

翻译 技术洞察

2023



目录

回首过去, 展望未来.....	3
压力下的行业: 人才短缺日益严重.....	6
压力下的行业: 工作需求量激增.....	9
缓解压力: 技术发挥双重作用.....	17
如何破浪前行.....	24
反思.....	35



回首过去, 展望未来

早在 2016 年, 我们就发布了第一份翻译技术洞察 (TTI) 调查报告, 探讨技术在翻译行业中的作用, 以及技术将如何塑造翻译行业的未来。

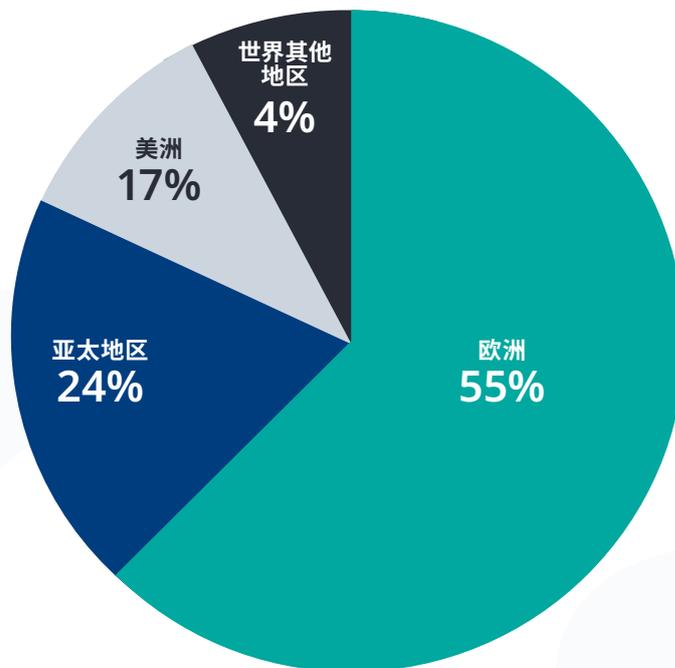
七年后的今天, 我们推出了第三份 TTI 报告 (第二份报告已于 2020 年初发布)。这让我们有机会回顾最近几年以来, 人们对一些关键技术的采用或态度发生了怎样的变化, 以及探讨随着行业的发展务必要了解的一些当前趋势。

与以往一样, 本报告的信息源自我们在 2022 年底开展的最新调查, 以及与行业相关方进行的持续讨论, 主题涉及行业现状、行业挑战和进展、行业的过去和未来。

调查范围

我们邀请了数千名翻译行业专业人员参加在线调查, 与行业分析师分享调查结果, 并通过社交渠道和 ProZ.com 向广大受众推广。我们谨在此对 2,076 名来自 108 个国家/地区的受访者表示感谢, 感谢他们为完成调查付出的宝贵时间。

2,076 名受访者



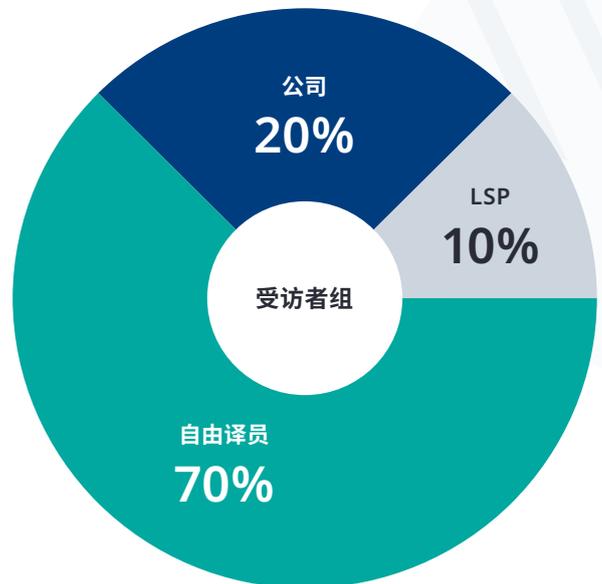
三组翻译专业人员

我们欢迎任何翻译专业人员参与调查，而不仅仅是译员。受访者可以是翻译项目经理、翻译公司业主或团队负责人、翻译技术或 QA 专家或是翻译供应链中的其他任何人。根据他们的从业类型，我们把他们分为：

- **自由译员**：个人译员或承包商
- **语言服务提供商 (LSP)**：来自翻译公司的受访者
- **公司**：在私营、事业单位或非盈利机构的任何其他组织担任翻译职位的受访者

LSP 的规模和能力

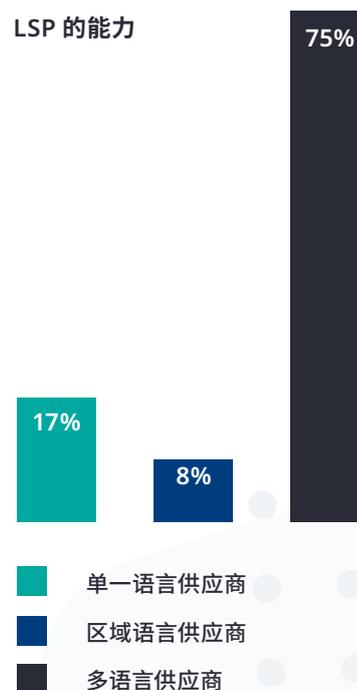
在由 LSP 构成的群组中，四分之一 (24%) 的受访者只有 1-5 名员工，大多数 (71%) 拥有 50 名或以下的员工。该组中的大多数受访者表示自己翻译不止一种语言，四分之三 (75%) 将自己描述为多语言供应商，8% 将自己描述为区域语言供应商。



员工人数	占比
1-5	24%
6-10	15%
11-20	15%
21-50	17%
51-100	10%
101-500	6%
500 以上	9%
不知道	4%

71% 的受访者拥有 50 名或以下的员工。

LSP 的能力

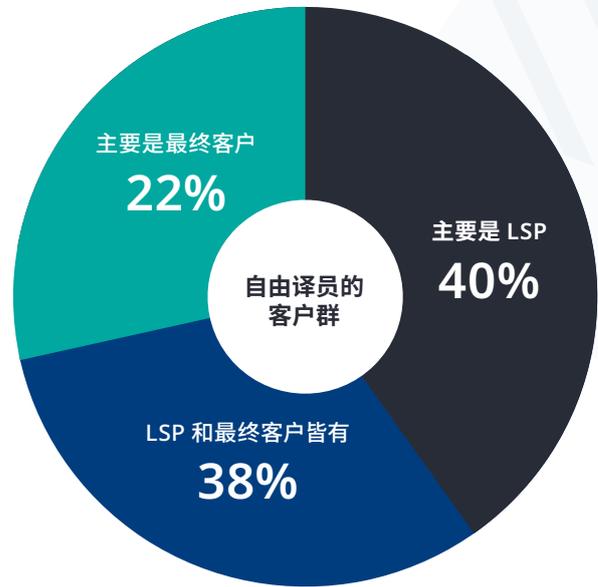


自由译员的关键角色

我们知道，LSP 之所以能够满足不同的语言需求，同时保持精益管理，一个关键原因是他们使用自由译员。在自由译员群组中，不到四分之一（22%）的受访者表示他们主要直接与最终客户合作，38% 的受访者同时与 LSP 和最终客户合作，40% 的受访者主要与 LSP 合作。

公司翻译团队的外包规模和程度

对于公司而言，翻译不是他们的核心业务，因此其翻译部门往往比 LSP 小。超过一半的公司团队（58%）只有 1-5 名员工，绝大多数（89%）拥有 50 名或以下员工。毫无疑问，我们发现规模最小的团队（有 1-10 名员工）外包翻译工作的频率要高于其他团队（41% 对 28%），尽管团队规模似乎对仅在内部处理的翻译比例（26%）没有影响。



按员工人数划分的公司翻译团队规模

员工人数	比例	累计比例
1-5	58%	89%
6-10	15%	
11-20	10%	
21-50	6%	
50 以上	6%	
不知道	5%	

外包翻译工作的公司团队

总计



1-10 名员工



>10 名员工



经常 有时 从未



压力下的行业：人才短缺日益严重

经验下降

在我们所有三次 TTI 调查中，受访者都拥有丰富的经验，其中大多数人从事翻译行业超过 10 年。但今年，我们看到整体经验有所下降，或者说有相对较多的低经验受访者：

- 2020 年，64% 的受访者拥有 10 年以上的经验，81% 的受访者拥有 5 年以上的经验。
- 2023 年，54% 的受访者拥有 10 年以上的经验，70% 的受访者拥有 5 年以上的经验。

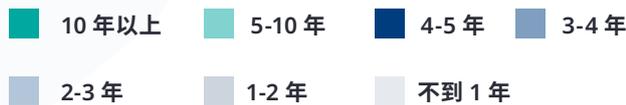
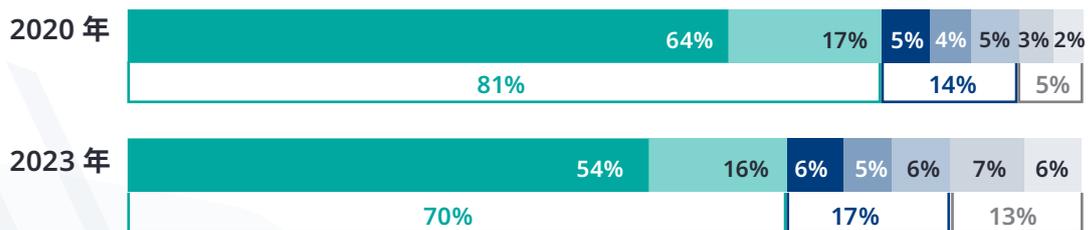
值得注意的是，尽管整体有所下降，但受访者群体仍然称得上经验丰富。但这种下降令人关注的不仅在规模上，还在于最有经验群体（10 年以上经验）的缩小。

