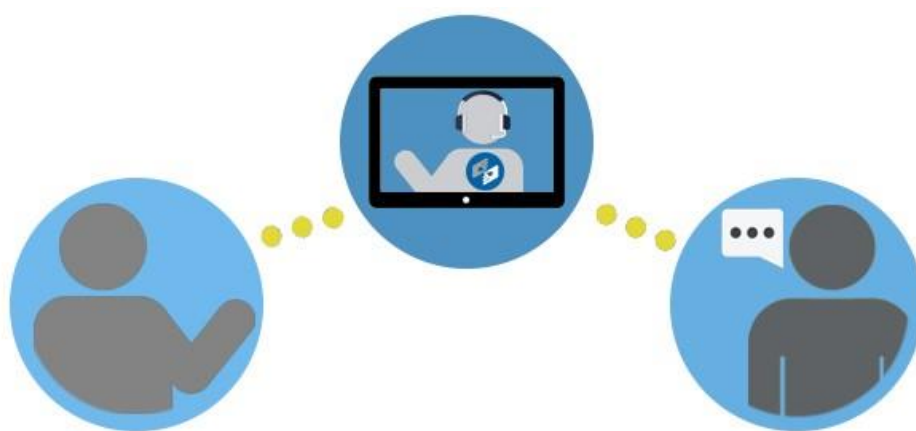


ΙΟΝΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΤΜΗΜΑ ΞΕΝΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ ΜΕΤΑΦΡΑΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ

Σύντομη έρευνα για τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά της



ΣΑΜΑΡΗ ΕΥΤΕΡΠΗ - ΞΔ20131080

Επόπτης: ΠΑΡΙΑΝΟΥ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ

Επιβλέπων: ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΚΕΝΤΡΩΤΗΣ

Αθήνα, Σεπτέμβριος 2020

ΙΟΝΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΤΜΗΜΑ ΞΕΝΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ ΜΕΤΑΦΡΑΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ

Σύντομη έρευνα για τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά της

ΣΑΜΑΡΗ ΕΥΤΕΡΠΗ - ΞΔ20131080

Επόπτης: ΠΑΡΙΑΝΟΥ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ

Επιβλέπων: ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΚΕΝΤΡΩΤΗΣ

Αθήνα, Σεπτέμβριος 2020

Ευχαριστίες

Για την πολύτιμη βοήθειά τους στην εκπόνηση αυτής της εργασίας θέλω να ευχαριστήσω:

Τον Νικόλα Λιάσκο για τις ιδέες του και τη συμβολή του στη δημιουργία του ερωτηματολογίου.

Όλους τους συναδέλφους που έλαβαν μέρος στην έρευνα συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιό μου.

Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	6
Ιστορικές μελέτες και απόψεις.....	7
Η εξ αποστάσεως διερμηνεία.....	9
1. Τι είναι	9
2. Πού μπορεί να χρησιμοποιηθεί.....	9
3. Πλεονεκτήματα.....	10
4. Μειονεκτήματα.....	10
Τεχνικά προβλήματα και προβλήματα εργασιακού περιβάλλοντος	11
Προβλήματα επικοινωνίας και έλλειψη εξωγλωσσικών στοιχείων.....	11
Έρευνα και ερωτηματολόγιο	13
1. Απαντήσεις.....	13
2. Συμπεράσματα.....	33
Προϋποθέσεις και εφαρμογή.....	35
Προϋποθέσεις διερμηνείας με βιντεοκλήση.....	36
Προϋποθέσεις τηλεφωνικής διερμηνείας.....	38
Επίλογος.....	39
Βιβλιογραφία.....	40

Εισαγωγή

Η εξέλιξη των τεχνολογιών επικοινωνίας δημιούργησε πρόσφορο έδαφος για εξ αποστάσεως επικοινωνία σε πραγματικό χρόνο και άνοιξε το δρόμο σε νέες, εναλλακτικές μορφές παροχής υπηρεσιών διερμηνείας. Η κινητή τηλεφωνία και η επικοινωνία μέσω Internet έχουν καταστήσει γενικότερα την επικοινωνία πιο ευέλικτη, σε συνδυασμό με την ευρεία χρήση τους που είχε ως αποτέλεσμα τη ραγδαία πτώση τους κόστους, κάνοντάς την έτσι πιο προσιτή σε μεγαλύτερο μερίδιο πληθυσμού, εταιρειών και οργανισμών.

Τι γίνεται όμως με την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα της απομακρυσμένης επικοινωνίας με διερμηνέα; Η εξ αποστάσεως επικοινωνία (μέσω τηλεφώνου, τηλεδιάσκεψης κ.λπ.) διαφέρει από την αλληλεπίδραση πρόσωπο με πρόσωπο σε πολλά σημεία.

Αν και η πρακτική της εξ αποστάσεως διερμηνείας (σε όλες τις μορφές της) είναι αμφιλεγόμενη μεταξύ των επαγγελματιών διερμηνέων, τα τελευταία χρόνια παρατηρείται αύξηση της ζήτησης αυτής της πρακτικής σε όλους τους τομείς της διερμηνείας. Ως εκ τούτου, έχει τραβήξει την προσοχή των ακαδημαϊκών, οι οποίοι έχουν αρχίσει να ερευνούν την εξ αποστάσεως διερμηνεία, με σκοπό την ποιότητα της απόδοσης του διερμηνέα σε συνδυασμό με μια σειρά ψυχολογικών και εξωγλωσσικών παραγόντων.

Η παρούσα έρευνα έχει ως σκοπό να παρουσιάσει τα πλεονεκτήματα της διερμηνείας εξ αποστάσεως, αλλά και τα μειονεκτήματά της, αλλά και τις προϋποθέσεις για την ομαλή διεξαγωγή της, και βασίζεται τόσο σε αντίστοιχη βιβλιογραφία όσο και στα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου που δημιουργήθηκαν από τη συντάκτρια της εργασίας, το οποίο θα αναδείξει τους προβληματισμούς συναδέλφων που έχουν προσωπικές εμπειρίες από διερμηνεία εξ αποστάσεως.

Ιστορικές μελέτες και απόψεις

Η πρώτη υπηρεσία διερμηνείας μέσω τηλεφώνου (Telephone Interpreting Service, TIS) δημιουργήθηκε από την Υπηρεσία Μετανάστευσης της Αυστραλίας το 1973. (Braun, 2015) Στις ΗΠΑ και στις περισσότερες χώρες της Δυτικής Ευρώπης, αντίστοιχες υπηρεσίες προσφέρονται από τις δεκαετίες του 1980 και 1990 αντίστοιχα. (Mikkelsen 2003).

Λίγα χρόνια αργότερα, οι Hornberger et al (1996) διεξήγαγαν μια πειραματική μελέτη που συνέκρινε την ταυτόχρονη εξ αποστάσεως διερμηνεία μέσω τηλεφώνου με διαδοχικές διερμηνείες δια ζώσης σε συνομιλίες γιατρού-ασθενούς και διαπίστωσε ότι η πρώτη ήταν πιο ολοκληρωμένη και ακριβέστερη από τη δια ζώσης διαδοχική. Οι διερμηνείς που συμμετείχαν στη μελέτη, ωστόσο, δήλωσαν την προτίμησή τους για τη δεύτερη, αλλά υπέθεσαν ότι η εξ αποστάσεως διερμηνεία ήταν περισσότερο επωφέλης για τους γιατρούς και τους ασθενείς. Οι γιατροί και οι ασθενείς επιβεβαίωσαν αυτήν την εικασία.

Μια δεκαετία αργότερα, οι Ko (2006) και Lee (2007) μελετούν τις συνθήκες εργασίας των διερμηνέων που παρέχουν τις υπηρεσίες τους μέσω τηλεφώνου υποστηρίζοντας ότι τα γενικά υψηλά επίπεδα δυσaráσκειας που σχετίζονται με την τηλεφωνική διερμηνεία προέρχονται εν μέρει από τις συνθήκες εργασίας, συμπεριλαμβανομένων των χαμηλών αποδοχών και όχι από τη χρήση της τεχνολογίας αυτής καθεαυτής. Η Lee υπογραμμίζει επίσης τα πλεονεκτήματα που ανέφεραν οι συμμετέχοντες στη μελέτη της, ειδικά την ανωνυμία της τηλεφωνικής διερμηνείας, ενώ ο Ko αναφέρει ότι οι έμπειροι διερμηνείς έχουν πιο θετικές απόψεις.

Η ιδέα της διερμηνείας εξ αποστάσεως βρήκε αντίθετους τους επαγγελματίες διερμηνείς συνεδρίων, πράγμα που διαφαίνεται στη συζήτηση της Διεθνούς Ένωσης Διερμηνέων Συνεδρίων (AIIC). Στον «Κώδικα για τη χρήση νέων τεχνολογιών στην διερμηνεία συνεδρίων», που δημοσιεύθηκε το 2000, η ένωση προειδοποίησε ότι «ο πειρασμός να χρησιμοποιηθούν ορισμένες τεχνολογίες με τρόπο που παρεκκλίνει από τον πρωταρχικό σκοπό τους, π.χ. βάζοντας διερμηνείς μπροστά από οθόνες ή για να κάνουν διερμηνεία από απόσταση σε μια συνάντηση στην οποία οι συμμετέχοντες βρίσκονται συγκεντρωμένοι σε ένα μέρος, είναι απαράδεκτο». Η ενημερωμένη έκδοση του 2012 παρέμεινε αμετάβλητη ως προς αυτό. (Braun, 2015)

Οι αντιδράσεις των επαγγελματιών δεν μπορούν να χαρακτηριστούν αβάσιμες. Η επικοινωνία μέσω τηλεφώνου διαφέρει σημαντικά από την επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο. Πρώτα απ' όλα, η έλλειψη φυσικής παρουσίας καθιστά την οικοδόμηση μιας

καλής σχέσης μεταξύ των ομιλητών πιο δύσκολη. Δεύτερον, σύμφωνα με τον Royatos (2002) η έλλειψη ορισμένων επικοινωνιακών στοιχείων, π.χ. οπτικών, απτικών και κινητικών, μπορεί να δημιουργήσει επικοινωνιακή «αβεβαιότητα» μεταξύ των συμμετεχόντων. Μερικοί μελετητές (Oviatt & Cohen 1992; Ozolins 2011; Braun 2015) παρατήρησαν στις μελέτες τους ότι οι ομιλητές σε απομακρυσμένες αλληλεπιδράσεις τείνουν να επαναδιατυπώνουν ή να επαναλαμβάνουν τις εκφωνήσεις τους, επειδή δεν αισθάνονται σίγουροι ότι έχουν γίνει κατανοητοί, δεδομένου ότι δεν έχουν καμία ή μερική πρόσβαση σε χειρονομίες ή εκφράσεις προσώπου άλλων ομιλητών. Τέλος, μπορεί να υπάρχουν δυσκολίες στην επικοινωνία λόγω της κακής ποιότητας ήχου (Ellis 2004; Causo 2012).

