



منظمة الأغذية
والزراعة
للأمم المتحدة

联合国
粮食及
农业组织

Food
and
Agriculture
Organization
of
the
United
Nations

Organisation
des
Nations
Unies
pour
l'alimentation
et
l'agriculture

Organización
de las
Naciones
Unidas
para la
Agricultura
y la
Alimentación

لجنة المالية

الدورة الخامسة عشرة بعد المائة

روما، 25 – 29 سبتمبر/ أيلول 2006

استعراض خدمات الترجمة في المنظمة

معلومات أساسية

- 1- أعدت هذه الوثيقة استجابةً للطلب المقدم خلال الدورة العاشرة بعد المائة بتوفير معلومات إضافية ومقترحات ملموسة بشأن خدمات الترجمة في المنظمة. وهي تستند إلى القرارات التي اتخذتها لجنة المالية في عام 2005:
- اعترفت لجنة المالية في دورتها التاسعة بعد المائة (مايو/أيار 2005) "بأهمية خدمات الترجمة في المنظمة، وأوصت بأن تقدم الأمانة معلومات إضافية عن تمويل هذه الخدمات وعن الآليات المالية المطبقة لضمان حصول الأعضاء على النتائج المثلى. وأعربت عن قلقها إزاء احتمال أن تؤثر قيود الميزانية بصورة سلبية على المخصصات لخدمات الترجمة" (الفقرة 103). ولتسهيل استعراض هذا الموضوع بمزيد من الاستفاضة في دورتها القادمة في سبتمبر/أيلول، "طلبت اللجنة تقييم الآلية الحالية لاسترداد التكاليف ومقارنتها مع التمويل المركزي، على أن يؤخذ بالحسبان ما لدى وكالات الأمم المتحدة المماثلة من ممارسات وخبرات والحاجة إلى إدارة وتمويل خدمات الترجمة على الوجه السليم". (الفقرة 104).
 - وأحاطت لجنة المالية علماً بدورها العاشرة بعد المائة (سبتمبر/أيلول 2005) "بالمعلومات المقدمة عن الممارسات والخبرات في منظمات أخرى فيما يتصل بآلية استرداد التكاليف والتمويل المركزي، ولاحظت أن خدمات الترجمة في المنظمة تضاهي بديلاتها في منظمات أخرى في الأمم المتحدة. ونظراً لأن بعض المنظمات التي جرى الاتصال بها لم تقدم أية معلومات بعد، طلبت اللجنة أن يعرض على دورتها القادمة في مايو/أيار 2006 استعراضاً آخر ومستوفى بقدر أكبر عن هذا الموضوع مصحوباً بمقترحات عملية للتنفيذ" (الفقرة 103). كما "أوصت اللجنة بضرورة أن يتضمن الاستعراض أيضاً معلومات عن النهجيات المطبقة لضمان جودة الترجمة، سواء التي تدار من خلال خدمات استرداد تكاليف الترجمة أو يتم تلزيمها خارجياً مباشرة من قبل الأقسام الفنية لأغراض موقع المنظمة على الويب والمطبوعات الفنية" (الفقرة 104).
- 2- وأجرت الأمانة استعراضاً لخدمات الترجمة في المنظمة. وتتطرق الوثيقة الحالية للمنهجية المتبعة للرقابة على جودة الترجمة في المنظمة ومن ثم تعقد مقارنة بين نظام استرداد التكاليف في المنظمة والممارسات المتبعة في منظمات الأمم المتحدة الأخرى. ووفقاً لطلب اللجنة، فإن هذه الوثيقة تتقدم بمقترحات ملموسة لضمان اتساق الرقابة على أعمال الترجمة التي تنجزها أقسام المنظمة بالاستعانة بمصادر خارجية.

