



سوالاتی که غیر انگلیسی زبانها اغلب می پرسند

"سرویس ترجمه کتبی و شفاهی" چه خدماتی ارائه می دهد؟

"سرویس ترجمه کتبی و شفاهی" (TIS National) به کسانی که انگلیسی صحبت نمی کنند و همچنین به سازمانها و دستگاههایی که نیاز دارند با ارباب رجوع غیرانگلیسی زبان خود ارتباط برقرار کنند خدمات ترجمه شفاهی ارائه می دهد. این خدمات غیرانگلیسی زبانها را قادر می سازد که در استرالیا مستقلاً به خدمات و اطلاعات دسترسی پیدا کنند.

ما با بیش از 2400 مترجم شفاهی در سراسر استرالیا قرارداد داریم که به بیش از 160 زبان و گویش مختلف صحبت می کنند.

غیرانگلیسی زبانها می توانند با گرفتن شماره تلفن 131 450 از طریق TIS National بلافاصله به مترجمان تلفنی دسترسی یابند.

یا این که اگر خودتان مستقیماً با سازمانی تماس بگیرید ممکن است آنها از جانب شما ترتیب لازم را برای مترجم شفاهی بدهند.

از طریق TIS National با چه کسانی می توانم تماس بگیرم؟

بیش از 22000 سازمان، از جمله "وزارت مهاجرت و حفاظت مرزها"، مشتری TIS National هستند و از خدمات آن استفاده می کنند. برخی دیگر از سازمانهایی که مشتری ما هستند عبارتند از:

- وزارتخانه های دولت فدرال و دولتهای ایالتی
- شوراهای محلی
- پزشکان و کسانی که در حرفه های بهداشتی و درمانی کار می کنند
- داروسازان
- شرکتهای ارائه دهنده خدمات عمومی
- شرکتهای مخابرات
- خدمات اضطراری
- خدمات حقوقی
- ارائه دهندگان خدمات مربوط به استقرار و جوامع گروهی

TIS National نمی تواند تضمین کند سازمانی که شما نیاز دارید با آن تماس بگیرید تلفنهایی را که به کمک مترجمین شفاهی TIS National می شود قبول می کند.

چه مواقعی می توانم به TIS National تلفن کنم؟

TIS National خدمات ترجمه شفاهی 24 ساعته در تمام روزهای سال ارائه می دهد.

ممکن است سازمانی که با آن تماس می گیرید فقط در ساعات کار معمولی آن سازمان باز باشد؛ ساعات کار سازمانها یکی نیست و از سازمانی به سازمان دیگر فرق می کند.

بیشتر سازمانهای استرالیا در ساعات کار استاندارد یعنی بین 9 صبح تا 5 بعدازظهر دوشنبه تا جمعه کار می کنند. به بسیاری از سازمانها در تعطیلات عمومی نمی توان دسترسی پیدا کرد.

وقتی به شماره 131 450 تلفن می کنم روند کار چگونه خواهد بود؟

وقتی به TIS National تلفن می کنید یک تلفنچی انگلیسی زبان TIS National به شما خوشامد خواهد گفت و از شما خواهد پرسید به مترجم شفاهی چه زبانی نیاز دارید.

پس از این که شما زبان مورد نظر خود را درخواست می کنید تلفنچی شما را روی خط انتظار خواهد گذاشت تا مترجمی که در دسترس باشد پیدا کند. لطفاً تلفن را قطع نکنید حتی اگر موزیک خط انتظار شنیده نشود.

اگر در زبان شما مترجمی در دسترس باشد تلفنچی شما را به مترجم وصل خواهد کرد و از شما خواهد پرسید با کدام سازمان می خواهید تماس بگیرید. لطفاً وقتی به TIS National تلفن می کنید نام سازمان، شماره تلفن آن و شماره حساب یا شماره ارباب رجوعی خود را در آن سازمان (اگر چنین شماره ای دارید) آماده داشته باشید.