Οι διερμηνείς βρίσκονται ίσως στην πιο μειονεκτική θέση όταν εργάζονται εξ αποστάσεως. Μέσω τηλεφώνου, για παράδειγμα, δεν έχουν πρόσβαση σε άλλες εξωτερικές πληροφορίες, παρά μόνο σε αυτά που ακούνε, και μέσω βιντεοκλήσης έχουν μόνο μερική θέα των συμμετεχόντων ή του περιβάλλοντος των συμμετεχόντων, και αυτό, αν μη τι άλλο, γίνεται γρήγορα κουραστικό.

Δεύτερον, είναι δύσκολο για τους ομιλητές που δεν βλέπουν ο ένας τον άλλον ή έχουν μόνο μερική οπτική επαφή να οργανώσουν τη σειρά που θα μιλάει ο καθένας και αυτό δημιουργεί για τον διερμηνέα πρόσθετη δυσκολία κατά τον συντονισμό του με τη σειρά των ομιλητών (Oviatt & Cohen 1992, Wadensjö 1999). Η «αβεβαιότητα» αυτή που δημιουργείται, σύμφωνα με τον Ozolins (2011) έχει αντίκτυπο στους διερμηνείς που καταλήγουν να «κάνουν περισσότερα» από απλή διερμηνεία για να διασφαλίσουν την επιτυχή επικοινωνία. Μια άλλη πρόκληση για τους διερμηνείς είναι ότι υπάρχει μια τεράστια ποικιλία θεμάτων που μπορούν να τεθούν υπό συζήτηση σε μια τηλεφωνική κλήση ή τηλεδιάσκεψη και είναι αδύνατο να προβλεφθεί ποιο θα είναι το αντικείμενο της (βιντεο-)κλήσης. Αυτό σημαίνει ότι συχνά οι διερμηνείς δεν μπορούν να προετοιμαστούν κατάλληλα για μια διερμηνεία εξ αποστάσεως (Rosenberg 2007).

Ωστόσο, παρά τα προβλήματα που αναφέρθηκαν παραπάνω, οι περισσότερες μελέτες συμφωνούν ότι με καλό εξοπλισμό, καλή προετοιμασία και υψηλό επίπεδο εμπειρίας των διερμηνέων και των λοιπών συμμετεχόντων, τα περισσότερα θέματα μπορούν να αντιμετωπιστούν και να ξεπεραστούν (Braun 2012).

Η εξ αποστάσεως διερμηνεία

1. Τι είναι

Ως «Ταυτόχρονη διερμηνεία» νοείται η διαδικασία μετάφρασης λόγου από μία γλώσσα σε μία άλλη σε πραγματικό χρόνο. Η εξ αποστάσεως διερμηνεία είναι ουσιαστικά αυτό που λέει το όνομά της, διερμηνεία δηλ. που γίνεται από απόσταση, με τη χρήση τεχνολογικών μέσων (τηλεφώνου, διαδικτυακών πλατφορμών, κ.λπ.)

2. Πού μπορεί να χρησιμοποιηθεί

Ενδεικτικά:

- Στον τομέα της υγείας:
 - Φαρμακεία
 - Νοσοκομεία
 - Ιατρικά κέντρα
 - Κλινικές
- Στη δημόσια τάξη:
 - Αστυνομικά τμήματα
 - Κρατητήρια
 - Σωφρονιστικά ιδρύματα
 - Hotspot προσφύγων
 - Κέντρα παραμονής αιτούντων άσυλο
 - Δικαστήρια
- Άλλα:
 - Συνέδρια
 - Συζητήσεις σε πάνελ
 - Διαδικτυακές συσκέψεις και σεμινάρια
 - Σεμινάρια
 - Σύντομες συσκέψεις
 - Τηλεφωνικές γραμμές έκτακτης ανάγκης
 - Τηλεφωνικές γραμμές πληροφοριών και ερευνών
 - Τράπεζες

3. Πλεονεκτήματα

Στα βασικά πλεονεκτήματα της εξ αποστάσεως διερμηνείας συγκαταλέγονται τα εξής:

- Επεκτασιμότητα
- Φιλική προς το περιβάλλον
- Παγκόσμια υποστήριξη
- Οικονομική

Σε γενικές γραμμές, η διερμηνεί εξ αποστάσεως προσφέρει το πλεονέκτημα της γρήγορης εύρεσης επαγγελματιών που εδρεύουν σε οποιοδήποτε σημείο της χώρας, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα σε έναν πελάτη ή φορέα να επιλέξει τον καλύτερο/καταλληλότερο διερμηνέα για έναν συγκεκριμένο τομέα.

Παράλληλα, σε τομείς που εμπλέκονται ευαίσθητα δεδομένα, όπως είναι η υγειονομική περίθαλψη, και η προστασία του απορρήτου (π.χ. ενός ασθενή) είναι βασική προτεραιότητα, η χρήση μιας απομακρυσμένης υπηρεσίας είναι η πλέον κατάλληλη για να καλύψει αυτήν την ανάγκη, δεδομένου ότι ο επαγγελματίας προσφέρει της υπηρεσίες του χωρείς να είναι πραγματικά παρών. Ακόμα και σε περίπτωση βιντεοκλήσης, υπάρχει η δυνατότητα απενεργοποίησης της χρήσης της κάμερας (π.χ. κατά τη διάρκεια μιας εξέτασης).

Επιπλέον, αποτελεί εξαιρετική εναλλακτική λύση, μεταξύ άλλων, όταν δεν υπάρχει επαρκής χώρος για θαλάμους διερμηνείας στο χώρο όπου χρειάζονται τις υπηρεσίες διερμηνείας (π.χ. αίθουσα συνεδρίου), όταν ο πελάτης κρίνει ότι το κόστος μεταφοράς των διερμηνέων και του εξοπλισμού είναι ασύμφορο και όταν η ανάγκη διερμηνείας προκύπτει την τελευταία στιγμή και είναι αδύνατον να βρεθούν οι διερμηνείς που δύνανται να μεταβούν εγκαίρως στον τόπο του συνεδρίου.

Τέλος, η εξ αποστάσεως διερμηνεία αποτελεί την κατά κόρον λύση σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης (π.χ. φυσικές καταστροφές, πανδημίες, κ.λπ.), μιας και απαιτείται η εύρεση μεγάλου αριθμού διερμηνέων και συχνά ειδικευόμενων σε δυσεύρετους γλωσσικούς συνδυασμούς, και η μεταφορά τους είναι αδύνατη και εξαιρετικά δαπανηρή.

4. Μειονεκτήματα

Τα μειονεκτήματα της εξ αποστάσεως διερμηνείας είναι αρκετά, χωρίς όμως αυτό να σημαίνει ότι πολλά από αυτά δεν μπορούν να εξλειφθούν ή ότι αποφέρουν άλυτα προβλήματα.

Για να έχουμε μια πιο ξεκάθαρη εικόνα, μπορούμε να τα κατηγοριοποιήσουμε ως εξής:

Τεχνικά προβλήματα και προβλήματα εργασιακού περιβάλλοντος

Σε αυτά συγκαταλέγονται:

- Χαμηλής απόδοσης H/Y
- Κάμερα και μικρόφωνο χαμηλής ποιότητας
- Λανθασμένη επιλογή συσκευής κατά περίπτωση
- Ασταθής και αργή σύνδεση Internet
- Χαμηλός φωτισμός
- Ακατάλληλο/Μη επαγγελματικό φόντο
- Έλλειψη ακουστικών/Χρήση μικροφώνου του H/Y
- Δωμάτιο με κακή ηχομόνωση
- Τοποθέτηση του H/Y ή της κάμερας σε ασταθή επιφάνεια

Προβλήματα επικοινωνίας και έλλειψη εξωγλωσσικών στοιχείων

Τα εξωγλωσσικά στοιχεία και τα στοιχεία μη λεκτικής επικοινωνίας παίζουν σημαντικό ρόλο στην αποτελεσματικότητα της δουλειάς του διερμηνέα. Στην δια ζώσης διερμηνεία οι εκφράσεις του προσώπου, η γλώσσα του σώματος, το βλέμμα του ομιλητή, πλαισιώνουν τα λεγόμενά του βοηθώντας τον διερμηνέα να συγκρατήσει και να αποδώσει καλύτερα την εκάστοτε ομιλία, ενώ παράλληλα κρατούν ζωντανό το ενδιαφέρον του.

Στην διερμηνεία εξ αποστάσεως όμως, αυτά σε μεγάλο μέρος απουσιάζουν. Σύμφωνα με τους Bercelli και Pallotti (2002: 181 στο Amato *et al.*:2018), δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι η ταυτόχρονη πρόσβαση σε πολλαπλές αισθητηριακές εισόδους (οπτική, φωνητική, ακόμη και απτική και οσφρητική) παρέχει στον διερμηνέα (και τους βασικούς συμμετέχοντες) ένα ευρύ φάσμα εκφραστικών πόρων που μπορούν να συμβάλουν θετικά στην καλύτερη κατανόηση του ρόλου των συνδιαλεγομένων και τη μεταξύ τους σχέση, καθώς και μια εικόνα για το περιβάλλον, το πλαίσιο, τις συμμετρίες ή ασυμμετρίες ισχύος ή οποιοδήποτε άλλο μη λεκτικό στοιχείο που μπορεί να απουσιάζει ή να είναι μερικώς παρόν σε μια διερμηνεία εξ αποστάσεως. (Poyatos 2002)

Η Braun (2018), ειδικά όσον αφορά την τηλεδιάσκεψη, υποστηρίζει ότι εκτός από τα προβλήματα λεκτικής επικοινωνίας, η επικοινωνία μέσω βίντεο επηρεάζει τη μη λεκτική επικοινωνία. Το πιο βασικό είναι ότι τα συστήματα τηλεδιάσκεψης συνήθως δεν υποστηρίζουν οπτική επαφή ή αμοιβαία οπτική επαφή και καθιστούν δυσκολότερη την

κατανόηση των χειρονομιών ή προς τα πού κοιτάνε οι συμμετέχοντες, στοιχεία που παίζουν σημαντικό ρόλο στην επικοινωνία.

Ως εκ τούτου, η διερμηνεία εξ αποστάσεως (τηλεφωνική, τηλεδιάσκεψη, μέσω βιντεοκλήσης) συνεπάγεται αναγκαστικά μια πρόσθετη πρόκληση για τον διερμηνέα που, σύμφωνα με την Braun (2018), τον οδηγεί σε ένα αίσθημα «μειωμένης παρουσίας», το οποίο καλείται να ξεπεράσει και να επιχειρήσει να δημιουργήσει το αίσθημα της συνύπαρξης, πράγμα που απαιτεί περισσότερη γνωστική προσπάθεια σε σχέση με την επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο.

