



ΙΟΝΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΣΧΟΛΗ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΞΕΝΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ, ΜΕΤΑΦΡΑΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑΣ
ΠΜΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΦΡΑΣΗΣ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΒΑΣΙΛΙΚΗ ΤΟΥΛΙΚΑ
Αριθμός Μητρώου: Ξ2019321

***Έκθεση Πρακτικής Άσκησης στην εταιρία
CGT Commit Global Translations Ltd.***

ΜΕΛΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ:
ΒΙΛΕΛΜΙΝΗ ΣΩΣΩΝΗ – Α' ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ
ΣΩΤΗΡΗΣ ΛΙΒΑΣ – Β' ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ
ΜΑΡΙΑ ΤΣΙΓΚΟΥ – Γ' ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ

Βρυξέλλες,
Σεπτέμβριος, 2022

Περίληψη (Abstract)

Η πρακτική άσκηση αποτελεί για πολλούς φοιτητές την πρώτη γέφυρα που συνδέει την εκπαίδευση με την αγορά εργασίας. Όμως, αυτή η σύνδεση συνοδεύεται από πολλές προκλήσεις. Οι φοιτητές καλούνται να χρησιμοποιήσουν τις ακαδημαϊκές τους γνώσεις στις καθημερινές τους εργασίες σε πραγματικό χρόνο και εργασιακό πλαίσιο, να αντεπεξέλθουν στις απαιτήσεις διαφορετικών πελατών και έργων, να προσαρμοστούν σε ένα πολυπολιτισμικό περιβάλλον, κ.ά. Επιπρόσθετα, οι αλλαγές στα εργασιακά δεδομένα που προέκυψαν από την εξάπλωση του COVID19, επηρέασαν και την πρακτική άσκηση, με πολλούς φορείς να προσφέρουν πρακτική άσκηση μέσω τηλεργασίας. Η παρούσα έκθεση που εκπονήθηκε στα πλαίσια του Π.Μ.Σ «Επιστήμη της Μετάφρασης» του Τμήματος Ξένων Γλωσσών, Μετάφρασης και Διερμηνείας του Ιονίου Πανεπιστημίου, αποτελεί καταγραφή των συνθηκών της πρακτικής άσκησης ως εσωτερική μεταφράστρια μέσω τηλεργασίας στην εταιρία «CGT Commit Global Translations Ltd.», καθώς και μια κριτική ανάλυση των προκλήσεων που αντιμετώπισα κατά τη διάρκειά της. Η έκθεση αυτή στοχεύει να αναδείξει τον θεσμό της πρακτικής άσκησης ως ένα σημαντικό προτέρημα για τα πρώτα στάδια της επαγγελματικής σταδιοδρομίας των φοιτητών.

Λέξεις κλειδιά: Πρακτική άσκηση, Τηλεργασία, Μεταφραστικά εργαλεία, Ποιοτικός έλεγχος

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή	4
2. Περιγραφή Φορέα	5
2.1. Υπηρεσίες – Εξειδίκευση	5
2.2. Πελατολόγιο	5
2.3. Εταιρική Δομή	6
2.4. Ροή Εργασιών	7
2.5. Υλικοτεχνική Υποδομή	8
2.6. Εργαλεία Υποβοήθησης της Μεταφραστικής Διαδικασίας	8
3. Συμμετοχή στην παραγωγική διαδικασία	9
3.1. Ρόλος και καθήκοντα	9
3.2. Συνεργασία με τον φορέα	9
3.3. Σεμινάρια	12
4. Προκλήσεις κατά την Πρακτική Άσκηση	13
4.1. Τηλεργασία	13
4.2. Πολιτισμικό περιβάλλον πελατών	13
4.3. Ποικιλία και εξειδίκευση έργων	14
4.4. Μεταφραστικά εργαλεία	14
4.5. Λύσεις	15
5. Αποτίμηση της πρακτικής άσκησης – Συμπεράσματα	16

1. Εισαγωγή

Η παρούσα διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Επιστήμη της Μετάφρασης» του Ιονίου Πανεπιστημίου, με επιβλέπουσα τη Δρ. Βιλελμίνη Σωσώνη και μέλη της επιτροπής τους Δρ. Σωτήρη Λίβα και Δρ. Μαρία Τσίγκου. Το θέμα της εργασίας μου είναι η περιγραφή των εμπειριών μου κατά την τρίμηνη πρακτική άσκηση που πραγματοποιήθηκε στη μεταφραστική εταιρία «CGT Commit Global Translations Ltd.» (που για λόγους συντομίας θα αναφέρεται ως «Commit Global»), το διάστημα από 21 Σεπτεμβρίου έως 21 Δεκεμβρίου 2020.

Η Commit Global παρέχει μεγάλη ποικιλία γλωσσικών υπηρεσιών, με εξειδίκευση σε διάφορα γνωστικά πεδία, όπως στους τομείς των IT/Software και Life Sciences. Για να είναι η εμπειρία μου πιο σφαιρική, η εταιρία μου έδωσε την ευκαιρία να ασχοληθώ με έργα όσων περισσότερων πελατών ήταν δυνατό, μέσω διαφόρων εργασιών που δεν περιορίζονταν στην μετάφραση, όπως ποιοτικό έλεγχο, έλεγχο δομής έργων (structure checks) και διόρθωση κειμένων (proofreading). Παρόλα αυτά, λόγω του απόρρητου που συνδέει την εταιρία με τους πελάτες της, δεν έχω τη δυνατότητα να παραθέσω συγκεκριμένα παραδείγματα μεταφραστικών δυσκολιών. Γι' αυτό τον λόγο, αντί να συζητώ παραδείγματα μεταφραστικών προβλημάτων, η αναφορά θα επικεντρωθεί σε στοιχεία από σημειώσεις και ημερολόγια που κατέγραψα η ίδια, σε καθημερινό και εβδομαδιαίο επίπεδο αντίστοιχα, κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης. Προσδοκώ με αυτόν τον τρόπο να προσδώσω αμεσότητα στην περιγραφή των εμπειριών μου ως ασκούμενη σε μια ιδιωτική μεταφραστική εταιρία, χαρακτηριστικό που θεωρώ χρήσιμο σ' αυτού του είδους αναφορές.

Συγκεκριμένα, σε πρώτο επίπεδο θα ξεκινήσω με την περιγραφή του φορέα και τα χαρακτηριστικά του, δηλαδή τη δομή της Commit Global (εστιάζοντας στο Τμήμα Παραγωγής στο οποίο τοποθετήθηκα, καθώς και στα τμήματα που σχετίζονταν άμεσα με τη διαχείριση μεταφραστικού έργου), αλλά και τους τομείς στους οποίους δραστηριοποιείται η εταιρία και οι πελάτες της. Θα αναφερθώ επίσης και στις υποδομές του φορέα, με ιδιαίτερη έμφαση στα εργαλεία υποβοήθησης για τη διαχείριση, παραγωγή και έλεγχο μεταφραστικού έργου, αλλά και για την επικοινωνία μεταξύ των μελών της ομάδας.

Σε δεύτερο επίπεδο, θα αναφέρω τον ρόλο και τα καθήκοντα που κλήθηκα να φέρω εις πέρας ως ασκούμενη, τις συνθήκες κάτω από τις οποίες χρειάστηκε να εργαστώ, προβλήματα τα οποία συνάντησα και πώς τα αντιμετώπισα. Θα σχολιάσω επίσης τις διαδικασίες και τις δραστηριότητες που ενίσχυσαν τον εκπαιδευτικό χαρακτήρα της πρακτικής μου άσκησης.

Τέλος, θα ολοκληρώσω την εργασία μου με μια κριτική αποτίμηση της συνολικής εμπειρίας, τόσο για τον φορέα, όσο και για τον θεσμό της πρακτικής άσκησης γενικότερα. Απώτερος στόχος της έκθεσης αυτής αποτελεί η ανάδειξη της πρακτικής άσκησης ως ένα χρήσιμο εργαλείο για τα πρώτα βήματα της επαγγελματικής πορείας των φοιτητών, εφόσον συνοδεύεται από την κατάλληλη καθοδήγηση από τους ακαδημαϊκούς και επαγγελματικούς φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία, αλλά και η ανάγκη ύπαρξης επιλογών όσον αφορά την πραγμάτωση της πρακτικής άσκησης, είτε αυτό αφορά τη δυνατότητα τηλεργασίας, ή μέριμνα για την οικονομική στήριξη των συμμετεχόντων φοιτητών.

