NHỮNG NÂNG CAO CỦA BLOOMSBURY TRONG BẢN DỊCH

Biên tập loạt bài: Jeremy Munday, Trung tâm Nghiên cứu Dịch thuật, Đại học Leeds, Vương quốc Anh

Bloomsbury Advances in Translation xuất bản các nghiên cứu tiên tiến trong các lĩnh vực nghiên cứu dịch thuật. Lĩnh vực này ngày càng trở nên quan trọng trong thế giới hiện đại, toàn cầu hóa, với việc dịch thuật quốc tế giữa các ngôn ngữ diễn ra hàng ngày. Nghiên cứu về thực tiễn, quy trình và lý thuyết dịch thuật là điều cần thiết và loạt bài này nhằm mục đích giới thiệu những gì tốt nhất về đầu ra học thuật và chuyên môn quốc tế.

Các đầu sách khác trong sê-ri:

Nghiên cứu dịch thuật dựa trên tập tin, được biên tập bởi Alet Kruger, Kim Wallach và Jeremy Munday

Xu hướng toàn cầu trong đào tạo biên dịch viên và thông dịch viên, do Séverine Hubscher-Davidson và Michał Borodo biên tập

Âm nhạc, Văn bản và Bản dịch, được biên tập bởi Helen Julia Minors The Pragmatic Translator, Massimiliano Morini Retranslation, Sharon Deane-Cox

Dịch bài thơ về thảm họa Holocaust, Jean Boase-Beier

Bản dịch, phóng tác và chuyển đổi, được Laurence Raw biên tập

Nghiên cứu Dịch thuật và Dịch thuật trong Ngữ cảnh Nhật Bản, được biên tập bởi Nana Sato-Rossberg và Judy Wakabayashi

Bản dịch là Hoạt động nhận thức, Fabio Alves và Amparo Hurtado Albir

Bản dịch, Hài hước và Văn học: Bản dịch và Hài hước Tập 1,

Biên tập bởi Delia Chiaro

Bản dịch, Hài hước và Phương tiện: Bản dịch và Hài hước Tập 2,

Biên tập bởi Delia Chiaro

**BLOOMSBURY ADVANCES IN TRANSLATION**

Chất lượng bản dịch chuyên nghiệp

## Đánh giá và cải tiến

### THUỐC JOANNA



LON DON • NEW DELHI • NEW YORK • SYDN EY

Bloomsbury Academic

Một dấu ấn của Bloomsbury Publishing Plc

50 Bedford Square 175 Fifth Avenue London New York

WC1B 3DP NY 10010 Anh Mỹ

[**www.bloomsbury.com**](http://www.bloomsbury.com/)

Xuất bản lần đầu năm 2013

© Joanna Drugan, 2013

Đã đăng ký Bản quyền. Không một phần nào của ấn phẩm này có thể được sao chép hoặc truyền tải dưới bất kỳ hình thức nào hoặc bằng bất kỳ phương tiện nào, điện tử hay cơ học, kể cả sao chép, ghi âm, hoặc bất kỳ hệ thống lưu trữ hoặc truy xuất thông tin nào, nếu không được nhà xuất bản cho phép trước bằng văn bản.

Joanna Drugan đã khẳng định quyền của mình theo Đạo luật Bản quyền, Thiết kế và Bằng sáng chế năm 1988, được xác định là Tác giả của tác phẩm này.

Bloomsbury Academic hoặc tác giả không chịu trách nhiệm về tổn thất gây ra đối với bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào hành động hoặc từ chối hành động do tài liệu trong ấn phẩm này có thể được chấp nhận bởi Bloomsbury Academic hoặc tác giả.

Dữ liệu Danh mục trong Xuất bản của Thư viện Anh

Bản ghi danh mục cho cuốn sách này có sẵn từ Thư viện Anh.

EISBN: 978-1-4411-6210-6

Dữ liệu Biên mục của Thư viện Quốc hội

Drugan, Joanna.

Chất lượng bản dịch chuyên nghiệp: Đánh giá và cải tiến / Joanna Drugan. trang cm. - (Bloomsbury Advances in Translation)

Bao gồm tài liệu tham khảo và chỉ mục.

ISBN 978-1-4411-7664-6 (bìa cứng) - ISBN 978-1-4411-4954-1 (pbk.) -

ISBN (không hợp lệ) 978-1-4411-9451-0 (sách điện tử (epub)) - ISBN (không hợp lệ) 978-1-4411-6210-6 (sách điện tử (pdf)) 1. Dịch vụ dịch. 2. Biên dịch và phiên dịch. 3. Dịch vụ - Đánh giá. 4. Dịch và thông dịch – Đánh giá. I. Tiêu đề.

P306.94.D78 2013 418’.02023 – dc23

2012041378

Bộ loại của Newgen Imaging Systems Pvt Ltd, Chennai, Ấn Độ

# NỘI DUNG

Lời nói đầu của người biên tập loạt phim vi Lời nói đầu vii Lời cảm ơn viii Bảng thuật ngữ các từ viết tắt ix

Giới thiệu 1

1. Nghề phiên dịch ngày nay 5
2. Chất lượng bản dịch: Tầm quan trọng và định nghĩa 35
3. Công cụ, quy trình làm việc và chất lượng 81
4. Chất lượng bản dịch từ trên xuống kiểu 125
5. Các mô hình chất lượng dịch từ dưới lên 159
6. Kết luận: Bài học từ ngành 183

Ghi chú 193

Thư mục 201

Chỉ số 213

# LỜI NÓI ĐẦU CỦA NGƯỜI BIÊN TẬP SERIES

Mục đích của loạt bài mới này là cung cấp một lối thoát cho nghiên cứu nâng cao trong lĩnh vực nghiên cứu dịch thuật liên ngành rộng lớn. Bao gồm các sách chuyên khảo và các bộ sưu tập theo chủ đề đã chỉnh sửa của các tác phẩm mới nhất, nó sẽ được các học giả và sinh viên sau đại học đặc biệt quan tâm đến nghiên cứu dịch thuật và các lĩnh vực liên quan, cũng như các sinh viên nâng cao đang theo học các mô-đun biên dịch và phiên dịch.

Translation studies has enjoyed huge international growth over recent decades in tandem with the expansion in both the practice of translation globally and in related academic programmes. The understanding of the concept of translation itself has broadened to include not only interlingual but also various forms of intralingual translation. Specialized branches or sub-disciplines have developed for the study of interpretation, audiovisual translation and sign language, among others. Translation studies has also come to embrace a wide range of types of intercultural encounter and transfer, interfacing with disciplines as varied as applied linguistics, comparative literature, computational linguistics, creative writing, cultural studies, gender studies, philosophy, postcolonial studies, sociology, etc. Each provides a different and valid perspective on translation, and each has its place in this series.

This is an exciting time for translation studies, and the new Advances in Translation series promises to be an important new plank in the development of the discipline. As General Editor, I look forward to overseeing the publication of this important new work that will provide insights into all aspects of the field.

Jeremy Munday Tổng biên tập Đại học Leeds, Vương quốc Anh

# LỜI NÓI ĐẦU

Chất lượng bản dịch từ lâu đã trở thành tâm điểm chú ý của giới học thuật và ngành nhưng vẫn chưa có ‘tiêu chí khách quan được chấp nhận chung để đánh giá chất lượng bản dịch’ (Williams, 2009: 3). Tuy nhiên, hàng ngày, chất lượng bản dịch được đánh giá. Khách hàng mong đợi đảm bảo chất lượng. Các cơ quan và tổ chức yêu cầu người dịch phải làm việc theo các tiêu chuẩn đã thống nhất. Các biên dịch viên chuyên nghiệp phải chứng minh công việc của họ vượt trội hơn so với công việc của những người thiếu kinh nghiệm dịch song ngữ hoặc dịch máy (MT). Người biên tập và người duyệt lại phải biện minh cho các nhận định. Bằng cách mô tả cách quản lý chất lượng bản dịch trong thế giới thực, cuốn sách này cung cấp một cách mới, thực tế để xem xét vấn đề.

Đối với một lĩnh vực có toàn bộ hoạt động truyền thông, có sự thiếu nhận thức đáng ngạc nhiên về cách các bộ phận khác của ngành hoạt động. Điều này được giải thích một phần bởi bản chất và quy mô của nó. Rộng lớn, đa dạng và phân tán về mặt địa lý, nó bao gồm cá nhân làm việc tự do từ một phòng ngủ trống và các cơ quan đa quốc gia sử dụng hàng nghìn chuyên gia để làm công việc dịch thuật và một loạt các hoạt động liên quan. Do đó, nghiên cứu cho cuốn sách này liên quan đến việc tham quan đầy đủ các nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ (LSP), từ nhỏ nhất đến lớn nhất. Người được phỏng vấn luôn muốn biết đồng nghiệp, đối thủ, nhà cung cấp và khách hàng đang giải quyết các vấn đề và thách thức mà chúng tôi đã thảo luận như thế nào.

Mục đích đầu tiên của cuốn sách này là cung cấp một tài khoản rộng rãi về các phương pháp tiếp cận để đo lường và cải thiện chất lượng. Các nhà lý thuyết và các giả định chuyên môn về chất lượng được xác định và giải thích. Các phương pháp tiếp cận chất lượng quan sát được trong các chuyến thăm nghiên cứu được vạch ra để xác định các mẫu và nhóm các phương pháp luận chung lại với nhau. Mặc dù phạm vi của các phương pháp tiếp cận rất rộng, tôi cho rằng chúng thuộc về hai cách suy nghĩ cơ bản: từ trên xuống và từ dưới lên. Mục đích thứ hai của cuốn sách là xem xét các giả định cơ bản này một cách nghiêm túc và xem xét mức độ phù hợp của chúng với những thay đổi đáng kể trong ngành.

Ai sẽ được lợi từ cuốn sách này? Người dịch sẽ hiểu rộng hơn về những gì nhà tuyển dụng mong đợi (và phần thưởng). Các công ty và tổ chức dịch thuật có thể học cách các đồng nghiệp quản lý lĩnh vực nhạy cảm này. Khách hàng sẽ khám phá ra mức chất lượng mà họ có thể mong đợi và những cạm bẫy phổ biến mà họ có thể tránh. Sinh viên và học giả được cung cấp một cái nhìn sâu sắc về cách quản lý chất lượng của nghề nghiệp.

Viết về chất lượng bản dịch rất nguy hiểm: lỗi chính tả và các lỗi khác là không thể tránh khỏi, nhưng sẽ khiến bạn bực bội và xấu hổ khi thảo luận về chất lượng tác phẩm của người khác. Xin lỗi trước.

# SỰ NHÌN NHẬN

Tổng quan về ngành dịch thuật ngày nay có sự tham gia của hàng trăm người dịch, người bản địa hóa, người duyệt lại, người biên tập, người quản lý, người đứng đầu đơn vị, nhà phát triển công cụ, kỹ sư phần mềm, nhà thuật ngữ học, người đào tạo, bộ phận trợ giúp và nhân viên đại lý. Cảm ơn tất cả, đặc biệt là Emma Wagner và Tim Martin của Ủy ban Châu Âu, những người đã sắp xếp vị trí nghiên cứu hiệu quả đầu tiên. Các cộng đồng và tổ chức người dịch đã cung cấp các ví dụ cụ thể và phản hồi đầy đủ thông tin, bao gồm các thành viên của nhóm ITI, CIoL, LinkedIn và Facebook và ProZ.com. Cái nhìn nội bộ do Aslib, Common Sense Advisory, LISA, Localization World và TAUS cung cấp đã giúp đảm bảo bức tranh được trình bày ở đây là chính xác và cập nhật. Vì sự ủng hộ và kiên nhẫn của họ, xin chân thành cảm ơn Colleen Coalter, Gurdeep Mattu, Jeremy Munday và Laura Murray tại Bloomsbury.

Tôi biết ơn các cựu sinh viên và sinh viên Đại học Leeds vì đã khuyến khích thảo luận và phản hồi. Các đồng nghiệp hào phóng nhận thêm trách nhiệm để cho tôi thời gian viết, đặc biệt là Terry Bradford, Svetlana Carsten, Debbie Elliot, Serge Sharoff và Daming Wu. Trên hết, Bob Clark, Andy Rothwell và Mark Shuttleworth lần đầu tiên khuyến khích sự quan tâm của tôi trong lĩnh vực này và là những hình mẫu tuyệt vời với sự nhiệt tình vô bờ bến và cách giải quyết đầy cảm hứng của họ, tất cả đều quan trọng hơn trong những ngày đen tối trước Unicode khi chúng tôi thực hiện các tệp Trình quản lý dịch của IBM trên đĩa mềm.

# TÓM TẮT THUẬT TOÁN

Phương pháp tiếp cận chất lượng bản dịch tập trung vào tranh luận ARTRAQ Hiệp hội dịch giả Hoa Kỳ ATA

Bản dịch có sự hỗ trợ của máy tính CAT

CEN Ủy ban tiêu chuẩn hóa châu Âu

CIoL Chartered Institute of Linguists (Vương quốc Anh)

Hệ thống quản lý nội dung CMS

CPD Tiếp tục Phát triển Chuyên nghiệp

Tư vấn về Nhận thức Thông thường CSA

Tổng cục dịch thuật của Ủy ban Châu Âu DGT

Dịch máy dựa trên ví dụ EBMT

Phần mềm nguồn mở và miễn phí FOSS

Giao thức truyền tệp FTP

GIGO Rác Vào, Rác Ra

Bản dịch máy lai HMT

IATE Thuật ngữ liên hoạt động cho Châu Âu

Đánh giá trong nước của ICR

Tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế ISO

Viện biên dịch và phiên dịch ITI (Vương quốc Anh)

Bản địa hóa L10n

Hiệp hội tiêu chuẩn ngành bản địa hóa LISA

Nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ LSP

MLV Multiple Language Vendor

MMOs, MMOGs Massively Multiplayer Online Games MOC Massive Online Collaboration

Dịch máy MT

Thỏa thuận không tiết lộ NDA

Mã nguồn mở OS

PM Quản lý dự án, Quản lý dự án

Đảm bảo chất lượng QA

Kiểm soát chất lượng QC

Đánh giá chất lượng QE

Bản dịch máy dựa trên quy tắc RBMT

x TÓM TẮT CÁC THUẬT NGỮ

Yêu cầu RFQ cho báo giá

Lợi tức đầu tư ROI

Phần mềm SaaS như một dịch vụ

Tối ưu hóa công cụ tìm kiếm SEO

SICAL Système canadien d’appréciation de la Qualité linguistique; Hệ thống đo lường chất lượng ngôn ngữ Canada

Ngôn ngữ nguồn SL

Nhà cung cấp ngôn ngữ đơn SLV

Bản dịch máy thống kê SMT

Văn bản nguồn ST

Các giao thức Think-Aloud của TAP

Hiệp hội người dùng tự động hóa dịch thuật TAUS TB TermBase

Định dạng eXchange TBX TermBase

TEP Dịch-Chỉnh sửa-Hiệu đính

Ngôn ngữ đích TL

Bộ nhớ dịch TM

Hệ thống quản lý thuật ngữ TMS Bộ nhớ dịch TMX Định dạng eXchange Đánh giá chất lượng bản dịch TQA

Văn bản mục tiêu TT

Bộ nhớ dịch rất lớn của VLTM Wordfast WYSIWYG Những gì bạn thấy là những gì bạn nhận được

Định dạng tệp trao đổi bản địa hóa XML XLIFF

## Giới thiệu

Mối quan tâm đến chất lượng đã hiển nhiên miễn là dịch còn diễn ra, nhưng sự tập trung của ngành vào chất lượng đã tăng cường gần đây. Phần giới thiệu này xem xét lý do tại sao lại như vậy và tại sao có rất ít tài liệu về bối cảnh nghề nghiệp, khác với các lý thuyết hàn lâm. Phương pháp nghiên cứu và nội dung chương đã nêu.

Bối cảnh mà các bản dịch được tạo ra đã thay đổi theo những cách đáng kể kể từ những năm 1990. Đầu tiên, nhu cầu về bản dịch và năng lực của các công cụ giúp sản xuất chúng đã tăng vọt kể từ khi Internet ra đời và toàn cầu hóa. Hai sự phát triển này được liên kết với nhau. Nhu cầu dịch thuật ngày càng tăng không thể được đáp ứng nếu không có các công cụ điện tử đã được tạo ra hoặc cải tiến mạnh mẽ gần đây. Các công cụ cũng sẽ không phát triển như trước nếu không có sự gia tăng nhu cầu do việc sản xuất thông tin ngày càng tăng và kỳ vọng rằng thông tin đó có sẵn bằng ngôn ngữ của người dùng một cách nhanh chóng và với chi phí thấp hoặc miễn phí. Những sự phát triển được liên kết này đang thay đổi ngành công nghiệp một cách to lớn và đã giúp xây dựng nhận thức chưa từng có về dịch thuật ở những người dùng mới, những người trước đây có ít nhận thức như vậy - ngay cả họ cũng tham gia vào các sáng kiến ​​crowdsourcing1 như dịch thuật của Facebook. Tất cả điều này có nghĩa là tăng sự chú ý đến các cấp độ khác nhau của chất lượng dịch.

Một yếu tố khác trong việc tập trung vào chất lượng gần đây là động lực chung để thiết lập các tiêu chuẩn toàn ngành. Giống như nhiều ngành khác, dịch thuật ngày càng bị ràng buộc bởi các tiêu chuẩn đã được thống nhất quốc tế về việc cung cấp dịch vụ, thông qua các cơ quan như CEN (Ủy ban Tiêu chuẩn hóa Châu Âu) và ISO (Tổ chức Tiêu chuẩn hóa Quốc tế). Việc thiết lập các tiêu chí chất lượng khách quan theo truyền thống được coi là gây tranh cãi, nếu không muốn nói là không thể, trong các nghiên cứu dịch thuật; nhưng trong thế giới thực, các tiêu chí như vậy đã thực sự được xác định và ngày càng được áp dụng cho công việc của LSP.

Có một cảm giác trong toàn ngành rằng rất khó để biết điều gì đang xảy ra ở những nơi khác. Có nhiều lý do chính đáng cho điều này ngoài tốc độ thay đổi. Các LSP có thể cảnh giác khi thảo luận các vấn đề và các giải pháp tiềm năng vì lo ngại về tính bảo mật, cạnh tranh hoặc sự phản đối của khách hàng. Họ cũng đang tập trung vào các hoạt động cốt lõi là dịch thuật và giành được công việc kinh doanh mới nên không có thời gian và nguồn lực để nghiên cứu vượt ra ngoài các đối thủ trực tiếp của họ.

Các nhà cung cấp quy mô lớn như Lionbridge có thể biết các đối thủ cạnh tranh trực tiếp đang tập trung vào điều gì và các dịch giả cá nhân kết nối với nhau, nhưng lớn và nhỏ thường hoạt động trong sự thiếu hiểu biết lẫn nhau. Gouadec đã lập luận rằng sự đa dạng của lĩnh vực này làm cho nó thích hợp để gọi là "nghề dịch thuật" (2007: xiv), kết luận hơi bi quan rằng "những người hiểu biết ít nhất về nghề này thường là chính những người dịch thuật" (sđd).

There is a lack of information on real-world contexts in translation studies, and hence in translator training. Various factors account for this gap. Researchers have found gaining access to the industry challenging.2 Funding bodies have been slow to support applied studies. Private sources (e.g. Google) support research of direct benefit to the funder, but not surveys of the entire industry. Most academics are not users of standard industry technical tools, and are hence ill-equipped to study their use. Time presents further challenges: industry pace of change is swift, so research findings quickly lose relevance. Researchers cannot easily spend sustained periods observing long-term, large-scale multilingual translation projects.

Such research has nonetheless long been recognized as necessary. Holmes’ 1970s ‘map’ of the new discipline of translation studies3 identified the need for *descriptive translation studies*, that is, the branch which ‘constantly maintains the closest contact with the empirical phenomena under study’ (2000: 184). Holmes identifies three sub-fields for descriptive empirical studies: ‘product-oriented’, ‘function-oriented’ and ‘process-oriented’ (ibid.: 184–5). His map has since been criticized and expanded,4 but its call for studies of translation processes remains significant, particularly since those processes are now vastly more complex, and no longer locked inside the ‘little black box’ of the translator’s ‘mind’ (ibid.: 185).

Cuốn sách này dựa trên nghiên cứu thực nghiệm như vậy. Nó kiểm tra chất lượng được quản lý bởi các dịch vụ vận hành, sản xuất và xem xét các bản dịch sau đó mô tả và nhóm các phương pháp này, thay vì bắt đầu từ các mô hình lý thuyết trừu tượng. Nó nhằm mục đích là 'loại nghiên cứu, liên quan đến bản dịch hoặc bất cứ điều gì, đi ra ngoài thế giới để xem những gì đang xảy ra' (PYM, 2010B: 1). Pym giữ rằng cách tiếp cận này là 'chống lại một loại nghiên cứu thay thế nhìn thấy thế giới thông qua những hiểu biết có thẩm quyền của người khác, chủ yếu là chứng nhận tái chế về lý thuyết'. Điều này có thể là / hoặc vị trí này có thể được giảm nhẹ: Bắt đầu từ nghiên cứu thực nghiệm về nghề nghiệp, những hiểu biết về các nhà lý luận dịch thuật có thể giúp giải thích các kết quả, sau đó phân loại và phê bình phương pháp phê duyệt 'trên thế giới'. Williams và Chesterman đã lập luận thêm rằng 'trong khi công nghệ đã trở thành một phần không thể thiếu của nghề dịch, đã có rất ít, nếu có, nghiên cứu thành nhiều khía cạnh của chính công nghệ' (2002: 14). Họ xác định những khoảng trống đáng kể trong nghiên cứu bao gồm quy trình công việc, quy trình dịch thuật và 'cơ chế kiểm soát chất lượng' (Ibid .: 15), tất cả đều được đưa lên đây. Họ xác định các phương pháp nghiên cứu thích hợp để khám phá những khoảng trống này mà

GIỚI THIỆU 3.

đã thực sự được thông qua, để làm trắng 'một sự kết hợp của quan sát, phỏng vấn và bảng câu hỏi' (Ibid .: 23-4). Làm thế nào điều này đã được thực hiện được phác thảo tiếp theo.

Kết luận được trình bày ở đây dựa trên hàng trăm cuộc phỏng vấn và bảng câu hỏi, đã hoàn thành trong các chuyến thăm nghiên cứu đến một loạt LSP, khách hàng và dịch vụ hỗ trợ kể từ năm 2004. Tất cả những người tham gia quản lý hoặc đo lường chất lượng dịch thuật trong ngành đã được bao gồm: dịch giả, tất nhiên , nhưng cũng là CEO, khách hàng, nhà phát triển tiêu chuẩn quốc gia về chất lượng dịch thuật, biên tập viên, người dùng cuối, người đứng đầu đơn vị / phần, người quản lý dự án (PMS), người xem xét lại, nhân viên bán hàng và tiếp thị, kỹ sư phần mềm, nhà phát triển công cụ, giảng viên, huấn luyện viên, Quản trị viên web và quản lý chất lượng chuyên dụng được sử dụng bởi một số LSP lớn hơn. Bedrock của ngành công nghiệp là dịch giả tự do. Điều quan trọng là nghiên cứu một mẫu rộng của những cá nhân này, thường bị bỏ quên trong nghiên cứu. Di chuyển lên chuỗi cung ứng, nghiên cứu bao gồm hơn 100 cơ quan, công ty và tổ chức cung cấp một hoặc nhiều cặp ngôn ngữ (SLV - các nhà cung cấp ngôn ngữ đơn và MLV - nhiều nhà cung cấp ngôn ngữ). Các dịch giả trong nhà trong các khu vực công và tư nhân cũng đóng góp, từ các công ty chỉ có một vài thành viên của nhân viên cho đến các bộ phận dịch thuật lớn và các tổ chức quốc tế.

Nghiên cứu cũng đòi hỏi phải sử dụng bóng làm việc, đó là 'đồng hành [ing]

(một công nhân) trong các hoạt động hàng ngày để có kinh nghiệm hoặc cái nhìn sâu sắc về một công việc '(OED súc tích, 2009: 1320). Điều này có nghĩa là dành thời gian quan sát các cá nhân thực hiện nhiều vai trò, thường trở lại trong các khoảng thời gian tại các điểm khác nhau trong quy trình làm việc, đặc biệt là khi họ tập trung vào các nhiệm vụ liên quan đến chất lượng dịch thuật. Các giao thức suy nghĩ lớn (vòi) đôi khi được sử dụng để làm sáng tỏ những lý do đằng sau các quyết định của đối tượng (ví dụ: dịch thuật hoặc lựa chọn sửa đổi cụ thể), 5 cùng với các cuộc phỏng vấn nhắc nhở, đặt câu hỏi và hồi cứu. Nếu có thể, tôi đã tham dự các khóa đào tạo và cảm ứng được cung cấp cho các thành viên mới của nhân viên để tìm hiểu cách các nhà tuyển dụng dự kiến ​​họ dịch, sử dụng các công cụ và đáp ứng mong đợi chất lượng.

Điều quan trọng là kiểm tra thực hành trong các lĩnh vực dịch thuật với một danh tiếng nâng cao về chất lượng (tài chính, pháp lý, y tế, dược phẩm, phần mềm và các lĩnh vực kỹ thuật khác). Nghiên cứu bao phủ hàng chục cặp ngôn ngữ và địa phương, một lần nữa nhắm vào những người có tiếng là danh tiếng về chất lượng (ví dụ: ngôn ngữ Bắc Âu) và những thách thức đặc biệt đối với chất lượng dịch thuật (ví dụ: Trung Quốc) 6. Các nhà cung cấp dịch vụ 'cộng đồng' mới nổi được bao gồm, bao gồm Pro Bono, bản dịch tự nguyện và tự nguyện. Các chuyên gia đã bày tỏ mối quan tâm về mức độ chất lượng giữa các nhà cung cấp như vậy, nhấn mạnh sự thiếu đào tạo và kinh nghiệm của họ.

Một lợi thế của một bức tranh rộng lớn như vậy về ngành là các mô hình tổng thể xuất hiện. Đáng chú ý, cách tiếp cận rơi vào hai trại triết học rộng rãi, được mô tả ở đây như từ trên xuống và từ dưới lên. Tóm lại các lợi ích và nhược điểm của các mô hình chất lượng dịch thuật cho mỗi người, tôi nhằm mục đích giải quyết một vấn đề quan trọng được xác định bởi Chesterman và Wagner trong cuộc thảo luận về khoảng cách giữa Lý thuyết và Thực hành dịch thuật. Đó là, lý thuyết thường chỉ 'mô tả [s] và giải thích [s] thực hành; nhưng

practitioners seem also to look to the theory for guidance’ (2000: vii). It is hoped that practitioners will find a true reflection of their experience, placed in the context of the broader industry, and critical evaluation of different approaches.

The following outline of content is to help readers select the sections of most interest or use. Chapter One, *Today*’*s translation profession*, summarizes industry changes since the 1990s, focusing on their relevance for quality. Chapter Two, *Translation quality: Importance and definitions*, contrasts academic approaches to quality with professional ones, arguing that more applied models are needed for industry purposes. It examines industry assumptions about quality and outlines why these issues are significant. Chapter Three, *Tools, workflow and quality*, evaluates the impact of electronic tools and new approaches to workflow on how translations are produced, and on quality. Real-world translation quality models are then described and critically assessed in two groups: traditional *Top-down models* (Chapter Four) and established and emerging *Bottom-up models* (Chapter Five). The conclusion presents some *Lessons from industry* and identifies further challenges facing the profession, implications for translator training, quality-related ethical issues and suggestions for future research. Throughout, real-world examples illustrate particular claims or scenarios. These are anonymized to respect confidentiality agreements but general information regarding size, sector and so on is included where this does not identify the company or individual concerned, so readers can assess how relevant a case is for their own situation.

### CHƯƠNG MỘT

Nghề phiên dịch ngày nay

#### Giới thiệu: Một cuộc cách mạng trong giao tiếp

Vào năm 1991, chỉ có 2% những người sống ở các nước đang phát triển có điện thoại, cố định hay di động. Một thập kỷ sau, 31% dân số tương tự có quyền truy cập như vậy.1 Đến năm 2007, Liên minh Viễn thông Quốc tế ước tính rằng 45% người dân ở các nước đang phát triển có điện thoại di động.2 Câu chuyện về truy cập điện thoại tóm tắt cách thế giới đã thay đổi đáng kể trong một khoảng thời gian rất ngắn. Một sản phẩm kỹ thuật cao, không có chỗ đứng trong cuộc sống của hầu hết mọi người trong ký ức gần đây, đã trở nên phổ biến. Nhu cầu của người dùng đã tăng vọt ở các thị trường hiện tại và ở những thị trường mới với kinh nghiệm giao tiếp dễ dàng trước đó. Bản thân những chiếc điện thoại này phức tạp và mạnh mẽ hơn đáng kể; các tính năng mới và nâng cấp thường xuyên được mong đợi; tuy nhiên chi phí của chúng đã giảm mạnh: những viên gạch đầu tiên có giá vài nghìn đô la Mỹ. Chúng được sử dụng theo những cách không lường trước được (ví dụ như tạo ra các ngành công nghiệp mới như chuyển tiền qua điện thoại và các quầy sạc ven đường, thay đổi cuộc sống ở những vùng không có cơ sở hạ tầng ngân hàng và khả năng tiếp cận điện năng bị hạn chế). Những thay đổi như vậy đương nhiên có thể củng cố sự bất lợi hoặc phân biệt đối xử cũng như cải thiện cuộc sống. Ngay cả khi có nhiều người dân ở các nước đang phát triển có điện thoại di động hơn, các con số tổng thể đã che giấu bản chất chắp vá của việc tiếp cận giữa các khu vực và nhóm khác nhau do tham nhũng, chiến tranh, độc quyền, thuế nhập khẩu, kiểm soát nhà nước, nghèo đói và bất bình đẳng giới. Câu chuyện có vẻ rất khác với một người đàn ông Ai Cập ở thành thị và một người phụ nữ Zimbabwe ở nông thôn.

Có những điểm tương đồng mạnh mẽ giữa những gì đã xảy ra trong lĩnh vực viễn thông và

dịch trong những thập kỷ gần đây. Việc tiếp cận bản dịch hiện nay đã trở nên phổ biến, không phải là sự bảo tồn của các lĩnh vực chuyên môn hoặc các khách hàng tương đối giàu có. Việc sử dụng các công cụ MT trực tuyến và các trang web đa ngôn ngữ có nghĩa là nhiều người hơn bao giờ hết

trước khi biết về dịch thuật. Hệ quả là ngày càng gia tăng nhận thức về việc thiếu tài liệu dịch (ví dụ: khi người dùng nhấp vào liên kết và nhận thấy ngôn ngữ của họ không được hỗ trợ). Do đó, nhu cầu dịch thuật đối với điện thoại đã tăng vọt: phần lớn lưu lượng truy cập trên các nhóm người dùng MT bao gồm các cuộc gọi cung cấp dịch vụ bằng các ngôn ngữ được sử dụng rộng rãi cho đến nay vẫn bị bỏ quên.3

Cũng giống như điện thoại ngày càng trở nên phức tạp và mạnh mẽ hơn, các tác vụ dịch thuật hiện nay phức tạp hơn về mặt kỹ thuật và tác động của việc dịch thuật ngày càng sâu rộng hơn, với sự gia tăng lớn về nội dung. Nhu cầu về dịch vụ tăng đột biến nhanh chóng thường dẫn đến giá cả tăng lên, nhưng áp lực của khách hàng, cách thức làm việc mới và công nghệ dịch thuật đã dẫn đến áp lực giảm giá. Do đó, các bản dịch đang được ủy quyền, sản xuất và sử dụng theo những cách mới, dẫn đến sự không chắc chắn và sóng xung kích trong toàn ngành. Như Vashee thông cảm lưu ý, 'người phiên dịch kém' bị vướng vào những sự thay đổi lớn, nhưng có rất ít ảnh hưởng đến sự phát triển của họ.

Câu chuyện về truy cập điện thoại di động cho thấy dịch thuật đã thay đổi như thế nào vì sự phát triển song song của hai ngành công nghiệp, nhưng cuộc cách mạng viễn thông cũng đã tác động trực tiếp đến dịch thuật. Nhu cầu toàn cầu về các sản phẩm và dịch vụ thay đổi nhanh chóng có nghĩa là nhu cầu dịch thuật đã tăng vọt. Dịch thuật hiện được yêu cầu trong suốt chu kỳ sản xuất điện thoại. Trước đây, các công ty sản xuất điện thoại cố định hiếm khi bán sản phẩm của họ ở nhiều khu vực hoặc nhiều ngôn ngữ và người dùng vẫn giữ cùng một kiểu máy trong nhiều thập kỷ. Ngày nay, R & D, kỹ thuật, sản xuất, đào tạo nhân viên, bán hàng và tiếp thị, thông tin người dùng và hỗ trợ sau bán hàng đều liên quan đến dịch thuật, qua nhiều ngôn ngữ hơn và cho những người dùng mới gặp phải những thách thức cụ thể (ví dụ: trình độ hiểu biết thấp hoặc nhu cầu hiểu tài liệu không bằng tiếng mẹ đẻ của họ). Theo truyền thống, các công việc dịch thuật có thể được coi là hoàn thành (‘đã ký kết’) khi được trả lại cho khách hàng, nhưng các sản phẩm và dịch vụ viễn thông liên tục được cập nhật, đòi hỏi các loại dịch vụ dịch cuốn chiếu mới và làm việc hợp tác. Áp lực về thời gian để đưa ra thị trường và simship5 trong các lĩnh vực thương mại cạnh tranh như viễn thông có nghĩa là thời hạn dịch thuật đã bị giảm xuống. Gia công cho các nước có chi phí thấp, thường là Trung Quốc và Ấn Độ, đã có tác động đến dịch thuật như các ngành khác.

Mô hình này đã thay đổi - và vẫn đang thay đổi - có ý nghĩa đối với

chất lượng bản dịch. Chương này xem xét sâu hơn về cách những thay đổi kinh tế, xã hội và công nghệ đang chuyển đổi ngành dịch thuật và tại sao ngành dịch thuật ngày càng tập trung vào chất lượng.

##### 1.0.1 Dịch: Ngành hay nghề?

Ngành: một ngành cụ thể của hoạt động kinh tế hoặc thương mại.

Nghề nghiệp: một nghề nghiệp được trả lương, đặc biệt là một nghề liên quan đến đào tạo và bằng cấp chính thức.

(CONCISE OED, 11TH EDN, 2009)

The terms translation industry and profession are used interchangeably in this book; this requires explanation. Even discounting the view of translation as an art or craft, there is debate over which term to use. A prominent topic of discussion since the 1950s, one established definition of a profession is that of a ‘vocation whose practice is founded upon an understanding of the theoretical structure of some department of learning or science, and upon the abilities accompanying such understanding’ (Cogan, 1953: 33). Some translators demonstrated a marked preference for the term profession. Others favoured industry, perhaps recognizing skilled translators who learned ‘on the job’ rather than studying for qualifications. Most, however, accepted both terms.

Bản dịch rõ ràng đáp ứng các tiêu chí nhất định của định nghĩa từ điển cho ngành và nghề nghiệp. Cả hai thuật ngữ đều được sử dụng trong hầu hết các tài khoản bằng văn bản. Ví dụ, Chriss (2006) chuyển đổi không có sự cố giữa hai, mặc dù công việc của ông đặc biệt hướng vào Dịch thuật như một nghề. Khi thuật ngữ nghề nghiệp được ưa thích hơn, nó có thể cho thấy sự hối tiếc liên quan đến những phát triển gần đây trong dịch thuật, được coi là sự chuyển dịch từ truyền thống 'thủ công' chất lượng cao sang sản xuất hàng loạt. Gouadec cho rằng 'bản dịch hiện mang tất cả các dấu ấn của một hoạt động công nghiệp' (2007: 297) và sau đó phân tích những tác động của quá trình 'công nghiệp hóa' này (2009: 217–32), so sánh số phận hiện tại của các dịch giả với quá trình cơ giới hóa thô sơ trước đó của tiếng Pháp. tạo ren. Giống như Chriss, Gouadec đề cập đến cả công nghiệp và nghề nghiệp, nhưng khi Chriss sử dụng chúng thay thế cho nhau, Gouadec thường ngụ ý chỉ trích, phân biệt giữa hai cách tiếp cận khác nhau để dịch.

Những người ủng hộ thuật ngữ nghề nghiệp thường ám chỉ đến các vấn đề chất lượng dịch thuật. Họ thường muốn điều chỉnh ngành, tin rằng cần tăng cường chuyên nghiệp hóa để nâng cao chất lượng. Mặc dù việc đầu vào các ngành nghề như luật, y khoa hoặc kỹ thuật được kiểm soát, nhưng việc dịch thuật không được kiểm soát ở hầu hết các quốc gia, bất chấp sự bùng nổ trong các chương trình đào tạo (Caminade và Pym, 1995; Drugan và Rothwell, 2011), những nỗ lực không liên tục để thiết lập chứng chỉ (người dịch tuyên thệ, các nhà ngôn ngữ học được điều hành), và yêu cầu 'nhãn hiệu' hoặc kiểm tra lại định kỳ (Picken, 1994: 197) .6 Các tài khoản đầu tiên về phẩm chất của các dịch giả chuyên nghiệp được cung cấp để chỉ ra ai có thể đủ điều kiện. Ví dụ: ngoài "nền tảng tốt trong tiếp thị, quản lý và kế toán" mong muốn, mô tả chuyên nghiệp của Gouadec còn thể hiện:

trình độ ngôn ngữ tuyệt đối, [. . .] kiến ​​thức hoàn hảo về các nền tảng văn hóa, kỹ thuật, luật pháp, thương mại có liên quan, [. . .] hiểu biết đầy đủ về chủ đề liên quan, năng khiếu viết lách, khát khao kiến ​​thức vô độ, [. . .] sức chịu đựng, sự kỹ lưỡng và ý thức chủ động cần thiết để tìm bất kỳ thông tin nào (hoặc người cung cấp thông tin)

có thể được yêu cầu để hiểu đầy đủ vấn đề đó, [. . .] khả năng quan hệ hiệu quả và suôn sẻ - cả về chuyên môn và cá nhân - với nhiều đối tác. (2007: xiii)

Một số người ủng hộ thuật ngữ nghề này đang cố gắng nâng cao vị thế, khả năng hiển thị hoặc mức thù lao của ngành. ‘Lời kêu gọi hành động’ của Venuti về khả năng tàng hình của người phiên dịch đã nâng cao nhận thức về những vấn đề này (1995/2008: 265–77). Robinson sử dụng thuật ngữ một cách trung thực, nêu rõ mục đích của ông là "nâng cao vị thế của nghề nghiệp" (1997: 39). Cronin nhận ra rằng 'giới chuyên môn và chính trị có mối liên hệ chặt chẽ với nhau', kêu gọi một 'khái niệm hoạt động tích cực hơn' về trách nhiệm của người dịch, cả hai để bảo vệ lợi ích nghề nghiệp và '[để] xã hội và văn hóa nhận ra tầm quan trọng của bản dịch đối với so sánh hiểu biết bản thân và phát triển trong tương lai '(2003: 134). Một số ít không thích một trong hai thuật ngữ, với Pym lập luận (2006: 8) rằng, trong thời đại bản địa hóa, "không có cái gọi là" ngành dịch thuật ", ở số ít". Tuy nhiên, sau đó chúng ta đề cập đến điều gì? Bản thân Pym lưu ý rằng các từ viết tắt như GILT (Toàn cầu hóa, Quốc tế hóa, Bản địa hóa, Dịch thuật) đã không thành công. Bất chấp những giới hạn của nó, anh ấy quay lại cách viết tắt tiện lợi của ‘ngành’ (số ít), sau đó là ‘nghề biên dịch và phiên dịch’ sau đó vài dòng.

Cả hai thuật ngữ đều được sử dụng trong cuốn sách này. Chúng giúp phân biệt giữa

bản dịch của sinh viên, các nghiên cứu / lý thuyết dịch thuật và loại bản dịch được thảo luận ở đây: (thường) được trả tiền, cho khách hàng, đến thời hạn, với mục đích sử dụng cuối cùng và một số loại đặc tả dịch thuật. Như đã lưu ý, hầu hết các cuộc thảo luận trong ngành sử dụng cả hai thuật ngữ. Cuối cùng, những phát triển gần đây, đặc biệt là sự tích hợp ngày càng tăng của 'chuyên gia về môn học song ngữ nghiệp dư hoặc có năng khiếu', có thể báo trước sự thay đổi đáng kể cho ngành, thậm chí là 'sự khép lại của chu kỳ bắt đầu khi dịch thuật trở thành một nghề' độc lập '' (García, 2009a : 199). Một số sự phát triển này được xem xét liên quan đến chất lượng bản dịch trong cuốn sách này, vì vậy sẽ rất hữu ích nếu bạn có thể phân biệt giữa cách tiếp cận chuyên nghiệp và phương pháp mới hơn.

#### Những thay đổi trong lĩnh vực dịch thuật

Sự tăng trưởng mạnh mẽ đã đi kèm với những thay đổi đáng kể khác: nhu cầu (khối lượng) gia tăng đáng kể đối với nhiều loại ngôn ngữ hơn (phạm vi tiếp cận) và sự gia tăng tương ứng trong nhận thức về dịch thuật. Dịch thuật là cần thiết nhanh hơn và các loại thời hạn khác nhau. Nội dung nguồn phức tạp hơn. Các công cụ được sử dụng để dịch hiệu quả hơn, đáng tin cậy và dễ tiếp cận hơn và rẻ hơn so với những năm 1990. Những thay đổi về kinh tế, xã hội và công nghệ ảnh hưởng đến dịch thuật trong những thập kỷ gần đây, và tác động của chúng đối với chất lượng bản dịch, hiện đang được nghiên cứu sâu hơn.

##### Tăng trưởng thị trường

In the course of the 50 years between 1950 and 2004, international trade enjoyed average annual growth of 4%, whereas the translation industry grew by a minimum of 5% each year. Clearly, the development in international trade generated a need for translation and will continue to ensure the almost parallel growth of the translation sector. (Boucau, 2006: 3)

Các số liệu tăng trưởng trong ngành rất khó xác lập và so sánh, do sự đa dạng của ngành, sự lan rộng toàn cầu, tỷ giá hối đoái thay đổi, quan niệm khác nhau về những gì cần được đo lường và thực tế là các công ty hàng đầu được nắm giữ tư nhân và không có nghĩa vụ chia sẻ dữ liệu về hiệu suất. Tuy nhiên, tất cả các cuộc khảo sát trong hai thập kỷ qua đều xác định mức tăng trưởng vượt xa mức tăng trưởng của thương mại nói chung. Nhà cung cấp nghiên cứu chuyên ngành trong ngành, Common Sense Advisory (CSA), đã đưa ra ước tính đáng kinh ngạc rằng, từ 9 tỷ đô la Mỹ vào năm 2006, thị trường cho 'dịch vụ ngôn ngữ thuê ngoài' đã tăng 1/3 trong một năm, đạt 12 tỷ đô la Mỹ vào năm 2007, và tiếp tục dự đoán tỷ lệ tăng trưởng kép hàng năm là 14,6% từ năm 2008 đến năm 2012 (Beninatto và De Palma, 2008: 1). Nghiên cứu lớn nhất gần đây của châu Âu ước tính tốc độ tăng trưởng kép hàng năm ở mức tối thiểu 10% từ năm 2009–15, đưa ra một ngành ngôn ngữ châu Âu có giá trị 'bảo thủ' là 16,5 tỷ € vào năm 2015, với 'giá trị thực' có thể trên 20 tỷ € (Rinsche và Portera-Zanotti, 2009: ii). Các nghiên cứu quy mô lớn này đồng tình rằng suy thoái kinh tế không ngăn cản tăng trưởng:

Ngành ngôn ngữ dường như ít bị ảnh hưởng bởi khủng hoảng tài chính hơn các ngành khác. Trong trường hợp doanh thu từ các hoạt động kinh doanh đa ngôn ngữ bị ảnh hưởng tiêu cực, điều này chủ yếu xảy ra đối với các cá nhân và công ty siêu nhỏ phụ thuộc vào một số lượng nhỏ khách hàng, dự báo thị trường sẽ phục hồi nhanh chóng và tiếp tục tăng trưởng ổn định. (sđd)

Cuộc khảo sát đầu tiên sau khi suy thoái toàn cầu ủng hộ phân tích này, khẳng định tốc độ tăng trưởng năm 2009 là 13,15% đối với dịch thuật và phiên dịch và ước tính thị trường toàn cầu là 26 tỷ đô la Mỹ vào năm 2010 (Kelly và Stewart, 2010: 3).

Tại sao thị trường dịch thuật đã phát triển hơn thương mại quốc tế trong những thập kỷ gần đây và tiếp tục phát triển ngay cả trong thời kỳ khó khăn? Nói tóm lại, toàn cầu hóa.7 Sự thâm nhập gần đây của các nền kinh tế thị trường tự do hoặc hỗn hợp trên toàn cầu đã thúc đẩy sự dịch chuyển nhiều hơn, đặc biệt kể từ khi các thị trường mới khổng lồ ở Đông Âu và Trung Quốc được mở ra từ đầu những năm 1990. Quy mô của sự thay đổi này rất đáng chú ý: ‘10 –15%

dân số thế giới là một phần của hệ thống thị trường vào đầu thế kỷ 20, 40% vào năm 1970 và khoảng 90% vào cuối thế kỷ '(Mulgan, 1998: 54–5, trích dẫn trong Cronin, 2003: 47). Nhu cầu mới rất lớn, đặc biệt là ở các nước BRIC (Brazil, Nga, Ấn Độ, Trung Quốc), có nghĩa là ngay cả trong suy thoái, các công ty cần dịch nhiều hơn, khi họ tìm cách thúc đẩy doanh số bán hàng vượt ra khỏi các thị trường suy giảm truyền thống. ‘Sản xuất phiên bản bản địa hóa của sản phẩm có nghĩa là thị trường mới sẽ được mở ra cho một sản phẩm hiện có hoặc tiềm năng. Trong khi thị trường trong nước có thể trì trệ hoặc suy giảm, thị trường quốc tế có thể sôi động và cũng có thể hỗ trợ mức giá cao hơn '(Cronin, 2003: 14). Các nền kinh tế thị trường mới hơn cũng cần chuyển dịch để vươn ra bên ngoài. Do đó, dịch thuật không chỉ được hưởng lợi từ việc hạ thấp các rào cản thương mại mà còn từ các yếu tố như sự dễ dàng tiếp thị trực tuyến đến các khu vực mới ngày càng tăng và thu nhập khả dụng ngày càng tăng để tiếp cận các sản phẩm và dịch vụ được dịch.

Một đặc điểm khác của toàn cầu hóa giải thích cho sự tăng trưởng của thị trường dịch thuật trong hai thập kỷ qua là ‘Thời đại Internet’ - cuộc cách mạng kỹ thuật số và công nghệ thông tin (Lallana và Uy, 2003: 4–7). 'Thời đại Internet đã dẫn đến nhu cầu vô độ về dịch vụ dịch thuật mà không thể đáp ứng được với các mô hình kinh doanh độc quyền hiện có và khả năng của khoảng 300.000 dịch giả chuyên nghiệp trên toàn thế giới'.8 Các đặc điểm chính của những cuộc cách mạng này (máy tính cá nhân, điện thoại di động, Internet) có nghĩa là cả hai sản phẩm mới (phần mềm, trò chơi, ứng dụng) và nhu cầu quốc tế hóa, bản địa hóa và dịch thuật ngày càng tăng. Sprung chỉ ra rằng ngay từ năm 1998, Microsoft đã đạt được hơn 60% doanh thu bên ngoài Hoa Kỳ và kiếm được hơn 5 tỷ đô la Mỹ từ các sản phẩm dịch (2000b: ix). Sự sẵn có nhiều hơn của các sản phẩm phức tạp đồng nghĩa với việc gia tăng tài liệu kỹ thuật, ước tính chiếm 90% tổng sản lượng dịch (Kingscott, trích dẫn trong Byrne, 2006: 2). Khối lượng bản dịch cũng tăng lên do cách thức tiến hành hoạt động kinh doanh quốc tế (ví dụ: các nhà giao dịch chứng khoán và sàn giao dịch phải cập nhật thông tin về sự phát triển trên thị trường toàn cầu, do đó, yêu cầu thông tin được dịch nhanh chóng).

Thậm chí đây chỉ là một phần hình ảnh. Thị trường phản ánh sự tăng trưởng về nhu cầu,

nhưng vẫn có thêm nhu cầu mà hiện vẫn chưa được đáp ứng. Nhu cầu dịch thuật gia tăng có thể được xem xét dưới hai tiêu đề: khối lượng (số lượng cần thiết) và phạm vi tiếp cận (phạm vi ngôn ngữ / địa phương).

##### **Growth in demand – volume**

Globalization has led to increasing volumes of translation. A rise in migratory flows of people and growing number of international organizations10 in recent decades has influenced demand. Increasing international cooperation (e.g. on peacekeeping, immigration, drug or people trafficking) is information- heavy and depends on translation. In particular, the growth of international organizations has created demand for translation, because ‘it is discursively

rằng hầu hết các tổ chức thuộc loại này đều có ảnh hưởng đến thế giới '(Cronin, 2003: 110):

Đại đa số các tổ chức quốc tế phụ thuộc nhiều vào thông tin để cung cấp thông tin và hiệu lực cho các quyết định của họ. Bất kỳ quyết định nào được đưa ra dẫn đến việc ký kết các hiệp định quốc tế và / hoặc đưa các biện pháp thích hợp vào luật pháp quốc gia đều yêu cầu các hoạt động thông tin sơ bộ về các cuộc họp, hội nghị, tài liệu thảo luận, báo cáo, xử lý phương tiện truyền thông, v.v. Ngoài ra, thông tin dưới dạng dữ liệu về hoạt động và quyết định của tổ chức phải được cung cấp cho các thành viên và khi các thực thể siêu quốc gia này hoạt động trong một thế giới đa ngôn ngữ ngày càng phức tạp, họ phải buộc phải quản lý các dự án và hoạt động bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau và các nền văn hóa.

Các tổ chức quốc tế kích cầu theo những cách khác. Ví dụ, luồng dữ liệu không chỉ từ tổ chức đến thành viên; những thành viên đó cũng gửi khối lượng lớn dữ liệu vào bên trong, được dịch để thảo luận, so sánh và phổ biến, thường là sang nhiều ngôn ngữ. Một trường hợp điển hình là Liên minh Châu Âu, nơi mà Tổng cục Dịch thuật (DGT) của Ủy ban đã từng là nhà cung cấp bản dịch cho người lớn nhất trên thế giới (Brace, 2000: 219). Đến năm 2004, sự gia tăng liên tục về nội dung được gửi để dịch dẫn đến tình trạng tồn đọng ngày càng nhiều và DGT đã thông qua ‘Chiến lược quản lý nhu cầu’ (Drugan, 2007a: 136), hạn chế số lượng trang nguồn được chấp nhận để dịch.

Càng ngày, càng có nghĩa vụ pháp lý để dịch một số tài liệu (ví dụ: kể từ năm 2010, các công dân EU đang đối mặt với thủ tục tố tụng hình sự ở một quốc gia thành viên khác được quyền dịch sang tiếng mẹ đẻ của họ11). Trên khắp thế giới, luật pháp, chỉ thị và quy định “yêu cầu cung cấp tài liệu kỹ thuật toàn diện, chính xác và hiệu quả bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau” (Byrne, 2006: 2). Mệnh lệnh pháp lý đã thúc đẩy tăng trưởng khối lượng bản dịch cho các tài liệu như hợp đồng, bản quyền, bằng sáng chế và nhãn hiệu, được yêu cầu bằng nhiều ngôn ngữ hơn bao giờ hết trong bối cảnh toàn cầu hóa. Ở nhiều quốc gia, quyền hợp pháp cho người di cư và cộng đồng ngôn ngữ thiểu số được sử dụng ngôn ngữ riêng của họ trong một số lĩnh vực (ví dụ: chăm sóc sức khỏe, tư pháp) đã thúc đẩy tăng trưởng. Ví dụ: kể từ năm 2000, các tổ chức của Hoa Kỳ phải cung cấp dịch vụ bằng tiếng mẹ đẻ của người dùng để đủ điều kiện nhận viện trợ liên bang; Hiệp hội Dịch giả Hoa Kỳ (ATA) tin rằng điều này đã có ảnh hưởng đáng kể đến nhu cầu.12 Cuối cùng, sự công nhận của các cộng đồng ngôn ngữ cùng tồn tại đã áp đặt nghĩa vụ dịch thuật ở một số khu vực. Ví dụ: Mục 21 của Đạo luật ngôn ngữ xứ Wales 199313 nêu rõ nguyên tắc rằng "trong hoạt động kinh doanh công cộng ở xứ Wales, ngôn ngữ tiếng Anh và tiếng Wales phải được đối xử trên cơ sở bình đẳng", thúc đẩy tăng trưởng địa phương.

##### Tăng trưởng nhu cầu - phạm vi tiếp cận và phạm vi ngôn ngữ

Translation from and into a wider range of languages and for additional *locales*14 means that overall demand rises. This section outlines why translation is increasingly commissioned across more language pairs. LSPs visited in research for this book commonly handled projects into between ten and 30 languages, something which helps explain the recent mushrooming of MLVs. Individuals or small groups of translators cannot deliver the expected range of languages or project content needed today. For clients, translation is not usually their core business, so they prefer a ‘one-stop shop’ than having to deal messily with multiple suppliers.

Why are translations needed in more languages? This change comes in part from users, driven particularly by the Internet. Web users often express frustration when material is not available in their mother tongue or set up their own equivalents where a service is not provided. Bey et al. (ibid.: 52–3) identify two types of motivation here: ‘mission-oriented’ communities who volunteer to translate clearly defined sets of documents, such as the technical documentation for Open Source (OS) software; and ‘subject-oriented’ networks who choose to translate material because of shared interests or values (e.g. humanitarian translation). More significant in explaining the rising number of language pairs, however, (and of most relevance for professional translators) is that clients want to reach more customers. Research has consistently demonstrated that web users are more likely to visit a site, spend longer there and, crucially, buy products when a site is available in their own language. For example, a large-scale global survey concluded that, ‘four out of five (79.6%) told us they want communications in their mother tongue. [For buyers with low English proficiency], the number of those thinking that language is important or very important jumped to 85.1%’ (DePalma et al., 2006: 10). Such research has challenged earlier assumptions that providing websites in English alone was sufficient. To reach and compete in new markets, companies have realized they must localize:

Ngày nay, hầu hết các nhà xuất khẩu phải đối mặt với các đối thủ cạnh tranh trong nước - người tiêu dùng ở Đài Bắc hoặc Matxcova sẽ hướng sản phẩm bằng ngôn ngữ của họ chứ không phải sản phẩm có trong bao bì kỳ lạ. Các công ty nhận thấy rằng chi phí không dịch thuật gây rủi ro quá lớn cho doanh số bán hàng quốc tế. (Sprung, 2000: x)

Khách hàng có khả năng tìm kiếm bản dịch qua các cặp ngôn ngữ khác trong tương lai. Số liệu thống kê về việc sử dụng Internet chỉ ra rằng sự tăng trưởng liên tục phụ thuộc vào việc thêm người dùng bằng các ngôn ngữ khác. Mặc dù nhấn mạnh vào toàn cầu hóa, những năm 1990 trên thực tế vẫn bị chi phối bởi một số khu vực và

tương đối ít cặp ngôn ngữ: ‘Nền kinh tế thế giới còn lâu mới thực sự là“ toàn cầu ”. Thay vào đó, các dòng chảy thương mại, đầu tư và tài chính tập trung ở Bộ ba châu Âu, Nhật Bản và Bắc Mỹ '(Hirst và Thompson, 1996/2000: 2). Như Bảng 1.1 cho thấy, có rất ít phạm vi để người dùng web thâm nhập sâu hơn vào các thị trường lâu đời này. Việc mở rộng trực tuyến rất có thể xảy ra ở Châu Phi, Châu Á, Châu Mỹ Latinh và Trung Đông, nơi nhiều ngôn ngữ được sử dụng và số lượng bản dịch ngày càng tăng sẽ cần thiết. Những khu vực này cũng là nơi tập trung phần lớn dân số trên thế giới và đang tăng nhanh hơn, do đó sẽ có ngày càng nhiều người tiêu dùng tiềm năng.

Khu vực phi thương mại cũng yêu cầu dịch thuật ngày càng nhiều ngôn ngữ. Khi số lượng các cơ quan siêu quốc gia và các tổ chức quốc tế ngày càng tăng và số lượng thành viên được mở rộng, sự kết hợp các ngôn ngữ cần thiết đã tăng lên. Cộng đồng Kinh tế Châu Âu ban đầu có sáu thành viên sáng lập và được công nhận bốn ngôn ngữ chính thức (Hà Lan, Pháp, Đức, Ý) vào năm 1958.15 Đến năm 2007, có 27 quốc gia thành viên và 23 ngôn ngữ ‘chính thức và đang làm việc ’.16 Điều này gây ra các vấn đề quyết định cho việc dịch thuật. Việc tuyển dụng các biên dịch viên có trình độ cho các cặp ngôn ngữ nhất định và vô số các tổ hợp ngôn ngữ tiềm năng, đặt ra nhiều thách thức. Có thể không có nhiều nhu cầu đối với các văn bản tiếng Latvia được dịch sang tiếng Malta, ngay cả trong các cơ quan của EU, nhưng dịch vụ phải luôn sẵn sàng nếu có nhu cầu. Các tổ chức phải điều chỉnh các phương pháp làm việc (ví dụ: ngày càng sử dụng nhiều ngôn ngữ ‘xoay vòng’), với những tác động tiềm tàng đến chất lượng. Nếu bản dịch từ Ngôn ngữ A sang Ngôn ngữ B phải thông qua Ngôn ngữ C, thì sẽ có thêm phạm vi cho các lỗi (một dịch giả ở Liên minh Châu Âu đã mô tả điều này là hiệu ứng ‘Tiếng thì thầm Trung Quốc ’17).

BẢNG 1.1 Thống kê dân số và sử dụng Internet trên thế giới, 2009

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **World Region** | **Population (2009** | **Internet Users,** | **Internet** | **Penetration** | **Users % of** |
|  | **Est.)** | **31/12/2000** | **Users,** | **(%** | **Table** |
|  |  |  | **31/12/2009** | **Population)** |  |
| Africa | 991,002,342 | 4,514,400 | 86,217,900 | 8.7 | 4.8 |
| Asia | 3,808,070,503 | 114,304,000 | 764,435,900 | 20.1 | 42.4 |
| Europe | 803,850,858 | 105,096,093 | 425,773,571 | 53 | 23.6 |
| Middle East | 202,687,005 | 3,284,800 | 58,309,546 | 28.8 | 3.2 |
| North America | 340,831,831 | 108,096,800 | 259,561,000 | 76.2 | 14.4 |
| Latin America/ Caribbean | 586,662,468 | 18,068,919 | 186,922,050 | 31.9 | 10.4 |

(Nguồn: Thống kê Thế giới Internet, 2010,

Các phát triển khác ít dễ định lượng hơn đã ảnh hưởng đến khả năng dịch. Boucau (2006: 3) xác định là có ý nghĩa 'xu hướng phổ biến đối với việc bảo vệ văn hóa, và do đó ngôn ngữ, đối với các tài liệu viết.' Ngôn ngữ tiếng Anh là ngôn ngữ, một sự phát triển hơn nữa cũng đang trở nên rõ ràng - bảo vệ các nền văn hóa và ngôn ngữ. Thị trường dịch thuật chắc chắn sẽ thu được lợi nhuận từ xu hướng này’.18 Một số đã nêu bật nguy cơ bị cô lập về ngôn ngữ, nơi có đủ các trang web để ‘cư dân mạng’ tồn tại trong cộng đồng ngôn ngữ của họ. Internet có thể trở thành "một buồng phản hồi cho những tiếng nói cùng chí hướng [hơn là] một công cụ mạnh mẽ để khuyến khích sự tương tác và hiểu biết vượt qua các rào cản về quốc gia, ngôn ngữ và văn hóa" (Zuckerman, 2008). Zuckerman thấy trước một tương lai của 'nhiều Internets,' được chia theo các giá trị khác nhau cũng như theo ngôn ngữ. Tuy nhiên, ngay cả kịch bản này cũng sẽ liên quan đến sự tăng trưởng nhu cầu dịch thuật, vì các cộng đồng ngôn ngữ biệt lập như vậy có lẽ sẽ mong đợi dịch vụ và hàng hóa bằng tiếng mẹ đẻ của họ. Kịch bản cũng có thể được đóng khung tích cực hơn, với Pym gợi ý rằng bản địa hóa "có thể tham gia tích cực vào việc tiết kiệm sự khác biệt" (2010a: 140).

Sự phát triển chính trị (cách mạng, cộng đồng ngôn ngữ thiểu số

chủ nghĩa hoạt động) đã mở rộng bản dịch sang các ngôn ngữ bị bỏ quên trước đây. Steiner ban đầu lo sợ rằng "sự thống trị ngày càng tăng của một quốc tế ngữ Anh-Mỹ trên toàn cầu là hiển nhiên và có thể không thể đảo ngược", nhưng hai thập kỷ sau, ông nhận ra rằng ông đã nhầm lẫn (1975/1998: xvii):

Các ngôn ngữ đang chứng tỏ khả năng chống lại sự hợp lý hóa và những lợi ích của sự đồng nhất và chính thức hóa kỹ thuật, hơn người ta có thể mong đợi. [. . .] Nếu có bất cứ điều gì, sự phân tán của các khối quyền lực Liên Xô và Đông Âu đang mang lại cho nó một mong muốn gần như cuồng tín đối với chủ nghĩa phân biệt chủng tộc, vì sự tự chứng thực giữa các ngôn ngữ láng giềng (ở Ukraine, ở Caucasus, trên khắp vùng Balkan).

The political commitment to multilingualism in post-apartheid South Africa demonstrates this (South Africans might reject Steiner’s depiction of their approach as a wish *for* apartheid). The 1996 Constitution recognizes 11 official languages and makes provision for the use of sign language, minority indigenous languages, languages for religious purposes and ‘heritage’ languages such as German and Gujarati (Dollerup, 2001: 35). A Language Board monitors and implements the ambitious language policy, with complex effects for translation (ibid.). Such official support for radical language policies has increased access to information across a broader range of languages. Finally, increasing mobility and international travel have also generated new demand for translation for some language pairs,

mặc dù những phát triển này được cho là có ý nghĩa hơn trong việc nâng cao nhận thức về dịch thuật.

##### Nâng cao nhận thức

Venuti thu hút sự chú ý đến khả năng tàng hình của người phiên dịch, nhưng sự tồn tại của dịch thuật ngày càng được nhìn thấy rõ ràng kể từ những năm 1990, đôi khi một cách đáng kể, như ở Hoa Kỳ. Ở đó, nhận thức được nâng cao có liên quan đến sự phát triển chính trị, như Chriss giải thích (2006: 9):

Với sự bắt đầu của Cuộc chiến chống khủng bố, có lẽ lần đầu tiên trong lịch sử, các dịch giả được phỏng vấn trên truyền hình và xuất hiện trên các bài báo và tạp chí, có sự tuyển dụng tích cực của chính phủ Hoa Kỳ, đặc biệt là cộng đồng quân đội và tình báo, và công chúng nâng cao nhận thức về vai trò của người dịch và vai trò của công tác dịch thuật đối với không chỉ an ninh quốc gia mà còn trong cuộc sống hiện đại nói chung.

Việc xem xét các sự kiện 11/9 của Ủy ban Quốc gia Hoa Kỳ về Các cuộc tấn công khủng bố cũng thu hút sự chú ý đến việc dịch thuật, cho rằng những lỗ hổng nghiêm trọng trong thông tin tình báo rõ ràng là do không cung cấp đủ nguồn lực cho ‘nhu cầu dịch thuật của các đặc vụ chống khủng bố ’.19

Nơi mọi người sống trong xã hội đa ngôn ngữ, từ lâu đã có nhận thức mạnh mẽ về dịch thuật, hoặc ít nhất là thông dịch. Nhưng đối với nhiều khu vực, đặc biệt là với sự trỗi dậy của nhà nước, chủ nghĩa đơn ngữ chiếm ưu thế và bản dịch đã biến mất khỏi tầm nhìn (Choudhuri, 1997: 439). Toàn cầu hóa đã thay đổi bức tranh này. Với sự tự do hơn và khả năng đi lại, khả năng tiếp cận toàn cầu của một số phương tiện truyền thông, Thời đại Internet và việc hạ thấp các rào cản thương mại quốc tế, nhiều người ngày càng phải đương đầu với một thế giới đa ngôn ngữ. Ngay cả ở những xã hội từ lâu đã sử dụng đa ngôn ngữ, chẳng hạn như Ấn Độ, nơi 'không thể dịch được' (sđd: 440), chính sách ngôn ngữ của nhà nước và sự huy động nhiều hơn về quyền của các cộng đồng ngôn ngữ thiểu số đã nâng cao nhận thức kể từ những năm 1990. Nhận thức rõ hơn về dịch thuật cũng có liên quan đến việc nâng cao quyền tự do đi lại. Du lịch, bao gồm du lịch và đi công tác, là một trong những ngành công nghiệp lớn nhất thế giới và đã phát triển đáng kể từ những năm 1990, với việc hạ thấp các rào cản và gia tăng cạnh tranh cho hành khách. Ngay cả trong bối cảnh an ninh gia tăng và suy thoái kinh tế năm 2009, ngành công nghiệp này vẫn chiếm 8,2% việc làm thế giới.20

Có lẽ nghịch lý thay, phong trào chống toàn cầu hóa đã góp phần vào

nâng cao nhận thức về dịch thuật. Việc huy động các nhà hoạt động và phổ biến các luận điểm chống toàn cầu hóa đòi hỏi phải có bản dịch đáng kể, thường là đối với các tổ hợp ngôn ngữ khi thiếu các nhà cung cấp được đào tạo. Những nỗ lực như vậy một lần nữa mang tính chất thông tin và hoạt động đồng thời

ở cấp địa phương, khu vực và toàn cầu. Do đó, chuyển động phụ thuộc vào dịch thuật và cuộc cách mạng truyền thông:

Phối hợp và giao tiếp thông qua các mạng lưới xuyên quốc gia, các nhà hoạt động đã tham gia vào chính trị thể chế, chẳng hạn như các chiến dịch toàn cầu nhằm đánh bại Thỏa thuận Đa phương về Đầu tư hoặc xóa bỏ nợ nước ngoài, và các chiến lược ngoại hiến, bao gồm các ngày hành động toàn cầu phối hợp, các diễn đàn quốc tế và thông tin xuyên biên giới sự chia sẻ. Có lẽ quan trọng nhất, các nhà hoạt động tự cho mình là người thuộc các phong trào toàn cầu, liên kết các hoạt động địa phương với các cuộc đấu tranh đa dạng ở những nơi khác. (Juris, 2005: 191)

Điểm cuối cùng của Juris rất quan trọng. Dịch thuật xuất hiện nhiều hơn trong Thời đại Internet vì nhiều ‘cư dân mạng’ mong đợi được giao tiếp quốc tế và do đó vượt qua rào cản ngôn ngữ. Quah tóm tắt về "Hiệu ứng Internet" đối với nhận thức (2006: 164): "Môi trường đa ngôn ngữ trên web thúc đẩy nhiều thứ, từ sản phẩm và dịch vụ đến sự hiểu biết và giao tiếp giữa các cộng đồng dân tộc khác nhau".

Trò chơi trực tuyến hàng loạt cung cấp một minh họa hữu ích. Truy cập băng thông rộng đã làm nảy sinh Trò chơi trực tuyến nhiều người chơi (MMOG hoặc MMO), nơi hàng chục nghìn người chơi cùng nhau trực tuyến trong thời gian thực, bất kể tiếng mẹ đẻ hoặc vị trí của họ. Sự quan tâm chia sẻ của họ khuyến khích người chơi vượt qua những trở ngại đáng kể trong giao tiếp. Bản chất gần đây của sự thay đổi sâu sắc này trong hành vi21 khiến các phân nhánh của nó trở nên khó dự đoán, nhưng không thể phủ nhận nó đã nâng cao nhận thức về dịch thuật. Giao tiếp xuyên biên giới và xuyên ngôn ngữ cũng đang được sử dụng trong wiki, video và mạng xã hội (được gọi chung là Cộng tác trực tuyến rộng rãi hoặc MOC), với các hiệu ứng cho việc dịch thuật, như Désilets lưu ý (2007: 1): 'Cộng tác trực tuyến rộng rãi đang cách mạng hóa cách thức sản xuất và tiêu thụ nội dung trên toàn thế giới ', với' tác động đáng kể đến cách chúng tôi dịch nội dung '. Ví dụ: nội dung nguồn có thể dễ dàng được chia sẻ qua nhiều người dịch (Howe, 2008: 11):

The rise of the network [. . .] allows us to exploit a fact of human labor that long predates the Internet: the ability to divvy up an overwhelming task – such as the writing of an exhaustive encyclopedia – into small enough chunks that completing it becomes not only feasible but fun.

Nâng cao nhận thức về dịch thuật trong môi trường web đa ngôn ngữ cũng đã thúc đẩy quyền tự chủ hơn ở người tiêu dùng. Nhu cầu 'dịch theo thời gian thực' ngày càng tăng có thể là do người dùng nắm quyền kiểm soát 'trong việc quyết định thông tin họ muốn khi họ muốn, lấy tài liệu đã dịch từ web thay vì chờ nội dung dựa trên nhà xuất bản' (van der Meer, 2006: 2). Internet cũng đã nâng cao nhận thức theo những cách khác, đặc biệt là thông qua vai trò của nó như là một "động lực chính" cho sự phát triển của

MT (sđd: 165) và cung cấp các công cụ miễn phí. Đầu ra của các hệ thống này có những hạn chế rõ ràng, mặc dù như Cronin lưu ý (2004: 22), điều quan trọng là "không phải là độ tin cậy của chúng mà là tính khả dụng của chúng". Sự không đáng tin cậy của họ thậm chí có thể cải thiện nhận thức về bản dịch chuyên nghiệp - và có thể nói là nâng cao vị thế của nó. Người ta thường lập luận rằng bản dịch là vô hình khi được thực hiện tốt - cái gọi là tấm kính tương tự, với bản dịch 'tốt' được thể hiện bằng một tấm kính trong suốt, mịn, trong khi các vết nứt, vết xước hoặc bong bóng thể hiện sai sót, thu hút sự chú ý đến doanh nghiệp (Chesterman và Wagner, 2002: 28–30; Venuti, 1995/2008: 1). Những điểm yếu rõ ràng của đầu ra MT dựa trên web cho thấy những người không chuyên về khó khăn trong việc tạo ra bản dịch chất lượng cao. Sự bùng nổ trong việc sử dụng MT có liên quan trực tiếp đến một lý do khác cho sự phát triển về nhận thức: số lượng dịch giả chuyên nghiệp không đủ để đáp ứng nhu cầu.

Sự cởi mở ngày càng tăng và các sự kiện quan trọng cuối cùng đã thu hút sự chú ý ngày càng tăng đến việc dịch cho một số cặp ngôn ngữ. Những nỗ lực của nhà nước nhằm nâng cao chất lượng bản dịch trước Thế vận hội Olympic Bắc Kinh 2008 đã thu hút sự quan tâm và thảo luận trên toàn thế giới về việc cung cấp dịch thuật, cả ở Trung Quốc và quốc tế.22 Sự đưa tin như vậy luôn gắn với các ví dụ về các bản dịch sai truyện tranh (đôi khi là ngụy tạo), nâng cao nhận thức không chỉ về dịch thuật mà còn về vấn đề chất lượng nói riêng.

##### Thời hạn, tốc độ và tỷ lệ

Bất kỳ ai làm việc trong ngành công nghiệp này trong hơn một thập kỷ đều chứng kiến ​​sự thay đổi lớn trong việc phân phối và trả lại công việc. Trong hầu hết thế kỷ 20, cách làm việc thông thường là các ST bản cứng được gửi qua đường bưu điện hoặc chuyển phát nhanh cho một dịch giả duy nhất, người này sẽ đọc chính tả hoặc đánh máy từng từ của TT, ngay cả khi một số nội dung đã được dịch trước đó. Thời gian cho việc dịch thuật - và việc sửa đổi và sắp chữ tốn nhiều công sức - là một phần quan trọng của chu kỳ sản xuất. Vào đầu những năm 1990, máy fax là thiết bị tiêu chuẩn hợp túi tiền cho các biên dịch viên ở các nước phát triển. Việc áp dụng chúng đại diện cho sự thay đổi lớn đầu tiên trong thời hạn dịch. Nhiều dịch giả e ngại rằng “bằng cách nào đó quá trình dịch thuật phải diễn ra tức thì như việc truyền một văn bản bằng fax!” (Fraser, 1994: 138). Chưa đầy một thập kỷ sau, việc truyền fax dường như không còn ngay lập tức. Máy tính cá nhân giá rẻ và kết nối Internet đáng tin cậy đã tạo ra một cuộc cách mạng hơn nữa về tốc độ dịch thuật. Giờ đây, công việc có thể được gửi gần như ngay lập tức cho người dịch. Chi phí dịch thuật cụ thể cho khách hàng và đại lý đã giảm đáng kể, vì cơ sở hạ tầng máy tính được thiết lập độc lập với các công việc cụ thể. Chi phí giao hàng (mặc dù thấp hơn trước) đã được chuyển sang người dịch một cách hiệu quả, những người hiện cần một thiết lập CNTT nhanh đáng tin cậy để có thể làm việc. Những hạn chế của các phương thức truyền như email đã sớm được giải quyết, đặc biệt là thông qua sự phát triển như nấm của các trang FTP (Giao thức truyền tệp) an toàn. Ngay cả những tệp lớn phức tạp cũng có thể được gửi nhanh chóng và rẻ.

Increasing efficiency in transmitting texts had some effect on the typical view of translation as an add-on, rather than a fully integrated stage in production. Translation traditionally came at the end of the production cycle, so if deadlines slipped, time for translation was squeezed. Translators frequently spot errors in source files, but only late in the cycle, when it can be impossible or complicated to address them. By involving them earlier, unfortunate decisions with significant financial impact can often be avoided, as many interviewees in research carried out for this book stressed. Some companies with in-house provision embedded translators across production structures, rather than housing them in a separate unit, so that linguistic expertise could feed in during design and production.

Translation coming at the end of the production cycle caused other problems for clients. Intense competition among leading software and communications companies, and the desire to upgrade technical products regularly, entailed ever-tighter turnaround times for product releases and pressure to release across different locales simultaneously. Any delay in translation for one language pair could hold up multilingual product release, where an international launch might be planned with substantial advertising revenues committed around the chosen date. Once the translation stage was completed, it was also laborious and expensive to change the source. If an amendment had to be made, translation costs would be significant, even if only a few words had to be altered. Such issues were particularly evident in software and website localization, where frequent updates are essential to companies’ success, and in new kinds of customer support environments where ongoing translation is needed.

Thời đại Internet đã mang lại sự thay đổi về tốc độ dịch thuật đáng kể hơn bất kỳ thời đại nào trước đây. Giống như báo chí, dịch thuật phải thích ứng với thời hạn luân chuyển, với nội dung liên tục phát triển (‘phát trực tuyến’). Những thách thức hoàn toàn mới ảnh hưởng đến thời hạn dịch, đặc biệt là nhu cầu cung cấp nhiều ngôn ngữ, cập nhật thường xuyên, cân bằng nội dung toàn cầu / đã dịch và nội dung địa phương, tự động hóa quy trình dịch và giữ cho nội dung đa ngôn ngữ đồng bộ với tài liệu ngôn ngữ nguồn (Esselink, 2001: 16–18). Liên tục, các LSP được phỏng vấn cho cuốn sách này đã nêu lên những yếu tố này là quan trọng đối với chất lượng bản dịch. Một thách thức thử nghiệm là nội dung phải được dịch nhanh thường rất quan trọng đối với hình ảnh của khách hàng (ví dụ: phản ứng PR đối với một cuộc khủng hoảng mới nổi). Do đó, mức chất lượng phải cao, mặc dù thời hạn chặt chẽ hơn. Đối với các tổ chức nơi 'giao tiếp toàn cầu là quan trọng và thời gian là cốt lõi trong hoạt động kinh doanh hàng ngày của họ', chẳng hạn như các tổ chức trong lĩnh vực tài chính, 'việc dịch tức thời các trang web, tài liệu, e-mail và các loại thông tin khác là rất quan trọng' ( Quah, 2006: 164). Điều này đã dẫn đến những cách tiếp cận mới đối với dịch thuật, được thực hiện bởi các công cụ và công nghệ tương đối mới. Văn bản hiện nay thường được phân chia giữa các nhóm dịch giả, sử dụng các công cụ, tài liệu tham khảo và quy trình QA tự động để nâng cao tính nhất quán. Một số đại lý chia sẻ công việc giữa các dịch giả ở các

múi giờ để tiếp tục làm việc 24 giờ một ngày. Đối với các cặp ngôn ngữ mà nó có sẵn, MT ngày càng đóng vai trò quan trọng. Các phương pháp tiếp cận mới nổi khác xây dựng trong bản dịch ‘do người dùng hướng dẫn’, trong đó nội dung được dịch nhanh chóng theo nhu cầu của người dùng.23

Nhu cầu dịch thuật chất lượng cao đang diễn ra đã dẫn đến các phương pháp dịch thuật mới, có thể lan sang các lĩnh vực khác khi chúng được biết đến nhiều hơn. Bản địa hóa phần mềm Agile là một ví dụ. Phương pháp luận xuất phát từ việc phát triển phần mềm và nhấn mạnh các phương pháp làm việc hợp tác, thích ứng và khoảng thời gian ngắn hơn ('số lần lặp lại' ngày / tuần, không phải tháng / năm). Không có sản phẩm cuối cùng, chỉ là ‘lặp đi lặp lại phát triển’ liên tục. Những cách tiếp cận như vậy có ý nghĩa khi các nhu cầu dịch thuật trong thế giới thực được xem xét, chẳng hạn như PayPal, yêu cầu 'chuyển đổi bằng 23 ngôn ngữ với các bản phát hành sản phẩm theo kế hoạch hai tuần một lần, quảng bá tiếp thị hàng tuần và các bản phát hành sản phẩm không có kế hoạch ở giữa', chẳng hạn 2010). Các phương pháp tiếp cận Agile cho phép cải tiến liên tục và cho phép người dịch tham gia vào mỗi lần lặp lại, nếu thích hợp. Tương tự, Crowdsourcing đã được khám phá để đáp ứng thời hạn chặt chẽ, thu hút các tình nguyện viên dịch nội dung. Các phương pháp tiếp cận nguồn lực cộng đồng có thể cho phép các loại hình dịch mới mà cho đến nay vẫn chưa thể thực hiện được: CSA đã tuyên bố rằng các công ty sử dụng nguồn lực cộng đồng đã ‘không làm như vậy để tiết kiệm tiền. Họ làm như vậy để thâm nhập thị trường mới và đẩy nhanh quá trình dịch thuật. ”(Sđd: 62). Việc đồng chọn các bản dịch do cộng đồng cung cấp trong một số ngữ cảnh nhạy cảm (ví dụ: bản địa hóa trò chơi) có thể chống lại các sản phẩm giả mạo hoặc cung cấp bản dịch bằng các ngôn ngữ có độ phổ biến hạn chế, điều này sẽ không xảy ra.

Những thay đổi về thời hạn như vậy đã ảnh hưởng đến người dịch như thế nào? Bao nhiêu

Ví dụ: từ mỗi ngày phải được dịch để tạo ra thu nhập trung bình của Vương quốc Anh? Những câu hỏi này liên quan đến chất lượng, vì nếu người dịch phải đối mặt với áp lực ngày càng tăng trong việc chuyển tải từ, chất lượng có thể bị ảnh hưởng. Tuy nhiên, việc thiết lập mức trung bình trong ngành cho năng suất phiên dịch là một thách thức. Các thị trường và cặp ngôn ngữ khác nhau sử dụng các biện pháp khác nhau - từ nguồn hoặc đích, ký tự (ví dụ: đối với tiếng Nhật) hoặc trang. Độ dài trang khác nhau. Các ước tính có thể dựa trên tỷ lệ hàng giờ, hàng ngày hoặc hàng tuần và ngày làm việc ‘trung bình’ khác nhau giữa các vùng. Người dịch thực hiện một loạt các nhiệm vụ (ví dụ: nghiên cứu, hiệu đính / sửa đổi công việc của người khác, đấu thầu công việc mới) và tỷ lệ thời gian dành cho các hoạt động đó ảnh hưởng đến năng suất. Nội dung nguồn đa dạng đến mức, ngay cả đối với cùng một cá nhân, số lượng từ được tạo ra trong một ngày có thể khác nhau rất nhiều. Một văn bản chuyên môn trong một miền khó hiểu sẽ mất nhiều thời gian hơn để hiểu, nghiên cứu và dịch so với một văn bản lặp lại từ một miền quen thuộc. Điều kiện làm việc có tác động. Một dịch giả nội bộ làm việc trên các loại nội dung quen thuộc, với nhiều kinh nghiệm về thuật ngữ thể chế, tạo ra đầu ra chất lượng cao nhanh hơn nhiều so với một nhà cung cấp dịch vụ tự do mới dịch cùng một văn bản. Cuối cùng, các công cụ và tài nguyên có sẵn cho người dịch rất khác nhau và có thể ảnh hưởng đáng kể đến năng suất.

Translators surveyed for this book estimated output24 at ‘2–3,000 words per day or 5–6,000 on an intensive project (but that can’t be maintained)’, ‘150 for highly technical to 1,000 per hour for highly repetitive’; the average result was about 2,800 words per day. This includes a wide range of language pairs, domains and working conditions, and tallies with industry surveys. The latest ATA *Translation and Interpreting Compensation Survey* found an average translation speed in target words per hour of

540.25 Giả sử một ngày làm việc kéo dài bảy giờ để dịch một mình, điều này cho kết quả trung bình chỉ dưới 4.000 từ; nhưng ngày làm việc còn có các hoạt động khác liên quan đến kinh doanh. Cuộc khảo sát gần đây nhất của Vương quốc Anh cho thấy 'phần lớn các dịch giả đạt được sản lượng hàng ngày từ 2000 đến 3000 từ' và cảnh báo rằng 'những người bắt tay vào sự nghiệp sẽ được khuyên nên căn cứ vào kỳ vọng thu nhập của họ trên một con số thậm chí thấp hơn trong vài năm đầu tiên trong nghề nghiệp'.26 Một cuộc thăm dò của ProZ với 1.537 người tham gia vào năm 2010 cho thấy rằng

21,5% đã viết tới 2.000 từ nguồn mỗi ngày, 41,2% quản lý 2–3.000; 21,1 phần trăm 3–4,000; và 12,4% trên 4.000,27

Việc ước tính thu nhập trung bình hàng năm của người dịch vẫn khó hơn. Một số hoạt động liên quan đến dịch thuật (hiệu đính, công chứng) thường được trả theo giờ hoặc với mức phí tối thiểu hơn là theo từng từ; người dịch có thể kiếm được từng loại tỷ lệ với tỷ lệ khác nhau. Những người dịch tự do thường có những khoảng thời gian hoang mang với ít công việc và ngược lại, những khoảng thời gian bận rộn khi họ làm việc nhiều giờ, có lẽ với mức lương cao. Nhiều người dịch sẽ không tiết lộ tỷ lệ (hoặc phạm vi tỷ lệ cho các khách hàng / công việc khác nhau). Các hiệp hội nghề nghiệp có thể không công bố khảo sát giá ở một số khu vực pháp lý vì họ vi phạm luật (Ủy ban Thương mại Liên bang Hoa Kỳ đã điều tra ATA về việc ấn định giá vào năm 1994, sau một cuộc khảo sát như vậy). Vị trí của người dịch cũng ảnh hưởng đến tỷ lệ. Cuộc khảo sát mới nhất của ATA cho thấy các dịch giả tự do có trụ sở tại Hoa Kỳ kiếm được mức lương trước thuế trung bình hàng năm là 60.423 đô la vào năm 2006. Bên ngoài Hoa Kỳ, nhóm tương đương kiếm được trung bình 56.672 đô la. Cặp ngôn ngữ quan trọng. ATA nhận thấy rằng tiếng Anh> tiếng Ả Rập / tiếng Đan Mạch được trả cao nhất ở mức $ 0,19 mỗi từ; thấp nhất là tiếng Anh> tiếng Ý / tiếng Bồ Đào Nha với $ 0,12 mỗi từ.28 Tại Vương quốc Anh, cặp ngôn ngữ cũng có ảnh hưởng mạnh mẽ: người dịch từ tiếng Anh> ngôn ngữ Scandinavia kiếm được nhiều hơn gần 50% so với người dịch từ các ngôn ngữ Tây Âu> tiếng Anh.29 cuối cùng xác định tỷ lệ. Những người trong các lĩnh vực kỹ thuật cao, đặc biệt là pháp lý / y tế, luôn được trả lương cao hơn so với những người làm việc chung.

##### Nội dung dịch

Gần đây đã có một sự thay đổi lớn trong những gì được dịch. Ngoài phạm vi văn bản mà các chuyên gia đã dịch từ lâu, các loại nội dung mới như trang web, phần mềm, ứng dụng, trò chơi và tài liệu nghe nhìn chiếm tỷ lệ ngày càng lớn về khối lượng công việc. Nội dung như vậy đặt ra

những thách thức đáng kể. Chủ đề thường có vấn đề hơn. Ví dụ: khi các tính năng phần mềm mới xuất hiện, người dịch có thể phải nghiên cứu và hiểu đầy đủ chức năng của chúng, sau đó phát minh ra các thuật ngữ thích hợp để truyền đạt điều này bằng ngôn ngữ đích, một điều gì đó đòi hỏi thời gian, kỹ năng và nỗ lực đáng kể. Khi các sản phẩm như vậy trở nên phức tạp hơn, công việc này ngày càng đòi hỏi nhiều hơn, mặc dù điều này có thể không được đánh giá cao hoặc không được đền bù một cách thích hợp. Quay trở lại ví dụ về điện thoại di động, tài liệu người dùng cho điện thoại thông minh phức tạp hơn đáng kể so với tài liệu dành cho điện thoại di động từ đầu những năm 1990. Người dịch cũng phải dịch và điều chỉnh các loại nội dung liên quan mới (ví dụ: các chiến dịch tiếp thị trực tuyến). Điều này đòi hỏi nhiều nỗ lực trí tuệ. Các tính năng phức tạp hơn bao giờ hết phải được truyền đạt một cách đơn giản và thuyết phục trong các thị trường cạnh tranh hơn bao giờ hết, nơi mà uy tín và sự rõ ràng của thương hiệu là rất quan trọng.

Ngoài ra, nội dung mới đặt ra những thách thức phi ngôn ngữ, bởi vì văn bản không dễ tiếp cận. Nội dung ngôn ngữ tự nhiên có thể dịch phải được phân biệt với mã và các yếu tố khác không dành cho bản dịch và được trích xuất từ ​​các định dạng tệp phức tạp. Sau khi được dịch, TT phải được trả về định dạng tệp gốc và được kiểm tra trong môi trường đó (ví dụ: vì nó có thể dài hơn đáng kể hoặc hiển thị theo một hướng khác). Ngay cả việc quyết định yếu tố nào để dịch cũng có thể khó khăn. Ví dụ: một siêu liên kết xuất hiện trong một trang web nên được 'dịch' sang trang web có ngôn ngữ đích tương đương hay nên giữ lại liên kết gốc đến trang ngôn ngữ nguồn? 30 Câu trả lời phụ thuộc vào văn bản xung quanh, bản dịch ngắn gọn, tính khả dụng của các bản dịch tương đương và sở thích của khách hàng, nhưng tất cả đều liên quan đến nỗ lực bổ sung. Việc trích xuất văn bản từ các loại tệp tương đối phổ biến thường cũng yêu cầu phần mềm và kỹ năng bổ sung. Các dịch giả được phỏng vấn cho cuốn sách này hầu như đều xử lý các định dạng MS Office chuẩn (Excel, PowerPoint, Word), nhưng hầu hết đều phải đối mặt với nhiều loại tệp đánh thuế hơn như PDF, HTML và XML. Để bản địa hóa, cần có các định dạng phức tạp hơn và các công cụ khác. Hầu hết các dịch giả cũng thường xuyên tranh cãi, ngay cả ngày nay, với các ST được gửi dưới dạng ảnh quét, fax hoặc bản sao viết tay, không thể dịch bằng các công cụ thông thường mà không cần chuyển đổi hoặc nhập lại rườm rà.31

Translation projects also commonly entail multiple file formats, with

source content repeated across the range. For example, when a new automobile model is launched, translators work on content in user manuals, sales and marketing materials, specialist engineering handbooks, in-house training presentations, PR copy and websites, produced in multiple different file formats. Some content will be repeated across multiple source files and must therefore be identified and translated consistently. End-users (e.g. phone or car owners) expect to access troubleshooting guides or help for complex products in context, by hovering with a mouse over the relevant item or searching online for a key term, for example. Translators and testers must be able to replicate user environments or problems in context, to ensure that translations are accurate. Yet translators are increasingly

đã gửi văn bản hoàn toàn ngoài ngữ cảnh. Các loại nội dung mới khiến việc dịch khó khăn hơn vì văn bản được trình bày tách biệt. Pym lập luận rằng nó thậm chí không thể được xem như là một "văn bản nguồn theo bất kỳ nghĩa truyền thống nào của thuật ngữ" (2010a: 129). Bởi vì các sản phẩm như chương trình phần mềm được cập nhật thường xuyên:

Các dịch giả không còn làm việc trên toàn bộ văn bản, [. . .] nhưng chỉ dựa trên những bổ sung và sửa đổi mới. Kết quả là sự thay đổi căn bản trong cách suy nghĩ của các dịch giả. Những gì họ nhận được không phải là một văn bản theo bất kỳ nghĩa nào của một tổng thể mạch lạc. Nó phổ biến hơn là một danh sách các câu và cụm từ biệt lập. (sđd: 128)

Pym đưa ra hình ảnh minh họa của thuật ngữ tiếng Anh ‘Start’. Đây có thể là một danh từ hoặc động từ, một mệnh lệnh hoặc một vị trí. Làm cách nào để người dịch xác định được bản dịch thích hợp mà không có ‘đồng văn bản hoặc ngữ cảnh’ (sđd: 130)?

Nội dung nguồn cũng được tạo theo những cách mới. Văn bản được viết bởi các nhóm cộng tác viên, dẫn đến những thách thức về sự mạch lạc và văn phong. Các dịch giả được phỏng vấn cho cuốn sách này đã nhận thấy sự gia tăng trong các văn bản kỹ thuật do những người không phải là người bản ngữ viết, trình bày các vấn đề về độ chính xác và rõ ràng. Văn bản có thể được tạo trong hệ thống quản lý nội dung (CMS), sau đó trích xuất một phần nội dung cho các mục đích / định dạng khác nhau. Điều này làm trầm trọng thêm hiện tượng các chuỗi văn bản được gửi đi để dịch. Tác giả được kiểm soát có thể giúp đơn giản hóa nội dung, nhưng bị giới hạn ở một số lĩnh vực và ngôn ngữ nguồn hạn chế và thường được sử dụng cùng với MT, thay vì mang lại lợi ích cho các dịch giả chuyên nghiệp (Lockwood, 2000; Nyberg và cộng sự, 2003).

Pym (2010a: 138–9) và Cronin (2003: 60) nêu bật sự chênh lệch trong trải nghiệm của người dịch về các loại nội dung mới tùy thuộc vào tiếng mẹ đẻ của họ. Pym mô tả "hệ thống phân cấp của các ngôn ngữ" và mối quan hệ dịch "một-nhiều", trong đó việc sản xuất nội dung được tập trung vào một số ngôn ngữ và khu vực. Sau đó, việc dịch sẽ diễn ra từ một số ngôn ngữ nguồn, đặc biệt là tiếng Anh, sang nhiều ngôn ngữ đích. Một số ngôn ngữ chỉ trở thành ngôn ngữ tiêu dùng; những người khác bị loại trừ hoàn toàn, bởi vì họ không có mẫu văn bản chuẩn hoặc số lượng / thu nhập của người nói của họ không phù hợp với chi phí dịch thuật. Tác động của những phát triển này đôi khi được thảo luận về ảnh hưởng của chúng đối với người dùng và người tiêu dùng, nhưng ít chú ý đến tác động không tương xứng đối với các dịch giả trên thế giới. Cronin lập luận rằng, bởi vì tiếng Anh chủ yếu là một nguồn hơn là một ngôn ngữ đích,

Một gánh nặng kép được đặt lên vai những người không nói ngôn ngữ chính. Họ không chỉ phải tự dịch sang tiếng Anh mà còn phải dịch từ tiếng Anh sang ngôn ngữ của mình. Nhiệm vụ dịch thuật sau đó được tăng cường gấp đôi, nhưng vì bản chất và hướng của bản dịch, nó bị xóa khỏi tầm nhìn của công chúng trong chủ nghĩa tương tự toàn cầu của Anglophone monoglossia. (sđd)

Sự gia tăng nội dung từ các lĩnh vực chuyên môn, (ví dụ: CNTT) đặt ra những thách thức. Rất khó tìm được người dịch có trình độ phù hợp đối với nội dung đòi hỏi kỹ thuật cao trong nhiều cặp ngôn ngữ trên thế giới. Thay vào đó, song ngữ của chuyên gia chủ đề được sử dụng, thường được dịch ra tiếng mẹ đẻ. MT có thể là một giải pháp hấp dẫn trong những trường hợp như vậy, nhưng 'xác nhận của một người dịch song ngữ đủ điều kiện là hoàn toàn cần thiết' cho những nhiệm vụ quan trọng như vậy (Resnik và cộng sự, 2010: 127). Resnik và cộng sự. coi bản dịch là một phép phân đôi, chứ không phải là hệ thống phân cấp của Pym: ‘đối với hầu hết các ngôn ngữ trên thế giới, [. . .] bản dịch được giới hạn ở hai khả năng: chất lượng cao với chi phí cao, thông qua dịch giả chuyên nghiệp và chất lượng thấp với chi phí thấp, thông qua máy dịch '(ibid.). Ngay cả quan điểm lưỡng phân này cũng quá tích cực: đối với ‘hầu hết các ngôn ngữ trên thế giới’, MT chỉ đơn giản là không tồn tại và những người dịch có kinh nghiệm cũng có thể không có sẵn.

Các loại nội dung mới nổi đặt ra thách thức về dịch thuật vì chúng không phải là văn bản ổn định, đã hoàn thiện. Sự gia tăng của nội dung do người dùng tạo và áp dụng các phương pháp bản địa hóa Agile ngụ ý mô hình kinh doanh mới, trong đó nội dung được dịch khi có đủ nhu cầu của người dùng, thay vì nhà xuất bản quyết định dịch trước cái gì. Carson-Berndsen và cộng sự. (2010: 53) cho rằng cần bản địa hóa "Thế hệ tiếp theo" để giải quyết nhu cầu dịch do người dùng hướng dẫn liên quan đến "tăng khối lượng, truy cập và cá nhân hóa". Bản dịch tiêu chuẩn và bản địa hóa QA không dựa trên những cách tiếp cận mới như vậy một cách đơn giản.