لدواعي الاقتصاد طبعت هذه الوثيقة في عدد محدود من النسخ، والمرجو من أعضاء الوفود والمراقبين أن يكتفوا بهذه النسخة أثناء الاجتماعات وألا يطلبوا نسخاً إضافية منها إلا للضرورة القصوى. ومعظم وثائق المنظمة متاحة في موقع المنظمة على شبكة الانترنت www.fao.org

منهجية للرقابة على جودة الترجمات في المنظمة

3- يجب أن تلتزم ترجمة وثائق الأجهزة الرئاسية والمراسلات الرسمية والطبوعات الرئيسية بأعلى معايير الجودة، ولذا يجب أن تُسند إلى الموظفين المتمرسين، من مترجمين ومراجعين، والعاملين بالمنظمة الذين يستخدمون مصطلحات المنظمة والأسلوب المميز لها ويعملون بتعاون وثيق مع الأخصائيين في شتى المواضيع. ويساعدهم في ذلك خدمات المصطلحات والمراجع التي تمتاز بمهنيتها إلى جانب أدوات تكنولوجيا المعلومات التي تم تكييفها مع جميع اللغات الرسمية في المنظمة. ويقوم بالإشراف على ترجمة مثل هذه الوثائق "إدارة برمجة الاجتماعات والتوثيق"، والتي يشار إليها فيما يلي باسم "خدمات الترجمة الداخلية". أما ترجمة الطبوعات الفنية ونصوص موقع الإنترنت والمواد الدعائية، فيمكن أن تديرها مختلف الأقسام مباشرة، ويمكن لهذه الأقسام وتحت مسؤوليتها الخاصة أن تتعاقد مع جهات خارجية لإنجاز هذا العمل.

إدارة الجودة في خدمات الترجمة الداخلية

4- تقاس جودة الترجمة بمقياس الدقة والاكتمال ويسر القراءة والملاءمة والاتساق والالتزام بالمواعيد. وقد يتفاوت ما لهذه المعايير من أهمية باختلاف الأفراد. وقد وضعت خدمات الترجمة الداخلية تدابير لضمان الجودة عند كل مرحلة من مراحل عملية الترجمة الداخلية. وجرت العادة على اعتبار المراجعة على يد مهنيين متمرسين الأداة الأساسية التي تحظى بأكبر قدر من الثقة لمراقبة الجودة، وهي مازالت تضطلع بدور رئيسي في المنظمة؛ ولكن يمكن ضمان الجودة أيضاً من خلال تطبيق الإجراءات الصحيحة عند مراحل مختلفة، على النحو المبين أدناه.

ألف - الجودة عند المصدر

5- يجب أن يكون الاهتمام بالجودة ماثلاً في الأذهان منذ المرحلة الأولى لاختيار المترجمين المؤهلين، سواء كانوا موظفين أو مترجمين مستقلين. وهذا أمر ضروري: فإذا ما أختير المترجمون بصرامة، سيتم ضمان المعايير الملائمة ولن يلزم إلا الحد الأدنى من المراجعة لاحقاً.

6- ويتم اختيار جميع المترجمين الموظفين عبر امتحان تنافسي. ومن شأن أي إعلان عن وظيفة مترجم شاغرة في المنظمة أن يجتذب المئات من الطلبات لشغلها. والشروط الأساسية للتقدم للامتحان هي: شهادة جامعية في موضوع ذي صلة؛ ومعرفة جيدة بثلاث من اللغات الرسمية في المنظمة، بما يشمل اتقان اللغة الأم؛ والخبرة المهنية المناسبة في حقل الترجمة، ويفضل أن تكون ضمن منظمات دولية. وتتألف الامتحانات من ثلاثة اختبارات مختلفة في الترجمة، يقوم بتصحيحها وتقدير درجاتها اثنان من المراجعين. وتجرى مع المرشحين الأفضل مقابلات شخصية يخضعون خلالها لاختبار آخر في سرعة الترجمة. وتكفل هذه العملية الصارمة تعيين المترجمين ذوي المستوى الرفيع دون سواهم.

7- وفي عام 1996، تم تقليص عدد المترجمين/المراجعين من الفئة الفنية من 54 إلى 19 موظفاً، وذلك على أساس أن حجم العمل المسند إلى "إدارة برمجة الاجتماعات والتوثيق" سوف ينخفض بالنسبة ذاتها تقريبا. غير أن حجم العمل، وبعد أن شهد انخفاضا في المراحل الأولى، عاود الارتفاع، من 7 393 619 كلمة في 1997 إلى 12 085 082 في 2005، مما اضطر "إدارة برمجة الاجتماعات والتوثيق" إلى أن تعهد بنحو 50 في المائة من عبء العمل الملقى على عاتقها إلى مترجمين تعاقديين يعملون خارج المنظمة. ولهذا القدر الكبير من الاستعانة بالمصادر الخارجية فوائده فيما يخص المرونة والتكلفة، لكنه يستلزم المزيد من المراجعة للترجمات. وتنسحب معايير الجودة المذكورة أعلاه أيضا على المترجمين الخارجيين الذين يجب أن يلبوا الشروط الأساسية وأن ينجحوا في اختبار كتابي. ومن ثم يعهد إليهم بمهام ترجمة، كما أنهم يتلقون على نحو منتظم تعليقات على ترجماتهم كي يتعلموا أسلوب المنظمة ومصطلحاتها، وذلك قبل إدراج أسمائهم ضمن اللائحة الفرعية للمترجمين المتعاونين مع المنظمة.