2. Περιγραφή Φορέα

2.1. Υπηρεσίες – Εξειδίκευση

Η Commit Global προσφέρει μεγάλη ποικιλία υπηρεσιών που εντάσσονται στον τομέα της τοπικής προσαρμογής (localization), δηλαδή μετάφραση τεχνικών, οικονομικών, νομικών, κ.α. εγγράφων, γλωσσική προσαρμογή (language adaptation) και ηλεκτρονική σελιδοποίηση (DTP). Η εταιρία κατέχει επίσης εμπειρία στη μηχανική μετάφραση, παρέχοντας υπηρεσίες μηχανικής μετάφρασης και μετεπεξεργασίας μηχανικά μεταφρασμένων κειμένων (post-editing), αλλά και τη δυνατότητα ποιοτικού ελέγχου. Παράλληλα, υπάρχει η δυνατότητα οπτικοακουστικής μετάφρασης, όπως υποτιτλισμός, απομαγνητοφώνηση και μεταγλώττιση.

Η υπηρεσία όμως που φαίνεται να έχει περισσότερη απήχηση στους πελάτες της εταιρίας φαίνεται να είναι η τοπική προσαρμογή σε ψηφιακό περιεχόμενο. Συγκεκριμένα, η Commit Global προσφέρει τοπική προσαρμογή εφαρμογών (app and software localization), ιστοσελίδων, εφαρμογών e-learning, social media, αλλά και τοπική προσαρμογή σε κείμενα διαφήμισης (marketing localization and transcreation). Αξίζει να αναφερθεί ότι η εταιρία διαθέτει το WPML plugin, ένα add-on λογισμικό που διευκολύνει τη διαδικασία μετάφρασης ιστοσελίδων WordPress και WooCommerce, ώστε οι ιστοσελίδες να λειτουργούν ομαλά ως πολύγλωσσες¹. Λαμβάνοντας τα παραπάνω υπόψη, αλλά και την παρουσίαση της εταιρίας κατά την έναρξη της πρακτικής μου, καθώς και γενικότερα την επαφή μου με τα έργα που αναλαμβάνει η Commit Global, εύκολα συμπεραίνει κανείς ότι η εταιρία ειδικεύεται στην τοπική προσαρμογή λογισμικών και εφαρμογών, κειμένων IT, Marketing και e-Learning, καθώς και κείμενα που σχετίζονται με τις ιατρικές επιστήμες (Life Sciences).

2.2. Πελατολόγιο

Κατά την εισαγωγική παρουσίαση της εταιρίας στην αρχή της πρακτικής άσκησης, ρώτησα πώς επιτεύχθηκε η βαθιά και πολυετής εμπειρία στον τομέα των IT/Software, σε σημείο που θεωρείται εξειδίκευση. Η απάντηση που έλαβα σ' αυτό, είναι ότι μεγάλο ρόλο έπαιξαν οι πελάτες της εταιρίας. Συγκεκριμένα, ξεκίνησε με την άμεση (χωρίς δηλαδή κάποια άλλη μεταφραστική εταιρία ως μεσάζοντα) συνεργασία με πασίγνωστο κατασκευαστή υπολογιστών, hardware και λογισμικών, η οποία συνεργασία συνεχιζόταν μέχρι και τότε με μεγάλη επιτυχία. Η εύρεση πελατών στον τομέα και σε παραπλήσιους κλάδους έγινε πιο εύκολη μέσω διασυνδέσεων, οι οποίες κατά τα λεγόμενα υπαλλήλων της εταιρίας είναι σημαντικές για την αύξηση του πελατολογίου, καθώς όπως φαίνεται, ένας πελάτης που είναι ευχαριστημένος από τις μεταφραστικές υπηρεσίες, εύκολα προτείνει την εταιρία και σε συνεργάτες. Επίσης, η αναφορά της συγκεκριμένης εταιρίας ως πελάτη από το Τμήμα Πωλήσεων, τείνει να ενθαρρύνει άλλους υποψήφιους πελάτες να επιλέξουν την Commit Global για ανάθεση μεταφραστικών έργων.

Οι συγκυρίες αυτές έβαλαν την εταιρία στον χάρτη όσον αφορά IT/Software έργα, προσελκύοντας και απευθείας πελάτες, αλλά και άλλες, συνήθως μεγαλύτερες μεταφραστικές εταιρίες που λειτουργούν ως μεσάζοντες ανάμεσα στον τελικό πελάτη και την Commit Global. Πάλι όμως οι τελικοί πελάτες δραστηριοποιούνται σε IT/Software. Παρόμοια

¹ <https://commit-global.com/services-wordpress-localization/>

περίπτωση αποτελούν και οι πελάτες που ανήκουν στον τομέα των Επιστημών Υγείας (Life Sciences), με αποτέλεσμα να μπορούμε να τους χωρίσουμε σ' αυτές τις δύο κατηγορίες.

Αξίζει να σημειώσουμε ότι η Commit Global προσφέρει και υπηρεσίες συμβουλευτικής σε θέματα που αφορούν το localization. Σκοπός αυτού είναι να εναρμονίζεται με τις απαιτήσεις του κάθε έργου και πελάτη, προσφέροντας ποικίλες υπηρεσίες. Η προσαρμοστικότητα και ποικιλία αυτή βοήθησε στην ανάθεση διαφόρων έργων, που ναι μεν εντάσσονται στις αρχικές γενικές κατηγορίες, αλλά μπορεί να εντάσσονται παράλληλα και στην κατηγορία του Marketing, αλλά και του e-Learning. Έτσι, παρόλο που όπως ανέφερα παραπάνω, η Commit Global έχει ειδικευτεί σε κάποιους κλάδους, βλέπουμε μεγάλη ποικιλία με πελάτες και προϊόντα που αφορούν λογισμικά, εφαρμογές, σελίδες κοινωνικής δικτύωσης, ηλεκτρονικές συσκευές, ιατρικό εξοπλισμό, διαδικτυακά προγράμματα εκμάθησης, κ.ά. Όπως θα αναλύσω παρακάτω, είχα την τύχη να έρθω σε επαφή με ένα σημαντικό μέρος αυτών.

2.3. *Εταιρική Δομή*

Με μια πρώτη ματιά, η εταιρική δομή μοιάζει ιεραρχική, καθώς βλέπουμε ρόλους όπως Διευθύνων Σύμβουλος (CEO), Υπεύθυνος Επιχειρήσεων (COO) και Οικονομικός Διευθυντής (CFO). Η εξειδίκευση και το πελατολόγιο έχουν επηρεάσει αισθητά τη δομή της Commit Global, καθώς κατά τις καθημερινές εργασίες, βλέπουμε μια πιο συνεργατική προσέγγιση.

Αναλυτικότερα, όσον αφορά τις ομάδες που αφορούν άμεσα τη μεταφραστική διαδικασία, έχουμε το Τμήμα Παραγωγής του οποίου υπεύθυνη είναι η COO. Στην ομάδα αυτήν ανήκουν οι Project Managers και (αν υπάρχουν) οι εσωτερικοί μεταφραστές, ενώ επίσης στηρίζεται από την Vendor Manager για την εύρεση εξωτερικών συνεργατών, την QA and Communications Manager που φροντίζει για την εξασφάλιση της ποιότητας των έργων, καθώς και το Τμήμα IT στο οποίο οι υπόλοιποι υπάλληλοι απευθύνονται σε περίπτωση τεχνικών προβλημάτων.

Το Τμήμα Παραγωγής, στο οποίο τοποθετήθηκα και η ίδια κατά την πρακτική μου ως εσωτερική μεταφράστρια απαρτίζεται εσωτερικά κυρίως από τους Project Managers και τους εσωτερικούς μεταφραστές. Σε αντίθεση με τους PMs, η θέση του εσωτερικού μεταφραστή δεν είναι μόνιμη, αλλά παρέχεται αποκλειστικά μέσω τρίμηνης πρακτικής άσκησης. Η εσωτερική κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού γίνεται χωρίζοντάς τους σε ομάδες αρχικά ανά τομέα εξειδίκευσης (Life Sciences, IT/Software, e-Learning, Social Media), αλλά προσαρμόζοντάς τους στις ανάγκες του εκάστοτε έργου και τα προσόντα του κάθε εργαζομένου. Για παράδειγμα, κάποια έργα απαιτούν από τους PMs να μεταφράσουν ή να επιμεληθούν μέρος των μεταφρασμάτων, άρα σ' αυτήν την περίπτωση ο PM είναι παράλληλα και μεταφραστής ή επιμελητής. Στην πλειοψηφία των έργων όμως, γίνεται εξ ολοκλήρου ανάθεση σε εξωτερικούς συνεργάτες (outsourcing).