##### **Translation tools**

Translation tools are often portrayed as a recent innovation, and one imposed on translators rather than freely chosen. As Cronin emphasizes, though, ‘translation without tools simply does not exist’ (ibid.: 24). The use of tools to communicate text is what distinguishes translation as a profession from interpreting (oral translation). Of course, there is a big leap from paper dictionaries and tools needed to produce handwritten translations to the way translators work today: ‘the Information Revolution did not just generate more work for translators, but also new tools aimed at boosting their productivity’ (García, 2009a: 201). Professional translators in developed countries are unlikely to survive without PCs, email, search engines and word processing. They typically also need access to fast broadband connections, secure electronic storage for substantial quantities of data, multiple file formats, and basic understanding of DTP and web design. Austermühl (2001: 5) describes the growing ‘technologization’ of translation: translators must use dedicated tools to be able to work at all. As such tools become embedded in the industry, and offer increasingly complex features, it is commonly assumed that further improving translation speed and quality will mean even more technology, thus perpetuating the ‘technologization’ cycle.

Các công cụ và công nghệ đang được sử dụng rộng rãi trong ngành công nghiệp ngày nay được trình bày trong Chương Ba. Một số dịch giả tuyên bố không sử dụng bất kỳ công cụ dịch thuật nào trong các cuộc phỏng vấn cho cuốn sách này. Việc đặt câu hỏi sâu hơn cho thấy họ có nghĩa là họ không sử dụng các công nghệ cụ thể, chủ yếu là bộ nhớ dịch (TM), MT và các công cụ bản địa hóa. Tất cả các dịch giả đã sử dụng các công cụ điện tử, ít nhất là để chỉnh sửa, nghiên cứu và thuật ngữ. Những người miễn cưỡng tham gia với một số công cụ hầu như luôn là những biên dịch viên cao cấp làm việc tại các tổ chức lớn. Các giải thích khác nhau cho sự miễn cưỡng này có thể được đưa ra, dựa trên tài khoản và hồ sơ của riêng họ. Các dịch giả nội bộ không phụ thuộc vào yêu cầu của khách hàng thương mại. Họ có khả năng bảo mật công việc cao hơn các dịch giả tự do. Các bộ phận dịch thuật nội bộ, đặc biệt là trong các tổ chức vừa và lớn, thường chậm áp dụng công nghệ mới, do chi phí trang bị cho nhân viên cao và các thủ tục thường phức tạp để thỏa thuận chi tiêu đáng kể hoặc hỗ trợ CNTT đầy đủ. Điều đáng chú ý là các nhân viên có kinh nghiệm hơn đã lên tiếng từ chối các công cụ dịch thuật, có lẽ không chỉ vì chúng đủ giá trị để có thể chống lại những đổi mới mà họ không đồng ý mà còn vì họ đã học được phương pháp làm việc của họ từ nhiều năm trước đó. Một số không thấy có lý do gì để thay đổi khi các phương pháp đã thiết lập của họ hoạt động tốt. Những người khác lo ngại tác động tiêu cực đến chất lượng, bởi vì các công cụ TM đòi hỏi phải tiếp cận văn bản dưới dạng các phân đoạn riêng biệt hơn là một tổng thể mạch lạc hơn, hoặc do cơ sở dữ liệu bao gồm các mục nhập chất lượng thấp (ví dụ: từ các đồng nghiệp ít kinh nghiệm hoặc các dịch giả bên ngoài không xác định). Các dịch giả tự do cũng có thể phê phán các công cụ hiện đại, nhưng không thể tránh việc sử dụng chúng. Việc đặt câu hỏi cũng tiết lộ những lời giải thích khác nhau giữa các nhà phê bình tự do, đặc biệt là áp lực giảm giá và thời hạn ngắn hơn mà họ đã quan sát được kể từ khi áp dụng rộng rãi các công cụ.

Mối quan tâm về ảnh hưởng của MT đối với chất lượng dịch là nhiều nhất

thường xuyên, qua các dịch giả thuộc mọi nền tảng và cấp độ kinh nghiệm. Đa số nhận thấy dịch văn bản từ đầu nhanh hơn và ít bực bội hơn so với đầu ra MT sau khi chỉnh sửa. Những người khác trước đây đã ghi nhận thái độ miễn cưỡng hoặc sợ hãi của người dịch đối với các công cụ dịch thuật (Bowker, 2002: 120), nhưng kết luận rằng nhận thức về những lợi ích tiềm năng đang "tăng đều". Việc đào tạo phù hợp cũng đã giúp giải quyết 'tư duy tiêu cực của một số dịch giả chuyên nghiệp' (Quah, 2006: 18). Nếu Quah đúng rằng căng thẳng giữa người dịch và máy móc được phát triển như một "hệ quả của việc công nghệ mới bước vào quá trình dịch thuật" (ibid.), Thì sự phản đối gay gắt hơn có thể sẽ xảy ra, tuy nhiên, khi MT được tích hợp rộng rãi hơn. García (2009a: 208) đưa ra một cái nhìn ảm đạm:

Ngay sau đó, nếu chưa có, các dịch giả chuyên nghiệp trong ngành bản địa hóa sẽ không còn dịch văn bản (như các đối tác văn học của họ) hoặc các phân đoạn (như trong thời kỳ hoàng kim của TM), mà chỉ dịch hậu kỳ của máy.

Theo tầm nhìn của García, quyền truy cập vào các tài nguyên tại chỗ (TM do MT hỗ trợ, tác giả được kiểm soát để cung cấp bản dịch 'trực tiếp' theo yêu cầu) sẽ 'thu hút các dịch giả chuyên nghiệp làm việc trong điều kiện trung tâm cuộc gọi được trả lương thấp' (sđd: 211). Tất nhiên, những dự đoán thảm khốc về tác động sắp xảy ra của MT đã tồn tại lâu hơn cả bản thân công nghệ.

#### Chất lượng và nghề dịch ngày nay

Khi những thay đổi trên ảnh hưởng đến ngành công nghiệp đã diễn ra, chất lượng ngày càng thu hút sự chú ý. Mặc dù sợ thay đổi là phản ứng tự nhiên của con người, đặc biệt là trong những tình huống phải điều chỉnh khắc nghiệt, nhưng nó có thể che lấp những tác động tích cực không thể phủ nhận. Phần này xem xét lý do tại sao những thay đổi gần đây lại có ý nghĩa đối với chất lượng bản dịch, cho dù những thay đổi này rõ ràng là tiêu cực, rõ ràng là tích cực hay chưa chắc chắn.

##### Chất lượng và nhu cầu ngày càng tăng

Rapid unplanned increase in demand and the need for more language pairs have placed huge stress on supply. The impact on quality can be acute where there is a dearth of suitable professionals. Some mature translation markets have suffered impossible pressure, affecting quality levels. Insufficient foreign language skills among English native speakers is regularly cited as problematic, for instance. Certain source languages which are now desperately needed have been neglected in recent times. This cannot be resolved quickly: learning languages takes many years and requires training infrastructure, qualified teachers and so on. Increasingly, translators have had to work out of the mother tongue, or between their B and C languages. Unedited MT output may be used because there is no alternative, leading to lower quality levels than users require.32

Negative impacts for quality are also seen in markets where professional translation is not financially viable. In the commercial sector, materials are only translated where return on investment (ROI) justifies expenditure. Significant populations have no access to key goods and information; others make do with partial or low-quality translation. In addition, many new markets for translated materials are less well regulated. If faulty translation leads to injury, there may be no legal redress or compensatory mechanisms. Inadequate intellectual property protection sometimes leaves the original provider vulnerable to copyright or patent infringement by unscrupulous local rivals, who can supply cheaper equivalents more quickly than a high-quality translation can be produced.

Ngược lại, nhu cầu ngày càng tăng đã có những tác động tích cực đến chất lượng bản dịch. Các nhà cung cấp được thành lập đã đưa các phương pháp đã thử và thử nghiệm thành phương pháp mới

ngôn ngữ, nâng cao kỳ vọng nói chung. Các phương pháp tiếp cận đã được chứng minh đối với bản địa hóa và quốc tế hóa có thể được nhân rộng và phổ biến sang các cặp ngôn ngữ mới. Một hệ quả tích cực của nhu cầu chưa được đáp ứng là các phương pháp tiếp cận sáng tạo đã được tìm thấy để giải quyết khoảng cách dịch thuật, sau đó đã đóng góp những hiểu biết sâu sắc hoặc những cách làm việc mới cho ngành nói chung. Dòng người dịch quy mô lớn cho các cặp ngôn ngữ mới nổi cũng có tác động tích cực đến chất lượng đối với các nhà cung cấp đã có tên tuổi. Ví dụ, các dịch giả EU đã nhận xét tích cực trong các cuộc phỏng vấn về tác động đến chất lượng và hiệu quả của một số lượng lớn đồng nghiệp mới trong những lần gia nhập liên tiếp. Những lời giải thích được đưa ra cho vấn đề này thường là chúng đến từ các ‘nền văn hóa’ dịch thuật đã được thiết lập, với tiêu chuẩn chất lượng cao là chuẩn mực, và do đó mang lại kỳ vọng cao cho chúng; hoặc kinh nghiệm gần đây hơn của họ về đào tạo phù hợp và kinh nghiệm thương mại đã trang bị cho họ các kỹ năng kỹ thuật và kiến ​​thức về thực hành tiên tiến, sau đó được lan truyền (Drugan, 2007a: 128–31).

##### Chất lượng và nâng cao nhận thức về bản dịch

Nhận thức ngày càng tăng trong những năm gần đây đã làm tăng khả năng dịch thuật. Hàng triệu người dùng trước đây không có quyền truy cập vào bản dịch giờ đây có thể sử dụng công cụ MT hoặc chính họ có thể đóng góp vào các dự án dịch có nguồn lực cộng đồng. Người dùng cuối có hiểu biết (ví dụ: game thủ, người hâm mộ truyện tranh) với nhận thức chuyên môn về văn hóa ngôn ngữ mục tiêu và các chuẩn mực trong các lĩnh vực chuyên môn cao cũng đóng vai trò trong việc nâng cao mức chất lượng bằng cách phản ứng với các bản dịch chất lượng thấp. Trong trường hợp một trò chơi máy tính được bản địa hóa không đầy đủ, các bài đánh giá phê bình có thể đánh chìm sản phẩm ngay cả trước khi nó được phát hành chính thức ở ngôn ngữ đích. Trước đây, khách hàng có thể không nhận ra rằng sự thất bại của sản phẩm là do bản dịch không đầy đủ, nhưng giờ đây họ sẽ nhanh chóng biết được tác động của nó thông qua phản hồi trực tuyến hoặc thông qua các bản dịch không chính thức của đối thủ do chính người dùng tạo ra. Chất lượng cuối của bản dịch sau đó được cải thiện bởi những người dùng được thông báo và phản hồi được cải thiện.

Nâng cao nhận thức về dịch thuật có khía cạnh chính trị - đạo đức, điều này đã nhấn mạnh đến vấn đề chất lượng. Việc coi dịch thuật là một quyền đã dẫn đến việc giám sát các tiêu chuẩn và công bằng cung cấp trong một số bối cảnh đa ngôn ngữ như Nam Phi hậu phân biệt chủng tộc và Liên minh Châu Âu. Các cộng đồng ngôn ngữ thiểu số đã sử dụng luật bảo vệ ngôn ngữ và văn hóa để vận động hành lang cung cấp hiệu quả. Những thất bại trong dịch thuật trong bối cảnh chính trị nổi tiếng như Chiến tranh Iraq cũng đã tập trung sự chú ý vào tầm quan trọng của chất lượng trong những bối cảnh quan trọng. Nhiều quốc gia và tổ chức quốc tế ngày càng chú ý đến quyền tiếp cận bản dịch chất lượng của người dùng cuối, quyền của khách hàng để hiểu họ có thể mong đợi mức chất lượng nào từ nhà cung cấp và quyền của người dịch

chúng tôi. Chesterman và Wagner nhấn mạnh rằng các quy tắc thực hành, đào tạo Phát triển nghề nghiệp liên tục (CPD) và nhận thức về quyền của người dịch và khách hàng đều nhận được sự chú ý ngày càng tăng kể từ cuối những năm 1990 (2002: 101–7).

Mặc dù việc nâng cao nhận thức có những tác động tích cực không thể phủ nhận đối với chất lượng, nhưng cũng có một số tác động ít rõ ràng hơn và có khả năng gây tổn hại. Trong ngành, gần đây đã tập trung vào yếu tố nào tạo nên mức chất lượng "có thể chấp nhận được", thay vì làm thế nào để đạt được chất lượng cao nhất hoặc tốt nhất có thể. Khi nhu cầu quá cao, việc nhắm mục tiêu các nguồn lực là rất hợp lý. Do đó, các khái niệm như bản dịch "phù hợp với mục đích" hoặc bản dịch "đủ tốt" đã được các nhân vật hàng đầu trong ngành ủng hộ (Prioux và Rochard, 2007). Một mối đe dọa đối với chất lượng bản dịch trong quá trình phát triển này là việc sử dụng cuối cùng của bản dịch có thể không được xác định khi nó được ủy quyền. Ví dụ, các mức chất lượng dịch thuật đủ cho một tài liệu dự thảo dành cho thảo luận nội bộ khó có thể được chấp nhận để sử dụng trong một thông cáo báo chí, nhưng các bản dịch thường được các ủy viên ban đầu của họ sử dụng ngoài ý muốn, dẫn đến hậu quả cuối cùng là thiệt hại (Drugan, 2007b: 82).

The emerging ‘pull’ model of translation (where users request translation of those materials they need rather than ST producers deciding what to translate) can also have mixed effects for quality. The rationale for the ‘pull’ model is that it avoids unnecessary translation, allowing scarce resources to be focused on producing high-quality output where it is actually required. However, this raises important questions about where commissioning decisions are taken. If comparatively small numbers of users request a particular translation, will this be funded where larger groups are requesting other languages or materials? Who judges which needs are most significant and allocates the appropriate quality levels to the job?

Increasing awareness of translation holds mixed effects for translators’ status and visibility. There are some signs of positive recognition of translators’ contribution to quality, such as acknowledgement in reviews (e.g. games, film subtitles), and growing calls for translators to ‘sign’ their work (Durban, 2010: 50–2). The downside of such recognition has been increasing criticism of translators’ work, whether justified or not. In the age of wikis and online feedback, users’ critical comments where their expectations are not met has meant non-professionals judging translations, usually with no understanding of production conditions. Increased awareness of translation has also drawn negative attention to costs. The question of who pays for translation in healthcare, immigration and justice settings, in particular, has attracted negative publicity in many states in recent years.33 This attention has resulted in calls to cut funding for translation, and indeed substantial actual cuts in provision in some areas.

##### Chất lượng và thời hạn, tốc độ, tỷ lệ

Áp lực làm việc nhanh hơn và tỷ lệ thấp hơn dường như có thể có tác động tiêu cực hoàn toàn đến chất lượng bản dịch, nhưng tự động hóa các quy trình dịch thuật đã cho phép tính nhất quán cao hơn, năng suất và khả năng thu hồi nhanh hơn so với những gì người dịch có thể đạt được, làm cho tác động đến chất lượng hỗn hợp hơn có thể được giả định. Kingscott nhấn mạnh tầm quan trọng của thời gian quay vòng nhanh hơn đối với chất lượng trong nghề: bản dịch chất lượng cao được cung cấp vài phút sau khi khách hàng cần là điều vô ích, nhưng bản dịch chất lượng thấp hơn được giao đúng hạn có thể cực kỳ quan trọng (1996a: 138). Truyền tải văn bản nhanh hơn, an toàn hơn có nghĩa là một số loại bản dịch lần đầu tiên khả thi. Điều này đặc biệt đúng trong một số lĩnh vực mà thời gian là yếu tố quan trọng (ví dụ: dịch tài chính). Sự xuất hiện của các dịch vụ dịch thuật chuyên gia ‘trực tiếp’ hoặc ‘tức thời’ chỉ ra nhu cầu thị trường mà trước đây hoàn toàn chưa được đáp ứng.

Tuy nhiên, giả định chung của ngành là dịch nhanh hơn có nghĩa là chất lượng thấp hơn. Nghiên cứu thực nghiệm nhỏ có sẵn chứng thực điều này. Bowker (2005) đã thử nghiệm các dịch giả làm việc trong ba điều kiện: không sử dụng tài nguyên TM, TM 'không có sai sót' và TM cố ý tạo ra lỗi. Nhóm đầu tiên tạo ra các bản dịch chất lượng cao nhưng mất nhiều thời gian hơn; nhóm thứ hai và thứ ba tạo ra bản dịch nhanh hơn, nhưng có những lo ngại nhỏ về chất lượng (đối với nhóm thứ hai) và chất lượng thấp hơn nhiều (đối với nhóm thứ ba). Bowker kết luận rằng "khi phải đối mặt với áp lực phải dịch nhanh chóng, những người dịch sử dụng TM có thể không đủ quan trọng đối với các đề xuất mà hệ thống đưa ra" (sđd: 13). Tuy nhiên, một số tác động tích cực về chất lượng có liên quan đến áp lực dịch nhanh hơn. Việc áp dụng các công cụ như TM có nghĩa là kiểm tra chất lượng tự động sẽ chọn ra các lỗi mà con người khó có thể phát hiện ra (ví dụ: các đoạn bị bỏ sót). Tuy nhiên, kỳ vọng rằng các biên dịch viên làm việc theo nhóm lớn để hoàn thành công việc nhanh hơn có ý nghĩa ít rõ ràng hơn về chất lượng. Mặc dù các cơ sở điều khoản và TM được chia sẻ có thể giải quyết các vấn đề về tính nhất quán giữa các cộng tác viên ở một mức độ nào đó, nhưng chưa có nghiên cứu nào phân tích tính mạch lạc, văn phong hoặc các khía cạnh khác của chất lượng bản dịch được tạo ra bằng cách tiếp cận như vậy.

Áp lực giảm tỷ giá có thể được cho là có tác động tiêu cực

về chất lượng, vì các dịch giả phải làm việc nhanh hơn để có cùng thu nhập. Tuy nhiên, các công cụ đã giảm thiểu hiệu ứng này. Các nhà sản xuất yêu cầu những lợi ích đáng kể về năng suất (ví dụ: "tăng 80%" (Drugan, 2007b: 81)). Mặc dù mức độ như vậy là khó xảy ra, nhưng các nghiên cứu đã chứng minh năng suất tăng đáng kể (O’Brien, 1998; Somers, 2003a). Điều này có nghĩa là một số người dịch tạo ra mức chất lượng bản dịch tương tự với mức giá thấp hơn. Cấp độ kỹ năng cũng có thể ảnh hưởng đến năng suất của người dịch. Do đó, giá mỗi từ không phải lúc nào cũng phản ánh chất lượng.

##### **Quality and translation content**

Greater complexity of content poses challenges for quality, but new working methods mean its impact has not been entirely negative. The introduction of TM and terminology management tools means repetition of source content across multiple file types/time/translators can be identified, for instance, so approved high-quality translations are recycled and consistency is improved. The importance of consistency in translations is often underestimated outside the industry, but clients and providers were clear that this was one of the main benefits of tools. Clients place a high premium on translators respecting approved terminology. In competitive sectors like automotive translation, this is essential for branding and user friendliness. For instance, to refer to the same concept (traction control), Audi uses ‘Electronic Stability Program’, BMW opts for ‘Dynamic Stability Control’ and GM prefers ‘Active Handling System’.34 None of these terms would be *factually* inaccurate, but not using the client’s approved term could be confusing, even dangerous, for users, and might infringe competitors’ intellectual property rights. Content types such as online help rely on consistency for ease of navigation, especially where material is regularly updated. Investment in creating and maintaining high-quality resources makes sense, as their reuse can be imposed. Improved consistency should then justify the investment over time; though, as Bowker notes (2005: 18), this depends on high-quality input and appropriate database maintenance. Undeniable negative impacts for quality are found. Translators most often raised the requirement to work on isolated segments of text, without sufficient context to understand the source. Differing rates are generally paid for 100 per cent or fuzzy matches and for new segments.35 This has implications for quality. Although the TM might contain a match, this could be inappropriate in the new context, requiring complete retranslation. The translator is hardly motivated to attend to this if paid less for the relevant segment. Even complete matches are only acceptable where the TM content is of sufficient quality to begin with. Freelancers repeatedly recounted experiences of querying client TM content on quality grounds but being instructed to re-use the low-quality (even misleading or incorrect) content to maintain consistency. Translators mentioned another negative impact of standard payment approaches: time spent extracting text or working on non-translation tasks such as formatting is effectively unpaid, so it can be

hấp dẫn để dịch gấp rút để trả lại hợp lý.

Các tác động tiêu cực hơn nữa đối với chất lượng liên quan đến sự gia tăng của các trung gian. Khách hàng trực tiếp đại diện cho một số ít khối lượng công việc của người dịch, nhưng được ưu tiên hơn nhiều. Chỉ một số ít các nhà cung cấp thích hợp có kỹ năng được quản lý để làm việc riêng cho khách hàng trực tiếp. Sự phức tạp ngày càng tăng của các dự án dịch thuật đã dẫn đến sự mọc lên như nấm của các cơ quan dịch thuật, những người

giành được hợp đồng từ khách hàng trực tiếp sau đó phân chia nội dung để dịch bởi các nhóm nhà cung cấp tự do sang nhiều ngôn ngữ. Kỳ vọng tiêu chuẩn của đại lý là người dịch không bao giờ tiếp xúc trực tiếp với khách hàng cuối, nhưng giao tiếp các truy vấn thông qua PM. Các dịch giả cảm thấy rằng điều này có tác động tiêu cực đến chất lượng. Chính các cơ quan đã nêu lên những lo ngại về chất lượng. Các định dạng tệp ngày càng phức tạp có thể có nghĩa là các công việc không được phân bổ cho những nhà ngôn ngữ học lành nghề nhất mà cho những người có năng lực về mặt kỹ thuật. Ví dụ: khi khách hàng đã chỉ định sử dụng một công cụ TM được đặt tên, các đại lý có thể gặp khó khăn trong việc tìm người dịch được trang bị phù hợp. Họ phải tự mình chuyển đổi bản dịch trước và sau bản dịch TM (điều này có ý nghĩa đối với chất lượng của cả bản dịch và nội dung TM tiếp theo) hoặc tìm nguồn cung cấp mới mà mức chất lượng chưa được chứng minh.

Các nhóm cộng tác hiện làm việc trên các dự án bản địa hóa và dịch thuật lớn. Điều này liên quan đến một loạt các vai trò mới mà người dịch không chắc đã được đào tạo, chẳng hạn như biên tập, kiểm tra và làm việc theo yêu cầu (Byrne, 1999). Có những tác động tiêu cực đối với chất lượng trong cách tiếp cận này, đặc biệt là khi giao tiếp giữa các thành viên trong nhóm kém, nhưng làm việc theo cách này cũng có thể có những tác động tích cực. Thành viên mới học hỏi từ những người có kinh nghiệm hơn. Các giải pháp chất lượng cao được truyền đạt trong toàn đội; chia sẻ ý kiến ​​như vậy là một trải nghiệm tích cực cho nhiều người làm nghề tự do bị cô lập. Trong các cuộc phỏng vấn, họ nhận xét về lợi ích của việc làm việc thường xuyên với một số ‘đồng nghiệp’ mà họ chưa bao giờ thực sự gặp, nhưng họ đã học được rất nhiều điều từ họ. Họ hoan nghênh cơ hội thu hút phản hồi từ các đồng nghiệp có kinh nghiệm. Điều này hiếm khi xảy ra đối với nhiều dịch giả tự do, những người ít thấy phản hồi của khách hàng.

Nội dung nguồn phức tạp hơn để dịch thuật đặt ra những thách thức rõ ràng về chất lượng. Các khái niệm mới đưa ra những thách thức trí tuệ bổ sung và có thể đòi hỏi sự hiểu biết sâu sắc về các lĩnh vực rất chuyên biệt. Khách hàng có thể không thể kiểm tra chất lượng của các phiên bản ngôn ngữ đích, đặc biệt là khi chúng ra mắt ở các ngôn ngữ mới với ít kinh nghiệm trước đó hoặc nhân viên trong nước, dẫn đến những lo ngại rõ ràng về chất lượng bản dịch và sự phát triển của các phương pháp kiểm soát chất lượng như trong nước đánh giá (ICR). Tuy nhiên, bản thân các dịch giả thường nhìn nhận loại công việc này một cách tích cực, coi trọng thách thức trí tuệ và sự tự chủ. Vì loại nội dung này được ưu tiên hơn những gì họ mô tả là công việc "thường ngày" hoặc "tầm thường", người dịch có thể tham gia nhiệt tình hơn với nội dung đó và tạo ra tác phẩm chất lượng cao. Các biên dịch viên và PM cũng nêu lên những lo ngại về chất lượng xung quanh các công việc không theo tiêu chuẩn. Với việc chuyển sang quy trình làm việc được tiêu chuẩn hóa, các đại lý có thể gặp khó khăn trong việc đưa ra các yêu cầu ngắn gọn của khách hàng ở các định dạng bất thường, mà bản dịch chất lượng cao vẫn có thể rất quan trọng. Chriss đưa ra một ví dụ điển hình: ‘Ai đó viết nguệch ngoạc một số thông điệp cho người khác và tờ giấy dài hai mươi lăm chữ này hiện là Phụ lục A trong một vụ kiện vi phạm bằng sáng chế quốc tế. Có thể bạn sẽ không biết điều đó '(2006: 22). Cuối cùng, các mô hình dịch ‘kéo’ mới hơn

không phù hợp với quy trình đánh giá và chất lượng tiêu chuẩn như ICR và dịch-chỉnh sửa-hiệu đính (TEP). Điều này có thể làm giảm chất lượng, đặc biệt vì tốc độ thường được ưu tiên cho nội dung như vậy.

##### Chất lượng và công cụ dịch thuật

Các công cụ chuyên dụng có tác dụng tích cực rõ ràng đối với một số khía cạnh của chất lượng. Chúng nâng cao tính nhất quán, độ chính xác và ngày càng cho phép một số yếu tố được kiểm tra tự động, tức thời và miễn phí sau khoản đầu tư ban đầu. Quy trình QC tự động vượt xa một số quy trình kiểm tra truyền thống do khả năng thực hiện của con người. Máy tính không bao giờ nhầm dấu phẩy cho một lần dừng hoàn toàn; đôi mắt mệt mỏi của con người có thể dễ dàng làm như vậy. Những sai sót như vậy trong các văn bản kỹ thuật hoặc dược phẩm đã được dịch có thể rất nghiêm trọng, do đó, loại lợi ích này rất có ý nghĩa đối với chất lượng.

Another benefit emphasized by translators and clients in interviews was increased quality over time. Before such tools, if a highly able translator retired or moved on, his knowledge and experience were lost entirely. Appropriate use of TM and terminology tools means his contribution can be accessed by future colleagues. Some translators also indicated that they appreciated the tools’ automation of certain highly repetitive tasks, freeing them to focus on new/challenging content and thus improve overall quality.

The contribution of technology to research and preparation is acknowledged by professionals as hugely beneficial for quality. Experienced translators especially stressed the ease of finding information online (e.g. images of technical apparatus searched for in the source language). Understanding such references used to involve time-consuming trips to documentation centres or extensive library or telephone research, often with no satisfactory solution being found. Today, skilled translators can identify target language equivalents in seconds. Online specialist resources were also highly rated, particularly bilingual lexicons and peer-to-peer websites, where translators can raise technical queries. These were particularly valued by those working in unusual language pairs with fewer resources.

Các chỉ trích liên tục về tác dụng của các công cụ đối với chất lượng bản dịch cũng đã được báo cáo. Các dịch giả thường chỉ ra rằng lý do hợp lý cho phần giới thiệu của họ không phải là mong muốn cải thiện chất lượng, mà là để tạo ra các bản dịch nhanh hơn và rẻ hơn. Họ rõ ràng rằng việc tập trung vào tốc độ và tính kinh tế có nghĩa là một số khía cạnh của chất lượng bản dịch đã bị ảnh hưởng. Nổi bật trong số những tác động tiêu cực đó là nguyên tắc GIGO (Garbage In, Garbage Out), được các dịch giả và khách hàng công nhận. Tái chế tài liệu đã dịch nghĩa là nội dung chất lượng kém vẫn tồn tại. Nhiều dịch giả đã chỉ ra rằng việc sử dụng các công cụ này do người sử dụng lao động áp đặt, nhưng rất ít hoặc không

đào tạo đã được cung cấp. Việc quan sát các dịch giả tại nơi làm việc trong các bối cảnh khác nhau đã mang lại kết quả rằng phần lớn sử dụng một số ít các tính năng quen thuộc và không biết về các nguồn tài nguyên chính. Ví dụ, rất ít dịch giả tự do thực hiện bất kỳ hoạt động bảo trì nào (Drugan, 2007b: 90–1). Điều này có thể thay đổi vì một số bước được tự động hóa hoặc đào tạo cải tiến giải quyết các lỗ hổng; nhưng di sản của việc sử dụng không hiệu quả (ví dụ: nội dung / cấu trúc không phù hợp) sẽ tiếp tục ảnh hưởng đến chất lượng. Ngay cả những người dùng thành thạo cũng bị ảnh hưởng bởi tài liệu kế thừa kém. Hầu như mọi người dịch được phỏng vấn đều thường xuyên tìm thấy nội dung chất lượng thấp trong các trận đấu, cho dù họ làm việc với tài nguyên nội bộ hay cơ sở dữ liệu bên ngoài. Đáng lo ngại hơn về chất lượng bản dịch, hầu hết các dịch giả tự do nhấn mạnh rằng không đáng phải báo cáo những vấn đề như vậy; họ sẽ được thông báo rằng nội dung đã được "phê duyệt" nên thực sự phải được sử dụng hoặc sẽ không nhận được phản hồi nào. Có một sự khác biệt rõ ràng đối với nhân viên nội bộ, ở đây: hầu hết đều có cấu trúc báo cáo (ví dụ: thông qua 'siêu người dùng' cho mỗi cặp ngôn ngữ).

Các nhà nghiên cứu đã chỉ ra rằng hiệu ứng GIGO không phải lúc nào cũng do

'Rác Trong'. Bởi vì TM lưu trữ các cặp phân đoạn, thay vì toàn bộ văn bản, trên thực tế, chúng là một bộ nhớ về ‘các câu nằm ngoài ngữ cảnh’ (Bowker, 2005: 15), một thứ có thể có nhiều tác động tiêu cực khác nhau đối với chất lượng khi chúng được truy xuất. Một vấn đề rõ ràng là các câu phụ thuộc vào nhau. Ví dụ, một đại từ có thể cần một giới tính khác trong ngôn ngữ đích tùy thuộc vào nội dung của phân đoạn trước đó trong ST. Điều này sẽ được trình bày là trùng khớp 100% với người dịch, vì vậy cô ấy có thể không nhận thấy và đơn giản là chấp nhận phân đoạn mục tiêu không chính xác (sđd). Tệ hơn nữa, người dịch có thể không thể thực hiện thay đổi, ngay cả khi họ nhận thấy lỗi:

Trong bản cập nhật cho sách hướng dẫn, các phân đoạn đã được dịch trước đó và 100% kết quả trùng khớp được tìm thấy đã bị khóa, nhưng một người dịch sang tiếng Pháp giải thích rằng, với các phân đoạn mới được thêm vào giữa các phân đoạn đã được phê duyệt này, giới tính và số lượng đại từ cần thiết được sửa đổi để bản dịch cập nhật chính xác về mặt ngữ pháp, nhưng cô ấy không có quyền truy cập để thực hiện các thay đổi. (Drugan, 2007b: 85)

Các dịch giả được phỏng vấn cho cuốn sách này thường nhấn mạnh những tác động tiêu cực đến phong cách sử dụng TM mạch lạc, vì họ buộc phải dịch từng đoạn một. Điều này gây khó khăn hơn cho một số cặp ngôn ngữ so với những cặp ngôn ngữ khác, vì cấu trúc tài liệu tiêu chuẩn thay đổi nhiều hơn cho một số ngôn ngữ nhất định. TM do các biên dịch viên khác nhau cung cấp trong nhiều năm càng làm trầm trọng thêm những ảnh hưởng này đối với văn phong và tính mạch lạc của mục tiêu: '[Mỗi] văn bản và người dịch sẽ có một phong cách khác nhau và khi các câu của mỗi người được kết hợp lại với nhau, văn bản kết quả sẽ là một phong cách riêng' (Bowker , 2005: 16). Người dịch nhấn mạnh sự cần thiết phải hết sức cảnh giác và sửa đổi hiệu quả

to pick up such issues. Bowker’s work supports this: under experimental conditions, translators indeed missed deliberate errors included in TMs. A final negative effect for quality lay in the imposed use of the tools. A number of outstanding translators simply refused to work on jobs which required the use of certain tools. Some clients and sectors then had to rely on untested translators, recruited for their technical skills rather than their linguistic ability.

Other issues raised in research for this book had mixed implications for quality. Dividing large projects across multiple translators, sharing tools and resources to achieve some level of consistency,36 was reported as having both positive and negative effects. Positive feedback focused on the ‘superior brainpower’ of such teams: colleagues could cooperate to resolve queries and avoid duplication of research, for example. Less positive was a tendency to ‘level down’ to a basic style, or try to pre-empt colleagues’ preferences. In-house translators particularly mentioned that, when sharing jobs with certain colleagues, they would anticipate and adopt their preferred style to avoid extensive revision later. One translator referred to this as the ‘Lowest Common Denominator’ effect; another felt it resulted in ‘style pollution’. Some, though, reported the opposite effect, with scrupulous colleagues encouraging them to be more careful. A few clients even mentioned this as a motivating factor in deliberately encouraging the use of teams, as they were believed to respect company ‘tone of voice’ preferences or house style more dependably (Drugan, 2007b: 81).

Nghĩa vụ làm việc ở cấp phân khúc được coi là có sự đan xen

chứ không phải là những tác động tiêu cực hoàn toàn đến chất lượng bản dịch của một số người, đặc biệt là trong các lĩnh vực đã chọn mà văn phong của người dịch ít quan trọng hơn hoặc thậm chí có thể gây bất lợi. Như một chuyên gia bản địa hóa được SDL trích dẫn giải thích, "chúng tôi đang làm việc trên khắp các nền văn hóa, nơi mà các từ đồng nghĩa và" các cụm từ "tạo gánh nặng cho người đọc" (ibid.). Người dịch cũng nhấn mạnh giá trị của cảnh báo tự động khi các phân đoạn bị bỏ sót. Việc sử dụng đúng các công cụ giúp loại bỏ vấn đề phổ biến này, đặc biệt đối với các văn bản kỹ thuật và một số định dạng tệp mà nội dung nguồn có thể không dễ nhìn thấy.

Tác động không rõ ràng đến chất lượng là sự gia tăng sử dụng MT trong thời gian gần đây. Hầu như không có ngoại lệ, các dịch giả tuyên bố rằng họ luôn muốn dịch các văn bản từ đầu, thường coi chất lượng là sự biện minh của họ. Cho đến nay, hầu như không có bất kỳ nghiên cứu nào được công bố so sánh chất lượng giữa đầu ra MT sau khi chỉnh sửa và bản dịch của con người, mặc dù Fiederer và O’Brien (2009), Trung tâm Bản địa hóa Thế hệ Tiếp theo và TAUS đã thực hiện một số nghiên cứu ban đầu. Tuy nhiên, tích cực hơn, một số dịch giả đã sử dụng MT tích hợp trong các công cụ TM (chẳng hạn như Déjà Vu X, cung cấp sự kết hợp 'thông minh' giữa TM và MT để lấp đầy khoảng trống trong các trận đấu) nhận xét rằng họ thấy tính năng này hữu ích một cách đáng ngạc nhiên, đáng chú ý là ở kỳ hạn. cấp độ.

#### Kết luận: Chất lượng và Thời đại Internet

Zuckerman lập luận rằng chúng ta đang sống ở một thời điểm quan trọng và dịch thuật có vai trò quan trọng trong việc khai thác các khía cạnh tích cực của Thời đại Internet:

Nhiều người trong chúng ta có chung tầm nhìn về Internet như một nơi mà những ý tưởng tốt của bất kỳ người nào ở bất kỳ quốc gia nào có thể ảnh hưởng đến suy nghĩ và quan điểm trên toàn thế giới. Tầm nhìn này chỉ có thể thành hiện thực nếu chúng ta chấp nhận thách thức của một Internet đa ngôn ngữ và xây dựng các công cụ và hệ thống để kết nối và dịch giữa hàng trăm ngôn ngữ được thể hiện trực tuyến. (2008: n.p.)

Mặc dù lời kêu gọi của mình là phát triển 'các công cụ và hệ thống' dịch thuật phù hợp, Zuckerman tiếp tục nhấn mạnh rằng MT, ít nhất là tại thời điểm này, không phải là câu trả lời, bởi vì nếu chất lượng bản dịch không đủ cao, thì phạm vi thay đổi cuộc sống bị hạn chế. . Phần này đã trình bày những thay đổi gần đây ảnh hưởng đến bản dịch chuyên nghiệp và lý do những thay đổi này quan trọng đối với chất lượng bản dịch. Một kết quả có khả năng tích cực của sự thay đổi lớn ảnh hưởng đến ngành công nghiệp nằm ở việc gia tăng sự chú ý đến chất lượng bản dịch. Tuy nhiên, ngành công nghiệp nói chung đã không chuyển sang nghiên cứu dịch thuật để làm điều này. Chương tiếp theo đánh giá cơ sở lý thuyết và nghiên cứu hàn lâm hiện có về chất lượng và xem xét lý do tại sao điều này không phải là trọng tâm của các nỗ lực chuyên môn để đo lường, so sánh và cải thiện mức chất lượng.

### CHƯƠNG HAI

Chất lượng bản dịch: Tầm quan trọng và định nghĩa

#### Giới thiệu: Chất lượng bản dịch về lý thuyết và thực tế

Đôi khi tôi tự hỏi làm thế nào chúng ta xoay sở để chấm bài thi và sửa bản dịch một cách tự tin như vậy, khi chúng ta không có cách đo lường chất lượng khách quan và không có tiêu chuẩn đã thống nhất. . . .

CHESTERMAN & WAGNER, 2002: 88

Wagner (Chesterman & Wagner, 2002: 88) xác định vấn đề chính được thảo luận trong chương này. Chất lượng bản dịch là mối quan tâm trung tâm đối với lý thuyết dịch thuật và đã được tranh luận trong các bối cảnh cụ thể trong nhiều thế kỷ (ví dụ: bản dịch các văn bản tôn giáo) (Brunette, 2000: 169). Các nhà lý thuyết và các chuyên gia hoàn toàn đồng ý rằng không có một cách khách quan nào để đo lường chất lượng. Tuy nhiên, hàng ngày, người dịch, người biên tập, người xem lại, khách hàng và nhiều người khác vẫn phải làm việc này. Chriss tóm tắt quan điểm tiêu chuẩn trong nghề về tình huống khó xử này: “Mặc dù lý thuyết là quan trọng, nhưng những gì thực sự có thể làm được trong thế giới thực mới là điều quan trọng. [. ]

Cuối cùng, thị trường quyết định điều gì là đủ tốt cho thị trường '(2006: 152). Việc ngành công nghiệp phải thực hiện đánh giá chất lượng dịch thuật (TQA) được công nhận trong các nghiên cứu dịch thuật, mặc dù thường có chỉ trích [ngầm] về việc không có 'khung lý thuyết' được trình bày rõ ràng: 'các mô hình TQA [] chắc chắn phản ánh một khung lý thuyết tổng thể ( hoặc là

thiếu nó) và có thể được thảo luận về điều này. Mặt khác, TQA là

carried out daily, often in an unreflected [sic] and sometimes authoritarian way’ (Hönig, 1998: 6).

Given long-standing attempts to define and measure translation quality, why has no standard approach been agreed upon? First, even within translation studies, theorists disagree, even on how many *categories* of models there are. Some classify models according to the broader theories on which they are based, and others according to what the models attempt to measure. Second, different models assess different things. Whether one is measuring and/or guaranteeing quality in the translated product or process, or the competence of the translator to produce adequate translations, will change the nature of the model itself. There is a particular mismatch between industry and academics here. Some approaches focus on quality assessment alone whereas others, particularly in industry, include other aspects of translation quality (e.g. assurance or control).1 Adding to this confusion, translation quality assurance and assessment share the same acronym. The present discussion uses TQA for translation quality assessment (the more usual sense) alone, and QA for quality assurance. Pym (2003) and Dong and Lan (2010) agree theorists may confuse the picture further by adding ever more components to original definitions, generating what Chesterman dubs ‘excruciating typologies’ (2002: 89). This makes quality models unwieldy and increasingly likely to conflict with one another. Williams (2004: 7) cites the model devised by academic Daniel Gouadec for the Canadian government’s Translation Bureau, *Syst*è*me d*’é*valuation positive des traductions* (SEPT), which was never actually used, no doubt because of its comprehensiveness and overwhelming complexity: 675 parameters must be evaluated before a translation’s quality can be decided.

Những người trong các nghiên cứu dịch thuật không đồng ý về một mô hình, sau đó, nhưng có

Cũng là một vịnh giữa các nhà lý thuyết và các chuyên gia. Trong hàng trăm cuộc phỏng vấn và các cuộc phỏng vấn đến LSP cho cuốn sách này, không phải là một mô hình học thuật nào được đề cập như một cách đánh giá chất lượng dịch thuật trong thế giới thực. Bức ảnh này phản ánh kết luận của Lauscher trong một thập kỷ trước, mặc dù tập trung gia tăng vào TQA trong các nghiên cứu dịch thuật, 'nỗ lực học tập trong lĩnh vực này vẫn còn rất bỏ qua, nếu không bị từ chối một cách rõ ràng bởi nghề nghiệp' (2000: 149). Mặc dù vậy, không có cách tiếp cận đã thỏa thuận nào trong ngành. Mặc dù một số mô hình chung tồn tại (ví dụ: được phát triển bởi Hiệp hội Tiêu chuẩn Công nghiệp Bản địa hóa hiện không còn tồn tại2), chỉ có một thiểu số sử dụng chúng, thường ở các hình thức tùy chỉnh nhiều. Thay vào đó, hầu hết LSP đều có cách tiếp cận nội bộ của riêng họ, đôi khi ngay cả với sự bất đồng về mô hình hoặc thực hành phù hợp nhất trong một nhà cung cấp duy nhất. Ngoài nhận thức quy mô nhỏ của các phương pháp của người khác (ví dụ, nơi các dịch giả đã có kinh nghiệm làm việc cho một số nhà tuyển dụng khác nhau), LSP thường không biết gì về cách tiếp cận của người khác và muốn học cách họ giải quyết khu vực gây tranh cãi này.

Một lý do cho sự phân kỳ trong các mô hình công nghiệp là, giống như các mô hình lý thuyết đánh giá những thứ khác nhau, do đó cũng làm những việc chuyên nghiệp, một phần vì có sự đa dạng lớn trong nhu cầu và yêu cầu trong thế giới thực. Ví dụ, các chuyên ngành đáng kể (e.g. Dịch thuật dược phẩm) bị ràng buộc bởi các yêu cầu chất lượng bên ngoài áp dụng, sẽ không thể áp dụng, không liên quan hoặc quá đắt tiền trong các lĩnh vực ít được điều chỉnh. Một lý do nữa mà các mô hình chuyên nghiệp đánh giá những thứ khác nhau, ít nhất là về xuất hiện ban đầu, có thể là một cách đọc hẹp về những gì TQA và QA biểu thị. Trong các cuộc phỏng vấn cho cuốn sách này, các chuyên gia thường xuyên sắp kết hợp với những điều này với sửa đổi và chỉnh sửa một mình: Khi được yêu cầu giải thích cách họ quản lý chất lượng dịch thuật, họ chỉ đơn giản mô tả giai đoạn này của quá trình dịch thuật đã được quản lý như thế nào. Trên thực tế, nhiều khía cạnh khác trong thực tế trong cách tiếp cận về chất lượng của họ. Người được phỏng vấn chỉ đơn giản là không phân loại chúng như thuộc về một cách tiếp cận hoặc mô hình tổng thể mạch lạc. Trong các chương bốn và năm, các tính năng bổ sung này được bao gồm, để trình bày một tài khoản đầy đủ.

Có lẽ lý do chính mà không ai có thể là điều đó là, ngoài

Các tính năng cơ bản như chính tả hoặc đầy đủ, đánh giá và so sánh chất lượng dịch dựa trên đánh giá giá trị. Ngay cả trong các tính năng cơ bản rõ ràng của chính tả và ngữ pháp, có rất ít sự đồng thuận. Điều này đúng trong các nghiên cứu dịch thuật; Nhưng trong nghề nghiệp, nhiều người đồng ý với Kingscott (1996a: 138) rằng tất cả các khía cạnh của chất lượng dịch thuật là tương đối:

Một bản dịch kém chất lượng, miễn là nó không tích cực đánh lừa, đã sẵn sàng cho một doanh nhân vào thứ ba trước khi anh ta bắt máy bay của mình đến Tokyo, cách thích hợp hơn so với dịch thuật thành ngữ chính xác + tự nhiên chưa sẵn sàng cho đến thứ Sáu cùng một tuần; Trong thực tế, trong những trường hợp như vậy, bản dịch sau là vô giá trị. [. . .] Đây, sau đó, là điểm đầu tiên được thiết lập và một khó khăn cho các dịch giả được thiết lập để nắm bắt: Chất lượng là tương đối.

Mossop cung cấp hình minh họa của một dịch giả phản biến sai 'màu đỏ' là 'màu vàng' (2001: 151-2). Trong khi không thể phủ nhận lỗi, điều này có thể không đáng kể, nếu màu sắc có thể bị bỏ qua mà không ảnh hưởng đến người dùng cuối. Tuy nhiên, nếu màu sắc mô tả một chiếc xe bị đánh cắp trong một báo cáo của cảnh sát, đây sẽ là một lỗi nghiêm trọng. Vì các đánh giá giá trị và thuyết tương đối là trung tâm, rủi ro là 'phán xét theo quy định' (Lauscher, 2000: 162); Đó là, TQA 'tiến hành theo Chúa tể, nhưng hoàn toàn không giải thích được, khó chịu về "Nó không đúng"' (Fawcett, được trích dẫn trong Baker, 1992: XII). Các mô hình cố gắng giải quyết mối nguy hiểm này theo nhiều cách khác nhau, nhưng sự thay đổi tiếp theo này làm giảm khả năng có một cách tiếp cận đã thỏa thuận.

Một lý do cuối cùng mà không có mô hình nào có khả năng xuất hiện là các học giả và ngành công nghiệp đang theo đuổi các mục tiêu khác nhau và hỏi các câu hỏi khác nhau khi họ xem xét chất lượng. Điều này nằm ở trung tâm của sự phân chia được lưu ý rộng rãi giữa lý thuyết và thực hành về các vấn đề chất lượng dịch thuật.

#### **The academy–industry divide**

The academic Andrew Chesterman and professional translator Emma Wagner are in agreement that ‘there can be few professions with such a yawning gap between theory and practice’ (2002: 1). They identify translation quality as a significant area of disparity between the ivory tower and the ‘wordface’. For Byrne, a gulf remains between theory and practice, with ‘a tendency to regard translation errors solely from the point of view of academic studies and translation pedagogy, completely shut off from professional practice’ (2007: 2). Theorists often view industry approaches as lacking intellectual rigour or a sufficient underpinning theoretical basis; they are therefore ‘marred by impressionistic and often paradoxical judgements based on elusive aesthetics’ (Al-Qinai, 2000: 497).

Williams xác định mười lĩnh vực thiếu sự đồng thuận giữa 'người thực hành và nhà lý thuyết' về chất lượng bản dịch (2004: xiv – xvii):

1. Loại văn bản: các mô hình học thuật thường được nghĩ ra với nội dung là "văn học, quảng cáo và bản dịch báo chí" thay vì những gì Williams mô tả là văn bản "công cụ", đại diện cho khối lượng công việc của phần lớn các chuyên gia.
2. ‘Các yếu tố bên ngoài’: có nên đưa các yếu tố như độ khó của ST, thời hạn hoặc mục đích sử dụng cuối cùng vào mô hình không?
3. Quan niệm về "chất lượng": ai được ưu tiên hơn khi có sự bất đồng? (ví dụ: giữa khách hàng, người dịch, người dùng cuối).
4. 'Lỗi ngôn ngữ' (ví dụ: kiểu, lỗi chính tả): nên bao gồm cái nào?
5. Sự không nhất quán trong đánh giá "mức độ chính xác" và "độ trung thực".
6. Chọn mẫu: có thể chấp nhận đánh giá một mẫu tài liệu đã dịch về lỗi, thay vì toàn bộ văn bản không?
7. Tập trung vào "định lượng" lỗi: số lượng lỗi có đủ để đánh giá chất lượng bản dịch không? Các trường hợp vượt biên phải xử lý như thế nào?
8. Lỗi xếp hạng: không có sự thống nhất về những gì sẽ được tính là lỗi "nhỏ" / "lớn" / "nghiêm trọng".
9. Đánh giá chất lượng tổng thể: nhiều thông số được kết hợp với nhau để tạo ra xếp hạng tổng thể cho một bản dịch như thế nào?
10. Mục đích: các mô hình bị ảnh hưởng bởi liệu TQA có được thực hiện để đảm bảo chất lượng trước khi giao cho khách hàng hay để đánh giá nội bộ, hoặc để đánh giá học sinh.

Có một khoảng cách thực sự rõ ràng giữa giới học thuật và những người thực hành về một số điểm trên (ví dụ: sự tập trung vào các loại văn bản khác nhau), nhưng nhiều điểm đều là nguồn gốc của sự bất đồng trong nghề nghiệp hoặc trong bản dịch

học. Ví dụ: có rất ít sự đồng thuận trong ngành về định nghĩa của các lỗi "lớn" hoặc "nhỏ" và các học giả không đồng ý về những "lỗi ngôn ngữ" (nếu có) nào nên được đưa vào TQA. Ngược lại, có sự trùng lặp đáng kể giữa một số trong ngành và một số học giả về phần lớn điểm mười này. Do đó, chỉ riêng những yếu tố này không giải thích cho nhận thức về khoảng cách giữa lý thuyết và thực tiễn về các vấn đề chất lượng.

Tuy nhiên, những người khác đã nhấn mạnh đến các lĩnh vực khác biệt giữa giới học thuật và ngành. Đối với Halliday (2001: 13), hai nhóm có những kỳ vọng về lý thuyết khác nhau về cơ bản. Các nhà ngôn ngữ học tin rằng lý thuyết liên quan đến ‘nghiên cứu xem mọi thứ như thế nào’, bao gồm ‘bản chất của quá trình dịch và mối quan hệ giữa các văn bản trong bản dịch’; một cách tiếp cận mô tả. Ngược lại, đối với hầu hết các dịch giả chuyên nghiệp, lý thuyết dịch thuật là về "mọi thứ phải như thế nào: điều gì tạo nên bản dịch tốt hoặc hiệu quả và điều gì có thể giúp đạt được sản phẩm tốt hơn hoặc hiệu quả hơn"; phương pháp tiếp cận theo quy định (Halliday ưu tiên các thuật ngữ ‘khai báo’ / ‘chỉ định’ và ‘bắt buộc’ tương ứng để mô tả các phương pháp tiếp cận khác nhau). Ông lập luận thêm rằng ‘sự khác biệt chính giữa quan điểm chỉ định và mệnh lệnh dường như là mọi người nhìn vào“ bản dịch ”một cách hệ thống [tức là bằng cách coi ngôn ngữ là một hệ thống], trong khi họ xem xét “bản dịch tốt” ngay lập tức ’[tức là như một sự thuyết minh, hoặc ví dụ, của hệ thống trong văn bản] (sđd: 14). Vì vậy, Halliday coi việc lý thuyết hóa các vấn đề chất lượng bản dịch là một trường hợp đặc biệt rõ rệt của sự phân chia lý thuyết - người thực hành.

Các động lực khác nhau ẩn sau sự hiểu biết và kỳ vọng khác nhau

của lý thuyết. Đối với giới học thuật, thích thú với thử thách trí tuệ và tiềm năng cho những khám phá mới là động lực đủ. Các nhà cung cấp tài trợ chấp nhận rằng nghiên cứu thuần túy dẫn đến kết quả không mong đợi và những con đường mù mịt. Đối với các chuyên gia, cách tiếp cận này là một điều xa xỉ. Họ mong đợi các khuyến nghị cụ thể, có thể áp dụng trực tiếp, thực tế để biện minh cho bất kỳ khoản chi tiêu nào, thường được cung cấp bởi các khách hàng đang tìm kiếm câu trả lời rõ ràng cho các vấn đề cụ thể, thay vì chỉ được truyền cảm hứng bởi sự tò mò trí tuệ. Làm thế nào để các học viên đánh giá cách tiếp cận và mô hình lý thuyết mâu thuẫn nào là hữu ích nhất cho mục đích của họ, nếu có? Quah coi đây là một thất bại của các nhà lý thuyết hàn lâm, những người mà họ ‘giải quyết các vấn đề của các dịch giả chuyên nghiệp chỉ là vấn đề được quan tâm khi các phương pháp tiếp cận mà họ đề xuất có liên quan’ (2006: 27). Các nhà lý thuyết hiếm khi bắt đầu từ những mối quan tâm chuyên môn trong việc vẽ ra các mô hình, mà họ nghĩ ra các mô hình từ các nguyên tắc lý thuyết sau đó chọn các trường hợp sơ lược để kiểm tra chúng. Những trường hợp thử nghiệm này hiếm khi được rút ra từ bản dịch chuyên nghiệp thực tế, mà từ các bài tập của sinh viên hoặc các tác phẩm lịch sử đã xuất bản.

Chesterman và Wagner (2000: 84) cho rằng những

động lực đã khiến các nhà lý thuyết tập trung vào các khía cạnh khác nhau của chất lượng dịch thuật. Khi dịch thuật được xem như một dịch vụ, việc đánh giá chất lượng phụ thuộc vào sự hài lòng của khách hàng. ‘[Chế độ xem này] đã ít được chú ý trong học thuật

translation studies, but certainly underlies proposals coming from the translation industry, about translation quality standards.’ Instead, theorists often propose complex, exhaustive models which are not viable in the real world. Indeed, the very search for a unifying theory or model may be seen as wrong-headed in the profession: ‘Increasing pressures on the translation market, [. . .] combined with customers’ general lack of understanding of the translation process, mean that systematic, all-encompassing quality assurance is rarely financially viable’ (Rasmussen & Schjoldager, 2011: 87). Theorists’ recommendations as to how their models might be applied can seem equally unrealistic. For instance, Al-Qinai (2000: 517) indicates that:

Trước khi khởi chạy bản dịch cho mục đích công cộng [. . .], Nghiên cứu thị trường thông qua các nhóm thông tin được kiểm soát và ngẫu nhiên của người cung cấp thông tin (hoặc ủy ban sửa đổi của TL Stylistic) nên được thực hiện để đo lường những cân nhắc thực tế như tác động, hình ảnh, sự chấp nhận, sự tự nhiên và đáp ứng kỳ vọng cho cả người nhận TT và TT.

Trong khi một cách tiếp cận như vậy có khả năng có tác động tích cực cho chất lượng dịch thuật, nó sẽ hiếm khi khả thi về thời hạn hoặc chi phí.

Lý thuyết học thuật và các mô hình TQA cũng được tách ra khỏi những lo ngại trong thế giới thực do các ràng buộc về quyền truy cập. Các thí nghiệm trên các đối tượng và quy trình trong thế giới thực bị giới hạn bởi các yếu tố bao gồm bảo mật khách hàng, chi phí, trình độ ngôn ngữ và nhu cầu kiểm soát và chuẩn hóa các điều kiện. Điều này có nghĩa là nghiên cứu và lý thuyết đã tập trung vào các sản phẩm dịch, không bao gồm hoặc thiếu sót về các quy trình dịch thuật và QA; Tuy nhiên, đây là những yếu tố rõ ràng quan trọng, đặc biệt là cho ngành công nghiệp. Các mô hình học thuật thường dựa trên một mẫu dịch hẹp, vì hai lý do. Đầu tiên, truy cập vào liên kết Corpora của STS và TTS bị hạn chế; Mặc dù bây giờ thì ít có vấn đề hơn, bản dịch đang ngày càng có sẵn trực tuyến (Pierini, 2007). Thứ hai, giới hạn không thể tránh khỏi đối với chuyên môn về ngôn ngữ và tên miền của các nhà nghiên cứu có nghĩa là một tập hợp con hẹp của các cặp ngôn ngữ và các lĩnh vực chủ đề thống trị. Vẫn chưa có nghiên cứu học thuật nào được công bố về chất lượng kết hợp các ngôn ngữ nói rộng rãi như tiếng Telugu, hoặc kiểm tra các lĩnh vực kỹ thuật trong đó chất lượng là chất lượng (ví dụ: e.g. công nghệ hạt nhân hoặc không gian).

Trong những trường hợp quy trình được bao gồm (bao gồm cả mới nổi

Nghiên cứu quy trình dịch thuật), Thông thường để đưa ra giả thuyết về cách các lựa chọn dịch cụ thể được thực hiện, thay vì mô tả hoặc quy định các giai đoạn trong mô hình kinh doanh / sản xuất. Lauscher coi đây là đóng góp vào khoảng cách giữa lý thuyết và thực tiễn: 'miễn là kiến ​​thức về quy trình dịch thực tế của chúng tôi vẫn còn hạn chế, những người đề xuất mô hình đánh giá chất lượng dịch thuật phải thừa nhận khía cạnh đầu cơ của các mô hình này' (2000: 161). Một khoảng cách khác giữa lý thuyết và thế giới thực là do quyền truy cập hạn chế của các nhà nghiên cứu đối với các đối tượng chuyên nghiệp tại chỗ. Khi nào

Các nhà nghiên cứu cố gắng bao gồm các quy trình dịch thuật, họ có khả năng tuyển dụng các dịch giả của học sinh là môn học, bởi vì họ có sẵn miễn phí hoặc chi phí thấp hơn so với các chuyên gia. Các đối tượng sau đó được quan sát làm việc trong hoàn cảnh nhân tạo. Ngay cả khi các nhà nghiên cứu đã nỗ lực để tạo lại 'khách hàng', thời hạn, hoa hồng hoặc ưu đãi tài chính, chúng chắc chắn khác nhau so với các điều kiện theo các chuyên gia sản xuất bản dịch, đặc biệt là khi các đối tượng được đặt câu hỏi, quay phim hoặc theo dõi (ví dụ như sử dụng công nghệ theo dõi mắt) trong khi họ công việc. Thảo luận về các nghiên cứu học tập của sửa đổi, ví dụ, Mossop (2007: 17) nhấn mạnh rằng:

Các nghiên cứu thực nghiệm nhất vẫn đang diễn ra trong ống nghiệm, thường là tại một khuôn viên trường đại học. Cần phải nghiên cứu sửa đổi tại nơi làm việc, trong quá trình sản xuất thực tế cho thị trường, vì các quyết định của đối tượng khác có thể được xác định bởi thực tế là họ biết đầu ra của họ sẽ không bao giờ được gửi đến một khách hàng.

Hönig (1998: 15) trước đây cũng đã nhấn mạnh khoảng cách giữa các động lực học tập và chuyên nghiệp về chất lượng dịch thuật. Ông xác định các động lực khác nhau cho bốn nhóm cần TQA:

Người dùng cần nó bởi vì họ muốn biết liệu họ có thể tin tưởng vào các dịch giả và dựa vào chất lượng sản phẩm của họ hay không.

Các dịch giả chuyên nghiệp cần nó bởi vì có rất nhiều dịch giả nghiệp dư làm việc rất ít tiền mà các dịch giả chuyên nghiệp sẽ chỉ có thể bán sản phẩm của họ nếu có một số bằng chứng về chất lượng vượt trội trong công việc của họ.

Nghiên cứu phát từ cần nó bởi vì nếu nó không muốn trở thành học tập và cận biên trong mắt các dịch giả thực hành, nó phải thiết lập các tiêu chí để kiểm soát và đánh giá chất lượng.

Các dịch giả thực tập cần thiết vì nếu không họ sẽ không biết cách cải thiện một cách có hệ thống chất lượng công việc của họ.

Tuy nhiên, danh sách của Hönig bỏ qua các nhóm chính, đặc biệt là trong nghề, những người có sự khác biệt, đôi khi mâu thuẫn, mối quan tâm và động lực. Khách hàng, PMS, các tác giả và biên tập viên phù hợp ở đâu, ví dụ như? Có phải tất cả những người dùng của các nhóm này? Hönig chỉ gợi ý một lý do cho nhu cầu TQA của mỗi nhóm, nhưng rõ ràng có những lời giải thích đáng kể khác. Ví dụ, các dịch giả chuyên nghiệp được đặt câu hỏi về chủ đề này3 không cho thấy mong muốn phân biệt chính mình với tài tử như một yếu tố thúc đẩy. Các phản ứng phổ biến nhất của họ là TQA đã được áp dụng hoặc cho phép họ biện minh cho tốc độ, chứng minh sự tuân thủ các tiêu chuẩn hoặc bảo vệ bản thân trong trường hợp tranh chấp.

Nhà (ví dụ: 2001: 2) Khung động lực của học giả là câu hỏi. Cô ấy thấy câu hỏi cơ bản thúc đẩy công việc học tập về chất lượng như, 'cách làm

we know when a translation is good?’ The equivalent fundamental question for the profession would rather seem to be, ‘How do we know when a translation is good *enough*?’ ‘Good’ quality translation is not the ultimate goal in industry. Instead, TQA allows the allocation of appropriate resources to different jobs. Particularly given recent soaring demand, the industry has concentrated on the idea of translations which are ‘fit for purpose’; good *enough* rather than good: ‘fit-for-purpose translation sounds like a business slogan or a DIY sales pitch (‘just-in-time’, ‘cheap-and-cheerful’). [But it is] a conscious attempt to use translation and revision resources intelligently. It is *not a second-class alternative*’ (Martin, in Drugan & Martin, 2005: n.p.). When translation resources are limited, aiming for the highest quality translation is wasteful if all that is needed is a summary of content before an imminent meeting.

Ngoài hai câu hỏi cơ bản này, các câu hỏi cụ thể hơn được đưa ra nhiều lần trong các cuộc thảo luận về chất lượng, dù là trong nghiên cứu hàn lâm hay diễn đàn công nghiệp. Bản tóm tắt các câu hỏi phổ biến nhất chỉ ra sự khác biệt hơn nữa giữa các nhà lý thuyết và các nhà thực hành. Một số câu hỏi thực sự được chia sẻ, với mối quan tâm sau đây của cả các nhà lý thuyết và các nhà thực hành:

l Điều gì tạo nên một bản dịch tốt?

l Lý thuyết hoặc TQA có thể làm cho bản dịch này tốt hơn không?

l Các quy trình dịch thuật có tác động gì đến mức chất lượng?

l Chất lượng của bản dịch này có đủ cho mục đích của nó không?

Tuy nhiên, một số câu hỏi dường như quan trọng đối với giới học thuật, bao gồm:

l Tại sao bản dịch này lại như vậy?

l Những tính năng nào có trong bản dịch "tốt"?

Các câu hỏi được các chuyên gia quan tâm bao gồm:

l Làm thế nào chúng tôi có thể biện minh cho các lựa chọn dịch thuật cho khách hàng?

l Chúng tôi có thể đo lường / đảm bảo / cải thiện chất lượng bản dịch mà không cần hiểu các ngôn ngữ được đề cập không?

l Mức chất lượng trong bản dịch này có thể hiện giá trị đồng tiền không?

l Chất lượng của bản dịch này có làm hỏng danh tiếng của tôi / ảnh hưởng đến doanh số bán hàng không?

l Chúng ta có thể duy trì chất lượng và làm nhanh hơn không?

l Chúng ta có thể duy trì chất lượng và làm điều đó với chi phí thấp hơn không?

l Làm cách nào để xác định các mức chất lượng khác nhau? Điều gì là chấp nhận được, tốt, tốt hơn, tốt nhất?

Một sự khác biệt nữa giữa các nhà lý thuyết và các nhà chuyên môn là các nhà học thuật đặt các định nghĩa của các thuật ngữ cơ bản (chẳng hạn như độ chính xác hoặc sự trung thực) vào trọng tâm công việc của họ, trong khi chúng thường được sử dụng không cần bàn cãi trong các ngữ cảnh chuyên môn. Có thể có một cách viết tắt được chia sẻ hoặc những giả định chung giữa những người đưa ra những ý tưởng như vậy trong công việc hàng ngày của họ. Hướng dẫn nội bộ cũng thường cung cấp các hình ảnh minh họa chỉ ra cách diễn giải các thuật ngữ trong những trường hợp cụ thể. Như Pym đã đề xuất, đây có thể là một tính năng tích cực cho ngành công nghiệp, nơi tốc độ và hiệu quả là chìa khóa: các chuyên gia có thể ‘ít nghi ngờ hơn và không lãng phí thời gian suy ngẫm về những điều hiển nhiên’ (2010a: 4).

Một số người cho rằng có sự phân chia đặc biệt mạnh mẽ giữa các lĩnh vực chuyên môn cụ thể và lý thuyết. Pym (2010a) tuyên bố rằng lĩnh vực nội địa hóa nói riêng hoạt động trong sự thiếu hiểu biết lẫn nhau về lý thuyết dịch, một điều có ý nghĩa đối với câu hỏi về chất lượng, bởi vì lĩnh vực nội địa hóa đã dẫn đầu sự phát triển của các chiến lược TQA của ngành:

Có rất ít cuộc tranh luận về bản địa hóa giữa các nhà lý thuyết dịch thuật. [. . . Bản địa hóa] các chuyên gia trong ngành không cần các khái niệm lý thuyết cẩn thận và ít thời gian để nghiên cứu thực nghiệm sâu rộng trong khuôn khổ của các khái niệm đó. [. . .] Giới học thuật đã cho thấy rất ít khuynh hướng coi trọng ngành bản địa hóa, ít nhất là không có ý nghĩa nào có thể đe dọa niềm tin cơ bản về dịch thuật (sđd: 136).

Vậy thì House có sai khi cho rằng ‘đánh giá chất lượng bản dịch giả định trước một lý thuyết về dịch thuật’ (1998/2001: 197) không? Quan điểm phổ biến cho rằng các dịch giả chuyên nghiệp ‘không phải lúc nào cũng đưa ra những lời giải thích lý thuyết thuyết phục cho các quyết định dịch thuật của họ’ (Quah, 2006: 27) có hợp lý không, với công việc của ngành về chất lượng bản dịch đang diễn ra trong môi trường lý thuyết? Bất chấp những khoảng trống được nêu ở đây, lý thuyết và thực hành trên thực tế có nhiều điểm chung.

Các mô hình công nghiệp có cơ sở lý thuyết, ngay cả khi chúng không làm cho điều này rõ ràng như các học giả vẫn làm: 'tất cả các nhà dịch thuật đều đưa ra lý thuyết, không chỉ những người có thể diễn đạt lý thuyết của họ bằng các thuật ngữ kỹ thuật' (Pym, 2010a: 4). Các mô hình nêu trong Chương 4 và 5 có thể được phân loại theo các giả định và quan điểm lý thuyết cơ bản về dịch thuật. Ví dụ: ý tưởng rằng các bản dịch phải đọc giống như ST nguyên bản, được viết bằng ngôn ngữ đích bởi một diễn giả có trình độ học vấn, chuyên gia tiếp thị hoặc tương đương khác của (các) tác giả ST, hoàn toàn không gây tranh cãi trong ngành. 'Mục tiêu cuối cùng' được tuyên bố công khai của ngành công nghiệp nội địa hóa là

provide a product that ‘looks like it has been developed in country’ (LISA, 2003: 11). Users of the TT should be able to understand instructions, for example, as easily as ST users. This may not always be achievable for reasons of cost or time, but it is the widely accepted goal for which professional translators and clients strive. Such an easy consensus is absent in translation studies, with some theorists joining Venuti (1995/2008: 19–20) in stressing the positive aspects of ‘foreignizing’ translations or calling for TTs *not* to read like originals written in the target language and translations to be ‘visible’ as such.

Shared views and connections between theorists and professionals are sometimes obscured by different terminology. Chesterman and Wagner (2002) identify several areas where this is the case. For example, the industry focus on practical QC procedures and theorists’ focus on norms in fact address the same concerns and can even be ‘translated’ to fit into the other’s meta-language (ibid.: 94). A different meta-language may explain other apparent gaps. Much of the industry debate on ‘fit-for-purpose’ translation, for instance, is clearly linked to ideas from *Skopos* theory (Reiss & Vermeer, 1984), even if this is rarely acknowledged, or perhaps even realized. Equally, theorists may not address distinctions between QA and QC directly, as professionals do, but many of the same ideas are found in discussions of translation ‘competencies’ (Fraser, 2000; Schäffner & Adab, 2000).

Các vấn đề về trình bày có thể làm cho khoảng cách lý thuyết-thực hành có vẻ rộng hơn so với thực tế. Các khoản phí cấm hạn chế quyền truy cập vào các cuộc tranh luận học thuật, đặc biệt là đối với các tạp chí hàng đầu, mặc dù công bố trực tuyến đang thay đổi bức tranh này một chút. Các dịch giả chuyên nghiệp cũng có các tiêu chuẩn đặc biệt cao về khả năng giao tiếp rõ ràng, thường là bằng tiếng mẹ đẻ, vì danh tiếng và khả năng làm việc của họ phụ thuộc vào điều này. Ngược lại, nhiều học giả phải trình bày lý thuyết của họ bằng ngôn ngữ thứ hai hoặc thứ ba, do học thuật chú trọng xuất bản bằng tiếng Anh. Điều này, và biệt ngữ học thuật, có thể ngăn cản những người phi học thuật. Tuy nhiên, có bằng chứng cho thấy cả hai phía đều mong muốn thu hẹp khoảng cách giữa lý thuyết và thực hành, và điều này có vẻ đặc biệt đúng đối với các vấn đề về chất lượng bản dịch. Trong số những người khác, Hönig (1998: 15) chỉ ra TQA là một lĩnh vực mà sự thiếu hợp tác là nguy hiểm cho cả hai bên:

Nếu các học giả và nhà thực hành không hợp tác trong lĩnh vực này, họ sẽ biến nó thành sân chơi cho những người nghiệp dư - như bây giờ vẫn thường xảy ra. Hàng trăm nhận xét phê bình về bản dịch được đưa ra mỗi ngày, một số trong số chúng thậm chí còn được xuất bản. [. . .] Rất ít trong số những nhận xét phê bình, thường thiếu chặt chẽ này dựa trên nhiều kiến ​​thức được cho là về ngôn ngữ văn bản nguồn; thường là không có hệ thống, không có tiêu chí chung, không có thảo luận thông tin, chỉ có trao đổi ý kiến ​​không thường xuyên.

Những người khác đưa ra gợi ý về cách có thể thu hẹp khoảng cách. Lauscher lập luận rằng bất kỳ mối quan hệ nào phải xuất phát từ cả hai hướng, với các học giả

"Tìm hiểu sâu hơn về các hiện tượng đánh giá và khả năng phán đoán theo quy định" và các học viên trở nên "ý thức hơn về vai trò và trách nhiệm tương ứng của họ trong quá trình phiên dịch và đánh giá" (2000: 164). Giống như Hönig, cô ấy tin rằng TQA cung cấp một mảnh đất đặc biệt màu mỡ cho những nỗ lực mang lý thuyết và thực hành đến gần nhau hơn, vì ‘đánh giá chất lượng bản dịch và đánh giá bản dịch là vấn đề giao tiếp, hợp tác và đồng ý’ (1998: 164). Một số học giả nhận thấy những dấu hiệu của sự tiến bộ trong thập kỷ kể từ khi Lauscher và Hönig đưa ra lời kêu gọi của họ, với Hague et al. đặc biệt ca ngợi đóng góp của các lý thuyết theo thuyết chức năng: ‘Sự hội tụ trong đánh giá chất lượng dịch thuật từ năm 20025 rõ ràng là đáng kể. Sự hội tụ này phản ánh sự thống nhất chung về vai trò của các yếu tố ngoài văn bản như khán giả và mục đích, các yếu tố ngoài văn bản từ lâu đã trở thành cơ bản đối với chủ nghĩa chức năng '(2011: 258).

Bất chấp những chỉ dẫn dự kiến ​​gần đây về sự hợp tác lẫn nhau nhiều hơn, các phương pháp tiếp cận học thuật và chuyên nghiệp đối với chất lượng vẫn rất khác biệt, vì vậy chương này sẽ trình bày những điều này thành hai phần riêng biệt. Đầu tiên, các nhà lý thuyết đã tiếp cận chất lượng bản dịch như thế nào? Sau đó chúng tôi chuyển sang nghề. Tại sao chất lượng bản dịch là một câu hỏi quan trọng đối với ngành? Cách các chuyên gia tiếp cận TQA khác với các cách tiếp cận của các nhà lý thuyết như thế nào?

#### Phương pháp tiếp cận học thuật đối với chất lượng bản dịch

Kể từ khi nghiên cứu dịch thuật được công nhận là một ngành học riêng biệt, chất lượng bản dịch đã là một trọng tâm đáng kể cho nghiên cứu. Holmes đã nhận ra từ những năm 1970 rằng 'không nghi ngờ gì nữa, các hoạt động thông dịch và đánh giá bản dịch sẽ luôn luôn che khuất việc nắm bắt phân tích khách quan ở một mức độ nào đó, và do đó tiếp tục phản ánh quan điểm và quan điểm trực quan, ấn tượng của nhà phê bình' (1972/2000: 190) . Dong và Lan xem đánh giá này có giá trị vào bốn thập kỷ sau: ‘đánh giá bản dịch [. . .] vẫn là một trong những lĩnh vực nghiên cứu dịch thuật có vấn đề nhất với tư cách là một lĩnh vực nghiên cứu '(2010: 48). Bất chấp những khó khăn, các nhà lý luận vẫn tiếp tục tập trung vào chất lượng bản dịch và nỗ lực khắc phục các tồn tại. House đã kêu gọi các nghiên cứu tránh khỏi nguy cơ bị phán xét 'chủ quan, phiến diện hoặc giáo điều' bằng cách sử dụng các nghiên cứu thực nghiệm quy mô lớn để đưa ra 'tiêu chí đánh giá có thể kiểm chứng được liên tục', đạt được thông qua việc phân tích kho ngữ liệu đa ngôn ngữ của các văn bản dịch (1998/2001: 200). Cho đến nay, chưa có nghiên cứu quy mô lớn nào được công bố. Nếu được thực hiện, nghiên cứu như vậy sẽ vẫn hoàn toàn dựa trên sản phẩm. Việc kiểm tra kho ngữ liệu văn bản, cho dù lớn đến mức nào hoặc đa dạng về mặt ngôn ngữ, vẫn không giải quyết được nhu cầu đưa quy trình dịch vào (các) mô hình nghiên cứu và kết quả. Những người khác nhấn mạnh rằng 'tính chủ quan và tính ngẫu nhiên' khó có thể

entirely absent from TQA processes, and that ‘philosophical problems of meaning, interpretation, fidelity, adequacy, and acceptability’ as explored by theorists including Bourdieu, Eco, Ricœur and others are beyond the scope of such models (Williams, 2004: xviii–xix). A range of approaches is therefore likely to continue to coexist in future.

Academics have grouped TQA approaches in various ways, summarized below. However, few theorists have published detailed, reproducible TQA models for human translation with an indication of the text types on which they were tested. Only four specific models, by Al-Qinai, House, Larose and Williams, are widely available. These are outlined here with particular emphasis on how far they are applicable to real-world professional contexts. Many broader approaches in translation theory also relate to translation quality, though do not provide detailed models. These ideas and research themes are finally summarized.

Các nhà lý thuyết không đồng ý về cách phân loại các phương pháp tiếp cận TQA. Đối với House (1998/2001: 197–200), các phương pháp tiếp cận được chia thành ba loại chính: 6 giai thoại và chủ quan, định hướng phản hồi và dựa trên văn bản. Loại đầu tiên, mang tính giai thoại và chủ quan, là loại duy nhất mà House đề cập đến các phương pháp tiếp cận chuyên nghiệp. Bà ngụ ý rằng tất cả các phương pháp tiếp cận TQA đều có từ trước sự xuất hiện của nghiên cứu dịch thuật như một ngành học vào những năm 1960 đều phù hợp với thể loại này; nghĩa là, những thứ được nghĩ ra bởi 'dịch giả hành nghề, nhà triết học, nhà ngữ văn, nhà văn và nhiều người khác'. Cô xem những cách tiếp cận này là vô thần, không phải mục đích của chúng là thiết lập các nguyên tắc chung. Một cách tiếp cận ‘tân thông diễn’ sau này cuối cùng cũng được đưa vào nhóm này. Cách tiếp cận này xem việc ‘diễn giải theo phương pháp thông diễn của bản gốc và việc tạo ra bản dịch [với tư cách là] các hành vi sáng tạo, cá nhân thách thức việc hệ thống hóa, khái quát hóa và phát triển các quy tắc” (sđd: 197).

Trong mô hình giảm danh mục theo định hướng phản hồi thứ hai của House dựa trên lý thuyết về sự tương đương giữa ST và TT, trong đó người đọc ngôn ngữ mục tiêu hoặc người dùng bản dịch được đo lường và so sánh với phản hồi của người đọc và người dùng ST. House bao gồm các phương pháp tiếp cận tâm lý học và 'hành vi' trong nhóm này, và lập luận điểm yếu chính của họ là tất cả chúng đều phụ thuộc vào 'hộp đen' của tâm trí con người và các tiêu chí đơn giản để đánh giá chất lượng (sđd: 198).

Các phương pháp tiếp cận 'dựa trên văn bản' tạo thành danh mục thứ ba của House bao gồm các phương pháp của các nhà lý thuyết hàng đầu như Reiss và Vermeer. Một số cách tiếp cận này tập trung vào phân tích và so sánh chi tiết giữa ST và TT, trong khi những cách khác chỉ tập trung vào TT. House kết luận rằng cách tiếp cận của cả ba nhóm đều bị hạn chế, vì ‘bản dịch đồng thời bị ràng buộc với văn bản nguồn cũng như các tiền đề và điều kiện chi phối việc tiếp nhận nó trong hệ thống ngôn ngữ và văn hóa đích. Bất kỳ nỗ lực nào trong việc đánh giá các bản dịch đều phải lấy thực tế cơ bản này làm điểm khởi đầu '(sđd: 199). Cô ấy đề xuất mô hình của riêng mình như một cách để vượt qua cái bẫy là ‘giai thoại và chủ quan’, đồng thời kết hợp các khía cạnh của đánh giá phản hồi và phân tích văn bản.

Các ý tưởng chuyên môn về TQA phù hợp ở đâu trong lược đồ của House? Mặc dù trọng tâm của cô ấy là nghiên cứu dịch thuật hơn là chuyên môn, nhưng cô ấy đã bao gồm các tài liệu tham khảo về nghề nghiệp trong danh mục đầu tiên của mình. Tuy nhiên, có vẻ như không chắc rằng chúng sẽ hoàn toàn phù hợp ở đó thành công, đặc biệt là khi các phương pháp tiếp cận trong thế giới thực đã hoạt động để vượt qua ‘chủ quan và giai thoại’. House tuyên bố rằng những người ủng hộ cách tiếp cận này thường bác bỏ việc thiết lập các nguyên tắc chung về chất lượng bản dịch, tuy nhiên, đây được cho là mục tiêu của hầu hết các TQA chuyên nghiệp, mặc dù trên cơ sở hạn chế hơn so với nỗ lực của các nhà lý thuyết nhằm thiết lập các mô hình bao trùm. Có lẽ, sau đó, cô ấy thấy TQA chuyên nghiệp được bao gồm trong các phương pháp tiếp cận theo hướng phản hồi hoặc dựa trên văn bản? Rõ ràng là một số yếu tố của phương pháp tiếp cận chuyên nghiệp dựa trên phản hồi (ví dụ: đo lường mức độ tiếp nhận giữa các nhóm người dùng mục tiêu, thử nghiệm các trò chơi được bản địa hóa, ICR); và một số rõ ràng là dựa trên văn bản (ví dụ: sửa đổi bản dịch, bảo trì TM). Tuy nhiên, những điều này không bao gồm tất cả các khía cạnh của TQA chuyên nghiệp. Chẳng hạn, sự chú trọng chuyên nghiệp vào các quy trình và tiêu chuẩn sản xuất nằm ở đâu trong phân loại của House? Có lẽ, với sự kiên định cơ bản của cô ấy về lý thuyết là điều kiện tiên quyết cho tất cả TQA, cô ấy tin rằng các phương pháp tiếp cận chuyên nghiệp được áp dụng sẽ không đủ điều kiện để đưa vào. Ngoài ra, cô ấy có thể tin rằng các phương pháp tiếp cận chuyên nghiệp bao gồm hai hoặc nhiều loại, vì có thể kết hợp phương pháp tiếp cận 'giai thoại và chủ quan' với TQA dựa trên văn bản, chẳng hạn; và mô hình của riêng cô ấy thực sự nhằm mục đích tích hợp hai trong số các cách tiếp cận.

Chesterman (2007: 117–46) identifies five distinct categories of TQA in

academic research, of which four are relevant here (the fifth, pedagogical assessment, is restricted to translator education). The first category, retrospective assessment, focuses on ‘the relation between the target text and its source text’ (ibid.: 123) and is similar to House’s third category of text-based assessment. Chesterman includes House’s approach in this category. The second group, prospective assessment, ‘looks forward from the target text to the effect this has, or is designed to have, on its readers, rather than back to the source text’ (ibid.: 128) and corresponds to some degree to House’s second category of response-oriented approaches. Chesterman includes in this group Nida’s suggestions (1964) on ‘sameness of effect’ rather than ‘sameness of form’. The third category, lateral assessment, is not truly present in House’s schema, beyond its limited crossover with her response-oriented approaches. In this group, Chesterman includes approaches which measure translation quality by comparing translated texts with original (non-translated) parallel texts in the target language (ibid.: 133). Corpus linguistics approaches to translation evaluation fit in this category. Finally, Chesterman recognizes the role played by what he terms introspective assessment (ibid.: 136); that is, attempts to understand the decision-making process during the translation process. His categories, then, include some approaches ignored by House. They are inclusive of professional approaches, though Chesterman himself concedes that the ‘view of translation being a service’, which dominates in the industry, is not much

thảo luận về lý thuyết học thuật (2002: 84). Và một lần nữa, các mô hình chuyên nghiệp thường sẽ kết hợp hai hoặc nhiều cách tiếp cận mà Chesterman ngăn cách thành các nhóm khác nhau.

Williams thông qua một phương tiện khác để phân loại các phương pháp tiếp cận với TQA (2004: 3-19). Không giống như Nhà và Chesterman, có danh mục dựa trên những gì được bao gồm trong đánh giá, Williams tập trung vào phương pháp được thông qua để thực hiện nó. Cũng không giống như House và Chesterman, ông rõ ràng bao gồm một số mô hình chuyên nghiệp trong phân loại của mình. Ông chỉ xác định hai loại cách tiếp cận: các mẫu có kích thước định lượng và các mô hình không định lượng. Trong mỗi danh mục, sau đó anh ta xác định một số nhóm nhỏ. Ông thấy rằng hầu hết tất cả các mô hình chia sẻ một tính năng chung: 'Phân loại lỗi nằm ở trung tâm của từng cách tiếp cận' (Ibid .: 3).

Trong một sự tương phản rõ ràng với House, người ngụ ý rằng các mô hình chuyên nghiệp thuộc loại 'giai thoại và chủ quan', Williams đặt các mô hình trong thế giới thực trong hạng mục 'định lượng'. Anh ta nhận ra rằng một số cách tiếp cận chuyên nghiệp liên quan đến các bộ điều khiển chất lượng hoặc đánh giá 'hoặc' đặc trưng 'hoặc trọng lượng phù hợp với các yếu tố đánh giá chất lượng (IBID .: 4-8), nhưng đáng kể, tài khoản của ông về các phương pháp chuyên nghiệp lưu ý rằng họ cố gắng định lượng và khách quan phương pháp của họ. Hai cách tiếp cận lý thuyết cũng được Williams xem xét để có một chiều kích định lượng. Đầu tiên dựa trên các lý thuyết phân tích diễn ngôn, mặc dù điều này bị hạn chế để đánh giá dịch giả của học sinh và văn bản một mình (IBID .: 9). Cách tiếp cận 'Teleologic' thứ hai, đó là lý thuyết Canada Larose, nhắm đến TQA là 'Mục tiêu và đáng tin cậy của TQA [AS] Các mục tiêu thực sự không phải của tác giả mà là của hợp đồng dịch thuật do ứng dụng khách phát hành' (ibid .: 10 ). Williams đặt hầu hết các lý thuyết học thuật về TQA trong hạng mục thứ hai của các mô hình 'không định lượng', bao gồm cả những người trong nhà, Nord và Reiss. Trong phân loại hai phần này, Williams lưu ý sự phân chia giữa các cách tiếp cận là 'tiêu chuẩn được tham chiếu' (tức là những thứ cần thiết lập các tiêu chuẩn cố định luôn luôn được đáp ứng; bản đồ này một phần vào hai loại đầu tiên của Chesterman) và đó là 'TIÊU CHUẨN TÀI LIỆU '(Tức là những thứ xác định các mục tiêu cụ thể phải được đáp ứng cho một văn bản nhất định; Bản đồ này một phần vào các phương pháp tiếp cận dựa trên văn bản của danh mục đầu tiên của Chesterman) (Ibid .: 3).

Căng thẳng của Williams về vai trò của các phương pháp định lượng và kế toán cho

Một số mô hình chuyên nghiệp sẽ không nhất thiết, tuy nhiên, thuyết phục nhà và các nhà lý thuyết khác mà các phương pháp tiếp cận như vậy không phải là chủ quan: các tiêu chí hoặc tiêu chuẩn, như Williams nhận ra, vẫn yêu cầu giải thích. Các thuật ngữ như 'yếu tố thiết yếu' phải tuân theo các đánh giá khác nhau như vậy, mặc dù các lỗi có thể được định lượng, một mức độ chủ quan vẫn trong việc xác định các mô hình liên quan này và áp dụng các mô hình liên quan.

Thảo luận về các phương pháp lý thuyết của Schäffner đến TQA xác định hai loại chính. Sự phụ thuộc sớm vào mô hình bản dịch 'ngôn ngữ học' được trình bày trái ngược với một nhóm phương pháp tiếp cận lớn hơn (textlinguistic, pragmatic, diễn ngôn, chức năng) (1998b: 1-3). bên trong

linguistic model, ‘the TT is compared to the ST in order to see whether the TT is an accurate, correct, precise, faithful or true reproduction of the ST’ (ibid.: 1). This seems to be linked to the text-based category identified by House, though the ambiguity of terms such as ‘accurate’ also associates it with her anecdotal and subjective category. The second, broader category of later theoretical approaches, though not defined in relation to TQA in any detail in Schäffner’s account, apply ‘partly different criteria’ to TQA. The significance of their contribution is that ‘they have changed the focus from translation as text reproduction to text *production*’ (ibid.); that is, they introduce situational/cultural aspects, as stressed in the various categories focusing on translation reception.

Lauscher also divides theoretical approaches to TQA into two broad groups: equivalence-based approaches and functional approaches. Equivalence serves as ‘a descriptive and prescriptive category for defining the relationship between source and target texts, and for distinguishing translations and translating from other types of texts and text-producing activities’ (Lauscher, 2000: 151). This group would therefore map on to others’ text-based categories, but might also address the processes involved in translation and Chesterman’s lateral assessment category. Such approaches include those of Nida, Reiss and others. Lauscher’s functional approaches are closer to House’s ‘response-based’ or Chesterman’s ‘prospective assessment’ categories, being based on ‘the assumption that translating is not so much determined by the source text as by factors relating to the target culture’ (ibid.: 156). Her categories only cover academic approaches, as she sees a clear divide between these and real-world application: ‘scholarly approaches to translation evaluation have not yet been able to provide help for practical quality assessment because they do not account for the reality of translating and translations’ (2000: 158).

Không có học giả dịch thuật nào trước đây đề xuất các phương pháp phân loại

đối với chất lượng bản dịch tùy theo việc chúng là lý thuyết hay ứng dụng, trong đó được áp dụng nghĩa là không chỉ được thử nghiệm trên một số trường hợp được chọn để đo điểm mạnh và điểm yếu của mô hình mà được áp dụng thường xuyên trong thế giới thực. Nhìn chung, điều này là do các phương pháp tiếp cận chuyên nghiệp hoặc bị loại trừ khỏi lý thuyết dịch hoặc không được chú ý nhiều hơn, với một vài trường hợp ngoại lệ đáng chú ý như Larose và Williams. Tuy nhiên, các phương pháp tiếp cận trong ngành khác biệt rõ rệt so với các cách tiếp cận của các nhà lý thuyết, thường cố gắng tích hợp các khía cạnh của chất lượng dịch thuật vốn bị loại trừ trong trọng tâm hẹp hơn của các nhà lý thuyết đối với riêng TQA. Một cách mới và hữu ích để phân loại các phương pháp tiếp cận có thể là tách chính xác những phương pháp mang tính học thuật thuần túy và những phương pháp được thiết kế, thông qua và cải tiến dựa trên kinh nghiệm chuyên môn được áp dụng liên tục. Phần còn lại của chương này chỉ có một cách tiếp cận như vậy. Tóm tắt về các phương pháp tiếp cận lý thuyết hàng đầu đối với TQA đã chiếm ưu thế trong các nghiên cứu dịch thuật được trình bày trước tiên, sau đó là các cách tiếp cận chuyên nghiệp, ứng dụng được nêu trong Phần 2.3.

Với sự tập trung mạnh mẽ vào chất lượng dịch thuật trong nghiên cứu, có rất ít mô hình được xuất bản. Thay vào đó, các nhà lý thuyết có xu hướng phê bình cách tiếp cận của người khác (đôi khi được suy luận) hoặc chỉ ra những lý thuyết dịch thuật khác nhau dường như ngụ ý cho TQA. Những người khác đã hạn chế sự tập trung của họ vào các khía cạnh cụ thể như sửa đổi bản dịch. Bốn mô hình TQA chi tiết được trình bày trong nghiên cứu học thuật cho đến nay (của House, Larose, Al-Qinai và Williams, theo thứ tự thời gian) được nêu ra đầu tiên. Tiếp theo, các cách tiếp cận lý thuyết rộng hơn về chất lượng dịch được tóm tắt. Mặc dù không có mô hình nào trong số này đóng góp một mô hình TQA áp dụng, chúng minh họa khía cạnh nào của chất lượng là quan trọng đối với các nghiên cứu dịch thuật và một số đóng góp các đề xuất thực tế cho các khía cạnh cụ thể của TQA.

##### Mô hình TQA của House’s (đã xem lại)

Mô hình TQA quan trọng nhất trong nghiên cứu dịch thuật được tìm thấy trong công trình của học giả người Đức, Juliane House, từ những năm 1970. Tất nhiên, phương pháp tiếp cận của cô ấy đã được tinh chỉnh để phản hồi lại phản hồi và do đó đã phát triển phần nào trong nhiều thập kỷ (House, 1997: 101). Bản tóm tắt đầu tiên dựa trên mô hình ban đầu, sau đó một tài khoản về phương pháp cập nhật của cô ấy được đưa ra.

House dựa trên mô hình của mình dựa trên các lý thuyết thực dụng về sử dụng ngôn ngữ và nghiên cứu từ các ngành khác (lý thuyết chức năng và hệ thống của Halliday, lý thuyết đăng ký, phong cách học, phân tích diễn ngôn). Khái niệm tương đương là trọng tâm: 'bản dịch được cấu thành bởi một mối quan hệ "ràng buộc kép" cả với nguồn của nó và với các điều kiện giao tiếp của ngôn ngữ tiếp nhận, và chính khái niệm tương đương nắm bắt mối quan hệ này' (sđd: 29 ). Bà nhấn mạnh hai cách tiếp cận có thể có đối với bản dịch: công khai (trong đó 'chức năng của bản dịch là cho phép người đọc truy cập vào chức năng của bản gốc trong bối cảnh ngôn ngữ ban đầu của nó thông qua một ngôn ngữ khác') và bí mật (trong đó 'sự tương đương được tìm kiếm trong và qua bình chứa ngôn ngữ mới cho chức năng của ngôn ngữ gốc trong bối cảnh ngôn ngữ của nó '). Nói cách khác, bản dịch bí mật không nhằm mục đích được đọc như bản dịch. Khái niệm chính cho các nghiên cứu dịch thuật rút ra từ công việc của House là bộ lọc văn hóa. Đây là một ‘bộ lọc] được thiết lập theo kinh nghiệm để điều chỉnh văn bản mục tiêu cho phù hợp với sở thích giao tiếp của đối tượng mục tiêu” (Lauscher, 2000: 153).

Điều này hoạt động như thế nào trong thực tế? Trong tài khoản của cô ấy về ‘hoạt động của

[original] model ’(sđd: 43–65), House phác thảo ba giai đoạn:

1. Phân tích ST và Tuyên bố Chức năng. House phân tích ST đã chọn của mình để xác định các đặc điểm chính trên 5 lĩnh vực: phương tiện, sự tham gia, mối quan hệ vai trò xã hội, thái độ xã hội và tỉnh. Chúng được rút ra từ hệ thống của Crystal và Davy (1969: 66), hệ thống này phá vỡ 'khái niệm về tình huống' thành các đặc điểm có thể phân tích được. House trình bày nhiều tính năng trong số này là "tự giải thích" và

chỉ làm sáng tỏ những điều mà cô ấy coi là ‘cần [ing] giải thích’ (sđd: 38), nhưng sự hiểu biết của cô ấy dường như sẽ được trình bày dưới đây.

Phương tiện có thể đơn giản hoặc phức tạp, và trong mô hình của House đề cập đến việc một văn bản là 'văn bản được nói như thể không được viết, được nói ra, không nhất thiết phải được nói, hoặc được đọc như thể được nghe' (sđd: 40 ).

Sự tham gia có thể là một ‘độc thoại’ hoặc ‘đối thoại’, mỗi câu có thể đơn giản hoặc phức tạp; một ST cũng có thể là một số hỗn hợp của cả hai. Như một ví dụ về "sự tham gia phức tạp", House đề xuất một "văn bản chỉ được tạo ra bởi một người (" độc thoại ") [dù sao]

chứa các tính năng thường được giả định để mô tả một cuộc đối thoại, ví dụ: biểu mẫu mệnh lệnh hoặc thẻ câu hỏi '(sđd: 39).

*Social role relationship* is House’s term for the relationship between ST ‘addresser’ [i.e. author(s)] and ‘addressees’ [i.e. readers, users

or audience]. This can be ‘symmetrical’ (based on a relationship of equals) or ‘asymmetrical’ (where there is some relationship of authority).

Thái độ xã hội liên quan đến mức độ hình thức. Nhà công nhận năm cấp độ hình thức: đông lạnh, chính thức, tư vấn, bình thường và thân mật (Ibid .: 41), mặc dù cô ấy cung cấp ít chi tiết về cách cô ấy chỉ định một cấp độ cụ thể cho một văn bản hoặc một phần của văn bản.

Tỉnh là một loại rất rộng, đề cập đến 'hoạt động nghề nghiệp và chuyên nghiệp của nhà sản xuất văn bản', 'lĩnh vực hoặc chủ đề của văn bản theo nghĩa rộng nhất của nó là "lĩnh vực hoạt động" của hoạt động ngôn ngữ' và 'chi tiết sản xuất văn bản như Chúng có thể được suy ra từ chính văn bản '(Ibid .: 42), bao gồm cả đăng ký.

Trong phân tích năm phần này, 'Kích thước sử dụng ngôn ngữ' có liên quan được xem xét, chẳng hạn như cú pháp, từ vựng và văn bản 'có nghĩa là' làm việc. Nhà cũng xem xét người dùng ngôn ngữ (ví dụ: Nguồn gốc địa lý và đẳng cấp xã hội của người địa chỉ ST ', thời gian sản xuất của văn bản).