另一方面，我们看到：

- 2020 年，5% 的受访者经验不足 2 年，19% 的受访者少于 5 年。
- 2023 年，13% 的受访者经验不足 2 年，30% 的受访者少于 5 年。

下图展示了经验最少的一端有显著增长，“不到 1 年”群体增加了三倍，“1-2 年”群体增加了两倍以上。

从业年限



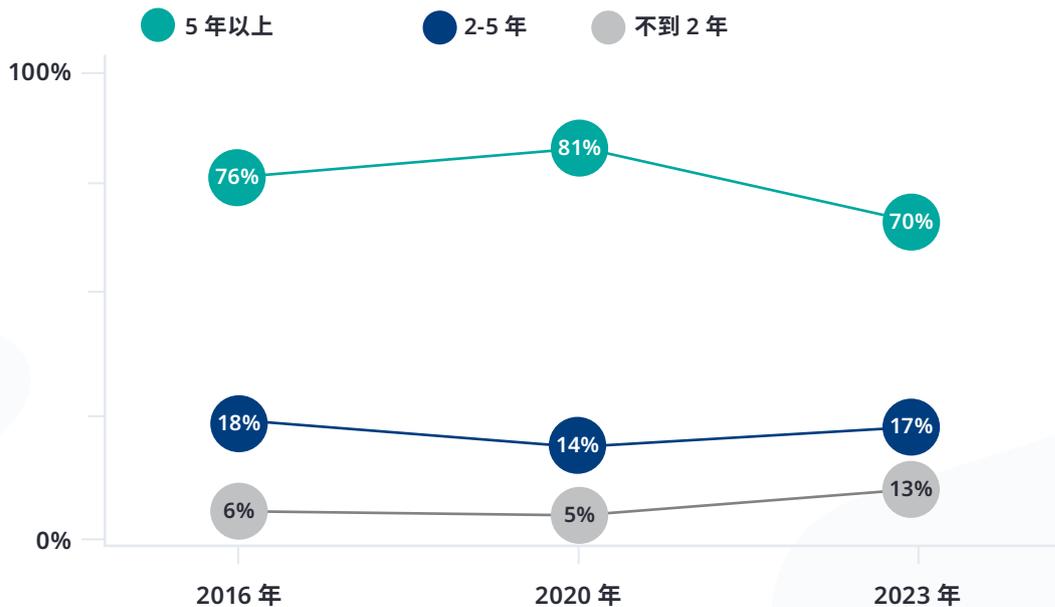
新入行者、退休人员或其他人员？

我们认为，经验方面出现这一转变的主要原因并不是有大量新专业人员涌入这一行业。首先，需要有比目前更大批的新入行者涌入才能使顶层比例下降 10%，这也会产生连锁反应，使其他级别的比例相对下降。但是我们在数据中没有看到这种情况。

其次，本行业的资深人士一致反映，翻译专业人员在市场上供不应求。毫无疑问，**本行业的营收一直在持续增长**，因此新入行者的数量可能也在增加，尽管很难获得有关这方面的可靠数据。但给人的感觉是，即使假设新入行者的数量超过了离开和退休人数，本行业的增长速度也远不足以跟上需求。

对于我们所看到的经验下降，我们能够想出两个合理的原因（也可能是两者的结合）。一是今年我们将调查推广到比以往更广泛的受众，这可能只是接触到了相对缺乏经验的人群。另一个是，在 20 世纪 80 年代开创了本地化行业的那一代人开始退休。虽然笔译和口译已经存在了数千年的时间，但作为一个拥有专门业务和供应链的正式行业，我们才刚刚起步。直到现在，我们还没有达到最有经验的那批人大量退休的地步——到目前为止，他们只是越来越有经验（将 2016 年的数据添加到图中可以证实这一点）。同样，我们没有任何数字来明确评估这一点，尽管在 **ProZ.com 2022 年行业报告** 中，37% 的受访者表示知道有朋友或同事在过去几年里离开了本行业。

从业年限



如果这是我们第一次看到除了正常的行业人才流失之外有大批人员退休，这就可以解释为什么只有最有经验的群体出现比正常情况更大的下降。随着退休人数在总人数中所占比例逐渐稳定，这种影响应该会随着时间的推移而消失。

人才短缺日益严重

如果市场上翻译专业人员的经验变得相对较少，而且行业无法招聘到足够的人来满足不断增长的需求，那么就会导致人才短缺问题日益严重。这肯定会引起本行业某些人士的共鸣，例如从事**媒体本地化**的人士。无论人才短缺是由于**薪酬不足、工作与生活不平衡、缺乏教育机会**，还是其他原因造成的，这都是我们目前面临的现实。

在第三版 TTI 中，我们将把调查结果放在日益严重的行业人才短缺的背景下考虑。这些数据可以告诉我们本行业正在如何缓解短缺造成的影响，我们还应该做些什么？

由于这是一项关于翻译技术影响的调查，因此本报告自然重点关注技术在缓解这种困境时所发挥或可能发挥的作用。正如数据显示，成熟的翻译技术可以帮助用户更有效地完成工作，我们认为这也是本行业能够吸引大量新入行者的原因之一。这意味着我们需要解决一些阻碍人们更有效地利用现有技术的因素，主要是时间和预算。

技术供应商可以发挥重要作用。他们可以帮助构建商业案例，阐述投资更智能的工作方式可以带来哪些回报，而且（我们也会看到）他们应该为技术用户提供所需的支持和培训。



“虽然语言行业人才短缺并不是什么新鲜话题，但目前似乎已经达到了白热化阶段。”

The 2022 Nimdzi 100



压力下的行业: 工作需求量激增

要求不断增加

2020 年, TTI 揭示了随着客户的成熟度越来越高, 他们对本行业施加的压力随之增加, 其中许多客户希望使用新的文件类型, 将更广泛的内容翻译成更多种语言, 从而发布到不同的渠道。这一要求在新冠疫情之前就已经存在, 虽然新冠疫情对自由译员和 LSP 造成的影响差异很大, 但对行业造成的负面影响总体较小。事实上, 在 [ProZ.com 2022 年行业报告](#) 中, 只有 30% 多一点的受访者认为他们的业务需求增加是因疫情带来的。作为享誉全球的 LSP, 我们自己的经验是, 在疫情期间, 总体需求持续增长, 尽管不同部门之间的工作分配发生了重大变化。

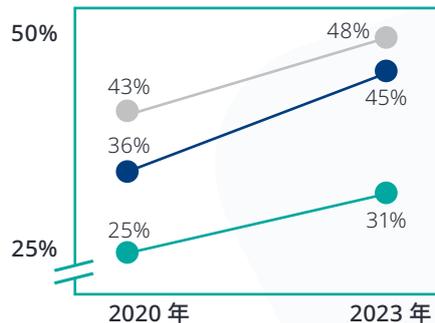
2023 年, 我们看到与 2020 年相同的压力, 而且程度会更深。对自由译员尤其如此。

下表显示了过去 12 个月内各个群体的各种工作要求增加的比例。与 2020 年一样, 公司和 LSP 中的大量少数群体在大多数方面都体验到增加, 这就是整体压力增加的原因。现在, 我们开始看到自由译员群体也是如此, 特别是高亮显示的三个关键需求指标。2020 年, 大约四分之一的自由译员体验到这三个方面的增加; 今年这个数字更是接近三分之一。其余每一项要求也有所增加, 这从体验到增长的自由译员的比例上可以反映出来 (几乎所有要求都上升了 4-5 个百分点)。

一年内体验到的增加情况

	公司	LSP	自由译员
项目文件的数量	48%	45%	31%
客户的数量	37%	38%	31%
每个项目的字数 (项目大小)	37%	31%	31%
完成项目所需的外包工作量	29%	30%	13%
要求的目标语言数量	29%	28%	13%
文件类型的种类	28%	37%	21%
对报告的需求	27%	21%	15%
源内容的多样性/类型	24%	32%	26%

一年内体验到的项目文件增加情况



工作量整体上升

在这三个群体中，工作量显著增长的迹象体现在经历了项目文件增加的受访者比例上。与 2020 年相比，今年经历这种增加的 LSP 和自由译员的人数增加了四分之一。如果这种趋势持续下去，我们很快就会看到公司和 LSP 中的一半人将体验到项目数量增加。再加上项目规模不断扩大的（小幅度）上升趋势，这证实了（如果我们需要确认的话）本行业正面临需求不断增长的挑战。为了全面了解情况，我们可以添加遥测技术，显示通过业界备受欢迎的 CAT 工具 Trados Studio 翻译的单词总数，从 2021 年的 2,210 亿个单词增长到 2022 年的 2,295 亿个单词，增长了 4%。



成本、速度、质量：压力在哪里？

总体而言，翻译专业人员面临的压力更多来自于降低价格和更快交付工作，而不是提高工作质量。但这对公司而言只说对了一半，因为它们面临的压力更多来自于提高质量，而不是降低成本。但是，速度是公司目前面临的重大问题，而对于 LSP 和自由译员来说则是成本。