Στο διάστημα της πρακτικής μου, η κατανομή των υπαλλήλων ήταν αρκετά στέρεη, καθώς σε κάθε ομάδα συμμετείχαν περισσότερα μέλη του ενός, άρα σε περίπτωση απουσίας του ενός, η υπόλοιπη ομάδα μπορούσε να καλύψει το κενό. Όμως, όπως θα δούμε και παρακάτω, αξίζει να αναφέρουμε ότι όλη η ομάδα ήταν ενήμερη για τις εργασίες των υπολοίπων, ώστε σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, θα μπορούσαν να καλύψουν τυχόν κενά χωρίς να θέσουν την ομαλή ροή των εργασιών σε κίνδυνο.

2.4. Ροή Εργασιών

Όπως και πολλά άλλα που αφορούν την εταιρία, η ροή εργασιών ποικίλλει αναλόγως τις ανάγκες των έργων. Όμως, υπάρχουν κάποιες σταθερές διαδικασίες που μπορούμε να αναφέρουμε.

Καταρχάς, η ημέρα ξεκινούσε με μια πρωινή συνάντηση όπου συμμετέχουν οι υπάλληλοι που βρίσκονταν στο γραφείο. Όλοι οι συμμετέχοντες, συμπεριλαμβανομένης ακόμα και της CEO, δίνουν αναφορά ως προς τα καθήκοντα της ημέρας, την εξέλιξη των έργων που έχουν αναλάβει, αν μπορούν να διαχειριστούν τον όγκο εργασίας τους ή θα χρειαστούν βοήθεια, ακόμα κι αν είναι σε θέση να στηρίξουν άλλα μέλη της ομάδας και ό,τι άλλο θεωρούν άξιο αναφοράς.

Κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησής μου, παρόλο που όλα τα μέλη του Τμήματος Παραγωγής και οι περισσότεροι υπάλληλοι της εταιρίας εργάζονταν μέσω τηλεργασίας εξαιτίας της καραντίνας που επιβλήθηκε κατά την έξαρση της πανδημίας COVID19, η πρωινή συνάντηση συνέχισε να λαμβάνει χώρα. Η συνάντηση αντικαταστάθηκε με προγραμματισμένη τηλεδιάσκεψη μέσω Google Teams κάθε πρωί. Στην τηλεδιάσκεψη αυτή συμμετείχαν όλα τα μέλη της εταιρίας σε κοινή ζώνη ώρας (Τμήμα Παραγωγής, QA Manager, Vendor Manager, CEO, κλπ.), με αποτέλεσμα να συμμετέχουν 2 επιπλέον μέλη της εταιρίας που κανονικά εργάζονται σε χώρα εκτός Ελλάδος, και διαφορετικά δεν θα μπορούσαν να παρευρίσκονται.

Από το σημείο αυτό κι έπειτα, μπορούμε να χωρίσουμε τη διαδικασία διαχείρισης μεταφραστικών έργων σε δύο κατηγορίες: σε έργα που ο πελάτης παρείχε διαδικτυακή πλατφόρμα μέσα στην οποία πραγματοποιείται η μεταφραστική διαδικασία, και σε έργα που δεν προσφέρεται τέτοια δυνατότητα.

Στην πρώτη περίπτωση (project με online platform), η διαδικασία είναι ως εξής: ο PM λαμβάνει, αποδέχεται και δημιουργεί το project στο πρόγραμμα διαχείρισης έργων Plunet. Έπειτα, αναλόγως το είδος και την έκταση του έργου, αλλά και στα πλαίσια σωστής διαχείρισης χρόνου, είτε επιλέγει να το αναθέσει σε κάποιον εξωτερικό συνεργάτη της εταιρίας ή να το μεταφράσει εσωτερικά στην πλατφόρμα. Με την ολοκλήρωση της μετάφρασης, η επιμέλεια και ο ποιοτικός έλεγχος πραγματοποιούνται επίσης πάνω στην πλατφόρμα με τα ενσωματωμένα QA Tools. Το έργο ολοκληρώνεται με την παράδοση του έργου.

Στη δεύτερη περίπτωση (project χωρίς online platform), τα πρώτα βήματα είναι όμοια, αλλά στην πορεία βλέπουμε μερικές διαφοροποιήσεις. Αρχικά, ο PM λαμβάνει, δέχεται και δημιουργεί το project στο πρόγραμμα διαχείρισης έργων Plunet. Έπειτα, αναλόγως το είδος και την έκταση του έργου, αλλά και στα πλαίσια σωστής διαχείρισης χρόνου, είτε επιλέγει να το αναθέσει σε κάποιον εξωτερικό συνεργάτη της εταιρίας ή να το μεταφράσει εσωτερικά. Από την στιγμή όμως που δεν διατίθεται κάποια πλατφόρμα απ' τον πελάτη, η μεταφραστική διαδικασία γίνεται μέσω του μεταφραστικού εργαλείου SDL Trados Studio. Έτσι, προηγείται η δημιουργία του μεταφραστικού πακέτου που εμπεριέχει όλα τα αρχεία, τις μνήμες και τις οδηγίες που θα χρειαστεί ο μεταφραστής για να φέρει το έργο εις πέρας. Αν το έργο πρόκειται να ανατεθεί σε εξωτερικό συνεργάτη, τότε του στέλνουν το πακέτο μέσω Plunet. Αναλόγως την έκταση, ενδέχεται να σταλεί και για επιμέλεια σε διαφορετικό συνεργάτη, ή να γίνει εσωτερικά, μαζί με τον ποιοτικό έλεγχο. Μόλις ο PM παραλάβει το μετάφρασμα, θα προβεί σε ποιοτικό έλεγχο μέσω του προγράμματος Xbench ή πάλι με το SDL Trados Studio.

Όταν ο έλεγχος ολοκληρωθεί, ο PM παραδίδει το τελικό έργο και ενημερώνει τις μνήμες και τα termbases.

Τέλος, ενδέχεται η ανάθεση στον PM να σχετίζεται με διόρθωση κειμένων (proofreading) ή έλεγχο δομής (structure checks). Συνήθως τέτοιες εργασίες γίνονται εσωτερικά και κατά τη δική μου εμπειρία, στην περίπτωση της Commit Global εντάσσονται στα πλαίσια του App, Social Media ή Website Localization. Ο PM-linguist εδώ καλείται να ελέγξει όχι μόνο ή όχι απαραίτητα τη γλώσσα, αλλά και τη δομή του αντικειμένου, καθώς και τη σωστή τοποθέτηση όλων των στοιχείων που το απαρτίζουν. Συνήθως σ' αυτήν την περίπτωση ο PM δεν έχει τη δυνατότητα να αλλάξει ο ίδιος τα λάθη, αλλά σημειώνει σύμφωνα με τις οδηγίες του πελάτη τα σημεία τα οποία θεωρεί ότι πρέπει να αλλάξουν, την αλλαγή, αλλά και τον λόγο που πρέπει να αλλάξει, είτε είναι γλωσσικής ή δομικής φύσεως.

2.5. Υλικοτεχνική Υποδομή

Όσον αφορά την υλικοτεχνική υποδομή του φορέα, η Commit Global διαθέτει σε πρώτο βαθμό τον τυπικό εξοπλισμό ενός γραφείου ως προς τα μηχανήματα, δηλαδή ηλεκτρονικούς υπολογιστές, εκτυπωτές, σαρωτές, κλπ. Διαθέτει επίσης τους servers, αλλά και backups, στα οποία εμπεριέχονται πέρα των άλλων οι μεταφραστικές μνήμες και πολλές άλλες πληροφορίες και δεδομένα που βοηθούν τις εργασίες των PMs.

Οφείλουμε εδώ να αναφέρουμε ότι κατά την περίοδο της πρακτικής άσκησης, λόγω της απαγόρευσης κυκλοφορίας στο πλαίσιο θέσπισης μέτρων για την αντιμετώπιση του COVID19, οι υπάλληλοι της εταιρίας δεν εργάζονταν από το γραφείο, αλλά συστάθηκε ένα υβριδικό μοντέλο μέσω τηλεργασίας. Αυτό σήμαινε ότι προκειμένου να φέρουν εις πέρας τις καθημερινές τους εργασίες, οι εργαζόμενοι συνδέονταν εξ' αποστάσεως σε κάποιον υπολογιστή του γραφείου ή στον server. Έτσι, παρατηρούμε τη μετάβαση σε ένα «εικονικό γραφείο», όπου οι εργασίες και οι επικοινωνίες γίνονται διαδικτυακά.