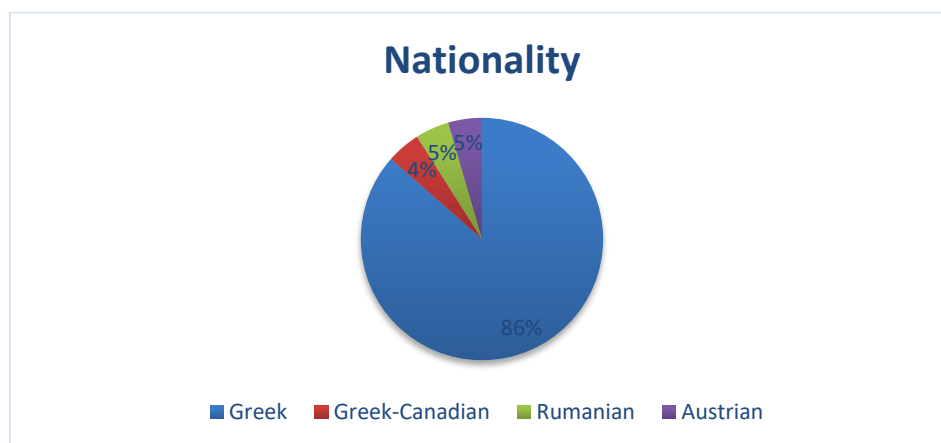
Έρευνα και ερωτηματολόγιο

1. Απαντήσεις

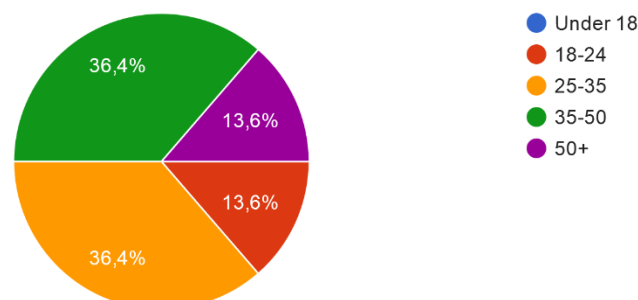
Στα πλαίσια της πτυχιακής αυτής εργασίας εκπονήθηκε ερωτηματολόγιο το οποίο συμπληρώθηκε από 22 άτομα, εκ των οποίων 19 γυναίκες και 3 άντρες, με 30 ερωτήσεις συνολικά και σκοπό την ανάδειξη των προβλημάτων με τα οποία έρχεται αντιμέτωπος κάποιος που παρέχει υπηρεσίες διερμηνείας εξ αποστάσεως.

Τα αποτελέσματα ήταν τα εξής:

Όσον αφορά την ηλικία των συμμετεχόντων, ισοψηφία έχουν οι ηλικιακές ομάδες 25-35 και 35-50 με 36,4%, καθώς και οι ηλικιακές ομάδες 18-24 και 50+, με 13,6%. Στην έρευνα δεν συμμετείχε κανένα ανήλικο άτομο.



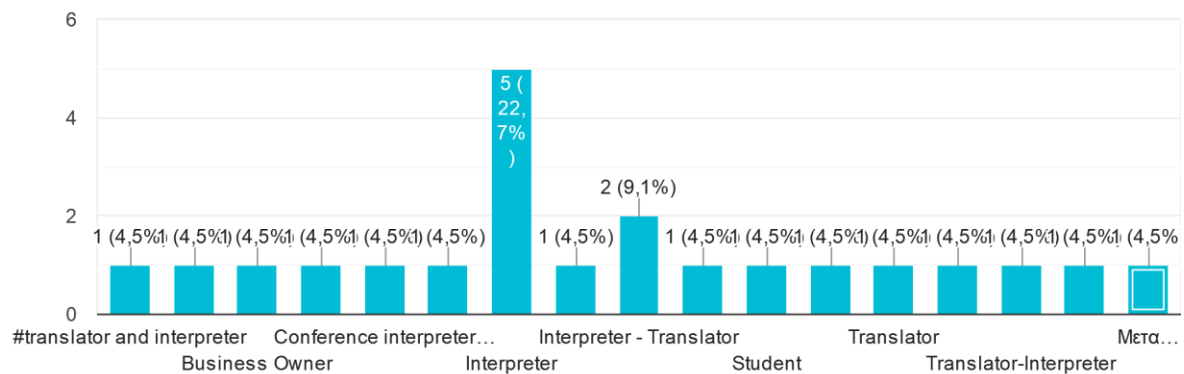
Age
22 απαντήσεις



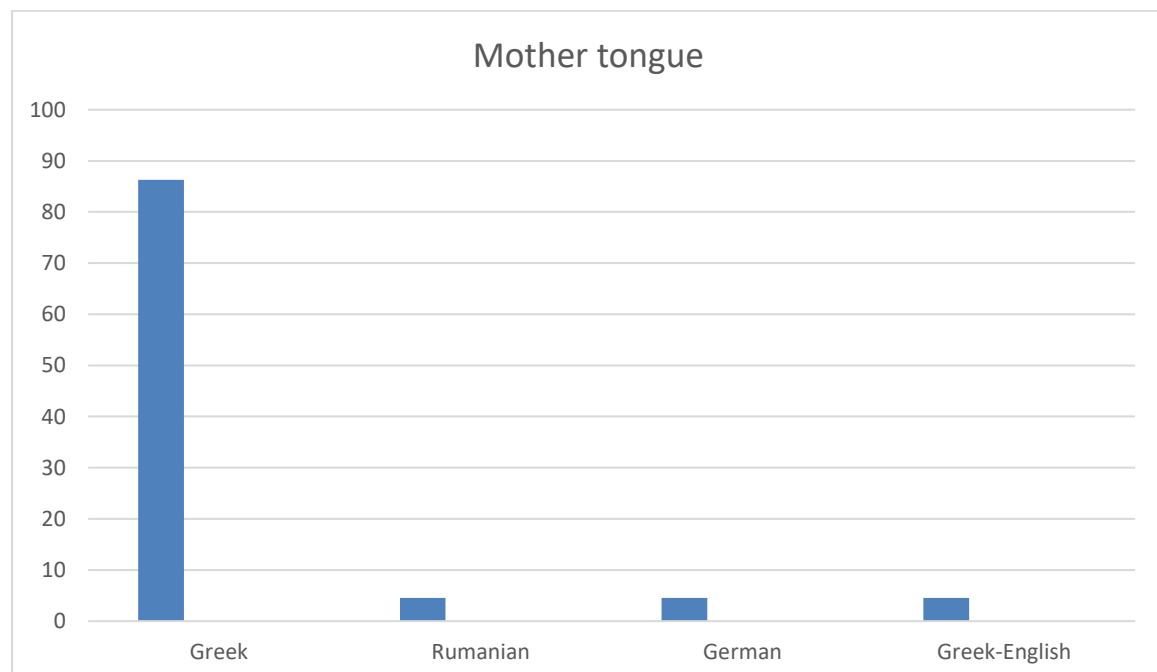
Επίσης το μεγαλύτερο μέρος των συμμετεχόντων δήλωσε πως το επάγγελμά τους είναι του διερμηνέα, με δεύτερη συχνότερη απάντηση του μεταφραστή. Ωστόσο, στις απαντήσεις συμπεριλαμβάνονται και επαγγέλματα όπως ιδιοκτήτης επιχείρησης και φοιτητής.

Profession

22 απαντήσεις



Η μητρική γλώσσα των περισσότερων συμμετεχόντων είναι με συντριπτική πλειοψηφία τα ελληνικά, με ελάχιστες εξαιρέσεις τα αγγλικά και τα ρουμανικά.



22 απαντήσεις

$\chi^2 = 0.96$, $p = 0.81$; $\phi^2 = 0.00$, $p = 0.97$

22 απαντήσεις



Ταμείου, γερμανικές τηλεφωνικές γραμμές βοήθειας, επιχειρηματικοί σκοποί, σκοποί της Ευρωπαϊκής Ένωσης, γραμματειακή υποστήριξη, συνέδρια, διαλέξεις πανεπιστημίου, επισκέψεις σε νοσοκομείο και υπηρεσίες δικαστικής επιτήρησης.

Case(s) where you practiced remote interpreting:

22 απαντήσεις

yes

German Hotline

8

customers abroad

during a zoom meeting

eu projects

For business purposes

Webinars during the covid-19 pandemic

When working as a secretary,for tradung purposes (German-Greek).

When I was abroad

Preparation for a court hearing

Talking on the phone in English with a bulgarian and giving information in greek

Market research project, online political think tank discussion, online training seminar, online conference, online business meeting.

Due to Covid-19

Twice for clients of mine

2

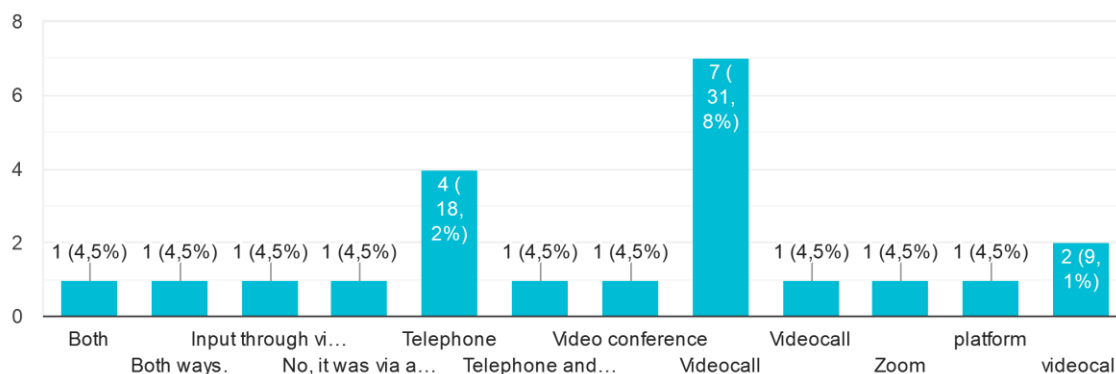
University lectures

Hospital appointments, probation service, business meetings, council reception services

Σχετικά με το μέσο που χρησιμοποιήθηκε για την εξ αποστάσεως διερμηνεία, συγκεκριμένα είτε βιντεοκλήση ή τηλέφωνο, πλειοψηφία αποτελεί η βιντεοκλήση, δεύτερο συχνότερο αποτέλεσμα το τηλέφωνο και σε ελάχιστες απαντήσεις συνδυασμός και των δύο.

Was it via telephone or videocall? Specify.

