



DA

Kunderapport for 2012

OVERSÆTTELSESCENTRET FOR DEN EUROPÆISKE UNIONS ORGANER

Kunderapport for 2012

Denne publikation fra Oversættelsescentret for Den Europæiske Unions Organer findes på centrets websted: www.cdt.europa.eu

Yderligere oplysninger om Den Europæiske Union findes på Europa-serveren (www.europa.eu)

© Oversættelsescentret for Den Europæiske Unions Organer, 2013. Alle rettigheder forbeholdt.

ISBN 978-92-95074-55-2

ISSN 1977-4591

doi: 10.2817/2332

INDHOLD

I.	SAMMENDRAG	4
II.	OVERSÆTTELSESCENTRET – NØGLETAL FOR 2012 I KORT FORM	5
	Oversættelse og revision	5
	Dokumenter	5
	Varemærker	5
	Andre sproglige ydelser	6
	Terminologi	6
	Termlister	6
	Redigering	6
III.	KUNDER – OVERSÆTTELSESCENTRETS <i>EKSISTENSGRUNDLAG</i>	7
	Nye kundeaftaler	7
	Rapport om, hvad centret har gjort for sine kunder	7
	Potentielle kunder	18
	Arrangementer på tværs af agenturerne	18
	Kundeseminarer	18
	Kvalitetssikring af oversættelser	20
	Status for gennemførelsen af handlingsplanen for kvalitetssikring af oversættelser	20
	Håndtering af kundefeedback: Kundetilfredshedsstatistikker og forbedringer efter de kvartalsvise møder, der blev afholdt for at analysere kundetilfredshedsformularerne	20
	Kundetilfredshedsundersøgelse 2011	21
	Status for handlingsplanens gennemførelse	21
	Kundeportal	21
	Hovedtal	21
	Undersøgelse vedrørende kundeportalen – Status for handlingsplanens gennemførelse	22
	Optimering og fornyelse af arbejdsgange	22
	Design af et nyt system til styring af arbejdsgangene i forbindelse med oversættelser (e-CdT)	22
	Teknologitilsyn som et værktøj for innovation	22
	Maskinoversættelse	23
	Undersøgelse af markedet for freelanceydelser 2012	23
	Nyt CAT-værktøj	23
	Halvautomatisk sproglig forbehandling af dokumenter	24
	Strategi for en ny efterfølgende kontrol af eksterne serviceudbydere af freelanceydelser	24
IV.	OVERSÆTTELSESCENTRETS ANDEN MISSION	25
	Interinstitutionelle aktiviteter	25
	ICTI-møder og -arbejdsgrupper	25
	Interactive Terminology for Europe (IATE)	25
	Interinstitutionelt møde for tjekkiske terminologer og oversættere	26
	IAMLADP 2012	26
	Fælles uddannelsesinitiativer	26
	JIAMCATT 2012	27
	Andre eksterne opsøgende aktiviteter	27
	Kontakt med medlemsstaternes universiteter	27
	Praktikanter i centret	28
	Præsentationer for praktikanter fra EU-institutionerne	28
V.	EKSTERN KOMMUNIKATION	29
	Oversættelsescentret – en praktisk vejledning for kunder – onlineversion	29
	Statistik over brugen af centrets offentlige websted	29
	Oversættelsescentret på Facebook – Statistik efter ét år	29
	The language hub – Oversættelsescentrets kundenyhedsbrev – anden udgave	29
	Gennemgang af kommunikationsrammen og handlingsplanen for 2013	29
VI.	BILAG	31
	Oversættelsescentrets organisationsplan	31
	Samlet mængde	32
	Mængde pr. kunde	32
	Mængde i forhold til skøn	33
	Menneskelige og finansielle ressourcer i 2012 (skønnede i forhold til faktiske)	33
	Nøgletal for 2012 pr. kunde	34

I. SAMMENDRAG

Det er anden gang, at Oversættelsescentret har offentliggjort en årsberetning med særlig fokus på dets kunder : Kunderapporten. Den har til formål at præsentere, hvad centret har gjort for hver enkelt af dem i årets løb, at vise, hvor mange forskellige aktiviteter centret spænder over, og at tegne et billede af, hvilken rolle det spiller i gruppen af EU-agenturer og -organer. Beslutningen om at udforme denne rapport ud over årsberetningen har vist sig at være den rigtige, da den medfører to store fordele: Hvor årsberetningen fungerer som direktørens officielle sikkerhedsinstrument i forhold til bestyrelsen og budgetmyndigheden, kan kunderapporten, der er skrevet på en mere læservenlig facon, distribueres ikke alene til kunder, men også til andre organisationer inden for og uden for EU, til medlemsstaternes uddannelsesinstitutioner og den brede offentlighed.

2012 var et succesfuldt år, med mange aktiviteter sammen med eksterne interessenter og projektræsultater. Samarbejdet med kunderne var så tæt, som det altid har været: Centret mødtes med en tredjedel af dets 58 kunder for at diskutere spørgsmål af interesse for begge parter og havde fornøjelsen at kunne afholde seminarer for dets personale med seks af dem. Antallet af dokumenter, som centret oversatte, steg med 7 % i forhold til 2011, og nåede i alt op på 299 026 sider, mere end to gange så mange som for seks år siden. Centret oversatte 435 981 sider EF-varemærker og design for Kontoret for Harmonisering i Det Indre Marked (OHIM), hvilket betyder, at mængden (+0,48 %) i forhold til året før (2011: 433 885 sider) stort set er uændret.

Centret ønsker fortsat at leve op til sit løfte om at levere høj kvalitet til tiden. Der er i den forbindelse taget adskillige initiativer på forskellige områder med alle de parter, der er involveret i arbejdsgangene, som f.eks. terminologiprojekter, ændringer af kundeportalen og forbedringer i håndteringen af oversættelsesfeedback, *efterfølgende* kontrol af dokumenter og varemærker, tættere informationsudveksling med freelanceoversættere, specifik træning af interne medarbejdere, målrettede indkaldelser af tilbud osv. – alt sammen til fordel for centrets kunder.

2012 var ligeledes kendetegnet ved en betydelig indsats i investering i teknologisk innovation. Arbejdet omkring e-CdT-programmet på tværs af afdelingerne fortsatte med det formål i den nærmeste fremtid at erstatte de nuværende oversættelsesworkflowprogrammer, som nærmer sig slutningen af deres levetid. Centret evaluerede en række nye teknologier og var et aktivt medlem af den interinstitutionelle gruppe for sprogteknologitilsyn (Language Technology Watch Group), som kigger nærmere på muligheder for forbedringer.

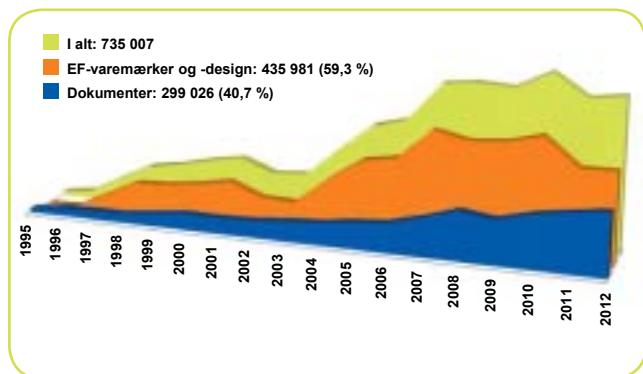
Mere fremadrettet gennemførte centret en undersøgelse blandt kommercielle aktører i sprogbranchen for at finde frem til nye tjenesteydelser, som det vil kunne tilbyde sine kunder. Det gennemførte ligeledes en undersøgelse blandt internationale organisationer for at finde ud af, om de eventuelt ville være interesserede i at bruge centrets tjenester i fremtiden.

Oversættelsescentret står således godt rustet til at reagere på aktuelle kundekrav og er på rette spor med hensyn til de udfordringer, der ligger forude.

II. OVERSÆTTELSESCENTRET – NØGLETAL FOR 2012 I KORT FORM

Oversættelse og revision

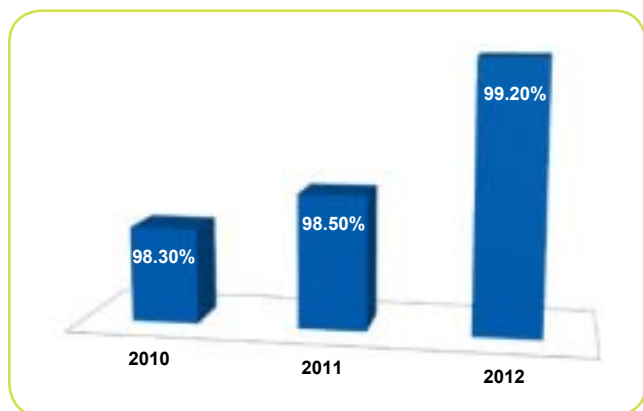
Centret havde ved udgangen af 2012 oversat 735 007 sider i forhold til de 635 745 sider, der var planlagt i arbejdsprogrammet for 2012.



Udvikling i mængde 1995-2012

Dokumenter

Mængden af dokumenter, der blev oversat i 2012, nåede op på i alt 299 026 sider – svarende til en stigning på 7,2 % i forhold til 2011. Centret fortsatte i tråd med sin politik om rettidig levering af dets ydelser med at overholde de tidsfrister, som kunderne forlangte, og overgik endda resultaterne for de foregående år:

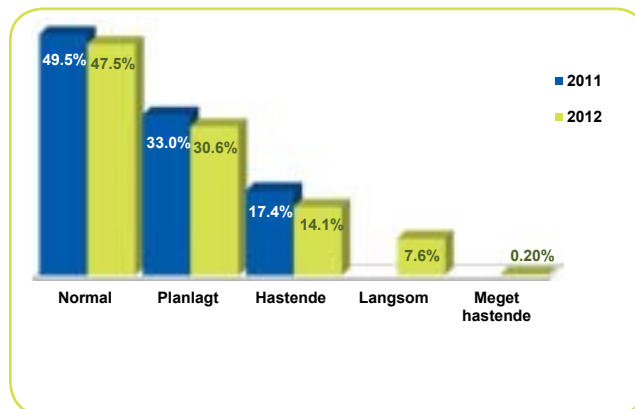


Overholdelse af frister

Fordelingen af dokumenter efter de tre typer frister (normal, planlagt og hastende) var følgende:

47,5 % normal, 30,6 % planlagt og 14,1 % hastende. I 2011 var disse tal henholdsvis 49,6 %, 33 % og 17,4 %.

Med indførelsen af den nye prisstruktur i januar 2012 blev der tilføjet to nye frister til centrets liste over ydelser. Oversættelsesydelser med lang leveringsfrist tegnede sig for 7,6 % af mængden af oversatte dokumenter. I modsætning hertil var oversættelsesydelser af "meget hastende" karakter ikke tiltrækkende for ret mange kunder og tegnede sig for blot 0,2 % af den samlede oversættelsesmængde.



Type frister

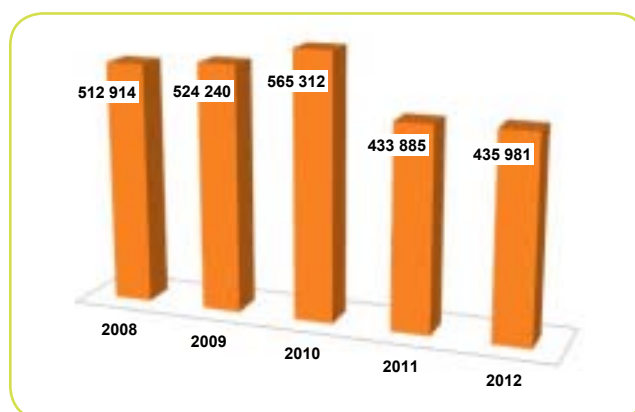
I overensstemmelse med de fastlagte kriterier for kvalitetssikring af oversættelse blev alle dokumenter, der blev givet i underentreprise, revideret af interne oversættere, som i lighed med tidligere i 99,5 % af tilfældene bedømte dem som værende af god eller fremragende kvalitet.

Varemærker

I 2012 udgjorde mængden af oversættelser af EF-varemærker og -design for Kontoret for Harmonisering i Det Indre Marked (OHIM):

→ 435 981 sider (i forhold til 433 885 sider i 2011 og målet om 371 078 sider i arbejdsprogrammet for 2012). Dette udgør en lille stigning på 0,48 % i forhold til året før og 59,3 % af centrets samlede oversættelsesmængde i 2012.

Året var således kendetegnet ved en stabilisering i oversættelsesmængden for varemærker som meddelt i slutningen af 2011 af formanden for OHIM.



Mængder af EF-varemærker og design

Andre sproglige ydelser

Terminologi

Terminologigruppen færdiggjorde to glossarer for ECHA-term, Det Europæiske Kemikalieagents terminologidatabase. Database blev udvidet med 116 nye flersprogede opslagsord, og der blev tilføjet i alt 3 295 nye termer¹.

Termlister

I 2012 oversatte centret i alt 105 220 termer for fire kunder: 98 994 for OHIM (hvoraf 72 704 til kroatisk i forbindelse med EuroAce²-projektet), 3 264 for Europa-Kommissionens Generaldirektorat for Beskæftigelse, Sociale Anliggender og Inklusion (CCE-EMPLOI), 2 470 for FRA, Det Europæiske Agentur for Grundlæggende Rettigheder og 492 for EMA, Det Europæiske Lægemiddelagentur.

Generelt synes kundernes interesse for denne service at være

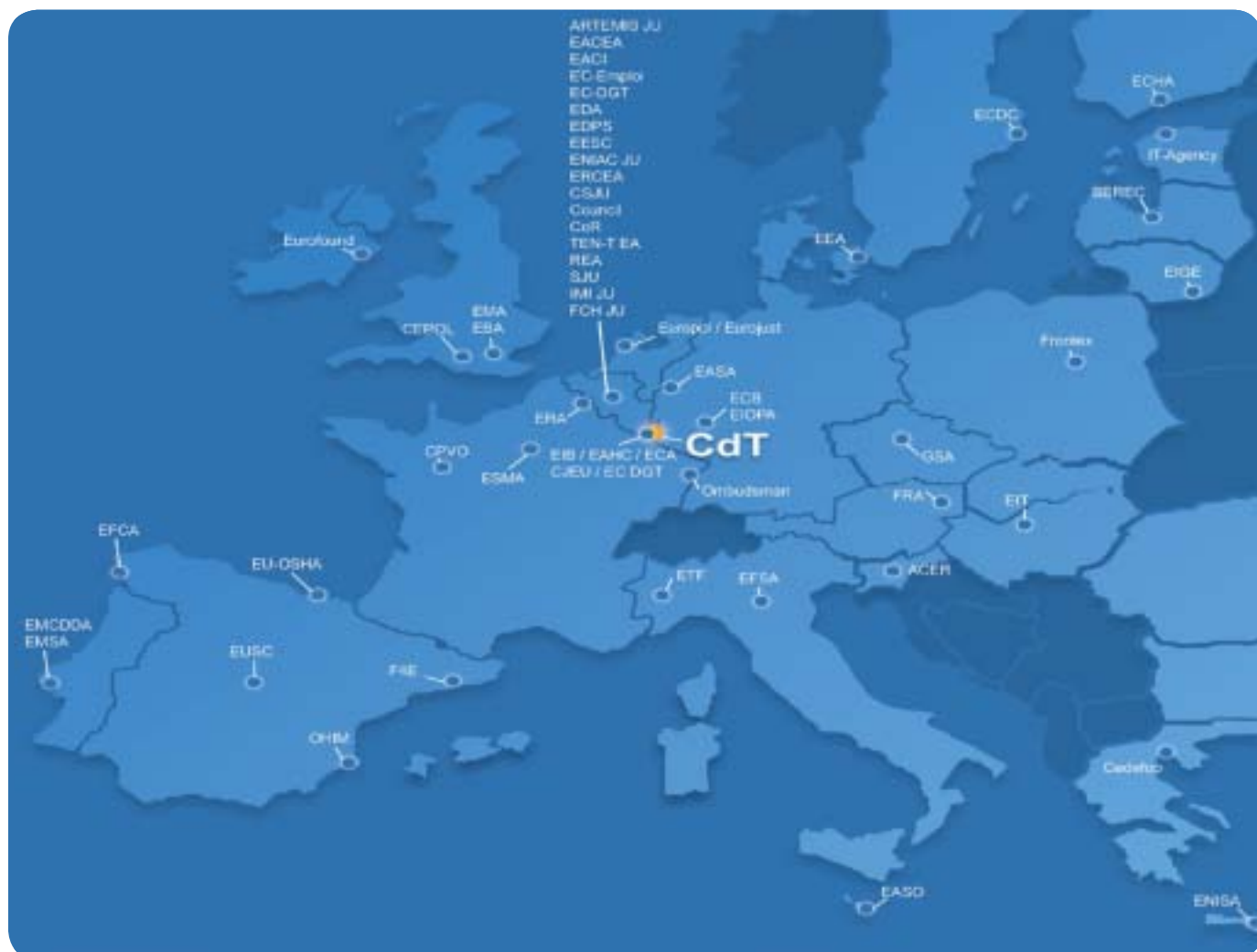
faldende. Siden indførelsen af termlister i 2007 har kunder bestilt oversættelse af 25 000 termer i gennemsnit om året (dog undtaget OHIM's specifikke forespørgsler). Dette tal faldt til 13 634 i 2011 og til 6 226 i 2012.