2.6. Εργαλεία Υποβοήθησης της Μεταφραστικής Διαδικασίας

Με βάση τη ροή εργασίας, τα εργαλεία υποβοήθησης της μεταφραστικής διαδικασίας είναι αποκλειστικά ηλεκτρονικά, ενώ πολλά από αυτά είναι επίσης διαδικτυακά. Συγκεκριμένα, ο φορέας χρησιμοποιεί τα εξής μεταφραστικά εργαλεία: SDL Trados Studio 2017, Across και SDL Passolo 2015 Translator Edition για μετάφραση, καθώς και το πρόγραμμα Xbench για τον ποιοτικό έλεγχο του μεταφράσματος, εκτός αν παρέχεται διαδικτυακή πλατφόρμα μέσω της οποίας πρέπει να γίνει η διαδικασία της μετάφρασης. Κατά την εμπειρία μου, όσες τέτοιες πλατφόρμες χρησιμοποίησα, ήταν σχεδιασμένες με βάση είτε την πλατφόρμα Memsources ή την πλατφόρμα Smartling. Σ' αυτήν την περίπτωση, ο ποιοτικός έλεγχος και τυχόν διορθώσεις γίνονται επίσης μέσω της πλατφόρμας αυτής.

Επιπρόσθετα, οι ομάδες χρησιμοποιούν το Plunet, ένα εργαλείο υποβοήθησης για την οργάνωση, ανάθεση και παραλαβή των μεταφραστικών έργων της εταιρίας, καθώς και την τιμολόγησή τους. Τέλος, οι PMs χρησιμοποιούν εργαλεία της Google, όπως το Google Teams και το Google Calendar για τηλεδιασκέψεις και οργάνωση των καθημερινών τους καθηκόντων, αλλά και υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, διότι μέσω αυτών πραγματοποιούνται κατά κύριο λόγο οι επικοινωνίες με τους πελάτες και τους εξωτερικούς μεταφραστές/συνεργάτες.

3. Συμμετοχή στην παραγωγική διαδικασία

3.1. Ρόλος και καθήκοντα

Κατά τη διάρκεια της πρακτικής μου άσκησης, αν και ο ρόλος μου ήταν αυτός της «εσωτερικής μεταφράστριας», είχα την ευκαιρία να αναλάβω ποικίλες αρμοδιότητες αναλόγως τα έργα που αναλάμβανε η εταιρία.

Ως προς τα καθήκοντα, μπορούμε να τα χωρίσουμε σε δύο κατηγορίες. Η πρώτη αφορά την μετάφραση κειμένων. Τα κείμενα που μετέφραζα ήταν πάντα από αγγλικά προς ελληνικά, η μετάφραση γινόταν πάντα μέσω κάποιου μεταφραστικού εργαλείου όσο μικρό κι αν ήταν το έργο, ενώ έπρεπε σχεδόν πάντα μαζί με τη μετάφραση να κάνω και τον ποιοτικό έλεγχο είτε στο Xbench ή στην διαδικτυακή πλατφόρμα μέσω της οποίας μετέφραζα. Σ' αυτήν την περίπτωση, ο εκάστοτε PM μου έδινε εξαρχής οδηγίες, study guides, αλλά και τη διορία που είχα για να το ολοκληρώσω. Στη δεύτερη κατηγορία εντάσσονται τα έργα που απαιτούσαν δομικούς ελέγχους (structure checks). Όταν είχα τέτοιο έργο, ο PM πάλι μου έδινε εκ των προτέρων οδηγίες ως προς το τι πρέπει να ελέγξω (αν για παράδειγμα πρέπει να ελέγξω τη γλώσσα, τη μορφή ή και τα δύο), study guides και διορία. Η διαφορά όμως σ' αυτήν την περίπτωση είναι ότι δεν πραγματοποιούσα η ίδια τις αλλαγές, αλλά σημειώνα είτε πάνω στο έγγραφο μέσω σημειώσεων, αν επρόκειτο για αρχείο .pdf, ή σε χωριστό έγγραφο, αν έπρεπε να ελέγξω ιστοσελίδα ή εφαρμογή, τα σημεία τα οποία θεωρούσα ότι έπρεπε να διορθωθούν, τη διόρθωση, και γιατί έπρεπε να αλλάξουν.

Μέσα στους τρεις μήνες που διήρκεσε η πρακτική, δούλεψα αρχικά με πελάτες και κείμενα που ανήκουν την κατηγορία IT/Software. Σε αυτά χρησιμοποιούσα κατά κύριο λόγο SDL Studio και Xbench, συνήθως τα κείμενα προς μετάφραση δεν ξεπερνούσαν τις 100 λέξεις, και οι διορίες ήταν σύντομες, αλλά λογικές δεδομένου του πόσο μικρά και εύκολα ήταν τα έργα προς μετάφραση. Το ίδιο διάστημα ανέλαβα και έργα που εντάσσονται στην κατηγορία Life Sciences. Αν και αυτά τα έργα ήταν λιγότερα σε αριθμό, ήταν μεγαλύτερα ως προς την έκταση. Παρόλα αυτά, ο τρόπος διεξαγωγής τους παρέμενε ίδιος.

Αργότερα μέσα στην πρακτική ξεκίνησα να δουλεύω περισσότερο σε έργα που αφορούσαν εφαρμογές, Social Media, ιστοσελίδες και πλατφόρμες e-Learning. Τα έργα αυτά ήταν κατά την άποψή μου πιο απαιτητικά, καθώς ήταν μεγαλύτερα σε έκταση, έπρεπε να λάβω περισσότερες οδηγίες υπόψη, ενώ παρουσίαζαν μεγάλη ποικιλία ως προς τα γνωστικά πεδία που έπρεπε να έχω γνώση, όπως Marketing, εκπαίδευση και gadget, αλλά και ως προς το ύφος και το λεξιλόγιο που έπρεπε να χρησιμοποιήσω (άλλες φορές ήταν επίσημο και άλλες ανεπίσημο).

3.2. Συνεργασία με τον φορέα

Η σχέση μου με τον φορέα κατά την πρακτική άσκηση, είτε μιλάμε σε επίπεδο επίβλεψης ή συνεργασίας, ήταν αναμφισβήτητα πολυσχιδής.

Σε πρώτο βαθμό, η σχέση με τον φορέα ήταν ενδεικτική της αγοράς εργασίας. Αυτό φάνηκε πολύ έντονα πριν ακόμα ξεκινήσω την πρακτική άσκηση, με τη διαδικασία επιλογής από την οποία έπρεπε να περάσω προκειμένου να γίνω δεκτή στο πρόγραμμα. Συγκεκριμένα, η εταιρία μου έδωσε ένα δοκιμαστικό τεστ μετάφρασης 2 μικρών κειμένων (ένα νομικό και ένα

τεχνικό), για να μεταφράσω από τα αγγλικά στα ελληνικά. Τα δύο κείμενα δεν ξεπερνούσαν τις 400 λέξεις το καθένα, όμως ήταν πλούσια σε ορολογία και σε μεταφραστικά προβλήματα, τα οποία προκειμένου να τα λύσω έπρεπε να λάβω ορισμένες αποφάσεις και να τις δικαιολογήσω βάσει της μεταφραστικής θεωρίας και αξιόπιστων πηγών. Το τεστ περιείχε το κείμενο προς μετάφραση, χώρο για να αναλύσω τα μεταφραστικά προβλήματα και πώς τα αντιμετώπισα και γιατί, χώρο για τη δημιουργία ενός μικρού γλωσσαρίου, καθώς και χώρο για να παραθέσω τις πηγές μου. Η εταιρία μου έδωσε επίσης διορία μερικών ημερών για να παραδώσω το τεστ. Έχοντας συνεργαστεί με άλλες μεταφραστικές εταιρίες στο παρελθόν αλλά και μετέπειτα, η διαδικασία ένταξης στην Commit Global εναρμονίζεται με αυτήν της αγοράς. Συνεπώς, θα μπορούσε να πει κανείς ότι ο εκπαιδευτικός χαρακτήρας της πρακτικής άσκησης ξεκίνησε από τότε, καθώς χάρη σ'αυτήν την διαδικασία απέκτησα την εμπειρία του δοκιμαστικού τεστ.