Sau các bước này, một bản tóm tắt tổng thể về 'tuyên bố chức năng' của ST được cung cấp.

1. So sánh st và tt. Nhà tiếp theo so sánh ST với TT trên năm chiều của môi trường trung bình, tham gia, mối quan hệ vai trò xã hội, thái độ xã hội và tỉnh. Cô phân tích TT và so sánh nó với ST để xác định lỗi. Lỗi có thể là 'công khai sai' (vi phạm hệ thống ngôn ngữ mục tiêu, không phù hợp trong 'ý nghĩa biểu thị') hoặc 'sói ". Loại lỗi thứ hai đề cập đến bất kỳ 'sự không phù hợp' giữa năm chiều của ST và TT, dưới dạng văn bản dịch sẽ 'đáp ứng yêu cầu của một

Kích thước [và] một trận đấu chức năng '(Ibid .: 45). Nhà chỉ ra rằng 'lỗi' sai lầm 'đã truyền thống thu hút sự chú ý nhiều hơn vào TQA, vì nó đơn giản hơn để xác định những thứ này. 'SỰ KIỆN' LROONEOUS '' Lỗi hoặc không khớp giữa các kích thước 'yêu cầu phân tích chuyên sâu, mô tả cụ thể hơn nhiều' (ibid.) Và do đó đã bị bỏ qua, theo quan điểm của cô ấy.

1. Tuyên bố về chất lượng. Sau sự so sánh chi tiết về ST và TT và xác định lỗi và sự không phù hợp, ngôi nhà tạo ra một 'tuyên bố chất lượng' tổng thể cho bản dịch đã cho.

Nhà đã lập luận rằng những lời chỉ trích về mô hình ban đầu của cô rơi vào bốn loại (Ibid .: 101): Bản chất của các loại phân tích và thuật ngữ được sử dụng; thiếu xác thực xen kẽ của các phân tích; 'giới hạn của khả năng chuyển độ' và sự phân biệt giữa bản dịch 'Overt' và 'Covert'. House sửa đổi mô hình của mình để giải quyết những lời chỉ trích mà cô cảm thấy phải được biện minh, đáng chú ý bằng cách điều chỉnh thuật ngữ của mình và xem xét số lượng 'kích thước' và kết hợp nghiên cứu xuất hiện trong nhiều thập kỷ sau khi phiên bản đầu tiên của cô xuất hiện. Mô hình được xem lại cũng có ba giai đoạn:

1. Phân tích bản gốc. Thuật ngữ và bài thuyết trình sửa đổi đơn giản và trực tiếp hơn, xây dựng ngôn ngữ học Hallidayan và tập trung vào lĩnh vực, kỳ hạn, chế độ và thể loại, thay vì môi trường trước đó, tham gia, mối quan hệ vai trò xã hội, thái độ xã hội và tỉnh.

Lĩnh vực bao gồm lĩnh vực hoạt động của st, chủ đề, nội dung và chủ đề.

Tenor mô tả 'Người tham gia', người địa chỉ và địa chỉ và bất kỳ mối quan hệ xã hội nào giữa họ, bao gồm các khía cạnh như vậy với tư cách là 'chứng minh xã hội [và] [và] của người địa chỉ'

(Ibid .: 108-9). Thay vì năm 'cấp độ hình thức cũ', chỉ có ba 'kiểu' hiện được sử dụng: chính thức, tư vấn và không chính thức.

Chế độ bao gồm cả môi trường cũ và tham gia, nghĩa là 'kênh' (được nói, viết) và sự phân biệt độc thoại trước đây / đối thoại.

Thể loại không được xác định chi tiết, nhưng được trình bày dưới dạng '"ở giữa" mô tả đăng ký và chức năng văn bản' (ibid .: 110) và được sử dụng 'theo nghĩa hàng ngày của nó, [với] một số hạn chế' (ibid .: 159).

Sau khi bản gốc được phân tích trong bốn chiều này, một bản tóm tắt tổng thể về 'tuyên bố chức năng' của ST được cung cấp một lần nữa.

1. So sánh bản gốc và dịch thuật. Một lần nữa, House phân tích bản dịch và so sánh nó với bản gốc, tìm kiếm lỗi và không phù hợp. Cô coi đây là trong bốn kích thước 'mới của trường, Tenor, Mode và thể loại.
2. Tuyên bố về chất lượng. Sau sự so sánh chi tiết về bản gốc và dịch thuật và xác định lỗi và sự không phù hợp, ngôi nhà một lần nữa tạo ra một 'tuyên bố chất lượng' tổng thể cho bản dịch đã cho.

House’s original model (1977) was tested on eight pairs of STs and TTs: ‘a scientific text, an economic text, a journalistic article, a tourist information brochure, [. . .], an excerpt from a sermon, a political speech, a moral anecdote, and a dialogue taken from a comedy’ (ibid.: 48). All STs were in English and the TTs were in German. The revisited model was ‘implemented’ on four text pairs of STs and TTs: a ‘children’s book’, an ‘excerpt from an autobiography by a Nobel prize winning scientist’, a section of Benjamin’s ‘famous essay’ on the discipline of translation studies and a passage from a controversial history text and its even more controversial translation, Goldhagen’s *Hitler*’*s Willing Executioners*. Three of these originals were again in English and translated into German; Benjamin’s original was in German and translated into English.

Bên cạnh những lời chỉ trích đối với mô hình của House bởi các học giả, 7 dịch giả chuyên nghiệp và những người thực hiện TQA trong thế giới thực có khả năng nêu ra các vấn đề khác (mặc dù cần phải thừa nhận rằng các học viên không phải là đối tượng mục tiêu của cô ấy). Đầu tiên, mẫu mà cô kiểm tra các mô hình bị hạn chế, chỉ tập trung vào một cặp ngôn ngữ và tổng cộng 12 văn bản gốc, 11 văn bản trong số đó được dịch theo cùng một hướng (EN – DE) và tất cả đều ngắn gọn.8 How far is Mô hình của House có thể áp dụng khi TQA đang được thực hiện trên hàng chục ngôn ngữ, trên các ST gồm hàng trăm nghìn từ phát triển khi người dịch làm việc, trong đó bản gốc có khả năng được sáng tác bởi nhiều tác giả không tên tuổi và được cập nhật liên tục trong một số năm? Thứ hai, một số ít trong số 12 ST được chọn để thử nghiệm mô hình là đại diện cho những người mà các dịch giả chuyên nghiệp thường kiếm sống; chúng cũng không bao gồm các loại và định dạng văn bản phức tạp với những thách thức cố hữu về chất lượng, chẳng hạn như trang web hoặc phần mềm. Thứ ba, như House dường như thừa nhận, thời gian cần thiết để áp dụng mô hình khiến nó không thể hoạt động trong bối cảnh chuyên nghiệp. Cô ấy để ‘thực tế thực tế chi tiết và thử nghiệm thực nghiệm’ trong tương lai cho ‘giáo viên dịch thuật có kinh nghiệm’ hơn là cho các dịch giả thực hành, những người có thể được cho là giường thử nghiệm tự nhiên cho phương pháp của cô ấy (sđd: 167). Thứ tư, House làm việc từ bản gốc và bản dịch của họ mà không có dấu hiệu cho thấy mức độ tiếp cận của cô ấy đối với bản tóm tắt của ủy viên, bối cảnh sản xuất bản gốc hoặc các điều kiện mà bản dịch được thực hiện. Các suy luận của cô ấy về ‘người gửi địa chỉ’ và ‘người nhận địa chỉ’ dường như không dựa trên thông tin cụ thể về quy trình dịch (ví dụ: thời hạn; các công cụ và tài nguyên có sẵn) hoặc thông số kỹ thuật của khách hàng, cả hai đều là trọng tâm của các phương pháp tiếp cận chuyên nghiệp. House không gợi ý rằng cô ấy có liên hệ với các tác giả hoặc dịch giả gốc của các văn bản. Thay vào đó, phác thảo của cô ấy về 'lập trường cá nhân (cảm xúc hoặc trí tuệ)' và các thuộc tính khác của họ dường như

được suy ra từ việc đọc các ST và TT. Cuối cùng, mục đích của House’s model là tìm ra lỗi. Mặc dù cô ấy có nhận xét ngắn gọn về mức độ trùng khớp giữa ST và TT hoặc 'tương đương về chức năng', nhưng cô ấy nhấn mạnh vào việc phát hiện những điểm không phù hợp, trong khi trọng tâm chuyên môn là phê duyệt một bản dịch là một sản phẩm phù hợp hoặc có thể chấp nhận được. Liên quan đến vấn đề này, một tính năng thường thấy (và có giá trị) trong TQA chuyên nghiệp là nơi người dịch đã cải thiện bản gốc kém hoặc không chính xác, chẳng hạn bằng cách sửa số liệu hoặc tăng cường sự rõ ràng trong hướng dẫn người dùng bằng ngôn ngữ đích. Mô hình của House có lẽ sẽ phạt những người dịch chuyên nghiệp vì những cải tiến như vậy bằng cách phân loại chúng là không phù hợp giữa bản gốc và bản dịch.

##### Mô hình từ xa của Larose để đánh giá bản dịch

Nhà lý thuyết người Canada Larose lần đầu tiên phác thảo cách tiếp cận này đối với TQA trong cuốn Théories đương thời de la traduction của ông (1987; cuộc thảo luận này dựa trên ấn bản thứ 2 từ năm 1989). Trong khi phần lớn nội dung là một cuộc khảo sát về các lý thuyết dịch dành cho mục đích sư phạm, không tập trung đặc biệt vào các vấn đề chất lượng dịch, phần ba sau dành cho thảo luận về TQA và bao gồm một mô hình chi tiết. Cách tiếp cận của ông sau đó đã được phát triển thêm trong một loạt các bài báo. Mục tiêu hoặc mục đích của bất kỳ bản dịch nào đều là trọng tâm để đánh giá chất lượng của nó (1994: 362). Larose là khác thường trong số các nhà lý thuyết trong việc thừa nhận các khía cạnh rộng hơn của bản dịch, ngoài sự so sánh văn bản đơn thuần. Việc ông tập trung vào mục tiêu của bản dịch có nghĩa là ông nhận ra rằng bối cảnh diễn ra bản dịch, thông tin ngắn gọn về khách hàng, v.v. là những yếu tố cần thiết trong chất lượng bản dịch, mặc dù ông vẫn không đưa hầu hết những yếu tố này vào mô hình chi tiết của mình. Ông chia cách tiếp cận tổng thể của mình thành hai lĩnh vực: ‘extra-textual’ (‘l’ensemble de facteurs qui worksent des pressions sur le textuel’) và ‘các yếu tố văn bản’ (1989: 222). Mặc dù lời giải thích của Larose về các yếu tố ngoại văn không trực tiếp bao gồm các khía cạnh như năng lực của người dịch hoặc không ngạc nhiên khi việc sử dụng các công cụ điện tử ngày nay, nỗ lực mở rộng mô hình của mình để nắm lấy các yếu tố ngoại văn vẫn đi tiên phong. Ví dụ, ông thừa nhận ảnh hưởng tiềm tàng đến TQA của các yếu tố liên quan đến bản thân người đánh giá, lưu ý rằng các yếu tố như tuổi tác, giới tính hoặc mức độ kinh nghiệm của người đánh giá đều có thể có ảnh hưởng, cũng như điều kiện thực hiện TQA. và thông tin mà người đánh giá sử dụng (1998: 163).

Larose tránh xa các cuộc tranh luận 'ngây thơ' về việc xác định tốt hay xấu

bản dịch bằng cách tập trung vào việc đánh giá ‘efficacité’ (1987: 362–3), tức là mục đích của người dịch phù hợp với ý định của tác giả gốc đến mức nào, hơn là sở thích của người đánh giá (sđd: 288). Với suy nghĩ này, anh ấy

discusses the translation process at some length. He identifies three main stages which are relevant: *interpretation* (‘procès’, whereby the translator endeavours to understand the meaning*s* of the source text), *production* (‘pratique’, at which point the translator ‘pins down’ and communicates one meaning) and final *product* (‘produit’, the translated text which can be evaluated) (1994: 362). Unlike House and Al-Qinai, he stresses the importance of diversity, rather than claiming his model is applicable to all contexts. A range of possible approaches to TQA is valid and likely to endure: there are different ways of translating and different purposes for translations, so different ways of assessing translations (1989: 196).

Cách tiếp cận từ xa hoạt động trong thực tế như thế nào? Điều này không phải lúc nào cũng rõ ràng như trong các mô hình do House và Williams trình bày, đặc biệt khi công trình sau này của ông không liên quan trực tiếp đến phương pháp dịch thuật. Ví dụ, trong một bài báo năm 1989, ông trình bày một cách tiếp cận lưới khá chi tiết để đánh giá chất lượng sản phẩm, nhưng sản phẩm mà ông chọn làm trường hợp thử nghiệm không phải là bản dịch mà là các loại ô tô khác nhau và một mẫu ván trượt cụ thể (sđd: 372–3) . Do đó, các cuộc thảo luận sau đó của Larose về chất lượng chỉ đưa ra các phương pháp tiếp cận ngụ ý, không có các giai đoạn chi tiết, văn bản mẫu hoặc tiêu chí cụ thể về bản dịch, do đó, mô hình có thể được áp dụng, nhân rộng hoặc bị chỉ trích.

Trọng tâm của Larose trong TQA, nơi anh ấy áp dụng một mô hình (1987) là vào chính văn bản, nơi anh ấy phân biệt giữa ba cấp độ khác nhau, được đặt trong một cấu trúc phân cấp:

1. Cấu trúc vi mô. Mức thấp nhất, điều này liên quan đến ‘hình thức diễn đạt’, các yếu tố hình ảnh, cú pháp và từ vựng, ở cấp độ câu hoặc câu phụ.
2. Cấu trúc vĩ mô. Cấp độ này đề cập đến cấu trúc ngữ nghĩa của nội dung diễn ngôn, ở trên cấp độ câu và bao gồm tính liên kết.
3. Kiến trúc thượng tầng. Cấp độ cao nhất đề cập đến cấu trúc tổng thể của diễn ngôn, bao gồm cấu trúc tường thuật hoặc lập luận.

Cách tiếp cận cũng bao gồm việc xác định các yếu tố ngoại văn liên quan đến mục đích của bản dịch, đặc biệt là khách hàng tổng thể hoặc các yêu cầu khác mà người dịch muốn thực hiện. Tuy nhiên, những điều này được thu thập từ việc đọc ST và TT, chứ không phải thông qua việc truy cập vào bản tóm tắt của khách hàng thực tế hoặc trực tiếp hỏi người dịch. Sau đó, ST và TT được đánh giá riêng biệt liên quan đến ba cấp độ này, ghi nhớ ‘mục tiêu’ tổng thể của tác giả và dịch giả. Hai cấp độ siêu cấu trúc và vĩ mô cao hơn áp dụng cho tổ chức tường thuật và lập luận, kiểu văn bản và chức năng cũng như cấu trúc tổng thể. Hệ thống phân cấp của Larose sau đó được sử dụng để cân các lỗi dịch thuật. Tầm quan trọng về chức năng hoặc cấu trúc của bất kỳ lỗi nào cũng là yếu tố then chốt: tầm quan trọng của một lỗi được tăng lên bởi 'niveau de pertinence dans le texte' [mức độ quan trọng / mức độ liên quan trong văn bản] và theo mức độ nó xảy ra, với các lỗi cấu trúc vi mô của ít ý nghĩa hơn những

ở hai cấp độ cao hơn (1987: 237). Larose trình bày các lưới của mình để tái sử dụng hoặc đánh giá khi kết thúc cuộc thảo luận. Mặc dù ông nói ở nơi khác rằng mối quan tâm chính của ông nằm ở việc đánh giá bản dịch cho các bối cảnh chuyên nghiệp (1998: 164), ông thử nghiệm cách tiếp cận của mình đối với các bản dịch văn học cổ điển, từ Aristophanes ’Lysistrata.

Aspects of Larose’s approach would be welcomed in the professional context. His strong emphasis on the context in which translation and TQA are performed in the real world is unusual in theory, and he demonstrates sound understanding of professional constraints and the working environment. Larose acknowledges the professional emphasis on producing translations which read like original target language texts. His model allows for cases such as translations improving original texts. He recognizes that the number of criteria for assessing a translation must be restricted if any TQA approach is to be viable in practice (1998: 175). Unlike some approaches where the emphasis is on finding errors or mismatches between ST and TT, he stresses that TQA must not be confused with translation revision: TQA is an overall statement of a translation’s quality and can be positive, rather than finding fault (ibid.: 166).

However, practitioners would be likely to question various aspects of Larose’s approach. Although he offers a detailed account of the context in which translation and TQA take place, his own model does not really account for these factors or accord them much significance in rating translations. The focus on STs and TTs omits to include real-world client specifications or the actual working conditions in which translations were produced. Larose follows a similar approach to House in that he works from the text up, rather than having access to the conditions of production. His later work provides no clear detailed model which might be tested or applied, and where he himself applies his earlier model, he does so to the translation of classical literary texts in one language pair rather than to professional translations. He suggests that his approach could be adapted to be applicable to professional contexts, but does not do so. He sometimes uses rather negative terminology when discussing professional translation in comparison to literature or classical texts, contrasting the ‘canonical work’ with the ‘pâle texte utilitaire’, for instance (1994: 362). Finally, though he recognizes repeatedly that a crucial factor for TQA models in the real world is that they must be efficient and able to be applied without requiring unreasonable amounts of time or resources (1998: 175), his approach is itself time-consuming and not sufficiently clearly related to professional translation to be applied in its original form.

##### Mô hình ‘thực nghiệm, chiết trung’ của Al-Qinai cho TQA

Một nỗ lực sau đó để phát minh và thử nghiệm mô hình TQA được tìm thấy trong công trình của Al-Qinai (2000). Bản thân Al-Qinai đã phân loại mô hình của mình là 'chiết trung',

dựa trên cách tiếp cận của ông dựa trên phân tích văn bản có tính đến nhiều đặc điểm, cụ thể là 'kiểu chữ văn bản, thư từ chính thức, tính mạch lạc theo chủ đề, tính liên kết tham chiếu, tính tương đương thực dụng và thuộc tính từ vựng-cú pháp' (sđd: 497). Trong khi ông thừa nhận mối quan tâm của một số nhà lý thuyết về nỗ lực đánh giá bản dịch như một sản phẩm thay vì dịch như một quá trình (tức là bằng cách so sánh phân tích giữa ST và TT mà không xem xét đến 'các thủ tục do người dịch thực hiện để giải quyết vấn đề' (Hatim & Mason, 1990: 3)), ông vẫn dựa trên mô hình của mình dựa trên sự so sánh như vậy giữa ST và TT, thay vì tích hợp các quy trình dịch thuật hoặc thông tin về bối cảnh để sản xuất.

Cơ sở lý thuyết của mô hình Al-Qinai cũng mang tính chiết trung. Ông dựa trên mô hình và cách tiếp cận ban đầu của House, đồng thời tuyên bố rằng tính khách quan thực nghiệm thay vì chủ nghĩa ấn tượng chủ quan nên là mục tiêu của các phương pháp tiếp cận lý thuyết, bao gồm cả phương pháp của ông (Al-Qinai, 2000: 498). Tuy nhiên, ông phân biệt cách tiếp cận của mình với cách tiếp cận của House ở một mức độ nào đó, bằng cách tách mình khỏi các lý thuyết về sự tương đương. Sở thích của ông là đánh giá 'tính đầy đủ của một bản dịch hơn là mức độ tương đương' (sđd.), Và điều này đạt được thông qua việc xem xét tính tương thích 'văn bản / chức năng (hoặc thực dụng) (tức là chất lượng chuyển đổi ngôn ngữ)' (sđd: 499). Để làm được điều này, Al-Qinai xác định bảy bộ ‘tham số’ (sic) mà ông tin rằng được đề xuất trong công trình của các nhà lý thuyết khác (Hatim & Mason, House, Newmark & ​​Steiner). Đó là:

1. Kiểu văn bản (tỉnh) và giọng nam cao

Ở đây, Al-Qinai bao gồm cấu trúc ngôn ngữ và tường thuật của ST và TT, và chức năng văn bản, có thể là ‘giáo huấn, cung cấp thông tin, hướng dẫn, thuyết phục, gợi mở’ (ibid.).

1. Thư từ chính thức

Bằng cách này, ông ngụ ý so sánh ST và TT về cách trình bày (ví dụ: độ dài, "sắp xếp", chia đoạn, dấu câu).

1. Tính mạch lạc của cấu trúc chuyên đề

ST và TT phù hợp như thế nào về ‘phát triển theo chủ đề’?

1. Sự gắn kết

Ở đây, Al-Qinai ngụ ý tập trung vào TT: bản dịch ‘mất tiêu điểm’ do sao chép không phù hợp của ngôn ngữ nguồn ‘thuật hùng biện và trình tự suy nghĩ’?

1. Tương đương văn bản-thực dụng (động)

TT có đạt được "hiệu quả dự kiến" tương tự như ST (ví dụ: thông qua "đáp ứng kỳ vọng của người đọc") không?

1. Thuộc tính từ vựng

Danh mục này bao gồm các tính năng đăng ký và ngôn ngữ (ví dụ: biệt ngữ, thành ngữ, cụm từ). ST và TT được so sánh để thiết lập các chiến lược dịch trong đó "thay đổi phong cách" được chỉ ra do sự khác biệt giữa ngôn ngữ nguồn và ngôn ngữ đích (sđd: 511).

1. Tương đương về ngữ pháp / cú pháp

ST và TT được so sánh theo thứ tự từ, thỏa thuận (số lượng, giới tính, người), v.v.

Al-Qinai offers no justification for his selection of these seven parameters, nor does he explain why they are essential for an empirical evaluation of translation quality, whereas other features can safely be excluded. Instead, he illustrates how he intends for these parameters to be applied by presenting a sample textual analysis of two pairs of original English texts and their Arabic translations, taken from Baker’s coursebook on translation, *In Other Words* (1992: 71, 80). The first is a 1989 advertisement for the Austin Rover Metro car and the second an undated advert for the companion Metro Sport model. Each ST is of fewer than 150 words. Al-Qinai states that the purpose of applying the model to these texts is to ‘test its viability [. . .] with the aim of highlighting points of correspondence and divergence’ (2000: 497).

How does Al-Qinai’s model work in practice? He runs through each of the seven parameters in turn, defining his understanding of each concept with reference to translation theory and then comparing the ST with the TT to note points of correspondence and divergence in approach and assumed effect. Throughout, there is a particular focus on ‘style shifts’ or linguistic gaps between written English and Arabic, with translation choices frequently explained by generalizations (e.g. ‘compared to Arabic, English generally prefers to present information in relatively small chunks using a wide variety of conjunctions and a highly developed punctuation system to signal breaks’ (ibid.: 507)). Several tables are used to illustrate claims (e.g. he counts the type and frequency of cohesive devices in the ST and TT). Frequent short quotes from ST and TT are given, though the Arabic is rarely presented alongside an English back-translation or gist, making it impossible for non-Arabic speakers to assess specific judgements or claims made in the textual analysis. Following the detailed consideration of each of the seven parameters in relation to ST and TT, Al-Qinai presents a ‘holistic view’ as a final assessment (ibid.: 516). In this, he summarizes six main points of divergence and adaptation between the original and its Arabic translation. He does not rate the translation as a whole according to any scale, or even on a pass/fail basis, but makes it clear that this was not his goal:

Thay vì chuyển các đánh giá giá trị sâu rộng về chất lượng tổng thể của [the] TT, sẽ hợp lý hơn nếu sàng lọc các điểm tương đương

và các điểm phân kỳ ở các cấp độ phân tích khác nhau phù hợp với mô hình chúng tôi đã đề xuất trong nghiên cứu này. (sđd)

Trong phần kết luận của mình, Al-Qinai nhấn mạnh rằng 'việc tiếp nhận [] TT là đánh giá cuối cùng về chất lượng "và đề xuất rằng bất kỳ bản dịch nào cho" mục đích công cộng "đều phải được nghiên cứu thị trường để kiểm tra xem người viết ST và người nhận TT có kỳ vọng của họ đã hoàn thành (sđd: 517). Ông nhận ra rằng các nghiên cứu tiếp theo được chỉ ra, để kiểm tra cách tiếp cận của ông trên nhiều loại văn bản, cặp ngôn ngữ và loại văn bản hơn và để thiết lập phản ứng của 'các thẩm phán phê bình đơn ngữ và song ngữ' đối với các cặp ST và TT (sđd). .

Al-Qinai bao gồm nghề dịch thuật trong mô hình của mình nhiều hơn House, ví dụ, với sự công nhận rằng một 'ST kém chất lượng được viết kém, cấu trúc kém' thường không được dịch là 'TT kém chất lượng' (sđd. : 498). Việc anh ấy sử dụng các bản dịch trong thế giới thực để kiểm tra mô hình của mình cũng chỉ ra mối quan tâm rằng phương pháp của anh ấy có thể áp dụng cho công việc của các học viên, thay vì chỉ quan tâm đến việc đào tạo phiên dịch hoặc lý thuyết. Trọng tâm của anh ấy cũng tích cực hơn so với House: anh ấy đặt mục tiêu thiết lập các điểm hội tụ giữa ST và TT, nhiều như để chỉ ra bất kỳ sự không khớp nào.

Tuy nhiên, cách tiếp cận của Al-Qinai có khả năng thu hút sự chỉ trích của giới chuyên môn. Được thử nghiệm trên một mẫu rất hạn chế gồm ít hơn 300 từ nguồn chỉ bằng một cặp / hướng ngôn ngữ, không có quyền truy cập thông tin về quá trình sản xuất văn bản gốc hoặc quá trình dịch (tóm tắt, thời hạn, điều kiện làm việc, công cụ và tài nguyên được sử dụng), cũng như bất kỳ nỗ lực nào để chất vấn (các) người dịch về các lựa chọn cụ thể hoặc các yêu cầu của khách hàng, có khả năng đặc biệt chi tiết và nghiêm ngặt trong miền này. Các văn bản đã được ghi ngày tháng khi mô hình được áp dụng cho chúng, đã được xuất bản 11 năm trước đó, một điều rất quan trọng trong quảng cáo ô tô, nơi mà những kỳ vọng sẽ tăng lên nhanh chóng. Nghiêm trọng hơn, đối với bối cảnh chuyên nghiệp, thời gian cần thiết để áp dụng mô hình ở định dạng hiện tại khiến nó không thể hoạt động được. Đối với dưới 300 từ ST, Al-Qinai dành hơn 16 trang để đánh giá các khía cạnh chính trong bảy thông số của mình. House cung cấp các bản dịch ngược rõ ràng xuyên suốt, vì vậy độc giả có thể tự đánh giá các phán đoán của cô ấy, nhưng Al-Qinai bỏ qua việc này đối với hầu hết các ví dụ. Các khoản khấu trừ được thực hiện liên quan đến động cơ của người dịch mà không có quyền truy cập thông tin về cách khách hàng có thể đã thay đổi bản dịch sau TT, có lẽ chỉ theo sau loại nghiên cứu thị trường mà anh ta gọi. Không có tuyên bố tổng thể về tính đầy đủ được đưa ra cho bản dịch (phải thừa nhận rằng đây không phải là mục đích của anh ấy), nhưng đây là điều mà người làm nghề và khách hàng cần. Một số câu hỏi quan trọng khác vẫn chưa được trả lời. Đầu tiên, các danh mục có trọng số hay có tầm quan trọng ngang nhau? Nếu một bản dịch thực hiện mạnh mẽ trên một số tham số chứ không phải các tham số khác, thì nó được đánh giá tổng thể như thế nào? Thứ hai, nếu một bản dịch chứa nhiều ‘hội tụ’ hơn là phân kỳ, thì điều đó có đủ để tuyên bố nó được chấp nhận không? Có lẽ là không, như Al-Qinai khẳng định trong kết luận của mình rằng đánh giá thực sự duy nhất về chất lượng bản dịch dựa trên

sự đón tiếp của TT. Điều này đặt ra một câu hỏi hiển nhiên cho những người thực hành: tại sao lại áp dụng mô hình này nếu thước đo thành công của bản dịch là nghiên cứu thị trường hoặc cách người dùng mẫu tiếp nhận bản dịch? Tại sao các ủy viên hoặc khách hàng không nên chuyển thẳng đến các bài kiểm tra đó và bỏ qua hoàn toàn loại đánh giá này?

##### Phương pháp tiếp cận lấy lập luận làm trung tâm của Williams đối với TQA (ARTRAQ)

Williams draws on argumentation theory, a branch of discourse analysis, to develop a framework for TQA intended to complement existing ‘microtextual’ approaches (2004: xvii). Williams sees professional models as microtextual because he believes they ‘tend to focus on discrete lexical and morphosyntactic units at the subsentence level and to be applied to short passages of texts’ (ibid.). His aim is to build on the approach of theorists, including House and Larose, whose models try to ‘enhance TQA validity and reliability [. . .] by integrating a macrotextual, discourse (textological or text-linguistic) perspective, along with relevant aspects of pragmatics, into the assessment process’ (ibid.). His approach is distinctive because it aims to extend the work of other theorists who, as we have seen, typically address ‘journalistic and literary documents in a student-training context’ rather than ‘instrumental translation in a production context’ (ibid.: xviii) – that is, professional translation.

Williams’ approach involves analysing an ST and TT to assess the ‘transfer of argument’. In his view, this necessarily broadens the usual professional approach to the ‘macrotextual’ level, involving examination of ‘the messages conveyed in the text, and of the reasoning on which they are based’ (ibid.). Williams argues this can address concerns around determining any acceptability threshold, that is, the level of errors which can be tolerated in a given translation. His model focuses on the relationship between ‘level of seriousness of error and full-text analysis, using argumentation theory to determine what is important in the messages conveyed by the text and defining “major error” accordingly’ (ibid.). Unlike House, Larose or Al-Qinai, Williams applies his model with reference to translations produced in an institutional context. With Larose, he explicitly acknowledges the standard professional goal of producing ‘a translation that reads as though it was in fact originated in the target language’ (ibid.: xix).

Điều này hoạt động như thế nào trong thực tế? Williams chạy qua bản gốc của anh ấy

cách tiếp cận và cơ sở lý thuyết của nó, cung cấp các định nghĩa về các thuật ngữ chính như 'lỗi lớn' và sau đó thiết lập một lưới TQA sơ bộ, được thử nghiệm trên bốn cặp ST và TT: hai văn bản của chính phủ Canada về thống kê và năng lượng, và hai tội phạm học và pháp lý văn bản. Thông qua một

Kịch bản thực tế hơn rõ rệt so với House, Larose hoặc Al-Qinai, Williams sử dụng các bản dịch chưa được kiểm tra với độ dài khác nhau, do các dịch giả tự do gửi cho khách hàng trong thế giới thực. Việc lựa chọn loại văn bản của ông cũng có chủ ý, với hai văn bản có tính chất 'tranh luận, thậm chí là luận chiến' (sđd: 69) và hai văn bản thống kê có nội dung thực tế hơn, ít luận chiến hơn, để kiểm tra xem mô hình của anh có hợp lệ cho văn bản hay không. không phụ thuộc rõ ràng vào lập luận.

Phương pháp của Williams có bốn giai đoạn:

1. Phân tích bản gốc. Mỗi ST được phân tích để thiết lập ‘lược đồ đối số, các mối quan hệ sắp xếp và tổ chức’ để xác định (các) phần nào của tài liệu chứa ‘thông điệp thiết yếu’ (ibid: 73).
2. Phân tích văn bản đã dịch. Mỗi TT được kiểm tra mà không cần tham chiếu đến ST để đánh giá ‘tính liên kết tổng thể’ của nó, xác định xem sự sắp xếp tổng thể có được bảo tồn hoặc sửa đổi thích hợp hay không và thiết lập bất kỳ vấn đề nào liên quan đến tính dễ đọc hoặc khả năng chấp nhận như một văn bản ngôn ngữ đích. Williams chỉ ra rằng thủ tục này được sử dụng trong công nghiệp, chẳng hạn như Dịch vụ Dịch thuật của Chính phủ Ontario đánh giá TT theo cách này.
3. Đánh giá so sánh. Giai đoạn tiếp theo liên quan đến việc so sánh ST và TT liên quan đến 'các thông số lập luận' được Williams xác định là quan trọng. Đây là các lược đồ đối số / quan hệ sắp xếp / tổ chức; hàm mệnh đề / liên từ / các chỉ số suy luận khác; các kiểu lập luận; số liệu của chiến lược lời nói và tường thuật (sđd: 73–4). Williams cung cấp định nghĩa của từng tham số này và minh họa mức độ phù hợp của chúng đối với TQA.
4. Tuyên bố chất lượng tổng thể. Giai đoạn cuối cùng bao gồm việc đưa ra một tuyên bố về TQA tổng thể lấy lập luận làm trung tâm, và

so sánh kết quả của việc này với các phương pháp tiếp cận TQA ‘định lượng - vi văn bản’ trong thế giới thực như SICAL. Williams sử dụng từ viết tắt ARTRAQ cho chương trình của mình, mặc dù không cung cấp định nghĩa (có lẽ là Chất lượng TRAnslation tập trung vào ARgumentation?).

Sau bài kiểm tra này, Williams trình bày những thay đổi và cải tiến mà anh cảm thấy được chỉ định để tối ưu hóa mô hình của mình. Anh ấy nghiên cứu khả năng kết hợp 'thang đánh giá' trong mô hình của mình, sau đó cung cấp phụ lục chi tiết với TQA mẫu, cho thấy rõ ràng cách tiếp cận dựa trên lưới ARTRAQ của anh ấy có thể được áp dụng trong thực tế như thế nào (sđd: 153–7). Điều này bao gồm việc quay trở lại tiêu chuẩn QC của ngành phân biệt giữa các khiếm khuyết nghiêm trọng, lớn và nhỏ, nhưng ở đây, chúng được định nghĩa liên quan đến 'khả năng sử dụng của bản dịch [khi một khiếm khuyết] làm suy yếu lý luận trung tâm của văn bản' (sđd: 133), chứ không phải là các khái niệm ít được xác định rõ ràng hơn như độ chính xác hoặc độ trung thực. Williams kết luận với một "mô hình toán học" (sđd: 139), mà ông

dự định trở thành một công cụ tham chiếu tiêu chí hữu ích và tiêu chuẩn chất lượng. Ông đề xuất bốn tiêu chuẩn trong sơ đồ lớp của mình:

1. Tiêu chuẩn xuất bản. Văn bản hiển thị chính xác tất cả các thành phần của lược đồ đối số và đáp ứng các yêu cầu cho tất cả

các tham số ngôn ngữ đích và các tham số cốt lõi và trường hoặc sử dụng cụ thể đã chọn khác. Nó không có khiếm khuyết nghiêm trọng hoặc lớn.

1. Chuẩn thông tin. Văn bản kết xuất chính xác tất cả các thành phần của lược đồ đối số và đáp ứng các yêu cầu cho các tham số cốt lõi và trường hoặc sử dụng cụ thể đã chọn. Nó không chứa các khuyết tật nghiêm trọng.
2. Tiêu chuẩn tối thiểu. Văn bản hiển thị chính xác tất cả các thành phần của lược đồ đối số. Nó không chứa các khuyết tật nghiêm trọng.
3. Không đạt tiêu chuẩn. Văn bản không hiển thị lược đồ đối số (chứa ít nhất một lỗi nghiêm trọng) và / hoặc không đáp ứng yêu cầu đối với một hoặc nhiều tham số cốt lõi hoặc trường hoặc sử dụng cụ thể.

Cách tiếp cận được trình bày dưới dạng 'mô-đun', với tùy chọn để thêm các cấp hoặc tiêu chuẩn khác, theo nhu cầu của khách hàng hoặc phân tích thêm về các loại văn bản cụ thể:

Ví dụ: nếu người ta xác định rằng thuật ngữ chính xác, không phải ngữ pháp, văn phong và cách sử dụng, là thông số chính cho một số văn bản khoa học hoặc kỹ thuật nhất định, thì chất lượng của văn bản ví dụ 'tiêu chuẩn dịch thuật khoa học / kỹ thuật' sẽ phải được xác định tương ứng. . (sđd: 145).

Williams addresses the translation profession more consistently and directly than other theorists. He asserts real-world applicability as an objective for his model, claiming his final version represents ‘an approach that covers all the significant elements in instrumental translation and places emphasis on quality according to translation function and end use’ (ibid.: 152). The desire for practical applicability is also apparent in his choice of actual professional translations as samples to test his model, and in his recognition of the need for a scalable, flexible approach in different contexts (ibid.). Professionals are likely to welcome his adoption of a grid summarizing results, which is quickly grasped and offers a clear overall translation rating. He addresses many professional concerns, notably in his recognition of criticality, attempts at objective definitions and objective application of assessment criteria, acceptance of the importance of standards and new approach to contentious terms such as major error. The argumentation-centred method is also sufficiently flexible to allow for cases where translations improve on the ST without penalizing translators for mismatches.

Tuy nhiên, các học viên có thể thắc mắc hoặc bác bỏ các khía cạnh của

Cách tiếp cận của Williams. Giống như cả House và Al-Qinai, trọng tâm của anh ấy vẫn

trên sản phẩm dịch mà có ít hoặc không xem xét đến các quy trình liên quan, bối cảnh sản xuất hoặc tiếp cận với nhà sản xuất, cho dù là ST hay bản dịch. Bản thân Williams cũng thừa nhận những giới hạn này: mô hình của ông 'liên kết đánh giá với các mục tiêu của tác giả ST, văn bản mục tiêu và khách hàng, nơi các mục tiêu này được biết đến hoặc có thể được ngoại suy từ các văn bản được đề cập đến' (sđd: 129; nhấn mạnh của tôi ). Ông chỉ tập trung vào các văn bản, thay vì các khía cạnh rộng hơn của chất lượng bản dịch, cũng có nghĩa là các khía cạnh chính của phương pháp tiếp cận chuyên nghiệp như năng lực của người dịch, quy trình làm việc và các công cụ vẫn chưa được giải quyết.

Williams khác thường trong việc lựa chọn các văn bản chuyên nghiệp thực sự để kiểm tra mô hình của mình và một số trong số này dài hơn đáng kể so với các văn bản được các nhà lý thuyết khác sử dụng (ví dụ: một ST gồm 11.000 từ). Tuy nhiên, chúng vẫn còn hạn chế về số lượng và loại văn bản, và một lần nữa, chỉ có một cặp ngôn ngữ (Pháp-Anh) được đánh giá. Williams nói rằng các mẫu dịch thuật của ông được chọn vì khả năng minh họa khả năng áp dụng mô hình của ông cho các văn bản kỹ thuật có thể không dựa trên lập luận hoặc 'bút chiến' (sđd: 69), nhưng dù sao thì ông cũng chỉ xem xét toàn bộ các văn bản cố định. cấu trúc tuyến tính. Cấu trúc đối số có quan trọng như nhau đối với tất cả các loại văn bản được tìm thấy trong bản dịch chuyên nghiệp không? Nếu không, các học viên nên quyết định khi nào áp dụng mô hình này? Phương pháp lấy lập luận làm trung tâm có giá trị đến đâu trong bối cảnh chuyên nghiệp hiện đại của các dịch giả làm việc theo nhóm về các tiểu mục của văn bản, đôi khi không có khả năng tiếp cận bối cảnh xung quanh; hay bản dịch của các phân đoạn độc lập và cập nhật thường xuyên, như trong ngành bản địa hóa? Mô hình này có thể được áp dụng như thế nào khi ST phát triển, có lẽ trong nhiều thập kỷ, với nhiều tác giả ST được dịch bởi nhiều dịch giả, chia sẻ các tài nguyên như bộ nhớ dịch theo thời gian? Mô hình có còn phù hợp không khi các văn bản được gửi để dịch có thể được tác giả trong hệ thống quản lý nội dung, để sau này trích xuất các kỹ thuật con được sử dụng ở các định dạng khác nhau, độc lập với cấu trúc đối số ban đầu? Làm thế nào nó có thể được áp dụng cho các bản dịch trực tuyến, có thể được truy cập theo nhiều trình tự khác nhau tùy thuộc vào quyết định của từng người dùng về vị trí nhấp hoặc điều hướng, hoặc cho bản dịch trò chơi máy tính, nơi cả tài liệu nguồn và tài liệu đã dịch có thể xuất hiện trong một số lượng lớn các hoán vị của tổ hợp hoặc thứ tự?

Việc áp dụng mô hình này lại tốn nhiều thời gian, một điều quan trọng

mối quan tâm trong bối cảnh nghề nghiệp. Williams công nhận điều này, nhưng cho rằng ‘đánh giá thực tế tại hiện trường sẽ làm giảm phần lớn lời giải thích và chi tiết được đưa ra’ cho mục đích thử nghiệm (sđd: 73–4). Anh ấy tuyên bố rằng "trọng số của các tham số đã cho phép chúng tôi tạo ra một TQA tổng hợp mà không yêu cầu quá nhiều tính toán" (ibid: 150) nhưng đây tất nhiên là một đánh giá chủ quan. Người dùng chuyên nghiệp cần phải được thuyết phục rằng mô hình ít nhất cũng tiết kiệm thời gian như các quy trình hiện có hoặc rằng nó mang lại đủ lợi thế bổ sung cho chất lượng và ROI để biện minh cho việc chuyển sang phương pháp lấy lập luận làm trung tâm. Nhiều người trong ngành cũng quan tâm đến quan sát của Williams rằng TQA ‘lý tưởng sẽ

entail detailed examination of all passages containing key elements of the argument schema’, as serious defects might otherwise be missed, no matter how competent the translator (ibid.: 134). Williams thus seems to suggest that sampling is not appropriate, however long or short the text; or at least, that if sampling is to take place, this should be on the basis of the argument structure and content rather than other parameters. He recognizes that ‘it is true that this does not necessarily make for efficiency. It *may*, however, obviate the need to assess the whole translation’ (ibid.: 151; my italics). Conversely, it may, of course, imply a need *to* assess the whole translation, depending on the argument structure found in the initial analysis.

Two chief areas for concern are likely to dominate professional reactions, though. First, is Williams justified in replacing linguistic or ‘microtextual’ features with argumentation as the main criterion on which to assess translations? Even if both sets of features are combined in some way, as he implies in his revised model, is this important or relevant for all translation jobs? If argumentation is such a significant factor, why have so few real- world approaches thus far emphasized it? The second issue which is likely to cause alarm in the professional context is that all four test texts are judged ‘Substandard’ when his revised ARTRAQ model is applied to them (ibid.: 147). This might mean that all four sample translations were indeed inadequate, though two had been judged ‘Satisfactory’ when the original model was applied (ibid.: 124). It could instead mean that few, if any, translations are likely to meet the requisite standard across all features in the ARTRAQ model, which would raise professional concerns as to excessive rigour. Williams does not present revised translations to demonstrate how the original STs might be adapted to attain the higher quality levels in his model, or indicate how long such revision would be likely to take. No attempt is made to ascertain whether clients or end-users would find such revision or ultimate quality levels essential or useful, again raising concerns over the efficiency and viability of the model in practice.

##### Các cách tiếp cận lý thuyết khác đối với chất lượng bản dịch

Các mô hình do House, Larose, Al-Qinai và Williams nghĩ ra là không bình thường trong các nghiên cứu dịch thuật vì chúng đã được thử nghiệm. Mỗi bản dịch được trình bày đầy đủ chi tiết để người khác lặp lại hoặc đánh giá, và cung cấp chi tiết về cách đánh giá các bản dịch mẫu. Nhiều nhà lý thuyết dịch thuật khác cũng đưa ra các đề xuất về cách TQA nên được thực hiện, hoặc đưa ra hàm ý của các lý thuyết dịch thuật quan trọng nhất đối với việc đánh giá bản dịch. Tuy nhiên, các phương pháp tiếp cận khác này đã không trình bày các mô hình chi tiết hoặc thử nghiệm các đề xuất của họ, hoặc đã hướng đến việc đào tạo các dịch giả một cách rõ ràng hơn là áp dụng cho 'thực'

các bản dịch. Những ví dụ hàng đầu về những đóng góp này cho nghiên cứu dịch thuật hiện đã được nêu ra.

Một nhà lý thuyết ban đầu tập trung vào TQA là Reiss, người có ý tưởng lần đầu tiên được phác thảo vào năm 19719 và đã có ảnh hưởng rộng rãi hơn trong các nghiên cứu dịch thuật so với các mô hình ‘đã được thử nghiệm’ nêu trên. Dựa trên các lý thuyết về sự tương đương, cô ấy đề xuất một cách tiếp cận hai bước đối với TQA (Lauscher, 2000: 152):

1. Phân tích TT để đánh giá ‘tính thích hợp của việc sử dụng ngôn ngữ đích’.
2. So sánh ST và TT để thiết lập mức độ tương đương giữa chúng.

Bản dịch tốt cho Reiss nếu bản dịch đạt được "tính tương đương tối ưu", nghĩa là

xét bối cảnh ngôn ngữ và tình huống, trình độ ngôn ngữ và phong cách cũng như ý định của tác giả, văn bản đích và các đơn vị văn bản đích có cùng ‘giá trị’ với đơn vị văn bản trong ngôn ngữ nguồn. (1971: 11–12; trích dẫn trong Lauscher, 2000: 151; bản dịch của Lauscher)

Reiss nói rằng mục đích của cô là tránh xa kiểu tiếp cận mang tính giai thoại và chủ quan sau này bị House chỉ trích, tuy nhiên nhiều thuật ngữ chính của cô đã bị chỉ trích vì chỉ dựa vào cách giải thích chủ quan như vậy. Lauscher chỉ ra rằng việc xác định "tính tương đương tối ưu" là điều gây tranh cãi, chẳng hạn (ibid: 152).

Phương pháp dựa trên văn bản của Reiss bao gồm việc suy ra ý định của người dịch và xác định chiến lược dịch bằng cách làm việc ngược lại từ ST và TT, thay vì thông qua quyền truy cập vào quy trình dịch hoặc liên hệ trực tiếp với người dịch. Cô ấy đề xuất một ‘mô hình phân tích văn bản toàn diện, có hệ thống cho cả bản dịch và đánh giá bản dịch’ (ibid.) Và, giống như Larose và Williams, lập luận rằng so sánh cấp độ từ hoặc câu giữa ST và TT là không đủ. Cô ấy cũng tích hợp cấp độ văn bản vĩ mô và tập trung vào chức năng tổng thể của văn bản. Kiểu văn bản của ST là biến quan trọng nhất (2000: 114). Reiss cũng bao gồm 'các yếu tố quyết định ngoài ngôn ngữ' trong cách tiếp cận của cô ấy, nghĩa là, các điều kiện quyết định các quyết định dịch, mặc dù những điều kiện này lại được thu thập từ phân tích văn bản thay vì truy cập trực tiếp vào người dịch hoặc quy trình. Theo quan điểm của bà, luôn có những giới hạn chủ quan đối với phê bình dịch thuật; cô ấy coi cả dịch thuật và TQA là những quá trình thông diễn, chủ quan. Như House đã chỉ ra, "chính xác cách thức các chức năng ngôn ngữ và loại văn bản nguồn có thể được xác định, và ở mức độ tinh tế nào, vẫn chưa được giải thích" (1998/2001: 198). Reiss’s sau đó làm việc với Hans Vermeer (1984) nhấn mạnh hơn nữa mục đích hoặc Skopos của bản dịch và phát triển khái niệm về tính đầy đủ trong bản dịch ở những nơi không thể có hoặc không có sự tương đương. Tuy nhiên, không có lời giải thích chi tiết về cách thức hoạt động của điều này trong thực tế, khiến nhiều nhà lý thuyết sau này chỉ trích cách tiếp cận của họ. Ví dụ, House

stresses the failure to indicate how exactly the *Skopos* is to be assessed, or how to determine in practical terms whether a translation is adequate or equivalent (1998/2001: 198–9).

Nord built on Reiss’s approach, proposing an important model for text analysis based on function and purpose (1991). Nord sees her approach as applicable to professional as well as literary translation or translator training, though her principal concern – and the rationale for the book – is the last of these (1991: 2). She suggests STs be analysed in detail prior to translation by asking 76 questions, so the function of the texts can be determined (this would become ‘largely automatic’ in the professional context, though (Pym, 2010: 48)). Nord grades translations in relation to the purpose of the translation ‘initiator’ and that of the TT. Her approach is again text-based, but with the focus above the word or sentence level. The text as a whole (macro level) ‘must be regarded as the crucial criteria for translation criticism’ (Nord, 1991: 166). Unlike House, Nord recognizes that a professional TT might have a different *Skopos* than the related ST. She refers to this as ‘instrumental’ translation, where the end-user may not be ‘conscious of reading or hearing a text which, in a different form, was used in a different communicative action’ (ibid.: 73). Analyses of three sample texts and their translations illustrate how her model might be applied, but Nord concludes that none of the translated texts would pass: they all fail to ‘meet the requirements set by text function and recipient orientation’ (ibid.: 231), something which would again cause concern in the professional context. Her approach to analysis has been criticized for lack of precision in its potential application for TQA purposes, with Williams asking how she would produce an overall assessment from specific comparisons, ‘particularly where her judgement is based on the nature of the errors, not their number’ (2004: 13), for instance. Its exhaustive set of parameters and features has been particularly questioned, notably with regard to analysis of the ST. For Pym, ‘Nord cannot be accused of having left much out. The problem is rather that she has put everything in’ (1993: 186).

Công việc của Reiss, Vermeer và Nord thường được xếp vào nhóm với

của các nhà lý thuyết khác dưới tiêu đề là các phương pháp tiếp cận theo chủ nghĩa chức năng đối với TQA. Schäffner coi tập hợp các phương pháp tiếp cận này là chuyển đánh giá bản dịch từ đánh giá bản dịch là "tốt" sang đánh giá là "phù hợp về mặt chức năng" (1998b: 1). Mặc dù chúng khác nhau về cách nhấn mạnh hoặc chi tiết, nhưng chúng đều thống nhất với nhau bởi niềm tin rằng ‘mục đích của TT là tiêu chí quan trọng nhất trong bất kỳ bản dịch nào’ (sđd: 2). Cũng liên quan đến bộ cách tiếp cận này là một nhà lý thuyết người Đức khác, Hönig; một lần nữa, ông chủ yếu tập trung vào các phương pháp tiếp cận sư phạm đối với TQA hơn là nghề nghiệp (1998: 15).

Một trọng tâm có liên quan chặt chẽ đến lý thuyết liên quan đến chất lượng bản dịch là khái niệm về định mức dịch thuật. Dựa trên các phương pháp tiếp cận xã hội học và triết học, các nhà lý thuyết đã chỉ ra các chuẩn mực như một cách có khả năng tích cực hơn để xem xét chất lượng bản dịch. Đối với Nida, người phiên dịch, nổi tiếng, ‘bị chỉ trích nặng nề nếu anh ta mắc lỗi, nhưng chỉ một cách mờ nhạt

ca ngợi khi anh ta thành công '(1964: 155). Việc thừa nhận các tiêu chuẩn vận hành trong bản dịch trong các ngữ cảnh nhất định cho phép người đánh giá rời xa ý tưởng về chất lượng bản dịch chỉ đơn giản là không có lỗi (Chesterman & Wagner, 2002: 89). Nhà lý thuyết gắn liền nhất với trọng tâm này trong các nghiên cứu dịch thuật là Toury, người có định nghĩa chung như sau (1999: 15):

Các quy tắc từ lâu đã được coi là bản dịch các giá trị hoặc ý tưởng chung được chia sẻ bởi một nhóm - như những gì được quy ước là đúng và sai, đầy đủ và không đầy đủ - thành các hướng dẫn thực hiện phù hợp và áp dụng cho các tình huống cụ thể, chỉ rõ những gì được quy định và bị cấm, như cũng như những gì được chấp nhận và cho phép trong một chiều hướng hành vi nhất định.

Các chỉ tiêu hoạt động trong một bối cảnh dịch nhất định có thể được sử dụng để giải thích hoặc giải thích cho các quyết định dịch thuật một cách hồi tố, nhưng cũng để chỉ ra một cách tiềm năng cách thức dịch thuật nên được thực hiện. Hầu hết các nhà lý thuyết xem xét các chuẩn mực đều tập trung vào việc dịch văn học, so sánh các chuẩn mực khác nhau hoạt động trong các ngôn ngữ hoặc nền văn hóa mục tiêu khác nhau tại các thời điểm khác nhau, chẳng hạn (Chesterman & Wagner, 2002: 91). Chesterman (1997, 2002) liên hệ các khái niệm trực tiếp hơn với bản dịch chuyên nghiệp, xác định bốn 'tiêu chuẩn cơ bản cùng xác định ý nghĩa của chất lượng bản dịch' (Chesterman & Wagner, 2002: 92–3):

1. Tiêu chuẩn khả năng chấp nhận nói rằng một bản dịch tốt là một bản dịch đủ chặt chẽ với dòng văn bản ngôn ngữ đích thích hợp.
2. Chuẩn mực quan hệ điều chỉnh mối quan hệ giữa văn bản nguồn và bản dịch. Nó nói rằng giữa hai văn bản phải có một mối quan hệ 'tương tự có liên quan'.
3. Quy chuẩn truyền thông nói rằng bản dịch phải dễ hiểu một cách tối ưu, rằng nó phải giúp tác giả và / hoặc người gửi bản gốc truyền đạt thông điệp thích hợp đến độc giả.
4. Chuẩn mực trách nhiệm giải trình [tốt nhất là phủ định]: bản dịch không được chứa bất kỳ bằng chứng nào cho thấy người dịch không trung thành với bất kỳ bên nào liên quan đến giao tiếp.

Ông kết luận rằng những tiêu chuẩn này cung cấp ‘bốn tiêu chí chất lượng tích cực cho sản phẩm dịch: phù hợp với ngôn ngữ đích thích hợp, sự tương đồng có liên quan, mức độ dễ hiểu tối ưu và sự trung thành rõ ràng’ (sđd: 93). Mặc dù cách tiếp cận này sẽ nói lên mong muốn chuyên nghiệp sử dụng TQA để phê duyệt bản dịch, nhưng hiện tại nó vẫn hoàn toàn mang tính lý thuyết. Tiêu chí chất lượng tích cực không liên quan đến các thuật ngữ cụ thể với bất kỳ mô hình TQA nào có thể thực sự được áp dụng, Chesterman cũng không cung cấp một minh họa mẫu về cách thức hoạt động của mô hình này trong thực tế. Đồng tác giả, dịch giả chuyên nghiệp của anh ấy

Emma Wagner, does however indicate how closely these norms map on to real-world industrial standards and QC procedures, suggesting this may be an area where theorists and practitioners have identified a common concern and approach (ibid.: 93–5).

More recently, some translation theorists have moved their focus away from text-based approaches to the translator. This is a potentially promising development in bridging the gap between theorists’ and practitioners’ concerns, as real-world approaches to translation quality have long included translator competence. Within translation studies, however, there has been a basic lack of consensus on defining competence, with Pym holding to a ‘minimalist’ definition, while a growing group of theorists have preferred a more detailed set of subcategories (Hague et al., 2011: 245–6). For Pym (2003: 489), translation competence is ‘the ability to generate a series of more than one viable target text (TTI, TT2 . . . TTn) for a pertinent source text (ST) [and] to select only one viable TT from this series, quickly and with justified confidence’. In contrast, other scholars have emphasized long lists or complex schemes of ‘subcompetences’. For the PACTE group (Process in the Acquisition of Translation Competence and Evaluation), for example, there are five subcompetences for translators: bilingual, strategic, instrumental, knowledge about translation and extra-linguistic (2003). Bell (1991) agrees on the number of competences but not their nature, listing target language knowledge, text-type knowledge, source language knowledge, real-world knowledge and contrastive knowledge. Kelly (2005) identifies seven different competences: communicative and textual, cultural and intercultural, subject area, professional and instrumental, attitudinal or psycho-physiological, interpersonal and strategic.

Nghiên cứu về năng lực tập trung dễ hiểu vào đào tạo

dịch giả tương lai. Nhìn chung, các nỗ lực đã hướng vào việc xác định năng lực, giúp học sinh đạt được các mức năng lực đã thống nhất và kiểm tra một cách đáng tin cậy những năng lực này, thay vì các mối quan tâm chuyên môn. Ví dụ, cuốn sách của Schäffner và Adab về Phát triển năng lực dịch thuật (2000) có ba phần (xác định, xây dựng và đánh giá năng lực dịch thuật) và hầu như chỉ tập trung vào lý thuyết và đào tạo. Tác phẩm sau đó của Hague et al. (2011: 251–3 và 257–8) đã bắt đầu so sánh các phương pháp tiếp cận lý thuyết và sư phạm đối với năng lực với các phương pháp được sử dụng trong hai bối cảnh chuyên môn (chính phủ Hoa Kỳ và Hiệp hội Kiểm tra và Vật liệu Hoa Kỳ); và Dong và Lan đã sử dụng các lý thuyết về năng lực dịch thuật để kiểm tra các giả định phổ biến về tính ưu việt của dịch thuật sang tiếng mẹ đẻ (2010: 47–9). Tuy nhiên, như Dong và Lan đã chỉ ra, các định nghĩa khác nhau về năng lực dịch thuật hoặc các tiêu chí để đánh giá điều này chưa được xác thực bằng nghiên cứu thực nghiệm (sđd: 48).

Các khía cạnh cụ thể hơn của TQA vốn là những trọng tâm quan trọng

đối với các nhà lý thuyết bao gồm việc sửa đổi và chỉnh sửa, đặc biệt là công việc của nhà lý thuyết và học viên người Canada Mossop, mặc dù một số nhà lý thuyết, cùng với Larose, đã

cho rằng sửa đổi không có chỗ trong các cuộc thảo luận về TQA (1998: 166). Bản thân Mossop đề cập đến một phần của văn bản có ảnh hưởng của mình về Sửa đổi và Biên tập cho Người dịch để Đánh giá Chất lượng (2001: 150–4). Ông nhận ra sự khác biệt giữa hai hoạt động trong khi tin tưởng rõ ràng rằng cả hai hoạt động đều có liên quan cho bất kỳ cuộc thảo luận nào về chất lượng bản dịch chuyên nghiệp. Cũng phù hợp với TQA là công việc của các nhà lý thuyết về các loại lỗi và cố gắng cân nhắc hoặc phân loại các loại lỗi khác nhau, đặc biệt là sự phân biệt của Pym’s (1992) giữa lỗi nhị phân (khách quan, thực tế) và lỗi không nhị phân (chủ quan, phán đoán giá trị).

Một khía cạnh quan trọng cuối cùng trong nghiên cứu học thuật về chất lượng dịch thuật từ lâu đã được tìm thấy trong nghiên cứu MT. Một số cách tiếp cận sớm nhất đối với TQA đã được phát triển để đánh giá chất lượng của bản dịch hoàn toàn tự động (trái ngược với con người), với rất ít sự giao thoa giữa ‘nhà khoa học và nhà ngôn ngữ học’ cho đến tương đối gần đây (Quah, 2006: 29, 35). Điều này không hữu ích cho các bối cảnh dịch thuật chuyên nghiệp của con người. Khi bản dịch của con người đã được đưa vào nghiên cứu MT, nó đã được sử dụng bản dịch của con người làm tài liệu tham khảo để so sánh và đánh giá kết quả đầu ra của MT. Bản dịch của con người được coi là ‘cái gọi là“ tiêu chuẩn vàng ”’ (Fiederer & O’Brien, 2009: 54). Các nhà nghiên cứu MT thực hiện rất ít hoặc không có sự phân biệt giữa các mức chất lượng khác nhau do con người tạo ra: đạt được tiêu chuẩn dịch của con người là nguyện vọng đối với các hệ thống MT. Hiếm khi, các nhà nghiên cứu và lý thuyết MT đã cố gắng đưa ra các mô hình để đánh giá cả bản dịch của người và máy (Carroll, 1966). Tuy nhiên, với trọng tâm là đánh giá và cải thiện đầu ra MT, hoặc so sánh các hệ thống khác nhau, lĩnh vực nghiên cứu này cho đến nay vẫn chưa đóng góp nhiều vào việc đánh giá hoặc cải thiện chất lượng trong các bản dịch chuyên nghiệp của con người.

#### Các cách tiếp cận chuyên nghiệp đối với chất lượng bản dịch

Chất lượng được đánh giá và so sánh liên tục ngoài đời thực. Những bản dịch chạy thử này mong đợi có thể đánh giá được họ đang đầu tư vào cái gì, ngay cả khi họ không thể hiểu ngôn ngữ nguồn hoặc ngôn ngữ đích. Do đó, các học viên luôn phải giải thích, biện minh và bảo vệ các mức chất lượng, mà không thể chỉ ra kết quả so sánh chặt chẽ giữa ST và TT. Nhưng đặc biệt từ những năm 1990, nghề dịch thuật cũng giống như các nhà cung cấp dịch vụ khác ngày càng được chú trọng về chất lượng. Sự gia tăng các tiêu chuẩn quốc tế hiện ảnh hưởng đến hầu hết các ngành công nghiệp (Nadvi & Wältring, 2004). Bối cảnh thay đổi trong đó việc dịch thuật chuyên nghiệp được thực hiện cũng có tác động, như đã giải thích trong Chương Một. Các phần tiếp theo giải thích tại sao ngành công nghiệp coi chất lượng là mối quan tâm quan trọng; và thứ hai, nó đã được tiếp cận như thế nào.

##### Tại sao chất lượng lại quan trọng đối với ngành

Academic research on translation quality has concentrated on TQA, on product rather than process or context, and on relatively narrow testing of the theories and models proposed.10 In contrast, the industry approach to quality issues is all-embracing. As well as assessing quality post-delivery, professionals have explored how quality can be measured, improved and achieved efficiently and consistently at all stages of the process, even before the translation proper begins. Their emphasis is not on evaluating translations in isolation, but on comparative assessment, proper allocation of resources and a range of other concerns generally absent from theory.

One of the main driving factors behind the attention paid to quality in the profession is the awareness of how often it causes problems and first-hand understanding of the serious consequences. Regular clients invariably had previous negative experiences, with little apparent scope for redress. Agencies and in-house revisers offered horror stories of freelance translators ‘outsourcing to their granny or their goat’11 at busy times and working out of the mother tongue or their areas of competence against contract. Translators complained of abysmal source files, being compelled to use low-quality terminology or TM resources, or having their translations post-edited by incompetent agencies or in-house staff, with the translator’s identity still attached to the new content.

Không giống như các nhà lý thuyết hàn lâm, sự tập trung vào chất lượng của các chuyên gia cũng có thể bị áp đặt từ bên ngoài. Mối quan tâm về chất lượng bản dịch phần lớn là do khách hàng hướng tới. Bởi vì nghề nghiệp không được quy định, hầu hết khách hàng phải vật lộn để xác định nhà cung cấp có tay nghề cao. Bằng cấp dịch thuật hoặc bằng cấp chuyên môn không đảm bảo bản dịch xuất sắc. Nhiều bằng cấp như vậy được đánh giá bằng các bài luận về lý thuyết dịch hơn là thực hành thực hành. Đối với phần lớn các ngôn ngữ và chuyên môn trên thế giới, bằng cấp chính thức đơn giản là không tồn tại. Ngay cả những nhà cung cấp đã được thử và kiểm tra với những thông tin nổi bật có thể không tạo ra mức chất lượng cao một cách nhất quán. Như Chriss giải thích (2006: 140–1),

Điều này khiến những người thuê phiên dịch cảm thấy lo lắng vì họ không biết mình đang nhận được gì và họ đã bị thiêu sống hoặc nghe những câu chuyện về những người khác bị thiêu bởi những người phiên dịch tồi. Đây là một tình huống mà các nhà kinh tế học gọi là thông tin bất cân xứng: không có cách nào dễ dàng và đáng tin cậy để tìm ra người phiên dịch nào đáng thuê hoặc làm việc cùng và nên tránh bằng mọi giá có thể.

Tất nhiên, khách hàng muốn biết trước khi đầu tư đáng kể vào bản dịch rằng mức chất lượng sẽ đủ. Đây là một cách giải thích sự nhấn mạnh khác nhau đối với các chuyên gia và học giả. TQA, trọng tâm của mối quan tâm học thuật trong lĩnh vực này, nhất thiết phải được thực hiện sau khi dịch,

trong khi khách hàng yêu cầu đảm bảo trước rằng các nhà cung cấp có thể sản xuất hàng hóa, sau đó cập nhật dự án liên tục về cách đạt được các mục tiêu. Các đại lý và người dịch phải đấu thầu với những người khác để giành được dự án bằng cách chứng minh rằng họ có thể cung cấp mức chất lượng tối ưu đến thời hạn với giá cạnh tranh và sau đó có thể báo cáo cho khách hàng về các chỉ số hiệu suất chính khi quá trình dịch diễn ra. Tuy nhiên, bản thân khách hàng thường không thể đánh giá chất lượng của các bản dịch được trả lại cho họ: toàn bộ lý do để thực hiện các bản dịch là khách hàng không thể sản xuất tài liệu bằng các ngôn ngữ đích. Do đó, việc chứng minh chất lượng của một dịch vụ dịch thuật ngày càng trở nên thách thức trong bối cảnh các dự án đa ngôn ngữ ngày nay, nơi mà mục tiêu là chuyển tải bằng nhiều ngôn ngữ.

Nhu cầu dịch thuật đa dạng cũng khiến khách hàng ngày nay khó đánh giá chính xác chất lượng hơn bao giờ hết. Ngành này rất đa dạng: làm thế nào để một khách hàng mới hoặc một người dùng dịch thuật thường xuyên phân nhánh sang các lĩnh vực hoặc ngôn ngữ mới, để đánh giá liệu Cơ quan A hay B sẽ đáp ứng tốt hơn yêu cầu của họ? Người dịch tự do có nguồn gốc từ danh bạ của tổ chức dịch giả quốc gia hay công việc yêu cầu nhà cung cấp được chứng nhận EN 15038 hoặc người dịch đã tuyên thệ ở một số khu vực pháp lý? Đầu ra MT thô hoặc sau chỉnh sửa sẽ nhanh hơn, rẻ hơn và đủ cho một nhu cầu cụ thể? Nhà cung cấp sử dụng công cụ nào để sản xuất và duy trì nguồn lực có quan trọng không? Sự bùng nổ của thị trường dịch thuật và số lượng ngôn ngữ ngày càng mở rộng theo yêu cầu của các khách hàng hàng đầu có nghĩa là họ hiếm khi có thể dựa vào danh sách các nhà cung cấp đã biết hiện có. Khách hàng cũng cần có khả năng kiểm tra mức chất lượng đối với các loại công việc hoàn toàn mới, chẳng hạn như bản địa hóa hỗ trợ trực tuyến, có lẽ đối với các ngôn ngữ có ít lịch sử cung cấp dịch vụ dịch thuật.

Bản thân khách hàng trong một số lĩnh vực phải tuân theo các điều kiện chất lượng nghiêm ngặt và các yêu cầu pháp lý đối với tài liệu QC, mà đến lượt họ, họ phải yêu cầu các nhà cung cấp dịch thuật của họ. Vì lý do này, các khách hàng bao gồm 'nhà sản xuất thiết bị y tế, công ty dược phẩm, công ty luật, tổ chức tài chính, nhà sản xuất ô tô và nhiều doanh nghiệp nơi các mối quan tâm về an toàn người dùng hoặc trách nhiệm pháp lý cao' đã đặc biệt tập trung vào các vấn đề chất lượng bản dịch (Sprung , 2000b: 173). Hơn nữa, những khách hàng như vậy thường được yêu cầu cung cấp tài liệu trong bản dịch, do đó, đại diện cho một thị phần đáng kể của thị trường dịch vụ dịch thuật chuyên nghiệp. Áp dụng các tiêu chuẩn và kỹ thuật của họ trên diện rộng có thể là một cách hiển nhiên để cải thiện nói chung các tiêu chuẩn chất lượng trong ngành. Tuy nhiên, điều này sẽ phản tác dụng. Tốn kém và tốn kém thời gian, nó sẽ khiến phần lớn khách hàng không có bản dịch hoặc có nghĩa là các phiên bản ngôn ngữ đích không có sẵn trước thời hạn; các ngành được quản lý thường mất một số tiền đáng kể do sự chậm trễ của bản dịch:

Mặc dù bản dịch thường chiếm một tỷ lệ nhỏ trong chi phí phát triển sản phẩm, nhưng trục trặc về chất lượng bản dịch và thời gian hoàn thành có thể tạo ra các vấn đề so với tất cả các vấn đề so với chi phí của các dịch vụ đó. (sđd: 173)

Sprung cites a manufacturer of endoscopic surgical equipment, whose products have a short market lifespan and for whom ‘every week of translation time that could have been spared represents significant lost revenues’ (ibid.: 174). The aim to produce *sufficient* translation quality, but avoid overkill, thus means measuring and allocating appropriate resources – but no more – to each job, and much effort has gone into identifying methods to assess and scale resources in practical, reliable ways in the profession (Prioux & Rochard, 2007; Drugan & Martin, 2005).

Tất cả điều này có nghĩa là TQA vẫn quan trọng trong nghề nghiệp, nhưng không phải là trọng tâm duy nhất hoặc chính khi xem xét chất lượng bản dịch. TQA có một vai trò và khách hàng yêu cầu điều này, như Mossop (2001: 150) giải thích:

[TQA] có thể được sử dụng cho các mục đích đánh giá hiệu suất hoặc quảng bá [. . .], để chọn nhà thầu sẽ được giao một công việc, hoặc như một điểm tham khảo nếu bản dịch đã nộp bị từ chối và người làm nghề tự do khiếu nại về khoản phạt tài chính. [. . . Các tổ chức chính phủ điều hành dịch vụ dịch thuật có thể yêu cầu] một hệ thống đánh giá chính thức, ‘khách quan’ để chứng minh, ví dụ, loại bỏ một người nhất định khỏi danh sách những người làm nghề tự do đủ tiêu chuẩn.

Giống như các nhà lý thuyết, TQA chuyên nghiệp tích hợp phương pháp tiếp cận dựa trên lỗi; nhưng một sự khác biệt quan trọng hơn nữa giữa lý thuyết và thực hành được tìm thấy ở đây. Trong thế giới thực, sai sót có hậu quả. Đối với các dịch giả tự do, hậu quả phổ biến nhất là khoản phí bị giữ lại hoặc chỉ thanh toán sau khi làm lại (miễn phí) đáng kể và thiệt hại về uy tín. Các hậu quả nghiêm trọng hơn cũng có thể xảy ra, bao gồm cả hành động pháp lý chống lại người dịch khi có sai sót ảnh hưởng đến khách hàng hoặc người dùng. Hai nghiên cứu về các phán quyết của tòa án và các tạp chí pháp lý, tìm kiếm các trường hợp mà người dịch bị coi là phải chịu trách nhiệm do bản dịch kém, đã không xác định được bất kỳ trường hợp nào như vậy (Ansaldi, 1999; Byrne, 2007). Tuy nhiên, nguy cơ người dịch bị truy tố vì làm việc không chính xác hoặc nguy hiểm được coi là đủ để hầu hết các hiệp hội dịch giả cung cấp bảo hiểm bồi thường nghề nghiệp, và cả Ansaldi và Byrne đều kết luận rằng việc không có tiền lệ đã biết trong phạm vi công cộng không nên dụ người dịch giả mạo cảm giác an toàn. Đối với khách hàng và người dùng cuối, hậu quả của lỗi dịch thuật có thể rất nghiêm trọng. Byrne (2007: 4) nhấn mạnh ý nghĩa của việc dịch không đầy đủ các thuật ngữ pháp lý, chính trị và thương mại. Anh ấy đưa ra các ví dụ thực tế trong đó lỗi dịch là:

l tốn kém cho các ủy viên (ví dụ như EU kêu gọi đấu thầu đã phải rút lại do lỗi dịch thuật);

l 'áp bức' (ví dụ: nơi các cộng đồng ngôn ngữ thiểu số được thông tin sai);

l gây tổn hại đến danh tiếng của khách hàng (ví dụ như khủng hoảng ngân hàng, do dịch sai);

l nguy hiểm hoặc thậm chí gây tử vong cho người sử dụng (ví dụ: 'nhiên liệu' bị dịch sai thành 'xăng').

Đối với một số lĩnh vực chuyên môn (ví dụ: bản dịch các bài kiểm tra hoặc bài kiểm tra), các sai sót có thể có ảnh hưởng lớn đến tài chính, pháp lý hoặc xã hội. Một nhà cung cấp thử nghiệm được phỏng vấn cho cuốn sách này đã trích dẫn một trường hợp trong đó việc sử dụng không chính xác thuật ngữ tiếng Tây Ban Nha vùng Castilian thay vì thuật ngữ tiếng Tây Ban Nha của người Mỹ Latinh là computador / computadora đã dẫn đến việc kiểm tra lại nhóm trẻ em trong cả một năm tốn kém và gây xáo trộn xã hội. Tác động của các bản dịch kém đối với các nhà cung cấp các bài kiểm tra tâm lý, tâm thần hoặc y tế được tiêu chuẩn hóa, hoặc các bài kiểm tra tâm lý được sử dụng trong tuyển dụng, sẽ rất đáng kể. Do đó, các nhà cung cấp các tài liệu này cần phải tuân thủ các quy trình QC chi tiết trong suốt quá trình dịch (Sireci và cộng sự, 2006).

Nhiều ủy viên dịch quy mô lớn đã phải đối mặt với các yêu cầu mới để thuê ngoài một tỷ lệ công việc cao hơn vì lý do hiệu quả hoặc chính sách. Điều này đồng nghĩa với nhu cầu đồng thời đối với các thủ tục QA tăng lên, bởi vì việc dịch thuật được thực hiện bởi các nhà cung cấp bên ngoài chứ không phải bởi các nhân viên nội bộ được thành lập quen thuộc với nội dung, quy trình làm việc và tài nguyên. Động lực gia công dịch thuật cũng dẫn đến việc tập trung nhiều hơn vào việc đo lường chất lượng bởi vì các bộ phận nội bộ ngày càng cần phải chứng minh rằng họ gia tăng giá trị, bằng cách cung cấp chất lượng cao hơn so với thuê ngoài (Lönnroth, 2005). Khách hàng ngày càng nâng cao triển vọng tích hợp MT trong quy trình dịch thuật. Khi quyết định có áp dụng MT hay không, các phân tích chi phí - lợi ích rõ ràng thường được thực hiện trước các dự án và những phân tích này phụ thuộc vào các vấn đề chất lượng. Chriss (2006: 153) đưa ra minh họa các thông số kỹ thuật ô tô cần thiết bằng tám ngôn ngữ đích. Ví dụ giả định của ông sẽ mất ít nhất 20 ngày và tốn khoảng 2.000.000 đô la, sử dụng đội ngũ biên dịch viên lớn làm việc ở mức đầu ra cao (5.000 từ mỗi ngày). Ông ước tính khoản đầu tư tương đương vào MT là 35.000 đô la (phần cứng và phần mềm cho mỗi cặp ngôn ngữ). Khoản đầu tư MT ban đầu sẽ có được các công cụ có thể được sử dụng miễn phí cho các dự án trong tương lai. Thật vậy, phần mềm sẽ tăng giá trị theo thời gian, một khi từ điển người dùng có các thuật ngữ dành riêng cho khách hàng. Ngược lại, việc dựa vào bản dịch của con người, ngay cả với bộ nhớ dịch đáng kể hoặc tài nguyên thuật ngữ, sẽ liên quan đến chi phí tương tự cho mọi dự án trong tương lai. Cách tiếp cận MT cũng sẽ nhanh hơn đáng kể, cộng với thời gian chỉnh sửa hậu kỳ là hai ngày.

The decision to use MT might seem a straightforward one when presented

in such stark financial terms, but time and effort for post-editing to reach adequate quality levels is hugely variable. Durban (2010: 255) cites the chainsaw metaphor – invaluable for chopping lots of wood in a hurry, but no use for paper, your fingernails or a steak at a business lunch. Equally, employing a surgeon to use his scalpel when you need a forest chopped down quickly would be pointless. The analogy is an apt one: different translation purposes and content require different tools and eventual quality levels. How good will the MT output quality be for given texts, end uses and language pairs, in comparison to human quality translation?

Cần bao nhiêu công việc chỉnh sửa hậu kỳ để đạt được mức độ khách hàng cần; có sẵn các nguồn lực để thực hiện hiệu quả việc chỉnh sửa hậu kỳ này không; Do đó, việc áp dụng MT trong bối cảnh nhất định có hiệu quả về chi phí không? Những câu hỏi như vậy nằm ở trọng tâm của các mối quan tâm hiện tại của ngành và liên quan đến việc đánh giá cẩn thận và so sánh các mức chất lượng.

Ngành công nghiệp cũng phải đáp ứng với nhận thức ngày càng tăng của khách hàng về các mức chất lượng khác nhau. Khi khách hàng biết rằng Google Dịch cung cấp văn bản đích miễn phí, các chuyên gia phải có khả năng giải thích chính xác cách dịch vụ của họ cung cấp chất lượng bổ sung. Đối với De Sutter, điều này có nghĩa là tập trung nhiều hơn vào chất lượng nói chung: "Nhiều công ty tìm kiếm nơi ẩn náu bằng cách định vị mình là" nhà cung cấp chất lượng cao "và cố gắng hướng tới cam kết có ý thức về chất lượng như một yếu tố khác biệt" (2005: 22). Các sáng kiến ​​như trang web Cheating Translators, cho phép khách hàng hoặc người dùng kiểm tra khả năng bản dịch được tạo ra bằng hệ thống MT miễn phí, là bằng chứng cho thấy sự sẵn lòng và khả năng kiểm tra mức chất lượng ngày càng tăng.

Cuối cùng, quản lý chất lượng là trọng tâm của toàn bộ một loạt các tiêu chuẩn ISO được phát triển từ cuối những năm 1980, bộ tiêu chuẩn ISO 9000, ảnh hưởng đến một loạt các ngành công nghiệp, bao gồm cả dịch thuật. Mức độ ảnh hưởng của các tiêu chuẩn này được thể hiện qua sự gia tăng rất lớn về chứng nhận: năm 2000, năm nó được thành lập, 457.834 chứng chỉ đã được trao cho ISO 9001 (hệ thống quản lý chất lượng), và đến năm 2009, có 1.064.785,12 Một loạt các chứng chỉ khác các tiêu chuẩn liên quan đến dịch thuật được áp dụng trên phạm vi quốc tế. Điều này có nghĩa là tăng sự chú ý đến chất lượng ở tất cả các giai đoạn của quá trình dịch, nhấn mạnh thêm một trong những điểm khác biệt chính giữa cách tiếp cận lý thuyết và thế giới thực.

Các tiêu chuẩn chính được các LSP phỏng vấn cho cuốn sách này công nhận là:

l Sê-ri ISO 9000 (nhiều số khác nhau đã được sử dụng vào các thời điểm khác nhau, đặc biệt là tiêu chuẩn ISO 9002 hiện không còn tồn tại). Những điều này tập trung vào các quy trình quản lý chất lượng được lập thành văn bản cho các lĩnh vực dịch vụ, chứ không phải bản dịch. Chứng nhận và đánh giá liên tục là bắt buộc. Quy trình chất lượng được xác định bởi chính công ty được chứng nhận, sau đó được lập thành văn bản và sẵn sàng để kiểm tra;

l DIN 2345. Được cơ quan tiêu chuẩn Đức thành lập vào năm 1998, đây là một trong những tiêu chuẩn đầu tiên dành riêng cho dịch thuật. Nó quy định trách nhiệm cho khách hàng và LSP, cũng như trình độ chuyên môn cụ thể cho người dịch và các quy trình chất lượng nhất định, dựa trên hợp đồng khách hàng-nhà cung cấp, nhưng hiện được gộp chung vào tiêu chuẩn CEN. Các LSP vẫn thường xuyên đề cập đến các điều khoản của nó, đặc biệt là những điều khoản làm việc với tiếng Đức;

l (C) EN 15038: 2006 (Ủy ban Tiêu chuẩn Châu Âu, phát hành tháng 6 năm 2006): Dịch vụ Dịch thuật: Yêu cầu Dịch vụ. Điều này nhằm mục đích

để thiết lập một tiêu chuẩn chung toàn châu Âu xác định các dịch vụ dịch thuật. Nó tập trung vào năng lực của người dịch và người duyệt và xác định các thủ tục QC ở một mức độ nào đó, tuy nhiên, một lần nữa, trọng tâm là khách hàng và LSP cùng xác định các quy trình trước khi dịch;

l ASTM (American Society for Testing and Materials) F2575 - 06 Tiêu chuẩn về đảm bảo chất lượng dịch. Tiêu chuẩn này một lần nữa dành riêng cho việc dịch thuật, đưa ra các hướng dẫn cho 'tất cả các bên liên quan', bao gồm cả khách hàng, và nhằm cung cấp một khuôn khổ để thỏa thuận về việc xác định các quy trình sẽ dẫn đến mức chất lượng mong muốn trong sản phẩm cuối cùng. Nó chỉ định các thông số, bao gồm một số liên quan đến chất lượng bản dịch, cần được xem xét trước khi bắt đầu dịch;

l Tiêu chuẩn Quốc gia của Cộng hòa Nhân dân Trung Hoa GB / T 19363.

Đặc điểm kỹ thuật 1–2003 cho Dịch vụ Dịch thuật. Được thực hiện lần đầu tiên vào năm 2004, đây cũng là bản dịch cụ thể và được phát triển với sự tham chiếu đến các tiêu chuẩn CEN và DIN. Nó áp dụng cho quy mô lớn

LSP và khách hàng, không phải dịch giả tự do. Nó cung cấp một tài khoản toàn diện về một loạt các 'đặc điểm chất lượng' (từ trình độ phiên dịch cho đến quy định trang phục dành cho lễ tân) và chi tiết tỉ mỉ một số yếu tố chất lượng ngôn ngữ (ví dụ: chỉ định cách dịch tên nước ngoài sang tiếng Trung).

Even where providers are not bound by formal international standards, a growing emphasis on quality management in important client sectors has affected translation. Leading management theories, particularly Total Quality Management,14 Kaizen15 and Six Sigma16 have had a significant impact on translation, especially in some sectors and language pairs. The influence of these theories on the translation industry’s approach to quality is hardly surprising, as they began life in sectors which rely heavily on translation (automotive, communications), so the methods spread naturally.

What has the increasing focus on translation quality meant for industry definitions and approaches? The next section considers the professional understanding of translation quality and outlines the broad approaches taken for measuring, comparing and ensuring quality levels, in contrast to academic work on TQA. These are developed in more detail later, with case studies as illustrations, in Chapters Four and Five.

##### Định nghĩa ngành và các tài khoản về chất lượng bản dịch

Quan điểm chuyên nghiệp về chất lượng bản dịch là toàn diện so với quan điểm thường hẹp hơn về TQA trong các nghiên cứu dịch thuật.

Thuật ngữ được sử dụng chung trong ngành phản ánh sự khác biệt này. Một số thuật ngữ thường được sử dụng để phân loại các phương pháp tiếp cận để đảm bảo và đo lường chất lượng. Đáng chú ý, bản thân các thuật ngữ TQA / QA thường được sử dụng với một nghĩa khác trong ngành, đôi khi đề cập đến việc đánh giá chất lượng bản dịch nhưng thường là để đảm bảo chất lượng; QE (Đánh giá chất lượng) cũng được phổ biến rộng rãi.17 Điều này bao hàm sự khác biệt cốt lõi giữa sự tập trung của các nhà lý thuyết vào việc đánh giá chất lượng sau khi dịch (xem sản phẩm) và mối quan tâm của người làm nghề để đảm bảo với khách hàng, cả trước và trong quá trình, rằng đôi bên mức chất lượng chấp nhận được sẽ được cung cấp. TQA vẫn quan trọng, nhưng chỉ là một yếu tố trong cách tiếp cận tổng thể rộng hơn.

Khía cạnh tiềm năng của QA được nêu bật trong định nghĩa của thuật ngữ ISO. QA là "một phần của quản lý chất lượng tập trung vào việc cung cấp sự tin tưởng rằng các yêu cầu chất lượng sẽ được đáp ứng" (ISO 9000: 2005 3.2.11; sự nhấn mạnh của tôi). Một sự khác biệt quan trọng được thực hiện trong ngành giữa QA (đảm bảo) và QC (Kiểm soát chất lượng). QC được phân biệt với đảm bảo là "một phần của quản lý chất lượng tập trung vào việc đáp ứng các yêu cầu chất lượng" (ISO 9000: 2005 3.2.10; sự nhấn mạnh của tôi). Sự khác biệt này thường được các chuyên gia dịch thuật công nhận. Ví dụ, trong nội địa hóa, ‘đảm bảo chất lượng được định nghĩa là các bước và quy trình được sử dụng để đảm bảo sản phẩm chất lượng cuối cùng, trong khi kiểm soát chất lượng tập trung vào chất lượng của sản phẩm được sản xuất bởi quy trình’ (Esselink, 2000: 146). Tất nhiên, có những quan điểm khác nhau trong giới dịch thuật về cách QA và QC được quản lý tốt nhất, nhưng sự chú ý chi tiết đến các quy trình trong thế giới thực thể hiện sự khác biệt rõ rệt so với lý thuyết.

Nói một cách cụ thể, QA đề cập đến các hệ thống được thiết lập để xử lý trước và tránh lỗi hoặc các vấn đề chất lượng ở bất kỳ giai đoạn nào của công việc dịch thuật. QA thường được hiểu là cách tiếp cận toàn cầu về chất lượng bản dịch (Mossop, 2001: 92). Nó bao gồm tất cả các khía cạnh khác của việc đạt được và đo lường chất lượng, bao gồm lập kế hoạch, QC và TQA. QA liên quan đến việc xác định các quy trình cho tất cả các giai đoạn của công việc dịch thuật, bao gồm đánh giá sau khi dịch và các yếu tố ngoại ngữ. Do đó, nó liên quan đến không chỉ người dịch mà tất cả những người liên quan đến việc cung cấp bản dịch cho khách hàng. Các tuyên bố mạnh mẽ thường được đưa ra, đặc biệt liên quan đến các tiêu chuẩn chính thức, rằng việc thực hiện đúng các quy trình QA như vậy có nghĩa là bất kỳ đánh giá cuối cùng nào về chất lượng sản phẩm đều trở nên thừa: 'Khi các quy trình làm việc được duy trì và kiểm soát theo các quy trình đã được phê duyệt, sản phẩm cuối cùng sẽ đáp ứng yêu cầu về chất lượng sản phẩm của khách hàng, bất kể loại sản phẩm được sản xuất '(Gaal, 2001: 4). Vì vậy, tiêu chuẩn ISO "không quan tâm đến nội dung của bản dịch" (Ørsted, 2001: 444).

Điều này không có nghĩa là quá trình được đánh giá cao trong nghề nghiệp với chi phí

của sản phẩm, tuy nhiên, bởi vì quá trình này cũng thường bao gồm QC, ngay cả khi các tiêu chuẩn không nhấn mạnh điều này hoặc nêu chi tiết về cách thức thực hiện chính xác. QC có nghĩa là kiểm tra các khía cạnh của sản phẩm dịch; nó như vậy

bao gồm TQA.18 Điều này thường được thực hiện sau khi giai đoạn dịch hoàn tất, nhưng các khía cạnh của QC cũng có thể được thực hiện theo cách luân phiên trong suốt quá trình. Mossop coi việc sửa đổi bản dịch là 'mức độ QC cao nhất' (2001: 84), nhưng nhiều yếu tố khác được bao gồm trong thuật ngữ và QC không cần phải sửa lại toàn bộ. Ví dụ: điều thường được gọi trong ngành là 'kiểm tra ngôn ngữ', sẽ là một phần của QC. Điều này có thể có nghĩa là người nói ngôn ngữ đích không có kiến ​​thức về văn bản nguồn đang kiểm tra xem hiển thị văn bản và tính nhất quán của bản dịch có đầy đủ hay không. Đối với một số chuyên môn, kiểm tra chức năng của sản phẩm đã dịch cũng sẽ được đưa vào QC (ví dụ: trong bản địa hóa, kiểm tra giao diện người dùng hoặc các liên kết hoạt động). DTP cũng được bao gồm trong QC; điều này lại thường được thực hiện bởi một người không phải là nhà ngôn ngữ học (ví dụ: kiểm tra xem phông chữ, hình ảnh và bố cục trang có được hiển thị chính xác trong các tệp mục tiêu hay không).

Further relevant key terms in widespread use in industry again demonstrate the different focus in the real world. These include Quality Planning and Quality Improvement. As in many quality management philosophies, translation quality is not seen as an end goal in the profession or something which is merely to be assessed, but an ongoing process which can always be refined, improved or achieved more efficiently (i.e. the same quality level at reduced cost). All these aspects are included in the professional understanding of quality management, resulting in a broader overall conception of translation quality.

How are QA, QC, planning and improvement done in practice? As the industry emphasizes process as well as product, it is helpful to consider translation quality during the three main stages in any translation process: pre-translation, translation and post-translation. A general overview of the translation process is presented below, detailing the various features the industry takes into consideration in ensuring and assessing quality. No LSP’s approach would involve all steps, particularly as some are not applicable to the range of providers: freelance translators will not adopt processes in place at agency level, for instance. Comparing these stages to the focus in academic TQA is instructive, as it demonstrates how much broader the professional concept of translation quality is. Just as for academic models, criticisms can and have been made of the various strategies, of course. These are not addressed here, but in Chapters Four and Five, where the strategies are presented in context and in more concrete detail via case studies.

###### Giai đoạn tiền dịch

Trước khi một dự án dịch thuật được công bố, các chuyên gia luôn có sẵn các quy trình vận hành tiêu chuẩn có thể được điều chỉnh cho phù hợp với từng dự án hoặc khách hàng. Trong các cuộc phỏng vấn và các vị trí phủ bóng công việc, rõ ràng là các LSP từ các dịch giả tự do cá nhân đến lớn-

các nhà cung cấp quy mô dựa vào các quy trình đã thiết lập để đảm bảo các mức chất lượng nhất định, thường không công nhận hoặc nói rõ rằng họ đã làm như vậy. Sau đây là các khía cạnh của quy trình tiền dịch chuyên nghiệp với các tác động đến chất lượng:

l Định giá: đấu thầu cho công việc, thường bao gồm các bản dịch mẫu để chứng minh mức chất lượng được cung cấp trước; phân bổ nguồn lực trong ngân sách; thỏa thuận thù lao với nhà cung cấp;

l Lập kế hoạch: thỏa thuận các quy trình và thời hạn thích hợp với khách hàng và nhà cung cấp, bao gồm cách quản lý QC và dịch vụ giá trị gia tăng nào được bao gồm trong bản dịch (ví dụ: DTP); xác định các chỉ số hoạt động chính để sử dụng trong dự án; thiết lập quy trình quản lý và lưu trữ tệp thích hợp; tiếp nhận và đồng ý cho khách hàng ngắn gọn hoặc bộ bản địa hóa; đồng ý cấu trúc truy vấn (ví dụ: người dịch chính, liên hệ với khách hàng); dịch giả; cuộc họp khởi động (đặc biệt là trong nội địa hóa);

l Nguồn nhân lực: xác định nhu cầu của khách hàng sau đó kiểm tra phù hợp, thuê ngoài tuyển dụng hoặc phân công nhân viên ngôn ngữ và nhân viên khác (người xem lại, PM, kỹ sư phần mềm);

l Chuẩn bị hồ sơ nguồn và QC: hỗ trợ quốc tế hóa và tư vấn cho khách hàng; thử nghiệm quốc tế hóa; thuật ngữ

khai thác; phản hồi về chất lượng ST; chuyển thể hoặc biên tập trước ST trước khi dịch; chuẩn bị và xem xét ngôn ngữ ‘xoay trục’ ST nếu thích hợp trước khi dịch đa ngôn ngữ;

l Nguồn tài liệu thuật ngữ: nghiên cứu; chuẩn bị nguồn lực; tích hợp tài nguyên khách hàng với cơ sở dữ liệu cá nhân hoặc cơ sở dữ liệu nội bộ hiện có; xác nhận thời hạn;

l Tài nguyên dịch: phần cứng; phần mềm; bộ nhớ dịch thuật; căn chỉnh của các bản dịch trước đó; MT; hướng dẫn phong cách;

l Tài nguyên quản lý dự án: cơ sở dữ liệu; phần mềm; phân chia các dự án quy mô lớn;

l Đào tạo cho các nhà cung cấp (người dịch, nhà thuật ngữ) để đảm bảo họ tuân thủ các tiêu chuẩn, các nguồn lực được sử dụng hợp lý, quy trình làm việc đã thỏa thuận được tôn trọng hoặc các thông số kỹ thuật của khách hàng được tuân thủ. Việc đào tạo như vậy có thể dành riêng cho dự án, hướng vào khách hàng hoặc liên tục (CPD).

###### Giai đoạn dịch thuật

Điều này được định nghĩa ở đây là bắt đầu khi các tệp nguồn được gửi đến (các) người dịch và kết thúc khi bản dịch chưa được sửa được trả lại cho

một người sửa đổi, đại lý hoặc khách hàng. Sau đây là các khía cạnh của quy trình dịch thuật chuyên nghiệp có ảnh hưởng đến chất lượng:

l Nghiên cứu: hiểu nội dung nguồn, thuật ngữ chuyên môn hoặc tiêu chuẩn ngôn ngữ đích (ví dụ: sử dụng sản phẩm hoặc phần mềm kiểm tra bằng ngôn ngữ nguồn); truy vấn nội dung với khách hàng / tác giả / đại lý;

l Chuẩn bị nguồn lực: kiểm tra bộ bản địa hóa hoặc bản tóm tắt khách hàng; nhập thuật ngữ hoặc dữ liệu bộ nhớ dịch; cài đặt hoặc thiết lập phần mềm để sử dụng trong dự án (ví dụ: tham số khớp mờ);

l Dịch: soạn thảo; sử dụng các công cụ dịch thuật; đầu ra MT sau chỉnh sửa; tạo tệp đích ở định dạng tệp gốc;

l Giám sát: chi tiêu của dự án; duy trì kiểm soát ngân sách dự án đã thỏa thuận; thời hạn họp tạm thời;

l Lập kế hoạch: xem xét và phân bổ lại các nguồn lực khi cần thiết để luôn đúng tiến độ và trong phạm vi ngân sách;

l Tự kiểm tra: các quy trình xem xét của chính người dịch sau bản nháp đầu tiên (ví dụ: hiệu đính, kiểm tra chính tả, kiểm tra xác minh thẻ và thuật ngữ, kiểm tra các tệp đích được tạo ở định dạng tệp gốc);

l Tham gia vào chu trình phản hồi: trả lời phản hồi của khách hàng trong quá trình dự án.