您认为以下哪些方面是亟需满足的？

总计



公司



LSP



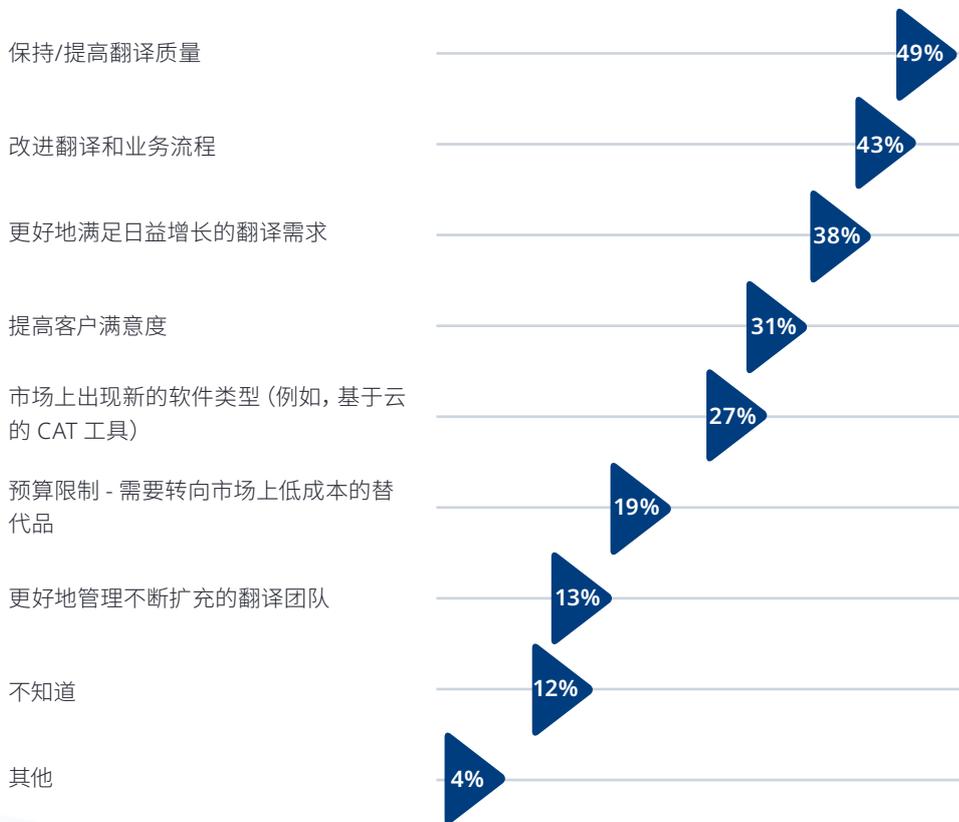
自由译员



- 降低翻译成本
- 更快交付翻译
- 更高质量的翻译
- 我没有因为这些原因而感到压力

正如我们上次指出的那样，这并不意味着质量不如成本和速度重要。事实上，如果我们考虑在未来 12 个月内推动受访者采用新翻译软件的因素，我们会发现质量仍然非常重要。主要推动因素是保持/提高质量 (49%)，其次是改进翻译和业务流程 (43%) (这将解决交付成本和速度问题)，以及满足日益增长的需求 (38%) 和提高客户满意度 (31%) 等更普遍的目标。

推动在未来 12 个月内采用翻译软件的因素



尽管质量非常重要，但让翻译专业人员感到亟需满足的却是成本和速度期望，这是因为当客户与经验丰富的专业人员合作时，他们认为良好的质量基线是理所当然的。因此，客户往往会对翻译提供商施加压力，要求他们更快、更经济高效地交付作业。大多数情况下，客户甚至不会就质量问题与译员进行交流，正如我们从以下事实中看到，只有 39% 的受访者总是或经常会收到来自客户有关其工作质量的建设性反馈。在 LSP 中，这一比例上升至 49%，他们更有可能坚持执行正式的反馈流程。但大多数译员都知道，客户信赖他们能够交付高质量翻译，只有在出现严重错误时才会与他们进行沟通。

您多久收到一次有关质量的建设性反馈？

■ 总是 ■ 经常 ■ 很少 ■ 从未

总计



公司



LSP



自由译员



译员知道客户希望获得高质量的翻译，我们发现经验与提供优质翻译的压力之间存在明显的联系，最有经验的受访者（5年以上）感受到的压力比行业中经验5年以下的受访者（31%）要小得多（15%）。两组人在衡量质量方面都付出了同等的努力（经验较少的人占61%，经验较多的人占59%）。

您认为以下哪些方面是亟需满足的？

- 降低翻译成本
- 更快交付翻译
- 更高质量的翻译
- 我没有因为这些原因而感到压力

总计



0-5年



5年以上



您是否会对您完成或购买的翻译进行质量评估？

- 是
- 否
- 不知道/不确定

总计



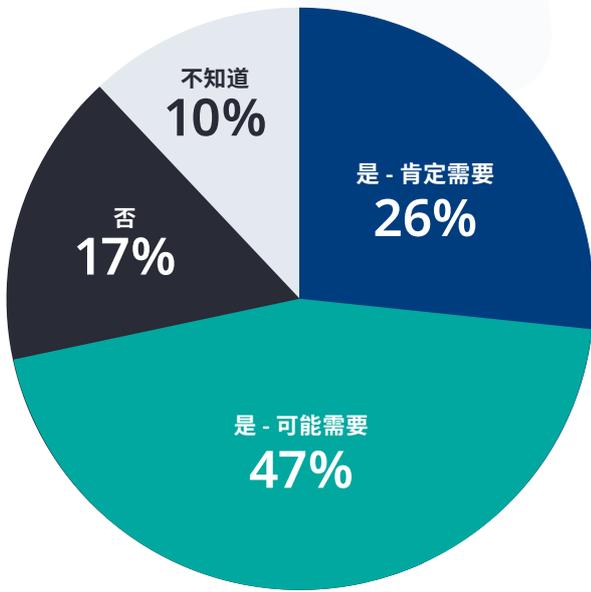
0-5年



5年以上



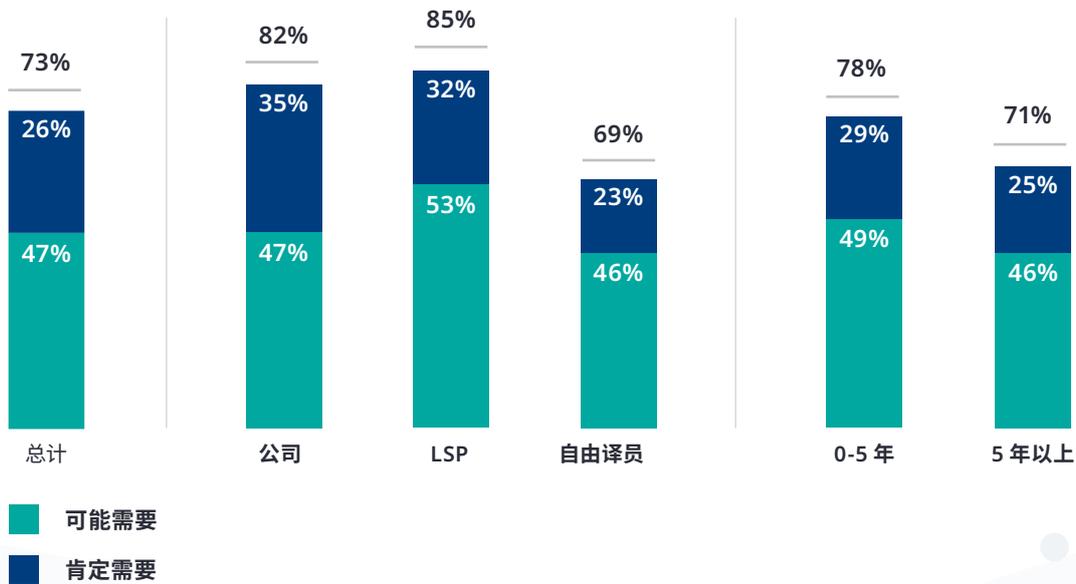
您/贵组织是否需要改进工作方式以应对当前的挑战？



改进的空间

由于长期处于这种压力之下，将近四分之三的翻译专业人员仍然觉得他们需要改进工作方式，以应对当前的挑战。与上一次相比，表示确实需要做出改变的人员总体比例没有变化 (73%)，但以前五分之一 (21%) 的人在“肯定需要”阵营，现在这个阵营扩大到四分之一 (26%)。与自由译员 (69%) 相比，LSP (85%) 和公司 (82%) 更强烈地感到需要改进。如果从经验的角度来看待这个问题，我们也会看到一个小小的差异，在经验较少的群体中有 78% 的受访者觉得需要改进，而在经验较多的群体中这个数字为 71%。