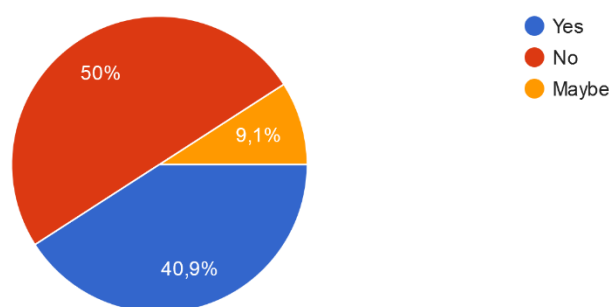
22 απαντήσεις



Το 50% των συμμετεχόντων δήλωσε πως η εξ αποστάσεως διερμηνεία που κλήθηκαν να φέρουν εις πέρας δεν είχε σχέση με τον Covid-19, ενώ 40,9% δήλωσε πως είχε σχέση. Ένα υπόλοιπο 9,1% δεν γνωρίζει.

Was any of them Covid19 related?

22 απαντήσεις



Στις πλατφόρμες/εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν συμπεριλαμβάνονται: Zoom, Skype, Interprefy, Kudo, τηλέφωνο, Facebook Live, InterVu, Microsoft Teams, Interactio, Voice Boxer, Webex και ιδιόκτητες πλατφόρμες. Πλειοψηφία αποτελεί το Zoom και το Microsoft Teams.

What tools and/or platforms did you use?

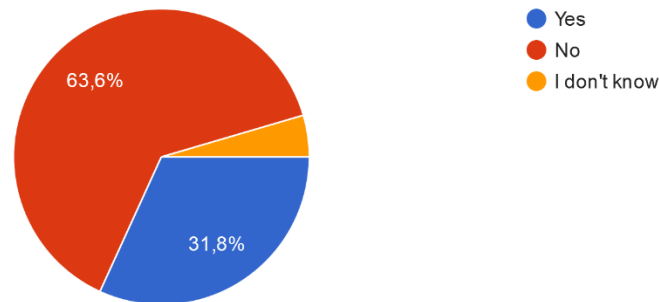
22 απαντήσεις

Zoom
skype
zoom
Not sure...was provided ready
Zoom, Interprefy, Kudo
no tools, the meeting was held through zoom
Phone
Zoom, Facebook live
Telephone
Zoom, InterVu, Interprefy
Microsoft Teams
MS Teams platform
Teams, zoom
None, just telephone
Telephone, computer
None
Zoom platform
Zoom, Interprefy, Interactio, Voice Boxer

Το μεγαλύτερο μέρος των συμμετεχόντων δήλωσε πως οι πλατφόρμες/εργαλεία που χρησιμοποίησαν για την εξ αποστάσεως διεκπεραίωση τους ήταν οικεία (63,6%), ενώ το 31,8% δήλωσε όχι. Το 4,5% που απομένει, δηλώνει πως δεν γνωρίζει.

Before you did the remote interpreting, were you familiar with interpreting tools and platforms?

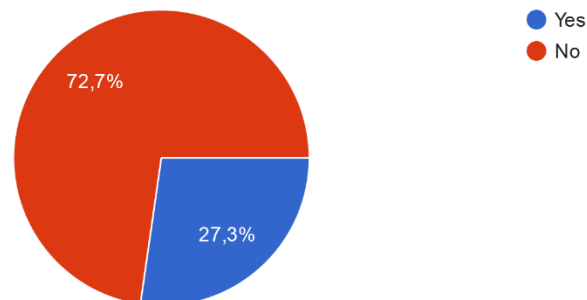
22 απαντήσεις



Ως προς τα προβλήματα σχετικά με τις πλατφόρμες/εργαλεία, η πλειοψηφία δήλωσε πως δεν αντιμετώπισε κάποια (72,7%), σε αντίθεση με το υπολειπόμενο 27,3% που ανέφερε τα εξής προβλήματα: Συνδεσιμότητα των ηχείων, Κακή σύνδεση στο διαδίκτυο, ελλειπείς λειτουργίες του Zoom ως προς την διερμηνεία, προβλήματα ήχου, γενικά προβλήματα πλατφόρμας, ελλιπής γνώση του διοργανωτή σχετικά με την πλατφόρμα οδηγώντας στη μη σωστή ανάθεση ρόλων.

Did you face any problems with any of the tools/platforms used?

22 απαντήσεις



If yes, please specify.

6 απαντήσεις

connectivity of speakers

Poor internet connection at some point

Zoom has limited interpreting features, no hand-over function

Connection issues, sound

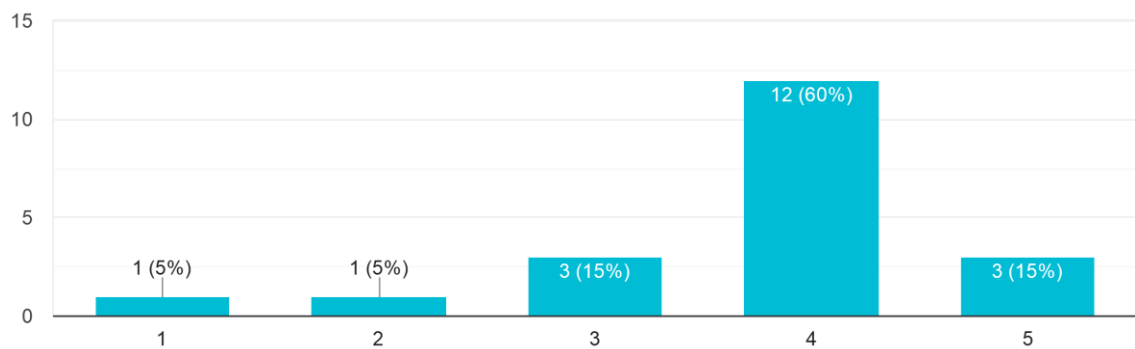
One organiser did not remember how to add us on in our roles as interpreters - we ended up covering only half the conference, doing consecutive interpreting.

Bad internet connection, platform problems

Ως προς την ποιότητα εικόνας και ήχου, η πλειοψηφία βαθμολόγησε την εμπειρία τους στην κλίμακα 1-5 με 4, ενώ η δεύτερη συχνότερη βαθμολόγηση ήταν το 5, ακολουθούμενη από το 3 και έπειτα το 2.

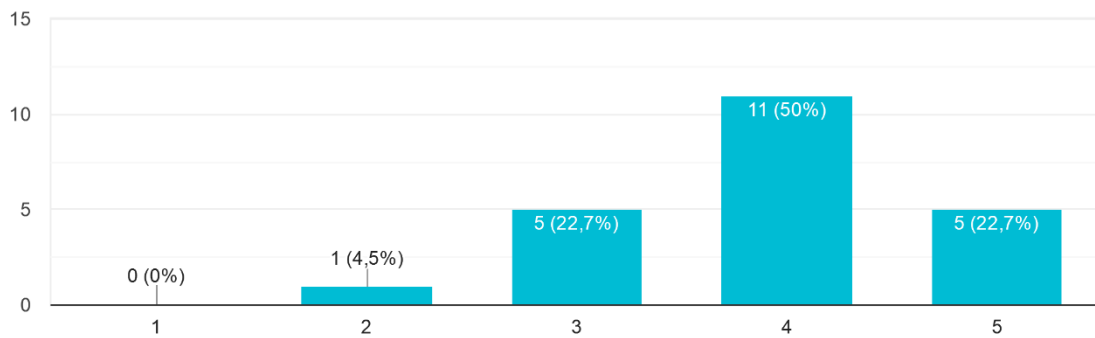
How good was the video quality?

20 απαντήσεις



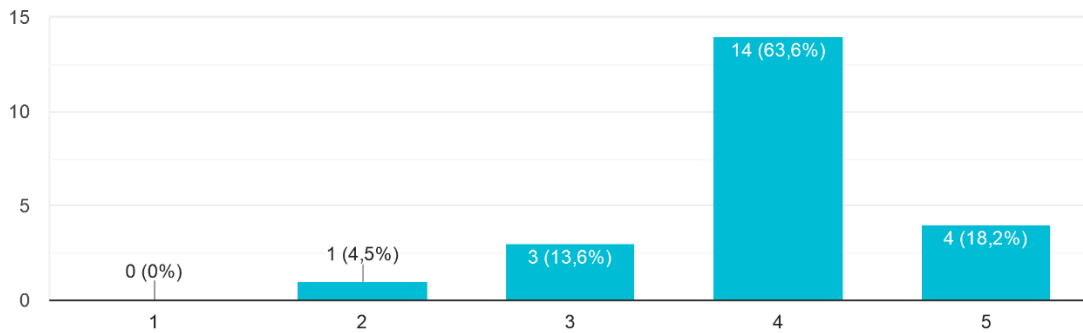
How good was the audio quality?

22 απαντήσεις



How good was the connection (internet or telephone)?

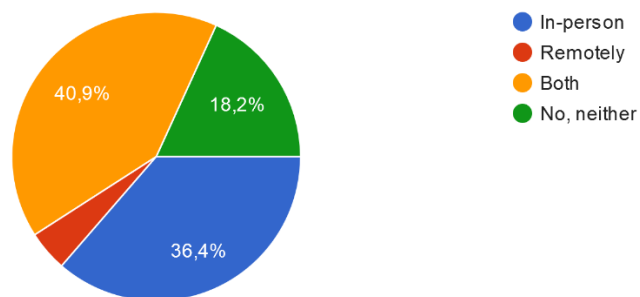
22 απαντήσεις



Στην ερώτηση εάν οι συμμετέχοντες έχουν διεξάγει διερμηνεία εξ αποστάσεως ή δια ζώσης, η πλειοψηφία (40,9%) απάντησε πως έχει διεξάγει και εξ αποστάσεως και δια ζώσης, ενώ το 36,4% μόνο δια ζώσης. Το 18,2% δεν έχει κάνει καθόλου διερμηνεία και το υπολειπόμενο 4,5% μόνο εξ αποστάσεως.

Have you ever performed remote or in-person interpreting before?

22 απαντήσεις



Στη συνέχεια, οι συμμετέχοντες παρέθεσαν σε λίγες λέξεις την εμπειρία τους. Οι περισσότεροι δήλωσαν πως η διερμηνεία ήταν επιτυχής και εκπλήρωσε το σκοπό της. Δύο άτομα εντούτοις, σημείωσαν ότι είχαν αυξημένο άγχος. Δύο άτομα επίσης αντιμετώπισαν δυσκολίες, θέματα τη σύνδεση και την ποιότητα ήχου, θέματα επικοινωνίας. Αξιοσημείωτη είναι και η παρατήρηση ενός εκ των συμμετεχόντων, ότι λειτούργησε θετικά το γεγονός ότι εργάστηκε από Hub και όχι από το σπίτι.

Describe your experience. Was it successful? Has the purpose of the interpreting been fulfilled?

16 απαντήσεις

I believe that the purpose was fulfilled. The client was satisfied but I was really stressed for things beyond my control (internet and sound quality, lack of communication etc).

In all instances, the experience was rather positive and interpreting was fulfilled

There were some difficulties due to the jargon used with wich I was not familiar at the time, but the purpose was fulfilled.