###### Giai đoạn hậu dịch

Cách tiếp cận chuyên nghiệp rộng hơn TQA đơn thuần. TQA được thực hiện nhằm mục đích không chỉ đánh giá hồi cứu chất lượng của các bản dịch cụ thể, mà còn để đưa vào chu trình chất lượng liên tục. Việc xác định các vấn đề về chất lượng sau khi dịch cho phép các LSP xử lý trước những vấn đề này cho các dự án trong tương lai. Giai đoạn sau bản dịch được định nghĩa ở đây là bắt đầu khi các tệp đích bản nháp đã dịch được người dịch trả lại, thường là cho người sửa lại, đại lý hoặc khách hàng. Sau đây là các khía cạnh của quy trình hậu dịch thuật chuyên nghiệp có tác động đến chất lượng:

l Quy trình QC, trước khi hoàn thành dự án: kiểm tra tính nhất quán; tuân thủ các nguồn lực của khách hàng; bản sao đã chỉnh sửa; chỉnh sửa; thử nghiệm chức năng; ICR; kiểm tra ngôn ngữ; kiểm tra sản phẩm; hiệu đính; ôn tập; sửa đổi; lấy mẫu; kiểm tra tại chỗ; 19

l Phản hồi của người dịch: trả kết quả hiệu đính / sửa đổi / soát xét để sửa lỗi; cập nhật thuật ngữ và tài nguyên TM;

l Các quy trình TQA / QE, trước và / hoặc sau khi hoàn thành dự án: áp dụng các công cụ và thước đo (nhằm vào các đánh giá không thiên vị / có thể nhân rộng); xếp hạng tác phẩm của người dịch;

l Project management processes: invoicing; archiving of resources; secure storage; ownership issues; feedback;

l Project review: post-mortem; feedback cycle (to clients and suppliers, including positive feedback on performance); client presentation; client/user satisfaction surveys; ongoing review and refinement of processes for future related projects.

Một lưu ý đối với bản trình bày này về cách tiếp cận chung của ngành đối với chất lượng bản dịch là nó dựa trên mô hình truyền thống của các giai đoạn dịch. Gần đây, ngành công nghiệp này đã chứng kiến ​​sự xuất hiện của các mô hình dịch thuật không nối tiếp, với các quy trình linh hoạt hơn, liên tục hơn, nơi dịch thuật được nhúng vào sản xuất, chẳng hạn như trong các dự án bản địa hóa Agile. Tuy nhiên, những cách tiếp cận mới nổi này chỉ đại diện cho một tỷ lệ nhỏ các dự án nói chung và được xem xét thêm trong Chương Năm.

#### Kết luận: Mô hình chất lượng bản dịch trong thế giới thực

Có thể thấy trong danh sách trên, cách tiếp cận chuyên nghiệp để đảm bảo và đo lường chất lượng bản dịch vượt xa TQA một mình. Chất lượng thường phải được đánh giá trong suốt thời gian tồn tại của các dự án, các khía cạnh của TQA đôi khi được áp đặt và các chuyên gia thực hiện TQA có động cơ khác với các nhà lý thuyết. Ngành công nghiệp này rất đa dạng, đặc biệt là về quy mô nhà cung cấp, và một loạt các tiêu chuẩn và quy định áp dụng cho các LSP khác nhau. Việc giải thích các quy trình TQA hoặc QE về cơ bản là khác nhau giữa LSP này với LSP khác và các phương pháp tiếp cận khác nhau có những ưu điểm và khuyết điểm, giống như các lý thuyết. Nhu cầu và sở thích của khách hàng cũng có ảnh hưởng đáng kể đến việc diễn giải LSP về quy trình chất lượng. Tuy nhiên, phạm vi của các phương pháp tiếp cận trong thế giới thực có thể được phân loại theo hai mô hình lớn: từ trên xuống và từ dưới lên. Chương Bốn và Năm mô tả phạm vi của các phương pháp tiếp cận chuyên nghiệp trong thế giới thực đối với chất lượng bản dịch một cách chi tiết hơn và có thể so sánh được trong hai mô hình này. Điểm mạnh và điểm yếu của mỗi cách tiếp cận được xem xét cho các tình huống dịch khác nhau.

Nghề ngày càng phụ thuộc vào tự động hóa, liệu có hỗ trợ

sản xuất đầu ra chất lượng cao hoặc để cải thiện tính nhất quán và khách quan trong đánh giá chất lượng. Chương tiếp theo xem xét cách các công cụ chính được sử dụng rộng rãi trong ngành đã ảnh hưởng đến chất lượng và quy trình dịch thuật như thế nào.

### CHƯƠNG BA

Công cụ, công việc và chất lượng

#### Giới thiệu: Tác động của các công cụ dịch thuật

Tác động tiềm tàng của các công cụ điện tử đối với dịch thuật và bản địa hóa trước đây đã được xem xét ở một mức độ nào đó (Cronin, 2003; Pym, 2003, 2010a). Thiết kế và các tính năng chính của công cụ cũng đã được phác thảo, mặc dù hầu hết các tài khoản được xuất bản hiện nay đều đã cũ (Austermühl, 2001; Bowker, 2002; Esselink, 2000; Lagoudaki, 2006, 2009; Quah, 2006). Nghiên cứu hạn chế đã được công bố về tác động của các công cụ điện tử đối với chất lượng bản dịch (Bédard, 2000; Bowker, 2005, 2007; Drugan, 2007b; García, 2009a; Teixeira, 2011; Torres-Hostench và cộng sự, 2010). Hầu hết nhóm nghiên cứu hạn chế này được thực hiện ‘trong ống nghiệm’ trong khuôn viên trường đại học, sử dụng nhóm nhỏ gồm các biên dịch viên là sinh viên, thay vì các chuyên gia làm việc với các công cụ tự chọn quen thuộc trong điều kiện làm việc tiêu chuẩn của họ (Olohan, 2011: 353). Các công cụ này chỉ mới được sử dụng rộng rãi từ cuối những năm 1990 (Bowker, 2005: 14), với sự tiếp thu khác nhau đáng kể trong các lĩnh vực và các cặp ngôn ngữ khác nhau, vì vậy gần đây chỉ có thể đánh giá tác động của chúng trong thế giới thực (Drugan, 2004, 2007a, b). Nghiên cứu đã được công bố cho đến nay cũng bị giới hạn bởi:

cặp ngôn ngữ l: hầu như tất cả các nghiên cứu chỉ xem xét các ngôn ngữ Châu Âu / Scandinavi; 1

l lựa chọn công cụ: ví dụ: tất cả các nghiên cứu đã xuất bản về việc sử dụng TM, ngoại trừ của tác giả, tham khảo SDL Trados (hoặc các phiên bản trước đó), trong khi nhiều công cụ được sử dụng trong ngành. Không tìm thấy nghiên cứu nào về các công cụ chuyên dụng hơn (ví dụ phần mềm bản địa hóa chuyên dụng như Alchemy Catalyst);

l sự kết hợp của các công cụ: ít người dịch chỉ sử dụng một công cụ. Họ thường dựa trên nghiên cứu, thuật ngữ và các công cụ TM và các tài nguyên được xây dựng tùy chỉnh của riêng họ. Điều này rất khó để tái tạo hoặc cho phép trong điều kiện phòng thí nghiệm;

l nhóm người dùng: nghiên cứu hiện tại chỉ xem xét người dịch, người hiệu đính và người duyệt lại. Khi ngày càng có nhiều chuyên gia đảm nhận những vai trò quan trọng hơn trong ngành, việc nghiên cứu tách biệt những nhóm này có nguy cơ bỏ lỡ những tác động quan trọng của việc sử dụng công cụ đối với chất lượng, vì hiện nay có nhiều người chơi khác đóng góp vào sản phẩm cuối cùng.

The present study attempts to address these gaps by drawing on research in vivo, including translators working with languages which have been less studied (Arabic, Chinese, Japanese, Russian and ‘smaller’ languages such as Latvian, Norwegian and Welsh). Professionals were observed in their usual working conditions, producing live jobs for paying clients or in-house managers, to real deadlines. This approach clearly entails other problems, not least subjects’ awareness of the researcher’s presence. It is likely that translators were more self-conscious than usual and paid more attention to issues relating to translation quality, for instance. Nonetheless, when combined with the published research carried out in more controlled conditions, this approach offers new insights into the effects of electronic tools.

Workflow emerged as a relevant issue when considering quality during research. It is addressed here because practitioners repeatedly attributed changes in workflow processes to the tools’ influence. As the various translation and quality standards emphasize, getting processes and workflow right helps create conditions in which acceptable levels of quality will be achieved in the eventual product. Changes to translation workflow are therefore likely to have affected quality, whether positively or negatively. The next section lists the main categories of electronic tools in widespread use in the profession today, stressing those features which are relevant for translation quality. Their impact on translation workflow, quality management and assessment is then summarized, drawing both on the limited studies published thus far and the original research carried out for the present book. Finally, the impact of electronic tools is considered in relation to professional models of translation quality.

#### Bàn làm việc của người dịch

Khái niệm bàn làm việc hoặc máy trạm của người phiên dịch đề cập đến sự kết hợp riêng của các công cụ điện tử do mỗi người dùng lắp ráp. Cho đến gần đây, nhiều người dịch dựa vào thiết lập cơ bản của xử lý văn bản, trình duyệt Internet và email. Quah tổng hợp một máy trạm tiêu biểu hiện nay

như tích hợp ‘các công cụ và tài nguyên dịch như bộ nhớ dịch, công cụ căn chỉnh, bộ lọc thẻ, từ điển điện tử, cơ sở dữ liệu thuật ngữ, hệ thống quản lý thuật ngữ và trình kiểm tra chính tả và ngữ pháp’ (2006: 93–4). Sự đa dạng ngày càng tăng của các vai trò trong ngành cũng có nghĩa là các công cụ ngày càng được sử dụng nhiều hơn bởi những người khác ngoài biên dịch viên. Một cuộc khảo sát năm 2006 với gần 900 LSP từ 54 quốc gia cho thấy rằng 82,5% người được hỏi đã sử dụng các công cụ bộ nhớ dịch, chẳng hạn (Lagoudaki, 2006: 12–13), mặc dù bao gồm cả các nhóm như thông dịch viên không cần tất cả các công cụ. Các LSP có kích thước khác nhau sử dụng các công cụ khác nhau, tùy thuộc vào các tình huống mà chúng thường hoạt động, các cặp ngôn ngữ và chuyên môn. Rất ít nếu có sẽ sử dụng tất cả các công cụ được liệt kê ở đây. Các công cụ điện tử được sắp xếp theo thứ tự giảm dần, với công cụ được sử dụng rộng rãi nhất2 được liệt kê đầu tiên. Chúng được nhóm theo chức năng, vì các nhà cung cấp phần mềm cung cấp các kết hợp tính năng khác nhau. Danh sách đầy đủ các phần mềm độc quyền không được cung cấp vì thông tin này có sẵn rộng rãi và thay đổi thường xuyên khi các công cụ mới được tung ra hoặc các công cụ hiện có được nâng cấp, nhưng các công cụ mẫu được đề xuất trong mỗi danh mục cho mục đích minh họa.

##### Công cụ lập kế hoạch, chuẩn bị và quản lý dự án

Bởi vì các dự án khác nhau đáng kể về quy mô và yêu cầu kỹ thuật, một loạt các công cụ được sử dụng trong ngành để lập kế hoạch và quản lý. Các dịch giả tự do cá nhân có thể dựa vào cơ sở dữ liệu Excel hoặc lịch điện tử để theo dõi các cam kết của họ hoặc sử dụng các chức năng theo dõi dự án cơ bản được đóng gói theo tiêu chuẩn với một số công cụ TM. Người quản lý dự án nội bộ (PMs) cần các ứng dụng phức tạp hơn để xử lý đồng thời nhiều dự án phức tạp và tự động hóa các nhiệm vụ hỗ trợ, bao gồm một số liên quan đến quản lý chất lượng dịch. Bộ công cụ của PM thường được xây dựng xung quanh một ứng dụng quản lý dự án chuyên dụng. Một số công ty sử dụng phần mềm chung chung không được thiết kế đặc biệt cho ngành dịch thuật (ví dụ: Microsoft Project), mặc dù phần mềm này có thể được tùy chỉnh để phù hợp với nhu cầu địa phương. Nhóm thứ hai gồm các công cụ PM dành riêng cho bản dịch được liên kết với phần mềm dịch độc quyền như công cụ TM và bản địa hóa (ví dụ: Across Language Server, SDL WorldServer). Những điều này có lợi thế là tích hợp các tài nguyên dịch thuật và thuật ngữ, vì vậy các PM có thể dễ dàng phân tích các công việc mới so với các dự án trước đó và chi phí các công việc này theo các kết quả phù hợp trong cơ sở dữ liệu hiện có. Cách tiếp cận thứ ba là đầu tư vào một công cụ quản lý dự án dịch độc lập chuyên dụng (ví dụ: LTC Worx, Projetex). Chúng có các chức năng bổ sung và thường hỗ trợ nhiều định dạng hoặc công cụ dịch và bản địa hóa. Cuối cùng, các LSP lớn hơn có thể thiết kế công cụ đặt riêng của họ (ví dụ: nền tảng Lionbridge’s Freeway). Tất cả các công cụ này đều có thể mở rộng cho các dự án xử lý hai ngôn ngữ lên đến

40 trở lên. Số lượng ngày càng tăng là các ứng dụng dựa trên đám mây tương tác, được truy cập thông qua các cổng sử dụng mô hình SaaS (Phần mềm dưới dạng dịch vụ), thay vì được mua và cài đặt cục bộ. Điều này có nghĩa là cả khách hàng và nhà cung cấp đều có thể tương tác với công cụ quản lý dự án, có thể bằng cách tạo báo giá ước tính cho một công việc mới mà không cần sự tương tác của con người hoặc sử dụng tính năng trò chuyện trực tuyến để thảo luận về dự án với các nhà cung cấp khác.

Các công cụ PM thường bao gồm các chức năng sau:

l quy trình quy trình làm việc tự động, nhắc nhở và hỗ trợ PM thông qua các bước khác nhau trong quản lý kinh doanh, quy trình và ngôn ngữ;

l lưu trữ thông tin dự án từ giai đoạn RFQ (yêu cầu báo giá), sau đó tạo báo giá tự động dựa trên các thông số do PM nhập;

l tạo mẫu tiêu chuẩn (ví dụ: để báo giá, lập hóa đơn, báo cáo tiến độ, bảng theo dõi công việc);

l tính năng lập kế hoạch và quản lý thời gian, cho phép các PM lên lịch và điều phối các hoạt động khác nhau trong một dự án, làm việc trở lại sau thời hạn của khách hàng;

l nhắc nhở và lập tài liệu về việc tuân thủ các quy trình quản lý chất lượng, dựa trên kế hoạch chất lượng của dự án phù hợp với các yêu cầu của khách hàng hoặc các tiêu chuẩn bên ngoài nếu có. Điều này quy định việc kiểm tra chất lượng nào sẽ được hoàn thành. Chúng được nhắc và ký tắt khi chúng được thực hiện. Một lịch trình làm việc liên quan để sửa đổi, hiệu đính và chất lượng kỹ thuật

kiểm tra cũng có thể được tự động. Các công cụ có thể tạo các biểu mẫu đăng xuất tiêu chuẩn cho các quá trình hoặc giai đoạn cụ thể;

l hỗ trợ cho việc điều phối dự án đang diễn ra (ví dụ: xem xét các thời hạn khi một dự án phát triển);

l monitoring of project progress (e.g. live statistics on how many words have been translated or revised).

PMs interviewed for the present study were enthusiastic about an imminent ‘one-stop shop’ model for management and translation tools. In some newer versions, project management is supported alongside client and supplier needs. For instance, translators are automatically notified to ‘check out’ files for translation, revision or proofreading as they become available, thus locking them for editing by others contributing to the project, and reducing the workload and risks for the PM. If the source files are amended during the life of the project, the same translator will be notified automatically so she can review the changes and make suitable amendments to her translation, if necessary. Such approaches also allow PMs to monitor

năng suất của nhà cung cấp, số giờ làm việc và tốc độ dịch và sửa đổi cho các dự án và khách hàng cụ thể.

Các PM, người quản lý dịch thuật và người dịch tự do phải có khả năng tạo số lượng từ hoặc ký tự chính xác cho các tệp nguồn mới để đấu thầu cho các công việc thương mại, đồng thời lập kế hoạch thời gian và nguồn lực trong mọi ngữ cảnh. Đây là một thách thức khi các dự án có thể liên quan đến hàng trăm tệp nguồn ở nhiều định dạng tệp cho mỗi cặp ngôn ngữ. Để có được một số từ chính xác có thể mất nhiều ngày làm việc lặp đi lặp lại và nhàm chán. Việc dựa vào mở tệp thủ công để làm điều này có nguy cơ bỏ sót tài liệu nguồn. Do đó, các công cụ chuyên dụng (ví dụ như WebBudget) tạo ra số lượng từ chính xác cho các loại tệp phức tạp như HTML hoặc XML, mà các công cụ tiêu chuẩn không thể xử lý hiệu quả, vì chúng thường xuyên bỏ sót văn bản có thể dịch 'ẩn' hoặc ngược lại, bao gồm văn bản hoặc mã không phải để dịch . Các công cụ chuyên dụng có thể xử lý nhiều loại tệp ở chế độ hàng loạt và cho phép xác định các lần lặp lại. Chúng có hai dạng:

l Lặp lại nội bộ, nghĩa là, trong đó một đoạn ST được lặp lại trong một dự án mới. Cùng một cụm từ có thể xuất hiện nhiều lần (ví dụ: dưới dạng tiêu đề, liên kết, trong văn bản nội dung) trên nhiều tệp có liên quan. Khách hàng thường mong đợi trả tỷ lệ đầy đủ cho bản dịch đầu tiên, sau đó là tỷ lệ thấp hơn hoặc không có gì cho các kết quả chính xác tiếp theo.

l Được tận dụng từ các dự án dịch trước đó, tức là trong đó một đoạn văn bản hoặc đoạn văn bản dài hơn trong dự án mới đã được dịch trước đó và được chứa trong tài liệu tham khảo của khách hàng (ví dụ: TM được gửi cùng với dự án mới). Chúng được xử lý theo nhiều cách. Chúng có thể bị ‘khóa’, nếu khách hàng chắc chắn rằng chúng không nên được dịch lại; trong trường hợp này, người dịch có thể

thậm chí không nhìn thấy các phần có liên quan của các tệp nguồn. Chúng có thể được tính là 100% phù hợp với mục đích trích dẫn, nhưng vẫn để người dịch hiển thị, vì vậy chúng có ngữ cảnh để dịch

văn bản xung quanh. Chúng có thể được tính là 100% hoặc so khớp mờ nhưng bị tính phí, mặc dù với tỷ lệ thấp hơn văn bản mới. Một số khách hàng nhận ra rằng ngay cả các kết quả khớp chính xác cũng phải được kiểm tra theo ngữ cảnh trong các tệp mới.

Công cụ đếm từ không phải lúc nào cũng có sẵn hoặc phù hợp với một số định dạng tệp nhất định. Các phương pháp khác bao gồm thực hiện đếm từ ở định dạng tệp gốc, sử dụng chức năng đếm từ trong TM hoặc công cụ bản địa hóa, xuất văn bản sang ứng dụng khác để đếm hoặc sử dụng công cụ đếm từ chuyên dụng được thiết kế cho một loại tệp cụ thể; thứ hai đặc biệt phổ biến với các tệp PDF.3 Ngay cả với các phương pháp và công cụ này, một số văn bản có thể bị loại trừ, đặc biệt là văn bản được lưu dưới dạng hình ảnh hoặc nội dung được truy xuất từ ​​cơ sở dữ liệu cho các trang máy chủ động (điều này thường bị bỏ sót nên phải được xuất và tính riêng ).

Các công cụ PM chuyên dụng được sử dụng cùng với cơ sở dữ liệu nhà cung cấp cho các dự án lớn. Phần này thường liệt kê chi tiết liên hệ của nhà cung cấp, mức giá, tình trạng còn hàng, chuyên môn, kinh nghiệm trước đây, cặp ngôn ngữ, xếp hạng chất lượng, vị trí (có liên quan nếu dựa trên múi giờ khác) và phản hồi của khách hàng / đại lý trước đó. Đối với các dự án quy mô lớn, các PM kêu gọi các nhóm biên dịch viên cho từng ngôn ngữ trong nhiều tháng nên việc phân công công việc cho các nhà cung cấp có thể là một hoạt động phức tạp; một lần nữa các công cụ có thể tự động hóa một phần tác vụ này.

Việc chuẩn bị trước khi dịch các tài liệu nguồn một lần nữa được hỗ trợ bởi một số công cụ và chức năng chuyên dụng. Điều này có thể bao gồm:

l Căn chỉnh. Trong trường hợp các bản dịch trước đó có liên quan đến dự án mới và có thể cung cấp các kết quả phù hợp, nhưng không có sẵn ở định dạng TM phù hợp, các tệp nguồn và tệp đích trước đó có thể được căn chỉnh tự động để tạo một TM mới hoặc được nhập vào một TM hiện có. Điều này là không nhỏ và có ý nghĩa đối với chất lượng tài liệu tham khảo. Mọi căn chỉnh sau khi dịch phải được kiểm tra cẩn thận, lý tưởng nhất là bởi một nhà ngôn ngữ học hiểu và nói được cả ngôn ngữ nguồn và ngôn ngữ đích, vì căn chỉnh có thể không chính xác,

ảnh hưởng đến chất lượng TM.

l Chuẩn bị tệp nguồn. Đối với các dự án lớn đa ngôn ngữ, nguồn có thể được chỉnh sửa trước trước khi dịch. Chỉnh sửa trước bao gồm

‘Hạn chế từ vựng và ngữ pháp trước khi quá trình dịch có thể diễn ra [và. . .] kiểm tra lỗi và sự không rõ ràng của văn bản ngôn ngữ nguồn (Quah, 2006: 44). Điều này có thể tránh các vấn đề về chất lượng sau này trên nhiều ngôn ngữ đích. Một ngôn ngữ được kiểm soát4 có thể được sử dụng để MT có thể được áp dụng thành công hơn

hoặc để cắt giảm sự thay đổi giữa các ngôn ngữ. Các công cụ có thể kiểm tra sự tuân thủ với một ngôn ngữ được kiểm soát (ví dụ: HyperSTE).

l Nhập tệp nguồn và chuyển đổi tệp (ví dụ: từ một loạt các định dạng tệp sang một định dạng phù hợp để sử dụng trong công cụ TM). Trong quá trình bản địa hóa, có thể cần bộ lọc hoặc bộ phân tích cú pháp để trích xuất văn bản có thể dịch được từ các định dạng không chuẩn (Esselink, 2000: 414). Các công đoạn này thường được tiến hành

by agency staff prior to distribution in the appropriate format to translators and again may require specialist or bespoke tools.

Further project support tools may also be used in certain conditions (e.g. CMS for planning and version control of documentation).

##### Công cụ nghiên cứu

Bất kể người dịch có đủ trình độ hoặc thông tin trong các lĩnh vực chuyên môn đến đâu, bản chất của tài liệu cần thiết trong bản dịch là nội dung mới,

thuật ngữ và khái niệm chắc chắn sẽ cần phải được hiểu bằng ngôn ngữ nguồn sau đó được hiển thị hiệu quả bằng ngôn ngữ đích. Khi tài liệu mới đối với người dịch, anh ta phải tìm hiểu về lĩnh vực hoặc sản phẩm và xác định thuật ngữ thích hợp cho ngôn ngữ đích. Các khái niệm hoàn toàn mới có thể đã được phát minh trong nguồn, vì vậy người dịch phải tính toán các thuật ngữ mới tương đương, có thể liên quan đến nghiên cứu đáng kể (ví dụ: tiếp thị, bằng sáng chế, các vấn đề pháp lý). Cho đến gần đây, các dịch giả nội bộ có nguồn lực nghiên cứu vượt trội hơn hẳn so với các đồng nghiệp tự do của họ. Các trung tâm tài liệu phổ biến trong các bộ phận dịch thuật, thường được nhân viên bởi các nhà ngôn ngữ học chuyên môn, những người có thể chuẩn bị danh sách thuật ngữ hoặc thực hiện nghiên cứu thay mặt người dịch. Nhân viên nội bộ duy trì lợi thế trong một số bối cảnh. Ví dụ, các bộ phận dịch thuật của các công ty công nghệ cao được tham quan trong nghiên cứu có thể có đặc quyền truy cập vào các phiên bản beta của sản phẩm mà họ có thể kiểm tra để giúp xác định các thuật ngữ thích hợp để mô tả các tính năng mới. Một số nhà sản xuất đặt người dịch trên địa điểm sản xuất để cung cấp cho họ quyền truy cập như vậy hoặc vận chuyển các sản phẩm mới (ví dụ: máy ảnh, máy in) để đảm bảo lưu trữ trong bộ phận dịch thuật, để các nhà ngôn ngữ học có thể sử dụng các sản phẩm và hiểu các tính năng sẽ được truyền đạt cho người dùng mới.

Tuy nhiên, Internet đã san bằng đáng kể sân chơi cho

dịch giả tự do và cho đến nay là câu trả lời phổ biến nhất khi các LSP được hỏi trong các cuộc phỏng vấn họ đã sử dụng công cụ nghiên cứu nào cho cuốn sách này, ngay cả khi quyền truy cập bị hạn chế bởi tốc độ kết nối chậm hoặc các hạn chế về việc sử dụng (ví dụ: ở CHND Trung Hoa). Việc thực hiện nghiên cứu hiện nay nhanh hơn nhiều so với trước khi có Internet, đặc biệt là đối với thuật ngữ và dịch kỹ thuật, nơi có các nguồn tài nguyên trực tuyến chuyên môn xuất sắc. Một thay đổi đáng kể là quyền truy cập vào tài nguyên và dữ liệu cởi mở hơn nhiều thông qua các công cụ Internet, thay vì được kiểm soát bởi các thư viện, từ xa về mặt địa lý hoặc được lưu trữ không thể truy cập trong các công ty. Phần lớn các dịch giả đã sử dụng Google làm công cụ tìm kiếm chính của họ trong Internet Explorer, với các biến thể cục bộ ở một số vùng.

Các nhiệm vụ nghiên cứu phổ biến nhất liên quan đến thuật ngữ. Người dịch đã tìm kiếm bằng cả ngôn ngữ nguồn và ngôn ngữ đích để hiểu ý nghĩa của nguồn và xác định thuật ngữ đích thích hợp nhất. Hầu như tất cả những người dịch trước tiên đều tìm kiếm tài nguyên cục bộ (khách hàng hoặc cơ sở dữ liệu cá nhân, CD-ROM) sau đó chuyển sang tài nguyên trực tuyến nếu những tài nguyên này không có lượt truy cập. Các tài nguyên được ủy quyền (ví dụ: bảng thuật ngữ song ngữ của Microsoft) và danh sách thuật ngữ trực tuyến chuyên môn hóa cao là cách gọi tiếp theo. Một loạt các diễn đàn viết về kỹ thuật và dịch giả rất phổ biến, đôi khi thông qua các mạng chủ đề chuyên môn hoặc các hiệp hội nghề nghiệp. Nhiều nhà ngôn ngữ học cũng đề cập đến các tài nguyên ít có thẩm quyền hơn như diễn đàn ProZ.com KudoZ và các công cụ như Tìm kiếm từ web (điều này có thể được định cấu hình để kiểm tra tài nguyên thuật ngữ chính thức của EU IATE và các cơ sở dữ liệu khác, công cụ MT của Google và mười công cụ tìm kiếm khác nhau trong một bước). Một vài dịch giả đã đề cập đến các công cụ tìm kiếm và lưu trữ chuyên dụng được thiết lập gần đây (ví dụ: TermWiki).

Hiểu hoặc xác minh ý thức của nội dung nguồn là lý do tiếp theo được viện dẫn phổ biến nhất để thực hiện nghiên cứu. Một lần nữa, Internet luôn được coi là công cụ hữu ích nhất. Tác động tích cực của việc tìm kiếm hình ảnh đã được nhấn mạnh nhiều lần: khi một thuật ngữ kỹ thuật hoặc không rõ ràng được sử dụng trong nguồn, hình ảnh thường có thể giúp người dịch thiết lập kích thước hoặc hướng của đối tượng, những giới từ nào nên được sử dụng liên quan đến vị trí của nó, v.v. Cũng hữu ích là các diễn đàn người dùng trực tuyến dành cho các chuyên gia kỹ thuật về ngôn ngữ nguồn, các trang web khách hàng và mạng nội bộ, nơi quyền truy cập được cấp.

Việc kiểm tra việc sử dụng ngôn ngữ đích, đặc biệt là trong các ngữ cảnh mới hoặc đang nổi, cũng cần phải nghiên cứu. Các tệp hoặc tài liệu đã dịch trước đó bằng ngôn ngữ đích và tài liệu tham khảo của khách hàng được kiểm tra trước tiên, vì chúng sẽ cung cấp dấu hiệu về kiểu và đăng ký ưa thích. Tìm kiếm trên Internet sau đó đã được thử. Một số ít người dịch đã sử dụng kho ngữ liệu 5 ngoài Internet, với một số ít đã tạo kho ngữ liệu đơn ngữ hoặc song ngữ của riêng họ cho các lĩnh vực chuyên môn mà họ dịch thường xuyên. Kho ngữ liệu điện tử cho phép người dùng tìm kiếm các ví dụ chưa được dịch về cách sử dụng trong ngôn ngữ đích, đặc biệt là collocates (các từ thường cùng xuất hiện trong các ngôn ngữ tự nhiên). Các cách sử dụng khác bao gồm hiểu các định nghĩa trong ngữ cảnh. Các công cụ phân tích tập tin (ví dụ: Công cụ WordSmith) cho phép người dịch tìm kiếm kho tài liệu lớn một cách nhanh chóng và hiệu quả:

Consulting printed ‘parallel’ texts in the target language – in order, for example, to search for terminology or look for idiomatic phraseology – is of course something that translators are very familiar with. Consulting digitalized corpora by means of corpus analysis tools enables them to exploit large quantities of text far more rapidly and systematically. (Wilkinson, 2005: n.p.)

Hầu hết các công cụ như vậy bao gồm một bộ điều phối, một tính năng quen thuộc với người dịch từ các công cụ TM. Điều này cho phép người dùng tìm tất cả các mục nhập cho một cụm từ hoặc cụm từ tìm kiếm trong một kho ngữ liệu, sau đó hiển thị các lần truy cập theo ngữ cảnh, bao gồm cả câu hoặc cụm từ xung quanh cụm từ tìm kiếm. Việc nhấp vào một lần truy cập sẽ đưa người dùng đến phần văn bản dài hơn, để xem thêm ngữ cảnh hoặc chi tiết. Một số dịch giả đã dịch ra tiếng mẹ đẻ của họ đặc biệt tích cực về giá trị của những công cụ đó.

##### Công cụ thuật ngữ

Các LSP cần truy cập các thuật ngữ chuyên môn một cách nhanh chóng và đáng tin cậy. Các bảng chú giải thuật ngữ chuyên ngành có thể được cung cấp bởi khách hàng, được tìm thấy hoặc mua qua các mạng chuyên nghiệp hoặc do người dịch, các đơn vị nội bộ hoặc cơ quan tự xây dựng. Chúng lớn và phải được cập nhật thường xuyên, vì vậy các công cụ chuyên dụng để điền, quản lý và truy cập chúng là tiêu chuẩn. Công cụ thuật ngữ

có bốn chức năng chính, hai hoặc nhiều trong số đó có thể được kết hợp trong một ứng dụng: trích xuất từ; lưu trữ và quản lý; tìm kiếm, truy xuất và chèn; kiểm tra kỳ hạn. Các công cụ trích xuất thuật ngữ có thể được sử dụng để tạo danh sách thuật ngữ đơn ngữ, song ngữ hoặc đa ngôn ngữ mới hoặc để điền các cơ sở hạn chế hiện có. Chúng có thể đi kèm với các ứng dụng TM (ví dụ: tính năng Tạo Lexicon trong Atril DVX) hoặc được mua dưới dạng tiện ích bổ sung hoặc công cụ độc lập (ví dụ: SDL MultiTerm Extract, AlchemyAPI). Ngày càng có nhiều công cụ độc lập được phát triển cho nhu cầu trích xuất thuật ngữ trong các ngữ cảnh khác (ví dụ: Tối ưu hóa công cụ tìm kiếm (SEO), lập chỉ mục nội dung trực tuyến). Các công cụ như vậy tự động quét kho tài liệu điện tử như TM hoặc trang web và xác định các cụm từ ứng viên để con người xem xét trước khi nhập vào danh sách cụm từ hoặc cơ sở từ. Họ áp dụng phương pháp thống kê (chọn thuật ngữ dựa trên tần suất xuất hiện của chúng trong kho ngữ liệu) hoặc phương pháp ngôn ngữ (dựa trên quy tắc). Chúng được cho là có tính hữu dụng hạn chế trong ngành. Trong khi các nhà thuật ngữ chuyên môn đã sử dụng chúng, chủ yếu để tạo danh sách thuật ngữ nguồn đơn ngữ, một số ít dịch giả đã thử chúng lại coi chúng là 'vô dụng' cho mục đích của họ. Độ chính xác của chúng bị hạn chế đối với hầu hết các ngôn ngữ. Việc tốn hầu hết các công cụ và thời gian cần thiết để xem xét và từ chối các điều khoản ứng viên không phù hợp có nghĩa là các LSP đã từ chối chúng là kém hiệu quả hơn các phương pháp tổng hợp cơ sở thuật ngữ khác.

Hệ thống quản lý thuật ngữ (TMS) lại có thể được mua lại

dưới dạng các công cụ độc lập (ví dụ: SDL MultiTerm) hoặc trở thành tiêu chuẩn trong các ứng dụng TM và bản địa hóa (ví dụ: Atril DVX Project Lexicon). Đây là một trong những công cụ được sử dụng rộng rãi nhất cho LSP thuộc mọi quy mô. TMS cho phép tạo, lưu trữ và quản lý các thuật ngữ chuyên môn ở định dạng có thể tìm kiếm và xuất được. Cơ sở dữ liệu thuật ngữ thường được tạo và lưu trữ dưới dạng tài nguyên đa ngôn ngữ, nhưng bất kỳ sự kết hợp nào của dữ liệu đơn ngữ hoặc song ngữ đều có thể được trích xuất cho mục đích sử dụng dự án hoặc công việc tự do cụ thể. Thuật ngữ có thể được nhập từ nhiều định dạng tệp, mặc dù điều này có thể yêu cầu chuyển đổi khó khăn. Các mục nhập trong TMS có khả năng tùy chỉnh cao, với hầu hết hiện hỗ trợ hình ảnh / video cùng với dữ liệu ngôn ngữ, một tính năng ngày càng quan trọng trong các lĩnh vực kỹ thuật nơi thông tin sản phẩm mới phải được chia sẻ với các nhà ngôn ngữ học. Các công cụ có thể lưu trữ bất kỳ thông tin ngôn ngữ nào mà người tạo cơ sở thuật ngữ yêu cầu. Các trình hướng dẫn ở giai đoạn thiết lập cơ sở kỳ hạn nhắc nhở một loạt các trường tiềm năng trong hầu hết các công cụ (ví dụ: ngữ cảnh, định nghĩa).

Sau khi được tạo trong TMS, các cơ sở từ khóa được sử dụng để tìm kiếm, truy xuất, hoạt động

nhận dạng thuật ngữ và tự động chèn các thuật ngữ trong khi dịch. Hệ thống TM hoạt động với cơ sở thuật ngữ song ngữ, xác định các thuật ngữ nguồn khi người dịch làm việc thông qua các phân đoạn và tự động đề xuất hoặc chèn các thuật ngữ đích thích hợp. Nếu một thuật ngữ tệp nguồn không có mục nhập tương ứng trong cơ sở thuật ngữ, thì hầu hết các hệ thống sẽ cho phép người dịch thêm cụm từ đó với mục tiêu tương đương ‘đang bay’. Ngày càng có nhiều động thái chuyển sang các cơ sở cuối 'sống', được đăng trên mạng nội bộ hoặc có sẵn trực tuyến, có nghĩa là tất cả người dịch cho một cặp ngôn ngữ

có thể truy cập phiên bản mới nhất của tài nguyên thuật ngữ mà không cần xuất / nhập khó.

Chức năng cuối cùng của các công cụ thuật ngữ liên quan đến QC. Sau khi dịch, bộ lọc có thể kiểm tra sự tuân thủ của người dịch với các điều khoản đã được phê duyệt và tính nhất quán trên các tệp đã dịch, sau đó thực hiện tìm và thay thế tức thì cho bất kỳ điều khoản nào chưa được phê duyệt.

##### Chỉnh sửa văn bản và công cụ nhập liệu

The overwhelming majority of professional translators visited for this study entered text in TM or localization tools for virtually all jobs. Most still worked directly in the native file format at least on occasion, typing over the ST. This was particularly true of those who worked with MS Office formats, some of which were seen as poorly supported by TM tools (PowerPoint was flagged most). Translators who usually worked in a TM tool sometimes worked in the native file format when the ST was very short, a one-off assignment or in a file format not supported by their TM system.

Only a small minority entered text via voice recognition tools, even where access and support were available. Dragon Naturally Speaking was the only tool observed, mostly in conjunction with DVX or SDL Trados for TM. While DVX users reported no problems working in the TM editor, Trados users preferred to have the TM running in the background to check matches on screen, but would enter their translation in the native file format. All had encountered technical problems when they tried to work directly in Trados via voice recognition input. Adopters of this approach belonged to two main groups:

l những dịch giả đã có kinh nghiệm viết chính tả trước đó hàng thập kỷ, khi họ sử dụng Dictaphones thì những người đánh máy âm thanh sẽ đánh máy bản dịch của họ để chỉnh sửa bản in;

Những người tránh đánh máy vì họ bị hoặc lo ngại về chấn thương do căng thẳng lặp đi lặp lại.

Một người dịch bị khuyết tật về thể chất nhận thấy phương thức nhập này hiệu quả hơn. Một số tuyên bố rằng họ có thể làm việc nhanh hơn đáng kể. Chỉ những người dịch làm việc với các ngôn ngữ châu Âu mới được sử dụng công cụ này, mặc dù Dragon khẳng định phần mềm của họ hỗ trợ những người khác, bao gồm cả các tập lệnh phức tạp. Hiệu suất phần cứng máy tính là một vấn đề và hầu hết người dùng phải mua thêm RAM.

Một số lượng rất nhỏ người dịch, tất cả đều là người nội bộ, làm việc trực tiếp trong CMS, với TM chạy để truy cập các trận đấu, nhưng đôi khi cũng để đảm bảo hỗ trợ ngôn ngữ là đủ. Một sự phát triển gần đây có liên quan là môi trường chỉnh sửa dựa trên web bao gồm TM và thuật ngữ

tài nguyên (ví dụ: Không gian làm việc dịch thuật Lionbridge). Trong mô hình này, người dịch không mua công cụ hoặc làm việc trên bản cài đặt cục bộ mà đăng nhập để yêu cầu công việc và thực hiện công việc trực tuyến trong trình soạn thảo văn bản do nhà cung cấp ủy quyền.

##### Công cụ bộ nhớ dịch

Các LSP đã tham gia nghiên cứu cho cuốn sách này đồng ý rằng đây là những công cụ "quan trọng nhất" đối với người dịch (García, 2009a: 199). Các công cụ TM được cho là đòi hỏi ít nỗ lực của người dịch hơn các công cụ thuật ngữ. Mỗi khi công cụ được sử dụng làm môi trường dịch, ngày càng trở thành thông lệ mặc định cho tất cả các công việc, người dịch sẽ tự động cung cấp cơ sở dữ liệu. Sử dụng quy trình làm việc tiêu chuẩn, nhiều người dùng có thể tránh chuyển đổi tốn công sức và các tác vụ khác. Hệ thống TM tích hợp nhiều loại hỗ trợ khác nhau, bao gồm cả thuật ngữ, có thể được truy cập thông qua một tính năng phù hợp ngay cả khi không có sẵn bảng thuật ngữ. Hầu hết cung cấp môi trường chỉnh sửa có thể tùy chỉnh với quyền truy cập vào các tính năng chính mà người dịch cần thông qua một màn hình duy nhất, cho phép họ làm việc với các định dạng tệp phức tạp (ví dụ: tệp được gắn thẻ) tương đối đơn giản. Trong những năm 1990, các loại công cụ mọc lên như nấm. Các phiên bản hiện tại nhanh hơn, ổn định hơn và có nhiều tính năng hơn làm tiêu chuẩn (ví dụ: căn chỉnh, tính năng PM, hỗ trợ bản địa hóa, xử lý hàng loạt, kiểm tra QC tự động). Giao diện và quy trình làm việc trực quan hơn đáng kể so với các phiên bản đầu tiên. Mã hóa ký tự phổ quát thông qua Unicode có nghĩa là bất kỳ ngôn ngữ viết nào đều có sẵn trong hầu hết các công cụ và các dự án đa ngôn ngữ được hỗ trợ tốt. Chi phí của các công cụ đã giảm đáng kể và một số phiên bản hệ điều hành hoặc miễn phí có sẵn (ví dụ: Omega T).

SDL Trados vẫn là công cụ hàng đầu của thị trường, nhưng LSP

đưa vào nghiên cứu cho cuốn sách này thường được sử dụng một số công cụ để đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Các công cụ khác chiếm ưu thế trong các lĩnh vực hoặc lĩnh vực nhất định (ví dụ: STAR Transit trong bản dịch ô tô). Hơn mười công cụ TM khác nhau đã được sử dụng. Rất ít người dịch sử dụng công cụ TM với máy Mac. Wordfast được thiết kế để hoạt động trong Mac OS cũng như Windows, các công cụ OS có thể được sử dụng và có một công cụ CAT miễn phí, Appletrans, dành cho người dùng Mac; nhưng những người dùng Mac duy nhất được quan sát trong nghiên cứu này đã sử dụng Boot Camp (cho phép máy Mac chạy như thể nó là PC) hoặc một phần bổ trợ máy tính để bàn song song để chạy phần mềm Windows với một trong các công cụ TM tiêu chuẩn. Cả hai cách giải quyết này đều yêu cầu bộ nhớ bổ sung để chạy hiệu quả. Một số phiên bản của công cụ TM có thể được sử dụng "trực tiếp" trên mạng (ví dụ: SDL Trados Studio 2011 Professional), vì vậy người dịch chia sẻ tài nguyên ngôn ngữ trong thời gian thực, xem các bản dịch và thuật ngữ của nhà cung cấp khác khi chúng hoạt động. Một cách tiếp cận tương tự hiện có sẵn thông qua các công cụ dựa trên đám mây mới nổi (ví dụ: Không gian làm việc dịch thuật Lionbridge).

Công cụ TM phản chiếu các công cụ thuật ngữ trong bốn chức năng chính của chúng, hai hoặc nhiều trong số đó có thể được kết hợp trong một ứng dụng:

l Tạo cơ sở dữ liệu về nội dung đã dịch. TM khớp với các phân đoạn nguồn và đích của văn bản ngôn ngữ tự nhiên. Cơ sở dữ liệu được điền khi người dùng làm việc: mỗi khi một phân đoạn mới được dịch, nguồn và đích do con người tạo được liên kết và thêm vào TM. TM cũng có thể được điền bằng cách nhập dữ liệu máy khách (tức là các TM chứa tác phẩm của người dịch trước đó) hoặc bằng cách căn chỉnh các bản dịch trước đó có sẵn ở định dạng máy đọc được;

l Storage, management and maintenance of matched segments. LSPs and clients can leverage substantial productivity gains by combining TM content from different projects. However, this has implications for storage and management of content. Effective maintenance is essential to ensure continued value (e.g. where clients change a translation, the TM should be updated and the original suggestion deleted, so clients do not have to make the same change again);

l Search, retrieval and insertion of previous translations. Where a source segment has previously been translated, the target segment should be suggested to the translator whenever it recurs, so she can review and accept it or choose to retranslate. To do this, TM tools all analyse new source files, identify matches in the database and automatically suggest these to the translator when she arrives at the relevant segment. Security features allow approved segments

bị khóa để chỉnh sửa trong hầu hết các công cụ. Khi không tìm thấy kết quả phù hợp nào, một số công cụ hiện cung cấp tùy chọn tích hợp MT, để 'điền vào' các phân đoạn chưa được dịch để chỉnh sửa hậu kỳ. Các công cụ ngày càng có thể tùy chỉnh (ví dụ: trong STAR Transit, người dịch có thể tạo các quy tắc để khai thác TM của riêng họ cho các đối sánh phân đoạn phụ);

l Kiểm tra bản dịch. Hầu hết các công cụ TM hiện nay đều hỗ trợ các tính năng chỉnh sửa tiêu chuẩn như tự động văn bản, tự động sửa lỗi, ngữ pháp và kiểm tra chính tả khi nhập văn bản. Một loạt các chức năng QC tự động cho phép kiểm tra tức thì các yếu tố như định dạng, vị trí, thẻ và thuật ngữ, khi người dịch chuyển từ phân đoạn này sang phân đoạn tiếp theo hoặc ở chế độ hàng loạt sau khi dịch xong. WYSIWYG hoặc các tính năng xem trước cho phép người dịch xem các tệp nguồn và tệp đích theo ngữ cảnh trong quá trình dịch trong hầu hết các công cụ. Một số cho phép QC dịch, bao gồm cả sửa đổi và hiệu đính, được thực hiện trong hệ thống TM hoặc tự động cập nhật TM với bất kỳ thay đổi nào được giới thiệu ở giai đoạn QC.

##### Công cụ đảm bảo chất lượng

Một nghiên cứu năm 2007 về các công cụ QA được sử dụng trong ngành công nghiệp cho thấy chúng đi sau các công cụ TM 10–15 năm về sự phát triển và chức năng của chúng (Makoushina, 2007: 4). STAR Transit là công cụ TM đầu tiên cung cấp kiểm tra chất lượng, từ năm 1998; công cụ thống trị, Trados, chỉ giới thiệu hỗ trợ như vậy từ năm 2006. Một vài công cụ QA độc lập xuất hiện cùng thời điểm (ví dụ: QA Distiller). Các công cụ như vậy tự động hóa các nhiệm vụ QA phù hợp với tự động hóa; Tình cờ, đây thường là những thứ đơn điệu, lặp đi lặp lại và tốn thời gian. Mặc dù xuất hiện muộn trên thị trường và các tính năng hạn chế trong nhiều trường hợp, các công cụ do đó đã tìm được đối tượng dễ tiếp thu. Makoushina nhận thấy 88% tất cả các LSP sử dụng một công cụ độc lập hoặc bổ trợ QA đi kèm với các công cụ TM (sđd: 17), và trong số các LSP được truy cập cho nghiên cứu này, chỉ một số ít dịch giả tự do không sử dụng ít nhất một số chức năng QC của các công cụ của họ. Tất cả các kiểm tra này được thực hiện nhanh chóng hoặc ngay lập tức, miễn phí (sau khoản đầu tư ban đầu). Chúng nhất quán và đáng tin cậy: một cỗ máy sẽ không bỏ sót một lỗi nhỏ nào sau khi xử lý hàng trăm nghìn từ, nhưng con người thì không thể sai sót, đặc biệt khi mệt mỏi hoặc làm việc dưới áp lực thời gian. Việc kiểm tra được thực hiện ở các định dạng điện tử và do đó, đôi khi, tiết kiệm thời gian tạo tệp đích, chuyển dữ liệu qua các định dạng và chi phí in ấn. Tuy nhiên, sự thay đổi đáng kể tồn tại trên các công cụ. Sự hỗ trợ của họ cho một số ngôn ngữ nhất định rất yếu hoặc không tồn tại (các công cụ chuyên dụng hiện tại đều được thiết kế cho các ngôn ngữ Châu Âu; các LSP làm việc với các tập lệnh dựa trên ký tự và các ngôn ngữ viết từ phải sang trái thường gây khó chịu về việc hỗ trợ các cặp ngôn ngữ của họ) và nhiều tệp không thể kiểm tra định dạng.

Cấp độ cơ bản nhất của QA bằng cách sử dụng các công cụ là kiểm tra TT trong bản gốc

định dạng tệp (ví dụ: MS Word), sử dụng tính năng kiểm tra chính tả tiêu chuẩn, tìm kiếm các lỗi dự đoán hoặc kiểm tra do khách hàng quy định, kiểm tra tính nhất quán của phông chữ, v.v. Nhiều người dịch đã điền danh sách tự động sửa để kiểm tra các điểm yếu đã biết khi họ nhập văn bản. Các công cụ quản lý thuật ngữ (ví dụ: SDL MultiTerm) có thể được truy cập từ các định dạng tệp khác thông qua thanh công cụ, cho phép kiểm tra tính nhất quán của thuật ngữ. Một số người dịch đã chạy kiểm tra chính tả định dạng gốc ngay cả khi họ cũng có quyền truy cập vào các công cụ QA phức tạp hơn vì họ biết khách hàng đã làm như vậy. Nếu một khách hàng không nói ngôn ngữ đích tìm thấy lỗi bằng cách sử dụng tính năng kiểm tra chính tả tự động, điều đó có thể làm giảm niềm tin vào chất lượng của bản dịch.

Các công cụ TM cung cấp các kiểm tra tự động phức tạp hơn, bao gồm kiểm tra song ngữ, trong đó phân đoạn nguồn và mục tiêu được so sánh với nhau để xác định lỗi dịch. Kiểm tra tự động thường phụ thuộc vào nhận thức và sự tự tin của người dùng cấp cao (ví dụ: tạo macro để xác định

các lỗi thường gặp để kiểm tra). Công cụ TM thường hỗ trợ các kiểm tra sau, mặc dù hiệu suất có thể thay đổi:

l tuân thủ bảng thuật ngữ dự án;

l tuân thủ các danh sách đen do người dùng hoặc khách hàng đặt (ví dụ: các điều khoản hoặc mục nhập không được chấp nhận);

l dịch các thuật ngữ nhất quán;

l định dạng số đúng (ví dụ: dấu thập phân trong nguồn phải trở thành dấu phẩy trong mục tiêu cho nhiều ngôn ngữ); định dạng tiền tệ đúng / ưa thích; chuyển đổi đo lường tự động (ví dụ: feet sang mét);

l số lượng câu khác nhau trong ST / TT: điều này có thể hợp pháp, nhưng có thể chỉ ra bản sao hoặc văn bản bị thiếu;

l thiếu sót (ví dụ: đoạn TL trống);

l các phân đoạn giống hệt nhau trong ST / TT: chúng có thể không được dịch;

l nội dung không nhất quán (ví dụ: các phân đoạn giống hệt nhau trong ST đã được dịch khác nhau trong TT);

l partial translation: presence of source terms or characters in TT. This may identify untranslated material (e.g. Chinese characters in an English segment);

l punctuation: different punctuation marks in matched ST/TT segments (allowing for known language differences); correct spaces with punctuation marks (e.g. in French, a space before the colon); double punctuation marks (e.g. extra full stop); missed quote marks/parenthesis, etc.;

l các đoạn có độ dài khác nhau đáng kể trong ST / TT: văn bản có thể bị thiếu, hoặc người dịch có thể đã không xóa được văn bản thừa khi sao chép và dán;

thẻ l: cùng một số trong ST / TT, đúng thứ tự, đầy đủ;

l phân đoạn chưa mở (chưa bao giờ được mở trong công cụ TM): điều này có thể tiết lộ văn bản ẩn hoặc người dịch bỏ sót văn bản có thể dịch;

l không thể dịch: các yếu tố trong ST đáng lẽ không được dịch nhưng đã được thay đổi trong TT.

Các công cụ độc lập toàn diện hơn đang được sử dụng rộng rãi trong ngành để đo lường và đôi khi để sửa lỗi tự động (ví dụ: ErrorSpy). Chúng hỗ trợ nhiều định dạng tệp và công cụ TM. Tất cả các kiểm tra ở trên có thể được hỗ trợ tốt nhưng người dùng và khách hàng sẽ linh hoạt hơn trong việc đặt kiểm tra và một số vấn đề ngôn ngữ đã biết cũng có thể được đưa vào (ví dụ:

calques). Trong khi các công cụ TM và định dạng tệp gốc được thiết kế để kiểm tra lỗi để chúng có thể được sửa trước khi phân phối, các công cụ độc lập cũng có chức năng so sánh. Do đó, chúng cho phép các cơ quan đo lường và so sánh chất lượng của các bản dịch thử nghiệm.

Bộ công cụ tự động cuối cùng cho QA yêu cầu thêm đầu vào của con người. Các công cụ trong nhóm này (ví dụ: BlackJack) được thiết kế để hỗ trợ người đánh giá là con người bằng cách nhắc nhở, ghi lại và cho điểm đo lường TQ. Chúng dựa trên các số liệu, chẳng hạn như tiêu chuẩn SAE J2450 (được phát triển để dịch trong ngành ô tô) và chỉ số LISA QA. Các chỉ số nhằm mục đích xác định một tiêu chuẩn nhất quán mà chất lượng có thể được đo lường bằng cách xác định các loại lỗi, tính trọng số các lỗi này và sau đó đếm số lỗi ở mỗi loại trong các mẫu văn bản dịch. Các lỗi thường được phân loại là nghiêm trọng, lớn hoặc nhỏ và các điểm được đính kèm theo từng loại và mức độ nghiêm trọng. Các công cụ phát hiện một số lỗi tự động hoặc có thể được sử dụng cùng với các công cụ tự động khác, sau đó người đánh giá kiểm tra TT so với ST để xác định những lỗi không thể kiểm tra tự động, sử dụng các mẫu dựa trên số liệu. Điểm cuối cùng được tạo tự động cho bản dịch hoặc mẫu, thường bằng cách chia tổng điểm cho các lỗi cho tổng số từ trong ST. Trong mô hình LISA, đây được gọi là Chỉ số chất lượng dịch. Một ưu điểm của phương pháp này là nó cho phép định dạng, chức năng và ngôn ngữ QA (Koo & Kinds, 2000: 147). Trọng số và điểm số có thể khác nhau (ví dụ: đối với từng công việc hoặc khách hàng): người dùng có thể thay đổi tổng số điểm lỗi được phép, cách các điểm này được phân phối giữa các loại lỗi, cách xác định loại lỗi, v.v. Mặc dù không hoàn toàn tự động nhưng mục đích trong số các công cụ này là để tái tạo tính công bằng của việc đánh giá máy móc: 'những ý tưởng cơ bản thúc đẩy cách tiếp cận của Mô hình QA [LISA] là khả năng lặp lại (một người làm cùng một công việc hai lần sẽ thu được cùng một kết quả) và khả năng tái tạo (hai người làm cùng một công việc nên cũng thu được kết quả tương tự) '(sđd: 148).

Cuối cùng, các công cụ QA đặt trước khá phổ biến, đặc biệt là trong các đại lý

và các LSP lớn hơn với hỗ trợ CNTT tốt (ví dụ: trong lĩnh vực nội địa hóa). Một số dựa trên chỉ số chất lượng nội bộ của LSP hoặc danh sách kiểm tra QA và quy trình làm việc, trong khi những người khác sử dụng hoặc điều chỉnh các chỉ số ngành hiện có.

##### Các công cụ / phương pháp tiếp cận chuyển đổi, trao đổi và lưu trữ

Mặc dù tầm quan trọng của chúng phần lớn bị bỏ qua bên ngoài ngành, nhưng những công cụ và tính năng này đã tạo nên quy mô và hình thức hiện tại của nó. Cho đến gần đây, khả năng dịch được quyết định bởi lượng dữ liệu có thể được truyền và tốc độ. Việc dựa vào fax và các định dạng bản in cứng khác đã đặt ra những giới hạn đáng kể về mức độ xử lý của LSP dịch. Sự lây lan

of email, zipped file formats and FTP sites, followed by intranets, vastly increased server capacity and, more recently, cloud computing have enabled the industry to take on projects of previously unimaginable size, to translate material that was previously untranslatable and to work at entirely different rates.

Conversion of files across different formats is essential for all LSPs. Even freelance translators can rarely work in native file formats alone with no conversion. Commonly, translators need to receive, translate and return a range of proprietary MS Office formats, common TM and terminology formats, and other specifications (e.g. RTF files, which must be converted into another format prior to translation). Almost all translators interviewed in research reported receiving source materials in hard copy format. Most converted such materials to electronic format by scanning and conversion to machine-readable format via OCR’, with the exception of very short, faxed or handwritten texts. Clients may produce files for translation in new or unusual formats, requiring LSPs to convert these in order to take on the work. Standards for data exchange allow interoperability. Text must be separated from formatting using filters to enable ‘tool neutral’ formats. Multiple exchange formats are now in place for terminology (e.g. TBX – TermBase eXchange format), translation memory (e.g. TMX – Translation Memory eXchange format) and localization (e.g. XLIFF – XML Localization Interchange File Format). A range of tools support such conversion so LSPs can import and export data in shareable formats (e.g. MultiTerm Convert for terminology). The development of exchange formats again dates back only to the late 1990s, however, and conversion still entails quality problems. Many LSPs insist translators use a stipulated tool to work on their projects, as they find too many quality issues otherwise.

Dữ liệu phải được trao đổi ở nhiều giai đoạn khác nhau trong bất kỳ dự án dịch thuật nào.

Khách hàng gửi tài liệu nguồn và tài liệu tham khảo (ví dụ: bộ bản địa hóa) đến LSP, thường ở định dạng tệp gốc. Sau khi chuẩn bị dự án, PM cung cấp cho nhà cung cấp các tệp nguồn, tài liệu tham khảo, chi tiết dự án (ví dụ: thông số kỹ thuật của khách hàng, thời hạn, hướng dẫn về giao tiếp và truy vấn, thứ tự các tệp nên được dịch, các biểu định kiểu), một phiên bản đang chạy của ứng dụng nếu bản địa hóa và, đôi khi, truy cập vào bất kỳ công cụ chuyên dụng nào cần thiết. Đây là một bước không thể bỏ qua. Một dự án có thể liên quan đến việc trao đổi hàng trăm tệp ở nhiều định dạng với từng nhà cung cấp riêng lẻ, do đó, theo dõi hiệu quả là điều cần thiết để tránh trùng lặp hoặc bỏ sót tệp. Số lượng dữ liệu được truyền thường quy định các phương pháp cơ bản (ví dụ: gửi email các tệp đính kèm được nén). Điều này gây ra các vấn đề cụ thể trong các lĩnh vực công nghệ cao như nội địa hóa và phụ đề, nơi kích thước tệp lớn và số lượng tệp đáng kể. Cho đến gần đây, phụ đề dự kiến ​​sẽ để các tệp tải xuống qua đêm để họ có thể làm việc với chúng vào ngày hôm sau.

Trong và sau một dự án, việc lưu trữ và truyền dữ liệu an toàn và hợp lý là điều cần thiết. Hợp đồng có thể chỉ định lưu trữ an toàn công việc, đặc biệt khi LSP và khách hàng có thỏa thuận liên tục hoặc có bất kỳ rủi ro kiện tụng nào sau đó (Byrne, 2007: 8). Dữ liệu cũng phải được truy cập nhanh chóng để phân phối và sử dụng lại khi cần thiết. Khi khối lượng nội dung tăng lên, điều này làm nảy sinh các vấn đề quan trọng. Ví dụ: các TM ngày càng lớn, chứa nhiều bản dịch có giá trị hàng chục năm qua hàng chục ngôn ngữ, được tổ chức và lưu trữ tốt nhất theo chủ đề, khách hàng, định dạng, ngày tháng, công việc hoặc nhà cung cấp? Hay một cơ sở dữ liệu khổng lồ với các bộ lọc để trích xuất thông tin cần thiết cho các công việc cụ thể là một cách tiếp cận tốt hơn? Trong các tổ chức lớn với hàng nghìn nhà cung cấp, những vấn đề như vậy đặt ra những thách thức lớn. Vì đây là những vấn đề mới của ngành nên không có phương pháp thực hành tốt nhất rõ ràng. Nghiên cứu cho cuốn sách này cho thấy các cách tiếp cận quản lý dữ liệu rất đa dạng, ở mọi cấp độ. Một vấn đề liên quan là có nên chuyển đổi dữ liệu trước khi lưu trữ hay không để tránh hội chứng dữ liệu 'bị khóa' (ví dụ: nguy cơ tài nguyên có thể không sử dụng được hoặc yêu cầu tổ chức lại đáng kể nếu bạn chuyển đổi công cụ). Điện toán đám mây đang được đề xuất trong nhiều lĩnh vực như một giải pháp khả thi cho một số vấn đề như vậy, nhưng có sự thận trọng chung trong ngành và giữa các khách hàng về chiến lược này, đặc biệt là vì lo ngại về tính bảo mật và quyền sở hữu tài nguyên.

##### Máy dịch công cụ

Từ lâu đã có sự mất cân bằng giữa học thuật và công nghiệp liên quan đến việc họ tập trung nỗ lực và sự chú ý vào các công cụ dịch thuật ở đâu. Đối với Quah (2006: 2), trong khi các công cụ MT nhanh chóng bị ngành công nghiệp từ chối vì không đủ hữu ích, thì "phần lớn các ấn phẩm từ tài liệu về công nghệ dịch là về sự phát triển của hệ thống dịch máy, chủ yếu liên quan đến các hệ thống thử nghiệm". Mặc dù khái niệm dịch hoàn toàn tự động đã tồn tại sớm hơn nhiều, việc nghiên cứu MT và phát triển các công cụ đã bắt đầu một cách nghiêm túc sau Chiến tranh thế giới thứ hai (sđd: 58). Nhiều cách tiếp cận khác nhau đối với MT kể từ đó đã được thử nghiệm, với sự chú ý của các nhà nghiên cứu và nhà phát triển tập trung vào các hệ thống dựa trên quy tắc (RBMT), thống kê (SMT), dựa trên ví dụ (EBMT) và kết hợp (HMT) ở các giai đoạn khác nhau.6 Tuy nhiên, a Điểm bùng nổ gần đây trong ngành dịch thuật đã chứng kiến ​​'sự tái hợp nhất mạnh mẽ của Dịch máy để đáp ứng với việc TM không có khả năng đối phó với nhu cầu dịch ngày càng tăng trong thời đại kỹ thuật số ngày nay' (García, 2009a: 199). Các công cụ MT có sẵn tại thời điểm nhu cầu ngày càng cao này đã được hưởng lợi từ những bước tiến quan trọng, đặc biệt là việc cung cấp dữ liệu ở các định dạng phù hợp để làm cho các công cụ trở nên hữu ích hơn (Koehn, 2005: 79). Trong bối cảnh chuyên nghiệp cũng vậy, các công cụ MT, đặc biệt là các hệ thống SMT và HMT, hiện đang thu hút sự xem xét nghiêm túc để tích hợp vào quy trình dịch thuật.

All MT systems allow users to enter text in one natural language in electronic format then almost instantly receive a translation into another natural language supported by the system. SMT systems (e.g. Google Translate) apply statistical methods to huge bilingual corpora to generate likely new translations. Google has revolutionized the popularity and credibility of SMT systems, effectively by using the entire Internet as a corpus. For many reasons, Google Translate itself is not appropriate for use in the professional context, however. First, even this tool supports only a tiny number of the world’s languages. Because it relies on the availability of huge online corpora of natural language, performance is variable (e.g. weaker for languages where the online corpus is limited). Research has also found that SMT is much more domain-dependent than RBMT systems, so performs less well in specialized or technical domains (Koehn, 2010: 537); such specialist texts are the ones most likely to be translated by professionals. Only basic text formats can be entered, whereas clients expect LSPs to handle multiple complex file formats. More important than any of these drawbacks, however, is the use to which Google can put any text entered in its tool: Google effectively owns the rights to any text entered. For most commercial jobs, LSPs agree to abide by client contracts respecting confidentiality and copyright of data sent for translation. Even where there is no explicit agreement with the client, LSPs are clearly not the owners of the ST so are not entitled to pass ownership to Google (Drugan & Babych, 2010: 4). This is not to say that LSPs never use it, of course, though no LSP visited for this study admitted doing so for commercial translation jobs. Other SMT approaches, or much more commonly, HMT systems (e.g. Systran in its later versions) were the tools most widely found in use in the industry. Hybrid systems bring together combinations of rule-based, statistical and example-based approaches. Providers like Asia Online design custom HMT engines for clients, usually directed at a specific domain or specialization and language pair(s). Such tools integrate client glossaries, can usually be associated with TM or localization tools and bypass confidentiality/ownership issues.

Khi sử dụng MT, nên chỉnh sửa trước các tệp nguồn để cải thiện

chất lượng đầu ra. Đối với bất kỳ điều gì khác ngoài mục đích gisting cơ bản, việc chỉnh sửa hậu kỳ của con người thường là cần thiết. Điều này xảy ra ngày càng nhiều thông qua việc tích hợp các công cụ MT và TM (ví dụ: SDL Trados với Systran, sự kết hợp có sẵn, ở dạng tùy chỉnh, trong EC). Khi công cụ TM và MT được kết hợp, TM được tìm kiếm đầu tiên cho bất kỳ kết quả phù hợp nào. Nếu không có lần truy cập nào trong TM, đầu ra MT sẽ tự động được đề xuất cho văn bản bị thiếu hoặc có sẵn theo yêu cầu của người dịch. Một số công cụ TM hiện cung cấp khả năng sử dụng Google Dịch để thực hiện việc này (ví dụ: Wordfast Pro), bất chấp những lo ngại đã nêu ở trên, nhưng hầu hết các hệ thống tích hợp đều dựa trên các giải pháp độc quyền. Sau đó, người dịch sẽ xem xét và chỉnh sửa phân đoạn và xác nhận bản dịch trước khi gửi đến TM để lưu trữ và sử dụng lại sau này. Trong cả nghiên cứu và ngành công nghiệp, nghiêm túc

hiện đang chú ý đến việc xác định các tình huống mà việc đăng tải của con người trên MT + có thể rẻ hơn hoặc nhanh hơn so với bản dịch của con người hoặc cho phép tiếp cận thị trường mới. Các phiên bản gần đây của công cụ TM hiện được tích hợp MT, ít nhất là đối với một số cặp ngôn ngữ. Khách hàng đang thúc đẩy sự thay đổi này trong ngành: nhiều người từ lâu đã từ chối MT hiện đang sử dụng nó hoặc cân nhắc việc sử dụng nó.

##### Công cụ bản địa hóa

Bản địa hóa vẫn là một "hiện tượng ít được biết đến và kém hiểu biết bên ngoài vòng kết nối tương đối khép kín của khách hàng và những người thực hành" (Dunne, 2006: 1), cả trong lĩnh vực công nghiệp và học thuật. Sự phức tạp của ngành và phạm vi hoạt động thường liên quan đến dự án bản địa hóa có nghĩa là 'vòng tròn khép kín' cũng đa dạng một cách bất thường trong trang điểm. Nó dựa vào những người đóng góp từ nền tảng ngôn ngữ, khoa học máy tính và kinh doanh, những chủ đề mà theo truyền thống được nghiên cứu riêng biệt (sđd: 1). Bản địa hóa thường đề cập đến việc dịch và điều chỉnh các loại nội dung cụ thể: đó là dịch ‘cho màn hình, không phải cho máy in’ (García, 2009a: 200). Khi lĩnh vực này lần đầu tiên phát triển, trọng tâm của lĩnh vực này là dịch phần mềm và các tài liệu hỗ trợ liên quan đến các chương trình (ví dụ: trợ giúp trực tuyến). Bản địa hóa trang web và trò chơi ngày càng trở nên quan trọng trong những năm 1990. Gần đây, nhu cầu bản địa hóa các ứng dụng di động và đa nền tảng đã đặt ra những thách thức mới cho lĩnh vực này.

Các công cụ TM và TMS là tiêu chuẩn trong ngành bản địa hóa, nhưng không đủ để hỗ trợ các định dạng tệp và các hoạt động cần thiết trong hầu hết các dự án. Cần có các công cụ bản địa hóa chuyên dụng (ví dụ: SDL Passolo) để trích xuất văn bản có thể dịch được từ giao diện người dùng (ví dụ: hộp thoại hoặc menu), dịch văn bản trong khi tham chiếu đến thuật ngữ ứng dụng khách và tài nguyên TM và xuất sau đó kiểm tra các tệp đã bản địa hóa. Hầu hết các nhà cung cấp bản địa hóa đều sử dụng một số công cụ và bộ lọc, tính năng hoặc cách giải quyết tùy chỉnh, vì họ thường xuyên dịch các định dạng tệp hoặc nội dung sáng tạo mà các công cụ tiêu chuẩn không thể hỗ trợ. Esselink (2000: 361) chỉ ra rằng các dự án điển hình liên quan đến sự hỗ trợ từ TMS, TM, MT và các công cụ bản địa hóa, cộng với làm việc trong 'công cụ tạo gốc' cho một số loại tệp (ví dụ: tài liệu tiếp thị, tệp nhị phân phần mềm) và tạo bộ lọc sử dụng ngôn ngữ kịch bản. Một số nhà cung cấp dựa vào các công cụ nội bộ (ví dụ: Microsoft LocStudio) và hệ thống quy trình làm việc mà họ đã phát triển độc lập để đáp ứng những nhu cầu này.

Các công cụ bản địa hóa chuyên dụng cho phép dịch văn bản ngôn ngữ tự nhiên trong giao diện người dùng phần mềm. Ngoài thuật ngữ và tích hợp TM, chúng cung cấp tính năng chỉnh sửa tài nguyên, xác thực và kiểm tra chất lượng (ví dụ: kiểm tra chính tả, kiểm tra tuân thủ). Thậm chí nhiều hơn các công cụ TM, chúng yêu cầu người dùng dịch các ‘chuỗi’ riêng biệt, thay vì các phân đoạn hoặc toàn bộ văn bản dài hơn. Tuy nhiên, chúng thường bật tính năng dịch ở chế độ WYSIWYG, vì vậy, văn bản đã dịch có thể được xem trong giao diện người dùng trong

the target language. This allows translators to verify ST sense in context and perform such tasks as resizing elements or repositioning edit boxes where necessary. For instance, if the English term ‘Cancel’ appears in a prompt, the German equivalent ‘Abbrechen’ is 50 per cent longer, so the element or button in which the target term appears may have to be resized. The tools also support project testing steps such as generating a pseudo-translation. Pseudo-translation is automatically replacing source text with a meaningless sample of accented characters or complex script to establish in advance whether problems are likely to arise during localization proper. For example, the English phrase ‘pseudo-translation’ might be rendered as ‘psèùðò-tràñslátìóñ’ to test European languages and ‘ቫቮበተ቟ቪረቯቭቜቩቮቧቜቯቤቪቩ’ for Japanese. This step is important to estimate likely differences in length, height or font, so time and resources for DTP and checking can be built in and costed.

A significant challenge in the sector is that pace of change generally outstrips the development of support tools. Recent demand for translated apps is one example. High-quality translation is essential if new apps are to be successful in foreign language markets and avoid being supplanted by local equivalents, but the ST content is by nature specialist or in niche fields, often written in US slang or the shared meta-language of a dedicated fan group. Users increasingly want to use games and apps across platforms (e.g. play a Facebook game on a laptop then switch to playing on a smartphone), presenting extra and novel technical challenges. Depending on the application being localized, relatively unusual languages may dominate. For instance, the blocking of the site in the PRC means that Facebook games are more often available in Turkish than in Chinese, despite the imbalance in number of speakers of those languages.

##### Công cụ phụ đề

Thời đại Internet và số hóa tài nguyên đã dẫn đến nhu cầu phụ đề đa ngôn ngữ tăng vọt, đặc biệt là trong thập kỷ qua, với sự gia tăng của nội dung video trực tuyến và việc sử dụng phụ đề đa ngôn ngữ cho SEO. Mặc dù phụ đề của phim truyện, tài liệu đào tạo hoặc thuyết minh bằng đơn ngữ cho người khiếm thính và khiếm thính đã được hỗ trợ một thời gian, sự gia tăng của video trực tuyến và các loại nội dung mới hơn gần đây (ví dụ: DVD, phụ đề web) là thách thức về mặt kỹ thuật hơn và nhanh chóng phát triển, vì vậy có nghĩa là các công cụ phức tạp hơn và quy trình làm việc mới. Phụ đề nhanh hơn và rẻ hơn lồng tiếng, do đó, được sử dụng rộng rãi hơn và trên nhiều nền tảng hơn, nhưng đặt ra những thách thức bổ sung cho người dịch so với các định dạng văn bản khác. Các công cụ chuyên dụng (ví dụ: Swift) đã được phát triển để hỗ trợ các chức năng cần thiết (ví dụ: mã thời gian) và cho phép phụ đề điều chỉnh các yếu tố trên màn hình (ví dụ: phông chữ, thông tin vị trí hoặc căn chỉnh). Phụ đề nội dung âm thanh bằng ngôn ngữ khác yêu cầu cả bản dịch

và chỉnh sửa đáng kể, vì tốc độ đọc chậm hơn nhiều so với xử lý giọng nói. Các công cụ này sử dụng các thuật toán để tính toán thời gian hiển thị tối đa cho mỗi phụ đề và cho phép xử lý văn bản tại thời điểm thích hợp. Kích thước tệp là đáng kể và một loạt các định dạng tệp phải được hỗ trợ cho các đài truyền hình và nền tảng khác nhau. Ví dụ: tính bảo mật và bản quyền có thể là những yếu tố hạn chế đáng kể ảnh hưởng đến cách hoạt động của phụ đề, hạn chế sự tích hợp của các công cụ MT miễn phí, mặc dù một số công cụ hệ điều hành (ví dụ: Chỉnh sửa phụ đề) hỗ trợ điều này.

Các công cụ này có thể được ví như các công cụ bản địa hóa ở chỗ chúng cho phép người dịch xem phụ đề trong ngữ cảnh, giúp hiểu và cho phép các thay đổi kỹ thuật và ngôn ngữ thích hợp. Tuy nhiên, chi phí, tính khả dụng và quy trình làm việc tiêu chuẩn trong ngành có nghĩa là các bước ngôn ngữ và QA thường bị tách biệt, với việc người dịch gửi phụ đề nội dung (tức là bằng ngôn ngữ nguồn giống như lời thoại hoặc tường thuật) để dịch theo mẫu, độc lập với phần mềm. Người dịch chèn TT vào bản mẫu, đôi khi không có quyền truy cập vào phim đi kèm. Các mẫu đã dịch được trả lại cho nhân viên hỗ trợ nội bộ, họ nhập phụ đề và chuẩn bị hiển thị tài liệu đã dịch. Những người không phải ngôn ngữ học này không thể hiểu phụ đề, gây ra các vấn đề với chất lượng đầu ra (Flanagan, 2009: 85). Những phát triển gần đây cho thấy các công cụ này có khả năng phát triển theo những cách tương tự như các công cụ TM và bản địa hóa, với sự chú ý chuyển sang tích hợp MT và kho ngữ liệu của phụ đề trước đó để hỗ trợ dịch (sđd: 86–8).

##### Các công cụ dịch cộng tác

Các công cụ được phát triển gần đây kết hợp một số công nghệ ở trên để hỗ trợ các loại hình dịch cộng tác mới nổi. Nhu cầu dịch thuật ngày càng tăng đã khiến khách hàng phải cân nhắc các chiến lược thay thế để dịch nội dung hoặc thu hút người dùng chuyên nghiệp sang ngôn ngữ đích để đóng góp cho các phiên bản địa phương. Các công cụ như vậy (ví dụ: Lingotek) cung cấp môi trường làm việc dựa trên đám mây, được nhắc nhở, tích hợp các tài nguyên như đầu ra MT và kết quả phù hợp TM cho người dùng mà không cần đào tạo và kinh nghiệm. Một số tích hợp các chức năng bổ sung (ví dụ: quản lý dự án) trong giao diện, tất cả các cộng tác viên và khách hàng đều có thể truy cập được. Một số nhà cung cấp công cụ được thành lập đã phát hành môi trường làm việc hợp tác (ví dụ: Giải pháp dịch thuật đám mây SDL) và một số công cụ mới hơn (ví dụ: Wordbee) tuyên bố hỗ trợ các loại bản dịch thậm chí còn phức tạp hơn, bao gồm bản địa hóa và phụ đề.

Tích hợp các bản dịch có nguồn lực từ cộng đồng với sự hỗ trợ và đánh giá của MT bởi các chuyên gia có kinh nghiệm ở những nơi thích hợp làm tăng khả năng dịch. Những công cụ này cho phép những người đóng góp cho một dự án làm việc qua mạng trực tiếp, xem đóng góp của những người khác trong thời gian thực và chia sẻ tài nguyên. Tính năng đánh giá và nhận xét xây dựng phản hồi của người dùng và khách hàng vào chu trình làm việc. Các mục đích sử dụng được đề xuất bao gồm nhân viên chuyên gia đồng lựa chọn bằng ngôn ngữ đích của

công ty khách hàng để dịch hoặc chỉnh sửa sau, do đó khai thác chuyên môn kỹ thuật và khách hàng cụ thể. Một cách tiếp cận tương tự được Facebook áp dụng, nơi một công cụ nội bộ được phát triển để cho phép người dùng trang web cộng tác trong việc sản xuất, chỉnh sửa và đánh giá các bản dịch, đôi khi để nhân viên nội bộ hoặc chuyên nghiệp đánh giá sau. Điều này cho phép trang web bản địa hóa lượng dữ liệu khổng lồ nhanh hơn và rẻ hơn nhiều so với mức khả thi theo quy trình làm việc hoặc mô hình kinh doanh truyền thống.

#### Tác động của công cụ đối với công việc

Các dự án dịch thuật khác nhau rất nhiều về quy mô, độ phức tạp và bối cảnh, nhưng hầu như tất cả đều chia sẻ năm giai đoạn rộng trong quy trình làm việc:

1. Lập kế hoạch trước công việc và đấu thầu công việc;
2. Trao hợp đồng và thỏa thuận các điều kiện dự án;
3. Quản lý dự án trong suốt vòng đời của dự án;
4. Hoàn thành dự án và trả lại cho khách hàng;
5. Xem xét và quản lý sau dự án.

These stages take different forms in certain settings. For instance, while translation ‘clients’ in some large organizations expect in-house departments to ‘tender’ for work, others bypass job costing procedures and simply allocate work to suitable staff. There will usually still be a comparable pre-project planning stage, however. Though they may take a slightly different form, then, these stages are found, even in contexts where electronic tools have not yet had much impact on the translation sector (e.g. developing countries with poor IT infrastructure). However, tools have developed to support and, where possible, automate each of the above stages, with various effects on workflow in most translation markets.

Nếu không có công cụ, một số loại công việc phổ biến ngày nay sẽ không thể thực hiện được. Ví dụ: sự kết hợp giữa PM và các công cụ bản địa hóa cho phép dịch qua nhiều ngôn ngữ và ở các định dạng phức tạp, nếu không sẽ tốn kém thời gian hoặc tốn kém. Tuy nhiên, để đạt được điều này, các công cụ ‘hệ thống hóa quá trình dịch để nó có thể được chuẩn hóa và các giao thức có thể được thực hiện’ (Torres-Hostench và cộng sự, 2010: 255). Điều này có cả tác động tích cực và tiêu cực. Kể từ khi các công cụ tích hợp trong ngành, đã có sự thay đổi đáng kể trong quá trình trang điểm của nó. Cả hai đều cho phép và khuyến khích mở rộng quy trình dịch thuật. Họ khuyến khích các dự án lớn hơn nhiều, đội ngũ biên dịch viên đa ngôn ngữ và các chuyên gia khác, sự xuất hiện và tầm quan trọng ngày càng tăng của các MLV lớn hơn để quản lý khối lượng thông tin khổng lồ, gia tăng việc thuê ngoài và sự chú trọng mới không thể tránh khỏi về quản lý dự án.

Các quy trình quản lý đã trở nên phức tạp hơn, dẫn đến một nhóm các PM dịch thuật mới đáng kể. Điều này có nghĩa là các nguồn lực ngày càng tăng phải được dành cho quản lý, thay vì trực tiếp cho các khía cạnh ngôn ngữ. Các công cụ cũng hỗ trợ nhiều định dạng tệp hơn, với ngành công nghiệp hiện dự kiến ​​sẽ cung cấp dịch vụ xuất bản đa ngôn ngữ, DTP và một loạt các dịch vụ chuyên biệt khác mà các cá nhân và LSP nhỏ hơn không thể cung cấp. Có những tác động về tài chính và hỗ trợ khi cung cấp ngày càng nhiều công cụ cần thiết để phục vụ các yêu cầu của khách hàng: các dịch giả tự do không thể mua được tất cả các công cụ mà khách hàng có thể yêu cầu.

Điều này có ý nghĩa gì đối với quy trình làm việc điển hình? Người dịch hiện là một phần của các nhóm lớn hơn nhiều, với các công cụ tự động hóa nhiều quy trình dự án hơn và thường chỉ định cách dịch phù hợp. Ví dụ: nếu phụ đề và bản địa hóa web phải được tích hợp vào một dự án dịch thuật lớn hơn, thì sẽ có tác động đáng kể đối với thời gian và QC. Sự tắc nghẽn có thể ảnh hưởng đến thời hạn và giao hàng nếu các dự án đó không được quản lý tốt. Một số người lập luận trong các cuộc phỏng vấn rằng sự phụ thuộc ngày càng nhiều vào các công cụ điện tử đã dẫn đến sự phát triển của ngành công nghiệp ‘hai tốc độ’ ở một mức độ nào đó. Cơ sở hạ tầng yếu kém và sự tiếp nhận chắp vá các công cụ ở một số địa phương có nghĩa là bức tranh có vẻ khá khác biệt ở một số thị trường và do đó có những lo ngại đáng kể về việc tiếp cận thông tin. Các dịch giả đã có những phản ứng trái chiều trước những diễn biến như vậy. Một số người cho rằng quy mô ngày càng lớn của việc quản lý dự án là tích cực, giúp người dịch giải phóng người dịch làm việc trên các khía cạnh ngôn ngữ trong khi các PM đảm nhận khía cạnh kinh doanh. Những người khác bày tỏ lo ngại rằng, giống như trong bất kỳ mô hình quy mô lớn nào, có nguy cơ là phương pháp tiếp cận 'một kích thước phù hợp với tất cả' phát triển và mọi người đều bị cuốn vào một quy trình công việc tiêu chuẩn có thể không phù hợp nhất cho các nhu cầu khác nhau của dự án. Xem xét kỹ hơn năm giai đoạn trong việc quản lý hầu hết các dự án dịch thuật cho thấy các công cụ đã ảnh hưởng đến từng giai đoạn như thế nào.

Lập kế hoạch trước công việc và đấu thầu cho công việc dựa nhiều vào các công cụ,

đặc biệt cho các dự án lớn. Khi một PM nhận được yêu cầu báo giá ban đầu từ khách hàng, anh ta phải đánh giá các nguồn lực cần thiết để chi phí và đặt giá thầu cho công việc. Các công cụ làm cho quá trình này phần lớn tự động. Việc trích dẫn và xử lý tệp đôi khi cũng hoàn toàn tự động ở giai đoạn này. Một số LSP cung cấp báo giá trực tuyến tức thì. Tuy nhiên, phổ biến hơn, giai đoạn này liên quan đến việc lập kế hoạch các phương pháp làm việc hiệu quả cho dự án và bao gồm việc ước tính:

l khối lượng công việc ở các giai đoạn khác nhau, bao gồm cả các khía cạnh phi ngôn ngữ. Ở đây, các công cụ TM và bản địa hóa hỗ trợ quy trình, chẳng hạn, bằng cách phân tích nội dung dự án dựa trên các tài liệu tham khảo của khách hàng và thiết lập tính hữu dụng có thể có của chúng trên nhiều ngôn ngữ;

l phần mềm, phần cứng và bất kỳ yêu cầu đào tạo nào; l yêu cầu giao hàng và bất kỳ dịch vụ giá trị gia tăng nào; l Yêu cầu QA.

Once these steps are complete, a project management fee is added and a quote generated, often automatically, even for projects involving dozens of languages and running over many months.

If the bid is successful, tools next support the PM in agreeing project conditions. Final source files are delivered to the PM for pre-processing. Where final versions are not ready, TM and localization tools allow work to begin on beta versions. Translators are then alerted to changes in the final versions for checking and editing. This has implications for translation workflow, as extra translation and revision stages may be needed. Batch processing (analysis, pre-translation) of multiple file types prior to translation allows the PM to cost input for each language and select suppliers. All PMs interviewed for the present book stated that rates and ability to use required tools were the main determining factors in selecting suppliers. Quality of work was relevant and might mean those charging higher rates were employed, but they would usually be reserved for challenging content, certain clients or when all other suppliers were already engaged. Such considerations also have an impact on project planning (e.g. identifying the complexity of content, booking suppliers’ time to make sure they are available at the relevant project stage). At this stage, workflow for the project will be forecast in more detail and resources scheduled.

Tầm quan trọng của phân tích tệp nguồn đã được các PM nhiều lần nhấn mạnh.

Nếu điều này bị bỏ qua, rất có thể sẽ cần đến công việc bổ sung đáng kể sau này trong dự án, khi thời gian đang ở mức cao. Ví dụ, nếu lỗi ST được phát hiện sau khi thực hiện dịch cho hầu hết các ngôn ngữ, PM phải quay lại với hàng chục người dịch trên nhiều ngôn ngữ và sắp xếp để sửa, thường là với một khoản thanh toán bổ sung. Các PM và biên dịch viên chính đã nhấn mạnh tầm quan trọng của việc giải quyết nội dung không rõ ràng (ví dụ: từ viết tắt, đại từ không rõ ràng) trước khi gửi tệp cho nhà cung cấp để cùng một câu hỏi không được nêu ra nhiều lần hoặc các giải pháp khác nhau được chọn cho từng ngôn ngữ. Sự cố chuyển đổi tệp có thể có tác động đến quy trình làm việc ở giai đoạn này. Nếu có vấn đề với việc trao đổi dữ liệu thông suốt, thông tin quan trọng có thể bị mất khiến việc căn chỉnh, truy cập vào các tệp trong công cụ TM, các quy trình QC sau này, v.v. không hoạt động bình thường, làm chậm tiến độ. Ở giai đoạn này, có thể thấy rõ tác động của các công cụ dịch thuật: khả năng thực hiện một số công việc nhất định của người dịch được xác định bởi các định dạng mà họ có thể nhận và hỗ trợ, khả năng xử lý và khả năng tuân thủ quy trình làm việc của khách hàng hoặc LSP.

Tác động đáng kể của các công cụ đối với quy trình làm việc được thấy trong 'phân chia'

công việc dịch thuật trên nhiều người dịch. Công cụ có nghĩa là các nhà cung cấp trong cùng một cặp ngôn ngữ có thể chia sẻ TM và tài nguyên thuật ngữ. Các công việc lớn sau đó được chia nhỏ để tăng tốc độ sản xuất. Các nhà sản xuất tuyên bố việc sử dụng các công cụ của họ như vậy "đảm bảo tính nhất quán của phong cách ngôn ngữ" giữa các dịch giả khác nhau (Drugan, 2007b: 82). Cơ sở này đã bị ngành công nghiệp thu giữ để cho phép các LSP đáp ứng các lịch trình phát hành chặt chẽ và hiện là tiêu chuẩn. Trong giai đoạn dịch, các công cụ cũng ngày càng cho phép theo dõi, giám sát và phản hồi. Các hệ thống theo dõi giấy trước đây có

phần lớn đã nhường chỗ cho các công cụ điện tử để quản lý việc giám sát như vậy, với nhiều người đóng góp cho nghiên cứu này chỉ ra rằng điều này cho phép họ phát hiện ra các vấn đề sớm hơn nhiều so với trước đây và phân bổ các nguồn lực bổ sung nơi các nhà cung cấp hoặc nhóm ngôn ngữ cụ thể có thể trì hoãn dự án.

Việc sử dụng các công cụ như TM cũng có thể ra lệnh hoặc gây ra các vấn đề trong quy trình làm việc, đòi hỏi các giải pháp thay thế. Trong một số công cụ (ví dụ: STAR Transit), việc chuyển đổi tệp để dịch được thực hiện bởi PM tiền dự án. Sau đó, người dịch không thể xuất các tệp đã dịch để hiệu đính hoặc sửa đổi bên ngoài công cụ TM, mà phải trả lại tệp cho PM để xuất, tạo ra một giai đoạn bổ sung trong quy trình làm việc. Một số LSP cảm thấy khó chịu khi áp đặt các bước bổ sung theo cách này và người dịch cảm thấy điều đó đặt ra thách thức cho QC của chính họ. Sửa đổi và chỉnh sửa thường là các giai đoạn mà các công cụ được cho là tạo thêm gánh nặng, thường là do chúng áp đặt giao diện cho việc kiểm tra hoặc làm cho việc cập nhật TM trở nên phức tạp không cần thiết.

Sau khi hoàn thành bản dịch, QC và kiểm tra cuối cùng, các sản phẩm đã được thỏa thuận sẽ được trả lại cho khách hàng. Sau dự án, thường có đánh giá các quy trình và có thể là bản trình bày hoặc bản tóm tắt của khách hàng, có thể đưa trở lại cơ sở dữ liệu (ví dụ: cơ sở dữ liệu nhà cung cấp có thể kết hợp phản hồi về hiệu suất của từng cá nhân).

Quy trình làm việc trong giai đoạn dự án trong phần tóm tắt ở trên (tức là từ sau hợp đồng đến khi giao hàng cho khách hàng) trong ngành được gọi là TEP (Dịch-Chỉnh sửa-Hiệu đính) và từ lâu đã được coi là cách tiếp cận tiêu chuẩn. Sự xuất hiện của các công cụ và tác động của chúng đối với quy trình làm việc này có lẽ được thấy rõ nhất là sự dư thừa ngày càng tăng của từ viết tắt này. Nếu các công cụ TMS, TM, bản địa hóa và QA được sử dụng theo cách được các nhà thiết kế khuyến nghị (và đôi khi áp đặt), thì giai đoạn TEP sẽ được mở rộng đáng kể, theo các dòng sau:

1. Chỉnh sửa trước ST;
2. QA của ST;
3. Tiền xử lý (có thể bao gồm dịch giả, dịch mẫu);
4. Thử nghiệm (sản phẩm mẫu, ví dụ: phần mềm ở định dạng dịch giả; quy trình làm việc cũng như bản dịch);
5. QA của quá trình và sản phẩm mẫu; xem xét các quy trình đã lên kế hoạch và thống nhất kế hoạch QA;
6. Dịch ST;
7. QA của mẫu TT;
8. Trả kết quả QA cho người dịch để chỉnh sửa TT;
9. Chỉnh sửa / sửa đổi TT sửa đổi;
10. QC của TT sửa đổi;
11. Hiệu đính;
12. Tạo tệp đích cuối cùng;
13. QA của quá trình và sản phẩm cuối cùng;
14. Đánh giá sau khi phân phối quá trình QA, cập nhật và xem xét các nguồn lực (TM, TB).

These stages are not relevant for all projects (e.g. pre-translation testing is common in software localization but relatively rare in other domains). However, Makoushina (2007: 14) found that, despite variation across projects, there was clear evidence in the industry of greater integration of QA processes throughout the translation cycle. 12 per cent of LSPs applied QA procedures on source files and at the end of each TEP stage; 32 per cent did not QA source files but applied QA processes at the end of each TEP stage. Only 28 per cent restricted TQA to the traditional stage, applying them only to the final files. The most common response, however, was that the process ‘depends on the project’. Client preference has a determining role in workflow, particularly in certain technical sectors. This finding is consistent with practices observed by the author. While LSPs had ‘out of the box’ workflows for application to projects where no client preference was expressed, special cases with exceptional levels of QA were found in virtually all settings. One exception was where LSPs were ISO certified or had signed up to other standards; they might then be obliged to implement QA processes at agreed stages, even where clients had not requested them. Koo and Kinds (2000: 147) describe in detail one localization vendor’s application of the LISA QA model and associated tool in conjunction with a defined translation sampling method. They explain the benefits of such amended workflow: ‘early sampling has allowed early feedback and error rectification – critical in the fast-moving localization business’ (ibid.: 151). In this approach, critical, major and minor errors are defined and scored prior to project commencement. If a single critical error is found at any stage, the work is rejected and returned to the supplier. Major/minor errors are weighted and counted, then a Pass/Fail score is allocated for the whole job. They found unexpected side effects for both future workflow and translation quality. Compiling data on error types found in projects allowed them to identify trends, helping suppliers avoid repetition of such errors in future jobs (ibid.). Illustrating the different effects of QA in translation theory and the real world, they list a sequence of potential consequences,

với "trong những trường hợp cực đoan, người dịch [bị] đuổi việc" (sđd: 156).

Quy trình làm việc mở rộng được nêu ở trên là mô-đun (ví dụ: các giai đoạn có thể được thêm vào hoặc loại bỏ, tùy theo sở thích của khách hàng). Tuy nhiên, ngay cả với sự linh hoạt như vậy, nó không có khả năng chiếm ưu thế theo cách mà mô hình TEP đã làm, vì các mô hình quy trình làm việc khác đang xuất hiện đồng thời. Đầu tiên, như đã lưu ý, có một số lĩnh vực mà chính khái niệm về dự án dịch thuật được xác định đang trở thành yếu kém. Dịch cuộn các trang web và phần mềm ngày càng được coi là quy trình liên tục. Ở đâu

chúng có các giai đoạn xác định, những giai đoạn này có thể xảy ra đồng thời cho các lần lặp và các cặp ngôn ngữ khác nhau. Điều này cũng có tác động đến các công cụ hỗ trợ quy trình làm việc (ví dụ: các tính năng mới và tính linh hoạt cao hơn). Thứ hai, việc sử dụng MT + con người ngày càng tăng sau chỉnh sửa có tác động đến quy trình làm việc. Nếu MT được tích hợp, có cần các quy trình QA mới không? Nếu vậy, chúng được tích hợp tốt nhất khi nào? Việc lấy mẫu cho QA ở các giai đoạn khác nhau có còn hợp lý không? Một vấn đề quan trọng đối với ngành mà MT được tích hợp liên quan đến giá cả và điều này cũng có ý nghĩa đối với quy trình làm việc. Nếu các nhà cung cấp được trả các mức giá khác nhau tùy thuộc vào mức độ yêu cầu sau chỉnh sửa của một phân đoạn, thì điều này có thể được tính trước (và chi phí cho các dự án) như thế nào? Đầu ra MT có thể tương đương với 100% TM đối sánh cho một số phân đoạn, nhưng sẽ yêu cầu dịch từ đầu cho những phân đoạn khác. Sử dụng TM, các PM có thể dự đoán trước với độ chính xác cao bao nhiêu phần trăm tệp nguồn sẽ cần được dịch từ đầu (và trả thù lao tương ứng), nhưng điều này là không thể trước với đầu ra MT.

Bowker (2002: 139) tóm tắt về các công cụ điện tử có tính chất kép '

tác động: ‘Khi công nghệ tiến bộ, các loại công việc dịch thuật mới đang được tạo ra. [. . .] Đến lượt nó, những loại công việc dịch thuật mới này đang thúc đẩy sự phát triển của những loại công nghệ mới. Trong quy trình dịch thuật cũng vậy, mối quan hệ hai chiều này có thể được quan sát thấy và có khả năng dẫn đến sự phát triển liên tục trong các phương pháp tiếp cận ngành. Cho đến nay, việc tích hợp nhiều hơn các quy trình QA trong quy trình làm việc tiêu chuẩn có thể được coi là một cách mà ngành công nghiệp giải quyết những lo ngại về tác động tiềm tàng của các công cụ đối với chất lượng. Phần tiếp theo sẽ trình bày chi tiết hơn những mối quan tâm và phát hiện về tác động của công cụ đối với chất lượng.