(ب) رصد الجودة وتقييمها والتعليقات على الأداء

8- يخضع المترجمون الموظفون الشباب لعملية المراجعة على نحو منتظم خلال أول عامين لهم في الخدمة، وعلى نحو متقطع بعد ذلك. وتناقش التصحيحات مع المراجعين. وحينما يعمل المترجمون الموظفون الشباب مع مترجمين أكثر أقدمية على وثائق لها الصدارة، فإن ترجماتهم تخضع كقاعدة عامة للمراجعة داخل المنظمة وتسمح هذه التعليقات للمترجمين الشباب بأن يحرزوا تقدما سريعا أثناء مزاولة العمل.

9- وبالمثل، يخضع المتعاقدون الخارجيون للمراجعة داخل المنظمة لضمان اتساق ترجماتهم مع أسلوب المنظمة ومعايير الجودة فيها. وأثبتت التجربة أن الرقابة المنتظمة على الجودة تكفل التزام المترجمين الخارجيين بالمعايير المطلوبة وتثنيهم عن النزوع إلى تفضيل الكم على النوع (إذ تدفع أتعاب المترجمين الخارجيين بحسب عدد الكلمات)، وقد عمدت خدمات الترجمة الداخلية إلى وضع استمارة تقييم موحدة من أجل تقييم عمل المتعاقدين الخارجيين. إضافة إلى ذلك، تعاد النصوص المراجعة إلى المترجمين الخارجيين كتعليقات لإفادتهم وتعليمهم مصطلحات المنظمة، ويُرسل إنذار أول في حالة العمل الذي لا يرتقى إلى المستوى المطلوب؛ ويؤدي الإنذار الثاني إلى شطب اسم الشخص المعني من اللائحة الفرعية للمترجمين المؤهلين المتعاونين مع المنظمة.

(ج) ضمان الجودة من خلال إدارة تدفق العمل

10- يكفل "نظام معالجة الوثائق واسترجاعها إلكترونيا" (e-DPR) إدارة تدفق العمل ويسمح بوجود تفاعل منتظم بين "إدارة برمجة الاجتماعات والتوثيق" والأقسام الطالبة لخدمات الترجمة، إذ تقدم طلبات الترجمة، إلكترونيا عبر هذا النظام الذي يقوم برصد حالة سير الترجمة في كل لغة من اللغات المستهدفة، وتسليم النص المترجم في شكل إلكتروني. ويستطيع نظام (e-DPR) أن يصدر تقارير معقدة، من ضمنها تقارير حول الإنتاجية سواء لمجموعة الترجمة أو للمترجم الفرد، وإضافة إلى ذلك فهو مستودع للترجمات السابقة مرتبة بحسب اللغة والدورة والموضوع، مما يضيف

قيمة كبيرة لعملية الترجمة برمتها. كما أنه يوفر طائفة من البيانات الإحصائية لإدارة الترجمة، ولجعل عملية استرداد التكاليف تتسم بالفعالية والشفافية. ويساعد النظام في رصد مدى الالتزام بالمواعيد النهائية لأعمال متعددة، إذا أن الوثائق المطلوب ترجمتها تصنف بوصفها "لم تترجم بعد" أو "العمل جار على ترجمتها" أو "مغلقة" أو "تجاوزت الموعد النهائي" - ويسهل التصنيف الأخير اتخاذ التدابير العلاجية بسرعة.