Redigering

Redigering er blevet en yderst vigtig serviceydelse for centret. I 2012 bestilte 11 kunder redigering af i alt 13 709 sider. Indsigelsesafgørelser fra OHIM, svarende til 11 187 sider, var de vigtigste dokumenter, der blev sendt til centret til redigering. De mest efterspurgte sprog var engelsk og tysk.

¹ Yderligere oplysninger om ECHA findes på side 11.

² EuroAce-projektet består i validering af fortegnelser over varer og tjenesteydelser, som OHIM stiller til rådighed for erhvervslivet i forbindelse med indgivelse af ansøgninger om registrering af varemærker.



Centret betjener sine kunder overalt i Europa

III. KUNDER – OVERSÆTTELSESCENTRETS EKSISTENSGRUNDLAG

Nye kundeaftaler

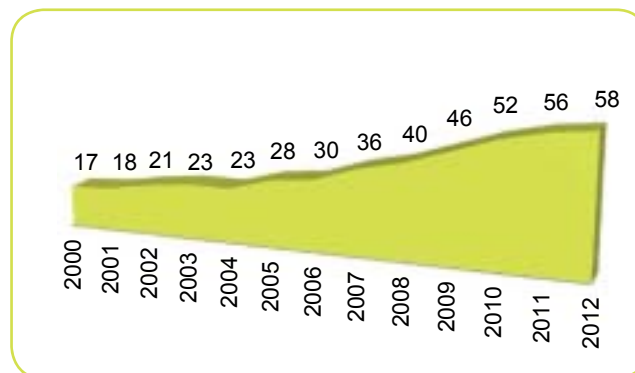
Centret følger løbende diskussioner blandt EU's lovgivere om oprettelsen af nye decentraliserede EU-organer. Centret indgik således i 2012 en samarbejdsaftale med Det Europæiske Agentur for den operationelle forvaltning af store it-systemer inden for området med frihed, sikkerhed og retfærdighed (IT-agenturet). Dette agentur startede sine aktiviteter i slutningen af 2012 og har hjemsted i Tallinn (Estland).

Centret arbejder ligeledes som led i dets anden opgave tæt sammen med EU-institutionernes oversættelsestjenester. I 2012 indgik det en aftale med Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg (EØSU), som deler oversættelsestjeneste med Regionsudvalget (CoR). Begge udvalg har hjemsted i Bruxelles.

I betragtning af stigningen i antallet af centrets kunder – 58 i slutningen af 2012 – og for at drage fuldt udbytte af emner, der er beslægtede med hinanden, blev der i marts 2012 indført en ny kundegruppestruktur, der styres af et netværk af kundeadministratorer³. Kunderne blev behørigt underrettet

³ Med det formål at centralisere og lette kommunikationen vedrørende sproglige spørgsmål mellem centret og dets kunder har centret oprettet et netværk af

om denne ændring. Dette har skabt fornyet fremdrift i kunderelationerne og i kvalitetssikringen af oversættelser⁴.



Udvikling af kundeporteføljen

⁴ 10 kundeadministratorer, som hver for sig er ansvarlig for en gruppe kunder. Kundeadministratoren er, ud over at arbejde som oversætter, det mellemed, der sikrer, at de forskellige spørgsmål, som tvetydige kildetekster giver anledning til under oversættelsesprocessen, filtreres og afklares med kunden af en enkelt person. Koordinatoren spiller også en væsentlig rolle med hensyn til at indsamle referencemateriale, udarbejde udkast til kundespecifikke instruktioner til oversættere og assistere ved koordineringen af særlige projekter, som f.eks. terminologiprojekter.

⁵ Yderligere oplysninger om kvalitetssikring af oversættelser findes på side 20.

Rapport om, hvad centret har gjort for sine kunder

For at styrke relationerne og diskutere emner af fælles interesse mødtes centret regelmæssigt med sine kunder i løbet af året. Målet i centrets arbejdsprogram for 2012 for møder med kunder var "25 %". Centret havde i årets løb møder med 20 ud af 58 kunder (dvs. 34,4 %). Et naturligt resultat af disse møder er et antal opfølgende tiltag. Gennemførelsen heraf overvåges nøje af centrets sektion for eksterne forbindelser og kommunikation. Der blev i 2012 etableret 38 nye tiltag, hvoraf 28,94 % blev afsluttet i 2012, og 65,78 % skal afsluttes i 2013.

På de følgende sider findes en oversigt over centrets aktiviteter for og med kunderne⁵.

ACER

Agenturet for Samarbejde mellem Energimyndigheder (ACER) er stadig en forholdsvis ny kunde⁶. Oversættelsesaktiviteterne startede i 2012. Blandt de dokumenter, som centret modtog til oversættelse, var årsberetningen for 2011, en kort beskrivelse af agenturet, en kvartalsberetning, samt kontrakter og andre administrative tekster.

→ ACER's fakturerede mængde: 272 sider (0 i 2011)

⁵ Kunderne er angivet i alfabetisk rækkefølge.

⁶ Samarbejdsaftalen blev indgået i december 2010.

BEREC-kontoret

Centret aflagde i juni 2012 besøg i BEREC's (Sammenslutningen af Europæiske Tislynsmyndigheder inden for Elektronisk Kommunikation) kontor i Riga. Formålet med mødet var at skabe grobund for en fælles forståelse og styrke forbindelserne mellem de to agenturer, der indledte deres samarbejde i 2011. De fleste af de dokumenter, som centret modtog fra BEREC's kontor i 2012 var på engelsk og krævede redigering. Der var tale om beslutninger, mødereferater og rapporter.

→ BEREC-kontorets fakturerede mængde: 727 sider (127 i 2011)

CCE-EMPLOI

Den samlede mængde producerede sider for GD EMPL faldt i forhold til 2011. Som i de foregående år vedrørte de fleste oversættelsesbestillinger artikler til EURES – EU's portal for jobmobilitet. Desuden blev der modtaget og gennemført opdateringer af MISSOC-vejledningen (det gensidige informationssystem om social beskyttelse i Europa), et teknisk kompliceret projekt med en stor mængde sider, som blev gennemført i 2011, på alle EU-sprog. Desuden blev hele MISSOC-vejledningen oversat til islandsk og norsk. GD EMPL fremsendte detaljeret feedback vedrørende disse oversættelser, som centret producerede i samarbejde med freelanceoversættere. Terminologihåndteringen blev centraliseret med henblik på kommende opdateringer og

for at sikre konsekvens mellem de forskellige versioner af vejledningen.

→ CCE-EMPLOI's fakturerede mængde: 19 374 sider (28 870 i 2011)

CoR/EØSU

I februar 2012 blev Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg (EØSU) en af centrets kunder. EØSU deler oversættelsestjeneste med Regionsudvalget (CoR). I maj besøgte centret udvalgenes fælles tjeneste for at få et indblik i, hvordan arbejdet er tilrettelagt, herunder kontrollen med oversættelses kvaliteten. I lighed med centret er EØSU/CoR også i gang med at søge efter nye løsninger til styring af arbejds mængden.

→ CoR's fakturerede mængde: 0 sider (0 i 2011)

→ EØSU's fakturerede mængde: 0 sider (0 i 2011)

Cedefop

Det Europæiske Center for Udvikling af Erhvervsuddannelse (Cedefop) bestilte lidt færre oversættelser i 2012 end i 2011. Centret blev primært bedt om at oversætte briefingnoter (information om den erhvervsuddannelsespolitiske udvikling på flere sprog), herunder en vigtig meddelelse om fremtiden for "Europass 2005-2020: Resultater og fremtidsudsigter", samt indkaldelser af forslag, servicekontrakter og meddelelser i Den Europæiske Unions Tidende. Centret bidrog også til oversættelsen af Cedefops beskrivelse af den nye flersprogede sammenfatning af den europæiske tesaurus om erhvervsuddannelse, en elektronisk publikation, der er relevant for alle, der arbejder inden for uddannelse, erhvervsuddannelse og beskæftigelse⁷ og et meget nyttigt referenceværktøj for oversættere.

→ Cedefop's fakturerede mængde: 688 sider (819 i 2011)

⁷ "Den indeholder 1 207 termer og begreber, der hyppigt forekommer i litteraturen om erhvervsuddannelser i Europa. Målet er, at brugerne skal udvikle en fælles forståelse af de termer, der anvendes på dette område. Sammenfatningen gør det muligt at søge hurtigt efter sprog, termer og emner og er grundlaget for den fuldstændige online tesaurus, som Cedefop er i gang med at udarbejde. Hver enkelt term findes på 11 sprog: dansk, nederlandsk, engelsk, estisk, finsk, fransk, tysk, italiensk, polsk, portugisisk, og svensk." Kilde: Cedefop: En ny publikation med europæiske erhvervsuddannelses termer, Thessaloniki, 31. maj 2012.

CEPOL

Antallet af bestillinger af oversættelser fra Det Europæiske Politiakademi (CEPOL) steg betydeligt i 2012. Centret oversatte juridiske dokumenter, budget- og webstedsrelaterede dokumenter, samarbejdsaftaler, fælles læseplaner og CEPOL's årsberetning. Da indholdet af de fælles læseplaner er yderst specialiseret, samarbejder Politiakademiet tæt sammen med de nationale kontaktpunkter, hvilket giver centret mulighed for at få feedback fra eksperter.

→ CEPOL's fakturerede mængde: 2 166 sider (863 i 2011)

CJEU

Sammenlignet med 2011 var der i 2012 en kraftig stigning i antallet af bestillinger af oversættelser fra Den Europæiske Unions Domstol (CJEU), primært som følge af et projekt vedrørende intellektuel ejendomsret fra forskellige officielle EU-sprog (engelsk, tysk, spansk, italiensk osv.) til fransk. Den samlede

oversættelses mængde udgjorde 7 225 sider, hvoraf det franske projekt tegnede sig for 90,5 % (6 622 sider).

Centret havde et både tæt og frugtbart samarbejde med Domstolen om det franske projekt. Kort tid efter projektets start i februar 2012 arrangerede Domstolen således et særligt træningsforløb for centrets franske oversættere for at bibringe dem den nødvendige faglige viden og for at informere dem om Domstolens kvalitetskrav. Domstolen leverede løbende

oversættelses feedback til centret, især vedrørende de franske oversættelser, og gav derved oversætterne mulighed for at danne sig et overblik over Domstolens jurist-lingvisters terminologiske og fraseologiske præferencer og indrette sig efter deres behov.

→ Domstolens fakturerede mængde: 7 225 sider (253 i 2011)

Rådet

Antallet af oversættelser bestilt af Rådets oversættelsestjeneste faldt yderligere i 2012. Som i tidligere år var det oversættelser til ikke-EU-sprog, f.eks. kinesisk, farsi, hebræisk og andre, der var mest efterspurgt. Teksterne til oversættelse var primært

udtalelser fra Den Høje Repræsentant, aftaler mellem EU- og ikke-EU-lande samt protokoller.

→ Rådets fakturerede mængde: 259 sider (337 i 2011)

CPVO

I 2012 registrerede centret en lille stigning i mængden af sider oversat for EF-Sortsmyndigheden (CPVO) sammenlignet med året før. Oversættelserne strakte sig fra korrespondance til juridiske dokumenter i forbindelse med klagesager og beslutninger, rapporter og administrative dokumenter, navnlig fra myndighedens administrationsråd, samt meddelelser.

→ CPVO's fakturerede mængde: 551 sider (470 i 2011)

EACEA

Forvaltningsorganet for Undervisning, Audiovisuelle Medier og Kultur (EACEA) fortsatte med at fremsende oversættelsesbestillinger i forbindelse med dets programmer, især indkaldelser afforslag under programmet for livslang læring, kulturprogrammet 2007-2013, "Aktive unge-programmet" og "Erasmus Mundus 2009-2013 handlingsprogrammet". Desuden blev der oversat en lang række rapporter, herunder "Eurydice – Key Data on Education 2012, Developments in European education systems over the last decade" og "State of Play of the Bologna Process in the Tempus Partner Countries (2012)". Kildesproget var primært engelsk, men der kom også projektforslag på andre EU-sprog.

Centret redigerede en række engelsksprogede rapporter om højere uddannelse for centralisasatiske lande, Montenegro, Serbien, det besatte palæstinensiske område, og Algeriet.

→ EACEA's fakturerede mængde: 6 528 sider (7 103 i 2011)

EACI

Centrets oversættelsesarbejde for Forvaltningsorganet for Konkurrenceevne og Innovation (EACI) fokuserede på svarene på Revisionsrettens bemærkninger, dokumentation vedrørende indkaldelsen af forslag på området for "Eco-Innovation – when business meets the environment" og flere foldere vedrørende netværket Enterprise Europe. Myndigheden bestilte ligeledes at få oversat en vejledning til maskindirektivet med 50 svar om CE-mærkning til hjælp for fabrikanter, brugere og montører af maskiner.

→ EACI's fakturerede mængde: 150 sider (126 i 2011)

EAHC

Oversættelser, som centret har udført for Forvaltningsorganet for Sundhed og Forbrugere (EAHC) var fortsat overvejende af administrativ karakter og vedrørte for det meste

udbud og rekruttering i forbindelse med samarbejdet mellem nationale myndigheder, der er ansvarlige for håndhævelsen af forbrugerbeskyttelseslove og agenturet. Europa-Kommissionens program "Bedre uddannelse - større fødevarerikkerhed (BTSF)", som blev forvaltet af forvaltningsorganet, afsluttede sit femte år, og centret oversatte en sammenfattende rapport til alle officielle EU-sprog.

→ EAHC's fakturerede mængde: 504 sider (927 i 2011)

EASA

Det Europæiske Luftfartssikkerhedsagentur (EASA) er nu involveret i nye områder, som f.eks. luftfartøjsoperationer og certificering af flyvebesætninger, hvilket forklarer den stærke stigning i den oversatte mængde i 2012. Centret står godt rustet til at møde denne udfordring gennem sin kontakt med agenturets nationale knudepunkter, der fulgte efter det fælles seminar mellem EASA, de nationale knudepunkter og Oversættelsescentret, som blev afholdt i 2011, de målrettede, validerede glossarer, der anvendes til markering af modtagne dokumenter, og en ny liste over sagkyndige freelanceoversættere til visse sprog, herunder kroatisk, som blev opstillet efter det udbud, der blev lanceret i 2011.

Centret afholdt en workshop i Luxembourg, der havde deltagelse af de slovakiske oversættere og terminologer fra centret, Europa-Kommissionen, Europa-Parlamentet og EASA's slovakiske knudepunkt. Dette arrangement var med til at styrke den fælles forståelse og informationsudveksling, og da det blev så positivt modtaget af deltagerne, påtænker centret at gentage initiativet med andre sproggrupper i 2013.



Workshop med EASA's slovakiske knudepunkt

I lyset af det tidspres, som EASA er underlagt, både i fasen med udtalelser om lovgivningsforslag og i den endelige lovgivningsproces, og i erkendelse af kompleksiteten af den nuværende proces for oversættelsesfeedback med de fem forskellige involverede parter (EASA, Oversættelsescentret, Europa-Kommissionens GD MOVE, DGT og de nationale knudepunkter), besluttede EASA og centret i december at afholde et møde i første kvartal af 2013 for at drøfte yderligere forbedringer af kvaliteten og processen.

→ EASA's fakturerede mængde: 27 709 sider (15 399 i 2011)

EASO

Centret modtog et betydeligt større antal oversættelsesbestillinger fra Det Europæiske Asylstøttekontor

(EASO) i 2012 end året før. Disse vedrørte primært moduler fra det europæiske uddannelsesprogram på asylområdet (EAC), men omfattede også rapporter, f.eks. "EASO Country of Origin Information report – Afghanistan" og "2011 Annual Report on the situation of asylum in the European Union and on the activities of the EASO".

Da dette relativt nye agentur har en meget stor arbejdsbyrde lykkedes det ikke trods flere forsøg at arrangere et møde i 2012. I erkendelse af asylansøgnernes stigende betydning i EU og EASO's stigende samarbejde med andre agenturer som f.eks. Frontex, FRA og Europol, bør der helt klart arrangeres et møde i 2013.

→ EASO's fakturerede mængde: 5 557 sider (1 163 i 2011)

ECA

I 2012 fik centret endnu en gang ansvaret for oversættelsen til alle officielle EU-sprog af svarene fra alle EU-agenturerne til Den Europæiske Revisionsrets bemærkninger efter Revisionsrettens revision af agenturenes regnskaber. Disse oversættelsesmængder ses af tallene for hvert agentur, og ikke af tallene for selve Revisionsretten. Imidlertid sætter centret stor pris på det tætte samarbejde med ECA's medarbejdere, navnlig at ECA stiller sine bemærkninger til rådighed for centret som referencemateriale. Dette er til stor hjælp for oversætterne.

Blandt de dokumenter, der blev oversat for ECA's regning (for det meste fra engelsk til tysk), var en række dokumenter vedrørende Revisionsrettens foreløbige bemærkninger til forskellige emner, såsom Den Europæiske Udviklingsfond (EUF), Den Europæiske Fond for Integration (EIF) og Den Europæiske Flygtningefond (ERF).