#### Tác động của công cụ đến chất lượng

Tất cả các nghiên cứu về tác động của các công cụ điện tử đến chất lượng đã nhận ra những hạn chế của nghiên cứu trong lĩnh vực này. Bản thân việc đánh giá chất lượng bản dịch là một thách thức, nhưng việc bổ sung thêm các yếu tố phức tạp của nghiên cứu dựa trên quy trình, điều kiện làm việc và công nghệ tương đối mới sẽ tạo nên khó khăn. Có lẽ không thể tạo ra những điều kiện khoa học hoàn toàn nghiêm ngặt cho những nghiên cứu như vậy. Ví dụ, các đối tượng phải biết rằng họ đang tham gia nghiên cứu về chất lượng bản dịch và việc sử dụng công cụ (trong trường hợp đó, họ có khả năng đặc biệt chú ý đến các yếu tố hoặc bước nhất định, có khả năng làm sai lệch kết quả), hoặc các nhà nghiên cứu phải quan sát chúng dưới dạng sai giả vờ (một cách tiếp cận về lập trường đạo đức đáng ngờ và có thể có tác động xuyên tạc ngoài ý muốn, tùy thuộc vào lý do thay thế mà đối tượng được đưa ra để tham gia). Tuy nhiên, một số nghiên cứu đã được thực hiện, với những hạn chế của chúng được thừa nhận. Ví dụ, các nhà nghiên cứu Tây Ban Nha gần đây đã điều tra các giả thuyết rằng "các bản dịch do các quá trình khác nhau tạo ra là khác nhau" và "việc sử dụng các công cụ CAT

có ảnh hưởng đến bản dịch cuối cùng '(Torres-Hostench và cộng sự, 2010: 256). Tuy nhiên, dự án TRACE của họ để đánh giá những giả định này mới chỉ ở giai đoạn đầu và các phát hiện vẫn chưa có kết luận, đặc biệt là vì họ chỉ thử nghiệm tác động của các giao diện công cụ khác nhau; người dịch trong các thử nghiệm của họ đã làm việc với các TM trống.

Kết quả của nghiên cứu hiện có được kết hợp ở đây với những quan sát về bối cảnh trong thế giới thực được thực hiện cho cuốn sách này. Các phát hiện thực nghiệm, quan sát trong thế giới thực và các mối quan tâm trong ngành cho thấy các mô hình, mối quan tâm và quan sát lặp lại, dường như cùng nhau xác nhận những tác động nhất định đến chất lượng. Tuy nhiên, một điểm yếu trong cách tiếp cận này là các nghiên cứu được công bố về chất lượng hầu như chỉ tập trung vào các công cụ TM và MT, với một số sự chú ý hạn chế đến các công cụ QA. Vì vậy, đối với phần lớn các công cụ, các đề xuất dưới đây chỉ đến từ các quan sát được thực hiện cho nghiên cứu hiện tại. Tác động của các công cụ đến chất lượng bản dịch có thể tích cực và tiêu cực, và cả hai loại tác động hiện đã được tóm tắt.

##### **Proven eﬀects**

Basic effects of the tools on quality are undisputed. First, text in some applications and formats would not be translated at all, certainly not into as many languages, if specialist tools were not available to extract text straightforwardly and make the ROI worthwhile. Workarounds to enable translation could be used, but are linked to more errors (e.g. hidden text being missed), and both costs and time for translation would be considerably higher. Second, the impact on productivity is measurable and significant in many cases (O’Brien, 1998; Somers, 2003a; Yamada, 2011). Where repetitive texts or updates are translated using the tools, there are clear gains in turnaround speed when performance using the tools is compared with other working methods. Manufacturers tend to overestimate this benefit (Drugan, 2007b: 81), but widespread observation and translator experience confirm a real impact on productivity. Although academic approaches rarely include speed of translation in their accounts of translation quality, it features high on the list of industry criteria. Meeting client deadlines is a fundamental, sometimes the most important, aspect of quality when translation is viewed as a service (Kingscott, 1996a: 138).

##### Công cụ và người dùng

Công nghệ được sử dụng theo những cách ngoài ý muốn. Các công cụ được thiết kế để hỗ trợ dịch phụ thuộc vào cả người dùng và chất lượng của tài nguyên. Do đó, chúng có thể có những ảnh hưởng không lường trước hoặc không lường trước đến chất lượng. Như với bất kỳ công cụ nào, nguyên tắc GIGO (Rác vào, Rác ra) được áp dụng. Ví dụ: nếu tài nguyên chất lượng kém được tích hợp trong cơ sở dữ liệu TM, thì những tài nguyên này có

tác động liên tục. Bowker đã chứng minh rằng người dịch chấp nhận các trận đấu mà không nhận thấy hoặc sửa lỗi (2005: 18). Rủi ro này trở nên trầm trọng hơn trong hai điều kiện: khi các dịch giả thiếu kinh nghiệm đang sử dụng các công cụ; và nơi người dịch đang làm việc trong điều kiện hạn chế về thời gian (tức là hầu như luôn luôn). Ngay cả những dịch giả có kinh nghiệm, tinh ý cũng có thể bỏ sót những lỗi nhỏ như dấu thập phân đặt sai vị trí. Một dịch giả được quan sát cho nghiên cứu hiện tại đã chứng minh điều này có thể xảy ra dễ dàng như thế nào: kết hợp mờ 90% được đề xuất, với sự thay đổi đối với một thuật ngữ được mã hóa màu rõ ràng. Người dịch đã sửa đổi thuật ngữ này và chuyển sang phân đoạn tiếp theo, mà không nhận thấy rằng cũng cần một thay đổi nhỏ khác (trong trường hợp này là dấu chấm câu). Ngay cả khi người dịch phát hiện ra lỗi trong nội dung TM, họ không phải lúc nào cũng sửa được. Các dịch giả liên tục phàn nàn rằng nội dung chất lượng kém đã bị khóa, và do đó áp đặt cho bản dịch mới; hoặc khi họ cố gắng sửa lỗi, đề xuất của họ bị từ chối vì tính nhất quán giữa các dự án được ưu tiên. Một phiên dịch viên EC đã tình nguyện sử dụng thuật ngữ 'sức khỏe và an toàn' trong hình minh họa. Trong hầu hết các cơ sở dữ liệu của EC, "an toàn và sức khỏe" được ưu tiên, nhưng luật pháp quốc gia của Vương quốc Anh đề cập đến "sức khỏe và an toàn". Trong trường hợp người dịch không thận trọng, việc chấp nhận bản dịch được đề xuất có thể gây hiểu lầm, cản trở các liên kết đến luật pháp quốc gia hoặc thậm chí gây tổn hại đến địa vị pháp lý của TT.

Các công cụ TM giới thiệu các loại lỗi mới, nhưng dựa vào người dùng để

phát hiện và sửa chúng (Makoushina, 2007: 4). Có thể dễ dàng bỏ lỡ những thay đổi nhỏ cần thiết trong các trận đấu mờ (ví dụ: đại từ, số liệu, thẻ). Các công cụ chỉ có thể làm nổi bật những điểm khác biệt: con người phải đánh giá nội dung và quyết định xem những thay đổi có phù hợp hay không. Người dịch nhấn mạnh sự khó khăn trong việc phát hiện mọi thay đổi như vậy, đặc biệt là khi mệt mỏi hoặc làm việc với các TM chứa các phân đoạn chất lượng kém đòi hỏi phải chỉnh sửa nhiều. Hầu hết người dùng đều nhấn mạnh tầm quan trọng của việc duy trì đầy đủ cơ sở dữ liệu TM và thuật ngữ cũng như nhu cầu tự do ghi đè các kết quả phù hợp không phù hợp. Nếu không, sẽ có một nguy cơ thực sự là các phân đoạn được căn chỉnh kém hoặc các phân đoạn chất lượng kém do những người dịch trước đó nhập vào, vẫn tồn tại. Trong các cuộc phỏng vấn cho cuốn sách này, rõ ràng là mặc dù các dịch giả nhận thức được nhu cầu chỉ lưu trữ dữ liệu chất lượng cao, nhưng rất ít người thực hiện bảo trì TM thường xuyên. Phần lớn các dịch giả tự do không thể trình bày cách sử dụng (các) công cụ mà họ đã chọn để làm việc này. Ở một mức độ nào đó, việc thiếu nhận thức phổ biến về cách thực hiện bảo trì TM trong ngành có thể là do quy trình làm việc: người dịch không làm điều này vì họ cho rằng khách hàng hoặc đại lý sẽ cung cấp cho họ cơ sở dữ liệu được duy trì phù hợp cho từng công việc. Tuy nhiên, khi khách hàng và đại lý được hỏi, họ thường ngạc nhiên rằng người phiên dịch cho rằng đây là trách nhiệm của họ. Bảo trì TM thường xuyên được coi là một công việc ‘quản trị’ hoặc công việc thường ngày, được thực hiện bởi các nhân viên thậm chí không biết song ngữ.

Cảnh giác của người dùng về chất lượng nội dung cơ sở dữ liệu (ví dụ: đối với TM và

căn cứ) có tác dụng phụ đối với việc áp dụng các công cụ QA tự động. Khi các công cụ QA thực hiện kiểm tra tuân thủ tự động, chúng bị giới hạn bởi các nguồn lực được sử dụng. Họ không thể phát hiện ra nguyên nhân gây ra lỗi, chỉ đơn giản là

sự hiện diện. Ví dụ: nếu một thuật ngữ không phù hợp nằm trong cơ sở thuật ngữ và người dịch sửa điều này trong TT, các công cụ TQA sẽ phân loại việc sửa chữa của người dịch là một 'thuật ngữ sai', vì nó không khớp với cơ sở dữ liệu khách hàng. Các giới hạn của công cụ cần được thông báo rõ ràng. Ví dụ: bất kỳ công cụ QA nào dựa trên việc áp dụng các số liệu chỉ có thể đo lường mức độ lỗi chứ không thể sửa chúng. Các công cụ QA cũng bị hạn chế trong những gì chúng có thể đo lường. Họ không thể phát hiện ra nhiều lỗi ngôn ngữ và tất cả đều dựa vào thông tin đầu vào hiệu quả của con người để phát hiện ra những sai sót mà họ luôn trả về. Mặc dù các công cụ 'tăng tốc quá trình QA và tăng chất lượng bản dịch ở một mức độ nào đó, nhưng mức độ lỗi của chúng vẫn cao, có nghĩa là những người thực hiện QA dành phần lớn thời gian để quyết định xem một lỗi được báo cáo có cần được sửa hay không' (sđd: 38 ).

Những kỳ vọng không thực tế của khách hàng và người dùng đối với MT ảnh hưởng đến chất lượng bản dịch, đặc biệt là trong rất nhiều trang web được dịch không tốt, mà những người sáng tạo tin rằng MT miễn phí không cần chỉnh sửa hậu kỳ là đủ để tạo ra các phiên bản tiếng nước ngoài. Ngay cả bản dịch / chỉnh sửa hậu kỳ của MT cộng với con người cũng không hiệu quả đối với nhiều trường hợp và có khả năng dẫn đến các vấn đề về chất lượng:

Improper use of MT systems for the wrong types of documents, will make MT a costly, inefficient and time-consuming exercise. Machine translation has been proven to be effective only when used by vendors to translate very controlled input that has been carefully planned for by the post-editing team. (Esselink, 2000: 395)

Vì nhiều lý do (để tăng tốc hoặc giảm chi phí dịch, cho phép dịch sang các ngôn ngữ chưa được cung cấp, để cho phép dịch các văn bản mà nếu không sẽ cung cấp đủ ROI), ngày càng có nhiều khách hàng tìm đến MT + người chỉnh sửa hậu kỳ. Do đó, tác động lên chất lượng của phương pháp làm việc này đang bắt đầu được khám phá (Fiederer & O’Brien, 2009). Trong một thử nghiệm khá hạn chế nhưng được kiểm soát, mức độ rõ ràng và độ chính xác của đầu ra MT sau khi chỉnh sửa so với bản dịch của con người, nhưng khi xem xét văn phong, người đánh giá có sự ưu tiên rõ ràng đối với bản dịch của người (sđd: 69). Một tác động tiềm tàng đáng kể đến chất lượng của các phương pháp tiếp cận như vậy có thể là sự thiếu hụt các nhà ngôn ngữ học có kinh nghiệm về MT hậu kỳ thay vì dịch từ đầu. Các dịch giả được hỏi trong quá trình nghiên cứu cuốn sách này có rất ít hoặc không có kinh nghiệm về phương pháp làm việc này. Những người đã sử dụng các công cụ TM có thể đề xuất đầu ra MT cho các phân đoạn không khớp thường đã vô hiệu hóa tính năng này, vì họ nhận thấy các đề xuất không đủ hữu ích để có thể đọc chúng. Một số ít người đã sử dụng nó cho biết họ chủ yếu sử dụng đầu ra MT cho thuật ngữ.

Một xu hướng liên quan được ghi nhận trong nghiên cứu cho cuốn sách này là, bất cứ khi nào

công nghệ tiến lên đáng kể, thường là những chuyên gia kỹ thuật có năng lực hoặc tự tin hơn là chuyên gia ngôn ngữ đảm nhận công việc dịch thuật. Đặc biệt trong các lĩnh vực như bản địa hóa ứng dụng, rất ít người dịch chuyên nghiệp

có kinh nghiệm hoặc hiểu biết kỹ thuật để thực hiện công việc. Khi khách hàng yêu cầu sử dụng một công cụ cụ thể hoặc khả năng xử lý các định dạng nhất định, có thể sử dụng các dịch giả tương đối thiếu kinh nghiệm trong cơ sở dữ liệu của nhà cung cấp, hoặc thậm chí các nhà cung cấp mới được tuyển dụng một cách có chủ ý cho dự án, thay vì các dịch giả đã được thử nghiệm và có thành tích sản xuất công việc đạt chất lượng yêu cầu.

##### Lỗi của con người

Người dịch được biết là đã mắc một số lỗi nhất định (Mossop, 2001: 1–2). Người soát xét và người hiệu đính luôn kiểm tra các loại lỗi phổ biến (ví dụ: văn bản bị thiếu, số liệu không chính xác). Một điểm mạnh của các công cụ là khả năng ngăn chặn hoặc báo hiệu nhiều lỗi. Các công cụ TM và bản địa hóa trích xuất tài liệu nguồn một cách đáng tin cậy và trình bày cho người dùng dịch.7 Hầu hết các công cụ ghi lại các phân đoạn đã hoàn thành khi người dùng dịch và nếu văn bản bị bỏ qua hoặc dịch một phần, chúng sẽ gắn cờ điều này. Số liệu ST được xác định là các vị trí và tự động chèn vào TT ở định dạng ưa thích của người dùng (ví dụ: € 1.000,00 trong ST trở thành

€ 1,000,00 trong TT). Điều này cải thiện độ tin cậy và chất lượng, đặc biệt đối với các văn bản nặng về hình ảnh, nhưng phụ thuộc vào đầu vào phù hợp của con người. Người dùng có thể chọn bỏ qua QC sau khi dịch hoặc ghi đè các thông báo lỗi, do đó các lỗi được chọn trong các lần kiểm tra như vậy sẽ vẫn bị bỏ sót. Hầu hết các dịch giả được phỏng vấn cho nghiên cứu này đều lưu ý rằng con người rất khó phát hiện ra những lỗi như vậy một cách đáng tin cậy, nhưng có khả năng quan trọng đối với chất lượng. 'Các dịch giả, ngay cả những người viết tuyệt vời, nổi tiếng là lỏng lẻo với các số liệu, nhưng một lỗi như "Bệnh nhân không được ăn trong hai giờ" không nguy hiểm đến tính mạng, ngược lại viết 15mg thay vì 1,5mg là "(Kingscott, 1999: 200). Người xem lại của con người bỏ sót những lỗi như vậy, đặc biệt là trong các tệp dài có chứa nhiều số liệu; công cụ không bao giờ làm. Một minh họa trực tiếp về điều này đã được quan sát trong quá trình nghiên cứu. Mặc dù làm việc dưới sự quan sát trong lĩnh vực khoa học, nơi độ chính xác là rất quan trọng (kỹ thuật hàng không), một người dịch và người sửa đổi thực hiện sửa đổi bằng miệng tốn công sức cả hai đều không phát hiện ra một dấu thập phân không chính xác. Khi điều này được nhấn mạnh, họ không ngạc nhiên, đồng ý rằng "không thể bắt lỗi mọi lỗi".

Ngược lại, các công cụ làm cho một số lỗi của con người dễ xảy ra hơn và giới thiệu

những câu mới, chẳng hạn như câu sửa đổi một phần khi văn bản được cắt và dán (Mossop, 2001: 25–6). Nhiều lỗi như vậy liên quan đến phân đoạn. Thay vì tiếp cận một ST mới dưới dạng toàn bộ văn bản, người dịch được trình bày các đoạn trích văn bản ngắn ngoài ngữ cảnh. Nhiều vấn đề chất lượng khác nhau đã được đề xuất hoặc chứng minh liên quan đến vấn đề này. Ví dụ: bản địa hóa dẫn đến "chất lượng thấp hơn của văn bản và giao tiếp" (Pym, 2010a: 137). Làm thế nào điều này xảy ra trong thực tế? Đầu tiên, phân đoạn làm tăng tính trung thực với các chuẩn mực ngôn ngữ nguồn với chi phí của ngôn ngữ đích. Các nhà nghiên cứu đã chỉ ra rằng những người dịch làm việc trong một công cụ TM đã vi phạm các quy tắc về dấu câu của ngôn ngữ đích nhiều hơn so với khi làm việc trong MS Word (Torres-Hostench

et al., 2010: 270). Translators who used TM tools confirmed in interviews for this book that it was also tempting to follow ST structures and syntax. To remedy this, many relied on full-text self-revision, ideally on paper, of the draft translation. However, they recognized that such checks might be sacrificed under time pressure. Another solution demonstrated by professional translators was to view the whole ST or longer sections (e.g. a document page) while translating, either via two screens (one apiece for the TM editor and ST), preview functions or a hard copy of the ST. Very few worked exclusively in a TM or localization tool with no access to the source. When a challenging segment appeared, they switched to looking at the whole text before entering their translation back in the TM tool.

Một hệ quả khác của việc phân đoạn ảnh hưởng đến chất lượng là hiệu ứng ‘salad câu’ (Bédard, 2000: 45). Vì các cặp phân đoạn được gửi tới TM sau đó được đề xuất cho những người dùng khác nhau dịch văn bản mới, có lẽ nhiều năm sau, nhiều phong cách khác nhau của người dịch và tác giả ST sẽ được hợp nhất. Bédard lập luận rằng không có ST nào có thể được viết theo cách này, và chất lượng của các văn bản dịch do đó sẽ kém hơn khi so sánh. Trên thực tế, CMS và các công cụ khác thường hợp nhất các đoạn ST được biên dịch trong các ngữ cảnh khác nhau. Các dịch giả chuyên nghiệp đã nhận thức được tác động tiềm ẩn này (ví dụ: gọi nó là 'pot pourri') và một lần nữa đề xuất đọc toàn bộ văn bản nháp như một bước cần thiết để tránh nó.

Khi các kết quả phù hợp được đề xuất cho người dịch, nhiều loại lỗi khác nhau của con người có thể ảnh hưởng đến chất lượng. Đứng đầu trong số này là sự cám dỗ để chấp nhận các trận đấu mà không cần hỏi han đầy đủ hoặc làm lại các bối cảnh mới. Khi đề xuất đối sánh 100%, người dịch thừa nhận rủi ro khi chấp nhận nó một cách thiếu cân nhắc hoặc bị áp đặt (bị khóa). Một số khách hàng từ chối trả tiền cho các trận đấu 100%, càng làm mất đi động lực để người dịch sửa đổi các phân đoạn. Điều này dẫn đến lỗi theo nhiều cách khác nhau:

l Trong các văn bản mới, giới tính, đại từ và các đặc điểm khác của ST có thể khác và cần phải thay đổi trong TT, ngay cả khi hai đoạn ST giống hệt nhau;

l Các tùy chọn sử dụng hoặc khách hàng khác nhau có thể thực hiện các thay đổi cần thiết (ví dụ: một số hướng dẫn kiểu bắt buộc –ise kết thúc bằng tiếng Anh, trong đó những người khác yêu cầu –ize; cả hai đều có thể tồn tại trong TM hoặc cơ sở thuật ngữ);

l Một đoạn TM có thể có lỗi. Những điều này nên được sửa chữa cho TT mới. Những người được phỏng vấn đã đề cập đây là một vấn đề đặc biệt đối với những người dịch mới làm quen, những người có thể cho rằng các mục nhập TM là chính xác, thay vì thách thức công việc của các đồng nghiệp có kinh nghiệm.

Mối quan tâm của người dịch về những điểm này đã được Bowker (2005: 19) xác nhận, trong các thí nghiệm với người dịch là sinh viên. Cô nhận thấy rằng các trận đấu được đề xuất đã được chấp nhận, ngay cả khi lỗi đã được cố tình gieo vào TM.

##### Tính nhất quán / hiệu quả trong quá trình dịch thuật

Các công cụ quản lý, lập kế hoạch và chuẩn bị dự án có liên quan trực tiếp đến chất lượng vì chúng thúc đẩy các quy trình QA một cách nhất quán trên tất cả các ngôn ngữ. Quy trình làm việc tự động loại bỏ sự thay đổi và giảm sự phụ thuộc vào các nhà cung cấp riêng lẻ để tuân theo các quy trình QA, quy trình này có thể bị hy sinh khi đối mặt với thời hạn chặt chẽ. Các công cụ này cho phép theo dõi và giám sát trong suốt vòng đời của một dự án, vừa có thể nâng cao hiệu quả trong quá trình dịch thuật vừa nắm bắt các vấn đề về chất lượng cần được giải quyết sớm. Tập trung hóa các nguồn lực và các công cụ trực tuyến cũng làm tăng hiệu quả, điều này có tác dụng phụ đối với chất lượng. Ví dụ, trong các dự án lớn hơn, các PM thường đảm nhận vai trò liên lạc với khách hàng, chuyển các truy vấn phiên dịch. Một số công cụ buộc các phản hồi cho bất kỳ truy vấn nào được chia sẻ tự động với tất cả những người dịch làm việc trong một dự án, có nghĩa là những nhà cung cấp không nhận thấy vấn đề với tệp nguồn sẽ được hưởng lợi từ các truy vấn được đưa ra bởi các đồng nghiệp quan trọng hơn hoặc có thắc mắc.

Ngược lại, việc áp đặt tính nhất quán của các công cụ trong quá trình dịch được một số người được phỏng vấn xem là có tác động tiêu cực đến chất lượng. Các PM cảm thấy họ được khuyến khích, thậm chí có nghĩa vụ phải áp dụng các quy trình làm việc không hiệu quả nhất, vì việc sắp xếp các dự án mới vào mô hình tiêu chuẩn sẽ dễ dàng hơn là định cấu hình các công cụ theo cách khác, đặc biệt khi một dự án là một lần. Một số tình nguyện rằng điều này có nghĩa là họ chỉ đơn giản là bỏ qua hoặc kiểm tra các giai đoạn nhất định cho một số dự án nhất định. Tính hiệu quả cũng được đặt ra, với các biên dịch viên và PM nhận thấy một số giai đoạn trong quá trình dịch là rườm rà không cần thiết khi làm việc với các công cụ (ví dụ: cần thời gian để chuyển đổi các định dạng khác nhau, bảo trì).

Các công cụ QA thường được sử dụng cùng với các công cụ PM và có một số tác động tích cực rõ ràng cho sự nhất quán và hiệu quả trong quy trình. Các PM và người đứng đầu đơn vị nhận xét về tính hữu ích của các quy trình QA đang được áp dụng như một giai đoạn tiêu chuẩn trong quy trình làm việc, vì điều này có nghĩa là tất cả các bản dịch đã được kiểm tra không kỳ thị. Một người đứng đầu đơn vị chỉ ra rằng đôi khi rất khó để nêu vấn đề chất lượng với các đồng nghiệp cấp trên, nhưng tính công bằng rõ ràng của các công cụ đã khiến điều này trở nên ít nhạy cảm hơn. Trong một thử nghiệm về các bản dịch của chính mình, Gerasimov xác nhận rằng ngay cả những dịch giả đã thành danh làm việc trong các lĩnh vực quen thuộc và tuân theo các quy trình QA cũng có thể được hưởng lợi. Sau khi áp dụng các công cụ TQA tự động hồi cứu các bản dịch đã qua kiểm tra chất lượng của chính mình, người xem lại và khách hàng, anh ấy đã tìm thấy nhiều lỗi khác đã chuyển sang các TM không được chú ý và được trả lại cho khách hàng. Ông kết luận, "bất kể người phiên dịch có kinh nghiệm như thế nào và sử dụng phương pháp đảm bảo chất lượng của con người như thế nào, các công cụ TQA có thể giảm số lượng sai lầm và cải thiện chất lượng tổng thể của bản dịch" (2007: 25).

However, QA tools can confer a false sense of security by focusing attention on those quality aspects which can be easily checked. When clients are told that the translation process involves such QA checks, they may not understand the implications and assume stronger guarantees than in fact apply. The temptation is to carry out only automated checks, as Makoushina found in her survey of tool use (2007: 38): ‘the most popular QA approach to date is to perform any checks that are easily automated and not too time-consuming while neglecting rather important, but more complicated ones due to time constraints.’ Translations can pass automatic QA with flying colours but nonetheless be of poor quality (e.g. in terms of clarity). Equally, automated QA tools rely on the quality and size of databases to pick up errors such as inappropriate register, so may well miss such significant problems.

Giống như các công cụ PM và lập kế hoạch, các công cụ QA cũng bị chỉ trích vì cách tiếp cận ‘out of the box’ hoặc áp dụng một mô hình tiêu chuẩn duy nhất. Mặc dù các công cụ có thể được cấu hình để phù hợp với các yêu cầu cụ thể của dự án, những người áp dụng chúng đồng ý rằng họ hiếm khi thay đổi cài đặt. Ví dụ: trọng số các lỗi nghiêm trọng, lớn và nhỏ của công cụ được thiết kế để linh hoạt, để các thông số cụ thể có thể được khách hàng đồng ý cho các nhu cầu của dự án. Các PM giải thích trong các cuộc phỏng vấn rằng khách hàng thường không muốn hoặc không thể tham gia vào các quy trình như vậy, họ thích 'giao tất cả những việc đó cho các chuyên gia'. Một tác động tiêu cực không mong muốn khác của các công cụ là một số PM cảm thấy rằng việc sử dụng của họ bị cắt giảm thời gian có thể được dành cho việc dịch thuật hữu ích hơn. Mặc dù chúng được áp dụng nhanh chóng nhưng dự án phải có thời gian để người dịch kiểm tra các lỗi được tìm thấy bởi các công cụ. Điều này đặc biệt gây khó chịu khi các công cụ QA phát hiện ra số lượng lớn lỗi sai (ví dụ: các quy tắc chấm câu ST và TT khác nhau). Đối với một số cặp ngôn ngữ, số lượng dương tính giả cao có nghĩa là việc áp dụng các công cụ sau đó kiểm tra kết quả là một bài tập khó chịu, nhưng đôi khi nó vẫn bị áp đặt vì khách hàng coi trọng cách tiếp cận chuẩn, nhất quán hoặc do chứng nhận của cơ quan áp đặt các quy trình nhất định cho tất cả các công việc được chứng nhận .

##### Tính nhất quán / e ciency và sản phẩm dịch thuật

Các nhà sản xuất tuyên bố các công cụ cải thiện hiệu quả (năng suất) và tính nhất quán trong sản phẩm dịch (Drugan, 2007b: 81–3). Tốc độ quay vòng là điều cần thiết vì những lý do rõ ràng. Tính nhất quán là quan trọng trong hầu hết các bối cảnh chuyên nghiệp vì:

l Khách hàng yêu cầu sử dụng nhất quán các thuật ngữ và phong cách riêng để xây dựng thương hiệu;

l Nhiều loại văn bản (ví dụ: hướng dẫn sử dụng) dựa trên thuật ngữ và phong cách nhất quán để đơn giản, tham chiếu chéo và dễ điều hướng (ví dụ: người dùng phần mềm tìm thấy các từ đồng nghĩa như 'Thùng rác' / 'Thùng rác' cho cùng một khái niệm gây khó chịu, đặc biệt là khi tìm kiếm tài liệu để giải quyết một vấn đề);

l Người dùng nhận thấy sự đa dạng trong cách diễn đạt khó hiểu (ví dụ: trong các lĩnh vực kỹ thuật).

Các công cụ thuật ngữ, TM và bản địa hóa nâng cao tính nhất quán; Các công cụ và tính năng QA kiểm tra nó. Họ làm như vậy đối với công việc của từng người dịch (ví dụ: nhắc cùng một thuật ngữ đích cho cùng một thuật ngữ nguồn bất cứ khi nào nó xuất hiện trong một tệp hoặc trong các bản dịch sau này); giữa các nhóm dịch giả chia sẻ tài nguyên (ví dụ: khi Người dịch A lần đầu tiên dịch một phân đoạn, đoạn đó sẽ được thêm vào TM được chia sẻ và được đề xuất cho Người dịch B khi anh ta đến các phân đoạn giống hệt hoặc tương tự; các công cụ QA xác minh rằng Người dịch B đã tuân thủ); và theo thời gian (ví dụ: nhiều năm sau khi một phân đoạn được dịch lần đầu tiên, TT của người dịch gốc được đề xuất cho các phân đoạn giống hệt hoặc tương tự). Những phát triển gần đây (ví dụ: cơ sở dữ liệu ‘trực tiếp’ được cập nhật theo thời gian thực) nâng cao hơn nữa tính nhất quán. Khi bảng chú giải thuật ngữ và TM của khách hàng được gửi đi khi bắt đầu dự án, các mục nhập được thêm vào trong dự án không có sẵn cho tất cả các nhà cung cấp hoặc có sẵn với thời gian trễ. Người dịch cũng cần cập nhật cơ sở dữ liệu thường xuyên và kiểm tra các bản dịch đã hoàn thành có tuân thủ các bản cập nhật hay không. Cơ sở dữ liệu ‘trực tiếp’ loại bỏ sự không nhất quán như vậy.

Các dịch giả được phỏng vấn cho cuốn sách này đã nêu lên lo ngại về chất lượng dữ liệu

trong cơ sở dữ liệu trực tiếp như vậy, vì các quy trình QC hiếm khi được áp dụng trước khi cập nhật. Một người đã thay đổi phương pháp làm việc ưa thích của cô ấy: cô ấy thích soạn thảo một phiên bản 'thô và sẵn sàng' sau đó sửa lại toàn bộ văn bản, nhưng không cảm thấy mình có thể làm được điều này khi các phân đoạn nháp của cô ấy được thêm vào TM chia sẻ để mọi người cùng xem. Một số hệ thống cho phép người dịch làm việc ngoại tuyến ở chế độ nháp, chỉ tải lên bản dịch cuối cùng lên TM, nhưng điều này làm mất đi mục đích chia sẻ tài nguyên theo thời gian thực. Người dùng cũng cảm thấy khó hiểu khi nhiều phiên bản đích xuất hiện trong cơ sở dữ liệu; sau đó không rõ nên áp dụng cái nào (cái gần đây nhất? cái nào đã được khách hàng chấp thuận trước đó? cái nào tuân thủ tốt nhất các nguyên tắc của dự án?). Mossop (2001: 24) đưa ra minh họa của thuật ngữ tiếng Anh là hot line / hot-line / hotline - mỗi cái có thể đúng, tùy thuộc vào sở thích của khách hàng. Nhiều biến thể như vậy là phổ biến, đặc biệt là khi sử dụng các công cụ: bảng thuật ngữ người dùng hoặc khách hàng, TM và MT có thể đề xuất một giải pháp khác nhau.

Các công cụ có thể có tác động xấu. Việc sử dụng chúng đôi khi làm giảm tính nhất quán. Tuyên bố rằng các ST có thể được chia thành các nhóm dịch giả mà không làm mất đi sự nhất quán trong phong cách đã vấp phải sự hoài nghi trong ngành. Một số nhóm nhỏ gồm các cộng tác viên quen thuộc cảm thấy họ có thể đạt được phong cách tương tự (ví dụ: một nhóm nhỏ gồm các đồng nghiệp nội bộ và đồng nghiệp tự do làm việc lâu dài

contract for a familiar client), but most LSPs felt this approach required more attention post-translation, ideally one reader reviewing the entire text. This was rarely feasible, and undermined the point of splitting the translation in the first place (improved speed); the ‘bottleneck’ was simply moved to the revision stage.

Another unintended effect for quality of working in such teams was that translators pre-empted their colleagues and aimed for a neutral style. One translator carefully respected the lead translator’s known preferences, rather than producing her best work, to avoid unnecessary revision (she viewed this negatively, as ‘pollution’ of her style). Many interviewees disliked using TMs containing matches authored by other translators. They either felt the quality or style was lower than their own, or spent more time editing matches than translating would have taken, because matches were so different in style (e.g. extensive use of passives). Translators particularly disliked being forced to integrate poor quality matches into their own work. Interviewees expressed concern about how to approach such poor matches: should they adapt the style of the remainder of the translation to ‘fit’ with the poor translation, or produce a high-quality TT for the untranslated segments, leading to a ‘jarring’ experience for users, who would then find poor quality segments seeded through a generally decent text? Translators were also frustrated that poor quality content kept being confirmed and stored for future use.8

Một trong những động lực chính của các công cụ, tính nhất quán, thậm chí có thể không

mong muốn: ‘tính nhất quán được cải thiện của một người rõ ràng là sự tồn tại của một người khác đối với các mô hình kém’ (Chesterman & Wagner, 2002: 128). Việc sử dụng lại các bản dịch trước đây có nghĩa là 'lỗi hoặc cụm từ khó hiểu' có thể tái diễn và các công cụ QA sẽ không xác định những điều này, chẳng hạn như: miễn là các phân đoạn hoặc thuật ngữ ST và TT có trong cơ sở dữ liệu khách hàng, chúng sẽ được phê duyệt, duy trì sự cố. Ngay cả các kết quả phù hợp chất lượng cao cũng có thể không phù hợp trong bối cảnh mới (ví dụ: một vài năm sau khi thuật ngữ kỹ thuật đã phát triển). Một khiếu nại cuối cùng được các dịch giả đưa ra là, khi ST có các lỗi rõ ràng (ví dụ: Cannon for Canon), họ đã bị phạt bởi các công cụ QA khi họ sửa nó. Các bản dịch tệ nhất quán rõ ràng không phải là mục đích mà có thể là kết quả của việc sử dụng các công cụ trong thế giới thực.

##### Sự chú ý của người dịch đối với các vấn đề chất lượng

Người dùng tình nguyện trong các cuộc phỏng vấn và trong quá trình làm việc rằng họ sử dụng một số công cụ chính xác vì họ khuyến khích sự chú ý đến chất lượng bản dịch. Điều này đặc biệt đúng với các công cụ nhận dạng giọng nói. Như một người dùng đã giải thích, ‘đọc chính tả có nghĩa là tôi tập trung nhiều hơn vào việc đọc ST và suy nghĩ [ing] về cách cấu trúc TT thay vì nhìn thấy nhiều khả năng trên

màn hình hoặc bị phân tâm khi nhập '. Những người dùng được xác nhận đã đề cập rằng, khi họ nhập văn bản, bản dịch bị trì hoãn khi họ bị lỗi chính tả hoặc lỗi khi nhập TT, làm gián đoạn quá trình suy nghĩ của họ. Theo quan sát, nhiều người dịch đọc đoạn ST sau đó nhắm mắt đọc chính tả và chỉ tập trung vào đoạn TT. Người dùng cũng bị thuyết phục rằng họ phát hiện ra nhiều lỗi hơn khi tự sửa đổi, vì điều này giống như 'giống như lần đầu tiên nhìn thấy bản dịch, bạn đã không đánh máy nhầm nên nó sẽ nhảy ra ngoài bạn'. Một số dịch giả cũng tình nguyện rằng lý do của họ để sử dụng các công cụ TM và thuật ngữ chính là để cải tiến chất lượng. Nhiều người dịch luôn làm việc trong giao diện TM, ngay cả đối với các công việc rất ngắn, chỉ diễn ra một lần, vì họ đã quen với môi trường và dựa vào các kiểm tra chất lượng đi kèm với công cụ.

##### Tôn trọng các yêu cầu của khách hàng và các thủ tục QA

Khách hàng thường áp đặt các công cụ nhất định vì chúng buộc các LSP phải tuân thủ một số yêu cầu chất lượng. Ví dụ: nhận dạng thuật ngữ tích cực trong các công cụ TM cho phép khách hàng kiểm tra người dịch đã sử dụng các thuật ngữ đã được phê duyệt ngay cả khi khách hàng không có năng lực ngôn ngữ trong ngôn ngữ của họ. Như Clark (1994: 306) và Bowker (2002: 87) nhấn mạnh, sự tuân thủ như vậy rất có ý nghĩa đối với khách hàng. Sẽ có rất ít điểm trong việc biên soạn các cơ sở thuật ngữ mở rộng nếu người dịch có thể bỏ qua chúng. Nếu các công cụ QA trả về điểm lỗi cao hơn đáng kể cho một ngôn ngữ đích, khách hàng có thể áp dụng thêm QA (con người) để điều tra. Tuy nhiên, các tác động tiêu cực đến chất lượng đã được quan sát thấy đối với các công cụ và tính năng đó. Không ngạc nhiên khi người dịch nhận thấy một số phương pháp luận do khách hàng áp đặt là thiển cận. Càng ngày, các LSP trong các lĩnh vực kỹ thuật càng được gửi TM hoặc các tệp được dịch trước có chứa nhiều đầu ra MT và điều này gây khó chịu, đặc biệt là khi nội dung MT không được gắn cờ như vậy. Những người dịch làm việc với các công cụ bản địa hóa đã nêu bật một tác động tiêu cực khác đến chất lượng. Các công cụ như vậy tự động tạo danh sách các vấn đề chất lượng ‘đã biết’ mà người dịch phải kiểm tra và phê duyệt hoặc thay đổi trước khi có thể tạo tệp đích. Những người được phỏng vấn đã đề cập rằng những danh sách này có thể có hàng chục, thậm chí hàng trăm 'lỗi' được cho là, phần lớn trong số đó thực sự phù hợp với ngôn ngữ đích. Một dịch giả đã mô tả điều này là 'con sói đang khóc', rủi ro là người dịch sẽ nhấp chuột một cách máy móc qua nhiều lần xác thực giả, bỏ sót vấn đề chất lượng thực sự nằm trong số các lỗi không có. Đáng lo ngại hơn là sự cám dỗ của một số dịch giả đối với các công cụ pre-empt. Trong trường hợp người dịch biết rằng QC tự động sẽ được áp dụng, nên tập trung vào các yếu tố được kiểm tra bởi các công cụ với chi phí là các khía cạnh khác của chất lượng bản dịch sẽ không được kiểm tra, nhưng trớ trêu thay, điều này có thể quan trọng hơn đối với khách hàng.

##### Tiếp cận tài nguyên

Các dịch giả đã làm việc trong ngành hơn một thập kỷ luôn nhận xét về sự phong phú của các công cụ và tài nguyên hiện có ngày nay và việc truy cập thông tin và tạo ra bản dịch chất lượng cao dễ dàng hơn bao nhiêu. Các dịch giả trong các lĩnh vực kỹ thuật đánh giá cao những đổi mới gần đây cho phép khách hàng nhúng hình ảnh hoặc video vào các ga cuối. Những người tiêu dùng lớn, thường xuyên sử dụng dịch vụ dịch thuật đã đồng ý rằng một lợi thế đáng kể của các công cụ là chúng đã 'mở khóa' các nguồn tài nguyên đắt tiền được tích lũy theo thời gian. Một số tổ chức quốc tế cũng tình nguyện coi đây là lý do chính để sử dụng. Trong các môn kỹ thuật, một khía cạnh quan trọng đối với chất lượng bản dịch là chia sẻ kiến ​​thức chuyên môn, đặc biệt bằng cách tận dụng và truyền lại kiến ​​thức miền được các đồng nghiệp cấp cao xây dựng trong nhiều thập kỷ.

Corpora - bao gồm cả Internet - cũng được công nhận là mang lại những lợi ích quan trọng cho chất lượng:

A specialised monolingual target-language corpus can be of great help to the translator in confirming intuitive decisions, in verifying or rejecting decisions based on other tools such as dictionaries, in obtaining information about collocates, and in reinforcing knowledge of normal target language patterns. (Wilkinson, 2007: 111)

Corpora cũng cho phép ‘học tập ngẫu nhiên, không thể đoán trước: người dùng có thể nhận thấy những cách sử dụng không quen thuộc theo một cách đồng thời và theo dõi chúng bằng cách duyệt thăm dò’ (ibid: 108). Tuy nhiên, có những vấn đề đã biết trong việc mở khóa các tài nguyên đó một cách hiệu quả. Người dùng yêu cầu các kỹ năng bổ sung trong nghiên cứu và đánh giá quan trọng thông tin để dữ liệu trở nên hữu ích. Rất ít người đã được đào tạo về điều này. Các nhà khoa học thông tin và các chuyên gia khác trước đây đã cung cấp hỗ trợ, nhưng người dịch ngày càng được yêu cầu phát triển các kỹ năng này một cách độc lập (Olvera Lobo và cộng sự, 2007: 518). Tiếp cận thông tin không còn là vấn đề khó khăn trong nhiều lĩnh vực, nhưng việc đánh giá lượng dữ liệu khổng lồ đòi hỏi những kỹ năng và thời gian khác nhau. Các tài nguyên hỗ trợ ngang hàng đã được phát triển (ví dụ: diễn đàn trực tuyến), nhưng những người dùng tích cực nhất là một số thành viên ít kinh nghiệm nhất trong nghề, dẫn đến mối quan tâm về chất lượng của lời khuyên (Durban, 2010: 74–5). Số lượng dữ liệu tuyệt đối hiện có có thể gây ra các vấn đề về chất lượng. Nhiều nội dung trực tuyến do những người nói không phải là người bản xứ hoặc không phải là chuyên gia sáng tác, vì vậy chỉ hữu ích hạn chế đối với các nhà ngôn ngữ học chuyên nghiệp. “Thời gian thường cần thiết để tách lúa mì khỏi vỏ trấu do có nhiều“ lượt truy cập không đáng tin cậy ”được tạo ra” (Wilkinson, 2007: 112–3) khiến việc sử dụng nó có vấn đề.

##### Thiết kế công cụ

Thiết kế công cụ là một trong những chủ đề được người dùng tình nguyện lặp lại nhiều nhất vì có ảnh hưởng đến chất lượng. Một số nhận xét tích cực, nhưng khi nhìn lại

một số lượng đáng kể người dịch vẫn đang sử dụng phiên bản Trados lỗi thời và không được hỗ trợ vì nó cho phép họ hoạt động trong giao diện MS Word, trong khi những người khác đã chuyển sang Wordfast để được hỗ trợ TM vì lý do tương tự. Lagoudaki (2009: n.p.) nhận thấy rằng một số người dịch vẫn tiếp tục làm việc trong MS Word, bất chấp những hạn chế của nó (không có TM, ít định dạng tệp tương thích); họ cho rằng lựa chọn này là do các tính năng chất lượng có sẵn trong Word, đặc biệt là văn bản tự động và macro đơn giản. Tuy nhiên, người dùng tin rằng thiết kế công cụ có tác động tiêu cực đến chất lượng. Các công cụ thuật ngữ đã thu hút sự chỉ trích cụ thể: quá nhiều công cụ không hỗ trợ việc bổ sung các thuật ngữ mới một cách dễ dàng trong khi dịch, áp đặt một chuỗi phím phức tạp hoặc sử dụng chuột. Nhiều người dịch đã bỏ qua các đặc điểm thuật ngữ và dựa vào các tìm kiếm phù hợp với TM. Khi họ sau đó không thể tìm thấy một thuật ngữ mà họ đã dịch trước đó (ví dụ: vì nó được hiểu theo cách khác), điều này dẫn đến sự thất vọng và các vấn đề chất lượng cho TT mới.

Các công cụ TM bị chỉ trích nhiều nhất về các lỗi thiết kế, đáng chú ý là:

l Chuyển đổi tệp làm cho các công cụ TM không hiệu quả đối với một số công việc, vì vậy thay vào đó, người dịch đã làm việc ở định dạng tệp gốc. Nếu họ muốn hưởng lợi từ các trận đấu trong tương lai, họ phải dành thời gian để điều chỉnh sau đó. Các dịch giả nhấn mạnh rằng khi bắt đầu một công việc thường không thể biết được liệu nội dung có hữu ích trong tương lai hay không;

l Sự vắng mặt hoặc không đáng tin cậy của các tính năng WYSIWYG / xem trước có ảnh hưởng đến chất lượng. Đôi khi văn bản không được xác định là có thể dịch được vì vậy văn bản ngôn ngữ nguồn được để trong phiên bản bản địa hóa, nhưng không hiển thị trong giao diện TM. Văn bản có thể cần được thay đổi tùy thuộc vào ngữ cảnh (ví dụ: các quy tắc viết hoa khác nhau cho văn bản tiêu đề và nội dung), nhưng môi trường chỉnh sửa không hiển thị thông tin;

l Môi trường chỉnh sửa TM gây ra các vấn đề chất lượng khác: không thể điều hướng trong văn bản khi một phân đoạn đang mở để dịch; khó sử dụng (ví dụ: trong việc sửa đổi thẻ); các vấn đề kỹ thuật với hiển thị / nhập các tập lệnh dựa trên ký tự;

hỗ trợ kém cho các phím tắt phổ biến (cắt và dán, sao chép); thiếu tùy biến của người dùng (macro). Người dùng đã thất vọng vì các phím tắt tiêu chuẩn khác nhau (ví dụ: Ctrl + S thường không lưu toàn bộ tệp mà chỉ lưu phân đoạn đang hoạt động, điều này đã dẫn đến việc người dịch mất công việc hoặc không thể xuất các bản dịch đã hoàn chỉnh);

l Đánh dấu, mã, văn bản ẩn, đầu trang và chân trang và hình ảnh thường khó phát hiện và yêu cầu kiểm tra cẩn thận sau khi dịch;

l Một số công cụ TM (ví dụ: STAR Transit) gây khó khăn hoặc không thể xuất bản dịch nháp để xem xét sau đó nhập lại cho

đính chính. Điều này có nguy cơ các nguồn TM không được cập nhật hiệu quả sau QC;

l Người dùng bày tỏ sự thất vọng khi các vấn đề đã biết như vậy bị bỏ qua trong các bản cập nhật lặp lại. Giao diện người dùng thiếu rõ ràng cũng cản trở việc sử dụng hiệu quả. Lagoudaki (2009: n.p.) trích dẫn sự thất vọng của một dịch giả với một công cụ TM hàng đầu nhắc: "Bạn không muốn lưu TM? Có không'. Thuật ngữ quá kỹ thuật cũng gây khó khăn cho việc hiểu một số tính năng.

Các công cụ đã bị chỉ trích vì sự chênh lệch trong hỗ trợ cho một số ngôn ngữ hoặc tập lệnh, đặc biệt là CJK, Cyrillic và Arabic. Hầu hết các công cụ QA cũng không hỗ trợ hiệu quả các tập lệnh dựa trên ký tự (Makoushina, 2007: 21). Các LSP cho một số cặp ngôn ngữ nhất định cảm thấy rằng họ đã bỏ lỡ các tính năng chất lượng cơ bản (ví dụ: nhận dạng thuật ngữ hoạt động) do thiết kế kém.

##### **Cost**

An aspect of tool use affecting translation quality, raised in interviews by clients and LSPs alike, was the cost. Investment in tools has to come from the translation budget, so less of the overall spend is directed at translation itself. ROI was felt to justify the most obvious direct costs of acquiring the tools and associated training (plus ongoing upgrades and CPD training), but interviewees repeatedly raised a series of secondary costs as having a less easily measured impact on eventual translation quality. The spread of productivity tools has resulted in the rise of MLVs managing much more complex multilingual projects. Additional costs are then diverted to project management rather than linguistic aspects. Where PM costs were divulged, they were estimated at between 5–10 per cent of total project costs, but few LSPs were willing to share this information. MLV dominance was felt to have mixed effects for translation quality. Freelance translators who worked both for agencies and direct clients invariably believed that direct clients received a higher quality end-product, because translators could resolve any queries or concerns directly with the client, and were paid more for such work, meaning there was less pressure to work quickly. Some clients and most MLVs argued the opposite, stressing that consistency across languages and guarantees of quality checks offered benefits.

Tăng cường thuê ngoài bản dịch, thay vì duy trì

sự phân chia nội bộ tốn kém, đã được nâng lên vì có ảnh hưởng đến chất lượng. Các biên dịch viên vẫn ở trong công ty đã nhấn mạnh những lợi ích đối với chất lượng của một nhóm xây dựng chuyên môn đáng kể về miền. Thủ trưởng và quản lý đơn vị thừa nhận điều này. Hầu hết các tổ chức sử dụng sự kết hợp giữa nhân viên nội bộ và nhân viên tự do xác nhận các công việc quan trọng được giữ trong nhà, trong khi

những công việc mà họ thuê ngoài. Các bản dịch của nhà cung cấp bên ngoài thường phải kiểm tra chất lượng bổ sung và thường không được tích hợp trong các cơ sở dịch thuật hoặc TM do lo ngại về chất lượng. Bản thân các dịch giả tự do đã gây ra rủi ro cho chất lượng bản dịch, đó là áp lực về tỷ lệ giảm liên quan đến việc sử dụng công cụ. Tỷ lệ đối sánh mờ thường bị giảm xuống, nhưng các dịch giả lập luận rằng họ thường dành nhiều thời gian để sửa đổi các tỷ lệ này vì họ sẽ dành nhiều thời gian để dịch từ đầu. Các nhà dịch thuật được thành lập thường từ chối chấp nhận mức giá thấp hơn cho các trận đấu vì lý do này.

##### Tác động tích lũy

Người dịch sử dụng nhiều công cụ và tài nguyên, như khái niệm về bàn làm việc của người dịch. Các dịch giả chuyên nghiệp đã chỉ ra hoặc nghi ngờ các tác động phức tạp đến chất lượng của các công cụ khi được sử dụng kết hợp. Điều này rất khó để lặp lại trong phòng thí nghiệm, và do đó thể hiện một lỗ hổng đáng kể trong nghiên cứu. Các thử nghiệm về công cụ và chất lượng dịch, ngoại trừ một ngoại lệ, tập trung vào việc sử dụng một loại công cụ riêng lẻ. Tương tự, không thể đo lường một cách khoa học cách nhiều công cụ tương tác với nhau trong cuộc sống thực, vì có quá nhiều biến số để kiểm soát các điều kiện (ví dụ: số lượng tổ hợp công cụ tiềm năng, mức độ kỹ năng của người dùng, tài nguyên trong cơ sở dữ liệu, cặp ngôn ngữ). Tuy nhiên, khi nhiều công cụ và quy trình làm việc được sử dụng đồng thời, không chắc chúng sẽ không tương tác hoặc có tác động lẫn nhau, một số công cụ đã được đề xuất nhiều lần trong nghiên cứu cho cuốn sách này.

Chủ yếu trong số các mối quan tâm của các dịch giả là tác động của việc ngày càng tích hợp MT với các công cụ TM. Các trận đấu TM chất lượng kém có thể được chấp nhận trong một số điều kiện nhất định (Bowker, 2005: 18). Do đó, có khả năng là, khi đầu ra MT được đề xuất cho người dịch làm việc trong các điều kiện tương tự, nó có thể được chấp nhận mà không cần kiểm tra đầy đủ. Một số công cụ TM không gắn cờ đầu ra MT một cách rõ ràng (ví dụ: bằng cách sử dụng mã màu). Nếu người dịch xác nhận nhầm phân đoạn, thêm nó vào TM, thì nó sẽ được đề xuất cho người dùng trong tương lai dưới dạng bản dịch đã được xác nhận mà không bị gắn cờ là đầu ra MT. Các dịch giả lo ngại về sự tham nhũng lâu dài của các nguồn TM. Tất nhiên, các biện pháp bảo dưỡng TM hoặc QC đầy đủ có thể giải quyết vấn đề này, nhưng các tình huống trong đó đầu ra MT được tích hợp trong sử dụng TM thường bị áp lực cao và không có khả năng hưởng lợi từ các biện pháp xem xét nghiêm ngặt.

Các nhà sản xuất luôn nhấn mạnh rằng các công cụ làm cho tài nguyên dịch thuật có giá trị hơn theo thời gian, thông qua việc tăng cường đòn bẩy và kích thước cơ sở dữ liệu. Nhiều người ngụ ý hoặc khẳng định rằng chất lượng cũng sẽ được cải thiện theo thời gian. Kinh nghiệm thực tế cho thấy tác động tích lũy của một loạt công cụ và số lượng lớn người dùng thực sự có tác động ngược lại. Còn một

cơ sở dữ liệu thuật ngữ hoặc kết hợp TM được sử dụng thì tài nguyên càng bị 'ô nhiễm' hoặc tham nhũng. Điều này được liên kết với:

l Số lượng các nhà cung cấp khác nhau. Cơ sở dữ liệu hiện nay có thể đã có tuổi đời hàng chục năm, với hàng nghìn nhà cung cấp đóng góp tài nguyên, dẫn đến kiểu dáng và chất lượng không nhất quán;

l Lỗi chuyển vào cơ sở dữ liệu. Ngay cả khi lỗi được phát hiện trong quá trình QC, các sửa chữa thường không được đưa trở lại cơ sở dữ liệu. Đặc biệt, khách hàng cảm thấy khó chịu khi phải tiếp tục sửa các lỗi giống hệt nhau trong các công việc lặp lại;

l Tác động của quản lý kém. Các LSP đã áp dụng nhiều cách tiếp cận khác nhau để kiểm soát ai có thể phê duyệt / nhập / cập nhật các mục nhập trong cơ sở dữ liệu. Bất kỳ ai cũng có thể thêm các mục nhập đều có ý nghĩa rõ ràng về chất lượng, vì các bản nháp hoặc tài liệu chưa được kiểm tra sẽ dễ dàng được nhập.

Việc áp đặt 'người gác cổng' chất lượng vào dữ liệu bác sĩ thú y trước khi bổ sung gây ra các vấn đề khác. Các dịch giả phàn nàn rằng các nhà thuật ngữ chuyên môn đã nhập quá nhiều dữ liệu không liên quan (một phần của lời nói, giới tính) khi những gì họ cần là cơ sở để nhập một thuật ngữ ở tất cả các dạng và kết hợp có thể có (số nhiều, thì) bằng một phím bấm duy nhất. Họ thất vọng vì các phân đoạn hoặc thuật ngữ họ đã dịch

không được cập nhật nhanh chóng do tắc nghẽn ở giai đoạn QC, nghĩa là họ phải lặp lại công việc hoặc có nguy cơ không nhất quán;

l Dữ liệu ‘không sạch’. Hầu hết các tài nguyên TM bao gồm văn bản được gắn thẻ và định dạng khác, điều này ảnh hưởng đến tỷ lệ đối sánh và có thể cản trở việc tìm thấy các kết quả phù hợp;

l Multiple entries with no weighting. It was common for multiple different matches to be returned, but translators commented that it was rare to be given advice as to which was preferable.

The concurrent use of PM, TM, terminology, localization and corpora/ bi-text tools over time has meant increasing database size and variety of content. Across the industry, different approaches to database management were being tested to try to identify the most efficient way to manage growing resources, but no standard model exists. LSPs were found to organize and separate TMs and termbases by language pair, client, domain, date of entry or level of quality checks applied. Many simply have one huge database from which subsets are extracted through filters according to individual job requirements, but this then raises questions about the most appropriate data every time a new job starts. Each of these solutions was seen as imperfect and presenting challenges for the quality of future translations produced with the support of the tools.

Một kết quả thử nghiệm hạn chế trong lĩnh vực này cũng là tiêu cực. Các nhà nghiên cứu kiểm tra môi trường chỉnh sửa bản dịch đã rút ra một dự kiến

kết luận rằng 'môi trường dịch kết hợp (trình xử lý văn bản với các chức năng TM) can thiệp ở mức độ lớn hơn trong đầu ra của người dịch' so với chỉ làm việc trong một trong hai môi trường (Torres-Hostench và cộng sự, 2010: 269). Cuối cùng, những người tham gia nghiên cứu cuốn sách này thường chỉ ra rằng việc sử dụng nhiều công cụ, trong khi ngày càng cần thiết để làm việc trong ngành, có nghĩa là họ dành ít thời gian hơn cho việc dịch thuật do các công việc phi ngôn ngữ do các công cụ áp đặt. Bảo trì cơ sở dữ liệu, căn chỉnh, chuyển đổi, nhập, xuất và giải quyết các vấn đề kỹ thuật (ví dụ: sự cố hệ thống, "can thiệp" giữa các công cụ khác nhau) đã giảm thời gian dành cho việc tạo bản dịch, tuy nhiên công việc như vậy hiếm khi được trả công. Sự thất vọng thường được nói lên vì phải dành thời gian để 'loay hoay định dạng' thay vì tập trung vào chất lượng của nội dung ngôn ngữ (Chesterman & Wagner, 2002: 109–10), và hầu như tất cả các dịch giả tự do đều có những câu chuyện kinh dị về các vấn đề kỹ thuật ảnh hưởng đến việc phân phối .

#### Kết luận: Các công cụ, công việc và các mô hình chuyên nghiệp về chất lượng dịch

Nhiều phương pháp tiếp cận TQA trong ngành khiến không thể đưa ra phê bình chi tiết về mọi mô hình chất lượng bản dịch trong thế giới thực, như có thể dễ dàng thực hiện hơn đối với các mô hình lý thuyết thống trị. Như Larose giải thích, "sẽ không thể cung cấp một phân tích chi tiết về tất cả các hệ thống đánh giá chất lượng bản dịch đang được sử dụng trên khắp thế giới, hoặc thậm chí chỉ ở Bắc Mỹ" (1998: 166; bản dịch của tôi). Giải pháp của Larose là chọn một hệ thống (SICAL) để xem xét chi tiết. Nhưng việc tiếp cận nhiều phương pháp, mô hình và hệ thống trên nhiều cặp ngôn ngữ, các ngành và khu vực là có giá trị, khi các mô hình xuất hiện. Điều này đặc biệt đúng khi kết hợp với sự hiểu biết về cách các công cụ điện tử thực sự được sử dụng trong ngành.

Khi nghiên cứu cách đo lường và so sánh chất lượng, hai mô hình chính đã trở nên rõ ràng: một mô hình dựa trên các phương pháp tiếp cận ngành truyền thống và mô hình thứ hai dựa trên các chiến lược mới nổi được áp dụng bởi các loại nhà cung cấp mới, bao gồm cả Google và Facebook. Các công ty này, nổi tiếng với việc nhấn mạnh vào tính dễ sử dụng và giao tiếp quốc tế / giữa các nền văn hóa, đặc biệt là đã từ chối các công cụ dịch thuật đã được thiết lập và quy trình làm việc ngụ ý khi họ quyết định dịch các tài nguyên của riêng mình. Thay vào đó, họ đã phát minh ra các mô hình mới và các công cụ của riêng họ để quản lý MT, TM và dịch thuật, phần lớn bỏ qua nghề dịch thuật. Họ khai thác chuyên môn về ngôn ngữ và sản phẩm hơn là kỹ năng dịch thuật, sau đó dựa vào phản hồi của người dùng để cải thiện chất lượng đầu ra. García (2009a: 199) đã suy đoán rằng sự kết hợp giữa các công cụ ngày càng chuyên biệt và các phương pháp tiếp cận khác nhau đối với quy trình làm việc và quản lý sẽ có nghĩa là 'song ngữ thông thạo chủ đề' có thể

tiếp quản từ các dịch giả chuyên nghiệp, làm việc 'thông qua các quy trình quản lý bản dịch được đơn giản hóa và phương pháp tiếp cận nguồn cung ứng cộng đồng'.

Hai mô hình khác nhau này hoàn toàn trái ngược nhau: một mô hình áp dụng cách tiếp cận từ trên xuống đối với chất lượng bản dịch, nhằm mục đích kiểm soát và quản lý điều này. Cách thứ hai bắt đầu từ dưới lên, sau đó sử dụng nhiều cơ chế phản hồi để xây dựng chất lượng. Trong Chương Bốn và Năm, mỗi mô hình này hiện được xem xét lần lượt, bắt đầu với các mô hình từ trên xuống của ngành truyền thống.

### CHƯƠNG BỐN

Mô hình chất lượng dịch từ trên xuống

#### Giới thiệu: Mô hình từ trên xuống: Định nghĩa và cơ sở lý luận

Cái chết của các tổ chức phân cấp và cách tiếp cận đã được dự đoán rộng rãi trong gần một thế kỷ (Leavitt, 2005: 4–10). Các nhà lý thuyết quản lý dự báo về sự sụp đổ của họ, vì các nguyên tắc bình đẳng, dân chủ, động lực hiệu quả và tiến bộ công nghệ đã khiến họ lạc nhịp với xã hội hiện đại. Ở vị trí của họ, mô hình tổ chức "dàn nhạc", "cộng đồng" hoặc "mạng lưới" đã được dự kiến. Các phương pháp tiếp cận thứ bậc truyền thống để quản lý bản dịch chuyên nghiệp tương tự được mô tả như là sự suy sụp, vì những lý do tương tự. Người ta khẳng định rằng việc sử dụng công nghệ tốt hơn (ví dụ: hệ thống MT chất lượng cao hơn) hoặc nền dân chủ cao hơn (ví dụ: khai thác 'trí tuệ của đám đông') sẽ cách mạng hóa các phương pháp dịch thuật từ trên xuống. Ví dụ, TAUS và van der Meer (2009) đã đưa ra lời kêu gọi "hãy để một nghìn hệ thống MT nở rộ", bác bỏ phản ứng hoài nghi của ngành công nghiệp như một "cuộc chiến giữa tư lợi và Zeitgeist. Và Zeitgeist được định đoạt để giành chiến thắng. "

Yet despite predictions of their demise, hierarchies continue to dominate all successful large organizations and industries. In many ways, technological advances have actually made hierarchies *more* deep-rooted. In summary, ‘hierarchy may be the worst form of organization – except for all the others’ (Leavitt, 2005: 40).

Top-down approaches have direct links to quality. Hierarchies rely on quality evaluation because they need to select and reward. Metrics to do this are always imperfect and measurements questionable, but the alternatives (selection and reward based on favouritism, nepotism, discrimination or

tiêu chí ngẫu nhiên) kém hơn. Do đó, 'một điều có thể tạo ra nhiều giận dữ hơn cả một thủ tục đánh giá hiện có là không có thủ tục đánh giá nào cả' (ibid: 38). Các phương pháp QA đã đồng ý ít nhất là cởi mở, áp dụng thống nhất và có thể được tuân thủ, thử thách và tinh chỉnh. Phương pháp tiếp cận từ trên xuống chiếm ưu thế vì một lý do, đặc biệt là trong các ngành mà việc đánh giá chất lượng dịch vụ là quan trọng.

Tổng quan của Leavitt về các lĩnh vực công nghiệp và kinh doanh không đề cập đến dịch thuật, nhưng các chủ đề của anh ấy vẫn phù hợp. Phương pháp tiếp cận từ trên xuống đối với chất lượng bản dịch là thích hợp nhất trong nhiều trường hợp, bất chấp những lời chỉ trích. Một số lời chỉ trích ảnh hưởng đến tất cả các phương pháp tiếp cận từ trên xuống:

l Chúng tương đối không linh hoạt, thường áp dụng một mô hình "một kích thước phù hợp với tất cả"

l Sự kém hiệu quả có thể được xác định trong ứng dụng và quản lý của chúng

l Chúng tốn kém và loại bỏ kinh phí từ hoạt động cốt lõi (chuyển dịch) sang hoạt động quản lý các quy trình

l Họ có thể chậm đáp ứng với những tiến bộ công nghệ

l Các quy trình QE mà họ áp dụng là không hoàn hảo.

Mỗi mô hình chất lượng dịch liên quan đến những điểm yếu khác nhau hoặc sự kết hợp của những lời chỉ trích. Tuy nhiên, việc xem xét điểm mạnh và điểm yếu của từng cách tiếp cận cho phép lựa chọn phù hợp nhất cho các kịch bản dịch điển hình được tìm thấy trong ngành.

Việc từ chối các mô hình từ trên xuống để ủng hộ các phương pháp tiếp cận từ dưới lên có vẻ triệt để hơn có vẻ hấp dẫn, đặc biệt là khi xem xét chi phí tương đối của chúng. Các điều khoản đầy giá trị cũng có thể tô màu cho chế độ xem. Các hiệp hội với cách tiếp cận từ trên xuống là bảo thủ / truyền thống, gia trưởng và độc đoán, trái ngược với các hiệp hội tự do / cấp tiến, bình đẳng, dân chủ đang nổi lên. Tuy nhiên, khi xem xét các minh họa về bối cảnh phiên dịch trong thế giới thực, rõ ràng là cả mô hình từ trên xuống và từ dưới lên đều có vị trí của chúng. Van der Meer (2009) cho rằng do đó, giới chuyên môn là sai lầm khi coi những người mẫu mới là mối đe dọa. Có một lượng lớn nhu cầu chưa được đáp ứng, do đó cần có các mô hình mới để lấp đầy khoảng trống; nhưng khi các mô hình hiện có phù hợp hơn hoặc có thể gia tăng giá trị về chất lượng, chúng sẽ phát triển mạnh.

Trong ngành có một loạt các cách tiếp cận từ trên xuống đối với chất lượng bản dịch. Mỗi phần trong chương này phác thảo một mô hình rộng từ trên xuống, bắt đầu bằng một nghiên cứu điển hình để minh họa cách mỗi mô hình hoạt động trong thực tế. Đối với các mô hình lý thuyết trong Chương Hai, điểm mạnh và điểm yếu của mỗi cách tiếp cận được xem xét một cách phê bình, cùng với các kịch bản điển hình mà chúng được áp dụng. Không giống như các mô hình lý thuyết về chất lượng dịch, các mô hình chuyên nghiệp không chỉ liên quan đến sản phẩm dịch mà còn

quá trình. Ở đâu các giai đoạn trong quy trình đóng góp vào chất lượng bản dịch hoặc đánh giá nó, chúng cũng được nêu ra.

Không thể công bố các trọng số và danh sách kiểm tra chi tiết được sử dụng trong TQA chuyên nghiệp cho từng mô hình, vì lý do không gian và tính bảo mật. Các LSP được tham quan trong nghiên cứu cho cuốn sách này đã chia sẻ các số liệu và tài liệu TQA, nhưng rất ít người sẵn sàng công khai những điều này (hoặc được phép, nơi khách hàng sở hữu chúng). Đối với các mô hình chuyên nghiệp, điều này không thực sự có vấn đề, vì các phương pháp tiếp cận chất lượng chỉ dựa trên sản phẩm là rất hiếm và các mẫu tài liệu chuyên nghiệp có sẵn ở những nơi khác, nếu cần có minh họa chi tiết.1 Trong quá trình QA chuyên nghiệp, mục tiêu là tất cả các bản dịch được chấp thuận cho sử dụng, và nhiều yếu tố khác được bao gồm trong các đánh giá về chất lượng bản dịch tổng thể, không chỉ đơn giản là TQA của (một phần) TT. Tương tự, không thể trình bày phân tích mẫu của một văn bản đã dịch cho mỗi mô hình. Trong các ngữ cảnh chuyên nghiệp, TQA không được thực hiện trên các đoạn trích ngắn mà trên các mẫu văn bản dài hơn nhiều, thậm chí toàn bộ văn bản và ở các định dạng phức tạp hơn. Bản thân văn bản thuộc sở hữu của khách hàng, vì vậy thường không có sẵn để sao chép. Thay vào đó, một bản tóm tắt của quá trình được đưa ra cho từng trường hợp, dưới các tiêu đề giống nhau để cho phép so sánh.

#### Mô hình tối đa

Một tổ chức quốc tế điều phối hợp tác khoa học có bộ phận biên dịch nội bộ gồm khoảng 20 cán bộ, chủ yếu làm việc từ tiếng Anh sang hai ngôn ngữ chính thức và hai ngôn ngữ làm việc; Nhân viên đơn vị tiếng Anh dịch sáu ngôn ngữ nguồn. Một nhà thuật ngữ học toàn thời gian hỗ trợ công việc của họ. Biên dịch viên làm việc trong các đơn vị ngôn ngữ nhỏ, nơi các đồng nghiệp dùng chung tiếng mẹ đẻ và báo cáo với thủ trưởng đơn vị. Tài liệu nguồn nhạy cảm về mặt thương mại và rất quan trọng về độ an toàn nên chất lượng bản dịch là ưu tiên hàng đầu. Các nhà cung cấp dịch vụ tự do bao gồm các ngôn ngữ không được hỗ trợ nội bộ do nhu cầu không đủ hoặc dao động. Người dịch chỉ làm việc với tiếng mẹ đẻ.

Tuyển dụng nhà cung cấp Nội bộ:

* bằng cấp phù hợp + kinh nghiệm toàn thời gian ít nhất hai năm
* kỳ thi đầu vào cạnh tranh
* quá trình tuyển dụng đầy thử thách kéo dài vài tháng
* thời gian thử việc hai năm, làm việc với một số ST giới hạn, với sự hỗ trợ từ người cố vấn và phản hồi thường xuyên

Nghề tự do:

* cùng các bài kiểm tra dịch nghiêm ngặt trước khi được chấp nhận vào danh sách
* phải sống ở địa phương

Lựa chọn nhà cung cấp cho các công việc

* In-house prioritized
* Bản dịch trước • Tiếng Anh là ngôn ngữ dùng chung cho các nhà khoa học làm việc trong

tổ chức, nhưng hầu hết không phải là người bản ngữ. Một dịch giả tiếng Anh bản ngữ biên tập trước các ST do nhóm các nhà khoa học và kỹ sư đa ngôn ngữ soạn thảo bằng tiếng Anh. Kiểm tra ‘Khách hàng’ đã sửa đổi ST

Trưởng dự án được chọn để giao tiếp với ‘khách hàng’ nội bộ

* + Nhà thuật ngữ học và dịch giả nhận ST đã được phê duyệt dưới dạng bản điện tử và bản cứng, đáp ứng để xác định thuật ngữ và nhu cầu nghiên cứu
  + Các bản cập nhật của nhà thuật ngữ học về cơ sở thuật ngữ quan trọng với các điều khoản được phê duyệt bằng tất cả các ngôn ngữ của dự án
  + Chỉnh sửa trước ST; QA của ST; Tiền xử lý (có thể bao gồm dịch giả, dịch mẫu); Thử nghiệm (sản phẩm mẫu, ví dụ: phần mềm ở định dạng dịch giả;
  + công việc cũng như bản dịch); QA của quá trình và sản phẩm mẫu; xem xét các quy trình đã lên kế hoạch và đồng ý kế hoạch QA

Công cụ / tài nguyên • Phiên bản kết nối mạng của SDL MultiTerm

SDL Trados, TM được nối mạng cho từng ngôn ngữ

* + Một dịch giả cao cấp đọc chính tả (Dragon), xem các trận đấu TM trên màn hình, chỉnh sửa hậu kỳ trong Word
  + Quy trình dự án, QC tạm thời

Kiểm tra sau dịch

* If new terms found in ST during project, translator proposes target language term to terminologist (only terminologist is authorized to update termbase). Terminologist veriﬁes and adds to termbase, alerts all translators to new entries
* Người dịch thực hiện phạm vi kiểm tra tự động được thiết lập trước trong Trados (bao gồm xác minh thuật ngữ và ký hiệu TM, chính tả), sửa chữa, in bản in ra giấy của toàn bộ TT, sách gặp gỡ đồng nghiệp người dịch-người sửa đổi bằng cùng một cặp ngôn ngữ
* Người dịch đọc to TT, từng câu, người sửa đổi theo ST trên giấy
* Sau mỗi câu, người dịch tạm dừng; người duyệt lại phê duyệt bản dịch hoặc đề xuất các thay đổi
* Người dịch ghi chú những thay đổi trên bản in TT
* Đặc biệt chú ý đến ﬁ gures, từ viết tắt, phương trình, danh sách kiểm tra nội bộ các loại lỗi phổ biến
* Những thay đổi về phong cách rất hiếm, vì những người dịch rất quen thuộc với phong cách nhà
* Công việc tự do được kiểm tra theo cách tương tự bởi người sửa đổi tại nhà, trừ khi không có sẵn cặp ngôn ngữ trong nhà; sau đó, các thỏa thuận đồng sửa đổi bên ngoài tương tự được áp dụng
* Người dịch cập nhật các phân đoạn đã thay đổi trong Trados, tạo mục tiêu đã sửa đổi, gửi ở định dạng gốc đến trình sửa đổi ban đầu
  + Nếu cần có những thay đổi đáng kể,
  + cuộc họp đọc qua được tổ chức; nếu có những thay đổi nhỏ, người sửa đổi sẽ đọc lại TT mới, gửi email đề xuất thêm cho người dịch

Người dịch đồng ý thay đổi, cập nhật TM

* + Đối với các dự án đặc biệt nhạy cảm, TT đã gửi cho người dùng mẫu để xem xét
  + Trở lại • Mục tiêu cuối cùng được tạo ra, được ký bởi người dịch và người sửa đổi, được chuyển tiếp cho khách hàng

QC sau trả lại • Đầu mối TM cho các phân đoạn được chấp thuận ngôn ngữ đích

Các modi được thảo luận với người dịch / nhà thuật ngữ học, cơ sở dữ liệu được cập nhật

* + Hậu dự án • Email tự động nhắc khách hàng trả về ẩn danh

nhận xét trực tuyến, cho dù là phê bình hay tích cực (ví dụ: lưu ý các khía cạnh hiệu quả cần được duy trì)

Bản dịch theo yêu cầu của nhà thuật ngữ học sau căn chỉnh, nhập vào TM để sử dụng trong tương lai

* + Đang thực hiện / Lập kế hoạch chất lượng
* TM leads for each language meet terminologist monthly to review database content, maintenance and storage issues
* Các trưởng đơn vị họp hàng tháng để thống nhất các ưu tiên đa ngôn ngữ và lập kế hoạch
* Nghiên cứu điển hình trên được chọn vì nó bao gồm hầu hết các đặc điểm được tìm thấy trong các phương pháp tiếp cận theo chủ nghĩa tối đa, nhưng không có nghiên cứu điển hình nào bao gồm tất cả các đặc điểm có thể có cho mô hình liên quan. Các đặc điểm chung khác của các cách tiếp cận theo chủ nghĩa tối đa là:

l Quản lý dự án từ trên xuống. Quy trình làm việc tiêu chuẩn và các giai đoạn quản lý dự án là phù hợp trong tổ chức này, vì người dịch hiếm khi làm việc trên các dự án liên quan đến nhiều tệp hoặc các loại tệp phức tạp (hầu hết các ST là trong Word, Excel hoặc HTML) và một số nhà cung cấp bên ngoài được tích hợp tốt một cách bất thường trong- quy trình nhà. Trong các cài đặt phức tạp hơn, cách tiếp cận theo chủ nghĩa tối đa bao gồm các công cụ quản lý tự động và quy trình làm việc nghiêm ngặt (ví dụ: yêu cầu người tham gia ký tên khỏi các giai đoạn của dự án).

l Các quy trình QA tự động. Các nhu cầu dịch thuật hạn chế của tổ chức này, sự thống trị của nhân viên nội bộ và các giai đoạn sửa đổi bắt buộc làm giảm nhu cầu về các công cụ và quy trình như vậy. Để đa dạng hơn

yêu cầu dịch thuật, phương pháp tối đa tích hợp các công cụ và thước đo để quy định các bước QA ở các giai đoạn dự án khác nhau. Trong các ví dụ được quan sát cho nghiên cứu này, chúng đã được hiệu chỉnh để phản ánh

danh sách kiểm tra lỗi nội bộ hoặc do khách hàng đồng ý, với các loại lỗi nghiêm trọng / lớn / nhỏ, điểm vượt qua và điểm số liên quan đã được thống nhất trước.

l ICR. Trong các biến thể thương mại của mô hình tối đa, các chuyên gia địa phương thường kiểm tra các bản dịch. Ví dụ, một

l ICR. In commercial variants of the maximalist model, local specialists commonly test translations. For example, a

photocopier installation guide translated from Japanese>English (pivot)>Portuguese would be sent to pre-selected Portuguese support staff employed by the manufacturer. They use the translation to install the new model, checking for accuracy, user- friendliness, appropriateness for the local market, and consistency of company terminology, branding and style.

Rõ ràng là nhược điểm của phương pháp tối đa hóa. Nguồn lực dành cho mọi công việc trở nên quá mức cần thiết. QA khó khăn, đặc biệt là trong giai đoạn chuẩn bị và sửa đổi, hiếm khi khả thi về mặt tài chính. Thời gian là một yếu tố quan trọng - thường là yếu tố quan trọng - trong hầu hết các bối cảnh chuyên nghiệp nên sự chậm trễ vốn có trong cấp độ kiểm tra này thường không thể chấp nhận được. Nó cũng không đảm bảo chất lượng: ‘dành nhiều thời gian cho việc sửa đổi [không] nhất thiết tạo ra một văn bản chất lượng cao” (Mossop, 2007: 9). Sai sót và mệt mỏi của con người có thể gây ra những tác động bất lợi. Đầu tư thời gian vào tuyển dụng, đào tạo ban đầu và cố vấn, sau đó CPD liên tục cũng được nâng cao. Liên quan mật thiết đến các tác động về thời gian là chi phí. Việc duy trì các bộ phận dịch thuật trong nhà về bản chất này sẽ tốn kém hơn so với việc dựa vào các nhà cung cấp bên ngoài, vì không gian văn phòng, cơ sở hạ tầng CNTT và hỗ trợ, lương hưu, an sinh xã hội, nghỉ phép hàng năm và các chi phí khác phải được chủ lao động đáp ứng. Việc phụ thuộc vào nhân viên tự do được đào tạo chuyên sâu cho một số nhu cầu cũng khiến nhà tuyển dụng dễ bị tổn thương, nơi họ có thể không có mặt khi cần thiết. Tiêu chuẩn đào tạo cao được yêu cầu đối với tất cả các nhà cung cấp khiến nhân viên đại lý stopgap không thể thay thế phù hợp, đặc biệt là do những tác động không thể đoán trước đối với chất lượng. Một nguồn cung cấp dịch giả cố định cũng khiến cho việc mở rộng quy mô dự án trở nên khó khăn hơn hoặc giảm xuống, một điều cần thiết trong hầu hết các ngành. Nếu một dự án yêu cầu đầu vào bản dịch đáng kể cho một hoặc nhiều ngôn ngữ, thì rất khó để đáp ứng nhu cầu mà vẫn duy trì chất lượng. Ngược lại, nếu công việc cho một cặp ngôn ngữ cụ thể bị thiếu hụt tại một thời điểm nhất định, có lẽ vì các ưu tiên chiến lược của tổ chức chuyển sang một khu vực khác, các nhà ngôn ngữ học nội bộ không thể được chỉ định cho các hoạt động thay thế. Do đó, sự kém hiệu quả là một lời chỉ trích mạnh mẽ có thể được san bằng ở mô hình này.

Trong các cuộc phỏng vấn với nhân viên làm việc trong mô hình này, những chỉ trích nhất định

đã nhiều lần được lên tiếng. Động lực bị ảnh hưởng khi các quy trình QE bị coi là có hệ thống, lặp đi lặp lại và nhàm chán. Hầu hết những người xem lại đều nhận thấy việc thực hiện đọc qua toàn bộ công việc của đồng nghiệp đôi khi gây khó chịu và cho rằng mô hình này không phù hợp với tất cả các công việc: 'tốt hơn là nên tiết kiệm điều này

level of QC only for the jobs where it really matters, then we would be more focused’. Although QA *stages* are never omitted in this model, the QE of the actual *text* can also be seen as flawed. Reliance on human checking, beyond basic automated TM and terminology checks, means human error cannot be avoided. In observations of read-throughs, both translator and reviser failed to spot missed words, incorrect figures/conversions and other such errors, particularly in long texts which might take hours to revise ‘live’. This happened even while they knew they were being observed and recorded for research. During training, this issue was flagged and frequent breaks were recommended to address the problem, but revisers acknowledged that these might be skipped, particularly when a deadline was imminent. Revisers stated they sometimes went too quickly or lost attention and therefore missed errors. Künzli (2007a: 115) has demonstrated that revising in such conditions can actually *harm* quality, with (albeit less experienced) revisers sometimes introducing more errors than they addressed. Translators and revisers both identified a temptation to anticipate the reviser’s or house style rather than producing the best possible translation (though some viewed such increased standardization as a benefit). Inbuilt hierarchy in QE processes was frustrating for junior colleagues, who felt translations were inappropriately rejected in a ‘dismissive’ manner. The question of what constitutes an error also remains open to interpretation. The house style guide and checklist of common errors were useful reference material, but disagreements between translator and reviser were difficult to resolve. This was particularly apparent in the case of one in-house translator whose mother tongue was US English, whereas all revisers used UK English. No scoring system or overall mark was awarded for translations: the aim of QE processes was to produce an approved translation of acceptable quality, not to rank individual performance on a given text. If performance was at issue, the translator’s probation would not be confirmed or freelance translators would undergo a review process, then be dropped from the roster.

Problems for quality were associated with support and safeguards in place in this model. When revisers, the terminologist and TM leads were overworked, bottlenecks quickly developed. Generous leave entitlement caused similar backlogs: as one translator complained, there was no point trying to work in August. The need for suggestions to be approved before being added to databases was frustrating for translators. When they reached material they knew they had already translated, but the match had not yet been added to the TM, they either had to waste time performing local searches or retranslate the segment, undermining consistency.

Chi phí và sự chậm trễ cố hữu của nó có nghĩa là mô hình này sẽ nhanh chóng bị từ chối nếu nó không mang lại lợi ích chất lượng mạnh mẽ. Sự nhấn mạnh của nó đối với người dịch, không chỉ là quá trình dịch thuật hay sản phẩm dịch, là điều được công nhận rộng rãi là chìa khóa cho chất lượng trong ngành: 'điểm mấu chốt là nguồn nhân lực chất lượng tốt là rất quan trọng nếu đạt được sản lượng chất lượng tốt' (Samuelsson- Brown, 1996: 107). Tuyển dụng nghiêm ngặt

Các tiêu chí được kết hợp với các kỳ thi cạnh tranh ẩn danh, với tỷ lệ ứng viên bị từ chối cao.2 Các hợp đồng không được xác nhận cho đến khi kết quả đạt yêu cầu nhất quán được chứng minh qua thời gian thử việc kéo dài. Giám sát sau cuộc hẹn dẫn đến việc hỗ trợ sau đó là các biện pháp trừng phạt nếu hiệu quả hoạt động kém đi (ví dụ: nơi một người dịch sống trong nền văn hóa ngôn ngữ nguồn mất khả năng thông thạo tiếng mẹ đẻ). Sự nhấn mạnh về dịch giả gắn liền với chất lượng theo nhiều cách khác nhau. Kiến thức chuyên môn về miền được xây dựng trong nhiều năm, thường được khuyến khích thông qua đào tạo liên tục và cơ hội thực hiện nghiên cứu về các hoạt động cốt lõi của tổ chức hoặc kêu gọi các chuyên gia kỹ thuật nội bộ. Đảm bảo công việc, lợi ích của nhân viên và cơ hội phát triển nghề nghiệp (ví dụ: từ người thử việc đến người phiên dịch, người sửa đổi, người cố vấn, người phụ trách ngôn ngữ, người đứng đầu đơn vị, người đứng đầu bộ phận dịch thuật) thúc đẩy việc giữ chân nhân viên và tạo ra mức độ chuyên môn cao trong các loại hình dịch thuật phổ biến trong tổ chức. Những người áp dụng mô hình tối đa hóa thường chỉ ra những lợi ích bảo mật để biện minh cho việc sử dụng nó. Trong một số bối cảnh nhất định (ví dụ: an ninh quốc gia, nội địa hóa các sản phẩm nhạy cảm), tính bảo mật, kiểm tra nhân viên, NDA và tính độc quyền là rất quan trọng.

Quy trình làm việc cũng có lợi. Tất cả các nhà cung cấp trở nên rất quen thuộc với QA

quy trình, áp dụng các công cụ và quy trình làm việc tiêu chuẩn và được đào tạo để sử dụng chúng một cách thích hợp. Các cuộc họp nhóm thường xuyên và các cuộc tiếp xúc khác thúc đẩy sự rõ ràng của các mục tiêu và chia sẻ các phương pháp hay nhất. Cơ hội cho các nhà ngôn ngữ học chuyên gia cải thiện chất lượng ST trước khi dịch, tương đối hiếm trong ngành, có thể ngăn ngừa lỗi trước khi chúng phát sinh. Các tác giả và khách hàng của ST đánh giá cao mối quan hệ với người dịch được phát triển theo thời gian, thường xuyên nhận xét trong các cuộc phỏng vấn rằng việc gửi văn bản để dịch cũng dẫn đến một phiên bản ngôn ngữ nguồn được cải thiện, vì người dịch nêu rõ những điểm mơ hồ hoặc sai sót trong bản gốc. Mô hình coi các dịch giả làm việc sang tiếng mẹ đẻ và việc sửa đổi được thực hiện bởi những người nói tiếng mẹ đẻ chuyên môn về chủ đề, là yếu tố quan trọng đối với chất lượng.

Các quy trình QA rất quan trọng trong mô hình tối đa hóa, được chỉ ra bởi thời gian dành cho những quy trình này trong chu kỳ sản xuất. Việc sửa đổi 100% tất cả các văn bản có nghĩa là không có lỗi nào bị bỏ sót, đơn giản vì nó xuất hiện trong một phần của văn bản không được chọn cho QC, như xảy ra với bất kỳ hệ thống lấy mẫu nào. Các dịch giả đề cập đến việc chỉnh sửa kỹ lưỡng như một yếu tố thúc đẩy tạo ra đầu ra chất lượng cao, vì họ biết rằng mọi thứ sẽ được xem xét kỹ lưỡng. Những người giám sát và người dịch đều nhận xét về "phong cách nội bộ" mạnh mẽ do quy trình phát triển, mang lại lợi ích cho chuyên môn về lĩnh vực, kiến ​​thức về tổ chức và nhận thức về phương pháp tiếp cận của đồng nghiệp. Sự đa dạng về khối lượng công việc được đánh giá cao, vì hầu hết các nhân viên đã thực hiện một loạt các hoạt động (sửa đổi, liên lạc với tác giả, các cuộc họp thường xuyên, cố vấn). Điều này cho phép nhân viên tung hứng các hoạt động tùy thuộc vào mức năng lượng và mức độ tập trung. Các biên dịch viên nhận ra rằng không thể luôn luôn tạo ra đầu ra chất lượng cao, vì vậy hãy tránh sai sót bằng cách chuyển sang các hoạt động khác khi mệt mỏi hoặc ở một điểm khó khăn trong văn bản. Hỗ trợ đồng nghiệp thông qua việc sửa đổi thường xuyên và các cuộc họp nhóm cũng được đánh giá cao vì ảnh hưởng của nó đối với chất lượng:

established trusting relationships and knew whom to consult on particular points, being familiar with their expertise. Freelance translators felt both valued and of value to the organization, as they built unusually long-term relationships with such clients. The regular positive feedback available through this approach is rare in the industry, but translators recognized its value for motivation, setting benchmarks and understanding what was appropriate for future work.

There is evidence that the maximalist approach picks up more errors. Brunette et al. (2005: 29) demonstrated in experimental conditions that bilingual revision (i.e. full comparison of ST and TT) was more than twice as effective as monolingual revision (i.e. simply proofreading or revising the TT without reference to the ST). The frequency and repetition of revision in this model also means revisers’ skills are honed. Staff mentioned they knew ‘exactly what to look for’, were primed to spot common errors in their specialist domains, and also got to know individual colleagues’ strengths and weaknesses (e.g. ‘you know who is a stickler for detail and whose work you need to check more carefully’). Frequent client feedback supports QA and revision processes. In another real-world example of the maximalist model observed during research, product designers indicated that in-house linguists established strong relationships with staff involved in ICR, ensuring new products met local standards in a technical domain. Translators therefore contributed not only to translation quality but also to enhanced *product* quality.

Bất chấp chi phí và thời gian liên quan, các phiên bản của người theo chủ nghĩa tối đa

mô hình được tìm thấy tương đối rộng rãi, đặc biệt là trong các lĩnh vực rủi ro cao (ví dụ: công nghệ cao, pháp lý, dược phẩm) và cho các dự án nhạy cảm (ví dụ: nơi các đối thủ có thể ăn cắp nguyên mẫu công nghiệp). Nó được quan sát thấy trong cả bối cảnh công cộng và thương mại (ví dụ: cơ quan kiểm tra công cộng, dịch thuật ô tô). Nhân viên nội bộ chiếm ưu thế áp đảo và các nhà cung cấp tự do thường được giữ lại theo hợp đồng trung hạn hoặc đặt trước trong thời gian dài. Tất cả các trường hợp của mô hình này được quan sát trong nghiên cứu liên quan đến việc dịch các phiên bản cuối cùng tương đối ‘cố định’ của ST, mặc dù nó có thể được điều chỉnh cho phù hợp với các văn bản đang phát triển mà thời gian không phải là yếu tố quan trọng. Ngược lại, nó rõ ràng không phù hợp với những thời hạn khẩn cấp, những điều kiện mà chi phí là bắt buộc, hoặc những lĩnh vực chung mà chất lượng phù hợp có sẵn với mức giá thấp hơn nhiều.

#### Mô hình hướng đến khách hàng

Một trong những đại lý lớn nhất thế giới cung cấp dịch vụ bằng hơn 40 ngôn ngữ cho một loạt khách hàng, từ các công việc ngắn hạn một lần cho các cá nhân, đến các hợp đồng dài hạn cho những người tiêu dùng có hiểu biết về dịch thuật, bản địa hóa và chuyển đổi, được trao sau khi đấu thầu cạnh tranh. Hàng trăm trong nhà

các nhà ngôn ngữ học tại các văn phòng khu vực hỗ trợ tiếng Trung, tiếng Anh, FIGS và tiếng Nhật, nhưng hầu hết công việc được thuê ngoài cho các nhà cung cấp dịch vụ tự do. Tất cả các lĩnh vực đều được bảo hiểm, bao gồm cả các lĩnh vực chuyên môn. Các kỹ sư phần mềm thường trực, nhà thuật ngữ, nhân viên CNTT và quản lý tài nguyên tại trụ sở chính và văn phòng khu vực hỗ trợ nhiều công cụ và tài nguyên điện tử. Một bộ phận lớn các PM phân bổ công việc và quản lý các dự án sau khi hợp đồng được ký kết. Người ta tuyên bố rằng các nhà cung cấp chỉ làm việc với tiếng mẹ đẻ, nhưng trong các chuyến thăm nghiên cứu, điều này không phải lúc nào cũng xảy ra (ví dụ: đối với các ngôn ngữ mục tiêu có nguồn lực hạn chế).

Tuyển dụng nhà cung cấp • Bằng cấp phù hợp + kinh nghiệm toàn thời gian ba năm để tham gia

cơ sở dữ liệu nhà cung cấp

* + - Kiểm tra định thời trong điều kiện được kiểm soát. Các bài kiểm tra được chấm điểm bằng một quy trình / thang điểm duy nhất cho tất cả các ngôn ngữ; những người vượt qua được chấp thuận tạm thời cho công việc
    - Sau khi dịch thỏa đáng 100.000 từ nguồn (hoặc tương đương), hãy xác định là nhà cung cấp
    - Ngoại lệ: ngôn ngữ hiếm; khi nhu cầu đột ngột cần tuyển dụng bổ sung

Lựa chọn nhà cung cấp cho các công việc

* Work allocated through online supplier database based on language pair, availability, rate, ability to use tools, previous experience. Client stipulates any supplier requirements (e.g. domain experience)
* Các nhà cung cấp có thể làm việc cho một khách hàng trên các hợp đồng đang diễn ra

Bản dịch trước • Biến

* + Nhân viên kinh doanh / PM liên lạc với khách hàng để thống nhất công việc, tiêu chí nhà cung cấp, quy trình QA, công cụ, tài nguyên, dịch vụ giá trị gia tăng, sản phẩm cuối cùng
  + Khách hàng có thể chọn không tham gia, sử dụng các phương pháp PM mặc định
  + Nhân viên hỗ trợ nội bộ chuẩn bị tài liệu tham khảo, bao gồm cả quy đổi ﬁ le
  + Tài liệu tham khảo, nguồn, chi tiết công việc (liên hệ khi có thắc mắc, thời hạn, công việc giao hàng) được gửi cho tất cả người dịch

Công cụ / tài nguyên • Biến

* + MT đôi khi được nhà cung cấp sử dụng, chỉnh sửa sau với giá thấp hơn bản dịch

Kiểm tra thời gian tồn tại của dự án

* Variable
* Khách hàng trong các lĩnh vực nhất định, đặc biệt là nội địa hóa, quy định các quy trình quản lý / QA chính xác
* Công ty được chứng nhận tuân thủ một số tiêu chuẩn chất lượng
* Hai công cụ QA chuyên dụng có sẵn kết hợp với các chỉ số do công ty hoặc khách hàng đồng ý nếu muốn

Kiểm tra sau dịch

• Variable

• Hầu hết các công việc: quy trình TPE tiêu chuẩn, lấy mẫu TT để sửa đổi đơn ngữ (thường là 5–10% ST, được chọn ngẫu nhiên)

• Nếu khách hàng không muốn trả tiền cho QC, công việc sẽ không được kiểm soát

Return • Biến: định dạng do khách hàng quy định

QC sau trả lại • Có thể thay đổi

• Nhà cung cấp không được trả thù lao cho đến khi khách hàng nhận được sản phẩm cuối cùng và dự án được ký kết là hoàn thành

• Khi vấn đề chất lượng ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng, nhà cung cấp phải sửa chữa miễn phí. Nếu không, thanh toán bị giữ lại và / hoặc bị xóa khỏi cơ sở dữ liệu của nhà cung cấp

Hậu dự án • PM tìm kiếm phản hồi của khách hàng một cách không chính thức sau mỗi

công việc độc lập hoặc theo khoảng thời gian đã thỏa thuận cho các hợp đồng dài hạn

• Cập nhật / đánh giá tài nguyên có thể thay đổi

Đang thực hiện / Lập kế hoạch chất lượng

• Biến đổi

Các đặc điểm chung khác của phương pháp tiếp cận hướng vào khách hàng là:

l Clients adapting pre-translation processes to sidestep quality problems. Some regular clients limit scope for problems in outsourced translation by adapting their production strategy, so content can more easily be adapted to suit target markets rather than translated in the traditional way, that is, ‘transcreation’.

This means the TT should ‘give [readers] the exact same experience as the source text gave to readers in the original language’ (Humphrey et al., 2011: n.p.), with the emphasis on effect in the TL rather than translation of content. Increased reliance on images and minimal use of text are common features of this approach. This can lead to challenges for agencies, however, where a small number of critical source words, often containing product names, idioms, puns or brand-critical slogans, must be rendered effectively in dozens of languages, taking account of local cultural norms.

l Quan hệ đại lý - khách hàng đang diễn ra. Khách hàng thường xuyên xây dựng mối quan hệ lâu dài với các LSP lớn hơn có thể hỗ trợ nhu cầu của họ (nhiều ngôn ngữ / hiếm, định dạng tệp phức tạp). Các mối quan hệ như vậy có thể nâng cao hiệu quả và QA phù hợp, vì có thể phát triển các quy trình tiêu chuẩn được khách hàng chấp thuận.

l Bỏ qua các cơ quan. Khách hàng thường xuyên có thể tuyển dụng trực tiếp phiên dịch. Cách tiếp cận này chỉ được tìm thấy khi khách hàng cần dịch sang một số ngôn ngữ hạn chế. Những người chọn nó đều chỉ ra rằng động lực của họ là chất lượng được nâng cao và khả năng kiểm soát được cải thiện. Các dịch giả tự do được phỏng vấn cho nghiên cứu này thích mối quan hệ này hơn, vì nó được trả công tốt hơn và họ có thể tin tưởng rằng khách hàng hài lòng với chất lượng, vì mục tiêu rõ ràng của cả hai bên, phản hồi được cung cấp và các thắc mắc được giải quyết trực tiếp.