(د) ضمان الجودة من خلال أدوات تكنولوجيا المعلومات

11- حرصت "إدارة برمجة الاجتماعات والتوثيق" على الاستفادة إلى أقصى حد من التقدم الهائل الذي شهدته تكنولوجيا المعلومات لأغراض الترجمة. ومنذ عام 1998، قامت هذه الإدارة بتوظيف أدوات الترجمة بمساعدة الحاسوب لاستغلال المعارف المتاحة في الترجمات السابقة، أي "ذاكرة الترجمة". ويساعد الاستخدام الأوسع لهذه الأدوات ودمجها بقدر أكبر مع قاعدة المصطلحات في المنظمة على ضمان دقة الترجمات واتساقها.

(هـ) الرقابة على الجودة عند نهاية العملية

12- تعتمد خدمات الترجمة الداخلية أيضا على الرقابة على الجودة عند نهاية العملية. وتستند الأساليب المستخدمة إلى طبيعة الضوابط في المراحل السابقة وهي تشمل المراجعة النهائية وفحوصات لمعرفة اتساق النسخ بمختلف اللغات فيما بينها وتصحيح المسودات المطبعية والفحوصات العشوائية. كما تستخدم أدوات للتنبؤ والتخطيط بناء على الجداول الزمنية للأجهزة الرئيسية، والاتجاهات السابقة، وتقارير الحالة الأسبوعية، و ذلك من أجل التنبؤ بعبء العمل وتكريس ما يلزم من قدرات للرقابة النهائية على الجودة.

إدارة جودة الترجمة التي تقوم بها الأقسام على مسؤوليتها

13- يمكن للأقسام أن تدير بنفسها مباشرة ترجمة المطبوعات الفنية ونصوص مواقع الإنترنت والمواد الدعائية والكتيبات. ويمكنها أن تعهد بهذا العمل إلى متعاقدين خارجيين أو أن تستخدم خدمات الترجمة الداخلية. ولا يعتبر الخيار الأخير شائعا، إذا أنه يمثل أقل من 4.5 في المائة من عبء العمل لدى خدمات الترجمة الداخلية.

14- وتسمح هذه الآلية للأقسام بأن تسند أعمال الترجمة مباشرة إلى متعاقدين خارجيين من بين المدرجين على القائمة الفرعية للمترجمين المؤهلين المتعاونين مع المنظمة. وهذه القائمة الفرعية محفوظة لدى خدمات الترجمة الداخلية لكي توفر للأقسام طائفة من المتعاقدين الخارجيين الأكثر كفاءة على القيام بأعمال معينة، بما ينسجم مع مفهوم "الجودة عند المصدر" الموضح أعلاه. وفي الوقت نفسه، يستفيد المتعاقدون من الخارج الذين تختارهم الأقسام مباشرة من أنظمة الدعم المصطلحي واسترجاع الترجمات السابقة والمشورة اللغوية التي تقدمها خدمات الترجمة الداخلية. وتندرج تكلفة هذه الخدمات وتكلفة الاحتفاظ بالقائمة الفرعية للمترجمين ضمن التكلفة الاجمالية لخدمات الترجمة الداخلية.

15- وبسبب محدودية الميزانيات، بذلت محاولات لخفض تكاليف الترجمة من خلال:

- إسناد أعمال الترجمة إلى الموظفين الكتابيين والمتطوعين الشبان (المتدربين دون أجر) أو إلى الموظفين الفنيين، بما يترتب على ذلك من أثار الجودة في أغلب الأحيان (ويحدث ذلك أحيانا نتيجة انطباع بأن وقت الموظفين لا يشغل تماما)؛
- إسناد أعمال الترجمة إلى متعاقدين خارجيين ليسوا ضمن القائمة الفرعية للمنظمة، الأمر الذي يسفر غالبا عن عمل دون المستوى، مما يقتضى اعادته لاحقا، عن طريق خدمات الترجمة الداخلية أو غيرها¹؛
- إنشاء وظائف ضمن الأقسام تتضمن إدارة الترجمات الخارجية، وهو ما يحمل في طياته مخاطر تداخل المسؤوليات داخل المنظمة.

16- ويرتبط ضبط الجودة لخدمات الترجمة الداخلية بالخطوات الخمس المذكورة أعلاه (الفقرات من 5 إلى 12). ومن الصعوبة بمكان تقييم رقابة الجودة المطبقة على الترجمات التي تعهد بها الأقسام مباشرة لمصادر خارجية استنادا للخطوات الخمس لأن النهج التي تتبعها مختلف مصالح المنظمة ليست موحدة. ويبدو، على أي حال، أن الشكل الأقل تكلفة للرقابة على الجودة والمتاح للأقسام هو استراتيجية "الجودة عند المصدر"، أي الرجوع إلى القائمة الفرعية للمترجمين المؤهلين المتعاونين مع المنظمة.