Yes it was successful

yes

It was quite difficult but the most important things were understood and given successfully

It was successful. A lot of problems were resolved, answers were agreed upon etc.

Yes - however, always question the degree of understanding of telephone interpreting for people with dementia (and advocate against it)

It was during a guided tour. It was successful and the purpose was fulfilled.

It was successful. A lot of problems were resolved, answers were agreed upon etc.

It was quite difficult but the most important things were understood and given successfully

Working from a hub, it was less stressful than I imagine it would have been if I had tried to work from home. There is added stress because of the increased variety of technological parameters and things that could go wrong. Last but not least the lack of personal contact with the speakers makes consecutive interpreting more difficult. All my assignments so far were successful and the interpretation purpose was met - but the added stress needs to be taken into consideration.

It was. Everything went as planned.

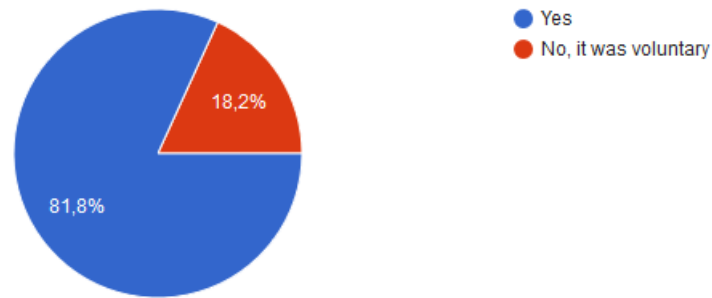
Your previous question is not clear. The experience was ok.

Yes, it was succesful.

Από τα 22 άτομα, οι 18 παρείχαν τις υπηρεσίες του επί πληρωμή και ήταν από μέτρια έως απόλυτα ικανοποιημένοι με την πληρωμή τους.

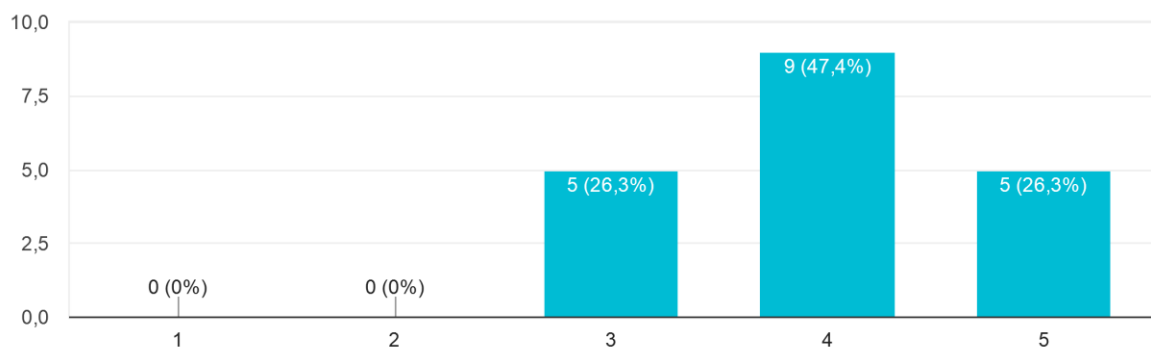
Was it a paid service?

22 απαντήσεις



If it was paid, how satisfied are you with the salary you received in comparison with your standard (in-person service) interpreting fee?

19 απαντήσεις

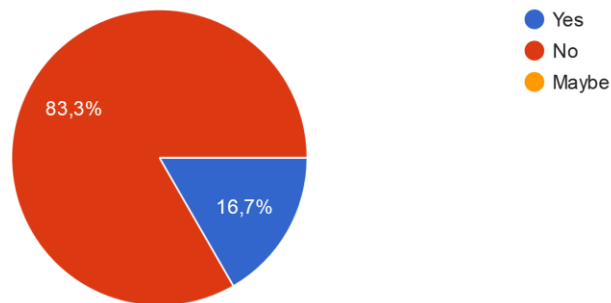


Αυτό είναι θετικό, καθώς μπορούμε να συμπεράνουμε ότι δεν υποτιμήθηκε η εργασία τους παρά την έλλειψη φυσικής παρουσίας.

Παράλληλα βλέπουμε ότι από τα άτομα που παρείχαν εθελοντικά υπηρεσίες εξ αποστάσεως διερμηνείας, ένα μικρό ποσοστό παραδέχεται ότι το γεγονός ότι εργάστηκε αμισθί επηρέασε την ποιότητα της δουλειάς του.

If it was voluntary, do you believe that the fact that it was an unpaid job somehow affected the effort you put onto it?

6 απαντήσεις



Έπειτα, οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν από πού επέλεξαν να εργαστούν

Did you do the interpreting from home or did you choose a more work-oriented environment (e.g. an office)?

22 απαντήσεις

Home
office
My office
hub
2 times at a hub, 3 at an office and 3 from home
Office
I was already working at the offices of the company as a secretary and the interpreting session wss conducted as part of my secretary duties.
I chose my office

Home office

At work

Office

I have worked at a client's offices and in two hubs.

I used an office

From an office, a booth in a hub, on the client's premises, etc.

An office.

Both

Η συντριπτική πλειοψηφία εργάστηκε από γραφείο, είτε δικό τους είτε του πελάτη είτε του εργοδότη, ορισμένοι επέλεξαν Hub και λιγότεροι το σπίτι τους. Σε κάθε περίπτωση σχεδόν όλοι αισθάνθηκαν ότι το περιβάλλον εργασίας τους ήταν κατάλληλο και επαρκές.

Do you believe the environment you chose to work was the best possible in the given circumstances? Did you face any problems or interruptions?

22 απαντήσεις

yes

It was adequate

Yes, every time. No problems or interruptions

It was the best choice although there were interruptions

No

Yes it was. I made all possible arrangements to avoid any interruption.

Yes, it was the best possible. I didn't face any problems.

The hubs are the best: no problems, but technical support standing by.

It was. The office was soundproofed so the interpreting was smoothly done.

I was with my partner in the same room, so this is the most important

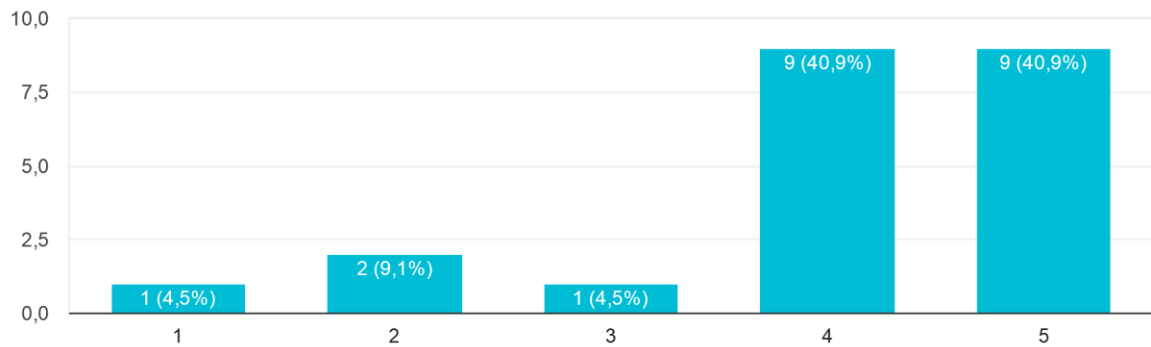
Yes

Yes - no interruptions

Ωστόσο, περίπου το 1/5 των συμμετεχόντων δεν έμεινε ικανοποιημένο από τη συνεργασιμότητα του πελάτη κατά τη διαδικασία της εξ αποστάσεως διερμηνείας.

How cooperative was, in your opinion, the party/client that you provided your service for?

22 απαντήσεις



Η επόμενη ερώτηση αφορούσε το αν θα παρείχαν ξανά υπηρεσίες εξ αποστάσεως διερμηνείας στο μέλλον και γιατί. Οι περισσότεροι απάντησαν καταφατικά, όμως αρκετοί έθεσαν κάποιες προϋποθέσεις: Να υπάρχει η κατάλληλη τεχνική υποστήριξη, οι συμμετέχοντες διερμηνείς να διαθέτουν εμπειρία, να υπάρχει καλή ποιότητα ήχου. Ορισμένοι δήλωσαν πως θα το επαναλάμβαναν αλλά προτιμούν τη δια ζώσης, ενώ άλλοι -λιγότεροι μεν, αλλά έμπειροι- απάντησαν αρνητικά, καθώς αισθάνονται ότι δεν αξίζει την πρόσθετη προσπάθεια και κούραση που απαιτεί μια τέτοια διαδικασία.

Would you provide remote interpreting services again in the future? Justify your answer in a few words.

22 απαντήσεις

yes, if all speakers respect certain rules

Yes, it was a positive experience

Yes. As long as certain technical requirements are met and all participating interpreters are trained and experienced, no insurmountable problems arise.

yes, definitely

Yes, if I had to

of course !

Why not? It was an interesting experience

Yes, it seems that this is the direction we are headed to regardless of the pandemic. However, I will always suggest the on-site alternative to the client, as it is the best option available

I would avoid that since I prefer the more traditional way, for many reasons: better audio quality, extralingual messages taken into account, visual contact, a better environment for communication purposes in general.

Yes, I would gladly provide remote interpreting services, because they are necessary as long as social distancing rules apply

Yes

Yes I would. Most probably I would feel more comfortable if the subject is sth I am comfortable with and not sth completely new. Not hearing well what the client says is always what I fear in such cases.

Yes but only under exceptional circumstances

Yes, I would.

It seems as a promising alternative!

Yes because it was fun and I was excited to help others communicate

Yes. Survival tactic against COVID 19

Of course. Despite the difficulties is an important and very satisfying profession in my opinion.

No. I have 20 years of experience and I can now chose how I work. RSI is not worth my time and stress nor my physical fatigue.

Yes, it's a new challenge for me.

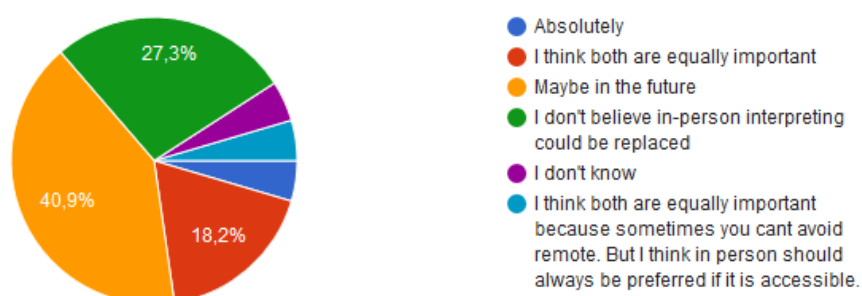
Not really

Always happy though there are cases where face-to-face is preferred. Confidence in appropriate interruptions for clarification purposes is even more Important in telephone interpreting.