Αυτό που το δοκιμαστικό της Commit Global διέφερε των άλλων εταιριών, και κατά συνέπεια της αγοράς, είναι η ανατροφοδότηση που έλαβα. Καθώς πρόκειται για πρακτική άσκηση, η εταιρία δεν αρκέστηκε στο να με ενημερώσει αν έλαβα αρκετά καλό βαθμό ώστε να γίνω δεκτή, αλλά μου έδωσαν αναλυτική αναφορά με τα θετικά και τα αρνητικά σημεία του τεστ μου, καθώς και προτάσεις για βελτίωση. Τα σχόλια αφορούσαν κυρίως την επιλογή της ορολογίας που χρησιμοποίησα, αλλά και την εύρεση έγκυρων πηγών ως προς τη δικαιολόγησή της.

Η διαδικασία της ανατροφοδότησης συνέχισε σε τακτικά διαστήματα και μέσα στην πρακτική, ενώ έλαβα και μια τελική ανατροφοδότηση με το πέρας της πρακτικής για τη συνολική μου απόδοση. Τις πρώτες εβδομάδες λάμβανα σχόλια από την επιβλέπουσα για την απόδοσή μου μετά από κάθε παράδοση έργου. Από την στιγμή που τα έργα ήταν πολύ μικρά, αυτό σημαίνει ότι λάμβανα σχόλια σε καθημερινή βάση. Όσο περνούσε ο καιρός και τα έργα μεγάλωναν, η διαδικασία της ανατροφοδότησης αραίωνε, καθώς γρήγορα είχα μάθει τις ιδιαιτερότητες του εκάστοτε έργου και τι έπρεπε να προσέχω. Έτσι, μπορώ να πω ότι η διαδικασία της ανατροφοδότησης είχε πολύ θετικά αποτελέσματα, καθώς έπαιξε ρόλο στο να βελτιώσω τις ικανότητές μου ως μεταφράστρια.

Η εταιρία δεν μου έδινε μόνο ανατροφοδότηση κατά την ολοκλήρωση των έργων, αλλά μου έδινε και οδηγίες στην αρχή αυτών, ειδικά όταν απαιτούνταν η χρήση κάποιου συγκεκριμένου μεταφραστικού εργαλείου, ή όταν αφορούσαν κάποιον πελάτη τα έργα του οποίου θα αναλάμβανα για πρώτη φορά. Σ' αυτήν την κατηγορία μπορούμε να εντάξουμε τα εξής:

1) Μεταφραστικά εργαλεία:

Η εταιρία προσέφερε τη δυνατότητα εκμάθησης μεταφραστικών εργαλείων που ήταν άκρως απαραίτητα για την ολοκλήρωση έργων, όπως το Studio Trados SDL, το Memsource και το Smartling. Σε πρώτο επίπεδο, παρείχαν διάφορα εκπαιδευτικά video με τα βήματα για βασικές ενέργειες κατά τη μεταφραστική διαδικασία, όπως τη δημιουργία και το άνοιγμα πακέτων, ή τον ποιοτικό έλεγχο του μεταφράσματος. Σε δεύτερο επίπεδο, πραγματοποίησα πολλές ξεχωριστές συναντήσεις. Η πρώτη ήταν για να ελέγξουν τις ικανότητές μου στην χρήση μεταφραστικών εργαλείων γενικά, ενώ οι επόμενες έλαβαν χώρα πριν ξεκινήσω να δουλεύω την εκάστοτε καινούργια για μένα πλατφόρμα, ώστε να δούμε μαζί τα βήματα και να λύσω τυχόν απορίες. Έτσι, υπήρχε κοντινή επίβλεψη μέχρι να σιγουρευτούν ότι μπορώ να διαχειριστώ τα προγράμματα.

Στην περίπτωση μου, επειδή γνώριζα ήδη πώς να διαχειρίζομαι τα προγράμματα που χρησιμοποιεί η εταιρία χάρη στα μαθήματα «Μεταφραστικά Εργαλεία» που παρακολούθησα σε προπτυχιακό (ΤΞΓΜΔ, Κατεύθυνση Μετάφρασης, Θερινό Εξάμηνο 2017), και σε μεταπτυχιακό επίπεδο στο ΠΜΣ Επιστήμη της Μετάφρασης, αλλά και λόγω της προϋπηρεσίας μου στον μεταφραστικό κλάδο, δεν χρειάστηκε να δω το εκπαιδευτικό υλικό. Παρόλα αυτά, η συνάντηση με την υπεύθυνη ήταν απαραίτητη, όχι μόνο για να ελέγξει τις γνώσεις μου, αλλά και από πλευράς μου για να μάθω με ποιους τρόπους χρησιμοποιεί η Commit Global τα προγράμματα αυτά, καθώς και ποιες λειτουργίες απαιτούνται από ποιους πελάτες.

2) Οδηγίες και Style guides

Ο εκάστοτε υπεύθυνος PM ακολουθούσε την ίδια διαδικασία ανάθεσης έργων που ακολουθεί κανονικά και με τους εξωτερικούς συνεργάτες, δηλαδή μου έστελνε όλα τα εφόδια που χρειάζομαι για τη μεταφραστική διαδικασία. Αναλόγως το έργο και τον πελάτη, αυτά μπορεί να ήταν τα μεταφραστικά πακέτα που περιείχαν τις βάσεις δεδομένων, ή και διάφορες οδηγίες και style guides που είχε δημιουργήσει είτε ο αρχικός πελάτης, ή ο μεσάζοντας ή ο φορέας. Σε κάθε περίπτωση, οι οδηγίες ανεξαρτήτως μορφής ήταν εξόχως αναλυτικές και ανανεώνονταν συχνά, με αποτέλεσμα να περιορίζουν αισθητά τυχόν μεταφραστικές δυσκολίες, αφού άφηναν ελάχιστο χώρο για αμφιβολίες.

Επιπλέον, ο υπεύθυνος PM φρόντιζε πάντα, και ιδιαίτερα εάν επρόκειτο να ασχοληθώ με έργα κάποιου πελάτη για πρώτη φορά, να κανονίζει μια τηλεδιάσκεψη μαζί μου μέσω Skype ή Teams ώστε να μου εξηγήσει τα χαρακτηριστικά του πελάτη, τις ιδιαιτερότητες που έπρεπε να προσέξω, αλλά και για να συζητήσουμε τυχόν απορίες που ενδεχομένως θα μου είχαν προκληθεί. Οι συναντήσεις αυτές ήταν αρκετά κατατοπιστικές και κατ' επέκταση βοηθητικές, καθώς αποτελούσαν μια ομαλή εισαγωγή ως προς το τι θα έπρεπε να αντιμετωπίσω.

Τέλος, παρόλο που δούλευα μέσω τηλεργασίας, βρισκόμουν σε επικοινωνία με τον φορέα σε καθημερινή βάση μέσω διαδικτύου, καθώς συμμετείχα στις τηλεδιασκέψεις μέσω Google Teams μεταξύ των μελών του Τμήματος Παραγωγής. Όπως τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας, έτσι κι εγώ έπρεπε να αναφέρω τα καθήκοντα της ημέρας, την εξέλιξη των έργων που έχω αναλάβει, αν μπορώ να διαχειριστώ τον όγκο εργασίας ή αν χρειάζομαι βοήθεια, ακόμα κι αν είμαι σε θέση να στηρίξω άλλα μέλη της ομάδας, ή όποιο άλλο σχόλιο θεωρούσα άξιο αναφοράς. Θεώρησα αυτή τη διαδικασία πολύ ωφέλιμη, διότι είχα την ευκαιρία να συμμετέχω σε μια ομάδα μέσα σε ένα εταιρικό κλίμα, καθώς και να κατανοήσω με ποιον τρόπο η ορθή παρουσίαση των καθηκόντων μου και των διαδικασιών που πραγματοποιώ μπορούν να δώσουν θετική εντύπωση στους ανώτερους και τους συναδέλφους μου, προσδίδοντας έτσι θετικό πρόσημο στην απόδοσή μου. Επίσης, κατάλαβα περισσότερο τι απαιτείται στις συναντήσεις με συναδέλφους και ανωτέρους, πώς να προετοιμάζομαι η ίδια καθημερινά για την παρουσίαση, αλλά και ότι χαρακτηριστικά όπως η προθυμία, περιέργεια και προσοχή στις λεπτομέρειες αποτελούν προτερήματα στον ιδιωτικό τομέα.