Centret deltog i konferencen om maskinoversættelse ("Automated Solutions in Translation: Paving the Way"), som ECA afholdt i januar⁸, og præsenterede sit fælles uddannelsesinitiativ⁹ om korrekturværktøjer og andre sproglige værktøjer i Microsoft Office 2007 og 2010 for Revisionsretten i november.

→ ECA's fakturerede mængde: 261 sider (288 i 2011)

ECB

I 2010 og 2011 opholdt en af centrets engelske oversættere sig i en seks måneders periode i Den Europæiske Centralbank

(ECB), og centret var derfor glad for at kunne byde to gæster fra ECB's engelske oversættelses- og redigeringsgruppe velkommen til et endagsbesøg i marts 2012. Formålet med besøget var at give gæsterne fra ECB et yderligere indblik i den måde, centret arbejder på, og diskutere emner som kvalitetssikring, kundefeedback og forskellige former for redigering af engelske tekster, som ECB udfører en hel del af, men også centret i stadig stigende grad.

Efter anmodning fra ECB afholdt centret via IAMLADP's arbejdsgruppe om uddannelse to fælles uddannelseskurser om Microsoft-korrekturværktøjer for ECB's oversættere i sommerperioden¹⁰. Mange af deltagerne satte især pris på den del af uddannelsesforløbet, som var afsat til assistance til folk, der ikke har engelsk som modersmål.

→ ECB's fakturerede mængde: 203 sider (30 i 2011)

ECDC

I 2012 var den type oversættelser, der blev bestilt af Det Europæiske Center for Forebyggelse af og Kontrol med Sygdomme (ECDC), den samme som i de foregående år, hvorimod den oversatte mængde faldt dramatisk. En række faktablade, der sammenfatter forskningsrapporter om forskellige emner, som f.eks. tuberkulose, antimikrobiel resistens og smitsomme sygdomme blandt stofbrugere, samt vejledende dokumenter, blev oversat til alle EU-sprog. En anden del af centrets oversættelsesarbejde for ECDC vedrørte generelle publikationer, som redegør for kundernes aktiviteter i 2012, som f.eks. direktørens årsberetning og den årlige epidemiologiske rapport, som blev oversat til alle EU-sprog. Kildesproget var primært engelsk, med undtagelse af nogle få administrative dokumenter, som blev oversat fra fransk.

→ ECDC's fakturerede mængde: 1 713 sider (6 427 i 2011)

ECHA

I 2012 blev Det Europæiske Kemikalieagentur (ECHA) centrets primære kunde med hensyn til mængden af dokumentoversættelser.

Den type dokumenter, som centret oversatte og reviderede i årets løb, var komplekse vejledende dokumenter, resuméer, håndbøger, pressemeddelelser og nyhedsopdateringer – ofte henvendt til et ekspertpublikum – beslutninger fra klageudvalgene og andre administrative tekster. I overensstemmelse med agenturets flersprogs politik blev de

⁸ Yderligere oplysninger findes på side 26.

⁹ Yderligere oplysninger findes på side 26.

¹⁰ Yderligere oplysninger findes på side 26.

fleste af teksterne oversat til alle EU-sprog.

Centrets kundeadministrator havde lejlighed til at deltage i et introduktionskursus om agenturet i januar 2012. Her kom ECHA's eksperter og ledere med præsentationer af ECHA, dets interessenter og den retlige ramme for agenturets virke. De emner, der blev diskuteret, var f.eks. REACH-forordningen, CLP-forordningen, og to andre forordninger, der ligeledes vil forme agenturets fremtid i de kommende år, nemlig biocidforordningen og PIC-forordningen. Denne uddannelseserfaring gav koordinatoren en bedre forståelse af de rammebetingelser, som agenturet arbejder under, og mulighed for at dele denne viden med sine oversætterkolleger.

ECHA-termprojektet¹¹



ECHA-termprojektet

2012 foretog over 112 000 brugere søgninger på ECHA-term-webstedet, der nu er fuldt integreret i agenturets og dets interessenters dagligdag, og webstedet havde over 840 registrerede brugere¹².

Som led i vedligeholdelsesarbejdet for ECHA-term-databasen, opdaterede centret brugergrænsefladerne i overensstemmelse med agenturets nye visuelle identitet. Samtidig blev der tilføjet nogle nye funktioner, nemlig:

- ECHA-term giver nu mulighed for at offentliggøre nyhedsartikler på hjemmesiden. Oversættelsen og offentliggørelsen af disse korte tekster håndteres af centret.
- En "ordsky" viser de hyppigst søgte termer.
- Databasen understøtter nu "ordbøjning", dvs. at en søgning efter flertalsformen af et substantiv også viser træffere, der indeholder entalsformen, og omvendt.

Der blev tilføjet tre dataindsamlinger til ECHA-term i 2012:

¹¹ ECHA-term blev iværksat som et fælles samarbejdsprojekt inden for terminologi mellem ECHA og centret for at give agenturets aktører et pålideligt flersproget terminologiværktøj i relation til REACH-forordningen og EU-forordningen om klassifikation, mærkning og emballering (CLP). Centret har ansvaret for både det sproglige indhold af databasen og udformningen og implementeringen af it-værktøjet, der anvendes til formidling og vedligeholdelse af denne terminologi.

¹² Webstedet kan anvendes uden registrering; registrerede brugere har imidlertid mulighed for at downloade data.

særligt problematiske stoffer (31 opslag), monomerer og polymerer og årsberetningen for 2011 (37), samt 48 nøglebegreber i forbindelse med biocidforordningen.

I juni 2012 blev den første brugerundersøgelse af ECHA-term lanceret med det formål at indsamle brugernes feedback om databasen og identificere områder, hvor den kan forbedres. Undersøgelsen blev offentliggjort på ECHA-termwebstedet i en tomåneders periode og var tilgængelig på 22 EU-sprog. De fleste af svarene kom fra repræsentanter for industrien (56 %) og oversættere (22 %).

Resultaterne af undersøgelsen viste, at disse brugere var tilfredse med værktøjet, og de data, det leverer:

Brugerundersøgelse af ECHA-term:

- 67 % af brugerne var enige om, at ECHA-term gør deres arbejde mere effektivt.
- 62 % af brugerne anførte, at databasen hjælper dem med at forstå REACH-forordningen, og 63 % sagde det samme om CLP-forordningen.
- 83 % af brugerne svarede, at den terminologi, der findes i ECHA-term er relevant for deres arbejde.

Endelig præsenterede centret ECHA-term-databasen på det sjette europæiske og internationale terminologitopmøde (European and International Terminology Summit), der blev afholdt af Språkrådet i Norge i samarbejde med den europæiske terminologiforening (EAFT) under overskriften "Terminology – responsibility and awareness".

→ ECHA's fakturerede mængde: 46 764 sider (36 790 i 2011)

→ ECHA-klageudvalgets fakturerede mængde: 65 sider (21 i 2011)

EDA

I 2012 steg mængden af arbejde, som centret udførte for Det Europæiske Forsvarsagentur (EDA), i forhold til den mængde, der blev oversat i 2011. Alle dokumenter var tekniske oversættelser (projekt- eller programarrangementer) inden for agenturets aktivitetsområde, primært fra engelsk til fransk.

→ EDA's fakturerede mængde: 265 sider (89 i 2011)

EDPS

Antallet af modtagne dokumenter fra Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse (EDPS) steg igen i forhold til året før, mens antallet af fakturerede sider faldt. De fleste af de oversatte dokumenter var udtalelser fra EDPS, enten om lovgivningsforslag, der blev oversat til alle EU-sprog, eller om meddelelser, der kun blev oversat til tysk og fransk. Desuden oversatte Oversættelsescentret adskillige taler af Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse, herunder blandt andet talen "Towards More Effective and Consistent

Data Protection across the EU", som blev holdt på konferencen "14th Annual Conference DuD 2012 – Datenschutz und Datensicherheit", der fandt sted i Berlin i juni måned.

Som sædvanligt deltog centret i begge møder i netværket af databeskyttelsesansvarlige, som omfatter alle EU's institutioner og organer.

→ EDPS's fakturerede mængde: 11 978 sider (14 356 i 2011)

EEA

De vigtigste dokumenter, der blev oversat for Det Europæiske Miljøagentur (EEA) i 2012, var nyhedsbreve, f.eks. nyhedsbrevet EIONET connects, agenturets årlige rapport "Miljøsignaler" og miljøanalyser (f.eks. af badevandet). Teksterne blev oversat til alle EU-sprog samt til visse ikke-EU-sprog, såsom tyrkisk, islandsk og russisk.

I marts måned havde centret den glæde at kunne byde EEA's kommunikationschef og medlem af centrets bestyrelse velkommen til et seminar for oversættere og støttepersonale¹³.



Seminar sammen med EEA

EEA har til hensigt at samarbejde med centret om en opdatering af GEMET Thesaurus¹⁴ som centret tidligere har oversat, og som findes på alle EU-sprog og visse ikke-EU-sprog på agenturets websted. Der blev i den forbindelse afholdt to møder i 2012 for at undersøge, hvordan man kan komme videre med kvalitetskontrollen af de eksisterende termer, hvordan man bedst indgiver de nyeste termer i databasen, og hvordan den regelmæssige vedligeholdelse af den skal ske fremover, samtidig med at den bliver koblet til IATE.

→ EEA's fakturerede mængde: 3 806 sider (3 247 i 2011)

EFCA

Oversættelsesmængderne fra EF-Fiskerikontrolagenturet (EFCA) svarede stort set til det foregående år. Centret oversatte primært agenturets flerårige arbejdsprogram, administrative tekster (f.eks. stillingsopslag), agenturets svar på Revisionsrettens bemærkninger, udkast til juridiske

tekster, f.eks. forordninger og udbudsspecifikationer, samt visse fortrolige dokumenter. Nogle af de modtagne tekster blev oversat til alle EU-sprog, mens andre blot blev oversat til et eller to målsprog.

→ EFCA's fakturerede mængde: 1 531 sider (1 547 i 2011)

EFSA

I 2012 fyldte Den Europæiske Fødevarerautoritet (EFSA) 10 år, og agenturet gjorde derfor en betydelig indsats for at sætte fokus på, hvordan det har bidraget til beskyttelsen af Europas forbrugere i form af publikationer, der blev oversat til alle EU-sprog. Et par eksempler herpå er de nye retningslinjer for risikokommunikation og en række foldere om zoonotiske sygdomme. Ikke desto mindre vedrørte de fleste oversættelsesbestillinger fra agenturet opdatering af det eksisterende webstedsindhold, nemlig webnyheder og pressemeddelelser om både tilbagevendende og nye fødevarerikkerhedsspørgsmål. De fleste kildetekster var på engelsk, mens fransk, tysk og italiensk fortsat var de dominerende målsprog. Agenturet fortsatte med at udveksle sine videnskabelige resultater og forskningsrapporter fra undersøgelser, der foretages over hele verden, med medlemsstaterne og offentligheden. Derfor var kildeteksterne også nogle gange skrevet på mere eksotiske sprog, som f.eks. japansk.

EFSA fortsatte med at sende værdifuld feedback til centret baseret på korrekturlæsning af centrets oversættelser, især de tekster, der er oversat til italiensk, hvilket gav de interne oversættere mulighed for at tilpasse deres terminologi og stil til kundens behov.

→ EFSA's fakturerede mængde: 4 338 sider (3 456 i 2011)

EIB

For at udnytte den geografiske nærhed blev der arrangeret en række besøg med det formål at danne uformelle netværk og udveksle idéer mellem centret og Den Europæiske Investeringsbank (EIB). I oktober aflagde lederen af EIB's engelske oversættelses- og redigeringsenhed besøg i centret for at få mere at vide om centrets arbejdsgang, og navnlig om, hvordan centret arbejder med freelanceoversættere. Tidligere på året fandt der et udvekslingsbesøg sted mellem EIB's tyske oversættere og centret.

Et medlem af centrets projektstyringskontor (PMO) arrangerede et besøg hos flere kolleger fra andre afdelinger for at få et værdifuldt indblik i det værktøj for styring af arbejdsgange ved oversættelse, som EIB for nylig har implementeret. Delegationen kunne senere bidrage med disse oplysninger i diskussionerne om centrets fremtidige e-CdT-projekt¹⁵.

¹³ Yderligere oplysninger findes på side 18.

¹⁴ General Multilingual Environmental Thesaurus

¹⁵ Yderligere oplysninger findes på side 22.

I december afholdt centret et fælles uddannelseskursus om MS Office's korrekturværktøjer i EIB¹⁶.

→ EIB's fakturerede mængde: 10 sider (176 i 2011)

EIGE

Med tanke på det kommende litauiske EU-formandskab i 2013 fordoblede Det Europæiske Institut for Ligestilling mellem Mænd og Kvinder (EIGE) mængden af sider, der skulle oversættes i 2012. Da den specifikke terminologi og stil for kønsspecifikke emner udgør en udfordring for oversættere, blev der i november afholdt et koordineringsmøde mellem centret og EIGE i Vilnius. Efter en generel præsentation af centret gennemgik deltagerne konkret feedback vedrørende oversættelserne af EIGE's årsberetning, der blev fremlagt inden mødet. Der var enighed om at udarbejde en ordliste med nøgletermer, der tager højde for EIGE's eksisterende tesaurus med termer på ligestillingsområdet og de terminologiresourcer, som centret har opbygget på grundlag af projekter med agenturer, der arbejder på nærliggende områder. Centret vil samarbejde tæt med EIGE's forsknings- og dokumentationscenter (RDC) om dette projekt.

→ EIGE's fakturerede mængde: 3 314 sider (1 560 i 2011)

EIT

Det arbejde, som centret udførte for Det Europæiske Institut for Innovation og Teknologi (EIT), faldt ret markant i 2012. Centret oversatte EIT's budget og svar på Revisionsrettens bemærkninger til alle EU-sprog samt dokumentation vedrørende flere udbud på instituttets område til ungarsk.

→ EIT's fakturerede mængde: 77 sider (886 i 2011)

EMA (tidligere EMEA)

Efter et lille fald i mængden af oversatte sider i 2011 nåede Det Europæiske Lægemiddelagentur (EMA) i 2012 igen op på omgangshøjde i forhold til mængden fra tidligere år. Som sædvanligt udgjorde størstedelen af de oversættelser, som EMA bestilte, sammendragene af den europæiske offentlige vurderingsrapport (EPAR). Samtidig fortsatte centret med at oversætte produktinformation for nye lægemidler, der udvikles af små og mellemstore virksomheder (SMV'er). Der blev i

2012 håndteret i alt fem af disse specifikke dokumenter (alle for humanmedicinske produkter).

Centret fortsatte med at bidrage til opdateringen og harmoniseringen af forskellige dokumentskabeloner på alle EU-sprog (herunder kroatisk), i tråd med de seneste lovgivningsmæssige ændringer i EU. Dette påvirkede især QRD-skabelonen for humanmedicinske lægemidler. Et tæt samarbejde med de nationale tilsynsmyndigheder i EU-medlemsstaterne om både terminologipræferencer og stilistiske aspekter var afgørende for at kunne nå den forventede kvalitetsstandard for dette nøglereferencedokument, der anvendes bredt af lægemiddelindustrien i EU.

I lyset af erfaringen med oversættelsesprojekter vedrørende SMV'er i 2012 afholdt centret en telekonference med EMA i november for at drøfte muligheder for at forenkle disse projekters slutfase endnu mere. Centret foreslog afholdelsen af et endagsseminar i Luxembourg med deltagelse af repræsentanter for EMA, repræsentanter for de nationale kompetente myndigheder og centrets oversættere. Dette skulle tjene som en platform for udveksling af oplysninger og diskussion.

→ EMA's fakturerede mængde: 33 142 sider (30 927 i 2011)

EMCDDA

Oversættelsesmængden fra Det Europæiske Overvågningscenter for Narkotika og

Narkotikamisbrug (EMCDDA) var fortsat stabil i 2012 sammenlignet med tallene for 2011. Som i tidligere år var den største bedrift oversættelsen, til alle EU-sprog samt kroatisk og norsk, af EMCDDA's årsberetning. Der blev gjort en stor indsats for at videreformidle den bredt til de forskellige aktører og offentligheden via pressemeddelelser, resuméer og en præsentation. Andre vigtige oversættelsesprojekter omfattede rapporten om den europæiske skoleundersøgelse om alkohol og andre stoffer (ESPAD) og landeoversigter vedrørende stoffer, som blev oversat til brug på overvågningscentrets websted.

→ EMCDDA's fakturerede mængde: 6 176 sider (6 130 i 2011)

EMSA

De dokumenter, der blev oversat for Det Europæiske Søfartssikkerhedsagentur (EMSA), strakte sig fra landespecifikke inspektionsrapporter og lovgivning til beslutninger truffet af agenturets administrerende direktør,

¹⁶ Yderligere oplysninger findes på side 26.

korrespondence og udbudsspecifikationer. I 2012 blev EMSA's grundforordning revideret med det formål at udvide agenturets operationelle ansvarsområde.