تلفنچی های ما باید بیطرف بمانند و نمی توانند به شما توصیه کنند با چه سازمانی تماس بگیرید. وقتی به مترجم شفاهی وصل می شوید، مترجم مزبور وارد مکالمه غیررسمی با شما نخواهد شد زیرا مترجمین ملزم هستند همیشه در طول کارهای ترجمه شفاهی که به آنها محول می شود بیطرف بمانند.

مترجم شفاهی به تلفنچی TIS National اطلاع خواهد داد که شما با چه کسی می خواهید تماس بگیرید، و تلفنچی شماره تلفن مربوطه را خواهد گرفت و شما و مترجم را به سازمان مورد درخواست وصل خواهد کرد.

چنانچه هیچ مترجمی به زبان شما در دسترس نباشد تلفنچی از شما خواهد خواست ده دقیقه دیگر تلفن کنید. اگر به بیش از یک زبان صحبت می کنید می توانید مترجمی به زبان دیگر درخواست کنید.

اگر مترجمی را که TIS National مرا به او وصل می کند بشناسم چه باید بکنم؟

اگر متوجه شدید که مترجم را می شناسید خودتان تصمیم بگیرید که آیا می خواهید جلسه ترجمه را ادامه دهید.

چنانچه نمی خواهید با همان مترجم ادامه دهید موضوع را به تلفنچی TIS National یا سازمان مربوطه بگوئید و مکالمه تلفنی را متوقف کنید.

آیا می توانم مترجم مرد یا زن درخواست کنم؟

بله. اگر ترجیح می دهید مترجم جنسیت خاصی داشته باشد این موضوع را هر چه زودتر به تلفنچی TIS National یا سازمانی که با آن تماس می گیرید بگوئید. TIS National کوشش خواهد کرد مترجمی از جنسیت مورد درخواست در اختیار شما بگذارد.

آیا می توانم مترجمی که دین یا پیشینه فرهنگی خاصی داشته باشد درخواست کنم؟

خیر. تلفنچی TIS National کارها را بر اساس سطح جواز رسمی ترجمه و در دسترس بودن مترجمان شفاهی بین آنها تقسیم می کند و نمی تواند مترجمی را بر اساس دین یا پیشینه فرهنگی انتخاب نماید.

من ترجیح می دهم از مترجم شفاهی شخصاً استفاده کنم. آیا این امکان پذیر است؟

بله. TIS National خدمات ترجمه شفاهی در محل (حضور) ارائه می دهد.

چنانچه به مترجم شفاهی در محل (حضور) نیاز دارید باید از طریق TIS National و با استفاده از مترجم تلفنی با سازمانی که می خواهید با آن ارتباط برقرار کنید تماس بگیرید و از آنها بخواهید برای شما ترتیب مترجم حضوری بدهند.

من باید با یک مترجم شفاهی با خدمات اضطراری تماس بگیرم. چه باید بکنم؟

برای تماس با خدمات اضطراری آمبولانس، پلیس یا آتش نشانی همیشه باید مستقیماً شماره سه صفر (000) را بگیرید.

خط خدمات اضطراری سه صفر (000) به TIS National تلفن خواهد کرد و - با استفاده از خط تلفن فوری 24 ساعته هفت روز در هفته - شما را به یک مترجم شفاهی وصل خواهد نمود.

آیا خدمات TIS National برای غیرانگلیسی زبانها رایگان است؟

بله. بخش اعظم خدمات ترجمه شفاهی TIS National برای غیرانگلیسی زبانها رایگان است.

معمولاً سازمانی که با آن تماس می گیرید هزینه سرویس ترجمه را قبول می کند تا شما بتوانید به خدمات آن سازمان دسترسی پیدا کنید. برخی از سازمانها و پزشکان واجد شرایط هستند که از ترجمه شفاهی رایگان که توسط TIS National ارائه می شود استفاده کنند.

ممکن است بعضی از سازمانها تلفنی را که از TIS National می شود قبول نکنند. اما اگر شما مستقیماً با آنها تماس بگیرید ممکن است بتوانند با یک مترجم تلفنی خودشان به شما تلفن بزنند.