3.3. Σεμινάρια

Η εκπαιδευτική αξία της πρακτικής δεν περιορίστηκε στον ρόλο της εσωτερικής μεταφράστριας, αλλά είχα την ευκαιρία να μάθω και για πολλά άλλα επαγγέλματα και άλλα χαρακτηριστικά στον χώρο της Μετάφρασης. Αυτό επιτεύχθηκε μέσω μιας σειράς σεμιναρίων που πραγματοποίησαν υπάλληλοι της εταιρίας, κυρίως η QA and Communications Manager και η Vendor Manager της εταιρίας, μιας και τα θέματα των σεμιναρίων είχαν να κάνουν αρκετά με τον δικό τους τομέα. Παράλληλα, η εταιρία θέλοντας να ενημερώνεται για τις νεότερες εξελίξεις στον μεταφραστικό χώρο, έδινε την ευκαιρία στους εργαζόμενους της να παρακολουθούν σεμινάρια και συνέδρια πάνω στη Μετάφραση και άλλους χρήσιμους τομείς, την οποία ευκαιρία έδωσαν και σ' εμένα. Έτσι, παρακολούθησα πολλά σεμινάρια που διεύρυναν τους ορίζοντές μου και έδωσαν το έναυσμα να εντρυφήσω σε διάφορους σχετικούς τομείς.

Τα σεμινάρια που πραγματοποίησε η Commit Global ήταν τα εξής:

- First Communication with Clients
- Working with International Clients
- Project Manager Seminar
- Video localization
- Introduction to ISO Certifications (9001, 13485, 17100, 27001)
- Communication Skills for PMs
- Change Management Workshop
- SDL Trados Studio for Project Managers
- Plunet for Project Managers
- Vendor Management – Procedures and workflows for PM support

Όπως βλέπουμε από τους τίτλους, η θεματολογία των σεμιναρίων αφορά βασικά σημεία που πρέπει να γνωρίζει ένας επαγγελματίας μεταφραστής, όπως η επικοινωνία με τους πελάτες, η συνεργασία με πελάτες από το εξωτερικό, αλλά και η σημασία πιστοποίησης ποιότητας. Τα θέματα όμως δεν περιορίζονται εκεί, καθώς έλαβαν χώρα και εισαγωγικά σεμινάρια σε άλλα επαγγέλματα, όπως αυτά του project manager, του vendor manager, του υποτιτλιστή, ή και ορισμένων επαγγελμάτων η φύση των οποίων συμπεριλαμβάνει τη διαχείριση προσωπικού.

Αξίζει να σημειωθεί ότι στην αρχή ερωτήθηκα για τα επαγγελματικά μου ενδιαφέροντα και συνδυαστικά με την προϋπηρεσία μου, η λίστα των σεμιναρίων προσαρμόστηκε στις προτιμήσεις μου. Εκδήλωσα η ίδια ενδιαφέρον να μάθω πώς λειτουργούν οι θέσεις management και ειδικά αυτή του localization project manager, γι' αυτό και βλέπουμε τόσα σεμινάρια πάνω σ' αυτό το πεδίο. Στη δική μου περίπτωση, τα σεμινάρια ήταν ίσως το πολυτιμότερο σημείο όλης μου της πρακτικής, καθώς είχα την ευκαιρία να δω και να μιλήσω με επαγγελματίες για τα επαγγέλματα στον κλάδο της Μετάφρασης που με ενδιέφεραν περισσότερο, αλλά και να μάθω τις ιδιαιτερότητες και τα προαπαιτούμενα για να ξεκινήσει κάποιος την καριέρα του σε κάποιο από αυτά. Όπως θα αναφέρω αναλυτικότερα και παρακάτω, οι γνώσεις που έλαβα από τα σεμινάρια, βοήθησαν αισθητά στην άμεση επαγγελματική μου αποκατάσταση με το πέρας της πρακτικής μου άσκησης στον τομέα της Διαχείρισης Μεταφραστικού Έργου.

4. Προκλήσεις κατά την Πρακτική Άσκηση

Όπως αναφέρθηκε και νωρίτερα, οι καθημερινές εργασίες κατά το τρίμηνο της πρακτικής άσκησης έκρυβαν διάφορες μικρές προκλήσεις. Τα προβλήματα είχαν να κάνουν λιγότερο με τη μεταφραστική διαδικασία καθ' αυτή, και περισσότερο με τις συνθήκες εργασίας γενικότερα. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό με το ότι δεν μπορώ να αναφέρω συγκεκριμένα μεταφραστικά προβλήματα λόγω απορρήτου που διατηρεί η εταιρία, αποφάσισα να επικεντρωθώ στα γενικότερα ζητήματα που συνάντησα, καθώς και το πώς αντιμετωπίστηκαν. Παρατήρησα ότι ορισμένοι τρόποι εργασίας που εφαρμόζε η εταιρία έλυναν παραπάνω από ένα πρόβλημα, γι' αυτό και τα κατηγοριοποιώ αναλόγως.

4.1. Τηλεργασία

Το κύριο πρόβλημα κατά την προσωπική μου εμπειρία ήταν κάποιες συνέπειες της τηλεργασίας. Συγκεκριμένα, καθώς δεν είχα την καθημερινή επαφή στο γραφείο, υπήρχαν φορές (και ιδιαίτερα στην αρχή που ακόμα προσπαθούσα να προσαρμοστώ στις εργασίες της εταιρίας) που ένιωθα αποκομμένη από τον φορέα, από την στιγμή που η άμεση επίβλεψη από τον φορέα είχε κάποιους αναπόφευκτους περιορισμούς. Για παράδειγμα, αν είχα κάποια απορία, αντί να ρωτήσω απευθείας κάποιον υπεύθυνο, έπρεπε να στείλω μήνυμα μέσω Skype ή e-mail και να περιμένω τότε ο εκάστοτε υπεύθυνος θα είναι διαθέσιμος μέχρι να λάβω απάντηση, με αποτέλεσμα να υπάρχουν ορισμένες μικρές καθυστερήσεις. Αν και γενικά ήταν προφανές ότι όλοι στην εταιρία προσπαθούσαν να απαντούν όσο πιο σύντομα μπορούσαν, η όλη διαδικασία ενίοτε μου έδινε το συναίσθημα της αποξένωσης, διότι αν και είχα την προθυμία να αναλάβω περισσότερες αρμοδιότητες για να μάθω περισσότερα, δεν γνώριζα τι άλλο μπορούσα να κάνω.

4.2. Πολιτισμικό περιβάλλον πελατών

Το δεύτερο πρόβλημα σχετίζεται με την πολυπολιτισμικότητα των συνεργατών και των πελατών της εταιρίας. Από τη μια πλευρά, για την εταιρία εργάζονται άτομα που ζουν σε Αμερική, Ευρώπη και Ασία. Από την άλλη, οι πελάτες με τους οποίους συνεργάζεται ο φορέας δραστηριοποιούνται από όλα τα μέρη του κόσμου. Οι διαφορές αυτές επηρεάζουν δραστικά τον τρόπο διαχείρισης των έργων, διότι πρέπει να ληφθούν υπόψη οι διαφορετικές ζώνες ώρας ανάμεσα σε συνεργάτες, πελάτες και μεσάζοντες. Αν και δεν παρουσιάστηκε κάποια μεγάλη δυσκολία πάνω σ' αυτό, στην περίπτωση μου αποτέλεσε ορισμένες φορές πρόκληση, ειδικά στην αρχή που έπρεπε να στέλνω μεταφράσματα σε άτομο που διέμενε σε διαφορετική ζώνη ώρας. Παρατήρησα πως σ' αυτές τις περιπτώσεις οι διορίες ήταν πιο σύντομες, όχι μόνο επειδή τα κείμενα προς μετάφραση ήταν αισθητά μικρότερα, αλλά και επειδή έπρεπε να ελεγχθούν από ένα ακόμα άτομο με μητρική γλώσσα τα ελληνικά. Για να πραγματοποιηθεί αυτό το παραπάνω βήμα, αναπόφευκτα έπρεπε να ληφθεί υπόψη για την ορθή διαχείριση χρόνου, με αποτέλεσμα ο διορίες να γίνονται μικρότερες.