→ EMSA's fakturerede mængde: 1 317 sider (1 165 i 2011)

ENISA

Da netværk i stigende omfang anvendes til at udbrede information, og teknologierne bliver mere og mere avancerede, vedrørte de fleste dokumenter fra Det Europæiske Agentur for Net- og Informationssikkerhed (ENISA) it-sikkerhed. Dette er et presserende anliggende, der tiltrækker sig større og større opmærksomhed i de europæiske lande. Da agenturet er beliggende i Heraklion (Kreta), var der en hel del korrespondence, der skulle oversættes fra græsk til engelsk.

→ ENISA's fakturerede mængde: 974 sider (948 i 2011)

ERA

Dervari2012enlillestigningiantalletafoversættelsesbestillinger fra Det Europæiske Jernbaneagentur (ERA). Som i tidligere år bestilte ERA primært oversættelser af yderst tekniske dokumenter (individuelle ulykkes/hændelsesrapporter) fra andre EU-sprog til engelsk, som er agenturets arbejdssprog. Centret var ligeledes involveret i oversættelsen af ERA's lovgivningsmæssige henstillinger til Europa-Kommissionen og retningslinjer for anvendelsen af tekniske specifikationer for interoperabilitet (TSI). Blandt de vigtige projekter centret gennemførte for ERA var oversættelserne af de nationale årlige rapporter om jernbanesikkerhed og hændelser fra de forskellige landes sprog til engelsk samt af agenturets toårige rapport om fremskridt inden for interoperabilitet i jernbanesystemet i EU i 2011 fra engelsk til tysk og fransk.

Der fandt et benchmarkingbesøg sted hos ERA i forbindelse med indførelsen af ABAC som centrets nye regnskabsværktøj.

→ ERA's fakturerede mængde: 9 021 sider (8 185 i 2011)

ERC

Mængden af arbejde udført for Forvaltningsorganet for Det Europæiske Forskningsråd (ERC) faldt betydeligt i forhold til 2011. Centret oversatte indkaldelsen af forslag under arbejdsprogrammet for 2013 for særprogrammet "Ideer"

under EU's syvende rammeprogram for forskning, teknologisk udvikling og demonstration til alle EU-sprog.

→ ERC's fakturerede mængde: 79 sider (400 i 2011)

ETF

Det Europæiske Erhvervsuddannelsesinstitut (ETF) afgav som sædvanligt bestilling på oversættelser af administrative dokumenter i forbindelse med bestyrelsens møder, herunder dets strategiplan for 2014-2020. Desuden hjalp centret ETF med at oversætte forskelligt materiale til konferencer og projekter, der vedrørte europæiske naboskabslande og politiske beslutningstagere i og uden for EU. Især skal bemærkes konferencen om flerniveaustyre inden for erhvervsuddannelse, der blev afholdt i Bruxelles i slutningen af maj/begyndelsen af juni 2012, og det højtstående forum for politiske ledere i de arabiske lande i Middelhavsområdet, der blev afholdt i september i Jordan. Meget af dette materiale blev oversat til ikke-EU-sprog, f.eks. arabisk.

Af særlig interesse for oversætterne var ordlisten om læring på arbejdspladsen, som har til formål at lette kommunikationen

og forståelsen mellem ETF og dets partnerlande af vigtige termer, der anvendes inden for temaområdet læring på arbejdspladsen i erhvervsuddannelsessystemet¹⁷ og som oversættes fra engelsk til fransk.

→ ETF's fakturerede mængde: 2 781 sider (2 905 i 2011)

EU-OSHA

Da 2012 var det europæiske år for aktiv aldring og solidaritet mellem generationerne, udarbejdede Det Europæiske Arbejdsmiljøagentur (EU-OSHA) en bred vifte af informationsmateriale om, hvordan man hjælper mennesker med at blive længere på arbejdsmarkedet. Dette er en del af forklaringen på stigningen i mængden af oversatte dokumenter i 2012.

Centret hjalp også agenturet med dets flersprogede kommunikation inden for rammerne af arbejdsmiljøkampagnen 2012-2013 "Samarbejde om risikoforebyggelse", der startede i april 2012. Der blev ligeledes afgivet bestilling på oversættelser til fremme af onlineværktøjet til interaktiv arbejdspladsvurdering (OiRA), og agenturets første fremsynsprojekt, der så nærmere på risici i fremvækst inden for "grønne job" (fremme af arbejdsmiljø i en

¹⁷ Dette glossar bygger på flere vigtige litteraturkilder samt på ekspertisen hos de erhvervsuddannelsesspecialister fra områder, hvor der tales engelsk, fransk, russisk og arabisk, som deltager i ETF's ILP Learn-projekt. Kilde: ILP Learn Project: Work-based Learning: a Glossary, Zelloth et. al., Det Europæiske Erhvervsuddannelsesinstitut (ETF).

grøn økonomi), og på at udbrede kendskabet til resultaterne af den europæiske virksomhedsundersøgelse af nye risici og risici i fremvækst (ESENER).

Som sædvanlig blev det meste af materialet offentliggjort på EU-OSHA's websted.

→ EU-OSHA's fakturerede mængde: 9 920 sider (6 224 i 2011)

Eurofound

I lighed med tidligere år oversatte centret en række resuméer og resultater for Det Europæiske Institut til Forbedring af Leve- og Arbejdsvilkårene (Eurofound). Disse dokumenter vedrørte instituttets overvågnings- og forskningsaktiviteter på de prioriterede indsatsområder, og de væsentlige udfordringer, som europæiske politiske beslutningstagere stod over for i årets løb, såsom de sociale virkninger af krisen, vejen tilbage mod opsvinget, jobskabelse og demografiske forandringer. Centret var også involveret i oversættelsen af indkaldelser til åbne udvælgelsesprocedurer, præsentationer og instituttets fireårige arbejdsprogram for 2013-2016 "Fra krise til opsving".



Instituttets undersøgelse af livskvalitet (EQLS) 2012

Samarbejdet var kendetegnet ved to milepæle: Centrets hurtige levering af oversættelser bidrog til, at lanceringen af instituttets "undersøgelse af livskvalitet (EQLS) 2012" blev vellykket.¹⁸ Eurofound selv slog rekorderne for levering af feedback til centret ved at sende over 600 individuelle kundetilfredshedsformularer med den bemærkning, at oversættelseskvaliteten generelt var tilfredsstillende.

→ Eurofound's fakturerede mængde: 7 583 sider (9 461 i 2011)

Eurojust

Centret aflagde et besøg hos Den Europæiske Enhed for Retligt Samarbejde (Eurojust) for at diskutere et muligt samarbejde med den gruppe, der er ansvarlig for udlicitering af oversættelser. Det blev aftalt, at der skulle afholdes et møde i begyndelsen af 2013 i Luxembourg for at drøfte udarbejdelsen af et flersproget glossar, der omfatter den vigtigste terminologi, som Eurojust benytter.

→ Eurojust's fakturerede mængde: 0 sider (21 i 2011)

Europol

I 2012 faldt antallet af oversatte dokumenter for Den Europæiske Politienhed (Europol) yderligere. Den type dokumenter, der blev oversat for Europol, omfattede administrative dokumenter (f.eks. udkast til referat af Den Fælles Kontrolinstans' møder, beslutninger fra klageudvalget for Den Fælles Kontrolinstans, breve, offentlige udtalelser), rapporter (almindelig beretning, databeskyttelsesrapporter osv.), aftaler om fælles efterforskningsgrupper og budgetdokumenter. Kildesprogene var engelsk, tysk, græsk, ukrainsk og bosnisk.

Forud for bestyrelsens møde i marts fandt der et møde sted mellem Europols medlem af centrets bestyrelse og centrets direktør, hvorunder centret bl.a. blev informeret om Europols omstrukturingsplaner og oversættelsesmængdernes udvikling.

→ Europols fakturerede mængde: 5 362 sider (7 068 i 2011)

EUSC

Centret modtog ingen oversættelsesbestillinger fra Den Europæiske Unions Satellitcenter (EUSC) i løbet af året.

→ EUSC's fakturerede mængde: 0 sider (10 i 2011)

FRA

Den Europæiske Unions Agentur for Grundlæggende Rettigheder (FRA) handlede meget proaktivt i forhold til oversættelse i løbet af året: Inden oversættelsen af dets flagskibsprodukt, årsberetningen, gav agenturet centret detaljeret feedback om de foregående års oversættelser af beretningen til tysk og fransk samt et omfattende glossar over vigtige termer på disse sprog. Agenturet blev ligeledes inviteret til at deltage i et seminar for oversættere, som centret organiserede i begyndelsen af marts, for at forklare sin publikationspolitik og sine procedurer for redigering og revision af oversættelser¹⁹. Seminaret blev fulgt op af et møde, hvor tidsfristerne for oversættelsen af de forskellige kapitler i årsberetningen blev diskuteret. Takket være dette forberedende arbejde kunne begge parter opfylde de to centrale målsætninger, nemlig levering til tiden og oversættelser af høj kvalitet.

I slutningen af 2012 modtog centret en bestilling på oversættelse af håndbogen om europæisk lovgivning om asyl, grænser og indvandring, et fælles projekt mellem FRA og Den Europæiske Menneskeretsdomstol (ECtHR). Dette projekt blev også godt forberedt af agenturet, som stillede omfattende referencemateriale og glossarer til rådighed. Det terminologiarbejde, der blev påbegyndt i 2012, kommer helt klart til at fortsætte i hele 2013.

→ FRA's fakturerede mængde: 6 792 sider (15 055 i 2011)

¹⁸ Se <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/eqls/index.htm>

¹⁹ Yderligere oplysninger findes på side 18.

Frontex

Antallet af oversættelser, som Det Europæiske Agentur for Forvaltning af Det Operative Samarbejde ved EU-medlemsstaternes Ydre Grænser (Frontex) bestilte, var det samme som i 2011. Ud over budgetdokumenter, blev der oversat vigtige publikationer (dvs. arbejdsprogram og almindelig beretning), servicekontrakter og HR-dokumenter. Kildesprogene var engelsk, fransk og finsk.

Lederen af centrets personaleafdeling blev inviteret til et todages besøg i Frontex i Warszawa for at vejlede om personaleanliggender, navnlig med hensyn til vedtagelsen af de almindelige gennemførelsesbestemmelser om forfremmelser og personalebedømmelser. Mødet viste sig at være meget nyttigt for begge parter, da centret ligeledes fik information om rekrutteringen af udstationerede nationale eksperter, hvor Frontex er ledende blandt agenturerne.

→ Frontex' fakturerede mængde: 3 882 sider (4 080 i 2011)

GSA

I lighed med 2011 var antallet af oversatte sider for Den Europæiske GNNS-Tilsynsmyndighed (GSA) meget lavt, da det meste af agenturets virksomhed foregår på engelsk. På et møde med en repræsentant for centret, der blev afholdt i Bruxelles i november 2012, sagde lederen af GSA's kommunikationsenhed, at agenturet sandsynligvis ville bestille flere oversættelser fra og med 2014/2015, når Galileo-tjenesterne bliver tilgængelige.

→ GSA's fakturerede mængde: 79 sider (42 i 2011)

IT-Agenturet

Selv om Det Europæiske Agentur for den operationelle forvaltning af store it-systemer inden for området med frihed, sikkerhed og retfærdighed (IT-Agenturet) er en helt ny kunde i 2012, modtog centret en relativt stor oversættelsesmængde fra agenturet. De engelske og estiske dokumenter, der skulle oversættes, var samarbejdsaftaler, budgetdokumenter, arbejdsprogrammer og agenturets årsberetning.

→ IT-Agenturets fakturerede mængde: 2 806 sider (0 i 2011)

OHIM

Centret havde et lige så tæt samarbejde som altid med Kontoret for Harmonisering i Det Indre Marked (OHIM) i 2012, og kommunikationen blev sikret via regelmæssige møder i Luxembourg og Alicante, samt gennem videokonferencer.

Oversættelsen af varemærker tegnede sig for næsten 60 % af det samlede antal sider, der blev oversat af centret, hvilket gør, at OHIM fortsat er en af centrets vigtigste kunder.

Der blev iværksat en række projekter i 2012, med særlig fokus på varemærker:

Den videreudvikling, som centret havde gennemført på workflowværktøjet Tr@Mark, gjorde det muligt for centret at leve op til OHIM's mål om at nedbringe behandlingstiden for oversættelse af EF-varemærker fra 15 til 10 dage i januar 2012.

På opfordring af OHIM indførte centret et system for kontrol af kvaliteten af varemærkeoversættelserne, *udover de revisioner*, som centret allerede udfører *af de varemærkeoversættelser*, som freelanceoversætterne leverer. Varemærker oversættes til alle EU-sprog, men pilotundersøgelsen blev begrænset til OHIM's arbejdssprog (engelsk, fransk, tysk, italiensk og spansk), som blev kontrolleret på basis af stikprøver, i overensstemmelse med den aftale, der var indgået mellem parterne. I alt blev 13 % af det samlede antal varemærker, der blev oversat fra og til disse sprog mellem den 1. april og den 30. september 2012, kontrolleret af ledende medarbejdere i centret. Resultaterne af de to pilotøvelser kan anses for at være tilfredsstillende: i den første pilotøvelse var 89 % af de kontrollerede EF-varemærker fejlfri og i den anden steg dette tal til 91,5 %. Baseret på segmentenheden var den samlede fejlprocent ca. 2,75.

Et andet projekt vedrørte OHIM's ønske om at udvikle en webbaseret pull-push-tjeneste, der skal muliggøre en kontinuerlig workflow af varemærker online, for at komme væk fra fænomenet med "batcher af EF-varemærker". Centret færdiggjorde al udviklingsarbejdet og testningen rettidigt, således at det nye system kunne lanceres og var operationelt den 1. januar 2013 som planlagt.

Centret færdiggjorde også i midten af 2012 det udviklingsarbejde, der vedrørte den fremtidige automatisering og løbende opdatering af EuroClass-terminologidatabaserne via et webtjenestesystem. Derefter modtog oversætterne undervisning af en eksaminator fra OHIM i oktober²⁰. OHIM meddelte i slutningen af året, at de første termer ville blive fremsendt i foråret 2013.



EuroClass-terminologidatabase

På OHIM's anmodning udvidede centret redigeringen af indsigelsesafgørelser til tysk (dog med langt mindre mængder end for engelsk).

²⁰ Yderligere oplysninger om Euroclass og seminaret findes på side 19.

I slutningen af 2012 indledte centret ligeledes et samarbejde med OHIM om et projekt for den fremtidige oversættelse og flersprogede håndtering af dets nye websted. Projektets mål er, at centrets oversættere og administratorer af oversættelsesarbejds gange skal kunne opdatere OHIM's flersprogede websted direkte via dets indholdsstyringsystem. OHIM's websted vil dernæst blive oversat til alle EU-sprog.

→ OHIM's fakturerede mængde for dokumenter: 41 180 sider (36 955 i 2011)

→ OHIM's fakturerede mængde for varemærker: 435 981 sider (433 885 i 2011)

Ombudsmanden

Samarbejdet mellem centret og Den Europæiske Ombudsmand blev videreført i 2012. Som sædvanligt var en stor del af dokumenterne fra Ombudsmandens kontor sammendrag af afgørelser, der oversættes til alle EU-sprog. Andre dokumenter til oversættelse omfattede tekster vedrørende det europæiske netværk af ombudsmænd, f.eks. nyhedsbreve og informationsmateriale. Til de vigtige dokumenter, der blev modtaget til oversættelse, hørte rapporten om den særlige "Eurobarometerundersøgelse om de europæiske borgernes rettigheder og EU-forvaltningens indsats" samt vejledninger som "Problemer med EU? Hvem kan hjælpe dig?", samt den "Europæiske Kodeks for God Forvaltningsskik", der blev oversat til alle EU-sprog og flere ikke-EU-sprog.

→ Ombudsmandens fakturerede mængde: 6 434 sider (6 110 i 2011)

REA

Centrets oversættelsesarbejde for Forvaltningsorganet for Forskning (REA) fokuserede på administrative dokumenter, såsom organets svar på Revisionsrettens bemærkninger og procedureregler for disciplinerrådet. Centret oversatte ligeledes dokumenter vedrørende tilkuds aftaler på REA's arbejdsområde. Mængden af arbejde faldt ret markant i forhold til 2011.

→ REA's fakturerede mængde: 41 sider (204 i 2011)

TEN-T EA

Forvaltningsorganet for Det Transeuropæiske Transportnet (TEN-T EA), der er ansvarligt for håndtering af den tekniske og finansielle gennemførelse af TEN-T-programmet med projekter, der omfatter alle transportformer – luft-, jernbane-,

vej- og søtransport (til havs/ad indre vandveje) – herunder logistik og intelligente transportsystemer, bestilte primært dokumenter i forbindelse med statusrapporter for aktioner, samt pressemeddelelser fra engelsk til andre specifikke EU-sprog.

→ TEN-T EA's fakturerede mængde: 286 sider (203 i 2011)

Frontex – Besøg fra CdT for at vejlede om personaleanliggender.

OHIM – Projekter med særlig fokus på varemærker: Tr@Mark, efterfølgende kvalitetskontrol, webbaseret pull-push-tjeneste, EuroClass.

OMBUDSMANDEN – "Europæisk Kodeks for God Forvaltningsskik" oversat til alle EU-sprog og flere ikke-EU-sprog.

Europæiske tilsynsmyndigheder – Betydelig stigning i oversættelsesmængder og løbende feedback fra netværk af nationale kompetente myndigheder.