Η παρακάτω ερώτηση έχει ως σκοπό τη συλλογή απόψεων των συμμετεχόντων ως προς το μέλλον της διερμηνείας και πιο συγκεκριμένα με την αντικατάσταση της δια ζώσης με την εξ αποστάσεως διερμηνεία. Όπως φαίνεται και από το γράφημα, το μεγαλύτερο μέρος με 40,9% πιστεύει πως αυτή αντικατάσταση αποτελεί μια βάσιμη εικασία στο μέλλον, ενώ το 27,3% δεν συμμερίζεται αυτήν την άποψη. Υπάρχει σαφώς και η άποψη πως και οι δύο μορφές διερμηνείας είναι εξίσου σημαντικές (18,2%), ενώ σε μικρότερα ποσοστά εμφανίζονται οι απαντήσεις: «Δεν γνωρίζω», «Εντελώς» και «Θεωρώ πως και οι δύο μορφές διερμηνείας είναι εξίσου σημαντικές, καθώς η εξ αποστάσεως διερμηνεία είναι κάποιες φορές αναπόφευκτη. Ωστόσο η δια ζώσης διερμηνεία θα έπρεπε να προτιμάται, εάν οι συνθήκες την ευνοούν».

Do you believe remote interpreting could replace in-person interpreting?

22 απαντήσεις



Όσον αφορά την γνώμη των συμμετεχόντων σχετικά με τα ήδη υπάρχοντα τεχνολογικά μέσα ως προς την διερμηνεία εξ αποστάσεως, οι περισσότεροι συμφωνούν πως είναι μεν χρήσιμα και διευκολύνουν τους διερμηνείς, ωστόσο υπάρχει σαφώς περιθώριο βελτιστοποίησής τους. Φαίνεται πως υπάρχει αισιοδοξία σχετικά με το μέλλον των εργαλείων εξ αποστάσεως διερμηνείας.

Would you consider technological means to be helpful for your interpreting service or they are still not adequately developed?

22 απαντήσεις

There is certainly room for improvement.

There is plenty of room for improvement

The ones I used could be improved, maybe better ones already exist and I am not aware of them.

The second

I am not sure.

They exist and a more professional environment would facilitate things.

Yes technology can be helpful but cannot replace human skills

Current means are helpful but I expect to see leaps in the near future

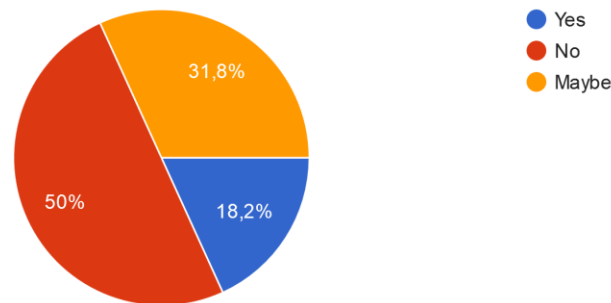
They could get improved, although given the circumstances they are sufficient.

Yes
helpful
Still not adequately developed but are currently very helpful
they are already helpful
they are indeed helpful (for example the interpreting function in zoom) and have helped enormously during this covid crisis but technological/connection/ignorance problems will always appear, thus making remote interpreting difficult
yes
Of course they are effective but they could be improved
Helpful but need further development
Current means are helpful but I expect to see leaps in the near future
They could get improved, although given the circumstances they are sufficient.
They are fine.
More things should be done to be as sufficient as in person interpreting

Η παρακάτω ερώτηση αποσκοπεί στη διαλεύκανση ενός κρίσιμου ζητήματος στη διερμηνεία, δηλαδή κατά πόσο η εξ αποστάσεως διερμηνεία ελλοχεύει κινδύνους ως προς την ποιότητα εργασίας του διερμηνέα. Οι απόψεις είναι διχασμένες, καθώς οι μισοί συμμετέχοντες απάντησαν πως δεν επηρεάστηκε η διερμηνεία τους, ενώ το 18,2% απάντησε πως επηρεάστηκε και το υπόλοιπο 31,8% πως δεν γνωρίζει. Το 31,8% αποτελεί μεγάλο ποσοστό και η έλλειψη γνώσης από τους επαγγελματίες του χώρου σχετικά με ένα τόσο σημαντικό ζήτημα σημαίνει πως χρειάζεται περισσότερη μελέτη.

Do you believe that the fact that you were not interpreting in-person affected the quality of your work and/or increased the risk of mistranslation/miscommunication?

22 απαντήσεις



Τέλος, παρατίθενται οι ευρύτερες απόψεις των συμμετεχόντων σχετικά με την εξ αποστάσεως διερμηνεία, όπου παρουσιάζονται οι προβληματισμοί, οι προβλέψεις και τα συμπεράσματα τους.

Are there any other thoughts regarding remote interpreting you would like to share?

11 απαντήσεις

I just want to get used to it!

Remote interpreting may be part of the future but not the future itself

I think it is something that will definitely spread in the future, but has certainly to be safeguarded in terms of salary and orofessionalization, as well as in terms of effective equipment

There would always be last minute problems. Fees must be regulated.

The main obstacle nowadays is insufficient technological a) infrastructure and b) literacy among organisers and users

It has both advantages and disadvantages in comparison with in-person interpreting.

Good luck to all young interpreters

No

When it comes to community interpreting services, remote interpreting can not work sufficiently

1. As noted above, interpreting for patients with dementia
2. Video interpreting is infinitely better than Telephone interpreting.
3. A lot of lessons can be learned by the British Sign Language interpreting platforms

2. Συμπεράσματα

Κάνοντας μια ανασκόπηση στις απαντήσεις, συμπεραίνουμε ότι σε γενικές γραμμές η διερμηνεία εξ αποστάσεως βρίσκει μάλλον θετικούς τους διερμηνείς του σήμερα. Σε πολλές περιπτώσεις είδαμε να παρατίθενται κοινά προβλήματα και δυσκολίες που έπρεπε να ξεπεραστούν, καθώς και ανησυχίες και αυξημένα επίπεδα άγχους από τη μεριά των επαγγελματιών. Ωστόσο, η συντριπτική πλειοψηφία παραδέχτηκε ότι το αποτέλεσμα ήταν ικανοποιητικό. Είναι εμφανές σε πολλούς από τους συμμετέχοντες ότι διατηρούν μια κάποια επιφυλακτικότητα απέναντι στην εξ αποστάσεως διερμηνεία όπως την ξέρουμε σήμερα, αλλά σχεδόν όλοι συμφωνούν ότι, εφόσον πληρούνται κάποιες προϋποθέσεις που αφορούν τις τεχνικές προδιαγραφές του διερμηνέα και του πελάτη, την τεχνική υποστήριξη και τη συνεργασιμότητα όλων των συμμετεχόντων, η διαδικασία μπορεί να είναι επιτυχής και να μείνουμε στα πλεονεκτήματα που προσφέρει η εξ αποστάσεως εργασία. Το γεγονός ότι υπάρχει μια πληθώρα εργαλείων που χρησιμοποιούνται για εξ αποστάσεως διερμηνεία είναι μεν κάτι θετικό, ωστόσο ελλοχεύει κινδύνους, καθώς αρκετά από αυτά δεν έχουν ως στόχο λειτουργίας τους την εξ αποστάσεως διερμηνεία (π.χ. Zoom), συνεπώς δεν καλύπτονται όλες οι ανάγκες των διερμηνέων. Άλλος ένας πρόβλημα που παρουσιάζεται με την μεγάλη αυτή ποικιλία εργαλείων είναι πως οι διερμηνείς δεν μπορούν να είναι εκπαιδευμένοι και εξοικειωμένοι με όλα αυτά τα εργαλεία. Τέλος, κρατάμε και την επικρατούσα άποψη ότι πάντα υπάρχει περιθώριο για βελτίωση και ότι η χρήση της τεχνολογίας είναι αναπόφευκτο κομμάτι του μέλλοντος, χωρίς να παραγκωνίζουμε όμως τον άνθρωπο-διερμηνέα και τις ανάγκες του.

Μια ωραία και συνοπτική παρουσίαση του θέματος μας δίνει η Μαίρη Κυριακοπούλου με χιουμοριστική διάθεση στο άρθρο της για το blog της ΠΕΕΜΠΠ με τίτλο «ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ: is it worth the hype?»

Στο άρθρο αυτό βλέπουμε τους δικούς της προβληματισμούς της ως επαγγελματία διερμηνέα, καθώς και τρόπους αντιμετώπισης των προβλημάτων:

Από τη μια, είναι πολύ εύκολο να πεις «ΤΕΛΕΙΑ φάση, θα είμαι στο σπίτι μου, στο γραφειάκι μου, [...] αλλά μάλλον δεν έχεις σκεφτεί το γείτονα που του ήρθε να ακούσει στα τέρματα Μητροπάνο έντεκα η ώρα το πρωί, ή το δήμο που αποφάσισε να σκάψει για να περάσει καλώδια έξω από το μπαλκόνι σου, τη γάτα σου που θέλει προσοχή ή [...] the dreaded Windows Update. Τι θα πεις στον ομιλητή; Περιμένετε σας παρακαλώ από 5 λεπτά ως έξι μήνες να τελειώσει το update;

Στη συνέχεια στο ίδιο άρθρο παραθέτει μια λίστα με δυνητικά προβλήματα:

- *Frequency response από 125 hz ως 15khz*
- *Acoustic feedback (το να ακούς τη φωνή σου αντί του ομιλητή)*
- *Acoustic shock protection (το εκνευριστικό IIIIIIIIIII του ηχείου)*
- *Ποιότητα εικόνας (θολή, παγωμένη, grainy)*
- *Καθυστέρηση στον ήχο από τον ομιλητή, καθυστέρηση στον ήχο από τον διερμηνέα*
- *Καθυστέρηση στην εικόνα – το κοινό πρέπει να ακούει τον διερμηνέα και να βλέπει το σωστό slide για το οποίο μιλάει, όχι το επόμενο!*
- *Lip sync*
- *Ακουστική χώρου – αν έχει ηχώ, τη βάψαμε.*

Στη συνέχεια, αναφερόμενη στο συνέδριο *Remote Simultaneous Interpretation* που παρακολούθησε, το οποίο διοργάνωσε στην Αθήνα η AIIC Greece and Cyprus, μα λέει ότι η λύση που συζητήθηκε εκτενώς είναι τα *Hubs* εξ αποστάσεως διερμηνείας: ένα *dedicated* δωμάτιο στο μεγάλο αστικό κέντρο, ή και σε μικρότερες απομακρυσμένες πόλεις, το οποίο θα πληροί όλες τις τεχνικές προδιαγραφές, ο εξοπλισμός θα είναι ελεγμένος και σωστός, ο τεχνικός θα είναι εκεί για να προσέχει τα πάντα και οι διερμηνείς δε θα χρειάζεται να θέτουν σε κίνδυνο ούτε τον προσωπικό τους εξοπλισμό, ούτε την ψυχική τους ισορροπία, ούτε και την ποιότητα της δουλειάς τους.