Các tính năng xác định của mô hình này là khả năng thay đổi và khả năng mở rộng. Nhiều nhược điểm khác nhau liên quan đến cách tiếp cận do khách hàng hướng dẫn, nhưng tính linh hoạt của nó có nghĩa là các điểm yếu khác nhau tùy từng trường hợp. Vấn đề quan trọng nhất đối với chất lượng vốn có trong cách tiếp cận chung là sự phụ thuộc vào khách hàng. Trong một nghiên cứu về thị trường Đan Mạch, Rasmussen và Schjoldager đã xác định sự thiếu hiểu biết chung của ‘khách hàng’ về quy trình dịch thuật ”(2011:

87) như một rào cản đáng kể đối với chất lượng và điều này rõ ràng áp dụng rộng rãi hơn. Hầu hết khách hàng không được thông báo cho người tiêu dùng về bản dịch, vì vậy việc dựa vào họ để xác định nhu cầu dịch một cách chính xác hoặc giúp thiết kế hệ thống đảm bảo chất lượng là rất rủi ro. Họ có thể không hiểu câu hỏi của đại lý hoặc người dịch hoặc đưa ra các giả định vô căn cứ về những gì liên quan đến bản dịch. Các PM liên tục tình nguyện nhận xét khách hàng ngây thơ (ví dụ: "đó là một văn bản đơn giản, không có nhiều nội dung pháp lý", trong đó ST là một hợp đồng chi tiết để sử dụng theo một hệ thống pháp luật khác, đòi hỏi các chuyên gia phải dịch và điều chỉnh cho phù hợp với các yêu cầu của khu vực tài phán mục tiêu). Khách hàng đã từ chối các quy trình QC, bao gồm cả bản sửa đổi cơ bản, với lý do "chúng tôi đã thực hiện QC trên bản gốc nên bạn chỉ cần dịch nó". Khách hàng cũng ngạc nhiên khi nhận ra cách giải thích của họ về các thuật ngữ và quy trình phổ biến như "sửa đổi" không phản ánh thực tế (ví dụ: khách hàng khó có thể nhận ra rằng các đại lý chỉ cung cấp bản sửa đổi đơn ngữ, không so sánh, trừ khi điều này được chỉ định). Một số khách hàng đã từ chối lời đề nghị cộng tác trong việc xác định mục tiêu và mức chất lượng của dự án, họ thích 'giao việc đó cho các chuyên gia'. Do đó, việc giáo dục khách hàng quan trọng được nhấn mạnh là điều cần thiết để đạt được kết quả như ý. Quy mô và tầm quan trọng tương đối của khách hàng cũng là một yếu tố trong chất lượng bản dịch. Các khách hàng dài hạn hoặc các hợp đồng lớn được ưu tiên hơn các công việc làm một lần hoặc nhỏ hơn, đặc biệt khi việc tìm kiếm nguồn lực phù hợp là một vấn đề (ví dụ: người dịch được phân bổ lại từ các công việc khác để đáp ứng thời hạn sắp tới cho một khách hàng quan trọng, khiến các nhà cung cấp chưa được kiểm tra hoàn thành ít hơn ' công việc quan trọng). Khi khách hàng làm việc trực tiếp với người dịch, QC luôn được giao cho người dịch. Hầu hết đã có những thỏa thuận từ lâu với một đồng nghiệp cùng ngôn ngữ để kiểm tra công việc. Một số dịch giả tự do làm việc trong các cặp ngôn ngữ bất thường hoặc các lĩnh vực chuyên môn đã phải vật lộn để tìm đồng nghiệp có năng lực để sửa đổi công việc, thay vào đó tự sửa đổi và sau đó gửi TT đến một người nói ngôn ngữ mục tiêu không chuyên để hiệu đính.

Việc phụ thuộc vào các cơ quan với tư cách là người trung gian có một số tác động tiêu cực đến chất lượng. Chi phí bổ sung dành cho quản lý dự án và các dịch vụ giá trị gia tăng như kỹ thuật, thử nghiệm hoặc DTP có nghĩa là ngân sách tổng thể cho việc dịch thuật đã giảm xuống. Thời gian có sẵn cho bản dịch cũng bị cắt giảm bởi các quy trình quản lý (ví dụ: lập kế hoạch, nhưng cũng bị trì hoãn do các PM tập trung vào các truy vấn của người dịch). Phương pháp tiếp cận đại lý đã thêm một 'lớp bổ sung', có nguy cơ khiến các truy vấn của người dịch không được hiểu hoặc không được coi trọng. Quyền lực của PMs trong mô hình này đã bị chỉ trích bởi một số dịch giả, những người không biết về những gì QE (nếu có) sẽ được thực hiện bởi cơ quan hoặc khách hàng. Một số lập luận rằng, nếu các PM không hiểu SL và TL, họ có thể không nhận ra bản chất quan trọng của văn bản / mục đích sử dụng. Điều này có thể có nghĩa là QA quan trọng đã bị bỏ qua. Những người khác đã hoảng hốt, khi thực hiện công việc sau đó cho cùng một khách hàng, để nhận TM được cập nhật và phát hiện ra các bản dịch được chăm chút cẩn thận của họ đã được cơ quan hoặc khách hàng chỉnh sửa sau và có lỗi.

General claims made by agencies working in this model hid great

variation in standards. Staff frequently admitted that, in practice, it was not always possible to impose policies or quality requirements. At the recruitment stage, busy times or rush jobs led to untried providers being recruited (e.g. the three-year experience requirement was waived for many suppliers). Translators with two or more source languages indicated that they felt the admission tests were not of equal standard across languages. For reasons of confidentiality, little information was provided by agencies visited in research for this book as to how such tests were assessed. Some agencies made their marking schemes or TQA grids available, but these left interpretation of error gravity to individual assessors for each language pair, implying that this could differ from one language (or marker) to another. All PMs interviewed for this book were asked to volunteer the main criteria by which they select suppliers for particular jobs. Where more than one supplier is suitable in terms of language pair and tool use, the response in virtually all cases was that the lowest cost supplier would be chosen, not the translator with the highest quality ranking. A few PMs did assert that, for certain clients or job types, they would emphasize quality. Uneven provision is another weakness of this model. Agencies invariably present their services as uniform across languages, but there was evident variability (e.g. in resources available). There was no in-house provision for most languages, meaning less support for QC. Very limited availability of suppliers for some languages meant it could be impossible to carry out QC for some jobs, and even automated checks were more likely to be dropped (e.g. there was less reference material to check for compliance with client preferences).

Các quy trình QA, đặc biệt là sau khi dịch, cũng rất đa dạng,

bị hiểu nhầm và có khả năng ảnh hưởng đến chất lượng. Phiên bản QA phổ biến nhất được cung cấp là đọc lại TT một mình, hoặc sửa đổi so sánh của một mẫu văn bản. Các đại lý giải thích rằng khách hàng không có khả năng trả tiền cho

toàn bộ công việc được sửa đổi so sánh. Điều này chắc chắn có nghĩa là sẽ bỏ sót sai sót. Bảo đảm (ví dụ: "sửa đổi" hoặc "kiểm tra") thường được ngụ ý chỉ người dịch tự sửa đổi. Các quy trình sửa đổi và QA thường là những quy trình bị loại bỏ hoặc cắt bỏ (ví dụ: lấy mẫu ít văn bản hơn) khi việc phân phối đúng lịch gặp rủi ro. Việc thiếu người duyệt lại có kinh nghiệm đối với một số cặp ngôn ngữ có nghĩa là QC có thể có nghĩa khác nhau đối với các ngôn ngữ khác nhau trong một dự án và việc sửa đổi đôi khi được thực hiện bởi những người không phải là chuyên gia (ví dụ: PM / biên tập viên chỉ hiểu ngôn ngữ đích). Những người biên tập nói chung là những dịch giả khác và ít hoặc không được đào tạo về những gì được mong đợi. Các chi tiết của việc sửa đổi (ví dụ như đánh giá cái gì, cách đánh giá công việc của đồng nghiệp) thường để người xem xét lại tự quyết định và có bằng chứng về mức độ hiểu biết, kỹ năng và kinh nghiệm rất khác nhau giữa những người liên quan. Rasmussen và Schjoldager (2011: 108) nhận thấy điều này đúng trong bối cảnh Đan Mạch, với các cơ quan giao trách nhiệm trong lĩnh vực này cho khách hàng: ‘Tất cả phụ thuộc vào loại văn bản và mong muốn của khách hàng. Đôi khi, khách hàng cung cấp cho chúng tôi một loại biểu định kiểu, nhưng chúng tôi không cần danh sách kiểm tra của riêng mình! ”Một vấn đề cuối cùng được các dịch giả nhấn mạnh là họ cảm thấy mình đang làm việc trong khoảng trống, không đủ thông tin về những gì họ mong đợi. Các nhà cung cấp làm việc cho cơ quan được mô tả trong nghiên cứu điển hình không chắc chắn những gì QC đã được thực hiện sau khi họ gửi công việc, vì vậy không biết liệu việc thực hiện kiểm tra tuân thủ TM có phải là nỗ lực trùng lặp hay không. Sự cám dỗ là bỏ qua các cuộc kiểm tra, nhưng nếu đại lý hoặc khách hàng không thực hiện chúng sau đó, chất lượng có thể bị tổn hại.

Cũng như những sai sót của nó, các ưu điểm của mô hình hướng đến khách hàng khác nhau từ

trường hợp này đến trường hợp khác, do tính linh hoạt của nó. Tính linh hoạt và khả năng mở rộng của nó là những lợi thế về chất lượng. Không giống như mô hình theo chủ nghĩa tối đa, các nguồn lực thừa khó có thể được phân bổ thường xuyên. Nếu các quy trình QC toàn diện được áp dụng cho một dự án, do đó, nó cung cấp một tín hiệu rõ ràng rằng chất lượng có ý nghĩa đặc biệt. Dịch vụ có thể được cung cấp 24 giờ một ngày, 365 ngày một năm, vì các nhà cung cấp phân tán trên toàn cầu. Đặc biệt vào thời gian nghỉ lễ ở một số địa phương, điều này cho phép cung cấp các công việc khẩn cấp. Khả năng mở rộng của mô hình để đáp ứng nhu cầu của khách hàng cũng rất quan trọng đối với chất lượng: các nguồn lực có thể được phân bổ cho các khía cạnh quan trọng nhất trong các dự án của khách hàng. Khách hàng đánh giá cao việc có các nhà cung cấp tính các mức giá khác nhau, vì đôi khi chỉ cần một bản dịch 'nhanh chóng và bẩn thỉu' là đủ nên việc trả thêm tiền hoặc chờ đợi lâu hơn để có chất lượng cao hơn cũng không hợp lý. Việc thiếu các chi phí liên tục hoặc các cam kết với nhà cung cấp (ví dụ như được hưởng kỳ nghỉ) cũng có nghĩa là chi phí dịch thuật thấp hơn, mặc dù điều này đã được giảm thiểu bởi chi phí cho các PM và nhân viên hỗ trợ.

Kích thước lớn của hầu hết các LSP trong mô hình này mang lại lợi ích về chất lượng. Họ

có thể cung cấp số lượng công cụ và dịch vụ giá trị gia tăng cao hơn, sau đó sẵn có cho các công việc cụ thể mà không phải trả thêm chi phí. Quy mô kinh tế có nghĩa là đầu tư nhiều hơn và khả năng tùy chỉnh là khả thi, và sự sẵn có của hỗ trợ kỹ thuật nội bộ cho phép các vấn đề được giải quyết

where they might delay delivery from other suppliers. Agencies visited for this study stressed they could ‘throw people at the problem’ where an unforeseen issue might otherwise cause delays. Large MLVs can support a far greater range of languages, with potential benefits for standardized quality of service provision and efficiency, where this is well managed.

Teams of PMs can also have positive effects for quality. When project management is central to a large LSP’s business, there are dedicated training programmes, established workflows, support and regular review of quality processes. PMs share agreed processes and tools, so illness, leave or staff moving on cause fewer problems. Large LSPs invest in specialist QA and PM tools to support the role, bringing additional quality checks and processes to most or all jobs. Agreed quality processes are unlikely to be skipped or missed where a PM is responsible for confirming that these have been performed. Clients appreciated a single point of contact, acting as a ‘filter’ for queries on multilingual projects, rather than multiple instances of the same query arriving over several weeks. Freelance translators also appreciated agency support, notably in pre-processing and providing technical assistance where tools caused problems. Close monitoring of project progress means fewer problems meeting delivery deadlines. PMs built up strong ongoing relations with some clients. This allowed attention to quality issues over time and fine-tuning where necessary.

Trong mô hình hướng đến khách hàng, các vấn đề với chất lượng của nhà cung cấp có thể

dễ dàng giải quyết hơn. Việc sử dụng thời gian dùng thử phản ánh việc thử việc trong mô hình tối đa hóa, nhưng khách hàng và đại lý có phạm vi lớn hơn nhiều để loại bỏ nhà cung cấp ngay lập tức. Nếu các nhà cung cấp không cung cấp chất lượng chấp nhận được vào một thời điểm nào đó, họ thường được yêu cầu làm lại công việc miễn phí. Nếu các vấn đề khác phát sinh, chúng chỉ cần được xóa khỏi cơ sở dữ liệu của nhà cung cấp.

Đầu vào của khách hàng mạnh mẽ có một số lợi ích chung cho chất lượng. Những khách hàng thường xuyên được thông báo có thể có tác động ‘nhỏ giọt’ đến dịch vụ có sẵn cho những người khác. Ví dụ: nếu khách hàng khăng khăng sử dụng một công cụ nhất định để thực hiện kiểm tra tự động, thì đại lý phải đầu tư vào nó. Điều này sau đó có sẵn để sử dụng cho các công việc tiếp theo, ngay cả đối với những khách hàng không đủ khả năng đầu tư. Khách hàng không thường xuyên có thể hưởng lợi từ các phương pháp làm việc được thiết lập thay mặt cho những khách hàng có kinh nghiệm. Các LSP đã quen với việc quản lý các quy trình QA dành riêng cho khách hàng, chẳng hạn như kiểm tra sự tuân thủ với các tài nguyên của khách hàng. Đầu vào của khách hàng mạnh mẽ trong đó các dịch giả tự do làm việc trực tiếp với khách hàng có lợi ích về chất lượng. Các mối quan hệ đang diễn ra thường có sẵn, do đó, nhà cung cấp biết được sở thích và nội dung điển hình của khách hàng, giống như các nhà cung cấp nội bộ làm trong mô hình tối đa hóa.

Mô hình này có lẽ hiện đang phổ biến nhất trong ngành, được chứng kiến ​​bởi sự phát triển gần đây của các MLV lớn và sự gia tăng số lượng người làm việc tự do. Nó được tìm thấy ở cả hai đầu của quy mô. Việc kêu gọi sự hỗ trợ của chuyên gia cho các công việc một lần hoặc không thường xuyên (vì vậy khách hàng không cần phải tự mình trở thành chuyên gia), nhưng cũng có ý nghĩa đối với các dự án đa ngôn ngữ đáng kể.

phức tạp đối với những người không phải là chuyên gia để quản lý (ví dụ: bản địa hóa phần mềm). Các LSP lớn, những người có thể chuẩn bị các đấu thầu phức tạp cho nhiều ngôn ngữ, chiếm ưu thế trong một số lĩnh vực nhất định (ví dụ: các hợp đồng thuê ngoài của EU). Họ cũng chiếm ưu thế trong các lĩnh vực cần nhiều công cụ: SLV không thể phù hợp với đầu tư, hỗ trợ kỹ thuật và tùy chỉnh của họ. Các MLV có thể hỗ trợ tốt hơn nhu cầu ngày càng tăng đối với các dịch vụ giá trị gia tăng phức tạp (DTP, thử nghiệm, các nhóm tập trung). Mô hình khách hàng trực tiếp cũng phổ biến. Tình huống khách hàng trực tiếp phổ biến nhất được tìm thấy trong nghiên cứu là khi các dự án định kỳ không thường xuyên cần bản dịch chất lượng cao, thường sử dụng lại các tài nguyên của khách hàng (ví dụ: báo cáo công ty hàng năm, cập nhật trang web).

Mô hình này có thể dễ dàng được điều chỉnh cho phù hợp với bất kỳ loại dự án nào, từ bản địa hóa Agile đến các văn bản ngắn ở các định dạng cơ bản. Nó phù hợp với thời hạn khẩn cấp, vì các nhà cung cấp có thể chia sẻ công việc, phân chia thành các quy trình công việc đã thiết lập và sử dụng các công cụ một cách hiệu quả. Phạm vi các nhà cung cấp có sẵn thông qua các MLV lớn và việc cung cấp ngày càng nhiều đầu ra MT sau khi chỉnh sửa, cũng làm cho nó trở nên phù hợp bất cứ khi nào giá thấp và giao hàng nhanh chóng là những yếu tố quan trọng.

#### Mô hình phụ thuộc vào kinh nghiệm

Một tổ chức quốc tế làm việc trên nhiều loại ST và định dạng tệp khác nhau có khoảng 100 dịch giả nội bộ làm việc trên sáu ngôn ngữ, với hầu hết các văn bản cần thiết cho tất cả các ngôn ngữ. Các dịch giả có trụ sở tại một số đơn vị khu vực. Các nhà thuật ngữ học toàn thời gian và một quầy trợ giúp kỹ thuật hỗ trợ công việc của họ từ xa. Các nhà cung cấp và sinh viên thực tập tự do được sử dụng cho các dự án nhất định hoặc vào những thời điểm có nhu cầu cao, nhưng hầu hết việc dịch thuật được thực hiện tại nhà. Người dịch chỉ làm việc với tiếng mẹ đẻ, ngoại trừ một cặp ngôn ngữ mà không có đủ người dịch. Quy trình QC phụ thuộc vào kinh nghiệm của người dịch. Nhân viên nội bộ được thăng cấp lên trạng thái 'người phiên dịch / người sửa đổi cao cấp' khi hoàn thành tốt công việc vài năm và một khóa đào tạo về cách cung cấp phản hồi bằng cách sử dụng danh sách kiểm tra và sơ đồ xếp hạng của tổ chức. Các nhà cung cấp dịch vụ tự do luôn giữ trạng thái ‘phiên dịch’.

Tuyển dụng nhà cung cấp Nội bộ:

* + - Bằng cấp liên quan + kỳ thi đầu vào cạnh tranh
    - Thời gian thử việc 12 tháng, được cố vấn bởi đồng nghiệp cấp cao

Nghề tự do:

* + - Được tuyển dụng theo nhiều cách khác nhau, bao gồm cả thông qua đại lý
    - Bản dịch thử nghiệm, được đánh dấu nội bộ

Thực tập sinh:

* + - Kiểm tra mục nhập ẩn danh cạnh tranh

Lựa chọn nhà cung cấp cho các công việc

* Automatic alert to all in-house translators with brief details (reference code; timeframe)
* Người phiên dịch nội bộ đầu tiên chấp nhận công việc sẽ trở thành trưởng dự án, đảm nhận điều phối (ví dụ: đảm bảo tất cả các cặp ngôn ngữ được phân bổ cho nhà cung cấp)
* Nếu các nhà cung cấp bên ngoài cần, người đứng đầu đơn vị và chuyên gia thuật ngữ liên lạc để tuyển dụng, thông báo cho người phiên dịch chính
* Để sửa đổi, cảnh báo tự động cho tất cả các đồng nghiệp cấp cao trong cặp ngôn ngữ; ﬁ lần đầu tiên nhấp vào liên kết "khóa" công việc

Tiền dịch • Các nhà thuật ngữ học xử lý tài liệu nguồn chống lại TM và

cơ sở dữ liệu thuật ngữ, đối chiếu tài liệu tham khảo có liên quan (sử dụng mã tự động xác định các văn bản tương tự)

* + Tài liệu tham khảo / nguồn ﬁ les đăng trên mạng nội bộ

Công cụ / tài nguyên • Người dịch sử dụng SDL Trados / MultiTerm với TM cục bộ

và cơ sở hạn chế. Các tài nguyên cập nhật không được chia sẻ trong quá trình dịch

Kiểm tra thời gian tồn tại của dự án

Kiểm tra sau dịch

* None

Tất cả nhân viên:

* Automated QC steps (spelling, formatting, TM compliance) must be conﬁrmed on job sheet

Translators:

* Biên dịch viên cao cấp từ cùng một cặp ngôn ngữ sửa đổi tương đối 100% công việc
* Bản sửa đổi được thực hiện trong trình soạn thảo TM hoặc Word (sử dụng chức năng Theo dõi Thay đổi / Nhận xét); người sửa đổi lựa chọn
* Người giám sát sử dụng hướng dẫn kiểu nội bộ, tờ nhắc nhở, tờ phản hồi điện tử với các ô đánh dấu cho QA
* Nhận xét, chỉnh sửa, tờ phản hồi được trả lại cho người dịch kèm theo chi tiết liên hệ của người sửa đổi qua mạng nội bộ
* Người dịch liên hệ với người sửa đổi trong trường hợp có thắc mắc hoặc không đồng ý, thực hiện các thay đổi cần thiết trong trình chỉnh sửa TM

Biên dịch viên cao cấp:

* Quyết định xem có gửi công việc cho QC theo từng công việc hay không; có thể gửi toàn bộ bản dịch, bản mẫu hoặc không có văn bản để một đồng nghiệp cấp cao sửa đổi hoặc hiệu đính
* Nói chung là tự sửa, gửi các phần để so sánh đối chiếu nếu không chắc về nội dung hoặc cách diễn đạt; chủ yếu cho các văn bản kỹ thuật

Trở lại • Trình dịch tạo (các) mục tiêu, các bài đăng được cập nhật TM, cơ sở điều khoản và TT vào mạng nội bộ

QC sau trả lại • Nhân viên hỗ trợ ở các đơn vị liên quan thực hiện định dạng / QC cho

các định dạng phức tạp (ví dụ: đơn vị trang web chuyên dụng kiểm tra HTML và XML). Nhân viên hỗ trợ không phải là nhà ngôn ngữ học nên việc kiểm tra như vậy hoàn toàn là chức năng / định dạng

* + Người phiên dịch chính được thông báo tự động khi các tài liệu được tải lên, kiểm tra các tài liệu đã hoàn thành cho từng cặp ngôn ngữ, đơn vị vận hành thông báo (khách hàng) rằng công việc đã hoàn tất

Hậu dự án • Cảnh báo tự động tới nhà thuật ngữ học, người đã tạo bản gốc

những tài liệu tham khảo; nhập nội dung mới vào cơ sở dữ liệu có liên quan

Đang thực hiện / Lập kế hoạch chất lượng

* Unit heads monitor performance, including regular freelance suppliers
* Phản hồi của khách hàng / người phiên dịch chính / nhà thuật ngữ học được nhắc tự động sau mỗi dự án, được sử dụng trong chu kỳ đánh giá nhân viên hàng năm
* Nhân viên nội bộ bắt buộc phải tham gia các khóa học CPD thường xuyên (ví dụ: sử dụng TM, đào tạo người sửa đổi)
* Thành viên được trợ cấp của hiệp hội nghề nghiệp

Các đặc điểm chung khác của phương pháp tiếp cận phụ thuộc vào kinh nghiệm là:

l Các phương pháp lựa chọn khác nhau cho QE. Trường hợp trên là một giải pháp nội bộ phổ biến, nhưng các phương pháp khác vẫn tồn tại, đặc biệt khi các cơ quan áp dụng QE phụ thuộc vào kinh nghiệm cho công việc tự do.

Các nhà cung cấp có thể được xếp hạng theo độ dài của dịch vụ, số lượng từ được dịch, điểm số trong đánh giá TQA hoặc các phương tiện khác.

l Quản lý dự án từ trên xuống. Trường hợp trên đại diện cho một thiết lập nội bộ với quy trình làm việc khá chuẩn, hầu hết là

tự động, dành cho 'khách hàng' quen thuộc. Trong các cài đặt phức tạp hơn, phương pháp tiếp cận theo hướng trải nghiệm bao gồm các kiểm soát chặt chẽ hơn đối với các giai đoạn của quy trình làm việc (ví dụ: yêu cầu các nhà cung cấp thiếu kinh nghiệm kiểm tra các sản phẩm phân phối theo lịch trình đã thỏa thuận trước).

l Các quy trình QA mạnh mẽ hơn. Nhu cầu dịch thuật tương đối cố định của tổ chức này và sự thống trị của nhân viên nội bộ làm giảm nhu cầu về các công cụ và quy trình QA. Đối với các LSP có yêu cầu đa dạng hơn, phương pháp tiếp cận theo hướng trải nghiệm có thể tích hợp các công cụ và chỉ số

để quy định các bước QA ở các giai đoạn dự án khác nhau, dựa trên kinh nghiệm làm việc cho khách hàng hoặc loại công việc của nhà cung cấp.

l Chọn tham gia các mạng tự do. Một số dịch giả tự do tự tổ chức theo nhóm để cung cấp hỗ trợ QE dựa trên kinh nghiệm tương đối. Các tổ chức chuyên nghiệp điều hành các chương trình cố vấn ngang hàng

(e.g. that offered by the UK’s ITI, where experienced providers offer QE and support to new members). Online forums allow translators to find more experienced suppliers in the same language pair or specialization, to arrange mentoring and QE. Some national standards require QC steps to be performed by a more experienced colleague. Independent translators working in these contexts used informal networks to provide this.

Experience-dependent approaches imply numerous disadvantages. The combination of 100% revision/strong QA processes for junior translators with only opt-in QA for senior colleagues can result in the worst of both worlds, with translators resenting inevitability of QA (where this is unwarranted), while senior colleagues’ errors are missed. Time and cost for QA for junior/external staff cause similar problems to those found in the maximalist model. Many ‘new’ colleagues in the case study were actually highly experienced, having moved to in-house positions after extended freelance careers. Time and cost associated with recruitment, training, mentoring and support processes are lower than in the maximalist model, but remain significant. Once deemed senior, self-referral for QE involves risks for quality. The self-referral approach relies on translators’ self-awareness and recognition of their weak points. Translators working in this model noted the temptation not to refer work for QE when a deadline loomed. Relying on humans for QA makes errors inevitable. Some language pairs suffered a lack of sufficient senior colleagues. Those who could carry out QA then spent most of their time checking others’ work rather than translating themselves, something many found frustrating. One senior translator mentioned that increasing time spent on others’ work sometimes led to premature ‘burnout’. Those subject to 100% revision and QE raised the same issues as translators working in the maximalist model, that is, it was necessarily hierarchical and often demotivating.

Sự phụ thuộc nhiều hơn vào các dịch giả tự do trong mô hình này ngụ ý

dễ bị tổn thương vào thời điểm nhu cầu cao điểm. Các nhà cung cấp có thể không có mặt khi cần thiết, có nghĩa là các nhà cung cấp ít khả năng hơn hoặc chưa được kiểm tra được sử dụng với QE nội bộ và 'sửa chữa' tốt hơn. Việc cho phép dịch ra tiếng mẹ đẻ cũng đòi hỏi phải kiểm tra nhiều hơn, vì vậy các nhân viên cấp cao sẽ lãng phí thời gian vào những chỉnh sửa cơ bản. Mô hình chỉ hoạt động hiệu quả khi có một lượng nhân viên mới ổn định và tiến bộ lên vị trí cấp cao hoặc một nhóm nhân viên cấp cao ổn định. Nếu một cặp ngôn ngữ mới được giới thiệu hoặc một số đồng nghiệp cấp cao rời đi, những thách thức về chất lượng cần có thời gian để giải quyết, do các yêu cầu tuyển dụng và đào tạo nghiêm ngặt.

Tất cả các bản dịch và điều khoản cuối cùng được thêm vào cơ sở dữ liệu để sử dụng lại trong tương lai. Do đó, những sai sót bị bỏ sót, chúng sẽ được duy trì. Một số biến thể của mô hình này chỉ thêm công việc của đồng nghiệp cấp cao vào cơ sở dữ liệu, nhưng điều này cũng dẫn đến những hạn chế về chất lượng: công việc của đồng nghiệp cấp cao vẫn sẽ chứa

sai sót; và các bản dịch chất lượng cao của nhân viên 'cấp dưới' bị bỏ qua. Bảo trì hiệu quả là yếu tố quan trọng trong cách tiếp cận này, nhưng điều này thường bị bỏ qua hoặc được chia sẻ cho nhiều nhân viên, không ai trong số họ coi đó là ưu tiên.

Tuy nhiên, các phương pháp tiếp cận dựa trên kinh nghiệm mang lại lợi thế. Sự cân bằng giữa nhà cung cấp nội bộ và nhà cung cấp tự do giúp cải thiện khả năng mở rộng và tính linh hoạt, nhưng vẫn duy trì lợi thế liên quan đến việc sắp xếp tuyển dụng / thử việc mạnh mẽ, nguồn / công cụ chất lượng, nhân viên phụ trách phạm vi kinh doanh. Chúng tôi hoan nghênh sự hỗ trợ và phát triển mạnh mẽ cho đội ngũ nhân viên thông qua các biên dịch viên chính, người xem lại và đánh giá hàng năm. Một người tuyển dụng gần đây cảm thấy rằng cô ấy 'không thể tự mình tìm ra được điều đó'. Tiến trình nghề nghiệp rõ ràng cho nhân viên nội bộ (biên dịch viên, biên dịch viên chính, cố vấn, người sửa đổi) một lần nữa được nâng cao trách nhiệm, chế độ đãi ngộ, sự đa dạng về khối lượng công việc và khả năng giữ chân. Hầu hết các cặp ngôn ngữ đều có một nhóm biên dịch viên / người soát xét cao cấp giàu kinh nghiệm. Kinh nghiệm của họ đã giúp kiến ​​thức về cấu trúc thể chế và phương pháp làm việc được truyền lại một cách hiệu quả. Các biên dịch viên cao cấp đã thể hiện nhận thức vững chắc về hướng dẫn văn phong và các tài nguyên khác, đồng thời chia sẻ hiểu biết về những gì liên quan đến quy trình QE. Thật vậy, điều này thể hiện rõ ràng trong tất cả nhân viên, bởi vì tất cả đều trải qua QC thường xuyên trên tất cả các công việc trong thời gian dài. Trong các cuộc phỏng vấn, các biên dịch viên cấp cao lưu ý sự cần thiết của sự nhạy cảm trong việc quản lý QE, đã tự mình trải qua các quy trình (ví dụ: họ ít có khả năng chỉ đạo đồng nghiệp thực hiện thay đổi nhưng sẽ đưa ra 'đề xuất').

Nhiều người làm việc trong mô hình này cảm thấy rằng nó cung cấp những gì tốt nhất của cả hai thế giới.

Nó linh hoạt hơn so với mô hình tối đa và có tính đến hoàn cảnh sản xuất (ví dụ: trong trường hợp bản dịch được thực hiện bằng tiếng mẹ đẻ, tất cả các công việc đều phải tuân theo QC đầy đủ, ngay cả những công việc của nhân viên cấp cao). Những người được phỏng vấn nhận xét rằng, vì QC được giữ cho những công việc cần thiết hoặc bản thân người dịch đã nhận ra sự cần thiết, việc kiểm tra được thực hiện nghiêm túc hơn: 'nếu một đồng nghiệp có kinh nghiệm yêu cầu tôi xem văn bản, tôi sẽ làm như vậy với sự chú ý cao hơn và quan tâm'. Việc sửa đổi song ngữ đã được công nhận là hiệu quả nhất, nhưng đòi hỏi nguồn lực và thời gian đáng kể. Lấy mẫu tự chọn một khi đã có kinh nghiệm có nghĩa là tránh được quá mức cần thiết trong khi lợi ích của việc sửa đổi so sánh được nâng cao. Sự tự tin trong các quy trình QC cũng tối đa hóa nguồn lực. Tất cả các đóng góp của nhà cung cấp được thêm vào cơ sở dữ liệu, bao gồm cả những đóng góp do các nhà cung cấp tự do tạo ra. Người dịch làm việc cục bộ trong công cụ TM, vì vậy họ nhìn thấy các lần lặp lại nội bộ của chính họ. Các bản dịch được phê duyệt cuối cùng của họ sẽ không được thêm vào kho lưu trữ cho đến khi QC đã diễn ra, nâng cao chất lượng tổng thể của các tài nguyên được chia sẻ. Biết rằng các phân đoạn đã được phê duyệt của họ sẽ được lưu trữ để sử dụng trong tương lai là động lực thúc đẩy các dịch giả, đặc biệt là nhân viên tự do thường làm việc cho tổ chức trong nhiều năm. Phản hồi thường xuyên thông qua đánh giá hàng năm và các mục tiêu đã thống nhất (ví dụ: về năng suất, các lĩnh vực cần phát triển) cũng là động lực thúc đẩy và nhân viên hiểu rõ về cách họ có thể tiến bộ trong tổ chức.

Mô hình dựa trên trải nghiệm lại được phổ biến rộng rãi, vì nó có thể mở rộng và

hữu ích trong các ngữ cảnh khác nhau. Nó phổ biến với cả đại lý và người làm nghề tự do

người dịch, tuân theo các biện pháp bảo vệ nhất định (ví dụ: cách xác định và đào tạo các đồng nghiệp 'cấp cao'), vì nó được coi là công bằng và sử dụng hợp lý các nguồn lực. Nó cho phép hỗ trợ các đồng nghiệp mới và tận dụng kiến ​​thức chuyên môn. Tuy nhiên, nó phụ thuộc vào các mối quan hệ đang diễn ra. Nơi nào có doanh thu cao thì không có cơ hội phát triển đội ngũ cán bộ cấp cao theo yêu cầu. Cần có sự cân bằng giữa đội ngũ nhân viên mới và có kinh nghiệm nếu các dịch giả cấp cao không dành quá nhiều thời gian để kiểm tra công việc của người khác thay vì tạo ra các bản dịch chất lượng cao. Nó có thể dẫn đến việc cung cấp chắp vá (ví dụ: khi khách hàng giới thiệu ngôn ngữ mới mà không có bất kỳ đồng nghiệp cấp cao nào được đào tạo để thực hiện QC ở cùng cấp độ như đối với các ngôn ngữ đã thiết lập).

#### **Content-dependent model**

A small company has four in-house translator-revisers working from two source languages into one Nordic language. Two PMs, who speak the three languages concerned, coordinate their work and that of freelance suppliers, all based in-country. Originally an automotive translation specialist, it has expanded to other domains, notably legal, general and limited pharmaceutical/medical. Some source materials are critical for safety and QA processes are strictly controlled. At the other end of the scale, jobs are general, for quick turnaround with basic quality requirements. The company is ISO-certified. The in-house translator-revisers were all co-founders of the company, have equal stakes in the business and long experience in the relevant domains. Experienced freelance suppliers are employed for most projects. All work into the mother tongue.

Trong mô hình này, các cấp độ QA và quản lý khác nhau được điều chỉnh cho phù hợp với công việc tùy thuộc vào nội dung. Hai thái cực được nêu dưới đây.

Tuyển dụng nhà cung cấp Nội bộ:

* + - N / A (đồng sáng lập)

Nghề tự do:

* + - Giới thiệu của nhân viên nội bộ hoặc các nhà cung cấp tự do hiện có
    - (Các) bản dịch kiểm tra đặc trưng miền, được đánh dấu nội bộ; thời gian thử thách có thể thay đổi

Lựa chọn nhà cung cấp cho các công việc

Sensitive content (e.g. automotive shop manuals, engine speciﬁcations):

* Biên dịch viên được lựa chọn theo kiến ​​thức, kinh nghiệm của từng ngành
* Các nhà cung cấp đã giao công việc dài hạn cho khách hàng cốt lõi để nâng cao tính nhất quán

Nội dung chung:

* PM xác định các nhà cung cấp có sẵn theo tính khả dụng / tỷ lệ

Bản dịch trước Nội dung nhạy cảm:

* + PM liên lạc với khách hàng để thống nhất các yêu cầu (tài nguyên, hướng dẫn kiểu, công cụ, QC)
  + PM kiểm tra nguồn tài liệu, chỉnh sửa bố cục và các vấn đề dịch thuật tiềm ẩn; xem xét các ST cho thuật ngữ, kiểm tra các thuật ngữ chưa được phê duyệt không có trong bảng thuật ngữ với ứng dụng khách, cập nhật cơ sở thuật ngữ; kiểm tra TM của khách hàng, tài liệu tham khảo
  + PM chuyển đổi nguồn, gửi cho người dịch với cơ sở điều khoản / TM, công việc dự kiến ​​(ví dụ: các bước nhập, hướng dẫn sử dụng công cụ), thời hạn, kỳ vọng QA.

Nội dung chung:

* + PM đồng ý tỷ lệ / thời hạn, gửi nguồn và bất kỳ tài liệu tham khảo nào do khách hàng cung cấp

Công cụ / tài nguyên Nội dung nhạy cảm:

* + Công cụ TM luôn được sử dụng; SDL Trados / MultiTerm và STAR Transit / TermStar được hỗ trợ đầy đủ (tùy chỉnh trong nhà); các công cụ khác nếu khách hàng quy định

Nội dung chung

* + Người dịch chọn công cụ nào để sử dụng, sử dụng TM cục bộ và cơ sở thuật ngữ nếu muốn

Kiểm tra thời gian tồn tại của dự án

Kiểm tra sau dịch

Sensitive content:

* Hệ thống theo dõi tài liệu nhắc nhở các giai đoạn QA trong suốt dự án
* Tích hợp séc do khách hàng chỉ định

Nội dung chung:

* không ai

Nội dung nhạy cảm:

* Người dịch thực hiện các quy trình QC cụ thể, trả lại bản nháp cho PM, ở định dạng TM
* PM áp dụng các tính năng QA tự động trong các công cụ dịch thuật và công cụ QA chuyên dụng (được thiết kế trong nhà)
* Các công cụ và chỉ số khác theo yêu cầu của khách hàng
* Trình biên dịch-sửa đổi nội bộ được phê duyệt sẽ sửa đổi 100% văn bản một cách tương đối trong trình chỉnh sửa TM. ST vấn đề với khách hàng. Các vấn đề TT và bản tóm tắt của báo cáo QA tự động được gửi tới người dịch để xem xét

Nội dung chung:

* Người dịch tự chỉnh sửa

Trả lại nội dung nhạy cảm:

* + Người dịch trả về TM, cơ sở điều khoản đã cập nhật bằng cách sử dụng phương pháp đã thỏa thuận

Nội dung chung:

* + Người dịch trả về TT ở định dạng bản địa qua email hoặc phương thức đã thỏa thuận

QC sau trả lại Nội dung nhạy cảm:

* + Giai đoạn trình tự tiếp theo do đầu đọc thứ hai thực hiện, kiểm tra TT để tìm các vấn đề về văn phong
  + PM chạy các kiểm tra QA tự động hơn nữa, xuất hầu hết các định dạng gốc, kiểm tra bố cục và nội dung
  + PM cập nhật và trả lại TM của ứng dụng khách, cơ sở điều khoản, bản dịch, bằng FTP hoặc phương thức thay thế do khách hàng quy định

Nội dung chung:

* + PM đọc mẫu TT ở định dạng gốc.
  + Nếu đạt yêu cầu, les trả lại cho khách hàng
  + Nếu mẫu có lỗi đáng kể, phải trả lại cho người dịch để kiểm tra. PM sau đó đọc lại 100% TT đã sửa đổi

Hậu dự án • Nếu dành cho khách hàng thường xuyên, tài nguyên TM / thuật ngữ mới được nhập vào

cơ sở dữ liệu khách hàng do công ty duy trì

Đang thực hiện / Lập kế hoạch chất lượng

* Đánh giá chính thức hàng năm về quản lý chất lượng, bao gồm tất cả các phản hồi của khách hàng
* Các khách hàng đang thực hiện gặp gỡ PM được chỉ định hai lần mỗi năm để xem xét các quy trình
* Tham gia trợ cấp tại các sự kiện CPD bên ngoài cho tất cả nhân viên (bao gồm cả người làm việc tự do)

Các đặc điểm chung khác của phương pháp tiếp cận phụ thuộc vào nội dung là:

l Định dạng tệp xác định QC. ‘Nội dung’ có thể không chỉ đề cập đến văn bản mà còn là cách nó được lưu trữ. Đối với một số định dạng phức tạp (ví dụ: bản địa hóa trò chơi), các nhà cung cấp được chọn để có khả năng sử dụng các công cụ cụ thể hoặc thực hiện một số loại QC nhất định (ví dụ: thử nghiệm).

l Lựa chọn phương pháp dịch dựa trên nội dung (ví dụ: các công việc phù hợp với MT + sau chỉnh sửa). Nội dung cũng ảnh hưởng đến những bước QC được sử dụng trong một số cài đặt.

l QC được áp đặt dựa trên nội dung. Trong trường hợp dịch thuật dành cho một số ngành được quản lý, các kỳ vọng của khách hàng liên quan đến sản xuất văn bản phải được tôn trọng.

l Phân bổ biên dịch viên cho các loại công việc khác nhau. Trường hợp trên dựa vào những người dịch kỹ thuật có kinh nghiệm, nhưng các LSP lớn hơn phân bổ công việc dựa trên nội dung tệp. Trong các cuộc phỏng vấn, các PM nói rằng họ giữ một số nhà cung cấp được trả lương cao trên cơ sở dữ liệu chỉ để làm việc trên các nội dung đầy thách thức. Một hệ thống tương tự thường hoạt động trong các bộ phận nội bộ lớn, với các nhân viên cấp cao được giao phụ trách nội dung quan trọng (ví dụ: các văn bản gây tranh cãi hoặc nhạy cảm về mặt thương mại). Một bộ phận nội bộ có một "buồng cách ly", nơi các văn bản đặc biệt nhạy cảm được dịch bằng máy tính để bàn độc lập. Người phiên dịch không liên lạc với những người bên ngoài phòng

and worked without access to online resources or recording materials (including paper or pencils). Only trained senior colleagues with security clearance worked on such content.

Content-dependent approaches pose problems for quality. The manner in which content is identified for different levels of QA is crucial. In the above case, the restricted range of languages and familiarity with niche sectors allow PMs with many years’ experience reliably to do this. In other contexts, LSPs may need to judge which checks to use without sufficient understanding of the context. Where file format alone determines QA, this might lead to overkill for basic textual content. Conversely, important errors can be missed where basic file formats or apparently general content obscure the presence of challenging text, perhaps only in sections of the ST.

Sự nhấn mạnh cần thiết vào quản lý dự án trong hầu hết các trường hợp của mô hình này có nghĩa là khi các PM bận rộn, có thể phát sinh tắc nghẽn. Trong trường hợp trên, điều này không đáng kể vì các nhân viên nội bộ khác có đủ năng lực để tham gia, nhưng ở những nơi khác, nó có thể có nghĩa là sự chậm trễ hoặc quy trình QC được gấp rút hoặc bỏ qua. Trong các mô hình phụ thuộc vào nội dung, nhiều quy trình tiêu chuẩn hơn được sử dụng; điều này có thể dẫn đến quá mức cần thiết, cả về quản lý và QA (đặc biệt khi ISO hoặc các quy trình tuân thủ khác áp đặt các giai đoạn không cần thiết). Các PM làm việc trong mô hình này nhận thấy việc thực hiện kiểm tra lặp đi lặp lại trên cùng một văn bản không thay đổi ở một số giai đoạn dự án đang kích hoạt. Vì nội dung là trung tâm trong mô hình này, QC ngôn ngữ đôi khi được thực hiện tách biệt với các kiểm tra khác (ví dụ: bố cục, định dạng). Điều này đôi khi dẫn đến các vấn đề với trình bày văn bản, cần thêm một lớp QC.

Nội dung đa dạng có thể đặt ra nhiều vấn đề hơn nữa về chất lượng. Các văn bản ít thách thức hơn thường được dịch bởi các đồng nghiệp ít kinh nghiệm hơn và nhận được ít kiểm tra hơn, nhưng đây có thể là những văn bản có tầm quan trọng đối với hình ảnh của công ty. Nhu cầu cung cấp chất lượng cao nhất cho các văn bản nhất định cũng có nghĩa là cần phải có các dịch giả chuyên nghiệp. Tuy nhiên, nếu không có công việc phức tạp nào hoạt động, những người dịch này có thể được giao cho những nội dung cơ bản, sử dụng tài nguyên không hiệu quả. Ngoài ra, những người dịch chuyên nghiệp có thể cảm thấy thất vọng và mệt mỏi khi họ luôn làm việc với những nội dung đầy thách thức. Trường hợp trên hoạt động trơn tru trong một ngôn ngữ có truyền thống dịch thuật lâu đời trong các lĩnh vực liên quan và một nhóm chuyên gia ngôn ngữ học phong phú cho các ngôn ngữ liên quan; ở các địa phương khác, nơi truyền miệng hoặc các thị trường nhỏ không cho phép dễ dàng tuyển dụng những nhân viên giỏi nhất (ví dụ: CHNDTH), thì điều đó ít khả thi hơn. Một số tính năng (ví dụ: dịch có hệ thống sang tiếng mẹ đẻ) không khả thi ở một số thị trường hoặc chuyên ngành nhất định.

Sự phụ thuộc vào đầu vào của con người để có chất lượng cao cũng kéo theo những thách thức. Trong nghiên cứu điển hình, bốn người đồng sáng lập sẽ nghỉ hưu trong vòng vài năm tới và các nhân viên khác lo ngại về tương lai của công ty khi chuyên môn của họ bị mất. Mối nguy hiểm khi liên kết chất lượng với nội dung là các nhà cung cấp được khuyến khích trở nên chuyên biệt hơn bao giờ hết. Điều này có rõ ràng

Những lợi thế khi lĩnh vực này đang mở rộng và chuyên môn sẽ ngày càng hữu ích nhưng khiến việc thay thế cuối cùng của họ trở nên khó khăn, mặc dù các công cụ và nguồn lực có thể bảo tồn chuyên môn của họ ở một mức độ nào đó. Việc phụ thuộc vào người phiên dịch để thực hiện QC của riêng họ cũng là một vấn đề, như đã giải thích trong các mô hình trước.

Tuy nhiên, các phương pháp tiếp cận dựa trên nội dung mang lại một số lợi thế rõ ràng về chất lượng. Giống như các mô hình theo chủ nghĩa tối đa và phụ thuộc vào kinh nghiệm, họ tập trung mạnh mẽ vào chất lượng nguồn nhân lực, với lợi ích của người phục vụ (ví dụ: dịch hoàn toàn sang tiếng mẹ đẻ cho các loại nội dung nhất định, chú trọng đến nhân viên trong nước để duy trì sự trôi chảy). Các nhà cung cấp chuyên gia có nhiều khả năng được xác định cho các lĩnh vực liên quan. Mô hình có thể mở rộng vào thời gian cao điểm do sự phụ thuộc điển hình của nó vào hỗn hợp các nhà cung cấp nội bộ và bên ngoài, nhưng vì các nhà cung cấp làm việc lâu dài với công việc của mỗi khách hàng, nên có sự nhất quán và nhận thức về các yêu cầu QA được cải thiện. Những người dịch làm việc trong mô hình này thấy có động lực khi biết rằng các phân đoạn đã được phê duyệt của họ sẽ được lưu trữ để sử dụng trong tương lai, đặc biệt là nơi họ làm việc thường xuyên cho cùng một khách hàng và có thể hưởng lợi từ các phân đoạn chất lượng cao của chính họ và của người khác. Sự đa dạng về khối lượng công việc (ví dụ: các quy trình công việc khác nhau cho các loại nội dung khác nhau) được đánh giá cao.

Content-led approaches rely on strong management, both pre-translation (when someone has to identify the best workflow, suppliers and QC processes for the particular case) and during the project, where QA steps must be efficiently monitored. The strong role for PMs also confers quality advantages. Many in this model had unusually long experience in the industry, where the norm is for PMs to move on to other roles after a few years. Unusually, they were often involved in linguistic aspects (e.g. proofreading). Because content determines workflow and QA processes, there is increased variety and flexibility in this model so overkill is less likely. PM and support staff were also linked to translator satisfaction, with suppliers commenting positively that efficient pre- or post-processing meant they could focus on linguistic aspects.

The relationship between content and QA has evident benefits for quality. Because suppliers and PMs know only critical content is subject to the highest level of QA, it is taken seriously. The emphasis on effective recruitment of top quality staff also allowed informed peer support and a collegial approach to revision and other checks. Client feedback was more regular in this model than most others observed, due to the controlled sectors in which this approach was often found and the required review provisions of certification. Those working in this model typically had longstanding relationships with core clients and had thus been able to fine-tune their approach to quality over the long term.

Việc lựa chọn các quy trình chất lượng dựa trên nội dung phổ biến hơn trong các lĩnh vực có rủi ro cao, nơi chi phí ít quan trọng hơn tác động tiềm tàng của việc cung cấp chất lượng thấp (ví dụ: khi dịch chiếm một tỷ lệ nhỏ trong ngân sách sản xuất tổng thể). Điều này có thể là do ngành này là

được kiểm soát (ví dụ: sản xuất thiết bị y tế) hoặc vì bản dịch chất lượng thấp sẽ gây tử vong cho thương hiệu hoặc sản phẩm (ví dụ: bản địa hóa trò chơi cao cấp). Không nghi ngờ gì nữa, các ủy viên dịch thuật thường xuyên chiếm ưu thế trong mô hình này vì họ có nhiều khả năng nhận thức được khía cạnh nào của nội dung là quan trọng.

#### Mô hình phụ thuộc vào mục đích

Ủy ban Châu Âu DGT đã sử dụng cách tiếp cận dựa trên mục đích từ những năm 1990 cho đến khi mở rộng năm 2004, khi mô hình được điều chỉnh. Khi mô hình này được quan sát, những người dịch và duyệt lại làm việc trong các đơn vị cho từng ngôn ngữ đích chính thức. Phương thức làm việc được chấp thuận là chỉ dịch sang tiếng mẹ đẻ, nhưng áp lực liên quan đến việc mở rộng quy mô có nghĩa là người dịch có thể được yêu cầu làm việc từ ngôn ngữ C sang ngôn ngữ B của họ (ví dụ: một dịch giả Hà Lan dịch các văn bản tiếng Đức sang tiếng Anh). Một số công việc được thuê ngoài cho các MLV, những người đã giành được hợp đồng liên tục để cung cấp cho các tổ chức thông qua đấu thầu cạnh tranh. Các loại văn bản đa dạng được dịch trong các tổ chức, từ thư viết tay của người lập hiến đến văn bản hiến pháp. Công việc có thể được yêu cầu bằng một ngôn ngữ đích, ba ngôn ngữ làm việc hoặc tất cả 23 ngôn ngữ chính thức. Hầu hết các ST đều có trong MS Word; STs bản cứng vẫn phổ biến.

Tuyển dụng nhà cung cấp Nội bộ:

* + - Bằng cấp, thông thạo ít nhất hai ngôn ngữ nguồn EU + tiếng mẹ đẻ
    - Hệ thống cạnh tranh bao gồm các kỳ thi kín, phỏng vấn đánh giá bản dịch và các khía cạnh khác (ví dụ: kiến ​​thức về lịch sử EU)
    - Đào tạo ban đầu chuyên sâu, bao gồm sử dụng công cụ thích hợp, công việc
    - Thời gian thử việc với sự cố vấn, phản hồi

Nghề tự do:

* + - Được tuyển dụng qua MLVs; Biến đổi

Lựa chọn nhà cung cấp cho các công việc

Trong nhà:

* Hệ thống phân bổ / theo dõi tài liệu tiêu chuẩn tại mỗi đơn vị
* Các dịch giả nội bộ có sẵn chọn ‘ﬁ che de travail’, với đặc tả công việc, ST trong bản in

Nghề tự do:

* Do MLVs chọn
* Các công việc được gửi đến MLV dựa trên loại nội dung / mục đích. Chỉ các ST không quan trọng mới được thuê ngoài, chỉ khi cung cấp nội bộ không cần thiết

Bản dịch trước • Các dịch vụ hỗ trợ tự động chuẩn bị TM, thuật ngữ,

được cung cấp thông qua mạng nội bộ thông qua mã công việc

Công cụ / tài nguyên nội bộ:

* + Người dịch chọn có sử dụng công cụ hay không
  + Có sẵn các tài liệu tham khảo đáng kể trong nhà, bao gồm nhà tư liệu / trung tâm tài nguyên cho mỗi đơn vị ngôn ngữ
  + Tất cả người dịch đều có thể truy cập các phiên bản tùy chỉnh của SDL Trados / MultiTerm
  + Các cặp ngôn ngữ có sẵn có MT (Systran), nhận dạng giọng nói (Dragon Dictate)
  + Có thể liên hệ với bản dịch ủy quyền của ‘Khách hàng’ bằng các truy vấn
  + Bộ phận trợ giúp, trưởng bộ phận TM cho từng ngôn ngữ để hỗ trợ kỹ thuật

Nghề tự do:

* + Khả năng tiếp cận hạn chế các nguồn thuật ngữ, tài liệu tham khảo
  + Không có công cụ áp đặt; người dịch / cơ quan quyết định
  + Liên hệ nội bộ cho các thắc mắc

Kiểm tra thời gian tồn tại của dự án

Kiểm tra sau dịch

Trong nhà:

* không ai

Nghề tự do:

* Biến đổi; phụ thuộc vào MLV
* Phụ thuộc vào 'loại chất lượng bản dịch' (tức là mục đích cuối cùng) của ST. Theo thứ tự tầm quan trọng giảm dần:
* Hợp pháp (ví dụ: các hiệp ước ràng buộc về mặt pháp lý). Đã sửa đổi đầy đủ (so sánh với ST); đặc biệt chú ý đến độ chính xác thực tế (tên, ngày tháng, v.v.)
* Hình ảnh (ví dụ: nội dung trang web quan trọng). Đã sửa đổi đầy đủ (so sánh với ST); đặc biệt chú ý đến "phong cách rõ ràng và thanh lịch"
* Của ﬁ cial (ví dụ: thư cho Ủy viên). Đã kiểm tra (tức là hiệu đính) hoặc sửa đổi
* Để biết thông tin (ví dụ: báo cáo cho các ủy ban). Kiểm tra hoặc sửa đổi nếu cần thiết
* Hiểu cơ bản (ví dụ: biên bản cuộc họp được yêu cầu bằng ngôn ngữ mới). Không được kiểm tra, không được kiểm tra. Có thể bao gồm đầu ra MT
* Tất cả các công việc tự do phải được chỉnh sửa bổ sung bởi nhân viên cấp cao của công ty
* Những người giám sát dự kiến ​​sẽ tham dự vào một loạt các tính năng văn bản, bao gồm cả văn phong, sử dụng hướng dẫn kiểu ngôn ngữ cụ thể
* Hầu hết những người xem lại đều làm việc trên các bản in ra giấy, gặp gỡ người dịch để đồng ý các thay đổi
* Người dịch đã thực hiện các thay đổi ở định dạng TM hoặc bản địa

Trả hàng trong nhà

* + Qua mạng nội bộ + bản in ra giấy

Nghề tự do

* + TT đến đơn vị ngôn ngữ đích, các phương thức biến đổi

QC sau trả lại • Không có

Hậu dự án • Các ST + TT nội bộ được căn chỉnh để lưu trữ và sử dụng trong tương lai,

người dịch có sử dụng TM hay không

* + Thuật ngữ mới được xác minh bởi siêu người dùng; nhà thuật ngữ học đã thêm các thuật ngữ vào cơ sở thuật ngữ thể chế

Đang thực hiện / Lập kế hoạch chất lượng

* Unit head received regular ‘client’ feedback, informed annual performance reviews
* Mỗi phiên dịch viên đã thống nhất các mục tiêu hàng năm, các lĩnh vực phát triển, được hỗ trợ bởi kế hoạch đào tạo (ví dụ: nửa ngày mỗi tuần để học ngôn ngữ mới)
* Đào tạo nội bộ thường xuyên cho tất cả các đơn vị (ví dụ: sử dụng TM)
* Các đơn vị hỗ trợ kỹ thuật chuyên dụng lập kế hoạch sử dụng công cụ trong tương lai, tùy chỉnh công cụ, quản lý tài nguyên (ví dụ: cấu trúc cơ sở dữ liệu, bảo trì)

Other common features of the purpose-dependent model are:

l Use in commercial contexts. Commercially sensitive translations (e.g. patents) may require additional security and QA measures. The intended purpose of the translation may also indicate the use of certain tools or resources to achieve required quality levels (e.g. client glossaries where a translation’s purpose is building brand identity).

l Sử dụng trên các thị trường khác nhau. Các cơ quan lớn chấp nhận nhiều loại công việc khác nhau sử dụng cách tiếp cận dựa trên mục đích để xác định những công việc đòi hỏi mức độ QC cao và phân bổ nguồn lực thích hợp cho các dự án khác nhau.

l Những cân nhắc của người dùng. Các bản dịch dành cho một số nhóm người dùng nhất định (ví dụ: trẻ em, người chơi game) có thể được phân bổ các loại và cấp độ QC khác nhau.

l Cân nhắc ngân sách. Trong trường hợp ngân sách eo hẹp, việc xác định mục đích dịch thuật cho phép các LSP phân bổ nguồn lực hiệu quả trong các dự án, với nội dung quan trọng thu hút QC mạnh hơn và tỷ lệ ngân sách cao hơn so với tài liệu nền.

Các cách tiếp cận phụ thuộc vào mục đích liên quan đến những thách thức đối với chất lượng. Đối với mô hình hướng nội dung, điều quan trọng là mục đích được xác định chính xác, nhưng nó thường không được biết đến. Khách hàng cũng có thể chỉ định một mục đích rõ ràng, nhưng điều này

sau đó phát triển: một bản dịch ban đầu có thể được yêu cầu cho các mục đích không chính thức, sau đó được thảo luận trong một ủy ban, được sử dụng để thông báo một quyết định và cuối cùng được chọn để xuất bản trực tuyến nhằm giải thích một chính sách. Nếu bản dịch ban đầu không tuân theo các biện pháp QC nâng cao cho các mục đích sau này, hình ảnh của tổ chức có thể bị ảnh hưởng.

Bản dịch tuân theo đầy đủ các quy trình QC trong mô hình này (bao gồm không có QC nào cả), vì vậy không tránh khỏi những sai sót nghiêm trọng. Điều này có ảnh hưởng đến độ tin cậy sau này của các công cụ và nội dung cơ sở dữ liệu. Khi các phân đoạn chưa được kiểm tra được thêm vào, chúng phải được gắn thẻ theo một cách nào đó để người dịch xử lý chúng một cách thận trọng nếu được đề xuất như các kết quả phù hợp trong tương lai cho các tài liệu có mục đích khác nhau. Các kết quả phù hợp chất lượng thấp nên được chọn trong QC cho các công việc trong tương lai với các mục đích nhạy cảm hơn, nhưng độ tin cậy của cơ sở dữ liệu vẫn bị ảnh hưởng. Chính sách không kết hợp các kết quả phù hợp do các nhà cung cấp tự do tạo ra trong cơ sở dữ liệu có nghĩa là các tài nguyên có giá trị tiềm năng không có sẵn để sử dụng lại.

Có những tác động đối với sự phát triển và mức chất lượng của nhân viên trong mô hình này. Những điều này bao gồm rủi ro rằng những người cần nó nhất nhận được ít phản hồi hơn về công việc của họ (ví dụ: các dịch giả cấp dưới không được phân bổ cho các loại chất lượng nhạy cảm). Điều này có thể tránh được trong môi trường nội bộ với các con đường phát triển sự nghiệp mạnh mẽ và cung cấp dịch vụ cố vấn, chẳng hạn như EC, nhưng trong bối cảnh thương mại hoặc điều kiện ít được kiểm soát hơn, người dịch có thể không được tạo đủ cơ hội để học hỏi từ những sai lầm và cải thiện chất lượng. Ngược lại, công việc của các dịch giả có kinh nghiệm cao có thể được kiểm tra liên tục nếu điều này không cần thiết, vì họ có xu hướng là những người làm việc trên các văn bản nhạy cảm nhất. Các dịch giả cao cấp có kinh nghiệm đã dành nhiều thời gian hơn để sửa đổi các bản dịch yếu hơn của người khác thay vì tạo ra tác phẩm trau chuốt của riêng họ, điều mà họ cảm thấy bực bội. Các nút thắt cổ chai một lần nữa được xác định khi các nhân viên cấp cao bận rộn, đặc biệt là bất cứ khi nào có nhiều công việc được thuê ngoài và phải được kiểm tra cẩn thận hơn. Một điều phức tạp nữa là người dịch không thích phải đưa ra các mức chất lượng khác nhau. Các biện pháp QC có thể thay đổi tùy theo mục đích dịch và công việc có thể được phân bổ cho các dịch giả có trình độ kỹ năng khác nhau, nhưng hầu hết tất cả những người được phỏng vấn đều phản đối việc tạo ra các bản dịch chất lượng thấp hơn.

Nhu cầu sử dụng tiếng Anh như một ngôn ngữ xoay quanh ngày càng tăng với tư cách là thành viên mới

các quốc gia gia nhập Liên minh Châu Âu đã dẫn đến khối lượng công việc của đơn vị tiếng Anh tăng lên đáng kể. Điều này đã tạo ra các logjams, vì các đơn vị ngôn ngữ khác chờ đợi trục xoay tiếng Anh trước khi chúng có thể bắt đầu hoạt động, và dẫn đến một số sự không hài lòng và tác động tiềm ẩn đối với chất lượng, nơi người dịch ở các cặp ngôn ngữ khác nhận thấy mình đang làm việc ra khỏi tiếng mẹ đẻ hoặc dịch từ thứ ba hoặc ngôn ngữ thứ tư hơn là nguồn ưa thích của họ. Một vấn đề cuối cùng với mô hình hướng đến mục đích là việc cân nhắc ngân sách có thể vượt quá mục đích. Một ví dụ rõ ràng là các tổ chức phi chính phủ hoặc các tổ chức thiếu vốn không đủ khả năng để hỗ trợ các mức chất lượng cao ngay cả cho các công việc có mục đích quan trọng, trong khi nội dung để sử dụng cho một số mục đích tầm thường có thể có nguồn kinh phí dồi dào cho QA.

Purpose-based approaches do bring clear advantages for quality. Chief among these is their flexibility, something appreciated by both suppliers and clients. Where the purpose suggests specific tools, workflow or QA, these can be imposed, but otherwise translators have unusual freedom to work as they prefer. Clients expressed frustration that they often did *not* want high quality, just a very fast basic translation (still of human quality, not simply MT output); but this was not an option. The purpose-driven approach allows for the use of post-edited MT or translation out of the mother tongue in such circumstances, at a lower cost.

Because a relatively rapid cost/benefit analysis can be performed for each job, this approach is among the most efficient and scalable. Clients appreciate control over sensitive projects where these might affect their image or involve legal risks to the organization and efficient allocation of limited resources (linguistic and financial). The concept of ‘fit for purpose’ translation is linked to such efficient allocation of resources and has been increasingly important in the context of rising translation demand. Those responsible for QC commented positively on motivation levels, as they know that QC is performed for a specified purpose. Awareness of the purpose of each translation must of course be communicated to translators and those carrying out QC for this to be valid. In the above case, impressive in-house training supported this, with staff appreciating the different end-purposes of various job types and understanding what QC measures would be applied to their work, but this was less well understood externally and in some commercial contexts.

Mô hình này lại phổ biến rộng rãi trong ngành, đặc biệt

đối tượng khách hàng trong các ngành mà uy tín thương hiệu là quan trọng (ví dụ: hàng xa xỉ, tiếp thị) và trong bối cảnh cần bản dịch với số lượng lớn nhưng với nhiều mục đích cuối cùng. Người tiêu dùng thường xuyên của các dịch vụ dịch thuật hầu hết đều nhận thức được các mức chất lượng khác nhau và thích trả ít hơn cho những công việc không cần chất lượng cao. Mô hình ít phù hợp hơn với các bối cảnh nơi mục đích hoặc mục đích sử dụng cuối cùng của văn bản phát triển theo thời gian. Rõ ràng nó cũng không phù hợp trong các ngành công nghiệp nơi tất cả các tài liệu được dịch đều cần thiết ở mức chất lượng cao hoặc thấp nhất quán.

#### Kết luận: Mô hình và chất lượng từ trên xuống

Các nghiên cứu điển hình ở trên được chọn vì chúng đại diện cho các dạng tương đối ‘thuần túy’ của từng cách tiếp cận từ trên xuống khác nhau đối với chất lượng bản dịch. Tuy nhiên, trong phần lớn các trường hợp được quan sát trong nghiên cứu cho cuốn sách này, các mô hình không cố định hoặc cứng nhắc như đề cương minh họa của mỗi loại có thể ngụ ý. Các LSP thường áp dụng một số loại kết hợp theo phương pháp lai. Một số mô hình công nhận rõ ràng sự kết hợp của hai hoặc nhiều cân nhắc

trong việc phân bổ các nguồn lực cho QA, đặc biệt là nguồn lực đang được sử dụng tại OECD. Đối mặt với sự kết hợp của nhu cầu ngày càng tăng, tác động của việc tin học hóa, áp lực giảm chi phí và thời hạn dịch các nội dung phức tạp ngày càng chặt chẽ, bộ phận dịch thuật nhận ra rằng 'không có dịch giả nào có thể khẳng định đạt được chất lượng hoàn hảo, đồng thời phải giữ gìn cẩn thận. thời hạn '(Prioux và Rochard, 2007: 21). Do đó, họ đã thực hiện một mô hình kết hợp để phân bổ nguồn lực và xác định các mức QC phù hợp, đặc biệt là bằng cách chọn nhà cung cấp và các mức sửa đổi phù hợp. Mô hình của họ kết hợp ba cách tiếp cận trên: nó phụ thuộc vào nội dung, trải nghiệm và mục đích.

Nội dung các lớp của OECD trong một hệ thống phân cấp gồm ba loại, minh họa cho mỗi loại bằng một số ví dụ (sđd: 25). Cấp cao nhất bao gồm các văn bản pháp lý và thông cáo báo chí, trong khi các tài liệu để thảo luận nội bộ được phân loại ở cấp thấp nhất. Các dịch giả được xếp hạng tương tự theo bốn cấp độ, theo kinh nghiệm và độ tin cậy, với hình ảnh minh họa về những phẩm chất tiêu biểu cho từng cấp độ và chỉ báo về cấp độ nhân viên nội bộ tương ứng (sđd: 26). Cấp cao nhất bao gồm người duyệt lại cấp cao và dịch giả tự do cấp cao nhất có nhiều kinh nghiệm, trong khi cấp thấp nhất bao gồm các nhà cung cấp có độ tin cậy đang được đề cập hoặc chất lượng công việc của họ vẫn chưa được xác nhận. Cuối cùng, mục đích của bản dịch được đánh giá, với xếp hạng từ một đến ba sao tùy thuộc vào tầm quan trọng và tác động tiềm ẩn của nó.

Phương pháp tiếp cận của OECD bao gồm việc tham khảo một bảng liệt kê tất cả các kết hợp tiềm năng giữa nội dung, kinh nghiệm và mục đích để tự động xác định xem sự phù hợp cho từng công việc là rất tốt, tốt, kém, rất kém hay thể hiện sự phân bổ quá mức nguồn lực (quá mức cần thiết). Mục đích là để kết hợp cung và cầu một cách hiệu quả nhất có thể, sau đó phân bổ sự kết hợp thích hợp nhất của các biện pháp QC để đạt được mức chất lượng yêu cầu. Các bảng khác chỉ ra các biện pháp QC được chỉ ra cho mỗi sự kết hợp tiềm năng của nội dung, kinh nghiệm và mục đích.

Các mô hình kết hợp như vậy, trong đó sự kết hợp của các tính năng xác định mức QA, là ngoại lệ rõ ràng nhất đối với các trường hợp từ trên xuống số ít được nêu ở trên. Các trường hợp ngoại lệ thường xuyên khác cũng được tìm thấy. Không có nhà cung cấp nào được tìm thấy có một cách tiếp cận bất biến duy nhất đối với QA được sử dụng cho tất cả các khách hàng / công việc / nhà cung cấp trong thực tế. Điều này có thể vì lý do tích cực (ví dụ: khả năng đáp ứng các nhu cầu và tình huống đang phát triển) hoặc vì lý do tiêu cực (ví dụ: khi không thể tìm thấy nhà cung cấp phù hợp cho một cặp ngôn ngữ cụ thể, các góc bị cắt hoặc các khía cạnh của quy trình QA bắt buộc bị loại bỏ). Không phải lúc nào khách hàng cũng biết về những thay đổi này.

Khi các phương pháp tiếp cận được tìm thấy trong thế giới thực được coi là một nhóm, rõ ràng là các mô hình từ trên xuống chia sẻ các đặc điểm cốt lõi:

l Nhấn mạnh vào nguồn lực. Nguồn nhân lực và công nghệ có tác động mạnh mẽ đến chất lượng, vì vậy việc đạt được sự cân bằng tối ưu của những yếu tố này là mối quan tâm hàng đầu. Điều này được thực hiện cho các nhà cung cấp thông qua

các phương pháp như trình độ đầu vào (cả chính thức, ví dụ: bằng cấp và điểm số; và không chính thức, ví dụ như lượng kinh nghiệm trước đó có liên quan); các bài kiểm tra (bao gồm cả TQA của các bản dịch của họ, thường sử dụng các chiến lược tương tự như các chiến lược do các nhà lý thuyết đề xuất); thời gian thử việc hoặc đánh giá liên tục, với những hậu quả được báo hiệu rõ ràng là không đạt được các mục tiêu; và phản hồi liên tục. Đối với các công cụ và kiểm tra tự động, LSP hoặc xác định sự kết hợp phù hợp nhất cho lĩnh vực của họ hoặc áp dụng các kết hợp khác nhau, phù hợp với công việc, khách hàng hoặc các yếu tố quan trọng khác.

l An emphasis on structures, workflow and processes. Real-world providers focus on the optimum conditions for the production of translations of the requisite quality, building on experience to pre-empt problems and errors in future projects.

l An emphasis on addressing quality problems and errors without overkill or waste of resources. At the heart of real-world models is the concern to obtain value for money. Providing higher quality levels than those needed by the client represents an undesirable misuse of limited resources.

l Sự nhấn mạnh tương ứng vào các mức chất lượng khác nhau. Ngành công nghiệp không chỉ quan tâm đến việc làm thế nào để đạt được mức chất lượng cao nhất, mà là làm thế nào để cân bằng các mức chất lượng khác nhau với các yêu cầu cốt lõi khác (ví dụ: quay vòng nhanh).

Các nghiên cứu điển hình về thực hành trong thế giới thực cũng làm nổi bật sự tương phản với nghiên cứu học thuật hiện có. Các nhà cung cấp trong thế giới thực nhằm mục đích tuyển dụng các dịch giả hoặc nhà cung cấp tốt nhất với các khả năng khác nhau, để đáp ứng nhu cầu về các mức chất lượng khác nhau. Thay vào đó, tất cả các thử nghiệm về chất lượng bản dịch được thực hiện cho đến nay đều sử dụng đối tượng là sinh viên hoặc đôi khi là các tình nguyện viên tự do chưa được kiểm tra làm việc trong các điều kiện được chỉ định. Do đó, nghiên cứu về chất lượng không bao gồm các nhà cung cấp chất lượng cao nhất, chỉ được sử dụng trong nhiều mô hình từ trên xuống, đặc biệt là nội bộ. Các phát hiện về các loại lỗi hoặc điểm yếu của người dịch có thể bị sai lệch do không đưa vào các nhà cung cấp tốt nhất trong thế giới thực. Trong ngành, các biên dịch viên cũng xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng và chuyên môn trong các lĩnh vực mà họ đã chọn. Họ trở nên quen thuộc với (các) quy trình công việc và quy trình QA dự kiến, sử dụng thường xuyên các công cụ và tài nguyên nhất định trong cùng một thiết lập và rõ ràng cách nêu ra các truy vấn hoặc mối quan tâm trong một dự án. Trong bối cảnh nghiên cứu, ngay cả khi họ không biết rằng họ đang tham gia một thí nghiệm, các đối tượng được quan sát trong các điều kiện nhân tạo cao có khả năng có tác động tiêu cực đến chất lượng. Các phát hiện từ nghiên cứu về chất lượng chỉ liên quan đến văn bản, bỏ qua tác động đáng kể của điều kiện sản xuất; hoặc cho các nhà cung cấp ngây thơ hoặc không điển hình. Các nhà nghiên cứu đang tìm kiếm nơi phát sinh các lỗi và liệu chúng có được phát hiện trong các điều kiện được kiểm soát hay không hoặc cách sử dụng các công cụ

trong những trường hợp hạn chế. Ngược lại, trọng tâm trong nghề là xác định cách phân bổ các nguồn lực hạn chế một cách hiệu quả và phù hợp với sở thích của khách hàng. Cuối cùng, bối cảnh thế giới thực không ngừng phát triển: LSP không thể thiết lập một phương pháp hoặc cách tiếp cận TQA hoạt động và gắn bó với nó. Chất lượng bản dịch vẫn là mối quan tâm cốt lõi vì phải liên tục xem xét các phương pháp tiếp cận và khả năng thích ứng, đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng thay đổi của khách hàng, các loại tệp mới, nhu cầu gia tăng, các công cụ và khả năng mới hoặc các kết hợp ngôn ngữ khác nhau.

Có lo ngại rằng một số nhu cầu về chất lượng bản dịch vẫn chưa được giải quyết. Samuelsson-Brown đề cập đến "khoảng cách chất lượng" đáng kể giữa kỳ vọng và nhận thức của khách hàng, đại lý và người dịch, chẳng hạn (1996: 109–112). Có một sự công nhận rộng rãi trong ngành rằng một số khía cạnh của chất lượng dịch thuật và nhu cầu về dịch vụ không được giải quyết trong các mô hình hiện tại. Như O'Brien lập luận trong một báo cáo TAUS, 'đo lường chất lượng trong ngành dịch thuật không phải lúc nào cũng gắn liền với sự hài lòng của khách hàng, mà được quản lý bởi những người gác cổng chất lượng ở phía cung và cầu'.3 Những năm gần đây đã chứng kiến ​​sự xuất hiện của các các phương pháp tiếp cận từ dưới lên để ứng phó với những khoảng cách này; những điều này được nêu trong chương tiếp theo.

### CHƯƠNG NĂM

Mô hình chất lượng bản dịch từ dưới lên

#### Giới thiệu: Mô hình từ dưới lên: Định nghĩa và cơ sở lý luận

Như trong các ngành khác (ví dụ: xuất bản), sự kết hợp giữa áp lực giảm chi phí và tiến bộ công nghệ đã dẫn đến các phương pháp dịch khác nhau. Đồng thời, các loại nhu cầu mới đã phát sinh mà ngành công nghiệp không phù hợp, có thể hoặc sẵn sàng đáp ứng. Ví dụ như tài liệu do người dùng tạo, văn bản động thay đổi liên tục, văn bản có thời hạn sử dụng ngắn nhưng được nhiều cộng đồng ngôn ngữ quan tâm hoặc các loại 'khách hàng' mới. Người dùng cuối ngày càng yêu cầu dịch hoặc tự dịch (mô hình ‘kéo’), thay vì các khách hàng và nhà sản xuất đã có uy tín quyết định dịch và cung cấp nội dung nào cho người tiêu dùng (mô hình ‘đẩy’).

Mô hình mới này được liên kết với các mô hình khái niệm và từ vựng khác nhau. Một số được thiết lập tương đối (ví dụ: mô hình ‘dàn nhạc’, ‘cộng đồng’ hoặc ‘mạng lưới’ (Leavitt, 2005: 4–10)). Mặc dù vậy, những thứ khác, đặc biệt là phổ biến trong dịch thuật ngày nay, là những phát triển gần đây. Dịch giả hoạt động, nguồn lực từ cộng đồng, người hâm mộ, tổ ong và tình nguyện viên1 đã đạt được tầm quan trọng và được công nhận trong một thời gian ngắn, kích thích sự quan tâm và lo lắng của các nhà cung cấp truyền thống. Các phương pháp tiếp cận mới này đã lật ngược các nguyên lý cốt lõi của ngành (ví dụ: bản dịch phải sang tiếng mẹ đẻ, cần có các chuyên gia trong lĩnh vực dịch thuật kỹ thuật, chất lượng phải được đo lường và kiểm soát). Các tiến bộ công nghệ (ví dụ: MT miễn phí với nhiều ngôn ngữ hơn) đã kích hoạt và định hình các mô hình mới nổi.

Các phương pháp tiếp cận từ dưới lên có thể được coi là đứng về mặt triết học hoặc chính trị đối lập với các mô hình từ trên xuống. Theo quan điểm này, các phương pháp dịch thuật như vậy có giá trị vì chúng mở rộng quyền truy cập (ví dụ: cho những người không có khả năng trả tiền hoặc những người nói ngôn ngữ mà không có đủ khối lượng quan trọng thu nhập cao để biện minh cho bản dịch thương mại).

supply, so there is less waste: material is only translated when needed. Bottom-up models share a libertarian/trusting assumption that user input and reactions will lead to appropriate quality. Top-down emphasis on standards and measuring quality may thus be actively harmful: what *can be* easily measured or controlled determines what *is* measured or controlled, and the focus on quality is deformed.

Một số đổi mới này trên thực tế đến từ ngành công nghiệp, đặc biệt là khách hàng và LSP cảm thấy thất vọng khi tăng thời gian và tiền bạc chi cho QA với lợi nhuận giảm đi (Bourland, 2010: 50), hoặc hy vọng đạt được mức chất lượng cao hơn hoặc tương tự nhanh hơn:

Trong một số trường hợp, bản dịch của con người không có ý nghĩa kinh doanh - trong hầu hết các trường hợp, vì nó mất quá nhiều thời gian. Khi một cộng đồng đang được xây dựng bởi người dùng và nội dung đang được tạo ra mỗi giây, quy trình dịch-chỉnh sửa-hiệu đính đơn giản là không hoạt động. Khi đến giai đoạn chỉnh sửa, văn bản nguồn đã mở rộng hoặc thay đổi (Kelly, 2009: 62).

Các mô hình từ dưới lên đặt câu hỏi về các giả định cơ bản về mức chất lượng bản dịch cần thiết hoặc mong muốn và áp dụng các chiến lược mới để cung cấp nó. Ngành công nghiệp có thể dự đoán được mối quan tâm về cách những điều này có thể được điều chỉnh và áp dụng.

Giống như các mô hình từ trên xuống, các cách tiếp cận từ dưới lên khác nhau nhưng có thể được nhóm lại thành ba lớp rộng. Chúng hiện được phác thảo với một nghiên cứu điển hình minh họa cho từng loại.

#### Mô hình tối giản

Được thành lập vào năm 1999, ProZ.com có ​​536.671 người dùng đã đăng ký vào năm 2011, trong đó hơn 300.000 là nhà cung cấp tự do. Do đó, đây là "cộng đồng dịch giả lớn nhất thế giới" và "cổng thông tin phổ biến nhất trong ngành dịch thuật ".3 Hơn 4.000 công việc dịch thuật, hiệu đính và chỉnh sửa rời rạc được đăng hàng tháng, bằng mọi ngôn ngữ kết hợp. Người dịch trả tiền đăng ký để đăng ký và đấu thầu công việc, nhưng nhiều công việc được mở cho người dùng bình thường mà không cần đăng ký, được chứng minh bằng số lượng thành viên trả tiền thực tế (‘trên 20.000’, tức là khoảng một phần 15 vào năm 20114). Nhiều người dùng đề nghị dịch theo cả hai hướng (sang / ra tiếng mẹ đẻ) hoặc đấu thầu các công việc làm việc từ ngôn ngữ C sang ngôn ngữ B của họ (ví dụ: một người bản ngữ Tây Ban Nha có thể dịch từ tiếng Anh sang tiếng Bồ Đào Nha). ProZ tư vấn cho khách hàng tiềm năng cách lựa chọn chất lượng trước khi công việc, theo các thuật ngữ rất chung chung và không tư vấn QC sau dịch. Nó gợi ý hai mức chất lượng: 5

l "bản dịch của con người với chất lượng không xác định", từ các nhà cung cấp "cung cấp dịch vụ dịch thuật mà không đưa ra các cam kết hoặc đảm bảo cụ thể về chất lượng công việc của họ";

l 'bản dịch chất lượng cao của con người', được khuyến nghị khi 'điều quan trọng là bản dịch phải đọc tốt và không có lỗi (vì bản dịch được thiết kế để xuất bản, sử dụng với khách hàng, liên quan đến an toàn, sức khỏe, rủi ro tài chính hoặc pháp lý đáng kể, v.v. ) '. Để đạt được mức chất lượng này, ProZ chỉ khuyên bạn nên làm việc với ‘những người dịch chuyên nghiệp, được công nhận

(hoặc các công ty dịch thuật có thể chứng minh rằng họ chỉ sử dụng những người dịch như vậy) 'người cung cấp' một số mức độ bảo đảm hoặc đảm bảo về chất lượng dịch vụ của họ (ví dụ: trong các điều khoản và điều kiện đã ký hợp đồng, các thỏa thuận dịch vụ [sic] hoặc các cách khác) ' .

Do đó, phương pháp tiếp cận chất lượng của ProZ phụ thuộc hoàn toàn vào việc lựa chọn các nhà cung cấp thích hợp. Tuy nhiên, ngay cả trong điều này, khuyến nghị của họ vẫn khác xa so với yêu cầu trong các cách tiếp cận truyền thống từ trên xuống. Khách hàng chỉ được khuyên rằng ‘ưu tiên’ người phiên dịch là ‘người bản ngữ hoặc thành viên của nhóm nơi mọi công việc đều được người bản ngữ kiểm tra trước khi giao’.

Tuyển dụng nhà cung cấp • Bất kỳ ai cũng có thể đăng ký, không cần kiểm tra

* + - Tùy chọn trở thành thành viên ‘Certi ﬁ ed PRO’, sau khi gửi mẫu công việc, tài liệu tham khảo và các tài liệu khác. Các bản dịch mẫu được người đánh giá đánh giá ‘sử dụng giao diện và quy trình liên quan đến Chỉ số chất lượng bản dịch SAE J2450’; Trạng thái 'CHUYÊN NGHIỆP' không có thêm quyền nhưng khách hàng có thể tìm kiếm các thành viên đã vượt qua bài kiểm tra

Lựa chọn nhà cung cấp cho các công việc

* Client posts job, translators indicate interest and quote by deadline
* Khách hàng có thể quy định các điều kiện của nhà cung cấp, nhưng đối với hầu hết các công việc, các chi tiết được cung cấp là: cặp ngôn ngữ, loại nội dung (ví dụ: 'báo cáo xác thực y tế / kỹ thuật'), định dạng, thời hạn, số lượng từ / ký tự nguồn. Khách hàng thỉnh thoảng yêu cầu bản dịch mẫu của đoạn trích ST ngắn (thường <50 từ)
* Nhà thầu đáp ứng các điều kiện do khách hàng chỉ định ở mức thấp nhất thường giành được hợp đồng
* ‘Hơn một nửa’ tin tuyển dụng chỉ dành cho các thành viên trả phí trong 12 giờ đầu tiên6

Bản dịch trước • Không có

Công cụ / tài nguyên • Khách hàng có thể quy định công cụ trong bài tuyển dụng; hầu hết không

Kiểm tra thời gian tồn tại của dự án

Kiểm tra sau dịch

* + không ai
  + Cách tiếp cận tiêu chuẩn: không có
  + Các nhà cung cấp đấu thầu các công việc có thể tình nguyện QC (ví dụ: hiệu đính bởi đồng nghiệp), nhưng hiếm
    - Các công việc hiệu đính / sửa đổi được liệt kê riêng nhưng giả định rằng nhà cung cấp đấu thầu công việc sẽ thực hiện điều này một cách hiệu quả; không có chi tiết của hướng dẫn phong cách, công cụ. Địa điểm

được giám sát trong vài tháng trong năm 2009–10, không có công cụ QA / kiểm tra bắt buộc trong các công cụ CAT cụ thể trong hàng trăm công việc được tư vấn

Hoàn trả • Do khách hàng quy định

QC sau trả lại • Giao cho khách hàng

Hậu dự án • Hệ thống xếp hạng cho phép nhà cung cấp xếp hạng khách hàng, thay vì

khách hàng đánh giá chất lượng bản dịch hoặc dịch giả

Đang thực hiện / Lập kế hoạch chất lượng

* + Điều khoản dịch vụ chỉ ra rằng các nhà cung cấp không tuân thủ 'tôn trọng nghi thức trang web' có thể bị cấm

This case figures many common features found in minimalist approaches; others include:

l ‘Free market’ approaches. Some providers market services on low cost/quick turnaround alone, with no quality guarantees.

l Người dịch tự giới thiệu. Một số bộ phận dịch thuật nội bộ cho phép nhân viên quyết định xem họ có đủ năng lực để đảm nhận công việc hay không và QC phải được thực hiện, nếu có.

Nhược điểm của phương pháp tối giản là hiển nhiên. Bất kỳ ai cũng có thể đấu thầu các công việc, dẫn đến sự gia tăng của những người 'cấp dưới', những người mới học ngôn ngữ và những người khác không hiểu gì về chất lượng bản dịch chuyên nghiệp. Khách hàng không thể biết liệu các công cụ hoặc quy trình quy định đã được sử dụng hay chưa, cũng như không thể dựa vào thông tin đăng nhập đã nêu của người dịch (ví dụ: tiếng mẹ đẻ). Sự kết hợp giữa khách hàng không có hiểu biết và nhà cung cấp không đầy đủ có thể dẫn đến chất lượng kém một cách nguy hiểm trong bối cảnh mà tác động có thể là đáng kể. ProZ gắn cờ không có biện pháp bảo vệ, nhấn mạnh rằng:

Chúng tôi không tham gia vào giao dịch thực tế giữa người thuê ngoài và người làm nghề tự do. Do đó, chúng tôi không kiểm soát được chất lượng hoặc tính hợp pháp của dịch vụ, tính trung thực hoặc chính xác của thông tin được đăng, khả năng của nhà cung cấp dịch vụ để thực hiện dịch vụ với tư cách là đại diện hoặc của người tiêu dùng dịch vụ để đánh giá đúng dịch vụ đã hoàn thành. Chúng tôi không thể và không kiểm soát việc các bên tham gia giao dịch có thực hiện theo thỏa thuận hay không.7

Việc thiếu sửa đổi hoặc các biện pháp QC khác gây ra những thách thức hơn nữa đối với chất lượng. Mô hình dựa trên nhận thức của người dịch về điểm yếu của họ và sẵn sàng thừa nhận những điểm yếu này trong bối cảnh các nhà cung cấp cạnh tranh với

khác. Các lỗi nghiêm trọng có thể bị bỏ sót (và vẫn tồn tại, nếu tài nguyên khách hàng được cập nhật với nội dung chưa được kiểm tra như vậy). Khi người dịch không được trả lương cho QC, làm việc với thời hạn chặt chẽ hoặc bị yêu cầu cắt giảm đối thủ cạnh tranh để giành được hợp đồng, thì cám dỗ là cung cấp đầu ra chất lượng thấp và bỏ qua kiểm tra, đặc biệt là vì có rất ít sự trở lại cho các khách hàng bị ảnh hưởng, ngoài việc không sử dụng nhà cung cấp trong Tương lai. ProZ thường được coi là một cửa ngõ vào ngành cho những người dịch mới, cho phép họ bắt đầu hành nghề khi hầu hết các LSP đều yêu cầu kinh nghiệm tối thiểu trước khi mời làm việc. Điều này có nghĩa là những người dịch được hưởng lợi nhiều nhất từ ​​phản hồi thường xuyên về chất lượng sẽ ít có khả năng nhận được phản hồi đó.

Các ngôn ngữ ít cần thiết trong bản dịch được trình bày tốt trên trang web, nhưng điều này đặt ra một số thách thức về chất lượng. Trong trường hợp các LSP hoặc khách hàng hiếm khi cần một ngôn ngữ cụ thể, họ không chắc đã có các nhà cung cấp đủ điều kiện, được kiểm tra sẵn sàng làm việc trong thời gian ngắn; ProZ giúp việc xác định người dịch trong cặp có liên quan trở nên đơn giản. Điều này có nghĩa là một số ngôn ngữ ít được dịch hơn được tích hợp trong các dự án đa ngôn ngữ với ít kiểm soát chất lượng hơn so với các ngôn ngữ cho các cặp ngôn ngữ chính (được lấy từ các phương tiện truyền thống từ trên xuống), dẫn đến sự mất cân bằng về chất lượng cho các cộng đồng ngôn ngữ khác nhau.

Những khách hàng không có năng lực ngôn ngữ đích có thể hoàn toàn không biết về các vấn đề chất lượng của bản dịch cho đến khi rõ ràng về mặt pháp lý hoặc các hậu quả nghiêm trọng khác. Trừ khi họ xử lý trước các vấn đề trong các hợp đồng trước, nếu không sẽ có rất ít biện pháp giải quyết. Ngay cả khi đó, họ cũng có rất ít cơ hội để được bồi thường, đặc biệt vì họ có thể không biết danh tính hoặc vị trí của người dịch. Như Điều khoản dịch vụ của ProZ đã cảnh báo, 'có những rủi ro khi giao dịch với công dân nước ngoài, những người có thể không tuân theo luật pháp khu vực của bạn, trẻ vị thành niên và những người hành động giả danh'.8 Bản chất phi nhân bản của thỏa thuận và cần phải đấu thầu Cơ sở từng công việc khiến các mối quan hệ đang diễn ra trở nên hiếm hoi, với các vấn đề tiềm ẩn về sự cô lập và các nhà cung cấp không thể theo dõi sự phát triển và cải thiện của họ thông qua phản hồi, không giống như các phương pháp tiếp cận khách hàng trực tiếp từ trên xuống. Do đó, rất ít thỏa thuận về ProZ đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng thông thường của ngành.

Tuy nhiên, mô hình sẽ không được thiết lập nhanh chóng và phát triển nhất quán trong hơn một thập kỷ nếu không có những lợi ích và sức mạnh rõ ràng. Như chúng ta đã thấy, một yếu tố chính trong các khái niệm chuyên nghiệp về chất lượng là sự sẵn có của bản dịch phù hợp với mục đích trong thời gian và với chi phí hợp lý. Cách tiếp cận này cho phép giải quyết nhu cầu chưa được đáp ứng trước đây, với khách hàng có thể nhanh chóng truy cập trực tuyến các nhà cung cấp ‘trực tiếp’ để thực hiện các nhiệm vụ khẩn cấp. Công việc thường được liệt kê với thời hạn chặt chẽ bằng sự kết hợp ngôn ngữ tương đối bất thường (ví dụ: 21 từ từ tiếng Litva sang tiếng Anh trong hai giờ). Trong các cuộc phỏng vấn, nhân viên MLV đã đề cập đến khả năng truy cập nhanh chóng vào các nhà cung cấp với sự kết hợp ngôn ngữ hiếm như một tính năng hữu ích của trang web. Các PM đã tìm thấy các nhà cung cấp ProZ mà sau đó họ đã thử nghiệm và thêm vào cơ sở dữ liệu cho các công việc trong tương lai, áp dụng các thỏa thuận QA tiêu chuẩn. Các MLV đăng một tỷ lệ việc làm cao, cho thấy mức độ hữu ích của trang web. Đối với người dịch, ProZ không tính phần trăm thu nhập, vì vậy ngoài việc đăng ký, 9 không có thêm tác động nào đến thu nhập,

no matter how many jobs are taken. The site offers increased autonomy (e.g. working when it suits translators rather than LSP/client timetables, deciding what QC to perform).

Some site innovations offer potential benefits for quality, particularly sharing information (e.g. forums, advice on linguistic, technical or business issues), financial benefits (e.g. substantial tool discounts through group purchase) and community support (e.g. ‘powwows’, where members meet to discuss translation, usually at no cost, in contrast to CPD events run by professional organizations). Free or low-cost training and other support are accessible online. There is clear potential for such support to improve quality (e.g. reaching isolated freelance translators or new providers whose languages, location or personal circumstances make it impossible for them to access traditional training). A danger is that under-qualified members may spread bad practice, of course. ProZ relies, like other bottom-up approaches, on members’ ability to rate information and support in a critical, informed manner. Weak or inexperienced suppliers may be misled, but intelligent use of the site’s resources can contribute to quality (e.g. in accessing fixes to technical problems in widely used CAT tools).

Nhìn chung, ProZ được định hướng bởi nhà cung cấp. Khi người dùng thúc giục thay đổi, trang web có

một bản ghi về phản hồi. Ví dụ, các dịch giả của ProZ đã phản đối vào năm 2010 về động cơ cắt giảm các thành viên khác để giành được việc làm, vì điều này làm giảm tỷ lệ và kỳ vọng chung và làm nản lòng các nhà cung cấp tốt. Điều này dẫn đến những thay đổi đối với các hướng dẫn về báo giá và thiết lập ngân sách cho khách hàng.10 Mặc dù các dịch giả chuyên nghiệp được phỏng vấn trong nghiên cứu đã không quan tâm đến trang web, với lý do tỷ lệ thấp và ít chú ý đến chất lượng, họ đã nhận ra tiềm năng của nó nếu có thể giải quyết một số điểm yếu nhất định. Họ đánh giá cao sự tập trung của nó vào việc đưa người dịch và khách hàng tiếp xúc trực tiếp để đạt được mức chất lượng đã được hai bên đồng ý. ProZ tự thể hiện mình là một cộng đồng và chia sẻ với các phương pháp tiếp cận từ dưới lên khác, nhấn mạnh tích cực vào việc hợp tác để cải thiện điều kiện làm việc và giải quyết các vấn đề (đặc biệt là liên quan đến chất lượng). "Nền tảng" của nó nhấn mạnh "tình bạn thân thiết", "mục tiêu chung" và những cải tiến đang diễn ra:

Cộng đồng ProZ.com đã định nghĩa lại ý nghĩa của việc trở thành một dịch giả - nghề này mang tính cộng tác, hiệu quả hơn và thú vị hơn so với trước khi trang web này tồn tại. Nhưng chúng tôi tin rằng còn nhiều điều chúng ta có thể làm cùng nhau trong tương lai. )

Phương pháp tối giản phổ biến trong các bối cảnh dịch thuật khác:

l Việc làm một lần cho những khách hàng chưa quen với ngành. Wizards nhắc nhở khách hàng mới thông qua quy trình đăng tuyển. Những khách hàng như vậy không có khả năng nhận thức được các cách tiếp cận từ trên xuống đối với chất lượng hoặc có thể dễ dàng tìm thấy những nguồn này.

l Các đại lý (SLV / MLVs) thầu phụ các dự án lớn hơn mà các nhà cung cấp đã đăng ký của họ không thể đảm nhận. Do đó, các kỳ vọng và phương pháp tiếp cận chất lượng từ trên xuống đôi khi được tích hợp trong mô hình này.

l Dự án cho các thị trường hoặc khu vực có nhu cầu dịch thuật lẻ tẻ.

Các nhà cung cấp luôn sẵn sàng khi có nhu cầu, ngay cả khi không đủ nhu cầu liên tục để duy trì nguồn cung cấp lâu dài.

l Các thị trường đã thành lập nhưng không có đủ nhà ngôn ngữ học. Khách hàng có thể không tuyển được nhà cung cấp bằng các phương pháp truyền thống từ trên xuống (ví dụ: đối với các cặp ngôn ngữ cụ thể). Nếu giải pháp thay thế không có bản dịch, mô hình tối giản có thể là lựa chọn ‘ít tệ nhất’.