De europæiske tilsynsmyndigheder (ESA'er)

De tre nye tilsynsmyndigheder (Den europæiske Banktilsynsmyndighed – EBA, Den Europæiske Værdipapir- og Markedstilsynsmyndighed – ESMA og Den europæiske Tilsynsmyndighed for Forsikrings- og Arbejdsmarkedspensionsordninger – EIOPA) blev centrets kunder i 2011. De har meget svære opgaver i betragtning af den enorme finanskrisen i Europa. De har et meget tæt samarbejde med hinanden for at sikre, at reglerne for den finansielle regulering anvendes konsekvent i

hele Den Europæiske Union og for at identificere potentielle risici mod den finansielle stabilitet. De tre tilsynsmyndigheder har meget ens oversættelses-/redigeringsbehov, anvender en meget specifik terminologi og arbejder sammen med netværk af nationale revisorer, der leverer oversættelsesfeedback til centret.

I 2012 steg mængden af arbejde, som centret udfører for disse tre kunder (primært oversættelse af retningslinjer), ret betragteligt, og dermed også behovet for en øget udveksling af information med henblik på at strømline processen. I oktober afholdt centret derfor et heldagsseminar i samarbejde med de tre tilsynsmyndigheder²¹.

→ EBA's fakturerede mængde: 3 779 sider (341 i 2011)

→ ESMA's fakturerede mængde: 3 216 sider (487 i 2011)

→ EIOPA's fakturerede mængde: 924 sider (43 i 2011)

Fællesforetagender

De seks fællesforetagender opererer inden for mange forskellige områder, fra nanoteknologier (ENIAC JU) og innovative lægemidler (IMI JU) til Clean Sky-initiativerne. I 2012 fortsatte centret med at hjælpe dem med at imødekomme deres sproglige behov og krav ved ikke alene at levere oversættelser, men også redigeringsydelser. De dokumenter, der blev oversat, var primært svar på Revisionsrettens

²¹ Yderligere oplysninger findes på side 19.

rapporter om foretagendernes årsregnskaber og budgetter samt visse administrative dokumenter, såsom korrespondence og indkaldelser af forslag.

→ ARTEMIS-JU's fakturerede mængde: 42 sider (86 i 2011)

→ CSJU's fakturerede mængde: 147 sider (42 i 2011)

→ ENIAC JU's fakturerede mængde: 100 sider (42 i 2011)

→ F4E JU's fakturerede mængde: 375 sider (151 i 2011)

→ FCH JU's fakturerede mængde: 88 sider (66 i 2011)

→ IMI JU's fakturerede mængde: 150 sider (285 i 2011)

Potentielle kunder

Der pågår i øjeblikket drøftelser med Europa-Kommissionens Generaldirektorat for Oversættelse (DGT) om, hvordan centret kan diversificere sine aktiviteter, bibeholde eller øge sine oversættelsesmængder og finde nye kunder. DGT er ved at undersøge mulighederne herfor på baggrund af centrets mangeårige vellykkede samarbejde med GD EMPL.

En anden mulighed kunne være at ændre centrets grundforordning, som i øjeblikket afholder centret fra at arbejde for ikke-EU-organer. I betragtning af, at denne grundforordning vil blive revideret i overensstemmelse med Kommissionens køreplan for opfølgningen på den fælles strategi for EU's decentraliserede agenturer, som blev vedtaget

→ SJU's fakturerede mængde: 110 sider (197 i 2011)

Agenturernes budgetpublikationer

Ud over det arbejde, der udføres for den enkelte kunde som specificeret ovenfor, fortsatte centret sin funktion som forbindelseskantor mellem agenturerne og Publikationskontoret med hensyn til oversættelsen af sammendragene af budgetter og ændringsbudgetter og offentliggørelsen heraf i Den Europæiske Unions Tidende. I alt blev der offentliggjort fem officielle tidender med 103 budgetdokumenter i løbet af året.

i december 2012²², iværksatte centret en undersøgelse for at evaluere, i hvilket omfang internationale ikke-EU-organisationer ville være interesseret i at benytte centrets sprog tjenester, såfremt dette var muligt. I september 2012 sendte centret et spørgeskema til 70 internationale organisationer inden for IAMLADP²³ netværket. 12 organisationer svarede "ja", og ni svarede "måske" på spørgsmålet om, hvorvidt de ville være interesseret i et samarbejde med centret.

²² http://europa.eu/agencies/documents/2012-12-18_roadmap_on_the_follow_up_to_the_common_approach_on_eu_decentralised_agencies_en.pdf

²³ IAMLADP – International Annual Meeting on Language Arrangements, Documentation and Publications (yderligere oplysninger findes på side 26).

Arrangementer på tværs af agenturerne

Kundeseminarer

Centret arrangerede fire kundeseminarer for dets oversættere og støttepersonale i Luxembourg med det formål at styrke kendskabet til kundernes aktivitetsområder og drøfte sproglige krav.

FRA



FRA-seminar i JMO-bygningen (Europa-Kommissionen)

I marts gav to repræsentanter for FRA, som er specialiserede i redigering, revision og produktion af dokumenter, en detaljeret præsentation af agenturets organisationsstruktur, aktiviteter og partnere. De gav også centrets oversættere et værdifuldt indblik i agenturets publikationspolitik og procedurer for redigering og revision af oversættelser. De forklaringer, der

belyste FRA's præferencer med hensyn til terminologi og stilniveau i standardtekster og andre tekster, var særdeles værdifulde for centrets personale. Repræsentanterne for FRA understregede, at det væsentligste var, at "terminologien sættes ind i en national kontekst", dvs. at oversættelserne "lokaliseres". De anerkendte, at det var en reel udfordring at finde den korrekte terminologi, da der var tale om en balancegang mellem europæisk og national terminologi/lovgivning. En del termer er meget følsomme, og der er store forskelle med hensyn til, hvordan specifikke begreber opfattes i de forskellige lande.

Senere på året, efter centrets vellykkede oversættelse af agenturets årsberetning for 2011, bekræftede repræsentanterne for FRA, at de havde bemærket, at seminaret mellem FRA og centret havde båret frugt, da de reviderede den franske og tyske oversættelse af beretningen. De gav udtryk for et ønske om at bygge videre på denne positive erfaring i deres samarbejde med centret.

EEA



EEA-seminar i Schuman-bygningen (Europa-Parlamentet)

Seminaret med EEA's kommunikationschef i marts var inddelt i tre dele. Den første del var en præsentation, som gav detaljerede oplysninger om EEA's mission, organisationsstruktur og samspillet med institutioner på europæisk, nationalt og internationalt niveau, samt de seneste tendenser på miljøområdet. Præsentationen blev efterfulgt af en video, der satte agenturet ind i en politisk kontekst og promoverede dets merværdi som en uafhængig leverandør af analyser og evalueringer til miljøpolitiske beslutningstagere. Endelig diskuterede deltagerne en sammenfattende rapport, der indeholdt feedback vedrørende oversættelsesaspekter fra EEA's personale.

Det blev klart, at miljøområdet er i konstant udvikling, at terminologien stiller udfordringer, og at oversættere ofte fungerer som sproglige pionerer på deres modersmål. Desuden er miljøspørgsmål tæt forbundet med andre politikområder, f.eks. fødevarer, sikkerhed, transport, kemikalier, og arbejdsmiljø. Oversætterne kan derfor anvende den viden, de har opnået i deres arbejde med dokumenter fra andre organisationer.

EBA, ESMA og EIOPA



ESA-seminar i Schuman-bygningen (Europa-Parlamentet)

Centret udnyttede det faktum, at de tre finansielle tilsynsmyndigheder indbyrdes er tæt forbundne og organiserede et fælles seminar med dem i oktober: Da der også blev inviteret oversættere fra Europa-Parlamentet til at deltage, blev det til et interinstitutionelt arrangement.

På mødet om formiddagen gav repræsentanter for hver af de europæiske tilsynsmyndigheder en redegørelse for deres respektive myndigheds ansvarsområder og målsætninger, deres sprogpolitik og deres procedurer for kontrol af oversættelses kvaliteten. De forklarede, at de hver for sig bruger et netværk af eksperter i de enkelte medlemsstater for at få feedback på de oversættelser, som centret producerer, fra et nationalt synspunkt. På mødet om eftermiddagen så deltagerne fra centret og de europæiske tilsynsmyndigheder helt konkret på håndteringen af denne oversættelsesfeedback og på de typer af bemærkninger, der er indkommet hidtil fra de nationale tilsynsmyndigheders nationale sprogeksperter.

Centret er begyndt at trække termer ud af relevant lovgivning og centrets oversættelser for disse myndigheder, herunder feedbacken fra de nationale eksperter, med henblik på at skabe et terminologiprojekt, der er fælles for alle tre myndigheder.

OHIM



OHIM-seminar i JMO-bygningen (Europa-Kommissionen)

I oktober blev der afholdt et seminar om EuroClass/EuroAce-projektet med en juridisk rådgiver fra OHIM. EuroClass-databasen er et værktøj for OHIM's undersøgere til automatisk klassificering af varer og tjenesteydelser, og er harmoniseret med hensyn til de 27 EU-medlemsstater. Som OHIM's juridiske rådgiver forklarede, indeholder EuroClass-databasen den seneste version af Niceklassifikationen af varer og tjenesteydelser samt indhold fra andre databaser, der udspringer af OHIM's internationale samarbejde.

De nationale kontorer, der arbejder sammen med OHIM på varemærkeområdet, vil efter planen kunne foreslå nye termer til klassifikationen af varer og tjenesteydelser. Disse termer vil blive fremsendt af OHIM til centret via et nyt system af webtjenester. Centrets IT-afdeling har oprettet en grænseflade, der skal sætte oversætterne i stand til at kontrollere, om disse nye termer allerede eksisterer i OHIM's EuroClass-database og indsætte oversættelser til alle EU-sprog.

Efter præsentationen fra OHIM's juridiske rådgiver blev der givet en præsentation af den nye arbejdsgang, og det værktøj, som oversætteren skal bruge til at håndtere termene. Seminaret var meget nyttigt, da det gav mulighed for at få afklaret en række spørgsmål med hensyn til, hvad oversætterne forventes at gøre med termene, og de forslag, som de nationale kontorer fremsætter.

Kvalitetssikring af oversættelser

Status for gennemførelsen af handlingsplanen for kvalitetssikring af oversættelser

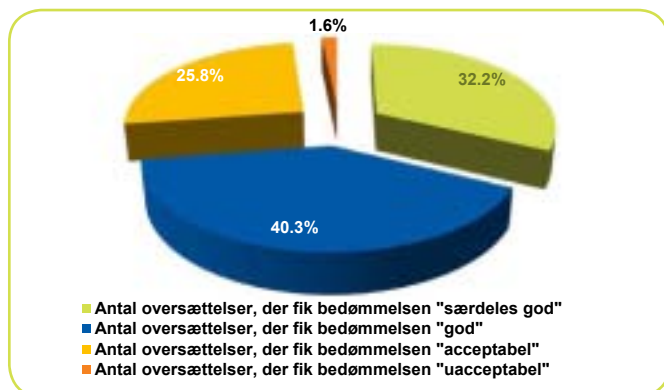
Handlingsplanen for kvalitetssikring var blevet godkendt for en toårig periode (2011-2012). Den samlede gennemførelsesprocent ved udgangen af perioden var 98,94. For at nå målet om 100 % vil gennemførelsen af visse tiltag (f.eks. opbygningen af flersprogede hukommelser i forbindelse med migrationen af Euramis) fortsætte og vil blive medtaget i handlingsplanen for kvalitetssikring af oversættelser for 2013-2014.

De vigtigste forbedringer vedrørte indførelsen af regelmæssige seminarer om terminologi og it-værktøjer, udviklingen af et værktøj til kvalitetssikring af alignments og levering af oversættelseshukommelser for specifikke projekter, der tildeles freelanceoversættere. Desuden er de databaser for referencemateriale, som er tilgængelig for interne oversættere, blevet omstruktureret fra bunden og stillet til rådighed for eksterne oversættere i en spejlversion på det dedikerede freelancewebsted.

Der var ligeledes i årets løb fokus på at forbedre evalueringen af freelanceoversættelserne ved at tilrettelægge en række specifikke workshopper og på at fremme de interne oversætteres specialiserede viden på nye aktivitetsområder. Der blev afholdt seminarer sammen med de tre tilsynsmyndigheder (EBA, ESMA og EIOPA), FRA, EEA og OHIM²⁴. Der blev afholdt specifikke workshopper for den franske og for den slovakiske gruppe om hhv. intellektuelle ejendomsrettigheder og luftfart²⁵.

Ud over den *efterfølgende* kvalitetskontrol af oversættelser af EF-varemærker²⁶ gennemførte centret tre *efterfølgende* kontroller af dokumenter oversat af interne oversættere.

Resultatet af de *efterfølgende* kontroller af dokumenter i 2012:



Det forhold, at centret stort set har gennemført sin handlingsplan for kvalitetssikring af oversættelser for 2011-2012 fuldt ud, er et klart tegn på den betydning, som centret tillægger kvalitet. Denne fokus vil ikke blive mindre i de kommende år.

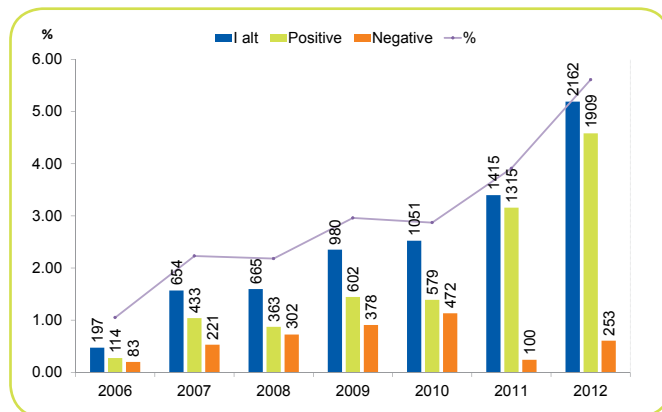
²⁴ Yderligere oplysninger findes på side 18 og 19.

²⁵ Yderligere oplysninger findes i sammendragene om CJEU og EASA på side 8 og 9.

²⁶ Yderligere oplysninger findes på side 16.

Håndtering af kundefeedback: Kundetilfredshedsstatistikker og forbedringer efter de kvartalsvise møder, der blev afholdt for at analysere kundetilfredshedsformularerne

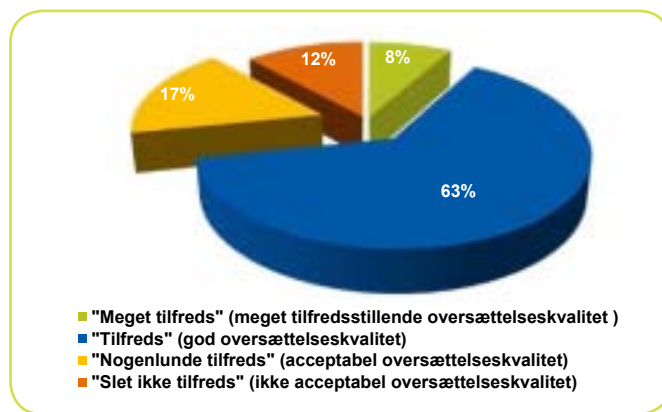
Takket være sine kunder opnåede centret en returneringsfrekvens for kundetilfredshedsformularer²⁷, der oversteg det i arbejdsprogrammet for 2012 fastsatte mål på 5 %.



Antal kundetilfredshedsformularer fra kunder i 2006-2012

Den vigtigste årsag til denne stigning er, at specifikke kunder har opstillet en proces med løbende revision af oversættelser, enten sammen med nationale kompetente myndigheder (f.eks. de europæiske tilsynsmyndigheder) eller med internt personale (f.eks. Domstolen og Eurofound).

Fordelingen på de fire tilfredsheds kategorier var som følger:



Kundetilfredshed

Det skal bemærkes, at der systematisk følges op på alle kundetilfredshedsundersøgelser, og at disse analyseres på kvartalsvise opfølgingsmøder, hvor der diskuteres omfattende foranstaltninger til forbedringer. I alt blev der defineret 35 af sådanne foranstaltninger på de områder, som kunderne primært fremhæver (terminologi og manglende præcision). Af disse blev der gennemført 57,14 % i 2012.

²⁷ En formular, som kunderne kan anvende til at komme med feedback på centrets arbejde.

Kundetilfredshedsundersøgelse 2011

Status for handlingsplanens gennemførelse

Agency/Institution/Organization

Q1: How many colleagues were consulted in your organisation in order to provide the answers to this questionnaire?

None; I answered alone in my capacity as translation contact point
 1-2
 3-4
 5+

Your priorities

The following eight questions relate to the quality of the service we provide. Please rate the importance you attach to each of the criteria proposed.

Q2: Linguistic quality of the translations
 Very important
 Important
 Slightly important
 Not important

Q3: Quality of layout/formatting
 Very important
 Important
 Slightly important
 Not important
 It depends on the type of document

Q4: Meeting of deadlines
 Very important
 Important
 Slightly important
 Not important

Kundetilfredshedsundersøgelse 2011

Efter kundetilfredshedsundersøgelsen, der blev gennemført i 2011, (resultaterne heraf blev fremlagt i sidste års kunderapport) udarbejdede centret en handlingsplan for perioden 2012-2013. På grundlag af resultaterne af de forskellige dele af spørgeskemaet (sproglig kvalitet, service, priser, kunderelationer, osv.)²⁸ blev der defineret ni indsatsområder, som igen hver for sig blev inddelt i specifikke delforanstillinger (i alt 20), der afspejler de vigtigste forbedringsforslag fra kunderne.