17- وتتفاوت الرقابة على جودة الترجمات التي تتم من خلال الاستعانة بمصادر خارجية، من قسم إلى آخر، وذلك حسب نوع الوثيقة في المقام الأول. فالوثائق التي تتبوأ الصدارة قد يفحصها موظفون فنيون أو يعنى بتحريرها متعاقدون من الخارج أو يصححها للطباعة موظفون كتابيون من أبناء اللغة نفسها. أما أوراق العمل ومواد الإنترنت فقد لا تخضع لأى رقابة من حيث الجودة أو لقدر ضئيل منها، باستثناء التدقيق الإملائي البسيط. وفي بعض الأقسام، يقوم موظفو المطبوعات بإجراء فحوصات لبعض العينات، وأحيانا يُستخدم موظفون متقاعدون من أبناء اللغة الأم للقيام بالرقابة على الجودة.

¹ بموجب التعميم الإداري رقم 38/1998 بشأن "ترجمة وثائق الاجتماعات ومطبوعات مختارة وإعادة نشرها داخليا" فإنه يحق للمصالح والأقسام في المنظمة، بما في ذلك الكيانات الميدانية، أن تسند أعمال الترجمة إلى مترجمين مستقلين خارجيين من بين المدرجين على القائمة الفرعية للمترجمين المتعاونين مع المنظمة والتي يديرها قسم شؤون الموظفين، وبأسعار تحددها مباشرة الأقسام المعنية. وقد قام بتقييم المترجمين المدرجين على القائمة الفرعية مترجمون رفيعو المستوى تابعون للإدارة برمجة الاجتماعات والتوثيق وهم يلبون معايير المنظمة بشأن الجودة". وقد أعيد التأكيد على هذه الأحكام مؤخرا في التعميم الإداري رقم 13/2006 حول الموضوع نفسه.

مقارنة مع المنظمات الأخرى

18- طلبت لجنة المالية بأن يؤخذ بالحسبان ممارسات وخبرات وكالات الأمم المتحدة المماثلة. ويعرض الجدول التالي المعلومات التي تم الحصول عليها من المنظمات الشقيقة. وتستخدم آليات تمويل متنوعة لخدمات الترجمة فيها ويبدو أنه لا يوجد خيار تجمع الآراء على اعتباره الخيار الأفضل.

الجدول - بيانات مقارنة بشأن خدمات الترجمة

معلومات إضافية	نوع التمويل	السعر (دولار/ 1 000 كلمة	الحجم السوي للم عمل (بملايين الكلمات)	عدد المترجمين/ المراجعين الموظفين	المنظمة
فيما يلي أسعار استرداد التكاليف لكل 1 000 كلمة المطبقة في الفترة 2006-2007: <ul style="list-style-type: none"> السعر الأساسي لوثائق الأجهزة الرئاسية: 475 دولاراً؛ السعر المخفض لوثائق الاجتماعات التي تقدم قبل الموعد المقرر وللمطبوعات: 356 دولاراً؛ سعر مخفض لمواد مواقع الإنترنت: 223 دولاراً. 	استرداد التكاليف	475	12	19	منظمة الأغذية والزراعة
تطبيق الوكالة نظاماً لاسترداد التكاليف يشمل التكلفة الكاملة لخدمات الترجمة	استرداد التكاليف	720	12	31	الوكالة الدولية للطاقة الذرية
أدخل نظام استرداد التكاليف مؤخرًا لبعض أنواع الوثائق (بتكلفة 210 دولارات/ 1 000 كلمة)، لكن تكاليف ترجمة وثائق الأجهزة الرئاسية، ونصوص لها الصدارة على موقع الإنترنت ومنتجات مختارة لها الأولوية مثل نشرة "أخبار تفشي الأمراض" يتم استيعابها ضمن ميزانية البرنامج العادي	خليط	غير متوافر	10	27	منظمة الصحة العالمية
منظمة التجارة العالمية لديها إضافة لذلك 20 مترجمًا مستقلًا آخرين يتم التعاقد معهم على أساس سنوي ولكن يقتصر ذلك على الفرنسية والأسبانية فقط، وهما اللغتان الرئيسيتان في المنظمة بعد الإنكليزية	الميزانية العادية	غير متوافر	56	36	منظمة التجارة العالمية
أدخل نظام استرداد التكاليف لبعض أنواع الوثائق في يناير/كانون الثاني 2006 غير أن تكاليف ترجمة وثائق الأجهزة الرئاسية يتم استيعابها ضمن ميزانية البرنامج العادي	الميزانية العادية	غير متوافر	12	31	منظمة اليونسكو
تكاليف ترجمة المراسلات الرسمية ووثائق الاجتماعات يتم استيعابها ضمن الميزانية العادية. أما تكاليف وثائق المشاريع فتخضع لنظام استرداد التكاليف	خليط	غير متوافر	14	28	منظمة العمل الدولية
يقتصر عبء العمل على لغتين فقط هما الإنكليزية والفرنسية ومن بين 47 مترجمًا/ مراجعًا من الموظفين، يقوم 41 منهم بالترجمة إلى الفرنسية و6 إلى الإنكليزية	غير متوافر	غير متوافر	25	47	منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي
	استرداد التكاليف	815	18	38	مكتب الأمم المتحدة في فيينا