#### Mô hình nguồn lực cộng đồng

Phần mềm nguồn mở và miễn phí (FOSS) được cấp phép khác với các ứng dụng thương mại để người dùng có thể 'nghiên cứu, thay đổi và cải tiến thiết kế của nó thông qua tính khả dụng của mã nguồn' (DiBona et al., 1999: 2). Hầu hết tất cả các phần mềm được sản xuất bằng tiếng Anh. Nội địa hóa thương mại chỉ khả thi về mặt tài chính khi các nhà sản xuất có thể bù đắp chi phí thông qua phí cấp phép cho các phiên bản đã dịch. Bản địa hóa phần mềm nguồn mở mở rộng khả năng tiếp cận CNTT-TT cho các cộng đồng không thể tiếp cận các công cụ thương mại (vì họ không nói tiếng Anh và hệ điều hành hoặc phần mềm không được dịch sang ngôn ngữ của họ) hoặc không có khả năng cung cấp các phiên bản được bản địa hóa, đặc biệt đối với các bối cảnh mà quyền truy cập là hữu ích nhất (ví dụ như giáo dục, chính quyền). Nhiều chiến lược khác nhau đã được áp dụng để nội địa hóa phần mềm nguồn mở, nhưng mô hình nguồn lực cộng đồng là phổ biến nhất. Bản địa hóa phần mềm nguồn mở “đã duy trì cách tiếp cận tình nguyện đối với các vấn đề dịch thuật kể từ khi bắt đầu - nó không có sự lựa chọn” (García, 2010: 4).

Một trong những dự án bản địa hóa phần mềm nguồn mở nguồn cộng đồng lâu dài và thành công nhất là của trình duyệt Internet Mozilla Firefox. Trên cơ sở mã nguồn sửa đổi thành Netscape Communicator, đến năm 2011, Firefox đã được bản địa hóa hoàn toàn sang hơn 70 ngôn ngữ; 11 chương trình khác đang được tiến hành.11 Tổ chức phi lợi nhuận Mozilla quản lý việc phát triển phần mềm hệ điều hành, được thiết kế để "sẵn sàng quốc tế hóa". Bản địa hóa Firefox là "một trong những cộng đồng l10n lớn nhất trên Trái đất", 12 với số lượng tình nguyện viên khổng lồ được hỗ trợ bởi một đội ngũ nhân viên được trả lương nhỏ. Các sắp xếp bản địa hóa cho mỗi phiên bản ngôn ngữ đã thay đổi đáng kể (ví dụ: về phạm vi, thời lượng, quy trình 'phát hành nhanh' gần đây13) nhưng quy trình làm việc và chiến lược QA trong trường hợp được trình bày ở đây là tương đối nhất quán.

Cách tiếp cận từ dưới lên được thể hiện rõ ràng ngay từ đầu, trong tùy chọn bắt đầu bản địa hóa sang một ngôn ngữ mới. Cơ sở hạ tầng rõ ràng và hướng dẫn phong phú được cung cấp, phát triển và hoàn thiện trong hơn hai thập kỷ và hiện được quản lý và hỗ trợ bởi các nhân viên được trả lương. Nếu một "nỗ lực" bản địa hóa và

Nhóm tương ứng chưa tồn tại cho một ngôn ngữ nhất định, bất kỳ ai cũng có thể thiết lập một nhóm bằng cách nhấp vào liên kết web và làm theo hướng dẫn từng bước đơn giản.14 Một wiki giải thích cách bản địa hóa thường hoạt động và cung cấp một không gian làm việc chung bằng tiếng Anh cho tất cả việc bản địa hóa Mozilla. Nỗ lực bản địa hóa và nhóm được chấp thuận, sau đó quá trình dịch bắt đầu. Ít nhất một ‘quản trị viên’ (tự nguyện hoặc được trả tiền) được chỉ định cho mỗi đội. Không có giả định nào được đưa ra về khả năng hoặc kinh nghiệm trước đây. Mỗi cộng đồng có thể tùy chỉnh mô hình của riêng mình (ví dụ: nhóm Pháp-Pháp tổ chức các phiên dịch ‘gọi món’ trực tiếp, nơi các chuyên gia và cộng tác viên có kinh nghiệm giúp đỡ các tình nguyện viên ít kinh nghiệm hơn).

Supplier recruitment • Anyone can register, no qualiﬁcations needed (e.g. mother

tongue speaker, prior experience of localization)

Lựa chọn nhà cung cấp cho các công việc

* Không ai. Các tình nguyện viên đặt trước 'nhiệm vụ' (tức là phần văn bản đặt trước để dịch, sửa đổi hoặc hiệu đính) và thông báo cho những người đóng góp khác, thường là thông qua danh sách gửi thư cộng đồng

Bản dịch trước • Các trang giải thích quy trình bản địa hóa, hiện có

cộng đồng, các tính năng quản lý công việc tiêu chuẩn (ví dụ: bảng điều khiển, trình theo dõi dự án, blog); trang chủ cho mỗi ngôn ngữ cung cấp thông tin bằng ngôn ngữ đích

Công cụ / tài nguyên • Danh sách kiểm tra trực tuyến đưa các nhà cung cấp mới qua địa phương bắt buộc

thiết lập, đặc biệt là bốn môi trường / công cụ dịch có thể có (Narro, Verbatim, Koala, Plain Text); tất cả người dùng phải chọn một

* + Hướng dẫn bắt đầu giải thích cách tải xuống ST để dịch, cung cấp thông tin về các loại, định dạng, tài liệu hỗ trợ
  + "Quy tắc dịch", Bảng chú giải thuật ngữ (cách sử dụng, lý do tại sao tính nhất quán của thuật ngữ lại quan trọng), lời khuyên về các giai đoạn của dự án, nội dung cần dịch, chất lượng (hướng dẫn văn bản cơ bản cho từng ngôn ngữ; đề xuất trình bày văn bản, ví dụ: ký tự có dấu) với các hình ảnh minh họa cơ bản cho người đóng góp mới làm quen

Kiểm tra thời gian tồn tại của dự án

Kiểm tra sau dịch

* Links to signal bugs, technical problems available throughout
* Những người đóng góp liên hệ với các tình nguyện viên khác để thảo luận về các vấn đề; các vấn đề chưa được giải quyết mà quản trị viên hoặc người đại diện được chỉ định
* Các nhà bản địa hóa đang gặp khó khăn với các vấn đề kỹ thuật / ngôn ngữ được khuyến khích thừa nhận điểm yếu và tiếp cận hỗ trợ của đồng nghiệp trong quá trình
* Các phiên bản do tác giả tư vấn khuyến nghị rằng tất cả các bản dịch nên được sửa đổi so sánh và sau đó được đọc lại bởi hai cộng tác viên khác để đảm bảo chất lượng15
  + Các tình nguyện viên sửa đổi / hiệu đính đã tham khảo các nguồn hiện có, các liên kết cho ngôn ngữ đích (ví dụ: bảng thuật ngữ kỹ thuật do nhà nước tài trợ, các ngân hàng thuật ngữ trực tuyến). Các lỗi / đề xuất ﬂ bị ảnh hưởng bởi người dịch gốc, người xem xét, quyết định có chấp nhận hay không
  + Hộp công cụ, danh sách thảo luận đề xuất các phản hồi thích hợp trong trường hợp tranh chấp, được lưu trữ ở định dạng có thể tìm kiếm cho các sự cố tương tự xảy ra trong tương lai

Trở lại • Sau khi dịch và QC ngôn ngữ, người dịch sẽ gửi văn bản đã bản địa hóa để ‘l10n-drivers’ xem xét và phê duyệt mã; kiểm tra phiên dịch hoạt động trở lại kho lưu trữ Mozilla

* + Khi toàn bộ công cụ, tài liệu hỗ trợ (ví dụ: hướng dẫn sử dụng, trang web ngôn ngữ đích) được bản địa hóa và phê duyệt, phiên bản sẽ được phát hành

QC sau trả lại • Phản hồi liên tục từ người dùng sản phẩm đã bản địa hóa

khuyến khích

* + Wiki, blog và danh sách gửi thư luôn cập nhật cho các cộng tác viên về phản hồi của người dùng sau khi phát hành

Hậu dự án • Các bản cập nhật tiếp tục được bản địa hóa

Đang thực hiện / Lập kế hoạch chất lượng

* Do nhân viên được trả lương kết hợp với quản trị viên và tình nguyện viên
* Các tình nguyện viên có kinh nghiệm tư vấn cho những người đang làm việc sang các ngôn ngữ mục tiêu mới

Các đặc điểm chung của các mô hình dịch thuật dựa trên nguồn lực cộng đồng khác bao gồm:

l Hỗ trợ chính thức. Cơ sở hạ tầng đôi khi được hỗ trợ bởi chính phủ (ví dụ: CHND Trung Hoa hỗ trợ một số dự án của Trung Quốc), các nhà phát triển (ví dụ: Sun), các tổ chức phi chính phủ hoặc người dùng.

l "Nội dung liên tục được cộng tác chỉnh sửa bởi một cộng đồng tác giả lớn, được phối hợp lỏng lẻo" (Désilets, 2007: n.p.). Nhiều sáng kiến ​​sử dụng nguồn lực cộng đồng (ví dụ: Wikipedia) đặt ra những thách thức lớn hơn so với bản địa hóa phần mềm nguồn mở, nơi ST tương đối ổn định và phải tuân theo QC trước khi bản địa hóa.

l Quy trình làm việc ‘Chaotic’ (sđd). Trong nội địa hóa phần mềm nguồn mở, chỉ có một ngôn ngữ nguồn, hầu như luôn luôn là tiếng Anh. Trong các bối cảnh khác, nội dung nguồn có thể bắt nguồn từ hàng chục ngôn ngữ, với hàng nghìn cộng tác viên dịch tài liệu theo nhiều cách kết hợp. Ví dụ: nếu một mục từ Wikipedia tiếng Anh được dịch sang nhiều ngôn ngữ đích, thì tác giả có thể sửa đổi một trong các mục đã dịch. Cập nhật của anh ấy sau đó có thể

được dịch lại sang tiếng Anh và sang nhiều ngôn ngữ khác. Một kịch bản thậm chí có khả năng xảy ra hơn là liên tục phát triển nội dung đa dạng

không có ‘bản gốc’ thực sự; nghĩa là các tác giả bằng nhiều ngôn ngữ đồng thời chỉnh sửa các phiên bản đã dịch.

l Các tài nguyên và công cụ chuyên dụng. Các nhà phát triển đã tạo ra môi trường dịch thuật để hỗ trợ các dự án có nguồn lực từ cộng đồng, bao gồm một số

trong lĩnh vực thương mại (ví dụ: Lingotek). Các tài nguyên được chia sẻ cũng đang được phát hành (ví dụ: Bộ nhớ dịch rất lớn (VLTM) của Wordfast hoặc dự án MyMemory, được tuyên bố là TM16 lớn nhất thế giới);

“Nguồn cung ứng cộng đồng vi mô”, khi số lượng lớn những người đóng góp thực hiện những đóng góp nhỏ cho các dự án lớn. Mô hình này đòi hỏi sự phối hợp và lập kế hoạch cao hơn, đặc biệt vì lý do chất lượng, nhưng có thể thúc đẩy tốc độ hoàn thành.

l Support systems to mitigate quality problems related to unqualified volunteers. Large teams offer support (e.g. ‘buddy’/mentoring schemes, online discussion boards for technical and comprehension queries, shared lexicons with clear definitions). In professional

top-down approaches, translators are often discouraged from ‘bothering’ clients or fellow translators, but crowdsourced volunteers are encouraged to question ST sense or workflow, share information and tips, and flag concerns regarding others’ contributions via report features. Voting mechanisms are common to identify best solutions or highlight problems.

l phản hồi tích cực. Để duy trì sự nhiệt tình và cam kết của các tình nguyện viên, các cơ chế phản hồi tích cực khác nhau rất phổ biến (ví dụ: 'huy hiệu', điểm).

Bởi vì các phương pháp dịch thuật dựa trên nguồn lực cộng đồng rất đa dạng, các nhược điểm cũng khác nhau và được giải quyết ít nhiều hiệu quả theo các sáng kiến ​​khác nhau. Tuy nhiên, một thách thức được tất cả mọi người chia sẻ là sự cần thiết của một số hướng từ trên xuống. Mặc dù các sáng kiến ​​có nguồn lực từ cộng đồng dựa trên sự tham gia từ dưới lên và do những người tham gia nhào nặn, nhưng 'cộng đồng cần các nhà lãnh đạo cộng đồng' (Howe, 2008: 285). Đối với các dự án bản địa hóa và dịch thuật phức tạp, cần có đầu vào đáng kể trong việc lập kế hoạch, chuẩn bị quy trình làm việc và tạo các công cụ và nguồn lực thích hợp để đảm bảo rằng các dự án chạy trơn tru, được hoàn thành mà không có tình nguyện viên nản lòng và tạo ra chất lượng hợp lý. Việc quản lý các dự án này thực sự có thể phức tạp hơn so với các công việc tương đương từ trên xuống, nơi các PM chuyên nghiệp được đào tạo và khen thưởng. Ví dụ, thường rất khó hoặc không thể dự đoán thời hạn (và do đó là quy trình làm việc) vì có ít hoặc không có tiền lệ, và vì sự phụ thuộc vào thiện chí của tình nguyện viên khiến cho việc áp đặt các mục tiêu cố định trở nên không thực tế. Theo dõi và cấm đoán một số hành vi nổi tiếng có liên quan đến các bối cảnh MOC (troll, gửi thư rác, quấy rối) là điều cần thiết. Nếu không có phản hồi mạnh mẽ về lạm dụng, những người đóng góp chất lượng cao có thể rời đi.

Những thách thức ngày càng nghiêm trọng khiến việc đạt được mức chất lượng bản dịch tương xứng trở nên khó khăn đối với nhiều phương pháp tiếp cận nguồn lực cộng đồng. Những người đóng góp có thể không có kinh nghiệm trước đó và khả năng ngôn ngữ hạn chế. Ví dụ, thường không có quán bar nào cho trẻ vị thành niên tham gia. Các ngôn ngữ đích thường có ít truyền thống dịch trong các miền hoặc định dạng tệp được yêu cầu và các tập lệnh phức tạp có thể gây ra các vấn đề thực sự. Khó dịch giữa tiếng Anh và nhiều ngôn ngữ đích có nguồn lực từ cộng đồng hơn là giữa tiếng Anh và các ngôn ngữ / chữ viết tương tự hơn với các tài nguyên và công cụ được thiết lập tốt: 'ngữ pháp, quy ước chính tả, độ dài từ, đối chiếu và các yếu tố khác hoàn toàn không giống nhau' (Souphavanh và Karoonboonyanan, 2005: 29). Một số dự án yêu cầu xử lý trước khi dịch bổ sung hơn là trong bối cảnh thương mại. Ví dụ, khi bản địa hóa phần mềm FOSS sang chữ viết tiếng Lào, không có bảng thuật ngữ song ngữ kỹ thuật nào tồn tại và chữ viết viết ra những thách thức nghiêm trọng (ví dụ: không có khoảng cách giữa các từ; các nguyên âm có thể xuất hiện trước / sau / dưới / trên phụ âm) (sđd: 18) . Điều này "cản trở nghiêm trọng nỗ lực dịch phần mềm" (sđd: 20). Một mối đe dọa khác là một số ngôn ngữ được hưởng lợi từ sự hỗ trợ chính thức cho dịch thuật hoặc có thể thu hút những người đóng góp đủ năng lực về ngôn ngữ để tạo ra các nguồn tài nguyên chất lượng cao, trong khi những ngôn ngữ khác, với ít tình nguyện viên kỹ thuật hơn hoặc cơ sở hạ tầng kém, thậm chí còn bị bỏ lại phía sau.

Quy trình QC cũng liên quan đến các vấn đề về chất lượng bản dịch trong

mô hình. Những bất đồng giữa những người đóng góp và người dùng khó giải quyết hơn so với các mô hình từ trên xuống, nơi người xem xét lại của chuyên gia hoặc các chuyên gia về chủ đề song ngữ có thể đánh giá. Khi các quan điểm khác nhau, không thể biết ai đúng, do cơ cấu dân chủ, phạm vi khả năng và hành vi cố ý ác ý từ một số người tham gia. Các sáng kiến ​​có nguồn lực từ cộng đồng dựa trên cơ chế phản hồi và cái gọi là sự khôn ngoan của đám đông để phân xử trong những trường hợp như vậy (ví dụ: bằng cách bỏ phiếu) (Surowiecki, 2004: xi – xiv). Tuy nhiên, điều này dựa vào sự tồn tại của một đám đông ngay từ đầu, điều này khó có thể xảy ra đối với việc dịch thuật trong một số ngữ cảnh và cặp ngôn ngữ chuyên biệt.

Crowdsourcing cũng mang lại những lợi ích tích cực cho chất lượng bản dịch. Nó cho phép dịch mà nếu không thì không thể hoặc không có khả năng chi trả, và nội dung được dịch như vậy thường có sức mạnh thay đổi cuộc sống. Mô hình này có khả năng thích ứng cao: những người đóng góp có thể dịch một vài từ hoặc một lượng văn bản đáng kể hoặc chịu trách nhiệm về các quy trình phức tạp (ví dụ: quản lý dự án), thường là học hỏi trong công việc. Ngay cả khi chất lượng sản phẩm cuối cùng không phù hợp với chất lượng của bản dịch có nguồn gốc chuyên nghiệp (và điều này không rõ ràng, vì nó chưa được kiểm tra), FOSS đã có tác động đáng kể đến truyền thông, giáo dục và cơ sở hạ tầng ở một số ngôn ngữ nhất định. Sự kết hợp giữa người mới và chuyên gia, có lẽ với kiến ​​thức về sản phẩm hơn là kinh nghiệm dịch thuật, cũng được trích dẫn trong các cuộc phỏng vấn là đóng góp vào chất lượng. Một số người được phỏng vấn đã có nhiều kinh nghiệm trong các bối cảnh dịch / bản địa hóa truyền thống từ trên xuống dưới nhưng bị ấn tượng bởi mức chất lượng tương đương với phần mềm nguồn mở, tin rằng động lực và các giá trị được chia sẻ đã bù đắp cho những thiếu sót. "Một triệu nhà phát triển sẵn lòng" là một nguồn tài nguyên quan trọng

in supporting high-quality output (Souphavanh and Karoonboonyanan, 2005: 5). Because geographically distributed volunteers can work remotely, these projects can also call on such expertise wherever in the world it is based.

Involving motivated users in translation is likely to have a positive impact on quality (García, 2010: 3–4). They may have a stronger understanding of the product or source material than professional translators, be familiar with relevant jargon and understand what parts of STs are essential or less useful, so can focus energy and QC on critical content. Novel approaches in crowdsourced models might bear fruit for traditional translation methods. For example, beta glossaries are usually developed early in FOSS projects and instantly uploaded to ‘an official “portal” detailing the prescribed terminology and standards’ for immediate use (Souphavanh and Karoonboonyanan, 2005: 26). Once glossaries are finalized, it is simple to update all terms consistently for later translation versions using standard tools. New QC methods also benefit quality in this model. Large groups can improve quality by reviewing/rating translations, thanks to collective intelligence. Using voting mechanisms and embedding QC throughout the project lifespan means ongoing user feedback can contribute to continuous quality improvements, even after translation is complete.

Mô hình tương đối mới này đang thu hút sự chú ý ngày càng tăng trong giới chuyên nghiệp

bối cảnh. Như Howe nhấn mạnh, đó không phải là một chiến lược đơn lẻ, mà là 'một thuật ngữ chung cho một nhóm phương pháp tiếp cận rất đa dạng có chung một thuộc tính rõ ràng: tất cả chúng đều phụ thuộc vào một số đóng góp từ đám đông. Nhưng bản chất của những đóng góp đó có thể khác nhau rất nhiều '(2008: 280). Các LSP và nhà phát triển công cụ (ví dụ: Lingotek, SDL) đang cố gắng khai thác các khía cạnh của nguồn cung ứng cộng đồng cho các phương pháp tiếp cận từ trên xuống truyền thống hơn. Một lĩnh vực có một số thành công trong sự kết hợp này là dịch thuật cho các tổ chức phi chính phủ và tổ chức từ thiện. Các tổ chức như Médecins du Monde thu hút sự kết hợp của các tình nguyện viên và các chuyên gia để cung cấp bản dịch trong các bối cảnh quan trọng. Họ kết hợp quy trình làm việc, quản lý và tài nguyên từ trên xuống (ví dụ: bảng thuật ngữ chính thức) với các tình nguyện viên có động lực và phản hồi từ các chuyên gia trong nước để đạt được bản dịch chất lượng cao với chi phí thấp, ngay cả trong các lĩnh vực quan trọng / kỹ thuật.

#### Mô hình hướng tới người dùng17

Tình huống dịch do người dùng điều khiển phổ biến nhất là khi ai đó muốn truy cập thông tin bằng tiếng nước ngoài và tạo bản dịch tự động chưa chỉnh sửa sang tiếng mẹ đẻ hoặc ngôn ngữ khác mà họ hiểu. Đây là một sự thay đổi lớn gần đây của ngành. Những người dùng như vậy có nhiều khả năng truy cập SMT thông qua Google Dịch, công cụ miễn phí được sử dụng rộng rãi nhất. Họ có thể cắt và dán văn bản trực tiếp vào giao diện

hoặc tải lên các tệp hoặc toàn bộ trang web. Người dùng thậm chí có thể không nhận ra đây là cách họ đang truy cập bản dịch, nếu bản dịch trang web được đề xuất tự động. Đầu ra hoàn toàn không được chỉnh sửa, mặc dù một số công cụ MT miễn phí liên kết đến quảng cáo cho các dịch vụ biên tập hoặc dịch thuật chuyên nghiệp, vì vậy người dùng có thể truy cập chất lượng cao hơn nếu cần.

Ngoài bản dịch ‘Tự làm’ như vậy, các phương pháp tiếp cận hướng đến người dùng khác bao gồm:

l Fan dịch. Những người hâm mộ các sản phẩm và tài nguyên văn hóa đại chúng (ví dụ: trò chơi điện tử) thường tạo bản dịch hơn là đợi phiên bản chính thức, vì chúng chỉ có thể được phát hành sau bản gốc. Họ sử dụng MT để tạo bản dịch chính sau đó chỉnh sửa bài này bằng cách sử dụng kiến ​​thức miền và ngữ cảnh chuyên biệt (ví dụ: bằng cách chơi phiên bản ngôn ngữ nguồn của trò chơi để làm sáng tỏ ý nghĩa của văn bản không rõ ràng) hoặc làm việc theo nhóm hoặc các sáng kiến ​​có nguồn lực cộng đồng để chia sẻ kiến ​​thức chuyên môn và tăng năng suất. Các ví dụ nổi tiếng bao gồm nỗ lực của người hâm mộ nhanh chóng để dịch từng phần mới của bộ truyện Harry Potter và ‘scanlation’ các truyện tranh đã dịch, đặc biệt là manga. Fansubbing đề cập đến phụ đề nghiệp dư của phim hoạt hình Nhật Bản và rộng hơn là bất kỳ phụ đề nào của người hâm mộ phim nói tiếng nước ngoài (O’Hagan, 2008: 161).

l MT chưa được cải tiến thông qua các tính năng "di chuột". Các tính năng của MT cung cấp cho người dùng các đề xuất bằng ngôn ngữ đích mặc định của họ bất cứ khi nào họ di chuột qua các thuật ngữ hoặc đoạn văn bản ngắn bằng chuột. Google Dịch hỗ trợ tính năng này, đề xuất các đề xuất thay thế cho bất kỳ bản dịch nào. Facebook cho phép tự động dịch văn bản tiếng nước ngoài tương tự sang ngôn ngữ mặc định của người dùng, chẳng hạn như cho phép họ xem cập nhật trạng thái của bạn bè.

l Các doanh nghiệp sử dụng MT miễn phí để dịch trang web. Các nhà cung cấp MT thường khuyến khích việc sử dụng thuần túy (ví dụ: ‘thêm trình dịch trang web của Google vào các trang web của bạn và cung cấp quyền truy cập tức thì vào bản dịch tự động của các trang. Việc thêm trình dịch trang web rất nhanh chóng và dễ dàng’18).

Chất lượng cuối cùng có thể không đủ để sử dụng cho mục đích thương mại, nhưng động lực của một số người dùng như vậy không phải là tăng doanh số bán hàng mà là để cải thiện kết quả thông qua SEO.

l Tích hợp MT / TM, bản dịch do con người và người dùng điều khiển. Một số giải pháp dịch thuật "gần như ngay lập tức" do con người hỗ trợ19 sử dụng API (Giao diện lập trình ứng dụng) để cung cấp bản dịch nhanh chóng khi người dùng cần. Nội dung có thể dịch mới trên các trang web của khách hàng được phát hiện tự động và được gửi cho bản dịch của con người (tích hợp các TM của ứng dụng khách) hoặc MT sau khi chỉnh sửa.

l 'lấp đầy khoảng trống' của bản dịch từng phần trang web. Trong các trang web được bản địa hóa chuyên nghiệp, một số nội dung có thể vẫn chưa được dịch. Điều này

ngay cả với các nhà cung cấp lâu đời như Apple, có trang web

is apparently fully localized (e.g. [http://www.apple.com/fi/mac/)](http://www.apple.com/fi) until users click to make a purchase and can access only English language content [(http://store.apple.com/fi/)](http://store.apple.com/fi). In these circumstances, ‘self-service’ MT can be useful.

Scope for translation quality problems is most evident in this approach. Free MT is restricted to a tiny proportion of languages. MT systems require substantial bilingual text resources to make a language pair even vaguely useful, so this is unlikely to change soon for many languages, increasing the digital divide. For languages that are supported, much important material remains frustratingly unavailable as certain content types are not translatable (e.g. secure websites (https), text contained in images). Some language pairs achieve far better results than others. A danger in this is that uninformed users assume that all pairs offer similar quality (e.g. after testing a small sample of French>English, they assume French>Chinese will be as good). Free MT systems such as Google tend to use English as a pivot language. For instance, a German speaker accessing a Japanese ST is actually sending the text from Japanese>English>German, multiplying the risk of errors. Studies have identified translation quality as the ‘main weakness’ of unedited user-generated MT (e.g. ‘wrong translation of pronouns and verbs that were frequently dropped, incorrect word order, mistranslated compounds and limited lexical coverage’) (Gaspari et al., 2011: 19–20). Most users, especially monolinguals, are unlikely to understand such limitations.

Một vấn đề cuối cùng liên quan đến chất lượng là người dùng không thể đọc các điều khoản

và các điều kiện, theo đó họ đăng ký hiệu quả các quyền đối với bất kỳ văn bản nào được nhập trong các công cụ MT miễn phí cho nhà cung cấp. Trong các bối cảnh chuyên nghiệp mà tính bảo mật là quan trọng hoặc các NDA đã được ký kết, việc sử dụng cách tiếp cận này không được thông tin có thể gây ra hậu quả (Drugan và Babych, 2010: 6). Tương tự như vậy, khi người hâm mộ sử dụng MT để tạo các bản dịch nghiệp dư, thì họ đang ‘lung lay về luật bản quyền’ (O’Hagan, 2008: 162). Những hiệu ứng này cũng rất quan trọng đối với chất lượng bởi vì, khi MT thô có sẵn, nó có thể được xếp hạng trong các trận đấu trong tương lai ở trên hoặc với bản dịch chất lượng do con người sản xuất chuyên nghiệp được phát hành sau đó.

Tuy nhiên, có một số lợi ích đối với chất lượng bản dịch trong cách tiếp cận này. Trên hết, nó cho phép giao tiếp và hiểu biết mà nếu không sẽ không diễn ra. Hầu hết người dùng MT miễn phí sẽ không trả tiền cho bản dịch của con người, ngay cả khi có đủ dung lượng. Tính khả dụng tuyệt đối của bản dịch gần như ngay lập tức có thể rất quan trọng trong nhiều ngữ cảnh. Mặc dù có những cảnh báo liên quan đến những kỳ vọng ngây thơ, trong nhiều bối cảnh, người dùng được đặt tốt nhất để đánh giá liệu chất lượng có đủ cho nhu cầu của họ hay không. ‘Đánh giá được rèn luyện bởi tính phù hợp để sử dụng: nếu người dùng hài lòng với kết quả, thì bất cứ điều gì hơn nữa đều là sự lãng phí tài nguyên’ (García, 2009a: 206). García nhận thấy rằng xếp hạng mức độ hài lòng của người dùng, ngay cả với MT miễn phí, cũng cao như đối với bản dịch của con người cho một số mục đích và ngôn ngữ

(sđd: 205). Người dùng tạo bản dịch MT hoặc bản dịch của người hâm mộ cũng có thể đưa ra bản dịch chất lượng cao của con người. Điều này có thể do người dùng ủy quyền (ví dụ: khi xem đầu ra 'ý chính' MT, hiểu rằng nội dung đủ quan trọng đối với bản dịch do con người trả tiền). Các nhà xuất bản có thể nhận ra rằng một thị trường đáng kể tồn tại cho trò chơi hoặc sản phẩm ở một ngôn ngữ mà họ chưa từng xem xét để dịch. Những cải tiến đang diễn ra cũng cho thấy rằng sản lượng do người dùng tạo có thể trở nên có giá trị hơn trong tương lai. Ví dụ: người dùng có thể đánh giá chất lượng đầu ra của MT trên Google Dịch, cung cấp lại cho hệ thống và nâng cao mức chất lượng cho các truy vấn trong tương lai. Tích hợp MT với công nghệ nhận dạng giọng nói và đọc chính tả để sử dụng di động hiện có sẵn ở các ngôn ngữ hạn chế và mở rộng hơn nữa khả năng truy cập dịch / thông dịch vốn trước đây quá đắt hoặc kéo dài để hữu ích.

Một số nhà lý thuyết cho rằng cách tiếp cận này cuối cùng có thể cải thiện mức chất lượng dịch chuyên nghiệp. García dự đoán một tương lai nơi dịch thuật quay trở lại lĩnh vực 'song ngữ thông thạo chủ đề' hơn là các nhà ngôn ngữ học, được hỗ trợ bởi công nghệ dịch thuật. Trong mô hình dịch trực tiếp ‘hive’ của anh ấy, người dùng sẽ trao đổi nhu cầu với người dịch thay vì dựa vào sự cung cấp theo hướng khách hàng (2009a: 208–9). Điều này không chỉ cắt giảm lãng phí mà còn có khả năng cải thiện chất lượng, vì người dùng hiểu rõ hơn nội dung nào là quan trọng. Tương tự, bản dịch của người hâm mộ có thể tạo ra đầu ra chất lượng cao hơn so với các nhà ngôn ngữ học chuyên nghiệp, những người có thể không có chuyên môn về thể loại bắt buộc. Sự quen thuộc mạnh mẽ với sản phẩm hoặc dịch vụ, kết hợp với hỗ trợ công nghệ và QC liên tục mạnh mẽ thông qua các quy trình đánh giá và bỏ phiếu của người dùng, cuối cùng có thể đạt được chất lượng vượt trội so với chất lượng hiện có thông qua các mô hình chuyên nghiệp (O’Hagan, 2008: 163– 4; 180).

Cách tiếp cận này hiếm khi được quan sát trong các bối cảnh chuyên nghiệp, mặc dù điều này một phần có thể được cho là do sự miễn cưỡng có thể hiểu được khi thừa nhận sử dụng các hệ thống MT miễn phí, do các vấn đề bảo mật. Đôi khi, khách hàng ủy quyền cho các dịch giả tự do tạo ra bản dịch đầy đủ của con người sau khi tạo 'ý chính' thông qua MT để xác định liệu nội dung có xứng đáng với bản dịch hay không và một số đã gửi bản dịch MT liên quan cùng với ST. Hầu hết người dùng Wordfast và một số SDL Trados đều biết rằng họ có thể truy cập đầu ra của Google Dịch trong môi trường chỉnh sửa TM, mặc dù không ai nói rằng họ thấy nó hữu ích hoặc thường xuyên nhắc đến nó. Việc sử dụng MT trong công nghiệp dựa nhiều hơn vào các công cụ tùy chỉnh hơn là các hệ thống trực tuyến miễn phí. Một người được phỏng vấn cho rằng MT trực tuyến miễn phí chỉ hữu ích khi cô ấy biết hoặc nghi ngờ một văn bản trước đó đã được dịch chính thức. Cô ấy đưa ra hình ảnh minh họa của một văn bản chính thức của Liên hợp quốc hoặc sửa đổi hiệp ước. Nếu được yêu cầu dịch tiêu đề hoặc tham chiếu đến tài liệu, có thể mất một khoảng thời gian để tìm bản dịch được công nhận, nhưng việc nhập văn bản vào Google Dịch sẽ cung cấp liên kết có liên quan ngay lập tức. Sau đó, cô ấy sẽ kiểm tra kỹ phiên bản ngôn ngữ đích để đảm bảo rằng cú đánh là chính xác.

#### **Conclusion: Bottom-up models and quality**

As for top-down models, the above cases represent relatively ‘pure’ forms of each distinct bottom-up approach to translation quality. Again, however, real-world approaches are often not as rigid as the illustrative outline of each type might imply, but combine features of different types in some hybrid. One example is the localization by Facebook of its site into 75 languages in less than two years, using a combination of crowdsourcing, paid professional translators, tools developed in-house and top-down design and management of processes. By 2010, more than half of all Facebook users were non- English speakers and 400,000 volunteer translators had contributed to its localization (van der Meer, 2010: n.p.). Twenty language versions were supported by professionals and the remainder provided by crowdsourced site users. As García points out (2010: n.p.), these users knew the site better than professional localizers could. This, along with faster translation, was the motivation for involving them, rather than a desire to cut costs. In fact:

Việc tạo ra nền tảng để thu hút sự đóng góp của các tình nguyện viên nơi người dùng có thể bỏ phiếu cho họ và sau đó thực hiện các thay đổi hẳn không hề rẻ. Tuy nhiên, nó hoạt động tốt như một bài tập xây dựng cộng đồng, và việc xem xét phiên bản tiếng Tây Ban Nha (Tây Ban Nha) cho tôi thấy rằng nó không thể cải thiện nhiều, nếu Facebook sử dụng các chuyên gia. Những lời chỉ trích của người dịch (xuất hiện ban đầu là aser thay vì hacer trong tiếng Tây Ban Nha) không có trọng lượng và các lỗi đã được sửa chữa. Một chiến lược mới để đảm bảo chất lượng đã xuất hiện, không dựa trên ý kiến ​​của chuyên gia, mà dựa trên phiếu bầu, dựa trên sự thông thái của đám đông.

Wooten (2011: np) cũng nhấn mạnh các chi phí liên quan đến việc 'xây dựng khả năng dịch cộng tác vào chính sản phẩm [Facebook] ", quản lý quy trình và cung cấp QC, kết luận rằng" nguồn cung ứng cộng đồng dịch thuật thường xuyên tốn kém, nếu không muốn nói là nhiều hơn truyền thống dịch chuyên nghiệp '. Các nhà phê bình thường cho rằng các bản dịch Facebook tình nguyện không phải tuân theo QC, nhưng quy trình làm việc tiêu chuẩn trên thực tế tích hợp các kiểm tra đáng kể, ngoài việc bỏ phiếu của người dùng. Wooten chỉ ra những lợi thế hơn nữa bên cạnh tốc độ dịch và thông tin đầu vào đầy đủ thông tin: tham gia chia sẻ nền tảng với cộng đồng ngôn ngữ của một người giúp tăng cường 'lòng trung thành với thương hiệu' và dẫn đến tăng mức sử dụng. Sau đó, một loại vòng tròn đạo đức tạo ra kết quả, với những người dùng thường xuyên tiếp tục đóng góp vào việc bản địa hóa liên tục số lượng nội dung động ngày càng tăng.

Các mô hình từ dưới lên chia sẻ các tính năng cốt lõi, như các mô hình từ trên xuống đã làm:

l Nhấn mạnh vào nguồn lực. Tuy nhiên, không giống như các mô hình từ trên xuống, cách tiếp cận từ dưới lên tập trung vào công nghệ, nhưng trả ít hoặc không

chú ý đến nền tảng, trình độ hoặc kỹ năng của những người đóng góp. Một ngoại lệ là lựa chọn từ trên xuống, tuyển dụng, đào tạo và hỗ trợ cho các nhà quản lý và kỹ thuật viên làm việc ở hậu trường để hỗ trợ các công cụ và cơ sở hạ tầng mà mô hình cần hoạt động.

l Nhấn mạnh vào cấu trúc và quy trình. Không giống như mô hình từ trên xuống tập trung vào việc thiết kế và ra lệnh một cách cẩn thận quy trình làm việc, với các bước QC được tích hợp và áp dụng trong suốt quy trình, mô hình từ dưới lên nhấn mạnh vào việc sử dụng đúng công cụ, cung cấp tài nguyên và khuyến khích cộng đồng hỗ trợ để giải quyết các vấn đề khi chúng phát sinh. Trong mô hình này, khả năng tự đánh giá của người dùng được tôn trọng.

Điều này có vẻ phản trực quan: trong mô hình từ trên xuống, các chuyên gia chất lượng cao được tuyển dụng, đào tạo và khen thưởng cẩn thận, trong khi ở mô hình từ dưới lên, bất kỳ ai cũng có thể tham gia. Chắc chắn nhóm thứ hai sẽ cần nhiều hơn, không ít hơn, sự chỉ đạo và hướng dẫn? Thay vào đó, mô hình từ dưới lên có vẻ đáng tin hơn.

l Giải quyết các vấn đề về chất lượng và lỗi trước / sau khi dịch. Các tình nguyện viên và người dùng được tin tưởng một phần vì khi họ mắc lỗi, những điều này sẽ được giải quyết sau khi dịch. Phạm vi cho các lỗi bị hạn chế, đôi khi bằng cách giải quyết các bản dịch trước này (ví dụ: thông qua các bảng thuật ngữ chính thức và hướng dẫn sử dụng chúng). Ngoài ra, các lỗi có thể được phép xảy ra, sau đó được xử lý thông qua quá trình dịch sau khi dịch đầu vào của người dùng mạnh hơn.

l Tính linh hoạt. Những mô hình này tồn tại ở nơi chúng thích ứng với những người đóng góp. Ví dụ, các thành viên ảnh hưởng mạnh mẽ đến hình thức và bầu không khí cộng đồng của mỗi nỗ lực ngôn ngữ khác nhau trong các mô hình nguồn lực cộng đồng, và nhiều chiến lược và cài đặt người dùng được cung cấp trong các công cụ MT miễn phí.

l Điểm mạnh khác nhau. Những người tham gia trong các phương pháp tiếp cận từ dưới lên bù đắp cho bất kỳ sự thiếu hụt so sánh nào về năng lực ngôn ngữ, đào tạo hoặc nhận thức chuyên môn (ví dụ: chi phí thấp hoặc miễn phí, sẵn sàng học hỏi, động lực mạnh mẽ, cam kết với lý tưởng dự án, kiến ​​thức kỹ thuật).

l Nhấn mạnh vào phản hồi liên tục. Điều này giúp những người đóng góp có động lực (ví dụ: thông qua kudo trong cộng đồng), nhưng cũng rất quan trọng đối với chất lượng bản dịch, vì blog, diễn đàn người dùng, v.v. cho phép cải tiến liên tục.

l Nhấn mạnh vào việc nhận ra những hạn chế của một người. Không giống như bối cảnh chuyên nghiệp truyền thống, nơi việc thừa nhận những điểm yếu hoặc nghi ngờ về hiệu suất có thể làm suy yếu lòng tin của khách hàng hoặc tạo lợi thế cho đối thủ cạnh tranh, những người làm việc theo mô hình từ dưới lên được khuyến khích tự phê bình và gắn cờ

difficulties to others in the community so they might work together to resolve them. Evidence on discussion boards of linguistic and technical issues being resolved demonstrates benefits of this approach for quality, particularly since solutions are archived and easily searched for future reuse.

Bottom-up approaches emerged to meet the needs and demands of today’s translation contexts, STs and users, neglected or overlooked by the industry. When he considered one of these new phenomena, Massive Online Collaboration (MOC), and its potential impact on translation, Désilets concluded that ‘many of the traditional top-down, command and control translation paradigms we use today fall apart’ (2007: n.p.). This is true not only for MOC. New translation demand and approaches involve questions, challenges and potential lessons for traditional top-down industry models, which are now summarized.

Sự gia tăng lớn trong nội dung nguồn có thể có khả năng nhiều người dùng trực tuyến và sử dụng các nền tảng khác nhau. Mặc dù sự xuất hiện của điện toán phổ biến có thể bị oằn hoặc một cách nào đó, ngay cả người dùng ngày nay liên tục tạo và sửa đổi nội dung trên các nền tảng như điện thoại. Với sự bất lực của ngành công nghiệp để dịch thậm chí các cấp nội dung thập niên 1990, làm thế nào nó có thể theo kịp? Ngay cả cách tiếp cận từ dưới lên trên hàng ngàn người đóng góp không có khả năng là đủ. Những thay đổi đáng kể cho quy trình công việc dịch thuật có khả năng: chúng sẽ 'mở nhiều hơn và hỗn loạn [...] so với môi trường truyền thống' (ibid.). Điều này có ý nghĩa rõ ràng về chất lượng như hiện đang được quản lý trong nghề. Làm thế nào các quy trình QC từ trên xuống tự động có thể được tích hợp nơi quy trình làm việc được thay đổi triệt để theo cách này? Kỳ vọng (e.g. samsship đó là mong muốn) trở nên không khả thi khi có số ngôn ngữ lớn hơn nhiều, không có nguồn duy nhất và nội dung đang phát triển.

Bối cảnh dịch thay đổi cũng có ý nghĩa đối với các công cụ và tài nguyên tiêu chuẩn ngày nay. TM và các công cụ nội địa hóa đối mặt với những thách thức rõ ràng nơi không còn là một ngôn ngữ nguồn duy nhất. Các công cụ thuật ngữ ít bị ảnh hưởng: Hầu hết các công cụ cho phép bất kỳ thuật ngữ nào được liên kết với các khoản tương đương của nó bằng nhiều ngôn ngữ đích và nguồn có thể được chuyển sang bất kỳ ngôn ngữ nào trong cơ sở dữ liệu. Công suất có thể là một vấn đề đối với số lượng ngôn ngữ đáng kể, vì các thuật ngữ thường hỗ trợ ít hơn mười. Công cụ TM không linh hoạt như vậy. Hầu hết không cho phép người dùng đảo ngược hướng nội dung được căn chỉnh và hầu như không cho phép căn chỉnh nhiều ngôn ngữ. Có những lý do tốt, chất lượng liên quan đến điều này. 'Các sản phẩm dịch thuật' khác với STS tự nhiên (không được dịch) theo hai cách chính, đã được chứng minh trong nghiên cứu: 'Sự can thiệp từ ngôn ngữ nguồn tràn vào bản dịch theo cách cụ thể ngôn ngữ nguồn' và 'hiệu ứng chung của Quá trình dịch thuật không phụ thuộc vào ngôn ngữ nguồn '(Koppel và Ordan, 2011: 1318). Hiện tượng này, được gọi là "bản dịch", có nghĩa là đảo ngược hướng của TMS, hoặc phù hợp

two aligned target languages translated from the same source content, would be less likely to result in matches for new natural language texts. No experiments were found where an ST written in Language A was translated into multiple target languages (B, C, D and so on), then Language C aligned with Language D to create a TM. Would such database content ever be useful, particularly where content from different languages is edited and modified at different rates and in different permutations?

Two further factors suggest that new tools will be needed to respond to the new paradigm: first, such tools and approaches are already emerging; and second, most bottom-up providers offering translation for the first time have designed their own platforms, rather than relying on existing tools. The most striking example of this is Google’s revolutionizing of MT provision, but many bottom-up approaches have quietly redesigned TM, localization and terminology tools to make them more user-friendly, and indeed to remove the need for users to realize they are using such technologies at all. An increasing trend towards ‘unlocking’ data and resources complements such new approaches and presents both practical and philosophical challenges to top-down models. The OS movement has demonstrated potential benefits of greater openness. Organizations such as TAUS have made some progress in sharing translation resources and putting pressure on leading players to contribute. Some strongly top-down providers (e.g. the EU) have released terminological and TM resources for others’ use. This tendency is likely to intensify. Even if providers do not themselves unlock data, once material is online, it can be automatically aligned or mined for bitexts and other purposes. Désilets argues that the next logical step in this trend is increased trust, allowing users to edit and add to shared resources (2007: n.p.). Editing could be restricted to a larger community of translators (perhaps ranked by experience level) or simply open to anyone. In his view, enhanced database quality might result, particularly if greater openness is coupled with rating systems, so users can rank content quality. Advantages would be additional matches, increasing buy-in to the use of resources, and extending to freelance translators economies of scale that are now only available to in-house staff in large organizations. Désilets suggests ProZ might host such resources in future. This of course poses a significant philosophical challenge to the standard top-down model of large organizations owning content, but may be more likely if they perceive clear benefits (e.g. adding further languages cheaply and quickly). Désilets’ optimism regarding the benefits of increased database size is also untested: while it seems logical that greater text quantities will increase TM usefulness, there may be unintended drawbacks for quality (e.g. increased difficulty of effective maintenance, making the resources less useful beyond

một điểm nào đó; người dùng gặp khó khăn trong việc chọn giữa nhiều kết hợp).

Các cá nhân sử dụng và đóng góp cho các phương pháp tiếp cận từ dưới lên cũng có những thách thức đối với chất lượng và mô hình từ trên xuống. Các phương pháp tiếp cận từ dưới lên bao gồm các ngôn ngữ và nhà cung cấp có ít kinh nghiệm về chuyên môn

dịch. Gia công một số khía cạnh của TQA cho các quốc gia có chi phí thấp (ví dụ: quy trình hậu sản xuất) có nghĩa là các công đoạn quan trọng có thể tách rời khỏi chuyên môn ngôn ngữ, dẫn đến rủi ro về chất lượng (như đã thấy trong ngành phụ đề, nơi có sự tách biệt của QA về ngôn ngữ và kỹ thuật chung). Do đó, một tác động không mong muốn của những nỗ lực từ dưới lên nhằm giải quyết sự chia rẽ và bất bình đẳng có thể là làm trầm trọng thêm chúng theo một số cách. Ví dụ, bản địa hóa phần mềm nguồn mở có thể được thấy đã dẫn đến ba "cấp" chất lượng:

1. Bản địa hóa và dịch thuật truyền thống từ trên xuống, với mức QA cao làm tiêu chuẩn, dành cho các thị trường có đủ khách hàng và mức thu nhập.
2. Các giải pháp hệ điều hành / từ dưới lên cho các ngôn ngữ với đủ các cộng tác viên có năng lực về kỹ thuật và ngôn ngữ và / hoặc sự ủng hộ chính thức. Mức chất lượng khác nhau tùy thuộc vào người đóng góp và quy trình.
3. Các khu vực rộng lớn không có hoặc chất lượng truy cập rất thấp, do thiếu hỗ trợ, không đủ số lượng giáo viên song ngữ được đào tạo để dịch, không có các chữ viết chuẩn.

Chất lượng có thể được coi là một đặc ân. Rõ ràng điều này đã đúng với hầu hết các ngành công nghiệp, sản phẩm và dịch vụ: những người có thể trả tiền có thể tiếp cận chất lượng cao một cách không cần suy nghĩ, trong khi nhiều người phải làm với chất lượng thấp hơn họ sẽ chọn. Do đó, việc mở rộng chất lượng bản dịch hoặc cố gắng nâng cao trình độ thông qua các phương tiện mới có thể là chính trị và có thể nhắm mục tiêu đến các nhóm ngôn ngữ thiểu số hoặc cộng đồng ngôn ngữ có mức tài nguyên thấp nhất.

Những người hoài nghi đã chỉ trích kỳ vọng rằng các tình nguyện viên có nguồn lực từ cộng đồng có thể được dựa vào:

Sự nhiệt tình nổi bật đối với wiki, đuôi dài, đầu óc tổ ong, v.v. kết hợp với giả định rằng nghề này đến nghề khác sẽ bị loại bỏ. Các đám đông được kết nối kỹ thuật số sẽ thực hiện ngày càng nhiều dịch vụ trên cơ sở tình nguyện tập thể, từ y học đến giải quyết tội phạm, cho đến khi tất cả công việc được thực hiện theo cách đó. (Lanier, 2010: 71)

Lanier và những người khác đặt ra câu hỏi rõ ràng là làm thế nào những người tình nguyện như vậy trả tiền thuê nhà và truy vấn liệu mô hình có thể hoạt động lâu dài hay không. Có điểm đến hạn khi thời gian hoặc lợi thế thương mại bốc hơi không? Bởi vì mô hình nguồn lực cộng đồng là mới và đang nổi nên rất dễ mắc sai lầm, đặc biệt là trong các bối cảnh chuyên nghiệp. Cách tiếp cận vụng về để dịch từ dưới lên tại LinkedIn nổi tiếng được trích dẫn như một ví dụ20. Khi người dùng và cộng tác viên thấy chúng xúc phạm, các phương pháp tiếp cận từ dưới lên cũng dễ bị lạm dụng có chủ đích hoặc các bản dịch cố ý gây khó chịu. Khi các khách hàng truyền thống khám phá cách tích hợp hoặc hưởng lợi từ các mô hình từ dưới lên, có những rủi ro rõ ràng

chất lượng và động lực của cả những người đóng góp được trả lương và không được trả lương. Gneezy và Rustichini (2000) đã chứng minh những tác động xấu phản trực giác đến động cơ và chất lượng của phần thưởng tài chính cho những người đóng góp trong một số bối cảnh. Quy mô tuyệt đối của bản dịch chuyên nghiệp cũng đặt ra câu hỏi về việc các mô hình từ dưới lên có thể lan rộng ra ngoài phạm vi hiện tại của chúng như thế nào. Nếu các chuyên gia được trả lương không thể đáp ứng nhu cầu hiện tại, thì không có khả năng các tập thể tình nguyện viên có thể làm như vậy, cũng như động lực của họ sẽ chuyển sang các loại văn bản theo truyền thống được ủy quyền từ các dịch giả được trả tiền. Ngay cả khi có thể xác định được một nhóm lớn các tình nguyện viên có động cơ ‘song ngữ’ (ví dụ: người học ngoại ngữ), thì phạm vi tác động tiêu cực đến chất lượng vẫn là hiển nhiên.

Tuy nhiên, những người ủng hộ các phương pháp tiếp cận từ dưới lên cho thấy giai đoạn này 'chỉ là bước dạo đầu cho một sự chuyển đổi có sức lan tỏa lớn hơn', với một 'thế hệ nguồn cung ứng cộng đồng', truy cập Internet rộng rãi hơn và các cộng đồng trực tuyến thay thế 'công ty thông thường' (Howe, 2008: 261– 2). Có rất nhiều bằng chứng về sự thành công của mô hình trong một số bối cảnh: Wikipedia là "bằng chứng xây dựng rằng mọi người có thể cộng tác rất hiệu quả và tạo ra nội dung chất lượng cao theo cách đó" (Désilets, 2007: n.p.). Tuy nhiên, trong tất cả những điều này, chất lượng là một ẩn số. Mặc dù Wikipedia chứa nội dung chất lượng cao, nhưng nó không làm như vậy một cách thống nhất và đáng tin cậy; kết quả là bị từ chối trong nhiều ngữ cảnh (ví dụ: trích dẫn cho mục đích học thuật); và bản thân nó đặt ra những thách thức hơn nữa cho việc dịch (ví dụ: bản địa hóa nội dung động của nó). Bởi vì mô hình chưa được kiểm tra, đặc biệt là trong bối cảnh chuyên nghiệp, người ta lo sợ những hậu quả tiêu cực có thể xảy ra đối với chất lượng (ví dụ: những người dịch nghiệp dư làm giảm tỷ lệ ở các thị trường trưởng thành hoặc dẫn đến việc phải làm việc chung trong nghề).

Despite the remaining uncertainties, bottom-up models already hold

some lessons for traditional approaches. They see translation and quality as ongoing processes, rather than discrete jobs, which can be signed off and archived; post-translation feedback, user voting mechanisms and other such features are standard. The current professional paradigm is ‘active translation agents and passive or unknowable translation recipients’, but if ‘translation consumers’ increasingly become ‘translation producers’ (Cronin, 2010: n.p.), informed reactions and subject expertise might be co-opted to improve professional translations post-release. The potential for top-down models to integrate such expectations and improve quality is clear. Nor is the leap to such integration a large one. There are evident parallels, for instance, between ongoing user feedback to improve translation and philosophical building blocks of professional translation quality such as Kaizen and Six Sigma, with their emphasis on ongoing incremental improvement. This model also makes sense in terms of today’s text production approaches: if texts constantly evolve, translation must follow.

Một đặc điểm khác của phương pháp tiếp cận từ dưới lên mà từ đó ngành

Có thể học hỏi là sự khuyến khích của họ về sự cởi mở và tự phê bình về

những hạn chế và điểm yếu, cùng với sự hỗ trợ mạnh mẽ của cộng đồng để giải quyết các vấn đề phát sinh. Điều này một lần nữa có những lợi thế tiềm năng rõ ràng về chất lượng, nhưng liên quan đến sự thay đổi lớn hơn trong tư duy chuyên nghiệp, đặc biệt là trong bối cảnh làm việc tự do nơi các nhà cung cấp nhận thức được đối thủ cạnh tranh và thuyết phục khách hàng rằng công việc của họ có chất lượng cao. ProZ dường như là một trang web rõ ràng để lưu trữ sự tương tác của người dịch như vậy, nhưng việc không thu hút được nhiều nhà cung cấp chất lượng cao và sự kết hợp giữa lời mời làm việc / tiếp thị với hỗ trợ có thể sẽ hạn chế sự tự tin của người dịch trong việc thừa nhận điểm yếu. Tách các yếu tố diễn đàn hoặc hạn chế quyền truy cập vào lời khuyên từ người dịch sang người dịch, có thể giải quyết các mối quan tâm như vậy. Trong điều kiện nội bộ lớn hơn, chúng cũng có thể được giải quyết tương đối dễ dàng, chẳng hạn như thông qua 'người đại diện', người đã đối chiếu các truy vấn ẩn danh và các vấn đề dịch thuật để thảo luận về đơn vị ngôn ngữ, có thể thông qua wiki hoặc blog.

Đặc điểm cuối cùng của các mô hình từ dưới lên mà ngành công nghiệp có thể áp dụng rộng rãi hơn là chấp nhận rằng tốt hơn hết là cung cấp một số bản dịch với các nguồn sẵn có hơn là không có, ngay cả khi chất lượng thấp hơn. Điều này có vẻ như thông lệ tiêu chuẩn trong ngành đã có, nhưng trong nghiên cứu, các dịch giả nhận ra rằng họ phải vật lộn để tạo ra các mức chất lượng khác nhau, đặc biệt là thấp hơn. Những người đã chấp nhận các công việc không thường xuyên bằng tiếng mẹ đẻ hoặc đồng ý chỉnh sửa đầu ra MT sau khi chỉnh sửa với tỷ lệ thấp hơn tiêu chuẩn của họ nhận thấy công việc như vậy thực sự rất khó chịu, thậm chí là không thể: “Cuối cùng tôi đã làm nó theo tiêu chuẩn thông thường của mình. Mất quá nhiều thời gian tôi đã được trả ít hơn mức lương tối thiểu. Tôi đã nói với [cơ quan] rằng tôi sẽ không có mặt cho những công việc đó trong tương lai, điều đó không đáng. 21 Việc cung cấp các mức chất lượng khác nhau (đặc biệt thấp hơn) do đó đòi hỏi một sự thay đổi đáng kể. Sự tham gia của các loại nhà cung cấp khác nhau, sử dụng công nghệ nhiều hơn hoặc tích hợp đầu ra MT chưa chỉnh sửa với bản dịch chuyên nghiệp có thể cung cấp các giải pháp, nhưng tất cả đều có ý nghĩa đối với chất lượng. Sẽ tương đối đơn giản, ví dụ, để bổ sung nội dung trang web được dịch chuyên nghiệp với đầu ra MT chưa chỉnh sửa. Khi người dùng di chuột qua các phần chưa được dịch, trang web có thể gắn cờ bất kỳ ngôn ngữ thay thế nào có sẵn thông qua MT (hoặc bản dịch của con người bằng các ngôn ngữ đích khác) để người dùng có thể truy cập thông tin, ngay cả khi chất lượng của nó không cao bằng văn bản xung quanh. Phương pháp này thậm chí có thể cải thiện chất lượng bản dịch bằng cách phân bổ hiệu quả hơn các nguồn lực cho nội dung quan trọng nhất. Trong các cuộc phỏng vấn, các dịch giả thường thắc mắc rằng tác phẩm của họ đã được đọc đến đâu. Các nghiên cứu trên Internet thực sự cho thấy rằng các kiểu đọc đã thay đổi: người dùng thường duyệt trong những khoảng thời gian ngắn (<30 giây) trước khi chuyển sang trang tiếp theo (Cronin, 2010: n.p.). Nếu phương pháp trên được áp dụng cho các trang web, thì có thể theo dõi các yêu cầu do người dùng tạo đối với nội dung MT và do đó đo lường những gì thực sự cần thiết trong bản dịch và những gì có thể được bỏ qua một cách an toàn. Quay trở lại minh họa Apple ở trên (Phần 5.3), thay vì dịch tất cả trừ một trang (quan trọng), nỗ lực dịch có thể tập trung vào các phần

thực sự được hầu hết người dùng đọc và các tài nguyên chuyên nghiệp trải đều hơn. Người dùng đã truy cập đầu ra MT cũng có thể xếp hạng và / hoặc chỉnh sửa các đề xuất để cải thiện chất lượng.

Thảo luận về bối cảnh MOC, Désilets nhấn mạnh rằng 'trực giác của chúng ta về những gì có thể và không thể xảy ra thường sai' (2007: n.p.). Điều này cũng áp dụng cho các mô hình chất lượng dịch từ dưới lên. Các dự đoán phải thận trọng, dựa trên bản chất ít được thử nghiệm và phát triển của mô hình. Tuy nhiên, các kết luận cụ thể hơn có thể được rút ra về các hàm ý khác, đáng chú ý là các phương pháp tiếp cận ngành đối với đào tạo phiên dịch, đạo đức và tương lai của chất lượng dịch. Những câu hỏi này bây giờ được xem xét trong Chương Sáu.

### CHƯƠNG SÁU

Kết luận: Bài học từ ngành

#### Giới thiệu

The translation industry has experienced great change in the past two decades and remains in a state of flux. Massive increases in content, different kinds of texts, unmet demand and improved technology and resources have entailed imaginative new ways of translating. Some effects of these changes for quality are already apparent, and are likely to become more profound in future. Translation theorists’ focus on quality in the text alone means we risk failing to notice or account for these developments. The translation process has a significant impact on quality, and long-established processes are currently undergoing dramatic change. Translation is increasingly continuous, rather than a fixed stage in the text production cycle, and plays a more important role in more people’s lives than ever before. Ongoing study of real-world approaches as they evolve in response to client and user needs is therefore essential to understand which models are most helpful in different contexts.

Có những dấu hiệu tích cực là điều này đang bắt đầu xảy ra, với các phương pháp tiếp cận từ dưới lên đang nổi lên đặc biệt thu hút sự chú ý của các nhà lý thuyết (O’Hagan, 2011) và nhiều người trong ngành. Tuy nhiên, điều quan trọng là các cách tiếp cận truyền thống từ trên xuống không được bỏ qua khi chuyển sang các mô hình mới hơn. Điều cần thiết là phải quan sát và học hỏi từ các chiến lược trong thế giới thực và nghiên cứu kỹ ngành khi nó phản ứng với các mô hình mới nổi, đặc biệt là vì đây là một lỗ hổng nghiên cứu đáng kể cho đến rất gần đây. Cũng có nguy cơ là các mô hình từ dưới lên được coi là mối đe dọa hơn là cơ hội. Cả hai cách tiếp cận từ trên xuống và từ dưới lên đều có nhiều điều để học hỏi lẫn nhau. Phương pháp tiếp cận từ dưới lên đã có thể thực hiện điều này một cách tự nhiên ở một mức độ nào đó, ra đời sau (và để phản ứng với sự thiếu hụt trong) truyền thống từ trên xuống. Họ có thể tích hợp các phương pháp hay nhất từ ​​các mô hình từ trên xuống (ví dụ: mượn các chiến lược quản lý hiệu quả

đối với những khía cạnh nhất định mà các tình nguyện viên sẽ đấu tranh để hoàn thành các chức năng một cách hiệu quả). Đối với các mô hình từ trên xuống tương tự để được hưởng lợi từ các mô hình từ dưới lên sẽ đòi hỏi sự sẵn sàng đánh giá lại các cách làm việc đã có từ lâu và có đủ thời gian, năng lượng và đầu tư để điều tra xem các mô hình mới có thể đóng góp hữu ích như thế nào. Tuy nhiên, điều này là cần thiết vào thời điểm những người làm việc trong các mô hình truyền thống phải chịu nhiều áp lực hơn bao giờ hết. Động lực có thể đến từ khách hàng và người dùng, có thể mang lại những giả định mới từ trải nghiệm của họ về các mô hình khác (ví dụ: mong đợi có thể thu hồi chất lượng sau khi xuất bản). Các công cụ và tài nguyên dịch thuật cũng đóng một vai trò quan trọng, vì chúng ngày càng trở nên không thể thiếu trong quá trình dịch thuật cho số lượng ngày càng tăng các cặp ngôn ngữ và khi một số bước QC tự động trở thành tiêu chuẩn. Một mối đe dọa ở đây là khả năng phát triển chắp vá, nếu việc tiếp thu vẫn còn đắt đỏ và cần có cơ sở hạ tầng, đào tạo và hỗ trợ.

Việc xem xét và so sánh các cách tiếp cận lý thuyết và thực tế về chất lượng trong cuốn sách này chỉ ra một số bài học cho khách hàng, người dùng và các tình huống dịch khác nhau. Đầu tiên, tất cả các phương pháp đều có lợi khi các kỳ vọng của khách hàng và người dùng được truyền đạt một cách hiệu quả đến những người sản xuất bản dịch. Các hiệp hội nghề nghiệp từ lâu đã nhấn mạnh điểm này và cung cấp hướng dẫn cho khách hàng (ví dụ: Durban, 2006). Tuy nhiên, một cách bình đẳng, các LSP có trách nhiệm truyền đạt những gì họ sẽ cung cấp. Trong các cuộc phỏng vấn với khách hàng và LSP, họ thường có những kỳ vọng khác nhau rõ rệt, ngay cả về những điểm cơ bản (ví dụ: các thuật ngữ chính như "sửa đổi" hoặc "hiệu đính" nghĩa là LSP sẽ làm gì; nhiều khách hàng không biết rằng lấy mẫu là phương pháp tiêu chuẩn). Thứ hai, sự tồn tại của nhiều phương pháp tiếp cận chất lượng bản dịch trong cả lý thuyết và nghề nghiệp nhấn mạnh rằng các tình huống và nhu cầu dịch khác nhau sẽ được hưởng lợi từ các chiến lược khác nhau. Hy vọng rằng các nghiên cứu điển hình được nêu trong Chương 4 và Chương 5, và bản tóm tắt các tình huống mà mỗi mô hình thường được áp dụng, sẽ giúp khách hàng xác định cách tiếp cận phù hợp nhất cho nhu cầu của họ. Các phương pháp tiếp cận kết hợp cũng có thể được rút ra, bao gồm một số phương pháp kết hợp các khía cạnh của mô hình từ trên xuống và từ dưới lên. Bằng cách xem xét các tác động tích cực và tiêu cực đối với chất lượng của từng mô hình, các LSP có thể áp dụng sự kết hợp phù hợp nhất với các công việc cụ thể.

Ngành công nghiệp đã phản ứng thận trọng với các phương pháp tiếp cận từ dưới lên, với lý do chất lượng

mối quan tâm để giải thích sự hoài nghi của nó. Tuy nhiên, các ví dụ thực tế nêu trong Chương Năm gợi ý một số đóng góp tích cực mà mô hình có thể tạo ra, bao gồm cả những cải tiến chất lượng tiềm năng. Các ngành công nghiệp lâu đời khác đã được hưởng lợi từ sự xuất hiện của các phương pháp tiếp cận từ dưới lên. Trong ngành công nghiệp phần mềm, phong trào Nguồn mở ban đầu được coi là mối đe dọa rõ ràng đối với các mô hình độc quyền và các nhà cung cấp đã có tên tuổi. Trên thực tế, cả hai đều có lợi (Désilets, 2007: n.p.). Microsoft, Google và các nhà cung cấp công cụ và tài nguyên khác đã đồng hóa các chiến lược thành công được phát triển trong cộng đồng OS (ví dụ: quy trình làm việc, phương pháp giao tiếp). Các nhà cung cấp phần mềm tài trợ cho các nỗ lực của hệ điều hành, bởi vì mối quan hệ cộng sinh cũng mang lại kết quả cho các nhà cung cấp truyền thống. Ngành dịch thuật cũng khó tương tự

bị phá hủy bởi các mô hình mới, mức độ nhu cầu nhất định; nhưng ngành, khách hàng và người dùng có thể thu được nhiều lợi ích từ việc kiểm tra thực tiễn mới nổi, nơi điều này có thể đưa ra những cách thức mới để giải quyết những mối quan tâm và thách thức chung.

Do đó, có những bài học kinh nghiệm và cho ngành dịch thuật liên quan đến chất lượng. Những tác động sâu hơn của nghiên cứu này là về đào tạo, đạo đức và nghiên cứu trong tương lai. Chúng bây giờ đã được phác thảo.

#### **Training implications**

Quality has always been central to training, not least because trainers must assess learners’ work and justify their ratings. What trainees learn about quality and TQA is also important because it ‘sets the standards for what (future generations of) translators, translation-users and clients will understand by a “good” translation’ (Hönig, 1998: 15). Given the industry focus on different quality levels and processes, particularly in the face of rising demand, translator education could valuably extend to a range of other challenging quality-related issues, however. Many training providers recognize the need for applied training, engaging students in ‘authentic’ tasks, and ‘studying workflow scenarios [which] involves not only considering how tasks can be handled but also being able to explain and discuss the relative merits of possible alternatives’ (Somers, 2003b: 324). However, rapid and substantial changes affecting the industry and emerging new approaches to quality pose real challenges for those training tomorrow’s translators. Lambert (1996: 272) suggested universities are not ‘flexible enough to account for systematic and rapid changes’, concluding that ‘in our contemporary world, we need new models for observation, analysis, action – and teaching’ (ibid.: 275).

Các phương pháp tiếp cận trong ngành đối với chất lượng có ý nghĩa cụ thể đối với

đào tạo:

l Quy trình và quy trình làm việc. Những điều này ảnh hưởng đáng kể đến chất lượng, nhưng thường bị bỏ qua vì tập trung vào đánh giá các sản phẩm dịch của sinh viên. Rất ít chương trình cung cấp cho sinh viên đào tạo về các loại quy trình làm việc khác nhau, hoặc các quy trình trước và sau khi dịch thuật thiết yếu của ngành (Drugan & Rothwell, 2011), chẳng hạn như kỹ năng biên soạn ST kỹ thuật (Kingscott, 1996b: 295) hoặc chỉnh sửa hậu kỳ MT (O ' Brien, 2002: 99);

l Công cụ và tài nguyên. Trong khi nhiều nhà cung cấp hiện nay đào tạo sinh viên sử dụng thuật ngữ tiêu chuẩn, các công cụ TM, bản địa hóa và MT, thì

thường tập trung vào cách sử dụng các công cụ và đánh giá quan trọng các chức năng của chúng. Ít chú ý đến tác động của chúng đối với chất lượng (MT có thể là một ngoại lệ), cách chúng được tích hợp trong một loạt các quy trình và quy trình công nghiệp, đóng góp của chúng vào

TQA hoặc cách chúng phát triển để đáp ứng nhu cầu mới của ngành (ví dụ: nền tảng ‘đám mây’ cộng tác). Nhiều nhà cung cấp chỉ cung cấp đào tạo về một công cụ cho mỗi loại, vì vậy sinh viên không biết về các phương pháp tiếp cận khác nhau và không chuẩn bị tốt cho ngành, nơi họ có thể được mong đợi sử dụng nhiều công cụ và tự tin trong việc thích ứng với các công cụ mới phức tạp và khác biệt đáng kể như những thứ này được phát trực tuyến. Việc tăng cường tích hợp ngành đối với đầu ra MT sau khi chỉnh sửa có nghĩa là sinh viên có thể hưởng lợi từ việc đào tạo kỹ năng riêng biệt này (O’Brien, 2002);

l Quy trình QA. Các nhà cung cấp có thể cung cấp đào tạo về một số khía cạnh của chất lượng và đánh giá của nó (ví dụ: sửa đổi / chỉnh sửa, lý thuyết

cách tiếp cận TQA), nhưng cũng như trong lý thuyết dịch thuật, có rất ít sự chú ý đến cách các quy trình ảnh hưởng đến chất lượng. Điều này đúng cả đối với các phương pháp tiếp cận tiêu chuẩn từ trên xuống (ví dụ: một số sinh viên tìm hiểu cách đánh giá các bản dịch thử nghiệm cho các cơ quan) và các

các cách tiếp cận như nguồn cung ứng cộng đồng. Hague và cộng sự. (2011: 260) các nhà đào tạo yêu cầu bồi thường bắt đầu đáp ứng nhu cầu của ngành bằng cách nhấn mạnh "kỹ năng tuân theo nhiều thông số kỹ thuật khác nhau" và yêu cầu sử dụng chúng cho các kỳ thi xuất cảnh. Tuy nhiên, các công cụ QA chuyên nghiệp, các quy trình tự động và đào tạo về cách QA được tích hợp trong các quy trình công việc khác nhau vẫn không được đào tạo rõ ràng;

l Kỳ vọng của ngành. Với quy mô của ngành và số lượng vai trò ngày càng tăng, việc hướng dẫn nghề nghiệp là điều cần thiết. Sự thay đổi nhanh chóng khiến điều này trở thành thách thức đối với các nhà cung cấp. Việc chuyển từ sự cô lập truyền thống của người phiên dịch là ‘tu viện’ (Cronin, 2010: n.p.) sang những kỳ vọng khác nhau của ngành về sự cộng tác, cởi mở và chia sẻ cũng có nghĩa là ‘làm việc theo nhóm và quản lý dự án

nên trở thành một phần trong quá trình đào tạo của chúng tôi về dịch thuật kỹ thuật và công nghệ dịch thuật '(Pym, 2006: n.p.). Khả năng thích ứng khi đối mặt với thay đổi cũng là chìa khóa trong bối cảnh nghề nghiệp hiện tại (và có thể là trong tương lai), ‘tránh mọi ảo tưởng rằng chỉ có một loại dịch giả chuyên nghiệp vĩnh cửu’ (ibid.);

l Phạm vi ngôn ngữ. Nhu cầu về dịch giả ở nhiều ngôn ngữ không được hỗ trợ bởi chương trình đào tạo hiện có, vì không có địa phương

cung cấp, hoặc vì phí của các nhà cung cấp đã thành lập khiến các khóa học của họ nằm ngoài tầm với của đại đa số, ngay cả khi có đủ số lượng sinh viên đáp ứng đủ điều kiện đầu vào để đủ điều kiện hoạt động một nhóm. Có lẽ một ngành công nghiệp lâu đời khác có thể học hỏi từ các cách tiếp cận từ dưới lên ở đây. Nếu đào tạo truyền thống trong các cặp ngôn ngữ nhất định

không đủ khả năng chi trả hoặc không được hỗ trợ, mô hình cung cấp trực tuyến từ dưới lên, các loại ‘huấn luyện viên’ mới và hỗ trợ học tập cộng đồng có thể là một cách để giải quyết nhu cầu rõ ràng.

If training providers are to offer courses which keep up with the pace of change in the real world, the relationship must be two-way, with strong ongoing input from professionals. However, Pym (ibid.) indicates that ‘for sociological reasons, relations between the localization industry and the academy are bound to be difficult’. Similarly, whether for ‘sociological’, financial or institutional reasons, achieving regular input from the broader translation industry is complicated. For bottom-up approaches, merely identifying contributors poses challenges, and they may be based anywhere around the globe. This, and the approaches’ comparative novelty, makes it unlikely that they are playing a significant part in training. Pym recognizes that tension in industry–academy relations can have benefits too, though: it allows trainers to act as critical friends, scrutinizing industry assumptions and offering insights from theory.

Translation ethics is one important area in which academics can contribute such insights, one in which the industry is less well-placed to be self-reliant. Strong academic traditions in ethics training and increasing turn to applied ethics in many countries can benefit the industry. Translation can learn from the experience of other professions who have longer traditions of training in ethics (e.g. law, medicine), at a moment when ethical issues are assuming growing importance (Drugan & Megone, 2011: 183), not least due to their links to quality.

#### Phẩm chất và đạo đức

Các học giả đã tranh luận về các vấn đề đạo đức liên quan đến dịch thuật, 1 nhưng hiếm khi liên quan đến thực hành nghề nghiệp (Drugan, 2011; Künzli, 2007b; McDonough Dolmaya, 2011). Các chuyên gia dường như ngầm tin rằng các vấn đề đạo đức như lòng trung thành hoặc sự chính trực, và các mối quan tâm cụ thể hơn (ví dụ: các phương pháp dịch về nữ quyền) ít có vấn đề hơn trong thế giới thực so với lý thuyết. Nhiều quyết định về đạo đức không phải là ‘để cho cá nhân người dịch’, mà được quy định trong chính sách công ty, thông số kỹ thuật của khách hàng, v.v.: ‘khả năng chấp nhận và phong cách riêng phải được ưu tiên hơn niềm tin cá nhân của người dịch’ (Chesterman & Wagner, 2002: 103). Trong khi các dịch giả tự do đã tranh luận về một số vấn đề đạo đức xung quanh quyền sở hữu, bản quyền và tác phẩm ký tên (ví dụ: Durban, 2006; 2010), những cuộc thảo luận này vẫn hiếm gặp trong ‘môi trường doanh nghiệp’ hoặc các mô hình dịch tập thể khác (Chesterman & Wagner, 2002: 107). Tuy nhiên, việc xem xét chất lượng bản dịch trong thực tế, đặc biệt là trong bối cảnh ngày nay, đặt ra những câu hỏi rộng hơn về đạo đức và hành vi đạo đức.

Chất lượng được liên kết trực tiếp với đạo đức vì khách hàng và người dùng mong đợi có thể dựa vào các mức chất lượng nhất định khi sử dụng bản dịch chuyên nghiệp. Vị thế của nghề nghiệp gắn liền với kỳ vọng này. Điều này đặc biệt đúng đối với các lĩnh vực quan trọng như dịch thuật y tế. Người phiên dịch

do đó năng lực là trách nhiệm chuyên môn cốt lõi trong tất cả các Quy tắc Ứng xử / Thực hành hàng đầu. Người dịch chỉ nên đảm nhận công việc mà họ có đủ điều kiện để thực hiện. Theo Bộ Quy tắc Ứng xử Nghề nghiệp của Anh (được chia sẻ bởi ITI và CIoL), ví dụ: 2

* 1. Các học viên sẽ chỉ nhận công việc mà họ tin rằng họ có đủ năng lực cả về ngôn ngữ và kiến ​​thức chuyên môn hoặc kỹ năng để thực hiện theo tiêu chuẩn mà khách hàng yêu cầu, trừ khi họ phải ký hợp đồng lại công việc theo các điều khoản của 4.6 hoặc họ được thông báo rằng công việc của họ sẽ được sửa đổi bởi một người có đủ năng lực cần thiết để đảm bảo rằng công việc sẽ đáp ứng các tiêu chuẩn quy định trong Quy tắc này.
  2. Năng lực thực hiện một nhiệm vụ cụ thể sẽ bao gồm: khả năng thành ngữ và đủ nâng cao của các ngôn ngữ liên quan, với nhận thức về phương ngữ và các biến thể ngôn ngữ khác có thể liên quan đến một nhiệm vụ công việc cụ thể; các kỹ năng chuyên môn cụ thể cần thiết; và, nếu thích hợp, mức độ nhận thức đầy đủ về các thực tế văn hóa và chính trị liên quan trong mối quan hệ với quốc gia hoặc các quốc gia liên quan.

Tuy nhiên, giống như ở hầu hết các quốc gia, Vương quốc Anh là một thị trường dịch thuật không được kiểm soát. Các thành viên có thể đăng ký Quy tắc trên và tôn trọng các yêu cầu của Quy tắc, nhưng nhiều dịch giả hành nghề không phải là thành viên. Các mô hình từ dưới lên cũng có những kỳ vọng hoàn toàn khác nhau về năng lực dịch thuật. Làm thế nào để khách hàng và người dùng hiểu được chất lượng bản dịch theo các mô hình đó? Các cách tiếp cận mới có thể làm suy yếu các quy tắc đạo đức nghề nghiệp?

Các cách tiếp cận mới đối với dịch thuật đặt ra các vấn đề khác liên quan đến đạo đức và phẩm chất. Họ làm nổi bật những lỗ hổng đạo đức trong việc cung cấp dịch thuật, bằng cách đáp ứng những nhu cầu mà nếu không sẽ không được đáp ứng. Việc thu hút sự chú ý đến các cộng đồng ngôn ngữ chưa được phục vụ và bắt đầu cung cấp quyền truy cập vào các tài liệu đã dịch có khả năng thay đổi những gì được dịch thường xuyên và cải thiện cuộc sống thông qua tiếp cận thông tin và giao tiếp. Tuy nhiên, một vấn đề liên quan là ý tưởng về các "bậc" chất lượng, với các mức cung cấp và chất lượng khác nhau cho các cộng đồng khác nhau. Các mô hình mới có thể giải quyết khoảng cách kỹ thuật số và các khoảng cách dịch thuật khác, nhưng một tác dụng phụ đáng tiếc có thể gây ra sự bất bình đẳng và làm suy yếu các chuyên gia dịch thuật. Áp lực giảm đối với tỷ lệ được nhiều chuyên gia dự đoán hoặc quan sát có tác động đến cả chất lượng và đạo đức. Việc cắt giảm, đặc biệt là bởi các nhà cung cấp ở các quốc gia có chi phí thấp hoặc không có kinh nghiệm, đe dọa chất lượng, đặc biệt là đối với một số cặp ngôn ngữ.

Việc sử dụng các công cụ và nguồn lực mới làm nảy sinh các vấn đề đạo đức liên quan đến chất lượng. Chia sẻ nội dung đã dịch, đặc biệt mà không có sự đồng ý hoặc nhận thức của khách hàng hoặc người dịch, trái với các kỳ vọng về đạo đức và nghề nghiệp về tính bảo mật, quyền sở hữu, quyền và chất lượng

of future translations. For instance, some new tools (e.g. the VLTM or MyMemory) allow users to store aligned content ‘in the cloud’, with user-defined restrictions on access. However, many questions remain regarding ownership, liability in case of breaches and potential future uses of data stored in such ways. While no professional translators interviewed for this study admitted use of free MT, most translation contracts seen by the author imposed no restrictions. Bottom-up approaches make no recommendations regarding the use of free MT tools. Yet sending texts to such engines (especially sensitive ones such as medical records, pre-embargo press releases), or using translators’ forums such as ProZ to enquire about potentially sensitive terminology or text, contravenes standard professional expectations about client confidentiality and trust. Many in the industry were unaware of the implications of using such tools. If standard bottom-up expectations about greater collaboration and sharing spread, there are risks to both quality (e.g. import into databases of translated material which has been subject to little or no QC) and ethical standards. Even in top-down models, basic issues such as ownership of TM content are far from resolved: informed clients and providers stipulate this in contracts, but for a surprisingly large proportion of jobs observed in research, lack of clarity prevailed. Translators, agencies and clients sometimes simultaneously believed that in future they alone had the right to use content created during the job, including for different clients.

Thay đổi bối cảnh dịch thuật làm nảy sinh các vấn đề rộng hơn về quyền, liệu

đối với người dịch (ví dụ: quyền kiếm được thu nhập hợp lý để đổi lại việc họ đầu tư vào đào tạo và nỗ lực), khách hàng (ví dụ: quyền có NDA được nhà cung cấp tôn trọng) hoặc người dùng (ví dụ: quyền không bị tổn hại khi sử dụng bản dịch, nơi ST sẽ không gây hại). Những thay đổi ảnh hưởng đến ngành đe dọa mối quan hệ giữa khách hàng và người dịch theo một số cách, nhưng có những tác động tích cực tiềm tàng đối với sự tiến bộ về chất lượng và đạo đức trong việc này (ví dụ: ít người dùng cuối thụ động hơn, liên tục xem xét nội dung đã dịch và lựa chọn phương pháp tiếp cận rộng rãi hơn cho khách hàng). Các lợi ích đạo đức tiềm năng bao gồm tăng cường giao tiếp liên tục, cởi mở hơn và tăng cường hợp tác giữa người sử dụng bản dịch, nhà sản xuất và khách hàng.

#### 6.3 Kết luận: Các bước tiếp theo

Thảo luận về bối cảnh MOC, Désilets lập luận (2007: n.p.) họ có thể:

thay đổi luật chơi về dịch thuật, đôi khi đưa ra các vấn đề mới, đôi khi cho phép các giải pháp mới và tốt hơn cho các vấn đề hiện có, và đôi khi giới thiệu những cơ hội mới thú vị mà trước đây chúng ta không nghĩ đến.

So sánh các cách tiếp cận khác nhau về chất lượng bản dịch chỉ là những vấn đề mới, giải pháp tiềm năng và cơ hội khám phá thêm.

Đầu tiên, các mô hình từ dưới lên đặt ra những thách thức và câu hỏi cho cả các nhà nghiên cứu và ngành. Dòng tình nguyện viên trong lĩnh vực truyền thống từ trên xuống sẽ ảnh hưởng như thế nào đến kỳ vọng về chất lượng (giữa người dùng, khách hàng, LSP)? Nghiên cứu có thể đóng góp vào sự hiểu biết ở đây, chẳng hạn bằng cách so sánh chất lượng bản dịch có nguồn lực cộng đồng với các bản dịch được lấy từ các mô hình truyền thống (ví dụ: tính nhất quán, độ chính xác, v.v. có thể được so sánh giữa phần mềm tiêu chuẩn và các sản phẩm bản địa hóa phần mềm nguồn mở). Tuy nhiên, ngoài việc so sánh hai sản phẩm, việc kiểm tra xem các quy trình dịch thuật, quy trình làm việc và quản lý đã góp phần vào bất kỳ sự khác biệt nào về chất lượng như thế nào. Những thách thức đáng kể đối với nghiên cứu này bao gồm chi phí, khả năng tiếp cận (đặc biệt khi giám sát các quá trình dịch rời rạc ở nhiều địa điểm và nhà cung cấp), khả năng so sánh của các loại văn bản khác nhau, các mức động lực khác nhau, ảnh hưởng của các cặp ngôn ngữ khác nhau (ví dụ: khả năng cung cấp tài nguyên, thách thức kỹ thuật). Kiểm soát hoặc can thiệp vào quy trình làm việc sẽ cho phép thử nghiệm tác động của các công cụ hoặc quy trình khác nhau đối với sản phẩm cuối cùng (ví dụ: các công cụ QA tự động cải thiện chất lượng sản phẩm tổng thể đến mức nào so với không có QA hoặc đánh giá sau phát hành của người dùng?). Các nhà lý thuyết dịch thuật cũng có vai trò trong việc xem xét các mô hình mới một cách phê bình và rút ra nền tảng lý thuyết của chúng. Ngay cả khi các mô hình TQA học thuật là không thực tế trong thế giới thực, các phương pháp tiếp cận chuyên nghiệp truyền thống từ trên xuống thể hiện một số liên kết rõ ràng với các ý tưởng cơ bản. Tuy nhiên, điều này có vẻ ít đúng hơn với các mô hình từ dưới lên mới nổi. Lý thuyết dịch thuật có thể mô tả, giải thích và đóng góp như thế nào cho mô hình mới này? Có phạm vi cho các cách tiếp cận liên ngành thú vị ở đây. Ví dụ, các nghiên cứu về dịch thuật và đạo đức có thể cùng đóng góp vào việc hiểu các mô hình hợp tác mới theo cách tiếp cận từ dưới lên hoặc về những thách thức trong quá trình tích hợp của chúng với các mô hình từ trên xuống.

Sự gặp gỡ của hai nhóm phương pháp tiếp cận chất lượng nâng cao hơn nữa

các câu hỏi. Phương pháp tiếp cận từ dưới lên được tích hợp tốt nhất với các mô hình từ trên xuống như thế nào nếu mục đích là cải thiện chất lượng? Những ngành nào có nhiều khả năng được hưởng lợi nhất từ ​​những sản phẩm lai như vậy? Bài học nào có thể được rút ra từ kinh nghiệm của những người khác về những diễn biến tương tự (ví dụ: báo chí)? Các lĩnh vực khác đang vượt xa dịch thuật trong các lĩnh vực như phản hồi của người dùng. Việc nhập liệu liên tục của người dùng có thể cải thiện bản dịch sau khi phân phối như thế nào? Cải tiến chất lượng diễn ra ở đâu, nguồn lực có thể được hưởng lợi như thế nào? Ví dụ: nếu người dùng cải thiện bản dịch, nội dung cập nhật có được tự động gắn cờ để các TM và TB có liên quan được cập nhật và nâng cao mức chất lượng trong tương lai không? Những thách thức mới khác đối với việc sử dụng các công cụ và tài nguyên dịch truyền thống có ý nghĩa đối với chất lượng. Việc gia tăng nội dung ồ ạt sẽ ảnh hưởng như thế nào đến cơ sở dữ liệu, cho dù ở mô hình từ trên xuống và từ dưới lên? Nội dung TM có nên được tách biệt như trong các mô hình truyền thống (ví dụ: theo nội dung chuyên đề,

client, date, LSP, project, language pair) or do other ways of organizing content enhance future reuse?

More imaginative uses of existing tools have quality implications which might be tested in experiments. For example, the creation of huge TM databases across multiple languages offers scope to align material in new ways (e.g. pairing two or more target languages, without reference to the source) and check its potential for useful matches. As already demonstrated for MT, do certain language pairs result in more matches, even if TM direction is switched or two target languages paired in a new TM? Existing tools are likely to be integrated in more imaginative hybrid solutions to address translation problems in future. Integration of corpora and MT output in TM tools is already being tested, but there is clearly scope for other such innovations. Might bilingual or multilingual thesauri, perhaps with ongoing links to dynamic online resources, be used more efficiently to update TBs without laborious user conversion and maintenance? Would such content be useful in highly technical fields if data sources were controlled? What effects would such resources have on database quality? Which sectors would be most affected? Are there related training needs, or might lessons be learned from bottom-up models so that such resources could be used intuitively with little understanding on users’ behalf as to backroom processes? Is it possible to assuage confidentiality and quality concerns yet still access benefits of large corpora such as the Internet?

Người dùng khai thác các công nghệ mới nổi theo những cách không thể đoán trước và đây là

cũng có khả năng ảnh hưởng đến ngành. Ví dụ: tính di động và các tính năng nâng cao của điện thoại thông minh (ví dụ: ứng dụng đọc chính tả, nhận dạng văn bản, MT) có thể được kết hợp với phản hồi về nội dung đã dịch theo ngữ cảnh (ví dụ: bằng cách quét văn bản và tự động dịch). Điều này có thể đóng góp một cách khả thi trong các bối cảnh mà các bản dịch chuyên nghiệp không có sẵn hoặc không có khả năng được thực hiện (ví dụ: khách du lịch góp ý để cải thiện chất lượng thực đơn). Đặc biệt là đối với một số cặp ngôn ngữ, những thay đổi như vậy có thể mang lại những cải tiến chất lượng dễ tiếp cận, rẻ và nhanh chóng.

Có những cơ hội mới và những thách thức đáng kể để đào tạo. Ví dụ, việc không có các rào cản để nhập cuộc trong các phương pháp tiếp cận từ dưới lên mang lại cho thực tập sinh cơ hội tham gia vào các dự án trong thế giới thực. Tuy nhiên, điều này đặt ra câu hỏi về tính hữu ích của chúng đối với ngành công nghiệp, vì các kỳ vọng về chất lượng vẫn còn khá khác nhau. Đánh giá sự tham gia như vậy sẽ đưa ra những thách thức rõ ràng, dựa trên tính chất hợp tác, tự nguyện và có thể thay đổi của công việc. Làm thế nào để các giảng viên phản ánh sự thay đổi nhanh chóng đáng kể trong ngành khi chuẩn bị cho sinh viên vào vai trò cuối cùng của họ? Hình thức đào tạo nào là hiệu quả nhất trong việc chuẩn bị cho sinh viên tốt nghiệp sự nghiệp trong ngành? Nghiên cứu nhỏ đã theo dõi những nhà ngôn ngữ học nào thành công trong việc xây dựng sự nghiệp lâu dài trong lĩnh vực dịch thuật và các nghề liên quan, và cách thức đào tạo của họ đã trang bị cho họ để làm như vậy; khi ngành công nghiệp tiếp tục phát triển và đa dạng hóa, việc đánh giá điều này sẽ trở nên khó khăn hơn bao giờ hết.

Các nhà lý thuyết và học viên từ lâu đã nhận ra rằng ‘[các học giả] nên dành nhiều thời gian hơn để nghiên cứu các dịch giả thực sự trong hành động thực tế” (Chesterman & Wagner, 2002: 136). Vào thời điểm thay đổi mạnh mẽ của ngành, điều này càng đúng hơn bao giờ hết. Điều đáng mừng là mô hình từ dưới lên nhấn mạnh sự cởi mở và chia sẻ. Có những dấu hiệu đáng khích lệ cho thấy những chiến lược này và sự nhiệt tình của những người tham gia đang lây nhiễm sang ngành công nghiệp rộng hơn, với việc EU, TAUS và các tổ chức lớn khác đang thực hiện các bước không tưởng trước đây để tăng cường khả năng tiếp cận dữ liệu và hiểu biết. Việc quan sát những người phiên dịch thực trong hành động thực ngày càng trở nên khả thi và ngày càng bổ ích.

# LƯU Ý

#### Giới thiệu

1. Howe, người đã đặt ra thuật ngữ này (2008: 300), định nghĩa nguồn cung ứng cộng đồng là "thực hiện một công việc theo truyền thống do nhân viên thực hiện và thuê ngoài công việc đó cho một nhóm lớn người không xác định, nói chung dưới dạng một cuộc gọi mở".
2. Sự tiếp cận cần thiết cho các nghiên cứu của Cao và Zhao (2008) đối với Liên hợp quốc, và Drugan (2004, 2007) và Koskinen (2008) đối với Liên minh châu Âu vẫn là đặc biệt (xem sự vắng mặt chung của các ấn phẩm về các công ty và tổ chức dịch thuật lớn).
3. Tôi tham khảo phiên bản được phổ biến rộng rãi nhất, được tái bản trong Venuti’s Translation Studies Reader (2000: 180–92).
4. Chesterman (2009) xem xét các phản ứng như vậy và bổ sung đáng kể vào phân loại ban đầu của Holmes.
5. Kussmaul và Tirkkonen-Condit (1995) đưa ra một đánh giá quan trọng về mức độ liên quan và giới hạn của TAP đối với nghiên cứu dịch thuật.
6. Trung Quốc báo cáo hoàn toàn thiếu biên dịch viên, thông dịch viên, People’s Daily, ngày 21 tháng 2 năm 2006 [trực tuyến]

#### Chương 1

1. Văn phòng Khoa học và Công nghệ của Quốc hội Anh, 'ICT ở các nước đang phát triển', Postnote, số 261, tháng 3 năm 2006, 1.
2. Cơ sở dữ liệu về các chỉ số viễn thông / CNTT-TT Thế giới của ITU [trực tuyến]
3. Google Dịch đã hỗ trợ 63 ngôn ngữ vào tháng 8 năm 2011, Bing Translator của Microsoft hỗ trợ 36 ngôn ngữ và Yahoo! Babel Fish hỗ trợ 13. Người ta ước tính có gần 7.000 ngôn ngữ sống (Lewis: 2009) vì vậy phần lớn vẫn chưa được lưu trữ ngay cả khi dịch tự động.
4. eMpTy Pages blog [trực tuyến] ngày 27 tháng 4 năm 2010, 'Giá dịch thuật giảm và hệ lụy đối với các chuyên gia dịch thuật'.
5. Vận chuyển đồng thời bằng nhiều ngôn ngữ.
6. Gouadec tóm tắt các lập luận ủng hộ và chống lại quy định này (2007: 252–5).
7. Có rất ít sự nhất trí về ý nghĩa của thuật ngữ này, nhưng hầu hết các định nghĩa đều nhấn mạnh đến 'tốc độ và thời gian (tăng tốc, phát triển nhanh chóng, v.v.), các quá trình và dòng chảy, không gian (bao gồm lượng lớn hơn bao giờ hết), vừa tăng khả năng tích hợp và liên kết' (Ritzer (2007 : 1), cho dù họ đến từ các trại 'ưa thích toàn cầu' hay 'chứng sợ toàn cầu', từ các nước đang phát triển hay các xã hội có đặc quyền hơn. Robertson và các cộng sự đã phác thảo lý do tại sao việc định nghĩa toàn cầu hóa vẫn còn gây tranh cãi (2007: 54–66).
8. [www.tausdata.org/blog/about-taus-data/.](http://www.tausdata.org/blog/about-taus-data)
9. Sprung định nghĩa quốc tế hóa là "thiết kế một sản phẩm (ví dụ: phần mềm) để sản phẩm đó hỗ trợ cách sử dụng trên khắp thế giới (ví dụ: định dạng số, ngày tháng và đơn vị tiền tệ) và có thể dễ dàng điều chỉnh và dịch cho từng thị trường địa phương" (2000b: x). Bản địa hóa là ‘lấy một sản phẩm (lý tưởng là một sản phẩm đã được quốc tế hóa tốt) và điều chỉnh nó cho phù hợp với từng thị trường địa phương

(e.g. Germany, Japan). “Localization” often refers to translating and adapting software products to local markets’ (ibid.).

1. Cronin cites compelling figures from Goldblatt: in 1909, the world had 37 intergovernmental and 176 nongovernmental international organizations; by 1989, there were 300 and 4,200 respectively (2003: 109).
2. Hội đồng Liên minh Châu Âu, Chỉ thị 2010 /. . ./Eu của Nghị viện châu Âu và của Hội đồng về quyền giải thích và dịch thuật tố tụng hình sự, [Trực tuyến]
3. J. P. Fried, 'Nói trong (nhiều) Lưỡi có thể có lợi nhuận', New York Times, ngày 30 tháng 4 năm 2006, [Trực tuyến]
4. Quốc hội cho Wales, chương trình ngôn ngữ tiếng Wales 2007, p. 3 [trực tuyến]
5. Esselink xác định một miền địa phương là 'một sự kết hợp cụ thể của mã hóa ngôn ngữ, vùng và ký tự. Ví dụ, tiếng Pháp được nói ở Canada là một địa điểm khác với người Pháp được nói ở Pháp '(2000: 1).
6. [Trực tuyến].
7. Bulgaria, Séc, Đan Mạch, tiếng Anh, tiếng Anh, tiếng Estonia, tiếng Anh, tiếng Pháp, tiếng Đức, tiếng Hy Lạp, tiếng Hungary, tiếng Anh, tiếng Ý, tiếng Latvia, tiếng Litva, tiếng Leors, tiếng Bồ Đào Nha, tiếng Romania, tiếng Slovake, tiếng Tây Ban Nha và tiếng Thụy Điển.
8. Phỏng vấn tác giả, tháng 5 năm 2004.
9. 'Thị trường dịch trong thời gian mười năm - một dự báo', TCWorld, tháng 12 năm 2008, 14-15, [Trực tuyến]
10. Ủy ban Khủng bố quốc gia về các cuộc tấn công khủng bố trên Hoa Kỳ, 'thực thi pháp luật, chống tấn công và thu thập thông minh tại Hoa Kỳ trước ngày 9/11', [Trực tuyến] www.9-11commission.gov/staff\_statements/staff\_ Tuyên bố\_9.pdf.
11. Hội đồng Du lịch và Du lịch Thế giới, tháng 3 năm 2010; [Trực tuyến]
12. Hơn 16 triệu đăng ký MMOG đã được ghi lại vào năm 2008, gần như chắc chắn là một sự đánh giá thấp: 'Một phân tích về tăng trưởng đăng ký MMOG' [Trực tuyến]
13. Ví dụ, bảo hiểm của BBC [Trực tuyến]
14. Microsoft và những người khác sử dụng bản dịch trực tiếp
15. Tất cả các trích dẫn từ các cuộc phỏng vấn với tác giả.
16. Sáu, S., 'Tóm tắt bản dịch mới nhất của ATA và phiên dịch khảo sát bồi thường', ATA Chronicle, tháng 2 năm 2008, 12-15.
17. [www.iti.org.uk/uploadedFiles/surveys/ITI2001R&S.pdf.](http://www.iti.org.uk/uploadedFiles/surveys/ITI2001R%26S.pdf)
18. [www.proz.com/polls/9376](http://www.proz.com/polls/9376)
19. [www.atanet.org/docs/compensation\_survey\_2007.pdf.](http://www.atanet.org/docs/compensation_survey_2007.pdf)
20. Khảo sát này hiện đã hẹn hò (2001).
21. Để minh họa, hãy tưởng tượng bạn đang dịch trang web tiếng Anh liên quan đến một chiến dịch quốc tế gần đây sang tiếng Pháp. Nó chứa một liên kết đến mới nhất

Hội nghị UNICEF-Anh hàng năm. Trong bản dịch của bạn, nếu bạn giữ liên kết đến trang web hội nghị tiếng Anh; Hoặc thay đổi nó thành trang web hội nghị ngôn ngữ tương đương, đề cập đến sự kiện được tổ chức tại Pháp? Điều gì xảy ra nếu bối cảnh là một tham chiếu đến một cuộc tranh luận hoặc người nói chỉ tại sự kiện của Vương quốc Anh?