I 2012 fokuserede centret på otte delforanstillinger vedrørende kvalitetssikring af oversættelser inden for rammerne af

²⁸ Yderligere oplysninger om de undersøgte områder findes i kunderapporten for 2011: <http://cdt.europa.eu/documentation/Pages/Activity-report-and-work-programme.aspx>

Kundeportal

Hovedtal



Kundeportalens hjemmeside

Centrets kundeportal viste sig i sit andet driftsår endnu en gang at være en pålidelig webgrænseflade, som kunderne bruger til at afgive bestilling på sproglige ydelser (oversættelse, redigering, terminologiarbejde, osv.), downloade færdige

handlingsplanen for kvalitetssikring af oversættelser²⁹:

- samarbejde om sproglige anliggender med nogle af kundernes netværk af nationale eksperter
- gennemgang af den eksisterende revisionsmodel
- systematisering af kvalitetssikringsprocessen for ikke-EU-sprog
- harmonisering af referencemateriale
- fortsat udarbejdelse af målrettede glossarer for kunder
- oprettelse af kundespecifikke oversættelseshukommelser
- fortsat alignment af kundernes vigtigste dokumenter
- forbedring af opfølgningen af kundefeedback for at sikre, at der tages behørigt hensyn til kundernes præferencer (terminologi, stil, osv.).

Andre områder, som er en følge af de forslag, kunderne har stillet i forbindelse med undersøgelsen, og som centret er begyndt at arbejde på, er ændringer i skabelonen for skøn over oversættelsesmængde (som kunderne får sammen med halvårslige anmodninger om budgetoverslag, og som findes på kundeportalen), en gennemgang af centrets faktureringsstruktur og oversættelsesstatistikker samt målrettede publikationer om de tjenesteydelser, som centret tilbyder.

I slutningen af 2012 var 66,66 % af de planlagte foranstaltninger gennemført, mens 33,33 % af foranstaltningerne befandt sig i gennemførelsesfasen. Det endelige sammendrag af resultaterne af handlingsplanen vil blive fremlagt i rapporten for 2013.

²⁹ Yderligere oplysninger findes på side 20.

dokumenter, finde de månedlige fakturaer og fremsende feedback om centrets arbejde.

Kunderne er nu blevet trænet af centret og har bekræftet, at de er i stand til at arbejde problemfrit med portalen på daglig basis. Centrets IT-brugerstøttesektion gav i årets løb brugere af kundewebstederne og i visse tilfælde medlemmerne af deres nationale netværk, som reviderer oversættelser, regelmæssigt funktionel og teknisk støtte.

Centre afholdt to skræddersyede kurser i Luxembourg: for Domstolens franske enhed i januar og for OHIM's nye ansvarlige for oversættelsesworkflowet i april.

I 2012 blev der afgivet **9 499 bestillinger**, og der blev afleveret **38 217 individuelle job** via portalen. Ved årets udgang havde portalen **774 registrerede brugere**.

Undersøgelse vedrørende kundeportalen – Status for handlingsplanens gennemførelse

Som en del af den handlingsplan, som undersøgelsen vedrørende kundeportalen i 2011 resulterede i³⁰, opdaterede centret portalen to gange i 2012 med det formål at indføre en række nye funktioner. Visse ændringer vedrørte centrets nye prisstruktur, der blev vedtaget af bestyrelsen i oktober 2011, andre var et resultat af kundernes feedback.

Nye funktioner tilføjet i 2012:

- tilpasning af priser til de nye satser
- pr. 1. januar 2012 fastsættes de gældende satser på grundlag af bestillingsdatoen
- automatisk prisberegning ved afgivelse af bestillinger ("kalkulator");
- tilføjelse af priskategorierne "meget hastende" og

30 Yderligere oplysninger om undersøgelsen findes i kundesrapporten for 2011: <http://cdt.europa.eu/EN/documentation/Pages/Activity-report-and-work-programme.aspx>

"langsom"

- indførelse af nye behandlingstider for redigerings- og revisionsarbejde
- standardiserede foreslåede frister på basis af bestillingsdata (mængde, hastende karakter, osv.)
- indførelse af "tidlig varsling", når en bestilling oprettes fem minutter før dagens skæringstidspunkt
- tilføjelse af en knap til annullering af en bestilling
- tilføjelse af et internt kunde-ID til emnelinjen i de e-mails, som bruges ved returnering af afsluttede oversættelser til kunder
- forbedret udformning af fakturaerne.

Handlingsplanen for kundeportalen revideres løbende af centrets styringsudvalg for it-spørgsmål i lyset af den samlede it-projektplan, og der defineres kontinuerligt prioriteringer for kommende ændringer af portalen.

Optimering og fornyelse af arbejdsgange

Design af et nyt system til styring af arbejdsgangene i forbindelse med oversættelser (e-CdT)



De programmer, der for tiden anvendes til styring af arbejdsgangene i centret, nærmer sig slutningen af deres levetid. E-CdT-projektet blev lanceret for at erstatte det eksisterende sæt af programmer. Det nye system vil også medføre en højere grad af automatisering og fleksibilitet og så vidt muligt forny centrets arbejdsmetoder.

På grundlag af en markedsundersøgelse, der blev udført af en ekstern konsulentvirksomhed i 2011, besluttede centret at købe et produkt gennem en udbudsprocedure.

Så snart kravene var blevet indsamlet og opstillet, blev der afholdt flere workshopper for at præcisere og validere dem med repræsentanter for alle berørte afdelinger og sektioner. Disse workshopper gjorde det muligt at løse et forholdsvist stort antal problemer og spørgsmål, og de ajourførte krav blev gennemgået af IT-afdelingen, den databeskyttelsesansvarlige og den sikkerhedsansvarlige.

Inden sommeren havde projektgruppen fået en dybere forståelse af, hvordan de produkter, der fandtes på markedet, fungerede, og gruppen blev klar over, at den funktionelle kløft mellem disse produkter og centrets krav var langt større end anslået efter markedsundersøgelsen fra 2011. Det viste sig, at det var nødvendigt at undersøge nærmere, om det var muligt at vælge en markedsløsning.



e-CdT-workshop

På grundlag af en indgående analyse af kravene, den planlagte migrationsvej og det stærke behov for et meget fleksibelt system for at indfri kundernes forventninger blev det klart, at der ikke fandtes et færdigt workflowværktøj, som havde tilstrækkeligt mange af de funktioner, der kræves for centrets kerneforretning. På baggrund af de særlige træk ved kerneforretningen, de finansielle kontrolmekanismer og de juridiske og tekniske begrænsninger for centret virke besluttede centrets styringsudvalg for it-spørgsmål i slutningen af 2012 at tage sin oprindelige plan om at købe et færdigt værktøj op til fornyet overvejelse og i stedet overveje i eget regi at udvikle skræddersyede moduler på basis af arbejdets omfang og de krav, der er indsamlet i årets løb.

Teknologitilsyn som et værktøj for innovation

Ved "teknologitilsyn" forstås løbende overvågning og evaluering af den teknologiske og metodologiske udvikling. Dette berører både centrets kerneforretning som leverandør af sproglige ydelser og andre aktivitetsområder, der indebærer brug af it-værktøjer og -teknologi. Formålet er at identificere

innovation, som kan skabe forbedringer for centret.

Centrets forskellige aktiviteter på dette område er dokumenteret i den anden teknologitilsynsrapport.

I årets løb evaluerede centret ti markedsværktøjer, der kunne dække følgende behov: konvertering af pdf-filer, søgning af referencemateriale, kvalitetssikring og alignment af flersprogede dokumenter. I visse tilfælde kræver resultaterne yderligere afprøvning i 2013.

Formelle og uformelle kontakter med andre sprog tjenester er en af centrets mest værdifulde kilder til information. Interinstitutionelt samarbejde er en vigtig katalysator for synergier i denne sammenhæng: Centret er repræsenteret i den interinstitutionelle gruppe for sprogteknologitilsyn, hvor alle EU's oversættelsestjenester er repræsenteret. Formålet er at udveksle oplysninger om nye værktøjer og afdække fælles behov. Gruppen mødtes fire gange i 2012 og udvekslede oplysninger om en bred vifte af emner (værktøjer til styring af arbejdsgange, telearbejde, korrekturværktøjer, konvertering fra andre formater og sammenligning af forskellige formater, værktøjer til skriveprocessen i XML-format for andre end oversættere, udtræk af terminologi, elektroniske ordbøger osv.).

Maskinoversættelse

Centret fortsatte med nøje at overvåge de fremskridt, der gøres med Europa-Kommissionens maskinoversættelsesprojekt MT@EC . I oktober var en medarbejder tilknyttet Kommissionens gruppe for maskinoversættelse som led i en interinstitutionel udveksling. Dette gjorde det muligt at få bedre indsigt i de muligheder og udfordringer, som denne type værktøjer skaber.

Samtidig begyndte centret at overveje maskinoversættelse, navnlig muligheden for at skabe skræddersyede oversættelsesværktøjer med henblik på kundernes specifikke emneområder .

Undersøgelse af markedet for freelanceydelse 2012

Centret gennemførte en markedsundersøgelse, der førte til kompilering af oplysninger om 43 leverandører af freelanceydelse i den private sektor. Undersøgelsen omfatter en liste over de udbudte tjenester og produkter og en sammenligning mellem disse og dem, centret udbyder. Efter en grundig analyse af resultaterne munder undersøgelsesrapporten ud i følgende konklusioner og anbefalinger:

- De fleste af de virksomheder, der er omfattet af undersøgelsen, markedsfører ikke sig selv som oversættelsesfirmaer, men snarere som leverandører af freelanceydelse, der ikke kun tilbyder oversættelser, men påtager sig at dække alle kundernes potentielle behov på sprogområdet.
- Der lægges stor vægt på oversættelse eller lokalisering af webbaserede publikationer. Desktoppublishing og layouttjenester er en integreret del af den tjeneste, som mange leverandører af freelanceydelse tilbyder.
- Endelig betragter de fleste leverandører af freelanceydelse fleksibilitet (frister, mængder, it-værktøjer, skræddersyede løsninger osv.) som et af deres vigtigste aktiver i deres forbindelser med kunder.

Efter undersøgelsen besluttede Oversættelsescentrets ledelse at nedsætte en taskforce, der skal sikre, at en del af de generelle erfaringer, der er gjort, kommer til nytte og undersøge muligheden for yderligere at diversificere centrets udbud af tjenester.

I den forbindelse vil der blive iværksat en undersøgelse blandt centrets kunder i 2013 med henblik på at kortlægge deres behov for nye tjenester.

Nyt CAT-værktøj

Europa-Kommissionens Generaldirektorat for Oversættelse (DGT) iværksatte et interinstitutionelle udbud vedrørende et nyt computerstøttet oversættelsesværktøj (CAT) i 2010. I oktober 2012 fik virksomheden SDL/Trados tildelt en kontrakt. Efter denne beslutning førte flere møder med SDL Trados til en bedre forståelse af funktionerne i dette nye CAT-værktøj, nemlig:

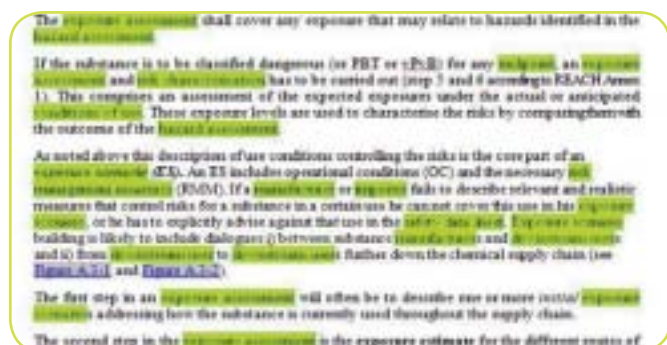
- en eneste platform for redigering af dokumenter i alle formater (herunder MS-Word, MS-Excel, MS-PowerPoint, HTML, XML, RTF, PDF osv.), dvs. at værktøjerne gør det muligt at adskille dokumentets indhold og format, hvilket skulle mindske behovet for efterfølgende formatering af oversættelser
- håndtering af registrerede ændringer
- kvalitetssikring i realtid (kontrol af tal, sprogspecifikke talformater osv.).

Migreringen til det nye CAT-værktøj skal efter planen finde sted i 2013.

Halvautomatisk sproglig forbehandling af dokumenter

En vigtig opgave for centrets sektion for sprog- og teknologispecifikke støttefunktioner er at for- og efterbehandle de bestilte oversættelser - dvs. forberede oversættelsesarbejdet sprogligt og teknisk set samt sørge for, at det endelige produkt stemmer overens med de tekniske krav. For at øge processens effektivitet er der blevet gennemført en række automatiserede procedurer i centrets arbejdsgang, nemlig:

- teknisk kontrol af Word-, HTML- og XML-dokumenter
- markering af terminologi i modtagne dokumenter på grundlag af validerede kundeglossarer
- automatisk klassificering af dokumenter efter forud definerede nøgleord
- automatisk eksport af nye oversættelsesenheder fra oversættelseshukommelserne i Translator's Workbench (TWB) til den centrale Euramis-database
- evaluering af kvaliteten af alignments med TMX Tool Box
- værktøj for oversættere til feedback om kvaliteten af forbehandlingen.



Markering af terminologi i modtagne dokumenter på grundlag af godkendte kundeglossarer

Strategi for en ny efterfølgende kontrol af eksterne serviceudbydere af freelanceydelser

Centret udliciterer store mængder oversættelsesopgaver til eksterne kontrahenter. Ud over de kvalitetssikringsforanstaltninger, der allerede er truffet (dvs. evaluering og revision af eksterne oversættelser), vil centret indføre en kontrol af eksterne serviceudbydere af freelanceydelser. Formålet med foranstaltningen er løbende at forbedre de leverede ydelser ved at afdække strukturelle problemer, som kan gå ud over kvaliteten.

I 2012 udviklede centret en metode for denne kontrol med kriterier for udvælgelsen af de tjenesteleverandører, som skal gøres til genstand for en kontrol, og den generelle metode, der skal anvendes. De første kontroller vil blive udført i 2013.

IV. OVERSÆTTELSESCENTRETS ANDEN MISSION

Interinstitutionelle aktiviteter

ICTI-møder og -arbejdsgrupper

For at fuldføre sin anden opgave - at fremme interinstitutionelt samarbejde, deltog centret i følgende ICTI³¹-projekter og -arbejdsgrupper: IATE, Quest, Euramis, resultatindikatorer, sprogteknologitilsyn, DocFinder, HR-arbejdsgruppen, det interinstitutionelle udbud vedrørende det fremtidige CAT-værktøj. Centret var ligeledes vært for et interinstitutionelt møde for tjekkiske terminologer og oversættere og tilbød kurser om korrekturværktøjer og andre sproglige værktøjer til tre institutioner, som er medlemmer af ICTI. Endvidere deltog centret i den årlige JIACATT-konference. Yderligere oplysninger om de aktiviteter, som centret deltog i i 2012, findes nedenfor:

Interactive Terminology for Europe (IATE)

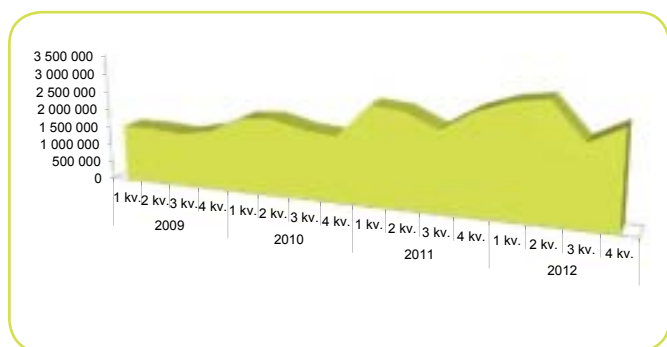
Forvaltning af den interinstitutionelle IATE-database på vegne af IATE-partnerne



Som i tidligere år ydede centret teknisk support til IATE-databasen og stod i spidsen for den interinstitutionelle styregruppe for IATE (IMG). Centrets opgaver omfatter rapportering til koordineringsudvalget for oversættelse (CCT) om IMG's

aktiviteter, partnertjenesternes brug af IATE, budgetspørgsmål og anmodninger om samarbejde fra tredjeparter.

Statistikkerne viser, at EU's sprog tjenester fortsat benytter IATE i stor udstrækning. Antallet af søgninger fra interne brugere steg med næsten én million (11 178 323). Andre indikatorer viser, at kolleger i EU's oversættelsestjenester løbende tilføjer og ændrer termer i IATE, hvorved det sikres, at databasen hele tiden er ajourført. Samtidig er antallet af dubletter faldet noget.