معلومات إضافية	نوع التمويل	السعر (دولار/ 1 000 كلمة	الحجم السنتوي للمعمل (بملايين الكلمات)	عدد المترجمين/ المراجعين الموظفين	المنظمة
لو طبق استرداد التكاليف بالكامل، لوصول السعر في البنك الدولي إلى 890 دولار/ 1 000 كلمة. لكن الأسعار الفعلية التي تسترد من المستخدمين تتراوح ما بين 280-290 دولارا/1 000 كلمة للمطبوعات و230-240 دولارا/1 000 كلمة "للوئائق التنفيذية" (أي وثائق العمل المخصصة للاستخدام الداخلي فقط). لذا يلزم نقل أموال (5 500 000 دولار في 2005) من ميزانية البرنامج العادي لسد العجز بين التكاليف الفعلية والإيرادات الناجمة عن استرداد التكاليف	خليط	أنظر الملاحظة	12	27	البنك الدولي

19- تظهر البيانات المقارنة الواردة أعلاه أن خدمات الترجمة في منظمة الأغذية والزراعة في وضع جيد مقارنة بنظيراتها في المنظمات الأخرى سواء على صعيد نسبة التوظيف/عبء العمل أو فيما يخص معدلات استرداد التكاليف من الكيانات المنتفعة بالترجمات.

20- من جهة أخرى، تختلف منظمات دولية عديدة اختلافا شديدا عن منظمة الأغذية والزراعة من حيث الحجم والتشغيل، وبالتالي، فإن خدمات الترجمة تختلف أيضا. وإن المنظمات المذكورة في الفقرة التالية - والتي تمول جميعها خدمات الترجمة فيها من خلال البرنامج العادي - ليست مناسبة لأن تتخذ معيارا للمقارنة، إذ أن حجمها مختلف جدا عن حجم منظمة الأغذية والزراعة. وفيما يخص التوظيف من الفئة الفنية، تشير البيانات في الآونة الأخيرة إلى أن:

- المفوضية الأوروبية لديها 1 383 من الموظفين المترجمين/المراجعين؛
- البرلمان الأوروبي لديه 650 من الموظفين المترجمين/المراجعين؛
- مقر الأمم المتحدة في نيويورك لديه 350 من الموظفين المترجمين/المراجعين ويستخدم عددا كبيرا من المترجمين المستقلين أثناء انعقاد الجمعية العامة؛
- مكتب الأمم المتحدة في جنيف لديه 190 من الموظفين المترجمين/المراجعين.

معلومات أخرى موجهة لعناية اللجنة

21- في يوليو/تموز 2006، عقد اجتماع مشترك بين المصالح في المنظمة بشأن عمليات الترجمة والنشر لدراسة الخيارات الطويلة الأجل الأكثر فعالية والأجدي اقتصاديا لضمان جودة الترجمة والنشر على المدى الطويل دعما لأنشطة المنظمة. وجاءت الاستنتاجات ذات الصلة المباشرة بخدمات الترجمة على النحو التالي:

- تدعيم التزام المنظمة تجاه الترجمة من خلال تحسين السياسات والإجراءات؛

- تحديد عناصر التكلفة في عمليات الترجمة؛
- إنشاء آليات للمشاركة الفعّالة في القرارات الخاصة بعمليات الترجمة؛
- إعادة النظر في مخصصات تكاليف الترجمة (للموظفين وغير الموظفين) في ميزانية المنظمة.