Επιπλέον, έτσι θα μπορούν να εργάζονται άτομα που δυσκολεύονται να φύγουν από το σπίτι για πολυήμερα ταξίδια διερμηνείας, όπως νέες μητέρες ή άτομα με αναπηρίες [...]. Τέλος, αλλά σίγουρα όχι ήσσονος σημασίας, είναι το περιβαλλοντικό όφελος, μιας και κάτι τέτοιο μειώνει το αποτύπωμα άνθρακα για κάθε διερμηνέα.

Τα hub, είναι μια λύση που αναφέρθηκε και στις απαντήσεις του ερωτηματολογίου και φαίνεται να είναι η πλέον κατάλληλη επιλογή χώρου εργασίας για την διεξαγωγή διερμηνειών εξ αποστάσεως που έχουμε στο σήμερα. Στην αμέσως επόμενη ενότητα μάλιστα, βλέπουμε ότι και το ΣΥΔΙΣΕ σε επιστολή του, συνέστησε την επιλογή hub για τις διερμηνείες που θα διεξάγονται εν μέσω του κορονοϊού.

Προϋποθέσεις και εφαρμογή

Όπως ειπώθηκε σε προηγούμενη ενότητα, η εξ αποστάσεως διερμηνεία αποτελεί βασική λύση σε περιόδους πανδημίας, όπως αυτή που διανύουμε το 2020, τη χρονιά που γράφεται η παρούσα πτυχιακή.

Νωρίτερα αυτόν τον χρόνο το ΣΥΔΙΣΕ συνέταξε μια ανοιχτή επιστολή σχετικά με τον αντίκτυπο του COVID-19 στον κλάδο της διερμηνείας, στην οποία παραθέτει τις αναγκαίες προϋποθέσεις που θα πρέπει να πληρούνται ώστε να διεξάγονται σωστά και με τρόπο που δεν θίγει την ποιότητα και το επάγγελμα των διερμηνέων:

Αθήνα, 12 Μαρτίου 2020,

Θέμα: Ανοιχτή Επιστολή ΣΥΔΙΣΕ σχετικά με τον αντίκτυπο του COVID-19 στον κλάδο της διερμηνείας προς τους συναδέλφους διερμηνείς

Αγαπητοί συνάδελφοι,

Η ραγδαία αύξηση των κρουσμάτων του κορονοϊού (COVID-19) έχει σοβαρές επιπτώσεις σε όλους τους τομείς της παγκόσμιας οικονομίας και ιδίως στον τουρισμό και τη διοργάνωση εκδηλώσεων και συνεδρίων. Πράγματι η πρόσφατη απόφαση της ελληνικής κυβέρνησης να ανασταλούν όλες οι συνεδριακές εκδηλώσεις για 4 εβδομάδες αναμένεται να οδηγήσει σε περαιτέρω επιδείνωση της κατάστασης για τους διερμηνείς συνεδρίων. Σε αυτό το πλαίσιο, ο ΣΥΔΙΣΕ στηρίζει την έκκληση της Διεθνούς Ένωσης Διερμηνέων Συνεδρίων (AIIC), της Διεθνούς Ομοσπονδίας Μεταφραστών (FIT) και της Παγκόσμιας Ένωσης Διερμηνέων Νοηματικής Γλώσσας (WASLI) για τη συμπερίληψη των διερμηνέων συνεδρίων στα μέτρα ανακούφισης των επηρεαζόμενων επαγγελματιών.

Παράλληλα, πολλοί διοργανωτές συνεδρίων και ευρωπαϊκοί θεσμοί (π.χ. Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο) έχουν ανακοινώσει ότι εξετάζουν το ενδεχόμενο τηλεδιάσκεψης ή χρήσης διερμηνείας εξ' αποστάσεως, ώστε να μειώσουν όσο το δυνατόν περισσότερο την πιθανότητα μετάδοσης του ιού.

Δεδομένης της νέας αυτής κατάστασης είναι σημαντικό να τηρούνται οι συνθήκες εργασίας των διερμηνέων συνεδρίων από τεχνικής άποψης (κατάλληλη εικόνα και ήχος με βάση διεθνή πρότυπα όπως τα ISO20108 και ISO PAS 24019) αλλά και σε ό,τι αφορά τις συνθήκες εργασίας (ώρες εργασίας, διαλείμματα κ.λπ.). Συνεπώς, καλούμε όλους τους συναδέλφους να τηρούν τις συνθήκες εργασίας για την εξ αποστάσεως διερμηνεία όπως αναφέρονται στον Κώδικα Πρακτικής του ΣΥΔΙΣΕ:

«Η ταυτόχρονη διερμηνεία εξ αποστάσεως (remote interpreting) επιτρέπεται εφόσον πληρούνται οι απαραίτητες τεχνικές προϋποθέσεις για την αποτελεσματική διεξαγωγή της ως

ορίζονται από διεθνώς αναγνωρισμένους Συλλόγους ή Ενώσεις Διερμηνέων Συνεδρίων. Λόγω της αύξησης του γνωσιακού φορτίου που ενέχει για τους διερμηνείς το συγκεκριμένο είδος ταυτόχρονης διερμηνείας, η ημερήσια διάρκεια εργασίας της ταυτόχρονης διερμηνείας εξ αποστάσεως δεν πρέπει να υπερβαίνει κατά το μέγιστο τις τέσσερις (4) ώρες ημερησίως συμπεριλαμβανομένων διαλειμμάτων συνολικής διάρκειας 20-30 λεπτών. Η εν λόγω διάρκεια των τεσσάρων ωρών ημερησίως αντιστοιχεί σε πλήρη απασχόληση και επ' ουδενί σε ημιαπασχόληση των διερμηνέων. Και για την ταυτόχρονη διερμηνεία εξ αποστάσεως ισχύουν οι συνθήκες εργασίας της ταυτόχρονης διερμηνείας (βλ. άρθρο 1 ανωτέρω του Κώδικα Πρακτικής), άρα οι διερμηνείς εργάζονται σε ζεύγη για διάρκεια έως 4 ώρες ημερησίως και μετά τις 4 ώρες προστίθεται 3ος διερμηνέας. Για την ταυτόχρονη διερμηνεία εξ αποστάσεως συστήνεται η εργασία των διερμηνέων σε κατάλληλα εξοπλισμένους χώρους (hub) με παρουσία τεχνικής υποστήριξης και όχι από μη κατάλληλα εξοπλισμένους χώρους λόγω των ποικίλων εμποδίων που ενδέχεται να προκύψουν (κακή ποιότητα ήχου από την πλευρά των ομιλητών, απουσία τεχνικής υποστήριξης για τους διερμηνείς, ανεπαρκής ταχύτητα στο διαδίκτυο, διακοπές λειτουργίας διαδικτύου στο σπίτι του διερμηνέα κλπ.). Για την ταυτόχρονη διερμηνεία εξ αποστάσεως η προβλεπόμενη αμοιβή θα πρέπει να είναι μεγαλύτερη από αυτή που ισχύει για την ταυτόχρονη διερμηνεία που διεξάγεται με τον παραδοσιακό τρόπο (θάλαμο, μεταφραστική εγκατάσταση)».

Τέλος, θα πρέπει όλοι να θυμόμαστε ότι οποιαδήποτε υποχώρηση στις συνθήκες εργασίας μας αυτή τη στιγμή θα έχει σοβαρό αντίκτυπο για το μέλλον, ακόμη και μετά την αντιμετώπιση του COVID-19 και την επανέναρξη της συνεδριακής δραστηριότητας.

Με συναδελφικούς χαιρετισμούς,

Το ΔΣ του ΣΥΔΙΣΕ

Προϋποθέσεις διερμηνείας με βιντεοκλήση

Παρακάτω παρατίθενται οι βασικές και προτεινόμενες προϋποθέσεις για μια αποτελεσματική διερμηνεία μέσω βιντεοκλήσης.

Όσον αφορά τις προϋποθέσεις που πρέπει να πληροί ο πελάτης, ξεκινώντας με τον εξοπλισμό, απολύτως απαραίτητη κρίνεται η κατοχή Υ/Η ή Smartphone (Android ή iOS) με κάμερα και μικρόφωνο. Για ικανοποιητικές επιδόσεις ο Υ/Η πρέπει να έχει RAM μεγέθους τουλάχιστον 4GB και επεξεργαστή τουλάχιστον 2GHz. Ένα Smartphone θα πρέπει να έχει έκδοση λογισμικού τουλάχιστον Android 4.2 ή iOS 7, RAM μεγέθους 2GB ή περισσότερων και επεξεργαστή τουλάχιστον 1.50GHz (Amato, Spinolo, Rodríguez 2018: 22-26). Εάν η συσκευή έχει τεχνικά χαρακτηριστικά χαμηλότερου βεληνεκού από τα προαναφερθέντα,

υπάρχει μεγάλη πιθανότητα υπονόμησης της διερμηνείας, καθώς ο διερμηνέας θα έρθει αντιμέτωπος με ενδεχόμενες καθυστερήσεις και κολλήματα.

Επιπλέον, απαραίτητη είναι και μια γρήγορη σύνδεση στο διαδίκτυο, είτε μέσω ενσύρματης σύνδεσης, Wi-Fi ή σύνδεσης μέσω δεδομένων κινητής τηλεφωνίας (3g/4g/5g). Αναφορικά με τις ταχύτητες σύνδεσης, οι ελάχιστες προτεινόμενες ταχύτητες είναι:

Download: 2 Mbps/4 Mbps

Upload: 1 Mbps/2 Mbps

Ping: χαμηλότερο από 80 ms. (Amato *et al.*: 2018)

Μια γρήγορη σύνδεση στο διαδίκτυο αποτελεί καίρια προϋπόθεση για αποτελεσματικέ διερμηνεία εξ αποστάσεως και τόσο οι πελάτες όσο και οι διερμηνείς θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη πως εάν δεν πληρείται αυτή η προϋπόθεση, η διερμηνεία δεν θα είναι αποτελεσματική.

Η τοποθεσία διαδραματίζει επίσης σημαντικό ρόλο, ακόμα και στην εξ αποστάσεως διερμηνεία. Η πεποίθηση πως επειδή δεν απαιτείται φυσική επαφή του διερμηνέα στο χώρο διεξαγωγής της διερμηνείας είναι εσφαλμένη. Το περιβάλλον του πελάτη προτείνεται να είναι σε ένα ήσυχο, φωτεινό περιβάλλον δίχως περισπασμούς, ώστε ο διερμηνέας να έχει απρόσκοπτη πρόσβαση στον ήχο και στην εικόνα και, επομένως, να παρέχει μια αποτελεσματικότερη διερμηνεία.