是，需要改进

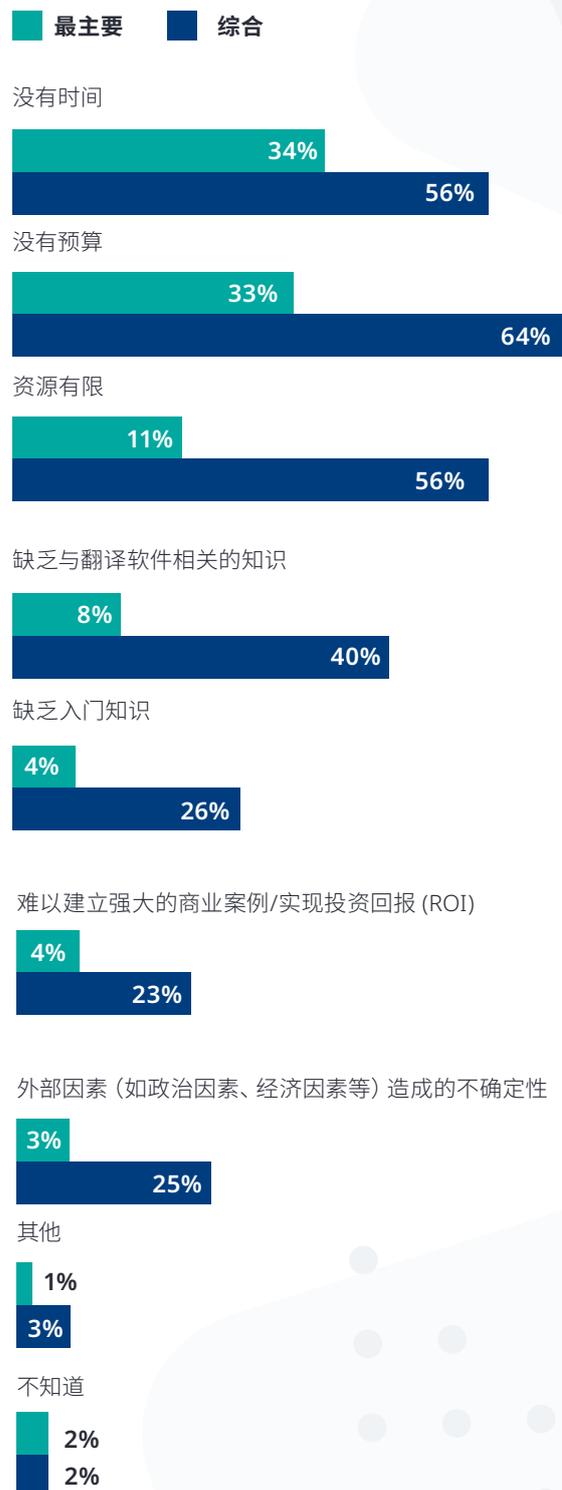


阻碍您的因素有哪些？

是否有什么事情阻碍了受访者做出所需的改变？我们向那些认为需要改进的受访者罗列了一系列潜在的限制因素，并让他们选出最主要的三个。仅看最主要的限制因素，没有时间（34%）和没有预算（33%）明显领先于其他因素。综合看这三个选项，没有预算（64%）是最主要的限制因素，其次是没有时间（56%）和资源有限（56%）。



什么会阻碍您改进翻译流程和投资更先进的工作方式？



如何应对？

至少对于 LSP 和公司而言，克服预算限制最明显的方法是为所需投资（无论是技术、人员、培训还是其他任何方面）创建强有力的商业案例。奇怪的是，几乎没有人认为创建强有力的商业案例是最主要的限制因素，这可能表明受访者认为他们知道如何证明所需投资的合理性。但这如果是真的，预算不足不应成为如此突出的限制因素。如果那些申请预算的人真的知道如何展示所需投资的价值，通过真正强大的商业案例展示改进所能带来的效益，那么许多（如果不是大多数）公司一定不会吝啬给予支持。

因此，更有可能的是，我们揭示了翻译专业人员的一个隐藏问题——他们没有充分意识到这是一个要解决的问题。技术供应商应该能够帮助构建商业案例，至少在阐述技术投资和工作方式的相关变化上给予支持。明智的做法是与供应商合作，让他们帮助您证明所投资的技术会带来回报。

没有时间是一个令人沮丧的问题，需要从长远的角度来解决，不要被眼前的挑战干扰。当然，面对巨大的交付压力，似乎从未有过一个很好的机会让我们有时间去做出持续的改进。但找到这个时间是跳出时间陷阱的唯一方法，也是迈向更有效的工作方式的唯一方法，这将能彻底缓解时间压力。无论是培训、研究技术或流程改变，还是雇佣新员工，都必须找到这个时间。

资源有限的问题自然与没有时间和预算密切相关，特别是后者。如果您需要寻找新人员、服务提供商、技术或其他资源，您应在商业案例中阐明其合理性。当然，如果您需要的是人才，而行业正经历人才短缺，您将要努力争夺稀缺资源，并希望贵组织在人才市场上尽可能具有吸引力。





缓解压力: 技术发挥双重作用

事半功倍

面对人才短缺, 自然要考虑技术的潜力, 才能充分利用现有的人才。计算机辅助翻译 (CAT)、人工智能 (AI) 支持的机器翻译 (MT)、翻译管理系统 (TMS)、连接器和翻译工具包中的其他项目均旨在:

- 简化或自动化耗时的任务
- 在所有翻译工作中利用现有数据
- 尽量减少人为错误和疏忽的风险
- 提高工作的可视性和可控性

这样, 翻译专业人员就可以提高效率、质量和一致性, 从而用相同的时间和精力完成更多工作。

吸引新人才

翻译技术还可以从另一个方面帮助解决人才短缺的问题。如今考虑职业生涯的年轻一代是在数字时代中长大的, 他们希望感受到自己的行业处于领先地位。他们渴望敏捷和动态的工作环境, 通过使用自动化和 AI, 轻松地在任何地方工作, 并创建高效协作的工作社区, 即使人们彼此相距遥远。这并不意味着他们默认想要远程工作——事实上, 大多数人更可能想要两全其美: 远程工作的灵活性, 以及在工作中与他人相处的机会。

Z 世代现在需要领导者做些什么

在这份“工作剖析”特别报告中, Asana 指出:



Z 世代是一项特殊变革的支持者: 混合工作。



Z 世代对旧系统的影响特别敏感, 并高度重视现代技术。



68% 的 Z 世代更喜欢混合工作

从表面上看，翻译行业在这方面一马当先，通过外派工作和办公室工作（在 LSP 和公司内）的健康组合满足任何需求。正如 [ProZ.com 报告](#)所指出的，入门门槛相对较低。

本地化行业从一开始就以技术为中心。数十年来 CAT 工具和 TMS 的发展步伐从未停止，现在更是向云端进行重大迁移。MT 和其他形式的语言人工智能是 AI 开发最激动人心的领域之一。调查结果似乎是积极的，但调查也指出该领域存在发展停滞的危险，这可能会使本行业在吸引新人才方面落后于其他快速发展的行业。当我们仔细研究技术在行业中的使用情况时，我们会看到这一点。



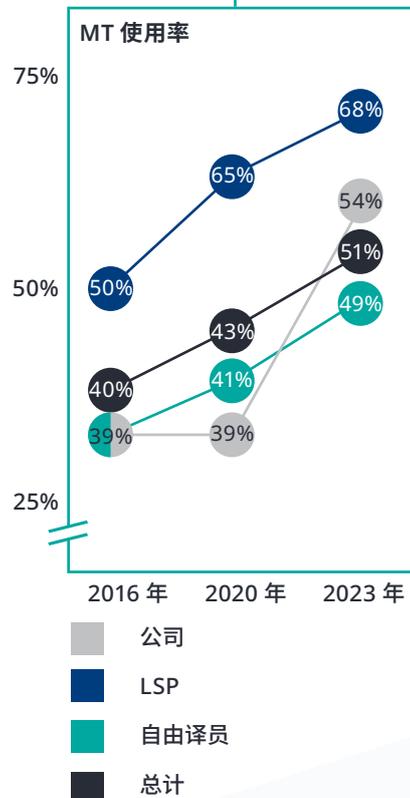
技术渗透率

CAT 工具是历史悠久的主要翻译技术类型，目前使用率似乎稳定在 80% 到 85% 之间（LSP 的比例较高，公司的比例较低）。我们发现，使用率略有下降，从 2016 年的 86% 下降至 2020 年的 83% 和今天的 81%——没有找到明显的原因。可能是 CAT 工具这一概念本身的热度正在下降，而一些提供各种翻译和项目管理功能的平台，其使用率正在增加——尽管我们没有看到协作工具或 TMS 的使用率有相应的增加。

事实上，当我们看除 CAT 以外的其他技术时，渗透率仍然相对较低，尤其是在自由译员和公司中。即使在 LSP 中（他们一直是这三个群组中技术最先进的），也没有哪种技术能与 CAT 的渗透率相提并论。

目前技术在翻译行业中的使用情况

	总计	公司	LSP	自由译员
计算机辅助翻译 (CAT)	81%	69%	90%	83%
机器翻译 (MT)	51%	54%	68%	49%
术语管理	48%	56%	67%	43%
支持用户共享翻译资产的协作工具	40%	41%	63%	37%
翻译应用程序 (扩展功能的插件)	25%	22%	35%	24%
翻译管理系统 (TMS)	19%	21%	49%	14%
软件本地化工具	17%	17%	38%	13%
翻译业务管理 (包括计费/开票) 软件	16%	8%	51%	14%
内容存储库的集成和连接器	5%	10%	18%	2%
其他	2%	2%	2%	2%
以上都不是	6%	6%	2%	6%