4.3. Ποικιλία και εξειδίκευση έργων

Μια πολύ ενδιαφέρουσα κατ' εμέ πρόκληση που έπρεπε να αντιμετωπίσω ήταν η διαφορετικότητα ανάμεσα στο κάθε έργο, ως προς τον πελάτη, το είδος κειμένου, την ορολογία και άλλα. Παράλληλα, η μεγάλη πλειοψηφία των έργων που αναλάμβανα απαιτούσαν εις βάθος εξειδίκευση στον τομέα που πραγματεύονταν. Κάποια παραδείγματα διαφοροποιήσεων που κατέγραψα ήταν 1) οι συχνές εναλλαγές από κείμενα IT και Social Media σε ιατρικά και E-learning κείμενα, 2) η ανάγκη προσαρμογής στις ενίοτε εντελώς αντίθετες ανάγκες μεταξύ της μετάφρασης γραπτών κειμένων, της δημιουργίας υποτίτλων και του ελέγχου δομής μιας ιστοσελίδας ή πλατφόρμας, και 3) η εναλλαγή από επίσημο ύφος με πολλή ορολογία, σε πιο ανεπίσημο ύφος με πιο απλές εξηγήσεις εννοιών, ακόμα και σε έργα που έστελνε ο ίδιος πελάτης. Παράλληλα, η άριστη ποιότητα των μεταφρασμάτων, είτε γλωσσικά ή υφολογικά ήταν προαπαιτούμενη, ενώ οι οδηγίες του κάθε πελάτη, συμπεριλαμβανομένων αυτών περί ορολογίας έπρεπε να ακολουθούνται ανεξαιρέτως, καθώς τα κείμενα ήταν συνήθως τόσο παγιωμένα, που πολύ σπάνια θα εμφανίζονταν εξαιρέσεις. Με τις πολύπλευρες εναλλαγές και ιδιαιτερότητες που παρουσίαζαν τα έργα, αλλά και τους διαφορετικούς κανόνες και απαιτήσεις που έδινε ο κάθε πελάτης, ελλόχευε ο κίνδυνος σύγχυσης μεταξύ αυτών. Αξίζει να σημειώσουμε ότι ο φορέας δραστηριοποιείται σε διαφορετικούς τομείς, παράλληλα έχει πολλούς πελάτες ανά τομέα, γεγονός που μεγαλώνει τις πιθανότητες να υπάρξει αυτή η σύγχυση. Αυτό συμβαίνει διότι ενώ οι παγιωμένοι όροι μπορεί να είναι κοινοί, ο κάθε πελάτης μπορεί να επιλέξει τους δικούς του τρόπους εκφοράς λόγου και χρήσης λέξεων, τον οποίο θα πρέπει και οι μεταφραστές να ακολουθούν απόλυτα, χωρίς να τους συγχέουν με τους τρόπους εκφοράς λόγου των ανταγωνιστών τους.

4.4. Μεταφραστικά εργαλεία

Τέλος, κατά τη διάρκεια της πρακτικής μου άσκησης χρειάστηκε να χρησιμοποιήσω διάφορα μεταφραστικά εργαλεία. Συγκεκριμένα, όπως ανέφερα παραπάνω, χρησιμοποίησα κυρίως και εκτενώς τα μεταφραστικά εργαλεία SDL Trados Studio, το πρόγραμμα ποιοτικού ελέγχου Xbench, καθώς και τις πλατφόρμες Memsources, Smartling ή πλατφόρμες που είχε διαμορφώσει ο ίδιος ο πελάτης με βάση μια από τις 2. Προκειμένου να ξεκινήσω να εργάζομαι για τον φορέα, έπρεπε να μάθω σύντομα πώς να χρησιμοποιώ άριστα τα προγράμματα αυτά. Στην περίπτωση μου δεν αποτέλεσε τεράστιο πρόβλημα, χάρη στην επαγγελματική μου προϋπηρεσία και σε σχετικά μαθήματα κατά τις προπτυχιακές και μεταπτυχιακές μου σπουδές. Παρόλα αυτά, ήταν αναμφισβήτητη πρόκληση να συνηθίσω στους τρόπους που ο φορέας επέλεγε να χρησιμοποιεί όλα αυτά τα εργαλεία, καθώς συχνά ήταν αρκετά περίπλοκος, ιδιαίτερα για δυσανάλογα μικρά κείμενα. Χαρακτηριστικότερο παράδειγμα αποτελεί το γεγονός ότι η πλειοψηφία των κειμένων προς μετάφραση ήταν τόσο μικρά, που μου έπαιρνε περισσότερο χρόνο να πραγματοποιήσω τον ποιοτικό έλεγχο, να ετοιμάσω τα πακέτα προς αποστολή και να ενημερώσω τις βάσεις δεδομένων, παρά η καθ' αυτή μετάφραση.

4.5. Λύσεις

Για τα παραπάνω προβλήματα, βρήκα δύο κύριες λύσεις μέσα από καθημερινές τακτικές της εταιρίας. Η πρώτη από αυτές αποτέλεσε λύση για το πρώτο και δεύτερο πρόβλημα, ενώ η δεύτερη λύση αντιμετώπισε το τρίτο και τέταρτο πρόβλημα.

Η πρώτη λύση που λύνει τα πρώτα δύο προβλήματα ήταν η συνεχής επαφή με τον φορέα, είτε με τη μορφή καθημερινής επικοινωνίας με την ομάδα, ή σε επίπεδο οργάνωσης, ειδικότερα με τους Project Managers. Χάρη στις καθημερινές συναντήσεις με την Ομάδα Παραγωγής αλλά και τα διοικητικά στελέχη της εταιρίας, έγινα πιο κοντά στον παλμό της ομάδας, γνώριζα καλύτερα τις υποχρεώσεις που είχε ο καθένας και ποιον ή πώς μπορώ να βοηθήσω. Αυτή η τακτική επίσης βοήθησε επίσης στην επικοινωνία με τους Project Managers, οι οποίοι οργανώνουν την ροή και εκτιμούν τα χρονικά περιθώρια που χρειάζονται για την επίτευξη της κάθε εργασίας. Έτσι, μπορούσαν να δουν πόσο γρήγορα ολοκληρώνω το κάθε έργο και να προσαρμόζουν τις αναθέσεις αναλόγως.

Η δεύτερη λύση που λύνει το τρίτο και τέταρτο πρόβλημα βρίσκεται στην βελτιστοποίηση και παράλληλα την απλοποίηση των εργασιών. Αυτό επιτυγχάνεται με δύο τρόπους. Αρχικά, κατά την πρακτική μου άσκηση, καθώς η μεγάλη πλειοψηφία των έργων προς μετάφραση ήταν από πελάτες με τους οποίους συνεργάζονταν ήδη για αρκετό διάστημα, η εταιρία έχει ήδη στην κατοχή της προηγούμενα έργα και βάσεις δεδομένων. Καθώς πολλά σημεία των προς μετάφραση κειμένων ήταν επαναλαμβανόμενα, ή τουλάχιστον έβριθαν κοινής ορολογίας και άλλων εκφράσεων, σε πολλές περιπτώσεις παρατηρούμε ότι χάρη στα μεταφραστικά εργαλεία, η διαδικασία της μετάφρασης και του ποιοτικού ελέγχου γινόταν σε πολύ πιο σύντομο χρονικό διάστημα απ' ό,τι θα γινόταν χωρίς αυτά, ενώ παράλληλα εξασφαλιζόταν σε μεγαλύτερο βαθμό η ποιότητα των μεταφρασμάτων. Καθώς ο κάθε πελάτης έχει τις δικές του βάσεις δεδομένων, η πιθανότητα να υπάρξει κάποιου είδους σύγχυση ελαχιστοποιήθηκε αισθητά.

Ο δεύτερος τρόπος βρίσκεται στην πολύ λεπτομερή παράθεση οδηγιών και ειδικότερα την αποστολή πολύ αναλυτικών study guides. Οι υπάλληλοι της ευκαιρίας φρόντιζαν σε κάθε περίπτωση ότι ο μεταφραστής θα μπορεί να διαχειριστεί με ευκολία το πρόγραμμα με το οποίο θα έπρεπε να φέρει εις πέρας τα έργα που θα του έστελναν. Αναλόγως το πρόγραμμα και την περίπτωση, ο υπεύθυνος PM αποστέλλει οδηγίες διαχείρισης είτε σε μορφή αρχείου ή βίντεο. Στη δική μου περίπτωση, καθώς η πρακτική είχε και εκπαιδευτικό χαρακτήρα, υπήρχαν φορές που οι ίδιοι μου έδειχναν μέσω τηλεδιάσκεψης πώς να χρησιμοποιώ το εκάστοτε πρόγραμμα για τα έργα που αναλάμβανε η εταιρία. Από κει και πέρα, είτε ο πελάτης, είτε ο ίδιος ο φορέας είχε δημιουργήσει study guides για όλους τους σταθερούς πελάτες της. Τα study guides αυτά ήταν τόσο αναλυτικά, που ήταν πολύ δύσκολο να υπάρξουν απορίες ή μεταφραστικές δυσκολίες που δεν είχαν ήδη λυθεί.

Συνεπώς, βλέπουμε ότι η εταιρία είχε εντάξει στις καθημερινές της εργασίες τρόπους ώστε οι πιθανότητες εμφάνισης προβλημάτων να ελαχιστοποιούνται, με αποτέλεσμα να βλέπουμε μια ομαλή ροή εργασιών. Ακόμα και αν οι διορίες ή τα κείμενα προς μετάφραση ήταν απαιτητικά, χάρη στις παραπάνω ενέργειες, η ολοκλήρωση των αναθέσεων αυτών ήταν απολύτως δυνατή και σε λογικά πλαίσια.