Εφόσον τηρούνται αυτές οι προϋποθέσεις είναι αναγκαίος ένας έλεγχος, μια δοκιμαστική κλήση προς έλεγχο όλων συνθηκών, η οποία θα γίνεται με τα ίδια μέσα και στον ίδιο χώρο όπου θα διεξαχθεί η διερμηνεία, τόσο από τον πελάτη όσο και από τον διερμηνέα.

Οι πάροχοι διερμηνείας μέσω βιντεοκλήσης από την άλλη έχουν στη διάθεσή τους δύο αποτελεσματικές λύσεις για εξ αποστάσεως διερμηνεία. Η πρώτη λύση είναι η δημιουργία χώρων εργασίας για τους διερμηνείς, εφόσον έχουν εξοπλιστεί καταλλήλως (τεχνικός εξοπλισμός, εξωτερικές συνθήκες κ.λπ.). Η δεύτερη και συχνότερη λύση είναι η εξ αποστάσεως διερμηνεία από το σπίτι/γραφείο. Αυτή η λύση παρέχει σαφή χρονικά και οικονομικά πλεονεκτήματα, ωστόσο απαιτεί αυστηρό έλεγχο των παραπάνω προϋποθέσεων. Με αυτή τη λύση ο διερμηνέας έχει την επιλογή εξατομίκευσης του χώρου εργασίας του για μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα, εξατομίκευσης ωστόσο που δεν θα επηρεάζει αρνητικά τη διεξαγωγή της διερμηνείας.

Στις απαραίτητες προϋποθέσεις για έναν διερμηνέα συμπεριλαμβάνεται η κατοχή laptop ή Υ/Η, σύνδεσης στο διαδίκτυο, μικροφώνου, κάμερας, ακουστικών και ένας εξοπλισμένος και κατάλληλος χώρος εργασίας.

Προτείνεται επίσης η χρήση ενός δεύτερου Υ/Η, laptop ή Smartphone, για χρήση λεξικών ή για αναζητήσεις.

Η κάμερα συνιστάται να βρίσκεται σε σταθερό σημείο και να είναι ανάλυσης τουλάχιστον 720p.

Τα ακουστικά συνιστάται να είναι ακουστικά κεφαλής (over ear headphones) και όχι τύπου ψείρες.

Η τοποθεσία του διερμηνέα αποτελεί επίσης σημαντική προϋπόθεση για εξ αποστάσεως διερμηνεία, καθώς η ανάγκη οπτικής και ακουστικής επικοινωνίας είναι αμφίδρομη. Συνεπώς, προτείνεται ένας ήσυχος χώρος χωρίς περισπασμούς (κακός φωτισμός, έντονα χρώματα, εξωτερικοί θόρυβοι κ.λπ.), που θα αποσκοπεί στην καλύτερη δυνατή διεξαγωγή της διερμηνείας.

Προϋποθέσεις τηλεφωνικής διερμηνείας

Οι προϋποθέσεις μεταξύ διερμηνείας μέσω τηλεφώνου και βιντεοκλήσης δεν διαφέρουν πολύ, με εξαίρεση τον εξοπλισμό και την σύνδεση στο διαδίκτυο. Στις απαραίτητες προϋποθέσεις περιλαμβάνεται η χρήση ακουστικών, καθώς χρησιμοποιώντας το ακουστικό του τηλεφώνου ο διερμηνέας δεν θα έχει ελεύθερα χέρια για λήψη σημειώσεων ή λοιπών ενεργειών και η τοποθεσία διεξαγωγής της διερμηνείας, που πάλι θα πρέπει να είναι ένας χώρος ήσυχος δίχως περισπασμούς. Η διαφορά βρίσκεται στο γεγονός πως οι οπτικοί περισπασμοί εφαρμόζονται μονόπλευρα, είτε από την πλευρά του διερμηνέα ή από του πελάτη, και μόνο οι ηχητικοί περισπασμοί είναι αμφίδρομοι. (Amato *et al.* 2018: 22-26)

Επίλογος

Η διερμηνεία, όπως την ξέρουμε, έχει αλλάξει τις τελευταίες δεκαετίες. Οι αλλαγές έχουν επέλθει τόσο λόγω της ραγδαίας εξέλιξης της τεχνολογίας όσο και λόγω των μεταβολών των κοινωνικών αναγκών. Ο κόσμος κινείται σε μεγάλο βαθμό ανά την υφήλιο και οι ανάγκες για διερμηνεία είναι ίσως πιο αυξημένες από ποτέ. Αυτό αφενός έχει δώσει στους διερμηνείς περισσότερες επιλογές και ευκαιρίες για να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους εξ αποστάσεως, να ανοιχτούν με μεγαλύτερη ευκολία στην παγκόσμια αγορά, να δημιουργήσουν δίκτυο συναδέλφων, κ.λπ. Από την άλλη, αυτό συνεπάγεται συχνά την επιδείνωση των συνθηκών εργασίας και των αποδοχών. Έτσι, η εξάπλωση της διερμηνείας εξ αποστάσεως έχει καταστήσει μεν εύκολη την πρόσβαση σε αυτήν όσων την χρειάζονται, έχει δημιουργήσει όμως άλλα προβλήματα που δυσχεραίνουν τη διαδικασία για τον επαγγελματία μεταφραστή και επιβαρύνουν τη συναισθηματική του κατάσταση κατά την εργασία, ενώ συχνά αφήνουν αμφιβολίες για την ποιότητα του αποτελέσματος.

Σε περιόδους δύσκολες, όπως αυτή που διανύουμε λόγω της πανδημίας, η ύπαρξη των μέσων που υποστηρίζουν την όσο το δυνατόν ομαλότερη διεξαγωγή υπηρεσιών εξ αποστάσεως διερμηνείας, έχει σταθεί σωτήρια, και πιστεύω, έχει αναδείξει τον θετικό αντίκτυπο της εξέλιξης των απομακρυσμένων πρακτικών.

Αυτό έρχεται να εξισορροπήσει την άποψη που υποστηρίζουν οι διερμηνείς και οι σχετικοί μελετητές, ότι η προσθήκη της τεχνολογίας στην εξίσωση στην πραγματικότητα προσθέτει ένα επιπλέον επίπεδο πολυπλοκότητας στην εργασία του διερμηνέα και στην επικοινωνία για όλους τους συμμετέχοντες. Σαφώς, απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχή διεξαγωγή διερμηνείας από απόσταση είναι ότι η υπηρεσία θα υποστηρίζεται από τον καλύτερο δυνατό εξοπλισμό και σύνδεση και ότι θα υπάρχει η κατάλληλη τεχνική υποστήριξη για τον μετριασμό τυχόν προβλημάτων που προκύπτουν. Λαμβάνοντας υπόψη τις πολλές προκλήσεις της διερμηνείας εξ αποστάσεως, οι διερμηνείς θα πρέπει να εκπαιδευτούν, ώστε να αποκτήσουν τα γνωστικά εφόδια για να αντεπεξέρχονται σε περιπτώσεις που θα πρέπει να κάνουν διερμηνεία από απόσταση.

Βιβλιογραφία

Κυριακοπούλου, Μ. (2019, February 28). ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ: Is it worth the hype? [Web log post]. Retrieved September 22, 2020, from <https://blog.peempip.gr/remote-simultaneous-interpreting-is-it-worth-the-hype/>

ΔΣ ΣΥΔΙΣΕ. (2020, March 13). Ανοιχτή επιστολή σχετικά με τον αντίκτυπο του COVID-19 στον κλάδο της διερμηνείας [Letter written March 13, 2020]. Retrieved September 22, 2020, from <https://www.sydis.gr/%CE%B1%CE%BD%CE%BF%CE%B9%CF%87%CF%84%CE%AE-%CE%B5%CF%80%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%BF%CE%BB%CE%AE-%CF%83%CF%87%CE%B5%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AC-%CE%BC%CE%B5-%CF%84%CE%BF%CE%BD-%CE%B1%CE%BD%CF%84%CE%AF%CE%BA/>

AIIC (2000) Guidelines for the use of new technologies in conference interpreting.

Amato, Amalia & Spinolo, Nicoletta & González Rodríguez, María. (2018). Handbook of Remote Interpreting – SHIFT in Orality Erasmus+ project.

Böcker, M. & Anderson, B. (1993): Remote conference interpreting using ISDN videotelephony: a requirements analysis and feasibility study. Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society, 37th annual meeting, 235–239.

Braun, S. (2007): Interpreting in small-group bilingual videoconferences: Challenges and adaptation.

Braun, Sabine (2015): “Remote Interpreting”, H. Mikkelsen; R. Jourdenais (eds.), Routledge Handbook of Interpreting. New York: Routledge, 352-367.

Braun, Sabine (2013): Keep your distance? Remote interpreting in legal proceedings: A critical assessment of a growing practice. Interpreting 15 (2), 200-228.

Chen, N. & Ko, L. (2010): An online synchronous test for professional interpreters. Education, Technology & Society 13 (2), 153-165.

Causo, J.E. (2012): Conference interpreting with information and communication technologies. Experiences from the European Commission DG Interpretation.

Ellis, R. (2004) Videoconferencing in Refugee hearings. Ellis Report to the Immigration and Refugee Board Audit and Evaluation Committee.

Hornberger, J., Gibson, C., Wood, W., Dequeldre C., Corso, I., Palla, B. & Bloch, D. (1996): Eliminating language barriers for non-English-speaking patients. Medical Care 34(8), 845–856.

Kelly, N., (2008): Telephone interpreting: A comprehensive guide to the profession. Clevedon: Multilingual Matters.

Ko, L. (2006): The need for long-term empirical studies in remote interpreting research: A

Lee, J. (2007): Telephone interpreting — seen from the interpreters' perspective. *Interpreting*, 2(2), 231–252.

Mouzourakis, P. (2006): Remote interpreting: a technical perspective on recent experiments.

Oviatt, S. & Cohen, P. (1992): Spoken language in interpreted telephone dialogues. *Computer Speech and Language* 6, 277–302.

Ozolins, U. (2011): Telephone interpreting: Understanding practice and identifying research needs.

Poyatos, Fernando (2002): “Nonverbal communication in simultaneous and consecutive interpretation”, F. Pöchhacker; M. Shlesinger (eds.), *The interpreting studies Reader*. London/New York: Routledge, 235-252.

Rosenberg, B.A. (2007): A data driven analysis of telephone interpreting. In C. Wadensjö, B. Englund Dimitrova, & A. L. Nilsson, eds. *The Critical Link 4. Professionalisation of interpreting in the community*. Amsterdam: Benjamins, 65–76.

Roziner, I. & Shlesinger, M. (2010): Much ado about something remote: Stress and performance in remote interpreting. *Interpreting* 12 (2), 214–247.

Wadensjö, C. (1999): Telephone interpreting & the synchronisation of talk in social interaction. *The Translator*, 5 (2), 247–264.