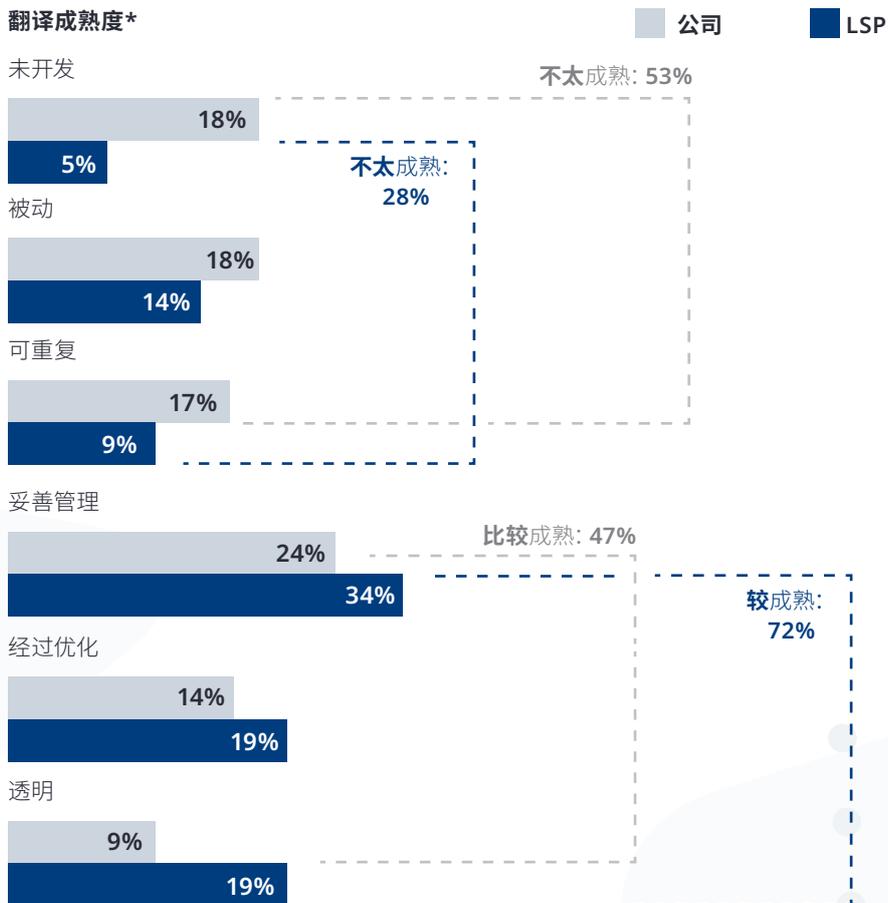


此外，MT 是使用率唯一持续增长的技术类型，其增长最初由 LSP 驱动，但后来自由译员，特别是公司也表现出越来越大的兴趣。这表明，它作为一种生产效率工具潜力正得到大众的承认和接受，既可以翻译以前根本不会由公司翻译的内容，也可以通过机器翻译后编辑（MTPE）加快某些内容的翻译。推动 MT 采用率上升的另一个因素，无疑是 MT 目前已默认集成到大多数 CAT 工具和 TMS 中。

因此，虽然我们确实看到了一个以技术为核心的行业，但提高技术使用的成熟度并非一帆风顺。这是一幅更微妙、更复杂的图景，表示本行业在充分利用现有工具方面还有一段路要走。

翻译成熟度

翻译成熟度将帮助我们更形象地描绘出这幅图景。我们让 LSP 和公司根据 CSA Research 开发的本地化成熟度模型（LLM）对其翻译方法进行评级。由于这一模型的开发主要考虑到翻译买家，并侧重于组织中的翻译管理流程，因此我们为自由译员创建了一个更简单的模型：专注于翻译任务以及使用技术提高工作效率的程度。总体而言，我们认为行业已经成熟，但并非普遍成熟，公司尤其落后。



*为受访者提供每个阶段的完整定义。例如：

- **可重复** = 我所在组织开始将核心本地化任务流程正式化，并认识到需要有人负责
- **妥善管理** = 我们的翻译团队现在与外部供应商合作，在满足不断增长的需求的同时，推动基本流程的统一使用

翻译成熟度

自由译员

没有用于协助翻译的翻译软件



不太成熟: 26%

已开始使用翻译软件, 但只会基本操作



经常使用翻译软件和大量生产效率功能



较成熟: 74%

始终使用翻译软件和各种功能、工具和/或应用程序



人们对技术使用的成熟度和态度

本调查清楚地指出，对于翻译成熟度较高的用户而言，技术在帮助他们应对压力方面起着重要作用。他们认为翻译软件可以帮助他们更快（79%）、更经济高效（71%）地交付工作，同时提高质量（72%）。尽管还没有找到特别易于使用的翻译软件（只有 46% 的受访者选择“易于使用”选项）。

您对自己使用翻译软件有什么看法？



对于翻译成熟度较低的用户, 有很多原因可以解释为什么他们不接受可以帮助他们的技术, 但没有哪一个原因能力压其他原因占主导地位。大约三分之一 (30%) 的受访者表示没有足够的培训, 而五分之一的受访者认为技术太昂贵 (21%) 或难以使用 (20%)。四分之一 (24%) 的受访者对翻译软件的使用没有什么具体想法。

您对自己使用翻译软件有什么看法?



这对整个行业来说都是鼓舞人心的, 因为这些都是少数人的看法, 可以得到解决, 从而推动行业继续提高效率, 并对新入行者更具吸引力。翻译技术供应商应该能够提供更多培训 (稍后将提供更多消息), 改善用户体验, 或证明他们的软件比人们想象的更易于使用, 并帮助构建支持技术投资的商业案例。

大多数受众的翻译成熟度比较高, 这一事实表明翻译行业在数字时代具有吸引力。在供不应求的市场环境下, 我们不能自满。在充分利用现有技术方面, 我们仍有相当大的改进空间。

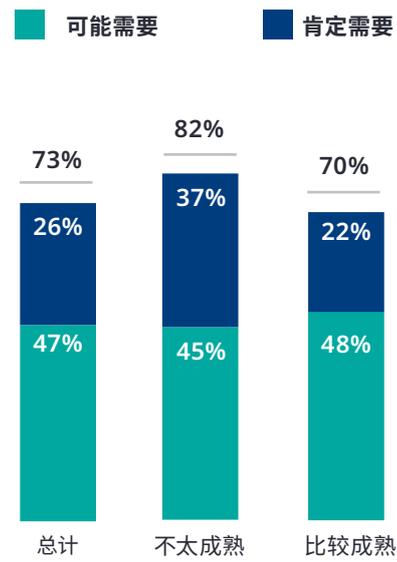


如何破浪前行

继续投资翻译技术

正如前面所说 (第 14 页), 几乎四分之三的受访者表示他们确实需要改进工作方式以应对当前挑战, 四分之一的人在“肯定需要”阵营。LSP 和公司比自由译员更强烈地感到需要改进, 经验较少的人比经验较多的人有更强烈的感受。如果我们从成熟度的角度来看待这个问题, 我们还会发现翻译成熟度较低的人比翻译成熟度较高的人更强烈地意识到需要改进。

需要改进工作方式



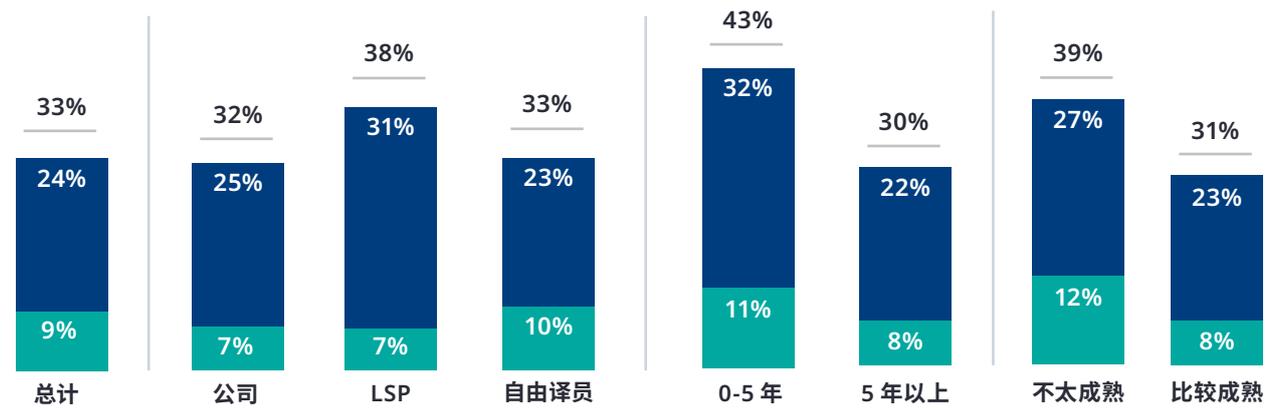
投资翻译技术有用吗？

三分之一的受访者 (33%) 预计在未来 12 个月内会增加对翻译软件的投资，LSP 的可能性高于平均水平 (38%)。令人鼓舞的是，我们发现，经验和翻译成熟度较低的受访者比经验和翻译成熟度较高的受访者更有可能增加技术投资。

尽管如此，只有少数人预计在未来 12 个月内会增加对翻译软件的投资，似乎大多数认为可以改善工作方式的人都不打算立即采取行动，或者正在计划不需要增加技术投资的改变。对于 LSP 和公司而言，这可能包括壮大团队，但由于人才短缺，更有可能通过更好地利用现有技术或通过其他方式来改进流程。

在未来 12 个月内投资翻译软件

- 显著增加
- 略微增加



哪些技术可能会吸引投资？我们要求受访者（从他们尚未用过的软件中）选择最多三种翻译软件，作为他们走向成熟之旅可能的后续步骤。在这个优先考虑列表中，CAT 是公司和自由译员的首选（这两个群组中 45% 的受访者还没有用过它，将其评为首选），协作工具是 LSP 的首选（54% 的受访者还没有用过这些工具，将其评为首选）。

翻译成熟度之旅排名前三的选项

LSP

- 协作工具 (54%)
- CAT (48%)
- 术语管理 (39%)

公司

- CAT (45%)
- 术语管理 (42%)
- 机器翻译 (37%)