22- كما تود الأمانة أن تلفت انتباه لجنة المالية إلى البيان الصادر عن الاجتماع السنوي لمديري خدمات الترجمة في المنظمات الدولية والذي عقد في فيينا في يونيو/حزيران 2006. وقد شدد البيان، الوارد في الملحق، على الحاجة إلى المزيد من الترويج للأهداف المهنية الخاصة بالجودة والإنتاجية والدقة في المواعيد وفعالية التكاليف في خدمات الترجمة.

مقترحات ملموسة

- 23- كشف الاستعراض الحالي لخدمات الترجمة في المنظمة عن عيوب ثلاثة في النظام الحالي:
- أدى هذا النظام الى تفاوت في الجودة فيما بين ترجمة المطبوعات ونصوص مواقع الإنترنت من جهة ووثائق الأجهزة الرئاسية من جهة أخرى؛
 - لا يُشجع الأقسام على استخدام خدمات الترجمة الداخلية لأن الأسعار الداخلية أعلى من الأسعار المحددة للمتعاقدين الخارجيين؛
 - تشمل الأسعار الداخلية عددا من التكاليف الثابتة غير المباشرة لا تتعلق بحجم الترجمة ولا مناص من تحملها حتى في حالة الاستعانة بمصادر خارجية استعانة كاملة. وهي تكاليف آليات ضبط الجودة والتي تحتاج المنظمة لوجودها.
- 24- وتتضمن الفقرات التالية مقترحات ملموسة لمعالجة هذه العيوب من أجل تحسين جودة الترجمة على مستوى المنظمة.

آلية متسقة للرقابة على جودة جميع وثائق المنظمة ومطبوعاتها

- 25- من المقترح أن تستفيد ترجمة المطبوعات الفنية ونصوص مواقع الإنترنت التي تديرها الأقسام مباشرة من الآليات نفسها للرقابة على الجودة المطبقة في خدمات الترجمة الداخلية. وبما أن "إدارة برمجة الاجتماعات والتوثيق" هي الخدمة التي تتمتع بالخبرة والتجربة والقدرة التكنولوجية الضرورية لضمان الرقابة الملائمة على جودة ترجمة الأعمال الفنية في المنظمة، فهي التي يجب أن تقوم، وإلى أقصى حد ممكن، بتنسيق التعامل مع جميع أعمال الترجمة الخارجية. وسينطوي ذلك على منافع إضافية للمنظمة ولأجهزتها الرئاسية، بما في ذلك:

من وجهة نظر إدارية:

- إعداد بيانات دقيقة عن الأحجام والتكاليف الإجمالية للترجمة، مع تقسيمات تفصيلية بحسب اللغة وفئة الوثيقة، وإدخال جميع مهام الترجمة في النظام الإلكتروني لطلب معالجة الوثائق؛
- وفورات الحجم والقضاء على ازدواج العمل من خلال تبسيط عملية التعاقد مع المترجمين، والتي تتم حالياً على مستوى الإدارة/الفرع في المنظمة؛
- دمج مسؤولية التعاقد مع المترجمين مع المسؤولية عن تقييم الترجمة.

من وجهة النظر الخاصة بضمان الجودة:

- التعاقد مع المترجمين الخارجيين المدرجين على القائمة الفرعية للمترجمين المؤهلين؛
- نظام رسمي وموحد لتقييم أداء المتعاقدين الخارجيين؛
- استخدام المتعاقدين الخارجيين على وجه أفضل عبر مطابقة اختصاصاتهم مع ما يسند إليهم من أعمال الترجمة.

26- وستنفذ هذه التحسينات من خلال النظام الحالي لاسترداد التكاليف وذلك لتوسيع نطاق السعر الأدنى (المطبق حالياً على مواد مواقع الإنترنت) ليشمل الوثائق الفنية. ويبلغ هذا السعر حالياً 223 دولاراً أمريكياً/1 000 كلمة (أنظر الفقرة 20). لكن وبفضل الحجم الإضافي الذي ينتج من خلال إدارة الاستعانة بالمصادر الخارجية مركزياً، فمن الممكن خفض هذه التسعيرة لتبلغ 195 دولاراً أمريكياً/1 000 كلمة فيما يخص المطبوعات الفنية ومواد الإنترنت، وهي تماثل تكلفة الاستعانة مباشرة بمصادر خارجية زائداً المصروفات الإدارية. ويمكن عرض هذه التسعيرة على سبيل التجربة كخيار آخر متاح لأقسام المنظمة.