5. Αποτίμηση της πρακτικής άσκησης – Συμπεράσματα

Το διάστημα αμέσως μετά το πέρας της πρακτικής ήταν αρκετά φορτισμένο, καθώς προχώρησα απευθείας στα επόμενα επαγγελματικά μου βήματα. Βλέποντας όμως την μετέπειτα πορεία μου, παρατηρώ ότι οι γνώσεις και οι εμπειρίες που έλαβα μέσα σ' αυτό το σύντομο διάστημα ήταν καθοριστικές και πολύ χρήσιμες, ενώ δεν περιορίζονταν στο μεταφραστικό επίπεδο.

Καταρχάς, η πρακτική άσκηση στην Commit Global μου έδωσε την ευκαιρία να έρθω σε επαφή με έναν φορέα που μετρά μια επιτυχημένη πορεία στον κλάδο της Μετάφρασης. Το κύριο εφόδιο που απέκτησα με την επαφή αυτήν ήταν το ότι έμαθα πολλές τακτικές τις οποίες κάποιος οφείλει να ακολουθήσει για να επιτύχει στον κλάδο. Το πρώτο που έμαθα είναι ότι δεν υπάρχει κάποια μαγική συνταγή, αλλά απαιτείται καθημερινή εργασία και κόπος, όχι μόνο για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, αλλά και για την άμεση και ορθή εξυπηρέτηση και επικοινωνία με τους πελάτες. Κατάλαβα σε μεγάλο βαθμό την αξία της αυτοματοποίησης, της εδραίωσης μιας σταθερής ροής εργασιών και του συνεχούς ποιοτικού ελέγχου για την εξασφάλιση της ποιότητας των μεταφρασμάτων σε σύντομο χρόνο, η οποία σε συνδυασμό με την διατήρηση καλών σχέσεων με τους πελάτες οδηγεί στη δημιουργία ενός σταθερού πελατολογίου και κατ' επέκταση στην απόκτηση ενός σταθερού κέρδους. Η επένδυση μέρους αυτού σε τεχνολογίες που βελτιώνουν την αυτοματοποίηση, την σταθερή ροή εργασιών και του ποιοτικού ελέγχου, δημιουργεί έναν κύκλο με εξελικτική και αυξητική τάση, ο οποίος οδηγεί στην επιτυχία μιας εταιρίας. Έτσι, βλέπω ότι μέχρι και σήμερα έχω εντάξει αυτές τις αρχές στις εργασίες μου, είτε αυτές αφορούν την Μετάφραση, ή κάποιον άλλον χώρο. Βλέποντας δηλαδή τις αξίες της αυτοματοποίησης, της σταθερής ροής εργασιών και του ποιοτικού ελέγχου, προσπαθώ να εφαρμόζω τις πρακτικές αυτές σε κάθε τι με το οποίο ασχολούμαι.

Όντας σε μια εταιρία η οποία ενδιαφέρεται τόσο έντονα για τις εξελίξεις στον μεταφραστικό χώρο και παρατηρώντας πόσο θετικά επηρεάζει αυτό το ενδιαφέρον την απόδοση και τη δημοτικότητα της, συνειδητοποίησα την αξία του επαγγελματισμού στον κλάδο. Η επαφή με τους υπαλλήλους της εταιρίας, ειδικότερα με τα διοικητικά στελέχη της, μου προκάλεσαν την επιθυμία και αποτέλεσαν έμπνευση για να προσπαθώ να ενημερώνομαι συνεχώς για τις εξελίξεις στον χώρο της Μετάφρασης, να προσπαθώ να βελτιώνομαι στις εργασίες μου αλλά και να αναζητώ τρόπους επαγγελματικής εξέλιξης. Έτσι, μπορώ να πω ότι η εκπαίδευση δεν περιορίστηκε στην βελτίωσή μου ως μεταφράστρια, αλλά αποτέλεσε ένα είδος καθοδήγησης (mentoring) για τα επόμενα στάδια της καριέρας μου.

Στο πλαίσιο της εξέλιξης δεν βρίσκονται μόνο οι μεταφραστικές μου ικανότητες, αλλά σε πολύ μεγαλύτερο βαθμό ανήκει η απόκτηση γνώσεων πάνω σε άλλα επαγγέλματα που ανήκουν στην μετάφραση. Χάρη στην ενημέρωση που έλαβα πάνω σε επαγγέλματα όπως Project Manager, Vendor Manager, QA Specialist και άλλα, κατάλαβα ότι υπάρχει μεγάλη ποικιλία επαγγελμάτων για τα οποία οι μεταφραστικές σπουδές είναι χρήσιμες, ή και απαραίτητες, χωρίς να χρειάζεται να μεταφράζω η ίδια. Η αλήθεια είναι πως αμφιταλαντεύομαι εξ αρχής, έχοντας μια κλίση προς την αναζήτηση άλλων σχετικών επαγγελμάτων. Αισθάνομαι τυχερή που όταν εξέφρασα αυτό το ενδιαφέρον στην υπεύθυνη της πρακτικής μου Δρ. Βιλελμίνη Σωσώνη, δεν με αποθάρρυνε, αλλά μου πρότεινε διάφορες εταιρίες και με συμβούλεψε να επιδιώξω να κάνω την πρακτική μου άσκηση στην Commit

Global. Η επαφή μου με τα μέλη της Commit Global και ιδιαίτερα με την υπεύθυνη της πρακτικής μου από την πλευρά του φορέα κα. Ευτυχία Τσιλικίδου, την QA Manager κα. Έφη Σαλούρου, την Vendor Manager κα. Χριστιάνα Ιωάννου και φυσικά την CEO της εταιρίας κα. Βάσω Πουλή, αποτέλεσε ένα είδος «mentoring», καθώς μου έδειξαν ότι οι δρόμοι προς την επαγγελματική επιτυχία είναι όσοι και οι άνθρωποι που την επιδιώκουν, γεγονός που επηρέασε καθοριστικά τα επόμενά μου βήματα.

Η εμπειρία μου στην Commit Global δεν μου έδωσε μόνο ιδέες για την επαγγελματική μου σταδιοδρομία, αλλά και πολλά εφόδια για να την επιδιώξω. Έτσι, είχα άμεση απορρόφηση στην αγορά εργασίας αμέσως μετά την πρακτική άσκηση. Οι γνώσεις που έλαβα στην πρακτική άσκηση βοήθησαν με πολλούς τρόπους, με 2 πολύ χαρακτηριστικά παραδείγματα. Το πρώτο είναι ότι περίπου 2 εβδομάδες μετά το πέρας της πρακτικής άσκησης, είχα ήδη βρει εργασία ως Project Manager σε άλλη μεταφραστική εταιρία. Η επαφή με τους Project Managers και ειδικότερα τα σεμινάρια πάνω στη Διαχείριση Μεταφραστικού Έργου που προσέφερε η Commit Global, με βοήθησαν να περάσω τα δοκιμαστικά τεστ πάνω στη διαχείριση χρόνου και την επικοινωνία με τους πελάτες με σχεδόν άριστη βαθμολογία, γεγονός που καθόρισε την άμεση πρόσληψή μου. Το δεύτερο παράδειγμα προέρχεται από την πρακτική μέσω του προγράμματος Schuman στο External Translation Unit του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, η οποία πραγματοποιήθηκε λίγους μήνες αργότερα (Μάρτιος – Αύγουστος 2021). Τα σεμινάρια πάνω στη Διαχείριση Μεταφραστικού Έργου, και ιδιαίτερα αυτό πάνω στο πρόγραμμα διαχείρισης μεταφραστικών έργων «Plunet», με βοήθησαν να προσαρμοστώ πολύ εύκολα στις απαιτήσεις του προγράμματος.

Συνεπώς, βάσει των παραπάνω, και παρά τις δυσκολίες που προέκυψαν λόγω COVID19 και τηλεργασίας, θεωρώ ότι η πρακτική άσκηση στην Commit Global μου έδωσε πολλά εφόδια και ώθηση να ενταχθώ με πιο ομαλό τρόπο στον επαγγελματικό στίβο, αλλά και καλύτερη ενσυναίσθηση ως προς τις δικές μου ικανότητες και επιθυμίες για το μέλλον, γεγονός που με οδηγεί στο συμπέρασμα ότι η πρακτική άσκηση ήταν για μένα επιτυχής και ωφέλιμη.