自由译员

- CAT (45%)
- 术语管理 (39%)
- 协作工具 (29%)

与 2020 年的调查相比：

- 机器翻译对于 LSP 来说变得没那么重要（以前是第 1，现在是第 4），但是对公司来说变得更重要（从第 5 上升到第 3）。这与我们看到的 MT 使用率上升一致（第 19 页）。
- CAT 的地位总体有所上升：对于 LSP 来说，从第 4 上升到第 2；对于公司来说，从第 3 上升到第 1；对于自由译员来说，从第 2 上升到第 1。还没有使用过它的经验较少和经验较多的受访者都将其评为首选（47% 对 43%），所以不只有经验较少的群体想要投资于这一常用生产力工具。
- 对于自由译员而言，协作更为重要（从第 5 上升到第 3），这表明这可能是他们应对当前压力的重要方式。有趣的是，我们从自由译员那里得知，他们几乎都是作为小型 LSP 开始合作，以更有效地为客户提供服务。

总体而言，我们没有看到任何采用不常用技术的重大意图，这更形象地描绘出了本行业面临发展停滞的危险局面，除非采取一些措施。



请提供更多培训和支持

我们从调查中得到的一条清晰的信息是，翻译专业人员希望获得更多的培训和支持，以改善他们的工作方式。

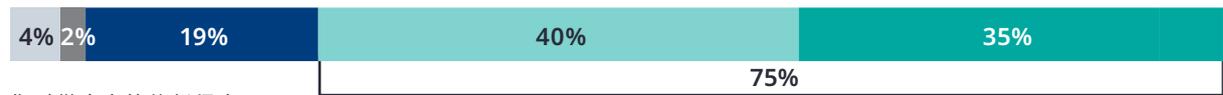
我们看到 (第 23 页)，阻碍翻译成熟度较低的用户使用技术的主要因素是缺乏培训，30% 的人提到了这一点。

在向供应商购买翻译软件时，培训和支持也是重要的影响因素。在所问的八个因素中，供应商的支持程度被认为是最主要的，第三个因素是培训。2020 年，支持排第二（落后于信任，而信任这次排第二），只有 25% 的人认为支持至关重要，而这次为 35%。从重要性来看，培训从第五上升到第三。因此，我们可以清楚地看到，整个行业对帮助的需求不断增长。

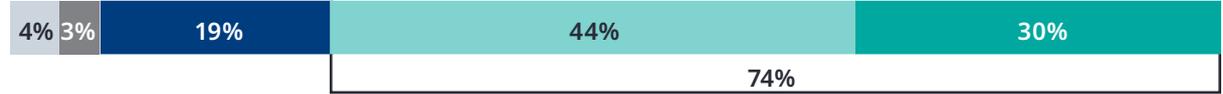
选择供应商翻译软件时要考虑的因素

不知道
 一点也不重要
 比较重要
 非常重要
 绝对重要

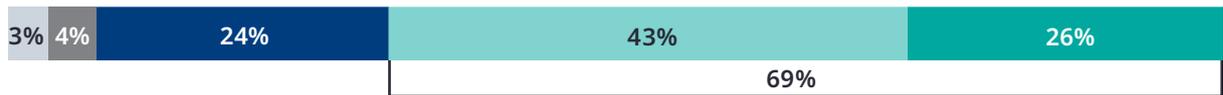
供应商提供的支持程度



您对供应商的信任程度



供应商提供的培训程度



使用它的翻译专业人员的数量



供应商声誉



翻译软件的可扩展性



供应商在市场上的经营时间/业务连续性

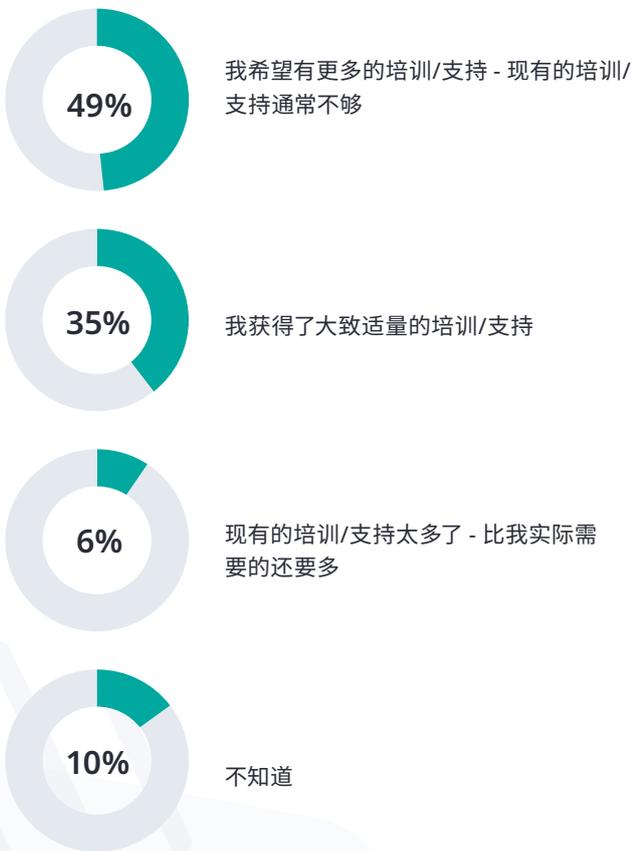


能够与供应商面对面交流



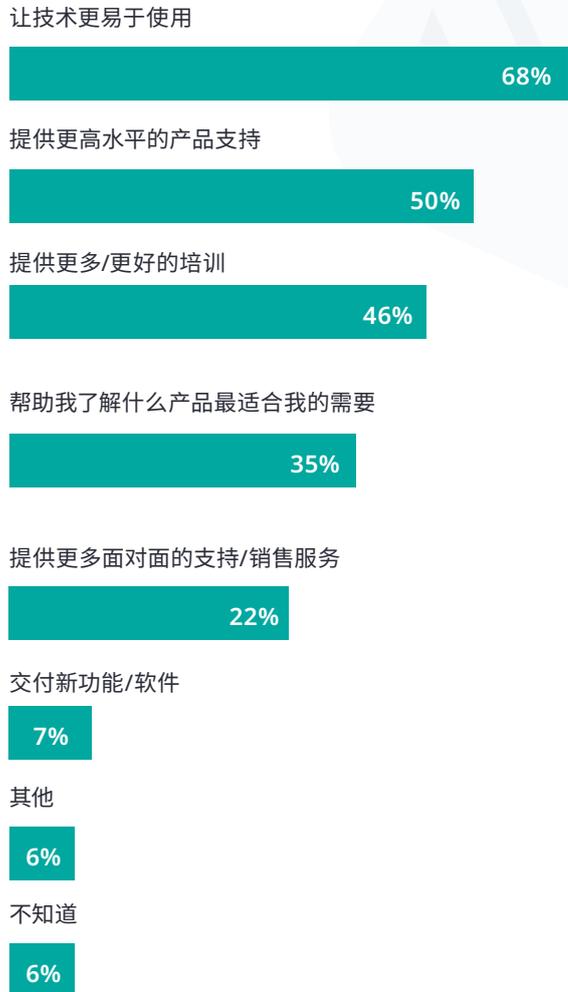
我们还特别询问受访者是否得到了（以及过去是否得到过）适当的培训和支持，其中一半（49%）的受访者表示他们想要获得更多。这与三年前相比有很大的增长，当时有 39% 的受访者认为他们没有得到足够的培训。正如我们所期望的那样，在经验较少的群体中有更高比例（55%）的人想要获得更多的培训和支持。

接受的有关翻译软件的培训/支持的数量



在被问及翻译软件供应商可以做些什么来帮助他们应对挑战时，有相似比例的受访者希望供应商提供更高水平的产品支持（50%）和更多或更好的培训（46%）。排第二和第三的是“让技术更易于使用”（68%），描绘出本行业需要帮助才能做得更好的图景。请记住，即使在翻译成成熟度较高的受访者中，也只有 46% 的人认为翻译软件易于使用（第 22 页）。

翻译软件供应商可以做些什么来帮助您应对当前挑战？



还值得注意的是，很少有人（仅 7%）在寻找新功能或软件，这表明本行业意识到有很多成熟的软件可供使用；挑战在于知道如何有效地使用它们。我们还可以从这样一个事实中看到，在经验或翻译成熟度较低或较高的供应商之间，唯一没有区别的行动是“让技术更易于使用”。无论他们的翻译经验或成熟度如何，超过三分之二的受访者希望他们能够更轻松地使用现有的工具完成手上的工作。

最佳学习方式?

我们询问他们认为哪些学习资源最有用，结果是视频排第一，其次是网络文章和网络研讨会。自由译员更喜欢文章而不是网络研讨会，而 LSP 则相反。同样值得注意的是，面对面培训远不如远程培训受欢迎。所有这些都表明，技术供应商可以通过多种途径来满足客户的培训和支持需求。

最有用的学习资源

	总计	公司	LSP	自由译员
观看视频	75%	71%	81%	75%
网上文章	59%	55%	53%	61%
参加网络研讨会	52%	55%	60%	50%
远程培训/教学	46%	49%	48%	44%
学习社区或论坛	46%	48%	46%	46%
面对面培训/教学	27%	38%	34%	23%
教科书	21%	18%	11%	21%
白皮书/期刊	18%	19%	19%	17%
其他	3%	2%	4%	2%
没有哪个资源比其他资源更有用	2%	2%	1%	2%

云端工作的转折点?