1. Một nghiên cứu tiến sĩ năm 1998 cho thấy 45% STS nhận được bởi các dịch giả tự do vẫn đến như bản sao cứng (WebB, 1998, được trích dẫn trong Bowker, 2002: 22).

Tình hình đã được cải thiện, nhưng Sao chép cứng STS tiếp tục tạo thành một tỷ lệ khối lượng công việc đáng kể trong một số lĩnh vực (ví dụ: dịch thuật pháp). Các dịch giả được báo cáo trong các cuộc phỏng vấn mà các văn bản được quét và văn bản được nhúng trong hình ảnh đã được phát triển như một tỷ lệ khối lượng công việc.

1. Cách tiếp cận công nghiệp tiêu chuẩn là: 'Các dịch giả chuyên nghiệp chỉ làm việc với ngôn ngữ mẹ đẻ của họ' (Durban, 2010: 11). Có rất ít nghiên cứu kiểm tra tính hợp lệ của niềm tin này hoặc so sánh chất lượng sản lượng dịch tương đối của người nói bản địa và không phải người bản ngữ, có lẽ vì đó là một nguyên lý cốt lõi cho ngành công nghiệp. Công việc của Pokorn chỉ vào một bức tranh sắc thái hơn (2004: 113).
2. Ví dụ, Daily Mail hàng ngày của Vương quốc Anh thường làm nổi bật chi tiêu như vậy, "Cảnh sát chi £ 82 triệu nói chuyện với người di cư", Daily Express, 29 tháng 8 năm 2011, [Trực tuyến] các chiến dịch tương tự đã tập hợp động lực ở Hoa Kỳ.
3. Phỏng vấn tác giả với dịch giả tự do chuyên về bản dịch ô tô.
4. Trong trường hợp một phân khúc ST giống hệt nhau trước đây đã được dịch, ngôn ngữ đích của nó tương đương là một trận đấu 100%. Trong trường hợp một phân khúc ST cao tương tự trước đây đã được dịch, tương đương ngôn ngữ đích của nó là một trận đấu 'mờ'; Một hình phần trăm cho thấy sự tương đồng của nó đối với phân khúc ban đầu. Một trận đấu dưới 70% (cấp độ có thể do người dùng xác định) thường là một phân khúc mới, được dịch từ đầu.
5. Khả năng thống nhất hơn bằng cách chia sẻ tài nguyên như TMS thường được xem là phóng đại, tuy nhiên. Các dịch giả nhấn mạnh điều này chỉ đạt được trên các đội nhỏ hoặc sửa đổi chuyên sâu hơn (thuốc, 2006: 82-3).

#### chương 2

1. Nghiên cứu học tập có xu hướng kết hợp chất lượng dịch thuật với khái niệm cụ thể hơn về TQA, như đã chứng minh trong mục nhập của House về 'chất lượng dịch thuật' trong bách khoa toàn thư của các nghiên cứu dịch thuật (1998/2001: 197-200), mặc dù tiêu đề của nó, xem xét TQA một mình. Điều này có thể giải thích sự thất bại ban đầu của học giả để tham gia với các khía cạnh khác của chất lượng dịch thuật quan trọng đối với ngành công nghiệp (QC, quy trình).
2. Phiên bản được công bố cuối cùng là Lisa QA Model 3.1, được nêu sau trong chương này. Trang web LISA không còn được hỗ trợ nhưng mô hình và các tài nguyên khác liên quan đến các tiêu chuẩn được phát triển bởi LISA vẫn được sử dụng rộng rãi.
3. Trong các cuộc phỏng vấn với tác giả.
4. Many further questions apply in relation to MT in particular, as this has been a significant focus for research. However, these are not directly relevant or applicable as yet to professional (human) translation quality. MT quality issues are also widely discussed in specialist literature, so are not included here.
5. The 2002 reference relates to a baseline survey of professional and academic approaches to assessment, carried out by Arango-Keeth and Koby (2003: 244). The survey found substantial differences between academia and the profession.
6. Các danh mục này được phát triển ở nơi khác bởi House (1997: 1–24) bằng cách sử dụng thuật ngữ hơi khác (ví dụ: nhóm đầu tiên trở thành 'Giai thoại, tiểu sử và tân diễn giải').
7. Ví dụ, Gutt (1991: 13) và Lauscher (2000: 153–5).
8. Chỉ những đoạn trích của các văn bản dài hơn mới được phân tích, ví dụ, mười trang trong cuốn sách của Goldhagen.
9. Công việc của Reiss về chủ đề này chủ yếu có sẵn bằng tiếng Đức. Phần tổng quan được trình bày ở đây dựa trên bản dịch hoặc bản tóm tắt ý tưởng của cô ấy trong các nguồn tiếng Anh.
10. Có một số ngoại lệ, như đã nêu ở trên (ví dụ: chú ý đến năng lực và quy chuẩn dịch thuật).
11. Trích dẫn từ một dịch giả / người sửa đổi nội bộ của EC, cuộc phỏng vấn với tác giả.
12. [www.iso.org/iso/survey2009.pdf.](http://www.iso.org/iso/survey2009.pdf)
13. Hầu như tất cả các MLV đã tham gia nghiên cứu cho cuốn sách này đều công nhận ít nhất một tiêu chuẩn. Các MLV lớn hơn đã công nhận nhiều tiêu chuẩn, tùy thuộc vào thị trường hàng đầu của chúng.
14. Các phương pháp quản lý chất lượng dựa trên khái niệm rằng chất lượng trước tiên phải được đo lường để được quản lý tốt hơn, một ý tưởng khác nhau được Galileo, Kelvin và nhiều người khác cho là khác nhau. Quản lý chất lượng toàn diện (TQM) ban đầu được nhà lý thuyết quản lý W. Edwards Deming nghĩ ra như một cách áp dụng các phương pháp thống kê để cải thiện chất lượng; chất lượng là "đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của khách hàng đã thỏa thuận". Nó gợi ý các kỹ thuật để chuẩn hóa, tiêu chuẩn hóa

và điều chỉnh các quy trình sản xuất và kinh doanh để đạt được mục tiêu liên tục này (Deming, 2000).

1. Kaizen là thuật ngữ tiếng Nhật để chỉ sự cải tiến. Triết lý này được áp dụng rộng rãi bởi các khách hàng dịch thuật hàng đầu, đặc biệt là trong lĩnh vực ô tô. Các

khái niệm cốt lõi là cải tiến phải liên tục, trong một chu kỳ vĩnh cửu. Đo lường, tiêu chuẩn hóa, đổi mới / cải tiến và đánh giá chất lượng dẫn đến thay đổi, sau đó toàn bộ chu trình được lặp lại từ đầu. Kaizen ủng hộ việc nhấn mạnh rằng "cải tiến chất lượng và giảm chi phí là tương thích với nhau", và "chất lượng là trách nhiệm của tất cả mọi người trong tổ chức chứ không chỉ của bộ phận chất lượng" (De Sutter, 2005: 25). Khi được AP dụng

đối với bản dịch, Kaizen có nghĩa là 'tất cả mọi người tham gia vào một dự án dịch thuật đều giám sát chất lượng ở mọi giai đoạn của quy trình' (ibid.).

1. Được phát triển tại Motorola trong những năm 1980, Six Sigma là "một chiến lược kinh doanh sử dụng cách tiếp cận có kỷ luật để giải quyết sự thay đổi của quy trình bằng cách áp dụng các công cụ và kỹ thuật thống kê và phi thống kê một cách nghiêm ngặt" (Antony, 2004: 303). Dựa trên lý thuyết TQM và Kaizen, nó cung cấp đào tạo và chứng nhận nghiêm ngặt cho các học viên, nhấn mạnh vai trò của các chuyên gia chất lượng (‘Green / Black Belts’), và một lần nữa coi quản lý chất lượng là một quá trình liên tục.
2. Như đã lưu ý trước đó, trong cuộc thảo luận này, TQA có nghĩa là Đánh giá Chất lượng Bản dịch và QA có nghĩa là Đảm bảo Chất lượng.
3. Một số sử dụng định nghĩa hạn chế hơn về QC. Ví dụ, đối với Brunette (2000: 171), QC ‘luôn được thực hiện chỉ trên một phần của văn bản, một mẫu. [. . . QC] có thể chỉ đơn giản là đọc hoặc “kiểm tra ngôn ngữ chính thức” của văn bản đã dịch, trong khi đánh giá chất lượng về cơ bản là so sánh. ”

Tuy nhiên, định nghĩa không phải là cách các thuật ngữ được sử dụng chung trong ngành.

1. Các quá trình khác nhau này là khác biệt nhưng thường bị nhầm lẫn; chúng hiếm khi được áp dụng. Do đó, các định nghĩa ngắn gọn được cung cấp ở đây, dựa trên các định nghĩa của Mossop (2001, 165–71) và Esselink (2000: 467–75). Kiểm tra tính nhất quán để đảm bảo rằng cách sử dụng thuật ngữ hoặc văn phong nhất quán trong một dự án dịch. Việc tuân thủ các tài nguyên của khách hàng là kiểm tra xem người dịch có tôn trọng các sở thích của khách hàng không (ví dụ: đối với thuật ngữ hoặc bộ nhớ dịch). Sao chép là mang lại một TT phù hợp với phong cách nhà hoặc hướng dẫn sử dụng. Chỉnh sửa là kiểm tra một TT bằng ngôn ngữ đích, không tham chiếu đến ST, để tìm lỗi hoặc để làm cho văn bản phù hợp hơn với mục đích sử dụng của nó. Kiểm tra chức năng là kiểm tra xem một sản phẩm đã dịch có hoạt động hay không (ví dụ: các tác vụ hoặc lệnh được thực hiện bằng cách chạy phần mềm bản địa hóa). In-Country Review (ICR) đang gửi bản dịch nháp hoặc sản phẩm đã dịch cho các chuyên gia địa phương (ví dụ: nhân viên bán hàng) để chuyên gia đánh giá bằng ngôn ngữ đích về cả nội dung và yếu tố ngôn ngữ. Kiểm tra ngôn ngữ là kiểm tra tất cả các khía cạnh liên quan đến ngôn ngữ

của một sản phẩm được bản địa hóa trong ngữ cảnh (ví dụ: kiểm tra nội dung menu trong ngữ cảnh trong

ứng dụng phần mềm bản địa hóa). Kiểm tra sản phẩm là kiểm tra các khía cạnh vật lý của sản phẩm được dịch (DTP, định dạng, trình bày, bố cục). Hiệu đính đề cập đến việc so sánh cuối cùng của bản in thử của máy in với bản thảo và đọc lại ngôn ngữ đích để sửa chữa lần cuối. Đánh giá được thực hiện bởi một chuyên gia về chủ đề, để kiểm tra nội dung TT về các lỗi khái niệm hoặc thuật ngữ, hoặc để đánh giá đóng góp của nó đối với lĩnh vực này, độ chính xác, v.v. Sửa đổi là kiểm tra một bản nháp TT để tìm các lỗi, so với ST, bao gồm cả việc xem xét về sự phù hợp của TT đối với mục đích sử dụng và khuyến nghị

amendments where needed. *Sampling* is partial revision of a TT by checking only an agreed proportion of the text (e.g. the first 1,000 words, or 10%); it may be carried out during the translation stage, so feedback can be incorporated on a rolling basis. *Spot-checking* is partial revision of a TT by checking only randomly selected paragraphs or sections.

#### Chương 3

1. Có một số nghiên cứu về tỷ lệ năng suất và các khía cạnh khác của các công cụ điện tử (ví dụ: Yamada (2011) xem xét năng suất cho tiếng Anh-Nhật với TM). Cũng có những nghiên cứu về chất lượng dịch thuật xem xét các cặp ngôn ngữ khác nhau trước khi các công cụ hiện đại được sử dụng (ví dụ: Carroll (1966) xem xét tiếng Nga-Anh). Tuy nhiên, không có nghiên cứu nào được công bố về các công cụ điện tử và chất lượng dịch thuật cho các cặp ngôn ngữ khác. Tất nhiên, nghiên cứu này có thể đã được xuất bản bằng các ngôn ngữ khác.
2. Những người được phỏng vấn được yêu cầu liệt kê từng công cụ họ đã sử dụng, đồng thời nêu chi tiết quy trình làm việc cho các loại công việc mẫu, để không bỏ sót bất kỳ công cụ nào mà người dùng không phân loại là "công cụ dịch" (nếu không, chỉ có thuật ngữ và công cụ TM có xu hướng được tình nguyện). Hầu hết tất cả đều sử dụng sáu công cụ / chức năng đầu tiên. Số lượng nhỏ hơn sử dụng các công cụ còn lại, với mức tăng đột biến trong các lĩnh vực cụ thể (ví dụ: phần mềm phụ đề được hầu hết các biên dịch viên chuyên về dịch nghe nhìn sử dụng).
3. Các giải pháp đa dạng được tìm thấy trong ngành đôi khi dẫn đến sự khác biệt đáng kể về số lượng từ. Trong các dự án lớn, điều này có thể có nghĩa là một sự chênh lệch giá đáng kể, phải được giải thích và chứng minh cho những khách hàng hoài nghi có thể hiểu được.
4. "Một tập hợp con của ngôn ngữ tự nhiên với từ vựng, ngữ pháp và văn phong bị hạn chế một cách giả tạo" (Kaji, 1999: 37).
5. Ngữ liệu là một phần của văn bản ngôn ngữ tự nhiên ở định dạng điện tử. Kho ngữ liệu có thể so sánh hoặc đa ngôn ngữ là phần nội dung của văn bản bằng hai hoặc nhiều ngôn ngữ được so khớp để có sự tương đồng, ví dụ: về "kích thước, miền, thể loại và chủ đề" (Quah, 2006: 107). Những điều này giúp người dịch xác định các bản dịch có thể có cho các thuật ngữ / khái niệm chuyên môn, siêu ngôn ngữ cho các lĩnh vực kỹ thuật hoặc cách sử dụng thông thường. Kho ngữ liệu song song đề cập đến các ST được liên kết với các TT của chúng. Chúng hữu ích nhất vì chúng có thể được khai thác để biên dịch cơ sở dữ liệu song ngữ hoặc tìm kiếm các bản dịch trước đó, như trong các ứng dụng TM.
6. Somers (1998/2001: 137–49) đưa ra một tài khoản rõ ràng về lịch sử MT và các cách tiếp cận khác nhau.
7. Các ngoại lệ vẫn còn (ví dụ: văn bản được nhúng trong hình ảnh); nhưng chúng cũng không được chọn trong các môi trường làm việc thay thế. LSP cho thấy mức độ nhận thức cao về các vấn đề như vậy.
8. Có vẻ như người dịch chỉ cần phản hồi lại cho khách hàng rằng chất lượng nội dung kém và đề xuất thay đổi, nhưng trong nhiều trường hợp, điều này không khả thi (ví dụ: các cơ quan đã nói với người dịch rằng đây là phiên bản đã được phê duyệt và nó sẽ không được thay đổi).

#### Chương 4

1. Ví dụ, Williams (2004: 3–5) phác thảo mô hình SICAL. Mô hình LISA QA được cung cấp rộng rãi trên mạng. Koo và Kinds (2000) đưa ra một tài khoản chi tiết về một ứng dụng của mô hình thứ hai.
2. Khi EU tổ chức kỳ thi dịch cạnh tranh vào năm 2004, 2.155 ứng viên đã tham gia kỳ thi tiếng Ba Lan. 306 người thông qua và 58 người được bổ nhiệm, tỷ lệ thành công khoảng 3%. (‘Bản dịch trong Ủy ban: chúng ta đứng ở đâu hai năm sau khi Mở rộng?’, Thông cáo báo chí, ngày 27 tháng 4 năm 2006, tham khảo MEMO / 06/173, 2).
3. O’Brien, S. (2011): ‘Đánh giá chất lượng bản dịch bắt kịp thời đại’, [trực tuyến]

#### Chương 5

1. Sự xuất hiện gần đây của các thuật ngữ này có nghĩa là chúng được định nghĩa xứng đáng ở đây. Hoạt động dịch thuật đề cập đến những người làm việc bên ngoài hoặc chống lại quan điểm tiêu chuẩn về dịch thuật là không thiên vị. Các nhà dịch thuật hoạt động ‘phải tham gia, gắn bó, lặp đi lặp lại [hành động] thay thế một mục từ vựng này cho một mục từ vựng khác” (Barsky, 2005: 17–18). Dịch từ nguồn lực cộng đồng đề cập đến các dự án được tổ chức thông qua một cuộc gọi mở cho các tình nguyện viên tự chọn, đôi khi làm việc cùng với hoặc dưới sự chỉ đạo của các chuyên gia. Bản dịch của người hâm mộ đề cập đến các sản phẩm dịch như trò chơi điện tử hoặc truyện tranh, thường là không chính thức và không được phép, thường sang các ngôn ngữ mà nếu không có bản dịch. Bản dịch Hive dựa trên hình ảnh của tổ ong, với mỗi người lao động đóng góp những phần nhỏ để hoàn thành một nhiệm vụ tổng thể lớn hơn nhiều, ví dụ: "gia công phần mềm dịch nội dung web sang song ngữ trong cộng đồng" (García, 2009b: 31). Dịch tình nguyện là một thuật ngữ rộng hơn, có thể bao gồm các loại trên. Nó cũng đề cập đến các thỏa thuận lâu nay dựa vào các tình nguyện viên không được trả lương, chẳng hạn như phiên dịch cho các tổ chức từ thiện.
2. Xem công việc của Rosetta Foundation để dịch nội dung cho 'những khách hàng chưa được phục vụ';
3. Trừ khi có quy định khác, dữ liệu trong đoạn này đều từ và Tất cả các trang web đã được kiểm tra lần cuối vào tháng 12 năm 2011.
4. Nguồn: giao tiếp cá nhân từ Dịch vụ Thành viên, tháng 12 năm 2011.
5. Bản dịch: \_Deterfining\_what\_service\_you\_need\_and\_what\_it\_will\_cost.
6. [www.proz.com/membership/campaign.](http://www.proz.com/membership/campaign)
7. [www.proz.com/?sp=user\_agreement.](http://www.proz.com/?sp=user_agreement)
8. Đã dẫn.
9. Đăng ký hàng năm vào năm 2011 là $ 129; các thành viên sinh viên đã trả $ 39
10. [www.proz.com/about/ipetition/.](http://www.proz.com/about/ipetition)
11. Tải xuống miễn phí và danh sách cập nhật thường xuyên của tất cả các phiên bản ngôn ngữ đích có sẵn tại
12. https://wiki.mozilla.org/L10n:Contribute.
13. Kể từ tháng 8 năm 2011, quy trình 'phát hành nhanh' sẽ phát hành một phiên bản mới sau mỗi sáu tuần, phản ánh (thực sự vượt xa) các phương pháp tiếp cận bản địa hóa thương mại;
14. [https://wiki.mozilla.org/L10n.](https://wiki.mozilla.org/L10n)
15. Ví dụ, xem
16. [http://mymemory.translated.net/doc/features.php.](http://mymemory.translated.net/doc/features.php)
17. As most features of other models do not apply here, only a summary of the approach is given.
18. [http://translate.google.com/translate\_tools?hl=en.](http://translate.google.com/translate_tools?hl=en)
19. Ví dụ: myGengo OneHourTranslation
20. Bốn phiên bản ngôn ngữ châu Âu của trang web đã được dịch theo cách tiếp cận truyền thống từ trên xuống và các dịch giả chuyên nghiệp được trả tiền. Sau đó, các thành viên được mời dịch sang các ngôn ngữ khác mà không cần bồi thường tài chính.

Hiệp hội Dịch giả Hoa Kỳ, trong số những người khác, đã vận động mạnh mẽ chống lại động thái này. Xem blog của PM quốc tế hóa LinkedIn về vấn đề này, bao gồm cả phản hồi của người dịch

1. Dịch giả tự do, phỏng vấn tác giả.

#### Chương 6

1 Để biết định nghĩa về đạo đức và mối quan hệ của nó với dịch thuật, hãy xem Drugan và Megone (2011: 188–9).

2 CIoL (2007: 3–4).

# THƯ MỤC

Al-Qinai, J. (2000), ‘Đánh giá chất lượng bản dịch: Chiến lược, tham số và thủ tục’, Meta, XLV (3), 497–519.

Alves, F. (ed.) (2003), Bản dịch Tam giác: Quan điểm trong nghiên cứu định hướng quy trình. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins.

Alves, F. và Liparini Campos, T. (2009), ‘Công nghệ dịch trong thời gian: Điều tra tác động của hệ thống bộ nhớ dịch và áp lực thời gian đối với các loại hỗ trợ bên trong và bên ngoài’, S. Göpferich, A. Lykke Jakobsen và

* 1. M. Mees (eds), Behind the Mind: Phương pháp, Mô hình và Kết quả trong Nghiên cứu Quy trình Dịch thuật. Copenhagen: Samfundslitteratur Press, trang 191–218.

Ansaldi, M. (1999), ‘Bản dịch và luật: Những quan sát của một giáo sư / dịch giả luật’, Language International, 11 (1), 12–17.

Antony, J. (2004), 'Một số ưu và nhược điểm của sáu sigma: Quan điểm học thuật',

Tạp chí TQM, 16 (4), 303–6.

Austermühl, F. (2001), Công cụ điện tử cho người dịch. Thực tiễn Dịch được Giải thích. Manchester: St Jerome.

Baker, M. (1992), Bằng các từ khác: Sách hướng dẫn về dịch. London / New York: Routledge.

- (ed.) (1998/2001), Routledge Encyclopedia of Translation Studies (xuất bản lần thứ 3).

London / New York: Routledge.

Barsky, R. F. (2005), ‘Bản dịch của nhà hoạt động trong kỷ nguyên luật hư cấu’, TTR: Traduction, Terminologie, Rédaction, 18 (2), 17–48.

Bédard, C. (2000), ‘Mémoire de traduction cherche traducteur de cluster’,

Traduire, 186, 41–9.

Bell, R. T. (1991), Dịch và dịch: Lý thuyết và thực hành. Luân Đôn: Longman.

Beninatto, R. S. và De Palma, D. (2008), Xếp hạng 25 bản dịch hàng đầu

Các công ty. Tư vấn Nhận thức Thông thường. [Trực tuyến]

Bey, Y., Kageura, K. và Boitet, C. (2005), 'Một khuôn khổ quản lý dữ liệu cho hệ thống hỗ trợ người dịch tình nguyện trực tuyến' QRLex ', Kỷ yếu của PACLIC 19, Hội nghị Châu Á - Thái Bình Dương lần thứ 19 về Ngôn ngữ, Thông tin và Tính toán. Đài Loan: PACLIC, 51–60. [trực tuyến] ac.jp/~bey/pdf/PACLIC19\_40-Bey-Kyo.pdf.

Boucau, F. (2005), Ngành dịch thuật Châu Âu: Đối mặt với tương lai. [Trực tuyến]

* (2006), Thị trường dịch thuật Châu Âu. Sự kiện và số liệu cập nhật, 2006 –2010. NP: Liên minh các Hiệp hội các Công ty Dịch thuật Châu Âu.

Bourland, W. (2010), ‘Ai quyết định chất lượng bản dịch?’ Đa ngôn ngữ, tháng 10 / tháng 11 năm 2010, 50–2.

Bowker, L. (2001), "Hướng tới một phương pháp luận cho cách tiếp cận dựa trên ngữ liệu để đánh giá bản dịch", Meta, 46 (2), 345–64.

* (2002), Công nghệ dịch thuật có sự hỗ trợ của máy tính: Giới thiệu thực tế.

Ottawa: Nhà xuất bản Đại học Ottawa.

* (2005), ‘Năng suất vs chất lượng? Một nghiên cứu thử nghiệm về tác động của hệ thống bộ nhớ dịch, Localization Focus, tháng 3 năm 2005, ngày 13–20.
* (2007), ‘Bộ nhớ dịch và“ văn bản ”, trong L. Bowker (ed.), Lexicography, Terminology, and Translation: Text-Based Studies in Honor of Ingrid Meyer. Ottawa: Nhà xuất bản Đại học Ottawa, trang 175–88.

Brace, C. (2000), ‘Tự động hóa ngôn ngữ tại Ủy ban Châu Âu’, trong

R. C. Sprung (ed.), Tạm dịch: Thành công: Các chiến lược tiên tiến để phát triển đa ngôn ngữ trong kỷ nguyên toàn cầu. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, trang 219–24.

Brunette, L. (2000), ‘Hướng tới một thuật ngữ để đánh giá chất lượng bản dịch: So sánh các thực hành TQA’, The Translator, 6 (2), 169–82.

Brunette, L., Gagnon, C. và Hine, J. (2005), ‘Dự án GREVIS: Sự sửa đổi hoặc tai họa của tòa án’, Across Languages ​​and Cultureures, 6 (1), April 2005, 29–45.

Byrne, J. (1999), ‘Translator, localiser hay jack-of-all-trades? Những thách thức mới mà người phiên dịch ngày nay phải đối mặt, Dịch Ireland, 13 (1). [Trực tuyến]

* (2006), Bản dịch kỹ thuật. Các chiến lược về khả năng sử dụng để dịch tài liệu kỹ thuật. Dordrecht: Springer.
* (2007), ‘Người dịch báo trước: Hiểu hậu quả pháp lý của những sai sót trong bản dịch chuyên nghiệp’, Tạp chí Dịch thuật Chuyên ngành, 7, 2–24.

Caminade, M. và Pym, A. (1995), ‘Annuaire mondiale des formations en traduction et en interprétation’, Special Issue of Traduire. Paris: Société des Traducteurs.

Cao, D. và Zhao, X. (2008), ‘Dịch thuật tại Liên Hợp Quốc với tư cách là bản dịch chuyên ngành’, Tạp chí Dịch thuật Chuyên ngành, 9, 39–54.

Carroll, J. B. (1966), 'Một thử nghiệm đánh giá chất lượng bản dịch',

*Mechanical Translation and Computational Linguistics*, 9 (3/4), 55–66.

Carson-Berndsen, J., Harold Somers, C. V. and Way, A. (2010), ‘Integrated language technology as a part of next generation localization’. *Localisation Focus*, 8(1), 53–66.

Chartered Institute of Linguists (CIoL) (2007), Quy tắc Ứng xử Nghề nghiệp. [Trực tuyến]

Chesterman, A. (1997), Bản dịch của Memes: Sự lan tỏa của ý tưởng trong lý thuyết dịch. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins.

* (2007), Bản dịch của Memes: Sự lan tỏa của ý tưởng trong lý thuyết dịch.

Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins.

* (2009), ‘Tên và bản chất của các nghiên cứu về dịch giả’, Hermes: Tạp chí Nghiên cứu Ngôn ngữ và Truyền thông, 42, 13–22.

Chesterman, A. và Wagner, E. (2002), Lý thuyết có thể giúp người dịch không? Đối thoại giữa Tháp Ngà và Mặt chữ. Manchester: St Jerome.

Choudhuri, I. N. (1997), ‘Tính đa dạng của ngôn ngữ và văn học trong bản dịch: Bối cảnh hậu thuộc địa’, Meta, XLII (2), 439–43.

Chriss, R. (2006), Bản dịch như một nghề. N.p: Lulu.

Clark, R. (1994), 'Bản dịch có sự hỗ trợ của máy tính: Trạng thái của nghệ thuật', trong

C. Dollerup và A. Lindegaard (eds), Giảng dạy Biên dịch và Phiên dịch 2: Insights, Aims, Visions. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, trang 301–8. Cogan, M. L. (1953), "Hướng tới định nghĩa nghề nghiệp", Giáo dục Harvard

Đánh giá, XXIII, 33–50.

OED súc tích, xuất bản lần thứ 11 (2009), Oxford: OUP.

Cronin, M. (2003), Dịch thuật và Toàn cầu hóa. London / New York: Routledge.

* (2010), ‘Đám đông dịch thuật’, Revista Tradumàtica: Traducció i Tecnologies de la Informació i la Comunicació, 8, tháng 12 năm 2010. [trực tuyến]

Crystal, D. và Davy, D. (1969), Điều tra phong cách tiếng Anh. Luân Đôn: Longman. De Sutter, N. (2005), ‘Kiểm soát chất lượng bản dịch tự động’, Communicator.

Viện Truyền thông Khoa học và Kỹ thuật, Mùa hè 2005, 22–5.

Deming, W. E. (2000), Kinh tế học mới cho công nghiệp, chính phủ, giáo dục (xuất bản lần thứ 2). Cambridge, MA: MIT Press.

DePalma, D., Sargent, B. B. và Beninatto, R. S. (2006), Không thể đọc, Sẽ không mua: Tại sao lại quan trọng ngôn ngữ trên các trang web toàn cầu. Một cuộc khảo sát quốc tế về sở thích mua của người tiêu dùng toàn cầu. Lowell, MA: Tư vấn Nhận thức Thông thường.

Désillets, A. (2007), ‘Bản dịch đã được wiki hóa: Sự cộng tác trực tuyến rộng rãi sẽ tác động như thế nào đến thế giới dịch thuật?’ Dịch thuật và Máy tính

29. Luân Đôn: Aslib, n.p.

DiBona, C., Ockman, S. và Stone, M. (eds) (1999), Nguồn mở: Tiếng nói từ cuộc cách mạng nguồn mở. Sebastopol, CA: O’Reilly.

Tổng cục dịch thuật tại Ủy ban Châu Âu (2005),

Công cụ dịch thuật và quy trình làm việc. [Trực tuyến]

Dollerup, C. (2001), ‘Các ngôn ngữ cầu vồng: Khung cảnh ở Nam Phi’, Language International, 13 (1), 34–9. [Trực tuyến]

Dong, D.-H. và Lan, Y.-S. (2010), ‘Năng lực văn bản và việc sử dụng các thiết bị liên kết trong việc dịch sang ngôn ngữ thứ hai’, The Interpreter and Translator Trainer, 4 (1), 47–88.

Dove, C. (2010), ‘Nghiên cứu điển hình về PayPal’, Localization World, Seattle, ngày 7 tháng 10 năm 2010. Drugan, J. (2004), ‘Quản lý tài liệu đa ngôn ngữ và quy trình làm việc trong

Các tổ chức châu Âu ', Phiên dịch và Máy tính 26. London: Aslib, n.p.

* (2007a), ‘Sự can thiệp thông qua bản dịch có sự hỗ trợ của máy tính: Trường hợp của EU’, trong J. Munday (ed.), Bản dịch là Sự can thiệp. London / New York: Continuum, trang 118–37.
* (2007b), "Ảnh hưởng của các công cụ dịch thuật có sự hỗ trợ của máy tính đối với chất lượng bản dịch", trong I. Kemble (ed.), Công nghệ và Văn hóa Dịch. Kỷ yếu của Hội nghị được tổ chức vào ngày 11 tháng 11 năm 2006 tại Portsmouth. Portsmouth: Đại học Portsmouth, trang 80–96.
* (2011), ‘Đạo đức dịch thuật wikified: Quy tắc đạo đức nghề nghiệp và thực hành áp dụng cho bản dịch không chuyên nghiệp đến mức nào?’ Trong

M. O’Hagan (ed.), Bản dịch là Hoạt động xã hội. Loạt bài mới của Linguistica Antverpiensia - Chủ đề trong nghiên cứu dịch thuật 10. Antwerp: Nhà xuất bản Đại học Antwerp, trang 111–30.

Drugan, J. và Babych, B. (2010), ‘Tài nguyên được chia sẻ, giá trị được chia sẻ? Hàm ý đạo đức của việc chia sẻ tài nguyên dịch thuật ', trong V. Zhechev (ed.), Kỷ yếu Hội thảo chung EM + / CNGL lần thứ hai. Đưa MT đến với người dùng: Nghiên cứu về việc tích hợp MT trong ngành dịch thuật. Hiệp hội dịch máy Hoa Kỳ, Denver, Colorado, ngày 4 tháng 11 năm 2010, trang 3-9.

Drugan, J. và Martin, T. (2005), ‘Quản lý sửa đổi: Thay đổi, cơ hội và thách thức’. Thuyết trình cho hội nghị thường niên của Viện Phiên dịch và Phiên dịch Vương quốc Anh, Cardiff, tháng 9 năm 2005.

Drugan, J. và Megone, C. (2011), ‘Đưa đạo đức vào đào tạo phiên dịch: Cách tiếp cận tích hợp, liên ngành’, The Interpreter and Translator Trainer, 5 (1), 189–211.

Drugan, J. và Rothwell, A. (2011), ‘Sự trỗi dậy của dịch thuật’, trong P. Lane (ed.), Nghiên cứu Pháp trong và cho Thế kỷ 21. Liverpool: Nhà xuất bản Đại học Liverpool, trang 155–67.

Dunne, K. (2006), Quan điểm về bản địa hóa. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins (Loạt sách chuyên khảo về học thuật của Hiệp hội Dịch giả Hoa Kỳ

XIII).

Durban, C. (2006), Bản dịch: Hiểu đúng. Hướng dẫn mua bản dịch. [Trực tuyến]

* (2010), Dịch giả Thịnh vượng. Lời khuyên từ Kiến lửa và Ong thợ.

N.p: FA&WB Press.

Eckersley, H. (2002), *Achieving Objectivity in Measuring Translation*

*Quality*. [online] presentation at the Association of Translation Companies annual conference, 11–12 September 2002 [online] [www.atc.org.uk/ITR\_](http://www.atc.org.uk/ITR_ATC_2002A.ppt) [ATC\_2002A.ppt.](http://www.atc.org.uk/ITR_ATC_2002A.ppt)

Esselink, B. (2000), Hướng dẫn thực hành về bản địa hóa. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins.

* (2001), ‘Thiết kế web: Phát triển bản địa’, Language International, tháng 2 năm 2001, 16–18.

Fiederer, R. và O’Brien, S. (2009), ‘Chất lượng và Dịch máy: Mục tiêu thực tế?’ Tạp chí Dịch thuật Chuyên ngành, 11, 52–73.

Fiser, D. (2008), ‘Các xu hướng gần đây trong ngành dịch thuật ở Slovenia’, Tạp chí Dịch thuật Chuyên ngành, 10, 23–39.

Flanagan, M. (2009), ‘Sử dụng bản dịch máy dựa trên ví dụ để dịch phụ đề DVD’, trong M. L Forcada và A. Way (eds), Kỷ yếu của Hội thảo lần thứ 3 về Dịch máy dựa trên ví dụ. Dublin, Ireland, tháng 11 năm 2009, trang 85–92.

Fraser, J. (1994), ‘Chuyển thực hành thành lý thuyết: Nghiên cứu thực tế về chất lượng trong đào tạo phiên dịch’, trong C. Picken (ed.), Quality - Assurance, Management and Control. Kỷ yếu Hội nghị ITI 7. London: Viện Biên dịch và Phiên dịch, trang 130–41.

* (2000), ‘Cái nhìn rộng hơn: Cách các dịch giả tự do xác định năng lực dịch thuật’, trong C. Shäffner và B. Adab (eds), Phát triển Năng lực Dịch thuật. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, trang 51–62.

Gaal, A. (2001), ISO 9001: 2000 cho Doanh nghiệp nhỏ: Thực hiện

Quản lý Chất lượng Tiếp cận Quy trình. Boca Raton / New York: Nhà xuất bản St Lucie.

García, I. (2009a), ‘Ngoài bộ nhớ dịch: Máy tính và dịch giả chuyên nghiệp’, Tạp chí Dịch thuật Chuyên ngành, 12, 199–214.

* (2009b), ‘Nghiên cứu về các công cụ dịch thuật’, trong A. Pym và A. Perekrestenko (eds), Dự án Nghiên cứu Dịch thuật 2, Nhóm Nghiên cứu Liên văn hóa Tarragona, trang 27–31.
* (2010), 'Vị trí thích hợp của các chuyên gia (và những người không chuyên nghiệp và máy móc) trong việc dịch web', Revista Tradumàtica: Traducció i Tecnologies de la Informació i la Comunicació, 8, December 2010. [trực tuyến]

Gaspari, F., Toral, A. và Naskar, SK (2011), 'Đánh giá MT hướng vào nhiệm vụ tập trung vào người dùng cho wiki: Một nghiên cứu điển hình', trong V. Zhechev (ed.), Proceedings of the Third Joint EM + / Hội thảo CNGL 'Đưa MT tới Người dùng: Nghiên cứu Đáp ứng Người dịch'. Luxembourg, ngày 14 tháng 10 năm 2011, trang 13–22.

Gerasimov, A. (2007), ‘So sánh các sản phẩm dịch thuật QA’, Đa ngôn ngữ, tháng 1 đến tháng 2 năm 2007, 22–5.

Gneezy, U. và Rustichini, A. (2000), ‘Trả đủ hoặc không trả chút nào’, Tạp chí Kinh tế hàng quý, 115 (3), 791–810.

Gouadec, D. (2007), Bản dịch như một nghề. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins.

* (2009), Nhà kinh doanh nghề nghiệp. Paris: La Maison du Dictionnaire.

Groves, D. và Way, A. (2005), ‘SMT dựa trên ví dụ kết hợp: Tốt nhất của cả hai thế giới?’ Trong Kỷ yếu của Hội thảo ACL về Xây dựng và Sử dụng Văn bản Song song. Ann Arbor: Hiệp hội Ngôn ngữ học Tính toán, trang 183–90.

Gutt, E.-A. (1991), Bản dịch và Sự liên quan. Nhận thức và bối cảnh. Oxford: Blackwell.

Hague, D., Melby, A. và Zheng, W. (2011), ‘Khảo sát đánh giá chất lượng bản dịch: Một cách tiếp cận đặc tả’, The Interpreter and Translator Trainer, 5 (2), 243–67.

Halliday, M. A. K. (2001), ‘Hướng tới một lý thuyết về dịch tốt’, trong E. Steiner và C. Yallop (eds), Khám phá bản dịch và sản xuất văn bản đa ngôn ngữ. Berlin: Mouton de Gruyter, trang 307–25.

Hamerly, J., Paquin, T. và Walton, S. (1999), 'Giải phóng nguồn: Câu chuyện về Mozilla', trong C. DiBona, S. Ockman và M. Stone (eds), Nguồn mở: Giọng từ cuộc cách mạng nguồn mở. Sebastopol, CA: O’Reilly, trang 91–5.

Hatim, B. and Mason, I. (1990), Discourse and the Translator. Luân Đôn: Longman.

Hirst, P. và Thompson, G. (1996/2000), Toàn cầu hóa trong câu hỏi: Kinh tế quốc tế và các khả năng của quản trị (xuất bản lần thứ 2). Cambridge: Polity Press.

Holmes, J. S. (1972/2000), ‘Tên và bản chất của nghiên cứu dịch thuật’, trong L. Venuti (ed.), The Translation Studies Reader. London / New York: Routledge, trang 180–92.

Hönig, H. G. (1998), ‘Vị trí, quyền lực và thực tiễn: Các phương pháp tiếp cận theo chủ nghĩa chức năng và đánh giá chất lượng bản dịch’, trong C. Schäffner (ed.), Bản dịch và Chất lượng. Clevedon: Đa ngôn ngữ, trang 6–31.

House, J. (1997), Đánh giá chất lượng bản dịch: Mô hình được xem xét lại. Tübingen: Gunter Narr.

* (1998/2001), ‘Chất lượng bản dịch’, trong M. Baker và K. Malmkjaer (eds), Routledge Encyclopedia of Translation Studies. London / New York: Routledge, trang 197–200.

Howe, J. (2008), Nguồn nhân lực cộng đồng: Tại sao sức mạnh của đám đông đang thúc đẩy tương lai của doanh nghiệp. New York: Ngôi nhà ngẫu nhiên.

Hoyle, D. (2009), Sổ tay Hệ thống Chất lượng ISO 9000. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Humphrey, L., Somers, A., Bradley, J. và Gilpin, G. (2011), Cuốn sách nhỏ về sự chuyển giao. Luân Đôn: Mẹ Lưỡi.

Tổ chức Tiêu chuẩn hoá Quốc tế (ISO) (2005), Tiêu chuẩn Quốc tế ISO 9000: Hệ thống Quản lý Chất lượng - Cơ bản và Từ vựng. Geneva: ISO, số tham chiếu: ISO 9000: 2005 (E).

Juris, J. S. (2005), ‘The new digital media and activist networking within anti-corporate globalization movements’, *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 597, 189–208.

Kaji, H. (1999), ‘Controlled languages for machine translation: State of the art’, *Proceedings of MT Summit VII: MT in the Great Translation Era*, 13–17 September 1999, Kent Ridge Digital Labs, Singapore, 37–9.

Kelly, D. (2005), Sổ tay dành cho Giảng viên Dịch thuật: Hướng dẫn Thực hành Phản xạ. Manchester: St Jerome.

Kelly, N. (2009), ‘Những lầm tưởng về bản dịch có nguồn lực từ cộng đồng’, Đa ngôn ngữ, tháng 12 năm 2009, 62–3.

Kelly, N. và Stewart, R. G. (2010), 35 Nhà cung cấp Dịch vụ Ngôn ngữ Hàng đầu.

Tư vấn Nhận thức Thông thường. [Trực tuyến]

Kingscott, G. (1996a), ‘Cung cấp chất lượng và giá trị’, trong R. Owens (ed.), The Translator’s Handbook. Luân Đôn: Routledge, trang 137–46.

* (1996b), "Tác động của công nghệ và tác động đến việc giảng dạy", trong

C. Dollerup và V. Appel (eds) Giảng dạy Biên dịch và Phiên dịch 3.

Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, trang 295–300.

* (1999), 'Đánh giá chất lượng dịch thuật', Tạp chí Bộ KHĐT, Cuộc họp Quốc tế về Phiên dịch và Phiên dịch, Trường Ngôn ngữ, Viện Bách khoa Ma Cao, 6–7 tháng 5 năm 1999, 197–202.

Koehn, P. (2005), 'Europarl: Một kho tài liệu song song cho dịch máy thống kê',

Kỷ yếu của MT Summit X, Phuket, Thái Lan, 79–86.

* (2010), ‘Cho phép người dịch đơn ngữ: Hậu chỉnh sửa so với lựa chọn’, Kỷ yếu Công nghệ Ngôn ngữ Con người: Hội nghị Thường niên năm 2010 của Chương Bắc Mỹ của Hiệp hội Ngôn ngữ Tính toán. Ngày 2–4 tháng 6 năm 2010, Los Angeles, California, 537–45.

Koo, S. L. và Kinds, H. (2000), ‘Mô hình đảm bảo chất lượng cho các dự án ngôn ngữ’, trong R. C. Sprung (ed.), Dịch thành Thành công. Các chiến lược tiên tiến để phát triển đa ngôn ngữ trong kỷ nguyên toàn cầu. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, trang 147–57.

Koppel, M. và Ordan, N. (2011), ‘Translationese và các phương ngữ của nó’. Kỷ yếu của ACL. 2011, 1318–1326.

Koskinen, K. (2008), Các tổ chức dịch: Nghiên cứu dân tộc học về bản dịch của EU. Manchester: St Jerome.

Künzli, A. (2007a), ‘Sửa đổi bản dịch: Một nghiên cứu về hiệu suất của mười dịch giả chuyên nghiệp sửa đổi một văn bản pháp lý’, trong Y. Gambier, M. Schlesinger và R. Stolze (eds), Nghiên cứu Dịch thuật: Nghi ngờ và Hướng dẫn. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, trang 115–26.

* (2007b), ‘Chiều hướng đạo đức của việc sửa đổi bản dịch. Một nghiên cứu thực nghiệm',

Tạp chí Dịch thuật Chuyên ngành, 8, 42–56.

Kussmaul, P. và Tirkkonen-Condit, S. (1995), ‘Phân tích giao thức suy nghĩ to trong nghiên cứu dịch thuật’, TTR: Traduction, Terminologie, Rédaction, 8 (1), 177–99.

Lagoudaki, E. (2006), ‘Khảo sát bộ nhớ dịch 2006: Nhận thức của người dùng về việc sử dụng TM’, Dịch và Máy tính 28. London: Aslib, n.p.

* (2009), ‘Môi trường biên tập bản dịch’, Hội nghị thượng đỉnh MT XII - Hội thảo: Ký ức ngoài dịch thuật: Công cụ mới cho người dịch MT, ngày 29 tháng 8 năm 2009. Ottawa, Canada, n.p.

Lallana, E. C. và Uy, M. N. (2003), Thời đại thông tin. [Trực tuyến]

Lambert, J. (1996), 'Ngôn ngữ và dịch thuật như những vấn đề quản lý: Một nhiệm vụ mới cho giáo dục', trong C. Dollerup và V. Appel (eds) Giảng dạy Biên dịch và Phiên dịch 3. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, trang 271 –93.

Lanier, J. (2010), You Are Not a Gadget. Một Tuyên ngôn. New York: Alfred A. Knopf.

Larose, R. (1987), Théories đương thời de la traduction (xuất bản lần thứ 2). Sillery, Quebec: Presses de l’Université du Québec.

* (1994), ‘Qualité et efficacité en traduction: Réponse à F. W. Sixel’, Meta, 39 (2), 362–73.
* (1998), ‘Méthodologie de l’évaluation des traductions’, Meta, 43 (2), 163–86.

Lauscher, S. (2000), ‘Đánh giá chất lượng bản dịch: Lý thuyết và thực hành có thể gặp nhau ở đâu?’ The Translator, 6 (2), 149–68.

Leavitt, H. J. (2005), Từ trên xuống: Tại sao các cấu trúc phân cấp vẫn tồn tại và cách quản lý chúng hiệu quả hơn. Boston, MA: Nhà xuất bản Trường Kinh doanh Harvard.

Lewis, M. P. (ed.) (2009), Ethnologue: Languages ​​of the World (xuất bản lần thứ 16).

Dallas, Texas: SIL International.

LISA (2003), Sơ lược về ngành bản địa hóa (xuất bản lần thứ 2). [trực tuyến] www.ict. griffith.edu.au/~davidt/cit3611/LISAprimer.pdf.

* (2007), Nguồn nhân lực cộng đồng: Đám đông muốn giúp bạn tiếp cận thị trường mới.

[Trực tuyến]

Lockwood, R. (2000), ‘Dịch máy và tác giả có kiểm soát tại caterpillar’, trong R. C. Sprung (ed.), Dịch thành Thành công. Các chiến lược tiên tiến để phát triển đa ngôn ngữ trong kỷ nguyên toàn cầu. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, trang 187–202.

Lommel, A. và Ray, R. (2007), Đưa phần mềm ra thế giới: Kết quả của Khảo sát Phần mềm Toàn cầu của LISA (xuất bản lần thứ 2). [Trực tuyến]

Lönnroth, K.-J. (2005), Diễn văn tại Đại hội Thế giới lần thứ 17 của FIT ở Tampere, Phần Lan, ngày 4 tháng 8 năm 2005: "Làm thế nào để đảm bảo chất lượng toàn diện trong một thị trường dịch thuật đang thay đổi - một cách tiếp cận của Châu Âu".

Makoushina, J. (2007), ‘Các công cụ đảm bảo chất lượng dịch: Trạng thái hiện tại và cách tiếp cận trong tương lai’, Dịch và Máy tính 29. London: Aslib, n.p.

McAlester, G. (2000), ‘Đánh giá việc dịch sang một ngôn ngữ nước ngoài’, trong C. Schäffner và B. Adab (eds), Development Competence. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, trang 229–42.

Mitamura, H. (1999), ‘Controlled language for multilingual machine translation’, *Proceedings of MT Summit VII: MT in the Great Translation Era*, 13–17 September 1999, Kent Ridge Digital Labs, Singapore, 46–52.

Mossop, B. (2001), *Revising and Editing for Translators*. Manchester: St Jerome.

* (2007), ‘Các nghiên cứu thực nghiệm về sửa đổi: Những gì chúng ta biết và cần biết’, Tạp chí Dịch thuật Chuyên ngành, 8, tháng 7 năm 2007, 5–20.

Munday, J. (ed.) (2007), Bản dịch là Sự can thiệp. London: Continuum và IATIS.

* (2008), Giới thiệu Nghiên cứu Dịch thuật: Lý thuyết và Ứng dụng (xuất bản lần thứ 2).

London / New York: Routledge.

Munro, R. (2010), ‘Bản dịch do cộng đồng sử dụng để ứng phó khẩn cấp ở Haiti: Sự hợp tác toàn cầu của tri thức địa phương’, Hội thảo AMTA về Nguồn lực cộng đồng cho bản dịch. Denver, Colorado, Hoa Kỳ.

Nadvi, K. và Wältring, F. (2004), "Tạo ý nghĩa về các tiêu chuẩn toàn cầu", trong

H. Schmitz (ed.), Doanh nghiệp địa phương trong nền kinh tế toàn cầu: Các vấn đề về quản trị và nâng cấp. Cheltenham và Massachusetts: Edward Elgar, trang 53–94.

Newmark, P. (1981), Phương pháp tiếp cận dịch thuật. Oxford: Pergamon. Nida, E. A. (1964), Hướng tới Khoa học Dịch thuật. Leiden: E. J. Brill.

Nord, C. (1991), Phân tích văn bản trong bản dịch. Lý thuyết, Phương pháp và Ứng dụng Didactic của một Mô hình Phân tích Văn bản Định hướng Dịch (trans.

C. Nord và P. Sparrow). Amsterdam: Rodopi.

Nyberg, E., Mitamura, T. và Huijsen, W.-O. (2003), ‘Ngôn ngữ được kiểm soát cho tác giả và bản dịch’, trong H. Somers (ed.), Computers and Translation: A Translator’s Guide. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, trang 245–81.

O’Brien, S. (1998), ‘Kinh nghiệm thực tế về các công cụ dịch có sự hỗ trợ của máy tính trong ngành bản địa hóa phần mềm’, trong L. Bowker, M. Cronin, D. Kenny và

J. Pearson (eds), Thống nhất trong Đa dạng? Xu hướng hiện tại trong nghiên cứu dịch thuật. Manchester: St Jerome, trang 115–22.

* (2002), 'Giảng dạy sau chỉnh sửa: Đề xuất về nội dung khóa học', Kỷ yếu Hội thảo EAMT lần thứ sáu 'Dạy dịch máy', 14–15 tháng 11 năm 2002, UMIST, Manchester, Anh, 99–106.
* (2011), ‘Đánh giá chất lượng bản dịch bắt kịp thời đại’, [trực tuyến]

[-is-catching-up-with-the-times.html.](http://www.translationautomation.com/best-practices/translation-quality-evaluation-is-catching-up-with-the-times.html)

O’Hagan, M. (2008), ‘Mạng lưới phiên dịch của người hâm mộ: Môi trường đào tạo phiên dịch tình cờ?’ Trong J. Kearns (ed.), Phiên dịch và Đào tạo Phiên dịch: Vấn đề, Phương pháp và Tranh luận. London / New York: Continuum, trang 158–83.

* (ed.) (2011), Bản dịch như một Hoạt động Xã hội. Linguistica Antverpiensia Loạt bài mới - Chủ đề về Nghiên cứu Dịch thuật 10. Antwerp: Nhà xuất bản Đại học Antwerp.

Olohan, M. (2011), ‘Người dịch và công nghệ dịch thuật: Bước nhảy của quyền tự quyết’, Nghiên cứu Dịch thuật, 4 (3), 342–57.

Olvera Lobo, MD, Robinson, B., Castro Prieto, RM, Quero Gervilla, E., Muñoz Martin, R., Muñoz Raya, E., Murillo Melero, M., Senso Ruiz, JA, Vargas Queseda, B. và Díez Lerma, JL (2007), 'Phương pháp tiếp cận chuyên nghiệp để đào tạo phiên dịch (PATT)', Meta, LII (3), 517–28.

Orlando, M. (2011), ‘Đánh giá các bản dịch trong việc đào tạo các dịch giả chuyên nghiệp: Tại ngã tư giữa lý thuyết, chuyên môn và thực hành sư phạm’, The Interpreter and Translator Trainer, 5 (2), 293–308.

Ørsted, (2001), ‘Chất lượng và hiệu quả: Các yếu tố không tương thích trong thực hành dịch thuật?’ Meta, XLVI (2), 438–47.

Owens, R. (ed.) (1996), The Translator’s Handbook. Luân Đôn: Aslib. PACTE (2003), 'Xây dựng mô hình năng lực dịch', trong F. Alves (ed.),

Bản dịch Tam giác: Các quan điểm trong nghiên cứu định hướng quy trình, Amsterdam và Philadelphia: John Benjamins, trang 43–66.

Pérez, C. R. (2001), ‘Từ mới lạ đến phổ biến: Máy tính và dịch thuật khi kết thúc thời đại công nghiệp’, Tạp chí dịch, 5 (1), tháng 1 năm 2001, n.p.

Picken, C. (ed.) (1994), Chất lượng - Đảm bảo, Quản lý và Kiểm soát. Kỷ yếu Hội nghị ITI 7. London: Viện Biên dịch và Phiên dịch.

Pierini, P. (2007), 'Chất lượng bản dịch trên web: Điều tra về các trang web du lịch ở Vương quốc Anh và Ý', Tạp chí Dịch thuật Chuyên ngành, 8, tháng 7 năm 2007, 85–103.

Pokorn, N. (2004), ‘Thách thức huyền thoại về năng lực của người bản ngữ trong lý thuyết dịch thuật. Kết quả của một bảng câu hỏi, trong G. Hansen,

K. Malmkjaer và D. Gile (eds), Tuyên bố, Thay đổi và Thách thức trong Nghiên cứu Dịch thuật. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, trang 113–24.

Prioux, R. và Rochard, M. (2007), ‘Economie de la révision dans une Organization internationale: le cas de l’OCDE’, Tạp chí Dịch thuật Chuyên ngành, 8, tháng 7 năm 2007, 21–41.

Pym, A. (1992), ‘Phân tích lỗi dịch và giao diện với việc giảng dạy ngôn ngữ’, trong C. Dollerup và A. Loddegaard (eds), The Teaching of Translation. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, trang 279–88.

* (1993), ‘Review of C. Nord’, Text Analysis in Translation. Lý thuyết, Phương pháp và Ứng dụng Didactic của một Mô hình để Phân tích Văn bản Định hướng Dịch, TTR: traduction, terminologie, rédaction, 6 (2), 184–90.
* (2003), ‘Định nghĩa lại năng lực dịch thuật trong kỷ nguyên điện tử’, Meta, 48 (4), 481–97.
* (2006), Bản địa hóa, Đào tạo và Mối đe dọa Phân mảnh. [Trực tuyến].
* (2010a), Khám phá các lý thuyết dịch. London / New York: Routledge.
* (2010b), ‘On empiricism and bad philosophy in Translation Studies’, revised version of paper first published in H.C. Omar et al. (eds) (2009) *The*

*Sustainability of the Translation Field*. Kuala Lumpur: Persatuan Penterjemah Malaysia (Malaysian Translators Association), 2009, 28–39. Revised version [online] [www.tinet.cat/~apym/on-line/research\_methods/2009\_lille.pdf.](http://www.tinet.cat/~apym/on-line/research_methods/2009_lille.pdf)

Quah, C. K. (2006), Dịch thuật và Công nghệ. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Rasmussen, K. W. và Schjoldager, A. (2011), ‘Bản dịch sửa đổi: Một cuộc khảo sát về chính sách sửa đổi ở các công ty dịch thuật Đan Mạch’, Tạp chí Dịch thuật Chuyên ngành, 15, 87–120.

Reiss, K. (1983), ‘Chất lượng bản dịch oder wann ist eine Übersetzung gut?’

Babel, 29 (4), 198–208.

* (2000), Phê bình bản dịch: Tiềm năng và Hạn chế (tạm dịch.

E. F. Rhodes). Manchester: St Jerome.

Reiss, K. và Vermeer, H. (1984), Grundlegung einer allgemeinen Translationstheorie. Tübingen: Niemeyer

Resnik, P., Buzek, O., Hu, C., Kronrod, Y., Quinn, A. và Bederson, B. (2010), 'Cải thiện bản dịch thông qua cách diễn giải có mục tiêu', trong Kỷ yếu của

Hội nghị năm 2010 về các phương pháp thực nghiệm trong xử lý ngôn ngữ tự nhiên. Massachusetts: MIT, trang 127–37.

Rinsche, A. và Portera-Zanotti, N. (2009), Nghiên cứu về quy mô của ngành ngôn ngữ ở EU. [trực tuyến] Tổng giám đốc Ủy ban Châu Âu

Để dịch,

Ritzer, G. (ed.) (2007), The Blackwell Companion to Globalization. Malden, MA: Blackwell.

Robertson, R. và White, K. E. (2007), ‘Toàn cầu hóa là gì?’ Trong G. Ritzer (ed.),

Người bạn đồng hành của Blackwell với toàn cầu hóa. Malden, MA: Blackwell, trang 54–66.

Sager, J. (1993), Kỹ thuật ngôn ngữ và dịch thuật. Hệ quả của Tự động hóa. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins.

Samuelsson-Brown, G. (1996), ‘Quy trình làm việc, chất lượng và đảm bảo chất lượng’, trong R. Owens (ed.), The Translator’s Handbook, pp. 103–36.

Schäffner, C. (ed.) (1998a), Bản dịch và Chất lượng. Clevedon: Đa ngôn ngữ.

* (1998b), ‘Từ“ tốt ”đến“ phù hợp về mặt chức năng ”: Đánh giá chất lượng bản dịch, trong C. Schäffner (ed.), Bản dịch và Chất lượng. Clevedon: Đa ngôn ngữ, trang 1–5.

Schäffner, C. và Adab, B. (eds) (2000), Phát triển năng lực dịch.

Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins.

Shäffner, C. (ed.) (1999), Bản dịch và Định mức. Clevedon: Đa ngôn ngữ.

Sireci, SG, Yang, Y., Harter, J. và Ehrlich, EJ (2006), 'Đánh giá các hướng dẫn về chuyển thể thử nghiệm: Phân tích phương pháp luận về chất lượng bản dịch', Tạp chí Tâm lý học Đa văn hóa, 37 (5), 557– 67.

Somers, H. (1998/2001), ‘Máy dịch’, trong M. Baker (ed.), Routledge Encyclopedia of Translation Studies, London: Routledge, trang 136–49.

* (2003a), ‘Hệ thống bộ nhớ dịch’, trong H. Somers (ed.), Máy tính và Bản dịch: Hướng dẫn của Người dịch. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, trang 31–46.
* (2003b), ‘Dịch máy trong lớp học’, trong H. Somers (ed.), Máy tính và Bản dịch: Hướng dẫn của Người dịch. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, trang 319–40.

Souphavanh, A. và Karoonboonyanan, T. (2005), Phần mềm nguồn mở / miễn phí: Bản địa hóa. New Delhi: Elsevier.

Sprung, R. C. (ed.) (2000a), Dịch thành Thành công. Các chiến lược tiên tiến để phát triển đa ngôn ngữ trong kỷ nguyên toàn cầu. Amsterdam / Philadelphia: John

Benjamins.

* (2000b), ‘Sứ mệnh quan trọng: Dịch cho các ngành được quản lý’, trong R. C. Sprung (2000), Dịch thành Thành công. Các chiến lược tiên tiến để phát triển đa ngôn ngữ trong kỷ nguyên toàn cầu. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, trang 173–86.

Steiner, E. và Yallop, C. (eds) (2001), Khám phá bản dịch và sản xuất văn bản đa ngôn ngữ: Ngoài nội dung. Berlin và New York: Mouton de Gruyter.

Steiner, G. (1975/1998), Sau Babel. Các khía cạnh của ngôn ngữ và dịch thuật (xuất bản lần thứ 3). Oxford và New York: Nhà xuất bản Đại học Oxford.

Sulzberger, P. (2011), ‘Chất lượng’ đã chết? Hoặc Người dịch có thể Viết nó một cách sáng tạo để Tìm khách hàng trả tiền tốt hơn không? [Trực tuyến]

[-more-better-paying-customers/.](http://translationbiz.wordpress.com/2011/08/23/is-quality-dead-or-could-translators-twist-it-creatively-to-find-more-better-paying-customers/)

Surowiecki, J. (2004), Trí tuệ của đám đông: Tại sao Nhiều người Thông minh hơn Số ít và Trí tuệ Tập thể hình thành nên Doanh nghiệp, Nền kinh tế, Xã hội và Quốc gia như thế nào. New York: Tăng gấp đôi.

Teixeira, C. (2011), 'Kiến thức về xuất xứ và ảnh hưởng của nó đối với hiệu suất dịch trong môi trường TM / MT tích hợp', trong B. Sharp, M. Zock,

M. Carl và A. L.Jakobsen (eds), Kỷ yếu hội thảo NLPSC quốc tế lần thứ 8. Chủ đề đặc biệt: Tương tác giữa người và máy trong dịch thuật (Nghiên cứu Copenhagen về Ngôn ngữ 41). Frederiksberg: Samfundslitteratur, 107–18.

Torres-Hostench, O., Biau, JR, Cid, P., Martín, A., Mesa-Lao, B., Orozco, M. và Sánchez-Gijón, P. (2010), 'TRACE: Đo lường tác động của Công cụ CAT trên các văn bản dịch ', trong ML Gea-Valor, I. García-Izquierdo và MJ Esteve (eds), Nghiên cứu Ngôn ngữ và Dịch thuật trong Giao tiếp Khoa học. Bern / New York: Peter Lang, trang 255–76.

Toury, G. (1999), 'Một số đoạn văn về "bản dịch" và "định mức", trong

C. Shäffner (ed.), Bản dịch và Định mức. Clevedon: Những vấn đề đa ngôn ngữ, trang 10–32.

Van der Meer, J. (2006), 'Các cách tiếp cận khác nhau để dịch máy', trong Đưa máy dịch vào công việc. Báo cáo về Diễn đàn điều hành TAUS được tổ chức tại Bắc Kinh, ngày 21 và 22 tháng 9. N.p .: Hiệp hội Người dùng Tự động hóa Dịch thuật.

* (2009), Hãy để một nghìn hệ thống MT nở rộ. [Trực tuyến]
* (2010), Facebook, Google, IBM và Microsoft đưa chúng ta đến đâu? [Trực tuyến]

[-and-microsoft-taking-us.html.](http://www.translationautomation.com/perspectives/where-are-facebook-google-ibm-and-microsoft-taking-us.html)

Venuti, L. (1995/2008), *The Translator*’*s Invisibility: A History of Translation*

(Ấn bản thứ 2). Abingdon / New York: Routledge.

Wilkinson, M. (2005), 'Sử dụng kho ngữ liệu chuyên dụng để cải thiện chất lượng bản dịch',

Tạp chí Dịch thuật, 9 (3), tháng 7 năm 2005, n.p.

* (2007), ‘Corpora, tình cờ và các kỹ thuật tìm kiếm nâng cao’, Tạp chí Dịch thuật Chuyên ngành, 7, tháng 1 năm 2007, 108–22.

Williams, J. và Chesterman, A. (2002), Bản đồ. Hướng dẫn dành cho người mới bắt đầu để thực hiện nghiên cứu trong nghiên cứu dịch thuật. Manchester: St Jerome.

Williams, M. (2004), Đánh giá chất lượng bản dịch: Phương pháp tiếp cận tập trung vào lập luận. Ottawa: Nhà xuất bản Đại học Ottawa.

* (2009), ‘Đánh giá chất lượng bản dịch’, Mutatis Mutandis, 8 (1), 3–23.

Wooten, A. (2011), ‘Các công ty có thể có được các dịch vụ chuyên nghiệp miễn phí thông qua nguồn cung ứng cộng đồng không?’ Deseret News, 18 tháng 2, [trực tuyến].

Yamada, M. (2011), ‘Ảnh hưởng của cơ sở dữ liệu bộ nhớ dịch đối với năng suất’, trong A. Pym (ed.), Dự án Nghiên cứu Dịch thuật 3, Tarragona: Intercultural Studies Group, trang 63–73.

Zuckerman, E. (2008), Internet Polyglot, Hội đồng Chương trình Nghị sự Toàn cầu của Diễn đàn Kinh tế Thế giới về Tương lai của Internet, ngày 30 tháng 10, [trực tuyến]

# MỤC LỤC

11/9, các sự kiện của 15

'Hệ thống xử lý tích cực' 29 'theo kinh nghiệm, chiết trung' của Al-Qinai

mô hình 56–60

phê bình chuyên môn 59–60

bản dịch trong thế giới thực 59

bảy bộ tham số 58–9

ST và TT 58–9

phân tích văn bản 57

cơ sở lý thuyết 57 Hiệp hội dịch giả Hoa Kỳ

(ATA) 11

phong trào chống toàn cầu hóa 15–16 cách tiếp cận lấy lập luận làm trung tâm

tới TQA (ARTRAQ),

Cuộc tranh luận 60–4 của Williams làm trung tâm

tiếp cận 63–4

mối quan tâm quan trọng trong bối cảnh chuyên nghiệp 63–4

thay thế các tính năng ngôn ngữ hoặc vi văn bản 64

văn bản kiểm tra được đánh giá là 'Dưới tiêu chuẩn' 64

yếu tố thiết yếu 48

cấp độ macrotextual 60

lỗi lớn 60–1 mô hình toán học,

tiêu chuẩn 61–2

phương pháp tiếp cận vi văn bản 60

các mô hình phi định lượng 48

loại định lượng 48 thứ nguyên định lượng và

mô hình phi định lượng 48 khía cạnh câu hỏi hoặc từ chối 62–3 thang đánh giá 61

giai đoạn 61

tiêu chuẩn tham chiếu / tiêu chí tham chiếu 48

translation profession 62

Khảo sát Bồi thường Biên dịch và Phiên dịch ATA 20

nhận thức về bản dịch 15–17

phong trào anti -globalization 15–16 nâng cao sự tự do của

phong trào 15 sự kiện 11/9 15

chơi game trực tuyến hàng loạt 16

MMOG hoặc MMO / MOC 16

MT và các công cụ miễn phí 17 ‘netizen’ 16

chất lượng và

Đào tạo CPD 27

bản dịch phù hợp với mục đích 27 bản dịch đủ tốt 27 người dùng cuối có hiểu biết 26 luật bảo vệ ngôn ngữ

và các nền văn hóa 26

công khai tiêu cực 27 chiều kích chính trị - đạo đức 26 mô hình kéo dịch thuật 27 công nhận dịch giả

đóng góp 27

dịch thời gian thực 16

bảng chú giải thuật ngữ beta 170

chất lượng bản dịch từ dưới lên các mô hình 159–81, 183

mô hình nguồn lực cộng đồng 165–70

định nghĩa và cơ sở lý luận 159–60

kéo mô hình 159

đẩy mô hình 159

mô hình tối giản 160–5

và chất lượng 174–81

lợi ích 177

các tính năng cốt lõi 174–6

chỉ trích 178–9

mô hình chuyên nghiệp hiện tại 179 Facebook 174

dịch nhanh hơn 174 Kaizen và Six Sigma 179 MOC 176, 181

MT đầu ra 180

công cụ mới, yếu tố 177

lợi thế tiềm năng 180

bậc chất lượng 178

Công cụ TM và bản địa hóa 176 ‘dịch mã’ 176–7

Wikipedia 179

và các mô hình từ trên xuống, tích hợp 190

mô hình hướng người dùng 170–3

Các nước BRIC (Brazil, Nga, Ấn Độ, Trung Quốc) 10

Quy tắc Ứng xử Nghề nghiệp của Anh 188

bỏ qua các cơ quan 136

CEN (Ủy ban tiêu chuẩn hóa châu Âu) 1

Trung tâm Bản địa hóa Thế hệ Tiếp theo và TAUS 33

Quy trình làm việc ‘hỗn loạn’ 168–9 Các danh mục riêng biệt của Chesterman 47

đánh giá nội tâm 47

đánh giá bên 47

đánh giá tương lai 47

đánh giá hồi cứu 47 Hiệu ứng ‘Những lời thì thầm của Trung Quốc’ 13 mô hình hướng đến khách hàng 133–40

lợi thế 138–9

đại lý với tư cách là người trung gian 137 đại lý bỏ qua 136

khách hàng điều chỉnh các quy trình trước khi dịch 135

hợp tác các mục tiêu và mức chất lượng của dự án 136

các mục tiêu và mức chất lượng của dự án hợp tác 136

mô hình khách hàng trực tiếp 140 nhược điểm 136–8

tính năng 134–5

đảm bảo 137

quy mô lớn của hầu hết các LSP 137 khách hàng dài hạn hoặc lớn

hợp đồng 136

các tính năng chính 134–5

quan hệ đại lý - khách hàng đang diễn ra 135 tác động tích cực đến chất lượng 139

problems with supplier quality 139 QA processes 137

khả năng mở rộng của 138

Tác động 'nhỏ giọt' 139

cung cấp không đồng đều 137 tính thay đổi và khả năng mở rộng 136

các công cụ dịch cộng tác 101–2 tích hợp nguồn cung cấp cộng đồng

bản dịch 101–2 Tổng cục trưởng của Ủy ban cho

Bản dịch (DGT) 10 Thông tin liên lạc Cố vấn Nhận thức (CSA) 9, cuộc cách mạng trong 5–6

'Kêu gọi hành động' trên khả năng tàng hình của người phiên dịch 8

tác động của công nghiệp hóa 7 Truy cập điện thoại di động 5–6

Công cụ MT trực tuyến và các trang web đa ngôn ngữ 5–6

thuê ngoài 6

viễn thông và dịch thuật 5 thời gian tiếp thị thị trường và dịch thuật simship 6 như một nghề 7–8

mô hình phụ thuộc vào nội dung 145–50 phân bổ người dịch cho các công việc khác nhau

loại 147–8

tính năng 145–7

định dạng tệp xác định QC 147 QC được áp đặt dựa trên nội dung 147 vấn đề về chất lượng 148

lợi thế chất lượng 149 quy trình chất lượng dựa trên

nội dung 149–50

mối quan hệ giữa nội dung và QA 149

reliance on human input 148–9 strong management 149 translation methods based on

content 147

nội dung, bản dịch 20–3

áp dụng bản địa hóa Agile 23 nỗ lực trí tuệ hơn 21 phân cấp ngôn ngữ 22 nhiều định dạng fi le 21–2

Mối quan hệ dịch 'một-nhiều' 22

vấn đề có vấn đề chất lượng 21 và 29-31

‘Hệ thống xử lý tích cực’ 29 nhóm cộng tác 30

nội dung nguồn phức tạp 30 tạo và duy trì

tài nguyên 29

Kiểm soát ổn định động 29 Chương trình ổn định điện tử 29 dịch giả tự do 29

các giải pháp chất lượng cao 30 đánh giá trong nước (ICR) 30 trả ít hơn 29

tác động tiêu cực đến chất lượng 29 gia tăng của các trung gian. 29 kỳ vọng cơ quan tiêu chuẩn 30 dịch-chỉnh sửa-hiệu đính

(TEP) 31

sự gia tăng của nội dung do người dùng tạo 23 nội dung nguồn 22

từ các ngành chuyên môn 23 định dạng MS Offi ce tiêu chuẩn 21 song ngữ chủ đề-chuyên gia 23

Đào tạo Phát triển Chuyên nghiệp Liên tục (CPD) 27

các công cụ / phương pháp tiếp cận chuyển đổi, trao đổi và lưu trữ 95–7

trao đổi dữ liệu 96 bản địa hóa và phụ đề 96 Hội chứng dữ liệu 'bị khóa' 97

Định dạng MS Office, định dạng TM và thuật ngữ phổ biến 96

nhiều định dạng trao đổi 96 Công cụ phân tích Corpus 88 Mô hình nguồn lực cộng đồng 165–70

lợi ích cho chất lượng bản dịch 169–70

bảng chú giải thuật ngữ beta 170

thách thức 169

các đặc điểm chung 167–8

nhược điểm 168

PHẦN MỀM 165

bảng chú giải thuật ngữ beta 170

Mozilla Firefox 165–6

bối cảnh chuyên nghiệp 170

Quy trình QC 169

'Thế hệ nguồn cung ứng cộng đồng' 179

thời hạn, tốc độ và tỷ lệ 17–20 nguồn cung ứng cộng đồng 19

các biện pháp khác nhau 19 nội dung nguồn đa dạng 19 chuyên ngành miền 20

hiệu quả trong việc truyền tải văn bản 18

fax machines 17

phiên dịch trong nhà 19

Internet Tuổi 18

dịch chất lượng cao liên tục 19 máy tính cá nhân và bản dịch

tốc độ 17

hiệp hội nghề nghiệp 20

chất lượng và 28

áp lực giảm giá cước 28 truyền an toàn văn bản 28 phân phối đúng thời gian 28

TM 28

chia sẻ công việc ở múi giờ 18–19 bản dịch ở cuối

chu kỳ sản xuất 18

nhu cầu, chất lượng và 25–6 nội địa hóa và

quốc tế hóa 26 tác động tiêu cực đến chất lượng 25

Chiến lược quản lý nhu cầu 11

Phát triển năng lực dịch thuật

(2000) 68

mô hình khách hàng trực tiếp 140

buôn bán ma túy hoặc người 10 Kiểm soát ổn định động 29

Chương trình ổn định điện tử 29 Thuật ngữ IATE của EU 87

Cộng đồng Kinh tế Châu Âu 13 mô hình MT (EBMT) 97 dựa trên kinh nghiệm 140–5

lợi ích 144–5 phụ thuộc vào nghề tự do

dịch giả 143

nhược điểm 143

tính năng 140–3

chọn tham gia các mạng tự do 142–3 quy trình QA mạnh hơn 142

quản lý dự án từ trên xuống 142 các phương pháp lựa chọn khác nhau cho

QE 142

Facebook 1, 174

Bản dịch của người hâm mộ 171

máy fax 17

bản dịch phù hợp với mục đích 27, 44,

163

Phần mềm nguồn mở và miễn phí (FOSS) 165

bảng chú giải thuật ngữ beta 170

Trình duyệt Internet Mozilla Firefox 165–6

sản phẩm nội địa hóa 190 Tiếp cận thị trường tự do 162 động cơ MT miễn phí 171–2 dịch giả tự do 29

FTP (Giao thức truyền tệp) 17 nghiên cứu dịch theo hướng chức năng 2

Nguyên tắc GIGO 31–2 GILT (Toàn cầu hóa,

Quốc tế hóa,

Bản địa hóa, Bản dịch) 8 khảo sát suy thoái toàn cầu 9 toàn cầu hóa 1, 9–10

tiêu chuẩn vàng 69

Bản dịch 'đủ tốt' 27 Google 184

Google Dịch tăng 173 nhu cầu

khả năng tiếp cận ngôn ngữ 12–15 Hiệu ứng ‘Tiếng thì thầm Trung Quốc’ 13 Thống kê sử dụng Internet 12–13 theo định hướng sứ mệnh /

12 chủ nghĩa đa ngôn ngữ theo hướng chủ đề hậu phân biệt chủng tộc

Nam Phi 14

nhiều Internets 14

cần thêm ngôn ngữ 12 khu vực phi thương mại 13

ngôn ngữ chính thức, 1996

Hiến pháp 14–15

mở rộng trực tuyến 13

Phần mềm nguồn mở (OS) 12 phát triển chính trị 14

nguy cơ bị cô lập ngôn ngữ 14 người phiên dịch cho các cặp ngôn ngữ 13

tập 10–11

dữ liệu để dịch 11

Chiến lược Quản lý Nhu cầu 11 Hợp tác quốc tế 10–11

mệnh lệnh pháp lý 10–11

Đạo luật ngôn ngữ xứ Wales, 1993 11

mô hình dịch tổ ong 173 Mô hình của House’s (đã xem lại) 50–4

phân tích ST và phát biểu của hàm 50–1

giai thoại và phạm trù chủ quan 46–7

criticisms, stages, 52–3

bộ lọc văn hóa 50

vấn đề 53

hoạt động của mô hình ban đầu, các giai đoạn

phân tích ST và phát biểu của hàm 50–1

So sánh ST và TT 51–2 tuyên bố về chất lượng 52

các cặp ST và TT 53 loại định hướng phản ứng 46 so sánh ST và TT 51–2 tuyên bố về chất lượng 52

phương pháp tiếp cận dựa trên văn bản 46

bản dịch chất lượng con người 172

mô hình hybrid 155 hybrid MT (HMT) 97

nhập cư 10

đánh giá trong nước (ICR) 30, 130 định nghĩa ngành và

tài khoản 75–80

giai đoạn sau dịch 79–80

giai đoạn tiền dịch mã 77–8

QA (đảm bảo) và QC (Kiểm soát chất lượng) 76–7

QE (Đánh giá Chất lượng) 76 Lập kế hoạch Chất lượng và Chất lượng

Cải tiến 77

TQA / QA 76

giai đoạn dịch 78-9

Cách mạng thông tin 23

hợp tác quốc tế 10–11

Internet tuổi 10, 18

chất lượng và 43

ISO (Tổ chức Tiêu chuẩn hóa Quốc tế) 1

Kaizen 75, 179

Mô hình từ xa của Larose 54–6

các khía cạnh của 56

miền các yếu tố ngoại văn / văn bản 54

bản dịch tốt hoặc xấu 54–5 phiên dịch / sản xuất / cuối cùng

sản phẩm 55

các cấp độ trong cấu trúc phân cấp 55 cấu trúc vi mô / cấu trúc vĩ mô /

cấp độ cấu trúc thượng tầng 55

trong bối cảnh chuyên nghiệp 56 cách tiếp cận từ xa 55 Théories đương thời de la

*traduction* 54

Lauscher’s theoretical approaches 49 equivalence-based approaches 49

các phương pháp tiếp cận chức năng 49

Lingotek 168

kiểm tra ngôn ngữ 77

Mô hình LISA, Chỉ số chất lượng dịch 95

công cụ bản địa hóa 99–100

định nghĩa 99

công cụ tạo bản địa 99 bản dịch giả 99-100 công cụ TM và TMS 99 ứng dụng đã dịch 100

Chế độ WYSIWYG 99–100

Hiệu ứng mẫu số chung thấp nhất 33

LTC Worx 83

công cụ dịch máy (MT) 97–9, 173

tác dụng của 24 và các công cụ miễn phí 17

Google Dịch 97

MT + con người đăng tải 98 chỉnh sửa trước các tệp nguồn 97 RBMT / SMT / EBMT / HMT 97

tăng trưởng thị trường 9–10

khảo sát suy thoái toàn cầu 9 toàn cầu hóa 9–10

Tuổi Internet 10

dịch vụ ngôn ngữ thuê ngoài 9 trò chơi trực tuyến hàng loạt 16

Cộng tác trực tuyến rộng rãi (MOC) 16, 176, 181

Trò chơi trực tuyến nhiều người chơi (MMOG hoặc MMO) 16

mô hình tối đa hóa 127–33 quy trình QA tự động 129–30 hợp đồng 132

nhược điểm 130–2

lỗi 132–3

tính năng 127–9

lỗi của con người và sự mệt mỏi 130 ICR 130

dịch nội bộ, duy trì 130 hệ thống phân cấp sẵn có 131

interviews with staff 130–1

động lực 130

giám sát sau bổ nhiệm 132 vấn đề về chất lượng 131

Quy trình QA 132

chỉ tiêu tuyển dụng 132

quản lý dự án từ trên xuống 129 quy trình công việc 132

Nguồn cung ứng cộng đồng vi mô 168

Microsoft 184

mô hình tối giản 160–5

thách thức 162–3

đặc điểm chung 162

Các cách tiếp cận thị trường tự do 162 tự giới thiệu của người dịch 162

nhược điểm 162

bản dịch phù hợp với mục đích 163 LSP hoặc máy khách 163

lợi ích tiềm năng 164

ProZ.com 160–2

cộng đồng 164

bản dịch chất lượng cao của con người 161 bản dịch của con người không xác định

chất lượng 160

ngữ cảnh dịch 164–5

MLVs (nhà cung cấp nhiều ngôn ngữ) 3 Mozilla Firefox 165–6

Chuyển đổi MultiTerm 96

MyMemory 168, 189

‘Cư dân mạng’ 16

Các phương pháp tiếp cận lý thuyết Nord Các phương pháp tiếp cận chức năng

định mức cơ bản 67–8

chỉ tiêu khả năng chấp nhận 67

định mức trách nhiệm giải trình 67

chỉ tiêu giao tiếp 67

tiêu chuẩn quan hệ 67

bản dịch công cụ 66 xã hội học và triết học

phương pháp tiếp cận 66–7

phân tích văn bản 66

ngữ cảnh dịch 67

các nhà lý thuyết dịch 68

ngôn ngữ chính thức, 1996

Hiến pháp 14–15 bản dịch từ một đến nhiều

mối quan hệ 22

Phần mềm mã nguồn mở (OS) 12, 165, 184

dịch vụ ngôn ngữ thuê ngoài 9 thuê ngoài 6, 70, 73, 78, 102, 120, 178

Nhóm PACTE (Quy trình Thu nhận và Đánh giá Năng lực Dịch thuật) 68

PayPal 19

gìn giữ hòa bình 10

căn chỉnh chuẩn bị trước khi dịch 86

nhập tệp nguồn và chuyển đổi tệp 86

chuẩn bị tệp nguồn 86

nghiên cứu dịch theo hướng quy trình 2 lập kế hoạch dự án, chuẩn bị và

công cụ quản lý 83–6 mô hình ‘một cửa’ 84 Chức năng của công cụ PM 84 Bộ công cụ của PM 83

chuẩn bị trước khi dịch các tài liệu nguồn 86

Mô hình SaaS (Phần mềm như một dịch vụ) 84

công cụ quản lý dự án dịch độc lập 83

công cụ, xác định sự lặp lại 85 công cụ đếm từ 85

Projetex 83

ProZ.com 160–2

cộng đồng 164

bản dịch chất lượng cao của con người 161 bản dịch của con người không xác định

chất lượng 160

giả dịch 99–100 mô hình kéo dịch 27

mô hình phụ thuộc vào mục đích 150–4 lợi thế về chất lượng 154 cân nhắc ngân sách 152

phân tích chi phí / lợi ích 154

tính năng 150–2

ý nghĩa đối với sự phát triển / mức chất lượng của nhân viên 153

cần sử dụng tiếng anh 153

sử dụng trong bối cảnh thương mại 152 sử dụng ở các thị trường khác nhau 152

cân nhắc của người dùng 152

chất lượng

và nhận thức 26–7

and content 29–31

và thời hạn / tốc độ / tỷ lệ 28

và yêu cầu 25–6

và đạo đức 187–9

quy tắc ứng xử / thực hành 188 mối liên hệ trực tiếp giữa 187–8 khoảng trống đạo đức trong dịch thuật

cung cấp 188

các vấn đề đạo đức liên quan đến chất lượng 188–9

các vấn đề về quyền 189

khoảng cách giữa khách hàng, đại lý và người dịch 156

các thủ tục dựa trên nội dung 149–50 bậc 178

các công cụ đảm bảo chất lượng 93–5 đầu vào bổ sung của con người 95 kiểm tra tự động 93

mức cơ bản của QA 93

kiểm tra được hỗ trợ bởi các công cụ TM 94

Mô hình LISA, Chỉ số Chất lượng Dịch. 95

Chỉ số LISA QA 95 chỉ số 95

STAR Transit 93

các công cụ quản lý thuật ngữ 93 sự thay đổi 93

chất lượng cho ngành 70–5

khách hàng và đại lý / người dịch 70–1

hậu quả 70

cách tiếp cận dựa trên lỗi 72–3

dịch giả tự do 71

Cách tiếp cận MT 73–4

dịch outsource 73

trên sản phẩm 70

trình độ chuyên môn 70 quản lý chất lượng (ISO

tiêu chuẩn) 74

các tiêu chuẩn được LSPs 74–5 công nhận

chất lượng bản dịch 72

câu hỏi 24

dịch thời gian thực 16

tiêu chí tuyển dụng 132 Phát hành lại các phương pháp tiếp cận lý thuyết

các yếu tố quyết định ngoài ngôn ngữ 65

tương đương tối ưu 65

mục đích hoặc Skopos của bản dịch 65

cách tiếp cận dựa trên văn bản 65

loại văn bản 65

lý thuyết về sự tương đương 65 công cụ nghiên cứu 86–8

corpora 88

Các công cụ phân tích Corpus 88 trung tâm tài liệu 87 Thuật ngữ EU IATE 87 Công cụ Internet 87

sử dụng ngôn ngữ đích 88 thuật ngữ 87

Tìm kiếm cụm từ web 87

Sửa đổi và Chỉnh sửa cho Người dịch để Đánh giá Chất lượng 69

MT dựa trên quy tắc (RBMT) 97

Phương pháp tiếp cận lý thuyết của Schäffner mô hình 'ngôn ngữ học' về

bản dịch 48-9 một phần tiêu chí khác 49

Six Sigma 75, 179

Lý thuyết Skopos 44

SLV (nhà cung cấp một ngôn ngữ) 3 SMT thông qua Google Dịch

170–1

giải pháp là chọn một hệ thống (SICAL) 123

nội dung nguồn 22

phức hợp 8

kỳ vọng cơ quan tiêu chuẩn 30 định dạng MS Office tiêu chuẩn 21 tiêu chuẩn được LSP công nhận 74–5

ASTM 75

(C)EN 15038:2006 74–5

DIN 2345 74

ISO9000 series 74

Tiêu chuẩn quốc gia của Cộng hòa Nhân dân Trung Hoa GB / T 19363 75

thống kê MT (SMT) 97 song ngữ chuyên môn-chủ đề 23

công cụ phụ đề 100–1 thuật toán, sử dụng 101

chi phí, tính khả dụng và quy trình làm việc tiêu chuẩn 101

công cụ chuyên dụng 100 phụ đề nội dung âm thanh 100

*Syst*è*me d*’*évaluation positive des traductions* (SEPT) 36

TBX (Định dạng TermBase eXchange) 96 ‘công nghệ hóa’ 23

TEP (Dịch-Chỉnh sửa-Hiệu đính) 105

công cụ thuật ngữ 88–100

chức năng 89

các chức năng chính 92

tạo cơ sở dữ liệu về nội dung đã dịch 92

tìm kiếm, truy xuất và chèn các bản dịch trước đây 92

lưu trữ, quản lý và bảo trì các phân đoạn phù hợp 92

kiểm tra bản dịch. 92

bảng chú giải thuật ngữ chuyên môn 88 công cụ khai thác thuật ngữ 89 cơ sở định hạn 89–90

hệ thống quản lý thuật ngữ (TMS) 89

chỉnh sửa văn bản và công cụ nhập liệu 90–1 người chấp nhận 90

Rồng tự nhiên nói 90 Giao thức suy nghĩ to (TAP) 3

Định dạng TMX (Bộ nhớ dịch eXchange) 96

công cụ về chất lượng, tác động của 31–3, 107–23

tiếp cận tài nguyên 118 Corpora 118

quy trình QC tự động 31 Trung tâm Thế hệ Tiếp theo

Bản địa hóa và TAUS 33 sử dụng đúng các công cụ 33

giá 120–1

chi phí bổ sung 120

bản dịch của các nhà cung cấp bên ngoài 121 Sự thống trị của MLV 120

thuê ngoài 120

chỉ trích về tác động của các công cụ 31 tác động tích lũy 121–3

tham nhũng tài nguyên 122 thất vọng 123

‘Môi trường dịch mã lai 123

tích hợp MT với các công cụ TM 121

Bảo trì TM hoặc các biện pháp QC 121

Nguyên tắc GIGO 31–2

lỗi con người 111–12

người xem xét lại con người 111

bản địa hóa 111–12 hiệu ứng ‘salad câu’ 112

cám dỗ để chấp nhận các kết quả trùng khớp 112 cách sử dụng trí tưởng tượng của 191 'Mẫu số chung thấp nhất' hiện có

hiệu lực 33

ý nghĩa hỗn hợp đối với quy trình chất lượng 33, tính nhất quán /

hiệu quả 113–14 phê bình đối với các công cụ QA 114

Công cụ QA kết hợp với công cụ PM 113

sản phẩm, tính nhất quán / hiệu quả 114–16

tăng cường tính nhất quán 115

phong cách trung tính 116

Tính nhất quán được cải thiện của ‘một người 116

tốc độ quay vòng 114–15

tác dụng đã được chứng minh 108

tác động đến năng suất 108 cách giải quyết để cho phép

bản dịch 108

tôn trọng các yêu cầu của khách hàng và các thủ tục QA 117

ô nhiễm phong cách 33

thiết kế công cụ 118–20

lỗi thiết kế trong các công cụ TM 119–20 công cụ và người dùng 108–11

lỗi trong các công cụ TM 109 Nguyên tắc GIGO (Garbage In,

Đổ rác ra ngoài) 108

MT + người chỉnh sửa hậu kỳ 110 nội dung kém chất lượng 109

sự cảnh giác của người dùng 109–10 sự chú ý của người dịch đối với chất lượng

vấn đề 116–17

công cụ, bản dịch 23–5, 81

tác động của các công cụ đến quy trình làm việc 102–7 tác động đến chất lượng 107–23 công cụ bản địa hóa 24

MT, ảnh hưởng của 24 chất lượng và 31–3

automated QC processes 31 Centre for Next Generation

Bản địa hóa và TAUS 33 sử dụng đúng các công cụ 33 lời chỉ trích về tác dụng của các công cụ 31 Nguyên tắc GIGO 31–2

Hiệu ứng mẫu số chung thấp nhất 33

các tác động hỗn hợp đối với chất lượng 33 ô nhiễm kiểu 33

câu hỏi 24

nghiên cứu, hạn chế 82–102 sự kết hợp của các công cụ 81 cặp ngôn ngữ 81

lựa chọn công cụ 81

nhóm người dùng 81

đào tạo phù hợp 24 'công nghệ hóa' dịch thuật 23 bộ nhớ dịch (TM) 24 quy trình làm việc 82

mô hình chất lượng dịch từ trên xuống mô hình hướng đến khách hàng 133–40

mô hình phụ thuộc nội dung 145–50

tương phản 156

các tính năng cốt lõi 155–6

phê bình 126

mô hình phụ thuộc kinh nghiệm 140–5

mô hình tối đa hóa 127–33

mô hình phụ thuộc vào mục đích 150–4 ‘khoảng cách chất lượng’ giữa khách hàng, đại lý

và dịch giả 156

từ chối 126

TQA 127

song ngữ thông thạo chủ đề 123 Quản lý chất lượng toàn diện 75 ý nghĩa đào tạo 185–7

kỳ vọng của ngành 186

QA xử lý 186 phạm vi ngôn ngữ 186

công cụ và tài nguyên 185–6

đạo đức dịch thuật 186 quy trình và quy trình làm việc 185

dịch-chỉnh sửa-hiệu đính (TEP) 31

bộ nhớ dịch (TM) 24, 28

các công cụ dựa trên đám mây 91

và các công cụ bản địa hóa 176 SDL Trados 91

STAR Transit 91

công cụ thuật ngữ, ứng dụng 91 công cụ thuật ngữ, chính

chức năng 92 mã hóa ký tự phổ quát 91

đánh giá chất lượng bản dịch (TQA) 35–80, 127

phương pháp tiếp cận học thuật 45–69

Mô hình ‘thực nghiệm, chiết trung’ của Al-Qinai 56–60

House’s (đã xem lại) mô hình 50–4

Mô hình từ xa của Larose 54–6

cách tiếp cận lý thuyết 64-9

Williams ’ARTRAQ 60–4

học viện – ngành phân chia 38–45 mô hình học thuật, lý do 40 nghiên cứu học thuật về sự sửa đổi 41 tính chính xác hoặc trung thực 43 sự hài lòng của khách hàng 39–40 mô tả / mô tả

cách tiếp cận 39

đánh giá và dịch 45 bản dịch phù hợp với mục đích 42 bản dịch chất lượng ‘tốt’ 42 mô hình ngành 43–4 ‘nhà thực hành và lý thuyết’

38–9

quy trình, bản dịch 40–1 động cơ chuyên nghiệp,

nhóm 41

bản dịch chuyên nghiệp 39 câu hỏi quan tâm đến giới học thuật /

chuyên gia 42–3

chiến lược 43

các nhà lý thuyết và chuyên gia, mối liên hệ giữa 44

lý thuyết-thực hành chia 44 Chesterman’s difference

danh mục 47 Lý thuyết của Lauscher

tiếp cận 49

Phương pháp tiếp cận lý thuyết Nord 66–8 cách tiếp cận chuyên nghiệp 69–80

định nghĩa ngành và tài khoản 75–80

chất lượng cho ngành công nghiệp 70–5 tiêu chuẩn được công nhận bởi

LSP 74–5

real-world translation quality models 80

Phát hành lại các phương pháp tiếp cận lý thuyết 65 Lý thuyết của Schäffner

approaches 48–9

in theory and practice 35–7 assurance and assessment 36 defining and measuring 36 divergence in professional

models 37

prescriptive judgement 37

theoretical framework 35

translation quality 37

translation studies 36 Translation Quality Index 95 translationese 176–7

translator’s workbench 82–102 collaborative translation

tools 101–2

combination of electronic tools assembled 82

conversion, exchange and storage tools/approaches 95–7

localization tools 99–100

LSPs of different sizes use different tools 83

machine translation (MT) tools 97–9

project planning, preparation and management tools 83–6

quality assurance tools 93–5

research tools 86–8

subtitling tools 100–1

terminology tools 88–100

text editing and input tools 90–1 translation memory tools 91–2

‘trickle-down’ impact 139

user-driven model 170–3 accessing SMT through Google

Translate 170–1 benefits for translation

quality 172–3

Fan translation 171 ‘Filling in the gaps’ 171–2 free MT engines 171–2 Google Translate 173

hive translation model 173

human-quality translation 172 Integration of MT/TM 171 MT or fan translations 173 unprompted MT via ‘hover’

features 171

Web Term Search 87

Welsh Language Act, 1993 11

Wikipedia 179

Wordfast’s Very Large Translation Memory (VLTM) 168

workflow chaotic 168–9

controlling or intervening in 190 impact of tools *see* tools on

workflow, impact of

XLIFF (XML Localization Interchange File Format) 96