Antal søgninger i den interne version af IATE (pr. kvartal)

De vigtigste **tekniske forbedringer** og nye funktioner, som blev gennemført i IATE-systemet i 2012, var:

→ støtte til ordbøjning³² af søgetermer blev føjet til IATE's

søgealgoritme

- rækkefølgen af resultaterne og udformningen af resultatlisten blev forbedret
- de begrænsninger, der styrede sammenlægningen af termer blev fjernet med henblik på at lette konsolideringen af data
- funktioner med henblik på at identificere Pre-IATE-termer blev føjet til valideringsmodulet.

En særlig interinstitutionel taskforce gennemgik programmet og foreslog en række **funktionelle forbedringer** vedrørende ergonomi og brugervenlighed, forbedret håndtering og tilføjelse af samarbejdsfunktioner, som vil blive indført fremadrettet.

Planerne om at skabe en interinstitutionel **terminologiportal** som en platform for samarbejde, der skal gøre det muligt at udveksle terminologirelateret information (lister over glossarer, værktøjer, artikler osv.), blev fremsat af den interinstitutionelle styregruppe (IMG) i 2011 og godkendt af koordineringsudvalget for oversættelse (CCT) i slutningen af 2012. Portalen vil blive oprettet i 2013.

Så snart resultaterne af det interinstitutionelle udbud vedrørende et nyt **CAT-værktøj** forelå i oktober 2012, drøftede IMG, hvordan der kunne sikres en tæt integration mellem CAT-værktøjet og IATE.

IMG er også ved at revidere IATE's **meddelelse om ophavsret**, som synes temmelig restriktiv. Drøftelser med DGT's juridiske rådgivere gjorde det muligt at gøre fremskridt med hensyn til det punkt.

Endelig modtog IMG flere **forslag til samarbejde** og anmodninger om privilegeret adgang til IATE fra tredjeparter i 2012. Hvor det var hensigtsmæssigt, fremsatte IMG et formelt forslag for CCT. Følgende anmodninger blev godkendt i 2012:

- Metasøgning i IATE Public via **AkadTerm**, det terminologisystem, der benyttes af det lettiske videnskabsakademi.
- Det Europæiske Luftfartssikkerhedsagentur (**EASA**) anmodede om eksport af IATE-terminologi i elektronisk form til brug i et internt værktøj for maskinoversættelse af fortrolige dokumenter.
- Anmodning fra en **ph.d.-studerende**: Ph.d.-forskningen vedrørte udvikling af et oversættelsehukommelsessystem til støtte for alignment af kilde- og måltekster under sætningsniveau. Den studerende ønskede at anvende områdespecifik IATE-terminologi med henblik på automatisk at validere rigtigheden af resultaterne.

31 ICTI: Det Interinstitutionelle Udvalg for Oversættelse og Tolkning.

32 En definition 11 på ordbøjning findes på siden.

LISE-projektet (Legal Language Interoperability Services): Efter CCT's godkendelse af, at IATE skulle deltage i projektets brugergruppe forsynede IATE-gruppen LISE med et udvalg af IATE-data. Projektpartnerne er ved at analysere disse data med henblik på at demonstrere, hvordan LISE's konsoliderings- og oprydningværktøjer kan anvendes til denne type af data. De første resultater, der blev præsenteret for IMG i oktober 2012, var lovende.

Interinstitutionelt møde for tjekkiske terminologer og oversættere



Oversætter på det interinstitutionelle møde for tjekkiske terminologer

Den 23. maj 2012 var centret vært for et interinstitutionelt møde for tjekkiske terminologer og oversættere - et møde, der finder sted én gang om året, og som afholdes på skift af de involverede institutioner. I mødet deltog repræsentanter for otte institutioner: Rådet for Den Europæiske Union, Europa-Parlamentet, Europa-Kommissionen, Revisionsretten, Domstolen, den fælles tjekkiske oversættelsestjeneste for Regionsudvalget og Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg, Den Europæiske Unions Publikationskontor og centret.

Under mødet redegjorde deltagerne for den seneste udvikling inden for terminologiarbejdet i deres respektive institutioner og drøftede forskellige terminologiske spørgsmål. De nåede f.eks. til enighed om harmoniseringen af de tjekkiske termer i IATE og godkendte ajourføringen af Vejledning i Udformning af EU-publikationer (del 4 - Publikationer på tjekkisk) med et sæt standardfraser, der benyttes i EU-lovgivningen.

Samarbejdet med tjekkiske terminologer og oversættere er ikke begrænset til disse møder. De er i tæt kontakt hele året rundt med henblik på at løse "hastende" terminologiske spørgsmål, sådan som det er tilfældet med det interinstitutionelle terminologisamarbejde inden for andre sproggrupper.

IAMLADP 2012



De Forenede Nationer var vært for IAMLADP-2012-mødet (Annual Meeting on Language Arrangements, Documentation and Publications) i

juni 2012 i New York ³³. Centrets direktør og lederen af Afdelingen for almene anliggender repræsenterede centret ved dette arrangement med over 135 deltagere fra 63 forskellige internationale organisationer.

Der blev fremlagt forskellige rapporter på dette møde:

JIAMCATT ³⁴-rapporten, der blev fremlagt af Den Europæiske Revisionsret, viste klart, at et centralt spørgsmål i dag er, hvordan maskinoversættelse med revision kan forbedre produktiviteten. Europa-Kommissionen redegjorde for sit maskinoversættelsessystem, MT@EC, og FN viste, hvordan det samarbejder med Verdensorganisationen for Intellectuel Ejendomsret (WIPO) om at skabe et nyt maskinoversættelsessystem mellem engelsk og spansk og engelsk og arabisk. En række organisationer anførte også, at maskinoversættelse kan anvendes til at afgøre, om det er nødvendigt at oversætte et dokument.

Rapporten om resultatstyring omfattede en række kundeundersøgelser samt et sæt resultatindikatorer. Undersøgelserne viste, at håndtering af klager og spørgsmålet om kvalitetssikringssystemer er et højaktuelt emne blandt oversættelsestjenester.

Fælles uddannelsesinitiativer

Af den rapport om fælles uddannelsesarrangementer, der blev fremlagt af en repræsentant for Den Internationale Telekommunikationsunion (ITU) på IAMLADP-mødet, blev det fremhævet, at centret er et meget aktivt medlem. Det nye fælles uddannelsesinitiativ vedrørende sprogværktøjer i MS-Office productivity suite, som centret har oprettet og tilbudt siden januar 2012, har været en stor succes. I 2012 gennemførte centret disse kurser med ca. 500 deltagere fra flere IAMLADP- og ICTI-institutioner. Værterne var: Den Internationale Telekommunikationsunion (januar 2012 i Genève), Den Europæiske Centralbank (juli og august 2012 i Frankfurt), FN's Særlige Domstol for Libanon (september 2012 i Haag), Den Europæiske Revisionsret (november 2012 i Luxembourg), Den Internationale Arbejdsorganisation (november 2012 i Genève) og Den Europæiske Investeringsbank (december 2012 i Luxembourg).

Centret afholdt også et fælles uddannelseskursus om oversættelsesrevision ved FN's særlige domstol for Libanon og Den Internationale Straffedomstol i Haag i oktober 2012.

Endelig var centret i juni 2012 vært for et fælles uddannelseskursus om "økonomi for ikkeøkonomer" ved IAMLADP- og ICTI-institutioner.

³³ Det overordnede mål med IAMLADP er at fremme effektiviteten, kvaliteten og omkostningseffektiviteten af konference-, sprog- og publikationsydelser i den enkelte deltagende organisation og skabe et unikt forum for deres ledere, hvor de kan udveksle oplysninger, dele erfaringer om politikker og praksis, samle ressourcer til løsning af opgaver af fælles interesse og fremme uddannelse og udveksling af medarbejdere.

³⁴ Yderligere oplysninger om JIAMCATT (International Annual Meeting on Computer-Assisted Translation and Terminology) findes på side 27.



Fælles uddannelseskursus om økonomi for ikkeøkonomer

De fælles uddannelsesinitiativer er IAMLADP's flagskib: Indtil videre har over over 1 500 deltaget i kurserne. Tilbagemeldingerne bekræfter, at kurserne dels er realiserbare og forholdsvis lette at gennemføre, dels at de giver nogle fordele i forhold til traditionelle uddannelsesmetoder: ekspertisen findes internt i systemet, omkostningseffektiviteten er meget høj, og det faktum, at personalet fra forskellige organisationer interagerer og deler erfaringer, giver en enestående merværdi.

JIAMCATT 2012



Centret deltog i JIAMCAT-mødet (International Annual Meeting on Computer-Assisted Translation and Terminology), som Europa-Parlamentet holdt i april 2012 i Luxembourg. Mange deltagere fra forskellige internationale

organisationer mødtes for at høre om den seneste udvikling og tendenser inden for oversættelsesbranchen. For første gang i den tid, disse møder er blevet holdt, var det muligt at følge konferencen via webstreaming. De aktuelle emner, der blev drøftet, var maskinoversættelse, interoperabilitet mellem systemerne og nye CAT-værktøjer.

Andre eksterne opsøgende aktiviteter

Kontakt med medlemsstaternes universiteter

Centret fortsatte aktivt sin politik med at knytte forbindelser til den akademiske verden. Det holdt således fem præsentationer for uddannelsesinstitutioner: Université de Louvain-la-Neuve; Université de Liège; universitetet i Oslo; Lycée Jeanne d'Arc, Rennes, og universitetet i Ljubljana. Oversættere fra det islandske udenrigsministerium besøgte også centret for at få oplysninger om udlicitering af oversættelser og arbejdet med freelanceoversættere samt for at få mere at vide om IATE og om, hvordan terminologi håndteres i centret.

I lighed med tidligere år afholdt centrets oversættere et seminar om juridisk og økonomisk oversættelse på fakultetet for oversættelse og tolkning ved universitetet i Valladolid (Spanien). Et seminar om bedste praksis inden for oversættelsesrevision blev givet ved Institut Supérieur de Traducteurs et Interprètes – ISTI (Bruxelles, maj 2012), og en præsentation om oversættelse for finansielle myndigheder blev holdt for oversættelsesstuderende ved Institut Libre Marie Haps i Bruxelles (november 2012).

De kontakter, som centret har etableret med flere universiteter (Université Paris 8, ISTI, Institut Libre Marie Haps, universitetet i Liège, universitetet i Sankt Petersborg, universitetet i Oslo),

organisationer mødtes for at høre om den seneste udvikling og tendenser inden for oversættelsesbranchen. For første gang i den tid, disse møder er blevet holdt, var det muligt at følge konferencen via webstreaming. De aktuelle emner, der blev drøftet, var maskinoversættelse, interoperabilitet mellem systemerne og nye CAT-værktøjer.

Nogle af hovedkonklusionerne/tendenserne var:

- Maskinoversættelse kan indtil videre ikke anvendes uden revision med hensyn til tekster, der skal offentliggøres.
- Det er lettere at revidere maskinoversættelse end at oversætte, men det er vanskeligere end at revidere menneskelig oversættelse.
- Arbejdet med at revidere maskinoversættelse kan reduceres ved at automatisere efterbehandlingen.
- Oversættersamfundet er ved at skifte fokus fra oversættelse til revision (såvel efterredigering af maskinoversættelse som revision af oversættelser udført af folk, der ikke har det pågældende sprog som modersmål, men som andetsprog).

WeBiText-oversættelsessøgeværktøjet³⁵, der blev præsenteret på JIAMCATT-mødet, er blevet afprøvet af centret og blev anset for at være brugervenligt og nyttigt.

³⁵ WeBiText er et onlinereferenceværktøj, der gør det muligt for sprogfolk at foretage søgninger i et korpus (efter ord eller udtryk) på tosprogede websteder, som er udvalgt på forhånd.

har gjort det mere synligt i den akademiske verden og banet vej for et fremtidigt samarbejde med lovende udsigter med hensyn til kvalitetssikring af oversættelser (navnlig for ikke-EU-sprog) og sprogteknologitilsyn.



Præsentation på Lycée Jeanne d'Arc, Rennes

Praktikanter i centret

Centret offentliggjorde i begyndelsen af 2012 som led i sin strategi for etablering af kontakter med uddannelsesinstitutioner en indkaldelse af ansøgninger om praktikophold. Efter en vellykket udvælgelsesprocedure kom tre personer fra universitetet i Malta og universiteterne i Salamanca (Spanien) og Trieste (Italien) i praktik ved centret for en periode på mellem tre og fire måneder, hvor de arbejdede med terminologiprojekter og med maltesiske og kroatiske dokumenter. Centret tog også imod to universitetsstuderende (fra universiteterne i Swansea og Wien). De var praktikanter ved centret i en kort studieperiode.

Præsentationer for praktikanter fra EU-institutionerne

Centret fortsatte med at holde informationsmøder for praktikanter fra EU-institutionerne, navnlig Europa-Parlamentet. Det tog i årets løb imod otte grupper (med i alt 197 praktikanter).



Informationsmøder for praktikanter fra Europa-Parlamentet

Kommissionen holdt to informationsmøder – ét i marts og et andet i oktober – hvert for over 50 nye "Blue Book"-praktikanter, der påbegyndte deres praktikophold i forskellige GD'er. Centret blev inviteret til at præsentere sine aktiviteter sammen med de forskellige generaldirektorater i Luxembourg, der tog imod disse praktikanter.

V.EKSTERN KOMMUNIKATION

Oversættelsescentret – en praktisk vejledning for kunder – onlineversion



I slutningen af 2011 udgav centret en brochure med titlen *"The Translation Centre – a practical guide for clients"*, der havde til formål at give praktiske oplysninger til kunderne med henblik på at lette deres daglige

samarbejde med centret. Vejledningen blev gjort tilgængelig i pdf-format på kundeportalen. I 2012 lavede centret brochuren om til en interaktiv onlinepublikation, der vil blive lanceret på portalen med offentliggørelsen af den kommende udgave i 2013.

<https://clientportal.cdt.europa.eu>

Statistik over brugen af centrets offentlige websted



Der blev på centrets offentlige websted registreret over 147 000 besøg i 2012. De sider, der vedrørte job- og praktikmuligheder, udbud og indkaldelse af

interessetilkendegivelser, var de mest besøgte.

Webstedet er tilgængeligt på 23 EU-sprog, og de engelske, franske, italienske, tyske og spanske versioner er de mest besøgte. Statistikkerne viser dog, at de besøgende sætter pris på, at indholdet også er tilgængeligt på de øvrige EU-sprog.

Der offentliggøres i gennemsnit to nyhedsartikler på velkomstsiden til centrets offentlige websted hver måned. De dækker en bred vifte af emner, såsom kunderelaterede begivenheder, CdT's sprog tjenester, udveksling af god praksis, tværinstitutionelt og internationalt samarbejde, virksomheders sociale ansvar osv.

<http://www.cdt.europa.eu>

Oversættelsescentret på Facebook – Statistik efter ét år



I 2012 kom CdT på Facebook. Centrets websted blev lanceret i slutningen af 2011 og tiltrak et bredt publikum af oversættere, lingvister, studerende, kunder og andet EU-personale, personer fra den akademiske verden osv. I

alt havde 600 venner givet udtryk for, at de kunne lide centrets side ved udgangen af 2012.

De mest populære indlæg vedrørte dagligdagen (primært præsentationer af centrets aktiviteter for eksterne målgrupper, sandsynligvis fordi deltagerne kunne lide centrets side efter præsentationen), jobmuligheder og udbud samt oplysninger om oversættelsesarbejde generelt (publikationer, vigtige begivenheder osv.).

Mange mennesker når frem til Facebooksiden fra vores websted, og omvendt er Facebooksiden en vigtig kilde til besøg på CdT-webstedet.

<http://www.facebook.com/translationcentre>

The language hub – Oversættelsescentrets kundenhedsbrev – anden udgave



Centret forelagde den anden udgave af kundenhedsbrevet, *The language hub*, for bestyrelsen på mødet i oktober 2012. Det følger den tilgang, der blev valgt for den første udgave, nemlig at præsentere dele af organisationen, redegøre for særlige operationelle spørgsmål og sætte fokus på de seneste nyheder af interesse for kunderne. Denne gang blev

centrets budget- og finansgruppe, regnskabsgruppen og it-supportmedarbejderne introduceret, og der blev sat fokus på emner som budgetplanlægning for oversættelser og andet sprogarbejde, revision og udliciterede oversættelser og tilvejebringelse af terminologiresourcer. Nyhedsbrevet omfattede også en gennemgang af de kundeseminarer, som centret har afholdt siden 2008.

Dette havde alt sammen til formål at give kunderne et bedre billede af deres oversættelsesleverandør i en flersproget EU-sammenhæng.