本调查证实了一个值得注意的技术趋势，这对于一个需要提高现有人员的生产力和效率并吸引新人才行业来说非常重要。这个趋势就是转向使用基于云的解决方案，它几乎可以处理任何翻译任务或满足任何翻译目的，包括集中管理整个翻译供应链中的共享资产、通过流程管理项目、监视进度和绩效、交付人工或机器翻译、审校和编辑翻译以及执行质量保证。

正如许多组织在新冠疫情期间发现的那样，云端工作是帮助团队远程有效协作的关键。虽然可以在不使用公共或企业云解决方案的情况下部署协作解决方案，但云解决方案比本地部署解决方案更容易、更快速，并且不需要相同水平的前期投资或持续的 IT 管理资源。我们知道 (第 15 页)，时间和预算是阻碍翻译专业人员转向更成熟的工作方式的关键因素，因此在其他条件相同的情况下，云的采用速度和较低的总拥有成本非常具有吸引力。

对基于云的平台翻译软件的顾虑

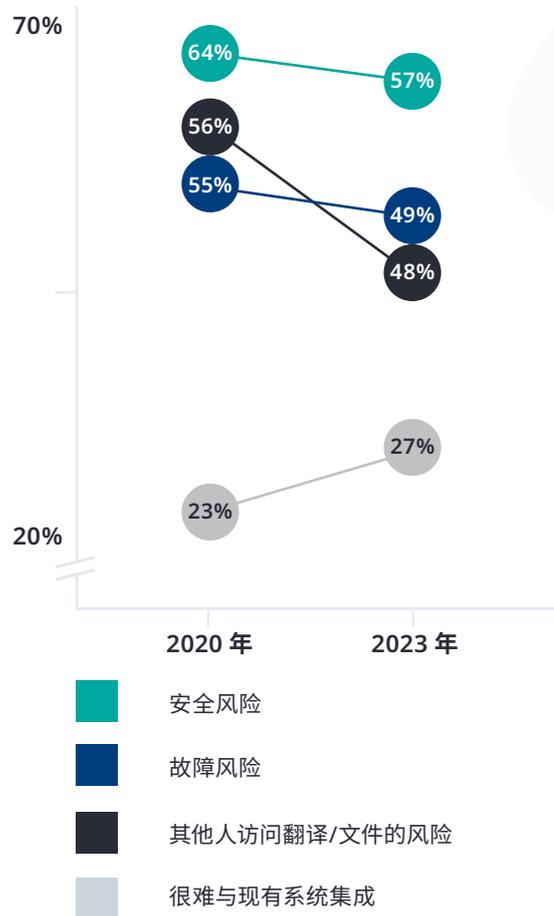
	总计	公司	LSP	自由译员
安全风险	57%	63%	55%	56%
故障风险	49%	38%	41%	54%
其他人访问翻译/文件的的风险	48%	51%	45%	50%
数据丢失	40%	32%	38%	43%
合规/法规问题	34%	42%	34%	32%
与桌面工具相比，功能不够丰富	33%	25%	34%	35%
很难与现有系统集成	27%	30%	41%	25%
其他	6%	4%	4%	7%
没有顾虑	6%	7%	5%	6%

但是，其他方面都是一样的吗？或者说，翻译专业人员和团队对云端工作是否还有其他顾虑？本调查显示，他们确实还有顾虑，最突出的问题是安全性。超过一半（57%）的受访者仍对此表示担忧，其中公司（63%）最为担忧。自 2020 年以来，最紧迫的顾虑（包括安全性）大幅下降，这或许表明个人和公司意识到**云服务比本地部署解决方案更安全**，或者至少同样安全。唯一上升的顾虑是集成，这在所有三个群体中都有所增加，但对 LSP 总体来说这一顾虑更加显著。这是有道理的，因为作为公司客户和自由译员之间的“中间人”，LSP 从集成 workflows 中获益最多，也面临着缺乏集成的最大挑战。

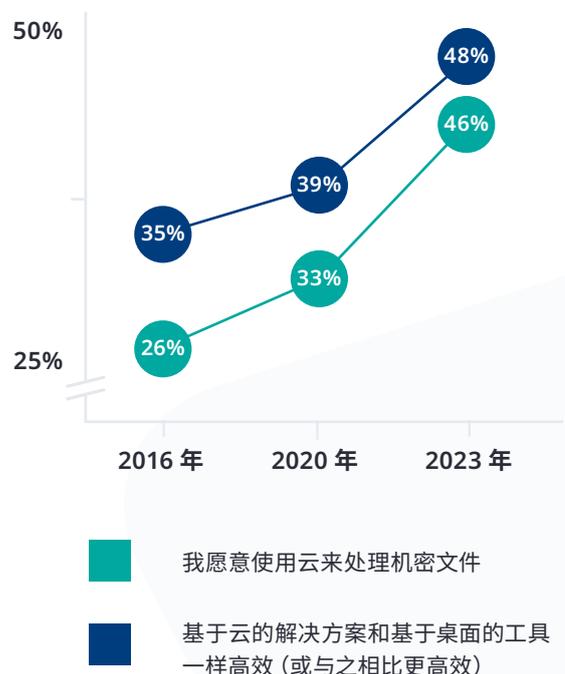
虽然存在这些顾虑，但也看到人们对云端工作的信心持续增长。新冠疫情（远程办公水平显著上升）可能加速了这一趋势，因为当我们回顾 2016 年的情绪时，我们发现 2020 年至 2023 年间的信心比 2016 年至 2020 年间的信心增长更快。例如，被问及他们是否同意“我愿意使用云来处理机密文件”这一说法时，同意的比例从 2016 年（26%）至 2020 年（33%）增加了大约四分之一，然后从 2020 年（33%）至 2023 年（46%）甚至急剧增加。

与 2016 年至 2020 年期间相比，2020 年至 2023 年间对“基于云的解决方案和基于桌面的工具一样高效（或与之相比更高效）”这一说法的同意比例大幅增长了一半左右（从 35% 增加到 39% 再到 48%）。

对云感到担忧的统计数据显著变化



对云端工作相关说法的同意程度



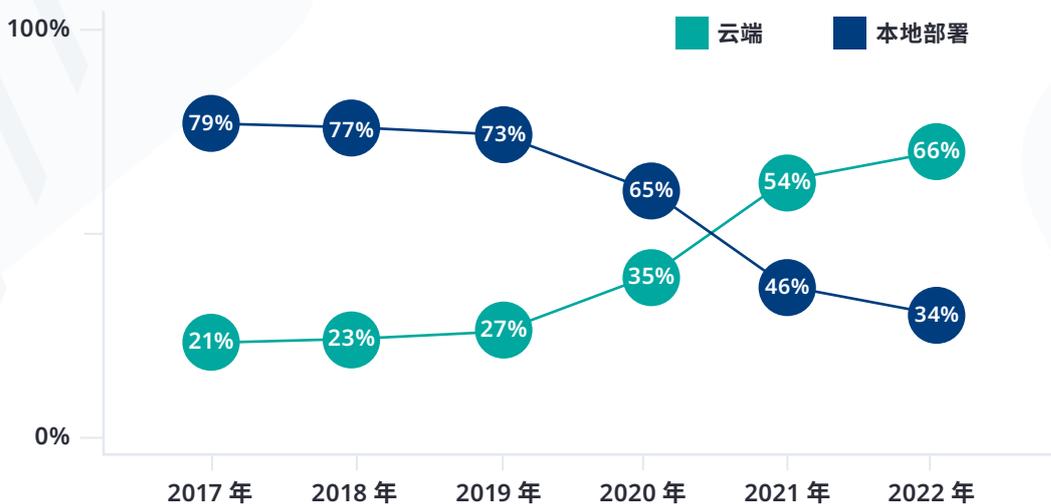
总体而言，对云端工作有信心公司正迅速增长到 50% 以上，其中 46% 至 51% 的受访者认为基于云的工具高效、性能良好、适合存储翻译资源和处理机密文件。基于云的解决方案提供的灵活性更加明显，60% 的受访者也都认可这一优势。

2023 年的现状 (同意程度)

	总计	公司	LSP	自由译员
基于云的解决方案在翻译方法上更加灵活	60%	71%	72%	55%
我很乐意将翻译资源存储在云中	51%	55%	58%	49%
基于云的解决方案和基于桌面的工具一样高效 (或与之相比更高效)	48%	57%	55%	45%
基于云的工具和离线工具在功能上一样出色	47%	53%	50%	44%
我愿意使用云来处理机密文件	46%	43%	57%	45%
基于云的工具更易于学习和使用	42%	45%	49%	40%

当我们将这幅图与对安全性感到担忧的人数降至 57% 且所有其他顾虑低于 50% 的事实相结合时，我们似乎正在接近一个大多数人都对云端工作感到满意的转折点。作为一家同时销售本地部署和基于云的协作和翻译管理解决方案的翻译技术供应商，我们在自己的经历中也发现了这一点。自 2017 年以来，这些云解决方案的使用量稳步增长，并在过去几年急剧加速。