اگر لازم است با سازمانی تماس بگیرید که مشتری TIS National نیست و نمی خواهد هزینه ترجمه شفاهی را قبول کند، می توانید پرداخت این هزینه را خودتان به عهده بگیرید. برای این کار، موضوع را به مترجم بگوئید؛ تلفنچی های ما ترتیب لازم را خواهند داد که برای شما با TIS National حساب باز شود. برای باز کردن حساب باید اطلاعات مربوط به کارت اعتباری خود را به TIS National بدهید.

نقش و وظیفه مترجم شفاهی TIS National چیست؟

نقش مترجم شفاهی این است که کلامی را که به زبان شما گفته می شود به صحیح ترین صورت ممکن شفاهاً ترجمه کند.

مترجمان شفاهی راهنمایی نمی کنند. مترجمان شفاهی نباید هیچ سؤالی بکنند مگر به درخواست تلفنچی TIS National یا شخصی که شما با او صحبت می کنید.

مترجمان شفاهی TIS National ملزم به رعایت نظام اخلاقی اکیدی هستند. این نظام حاکم بر رفتار حرفه ای آنهاست. نظام اخلاقی مزبور شامل الزامات گوناگونی است که عبارت است از:

- رفتار حرفه ای
- محرمانه نگاهداشتن مطالب
- صلاحیت و قابلیت
- بیطرفی
- درستی و دقت
- شفافیت مرزهای وظیفه و نقش
- حفظ روابط حرفه ای
- آموزش حرفه ای
- همبستگی حرفه ای.

اطلاعات بیشتر درباره نظام اخلاقی را می توان از "انجمن مترجمان شفاهی و کتبی استرالیا" (Australian Institute of Interpreters and Translators – AUSIT) بدست آورد.

چگونه می توانم نظر خود را درمورد خدمات ارائه شده به اطلاع National TIS برسانم؟

اگر می خواهید درباره سرویس TIS National، مترجم شفاهی یا تلفنچی نظر بدهید لطفاً به TIS National – شماره تلفن 131 450 – زنگ بزنید.

وقتی به مترجم شفاهی وصل شدید به تلفنچی بگوئید می خواهید نظر خود را به اطلاع TIS National برسانید. اظهار نظر شما ضبط خواهد شد و برای بررسی به تیم مربوطه TIS National ارجاع خواهد گشت.

کارآترین راه استفاده از مترجم شفاهی چیست؟

با رعایت نکات زیر می‌توانید از مترجم TIS National بصورت بسیار کارآئی استفاده کنید:

- پیش از تلفن به TIS National همه اطلاعاتی را که برای جلسه ترجمه نیاز دارید آماده کنید
- حوصله بخرج دهید و صبر کنید تا مترجم ترجمه را تمام کند بعد دوباره حرف بزنید
- جملات کوتاه بکار ببرید
- از بکار بردن زبان عامیانه یا سخن غیرمصطلح که ممکن است ترجمه آن دشوار باشد خودداری کنید
- نقش و وظیفه مترجم را درک کنید
- از مترجم نخواهید شما را راهنمایی کند یا از شما جانبداری نماید
- اگر از نظر درک مترجم مشکل دارید بلافاصله مترجم، سازمان مربوطه یا TIS National را آگاه کنید.

آیا می‌توانم از طریق TIS National مدارکی را ترجمه کنم؟

خیر. TIS National خدمات ترجمه کتبی تجاری ارائه نمی‌دهد.

"وزارت مهاجرت و حفاظت مرزها" مدارک شهروندان استرالیا و مهاجرین واجد شرایط را که بطور دائم در استرالیا استقرار می‌یابند بطور رایگان ترجمه می‌کند. برای بدست آوردن اطلاعات درباره این سرویس، با ارائه دهنده "برنامه انگلیسی مهاجران بزرگسال" (Adult Migrant English Program – AMEP) در منطقه خود تماس بگیرید.

برای آگاهی درباره راههای دیگر ترجمه مدارک می‌توانید با National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI) تماس بگیرید.