Gennemgang af kommunikationsrammen og handlingsplanen for 2013

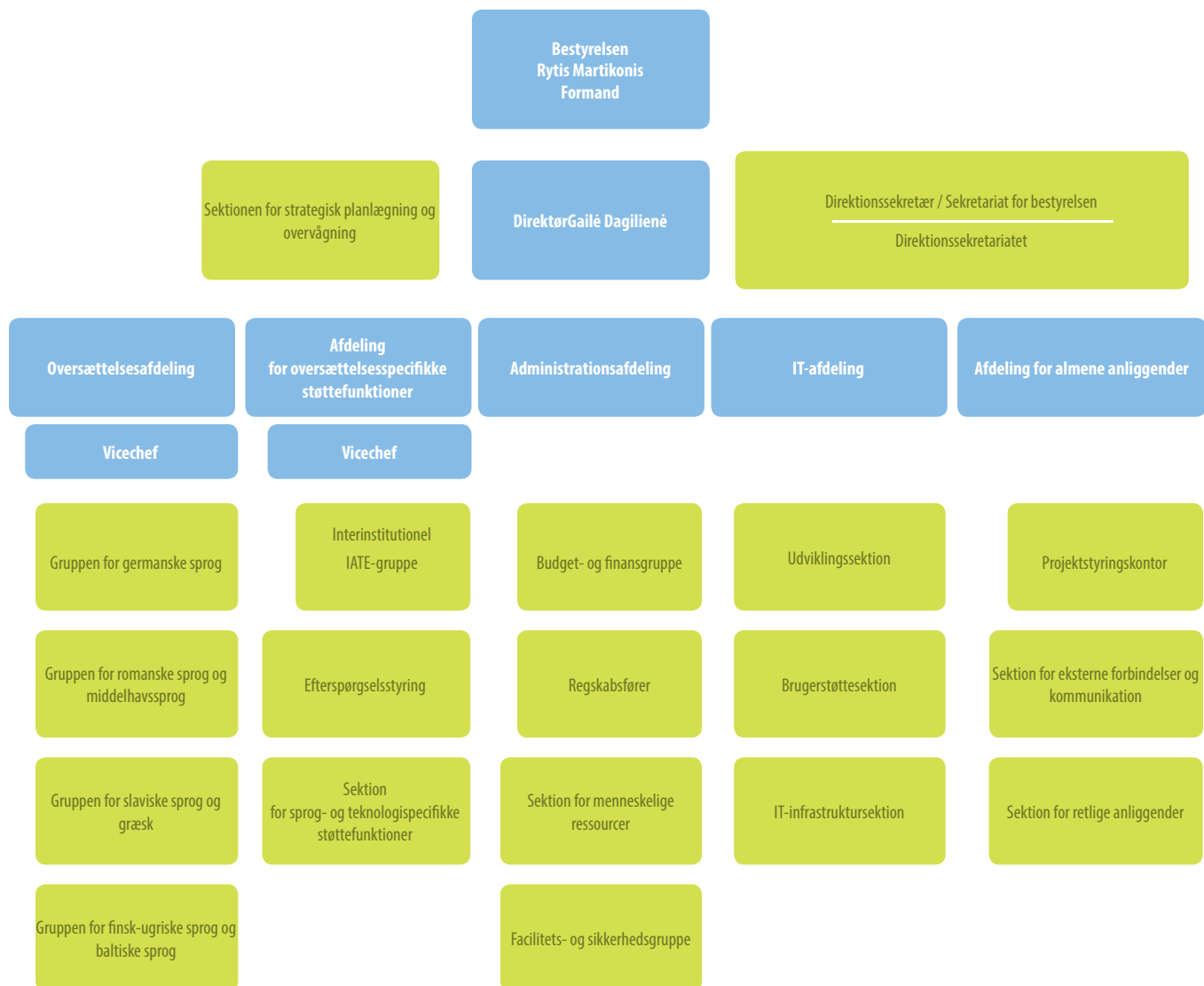


Med henblik på at tilvejebringe en kommunikationsramme i overensstemmelse med centrets kommunikationspolitik over for kunder og andre aktører og dets seneste organisatoriske udvikling gennemgik centret de dokumenter, der beskriver den interne og eksterne kommunikation. Resultatet af denne gennemgang er en unik, omfattende ramme, der dækker alle aspekter af organisationens kommunikation.

Med henblik på at omsætte denne ramme i praksis blev der udarbejdet en handlingsplan for 2013.

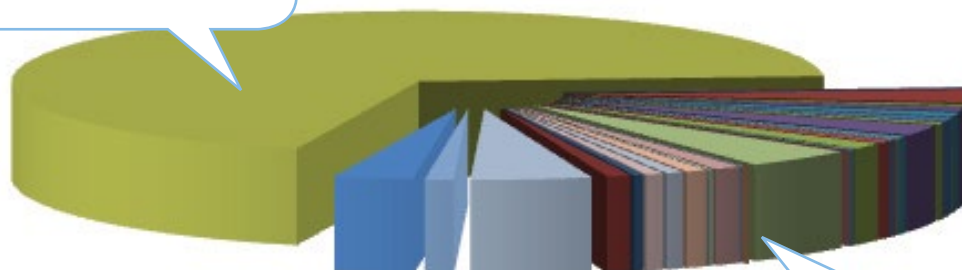
VI. BILAG

Oversættelsescentrets organisationsplan



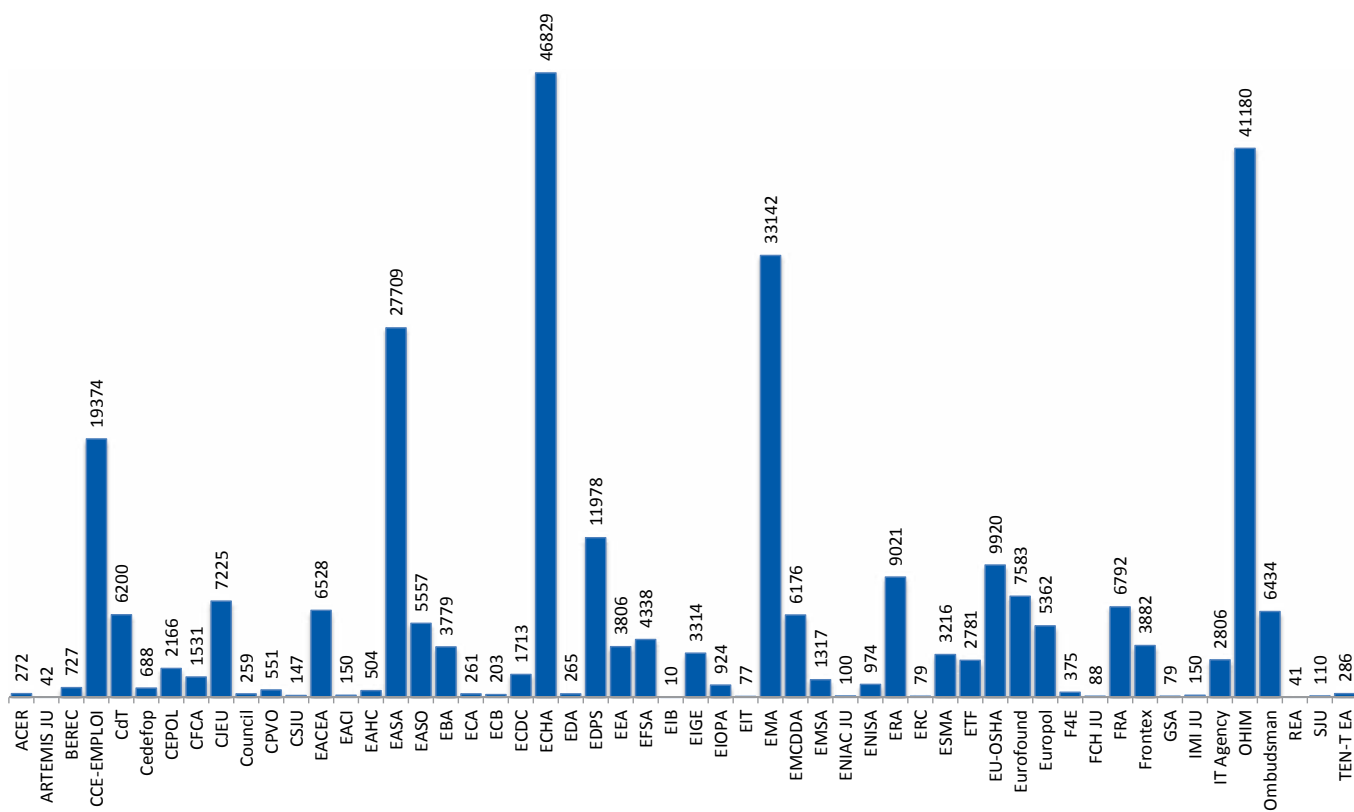
Samlet mængde

EF-varemærker og -design
59.3% (435981 sider)

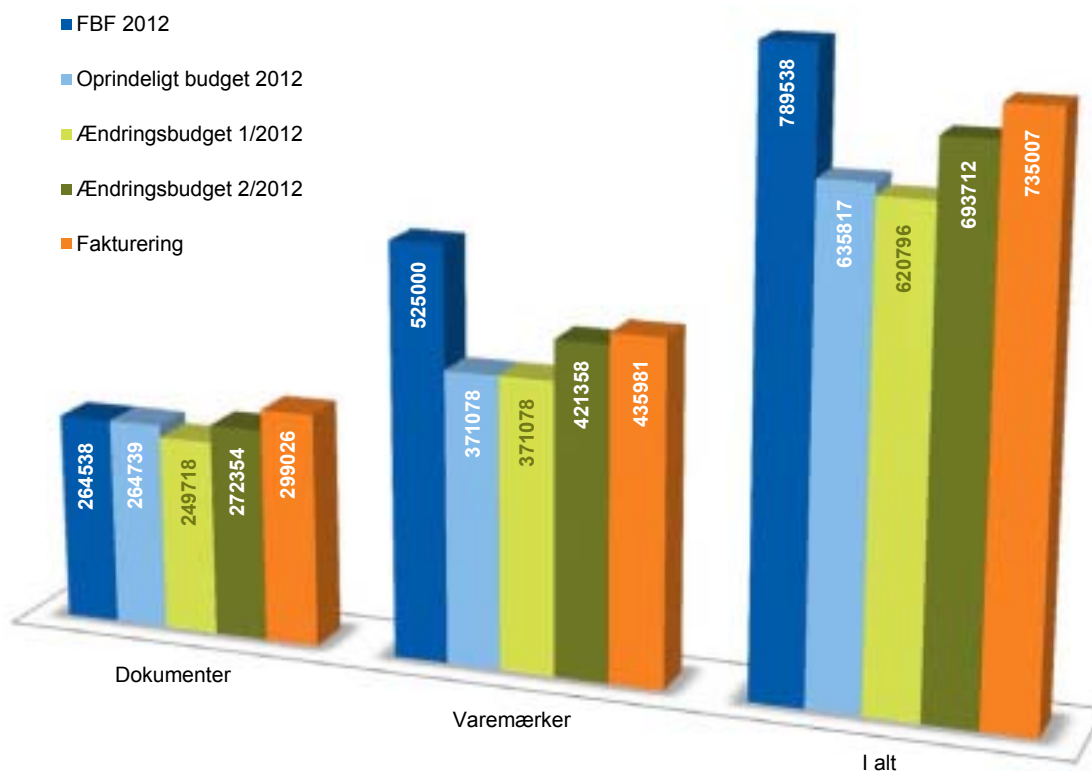


Dokumenter
40.7% (299026 sider)

Mængde pr. kunde



Mængde i forhold til skøn



Menneskelige og finansielle ressourcer i 2012 (skønnede^(*) i forhold til faktiske)

Aktiviteter	Tal type	Menneskelige ressourcer ^{(**)(***)}					Finansielle ressourcer ^(**)				
		I alt (%)	I alt	Tjenes-temænd	Midler-tidigt ansatte	Kon-traktan-satte	Afsnit 1	Afsnit 2	Afsnit 3	Budget i alt	Budget (%)
Operational kerneaktivitet: oversættelse	Skønnet	61.9%	142.2	33	98.4	11	16 323 968	3 323 306	12 500 000	35 147 273	71.7%
	Faktisk	65.1%	140.7	30.8	94.9	15	15 401 065	2 921 924	13 932 944	32 255 933	75.7%
Støtteaktiviteter	Skønnet	28.2%	64.8	18	42.8	4	5 359 191	1 504 298	0	6 863 489	15.3%
	Faktisk	24.9%	53.8	16.1	35.7	2	4 532 811	1 111 549	0	5 644 359	16.3%
Opsøgende aktiviteter	Skønnet	2.2%	5.1	2.3	2.8	0	755 358	127 052	707 475	1 589 885	3.55%
	Faktisk	2.1%	4.5	2.4	2.1	0	690 754	97 565	625 989	1 414 308	2.8%
Styrings- og tilsynsaktiviteter	Skønnet	7.7%	17.6	11.7	5.9	0	2 553 583	540 945	0	3 094 528	6.9%
	Faktisk	7.9%	17	11.7	5.3	0	2 472 925	446 761	0	2 919 686	5.2%
Tilsammen	Skønnet	100.0%	230	65	150	15	24 992 100	5 495 600	13 207 475	44 834 249	100%
	Faktisk	100.0%	216	61	138	17	23 097 555	4 577 799	14 558 933	42 234 287	100%

(*) Se årlige arbejdsprogram for 2012.

(**) Udtrykt i heltidsækivalenter (HT/Æ).

(***) Oprundede tal.

Nøgletal for 2012 pr. kunde^(*)

		An
		Oversat
ACER	Agenturet for Samarbejde mellem Energimyndigheder	
ARTEMIS JU	Fællesforetagendet ARTEMIS	
BEREC -kontoret	Sammenslutningen af Europæiske Tilsynsmyndigheder inden for Elektronisk Kommunikation	
CCE-EMPLOI	Europa-Kommissionen, Generaldirektoratet for Beskæftigelse, Sociale Anliggender og Inklusion (GD-EMPL)	19
Regionsudvalget /EØSU	Den Europæiske Unions Regionsudvalg / Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg	
Cedefop	Det Europæiske Center for Udvikling af Erhvervsuddannelse	
CEPOL	Det Europæiske Politiakademi	2
CJ E U	Den Europæiske Unions Domstol	7
Rådet	Rådet for Den Europæiske Union	
CPVO	EF-Sortsmyndigheden	
CSJU	Fællesforetagendet Clean Sky	
EACEA	Forvaltningsorganet for Undervisning, Audiovisuelle Medier og Kultur	6
EACI	Forvaltningsorganet for Konkurrenceevne og Innovation	
EAHC	Forvaltningsorganet for Sundhed og Forbrugere	
EASA	Det Europæiske Luftfartssikkerhedsagentur	27
EASO	Det Europæiske Asylstøttekontor	5
EBA	Den Europæiske Banktilsynsmyndighed	3
ECA	Revisionsretten	
ECB	Den Europæiske Centralbank	
ECDC	Det Europæiske Center for Forebyggelse af og Kontrol med Sygdomme	1
ECHA	Det Europæiske Kemikalieagentur	46
EDA	Det Europæiske Forsvarsagentur	
EDPS	Tilsynsførende for Databeskyttelse	11
EEA	Det Europæiske Miljøagentur	3
EFCA	EF-Fiskerikontrolagenturet	1
EFSA	Den Europæiske Fødevarerikkerhedsautoritet	4
EIB	Den Europæiske Investeringsbank	
EIGE	Det Europæiske Institut for Ligestilling mellem Mænd og Kvinder	3
EIOPA	Den Europæiske Tilsynsmyndighed for Forsikrings- og Arbejdsmarkedspensionsordninger	
EIT	Det Europæiske Institut for Innovation og Teknologi	
EMA	Det Europæiske Lægemiddelagentur	33
EMCDDA	Det Europæiske Overvågningscenter for Narkotika og Narkotikamisbrug	6
EMSA	Det Europæiske Agentur for Søfartssikkerhed	1
ENIAC JU	ENIAC-fællesforetagendet	
ENISA	Det Europæiske Agentur for Net- og Informationsikkerhed	
ERA	Det Europæiske Jernbaneagentur	9
ERC	Forvaltningsorganet for Det Europæiske Forskningsråd	
ESMA	Den Europæiske Værdipapir- og Markedstilsynsmyndighed	3
ETF	Det Europæiske Erhvervsuddannelsesinstitut	2
EU-OSHA	Det Europæiske Arbejdsmiljøagentur	9
Eurofound	Det Europæiske Institut til Forbedring af Leve- og Arbejdsvilkårene	7
Eurojust	Den Europæiske Enhed for Retligt Samarbejde	
Europol	Den Europæiske Politienhed	5
EUSC	EU-Satellitcentret	
F4E	Fællesforetagendet for Fusionsenergiudvikling	
FCH JU	Fællesforetagendet for Brændselsceller og Brint	
FRA	Den Europæiske Unions Agentur for Grundlæggende Rettigheder	6
Frontex	Det Europæiske Agentur for Forvaltning af Det Operative Samarbejde ved EU-medlemsstaternes Ydre Grænser	3
GSA	Den Europæiske GNSS-Tilsynsmyndighed	
IMI JU	IMI-Fællesforetagendet	
IT-Agenturet	Det europæiske agentur for den operationelle forvaltning af store it-systemer inden for området med frihed, sikkerhed og retfærdighed	2
OHIM	Kontoret for Harmonisering i det Indre Marked (Varemærker og Design) - Dokumenter	41
OHIM TM	Kontoret for Harmonisering i det Indre Marked (Varemærker og Design) – Varemærker og design	435
Ombudsmanden	Den Europæiske Ombudsmand	6
REA	Forvaltningsorganet for Forskning	
SJU	SESAR-fællesforetagendet	
TEN-T EA	Forvaltningsorganet for Det Transeuropæiske Transportnet	

(*) C står opført i alfabetisk rækkefølge.
 (**) Foreløbige skøn.



CdT - Oversættelsescentret for Den Europæiske Unions Organer