云解决方案相对于本地部署解决方案的增长



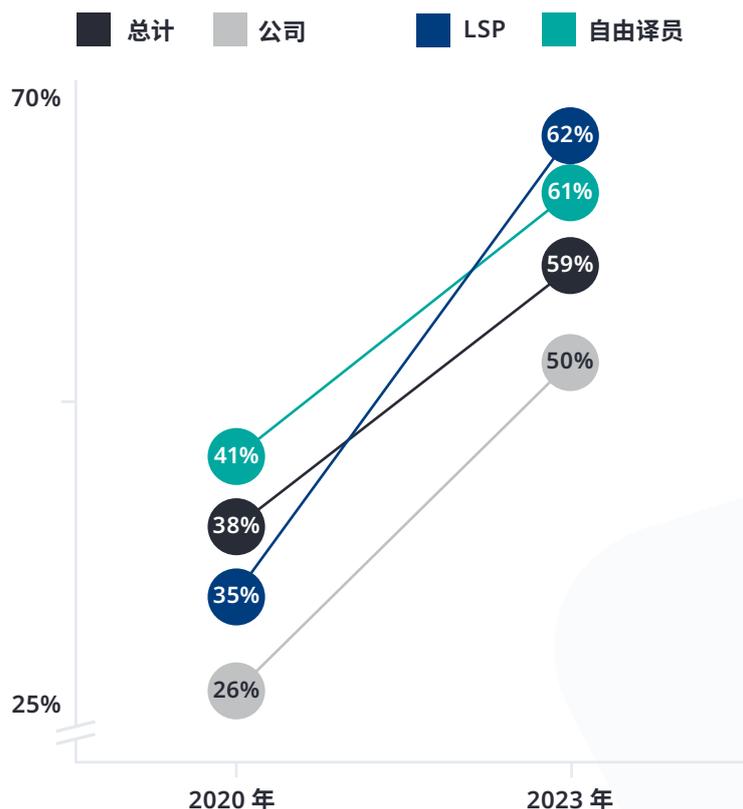
新冠疫情对远程办公的影响

由于与大量自由译员合作，翻译行业一直广泛使用远程办公。但即使在自由译员中，远程办公的普及度也从未达到如此高的水平——100% 的远程办公很少有。想必有相当多的自由译员更愿意至少花一些时间在共享/共同办公场所中工作，或者有相当比例的自由译员更喜欢自由译员在他们的办公场所工作。某些需要遵守特定安全级别的翻译作业通常都要求员工在现场工作。

与其他行业一样，自 2020 年以来，远程工作在翻译行业中的占比大幅增加，本调查也证实了这一点（请注意，我们的 2020 年报告是在疫情导致的封锁之前发布的）。我们看到，越来越多的人选择远程办公，而那些远程办公的人花在远程办公上的时间也越来越多。毫无疑问，这一趋势促使以前对云端工作犹豫不决的组织重新考虑他们的定位。

- 2020 年，28% 的人从不远程办公。
- 到 2023 年，这一比例仅为 16%，下降了 43%，这意味着 84% 的人至少花了一些时间远程办公。
- 2020 年，远程办公的平均时间比例为 38%。
- 2023 年，这一比例为 59%——增长了 55%。自由译员和 LSP 的远程办公时间平均超过 60%，而对于公司来说，这一比例为 50%。

远程办公的平均时间



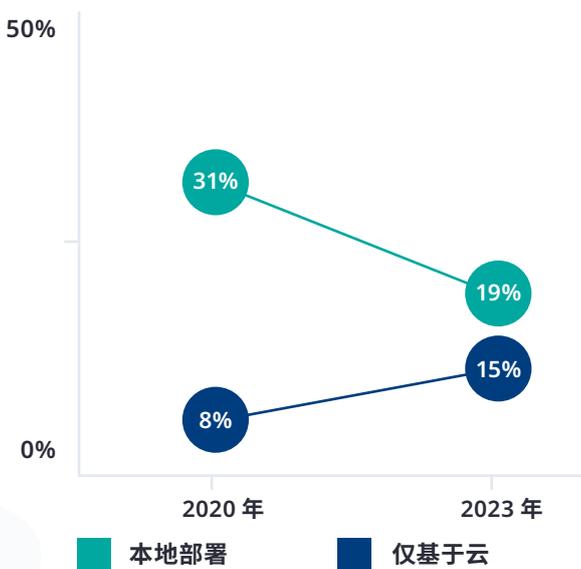
灵活性是关键

尽管人们对在云端工作越来越有信心，顾虑也在减少，但翻译行业还远没有准备好完全接纳云端工作。自 2020 年以来，人们对于使用纯云端方案来工作的兴趣增加了一倍左右（从 8% 增加到 15%），喜欢只利用本地部署方案来工作的人大幅下降（从 31% 下降到 19%），但到目前为止，最受欢迎的仍然是混合办公——云和本地部署解决方案的组合。这样，翻译专业人员就可以充分利用云端工作带来的诸多优势，而不会牺牲所需的控制，特别是当他们认为在线选项还不如他们以前使用的桌面应用程序成熟时。例如，翻译团队将基于云的 TMS 的优势与成熟的桌面 CAT 工具相结合，这种情况越来越普遍。

如今购买翻译软件时的首选选项

	总计	公司	LSP	自由译员
基于云和本地部署解决方案的组合	54%	53%	63%	53%
本地部署	19%	17%	8%	21%
仅基于云	15%	19%	21%	13%
不知道	12%	11%	8%	13%

首选项发生变化





反思

语言服务行业的市场规模是出了名的难以确定，一方面是内部团队的翻译在很大程度上是不可见的，另一方面是大型 LSP 将翻译外包给小型 LSP (以及所有 LSP 都会将翻译外包给自由译员)，所以简单地将收入加起来往往会使结果多出两倍或三倍。当分析师采用不同的方法处理这些问题时，我们可以看到非常不同的结果：

- 根据 **Slator** 的数据，2021 年全球语言服务和技术行业的可实现市场规模达到 266 亿美元，较 2020 年增长 11.75%，在 2020 年小幅 (1.75%) 下滑后又强劲复苏。Slator 估计 2022 年同比增长率在 2.5% 至 7.5% 之间。
- **Nimdzi** 估计 2021 年语言服务行业的规模达到 605 亿美元，尽管他们指出，可实现市场规模的一个良好数字应该是这个数字的 60% (即 363 亿美元)。这与 2020 年相比增长了 10%，他们预计到 2022 年将增长近 7%。

尽管这两家公司和其他公司对市场规模的估计大相径庭，但所有人都认为，由于全球化、电子商务和监管要求等驱动因素的持续增长，这是一个持续增长了几十年且还在增长的行业。

在线买家希望了解

RWS 解锁 2023 报告采访了全球 13 个市场的 6,500 名电子商务网站用户，其结果明确告诉品牌用潜在客户的母语与其沟通的重要性。例如，该报告发现：

- 89%** 的受访者认为能够用母语与公司进行在线沟通很重要
- 44%** 的受访者表示，英语在网上的主导地位让他们感到沮丧
- 71%** 的受访者表示，拥有本地化在线体验的品牌比没有本地化体验的品牌更值得信赖

随着品牌越来越多地意识到这些发现，他们自然会将更多的内容翻译成更多种语言，从而推动翻译行业的持续发展。

因此，即使我们度过了因退休而导致大量人才流失的难关，但是翻译行业仍面临着日益严重的人才短缺问题——除非我们能更快地吸引新的入行者。

要做到这一点，同时还要应对不断增长的需求，本行业需要游刃有余，不要只是埋头苦干。我们认为条件已经具备。有成熟度模型来指导翻译团队提高效率。机器翻译仍在快速发展，为人工译员腾出时间处理 MT 无法胜任的工作。协作工具、翻译管理系统及其集成功能推动整个翻译供应链的工作流自动化和可见性更上一层楼，更不用说基于云的选项的灵活性了。灵活工作变得比以往任何时候都更加轻松和安全。

没有迹象表明翻译专业人员强烈渴望目前还未出现的新软件或功能。但是，他们采用的那些能够为未来带来巨大改变的技术，却面临着发展停滞的危险局面。由于亟需更快，更经济高效地交付高质量翻译，他们正努力寻找时间和预算来改进工作方式。

技术供应商应能促进行业进步，不仅要继续使其解决方案更易于使用，还要寻找更好的方式提供培训和支持，并帮助构建投资于技术驱动的改进的商业案例。

当然，我们是这些翻译技术供应商之一，我们随时准备好助您一臂之力。我们在七年前开始并将继续定期开展本调查的原因之一，我们希望了解行业的需求，从而努力交付适合的解决方案。如果您或贵公司希望获得有关后续步骤的建议或帮助，请[与我们联系](#)。

请访问 rws.com/cn/trados

RWS 简介

RWS Holdings plc 是别树一帜、全球首屈一指由技术赋能的语言、内容和知识产权服务提供商。通过内容转换和多语言数据分析，我们将技术和文化专业知识独特地结合起来，帮助客户跨越语言障碍，准确传达信息，在世界各地蓬勃发展。

我们的目的是促进全球沟通零距离。凭借对文化、客户和技术的深入了解，我们的服务和技术可帮助企业吸引新客户并留住老客户、交付引人入胜的用户体验、维护合规性并对数据和内容获得可行性洞察。

我们与 80 多家全球百强品牌、超过四分之三财富 20 强“最受推崇公司”以及几乎所有顶尖制药公司、投资银行、律师事务所和专利申请企业合作。客户群遍布欧洲、亚太、北美和南美。我们在全球各地拥有 65 个办事处，遍布五大洲，为汽车、化工、金融、法律、医疗、制药、技术和电信领域的客户提供服务。

RWS 成立于 1958 年，总部位于英国，在伦敦证券交易所监管市场——AIM（另类投资市场）上市，股票代码 RWS.L。

有关更多信息，请访问：www.rws.com/cn

© 2023 保留所有权利。此处包含的信息被视为 RWS 集团*的机密信息和专有信息。

*RWS 集团是指 RWS Holdings plc、其附属公司、子公司及其代表。