تحديد تكاليف إدارة الجودة وفصلها عن تكاليف الترجمة

27- تنفق المنظمة نحو 10 000 000 دولار أمريكي على خدمات الترجمة الداخلية لفترة السنتين المالية، وهو ما يمثل 7.7 في المائة من ميزانية الفترة². وتتضمن هذه التكاليف عمل الترجمة الفعلي والهيكل المطلوبة لإدارة خدمات الترجمة وضمان الرقابة على الجودة.

² تمثل خدمات الترجمة في المنظمات الأخرى ما بين 2 إلى 2.5 في المائة من الميزانية الاجمالية.

28- تغفل المقارنة المباشرة بين أسعار الترجمة الداخلية وأسعار المتعاقدين الخارجيين أن خدمات الترجمة الداخلية توفر أيضا للمنظمة مدخل وسائل لضمان الجودة لا تتوافر للمترجمين المستقلين (رغم أنها تنطوي على فائدة لهم)، يذكر منها ما يلي بوجه خاص:

- توفير نواة أساسية من القدرات اللازمة للاستجابة بفعالية لما تفرضه الترجمة من متطلبات غير متوقعة أو طارئة أو في أوقات الذروة، بما في ذلك العمل الليلي (وتعتبر هذه النواة مهمة بوجه خاص لترجمة تقارير الأجهزة الرئيسية أثناء انعقاد الدورات)؛
- الإدارة والتخطيط لتدفق أعمال الترجمة في المنظمة من أجل الالتزام بالمواعيد النهائية، مع حجز المساعدة الخارجية مسبقا عند الضرورة؛
- وضع أدوات الترجمة بمساعدة الحاسوب المصممة خصيصا لتلبي احتياجات المنظمة والنظام الإلكتروني لطلب معالجة الوثائق: أي نظام "e-DPR". وقد سمح ذلك بإنشاء "مستودع الوثائق الإلكترونية في المنظمة"، وإصدار تقارير مفصلة أسبوعية وشهرية وربع سنوية وسنوية عن أحجام الترجمة وتكاليفها بحسب اللغة أو الفئة أو القسم وغير ذلك.
- اتساق الوثائق من حيث المصطلح والأسلوب والنسق؛
- الاتصال مع الأقسام المختلفة وإسداء المشورة لها بشأن الاستفسارات اللغوية والدعم في مجال المصطلحات والتعرف على المترجمين الخارجيين وتقديم إرشادات بخصوص الأسعار، وتسوية النزاعات مع المترجمين المستقلين (التي تتعلق عادة بجودة الترجمة)؛
- وضع تحديدات لغوية مرجعية في المجالات الفنية والمواضيع الناشئة لإدخالها في قاعدة البيانات الخاصة بمصطلحات المنظمة؛
- اختبار المترجمين الخارجيين لإدراجهم على القائمة الفرعية للمترجمين في المنظمة، وإجراء تقييمات منتظمة لأدائهم لاحقا؛
- الرقابة المنهجية على جودة أداء المترجمين الخارجيين (بواسطة استمارة تقييم لكل عمل ترجمة) مع تزويدهم بتعليقات لتحسين نوعية عملهم وزيادة معرفتهم بما هو مستخدم في المنظمة من مصطلحات ومفاهيم؛
- تصحيح المسودات المطبعية والإخراج النهائي للوثائق الذي ينطوي أحيانا على أنساق معقدة؛
- العمل كمركز تنسيق لجميع الاستفسارات المرسله إلى المنظمة سواء من المترجمين الخارجيين ووكالات الأمم المتحدة وغيرها من المنظمات الدولية والإقليمية أو من الهيئات المعنية بالترجمة والمصطلحات.

29- ومن المقترح أن تجري الأمانة استعراضا لتركيبية التكاليف الخاصة بخدمات الترجمة الداخلية وذلك لتحديد الحصة المقابلة لأعمال الترجمة منها والنسبة التي تعزى للأدوار المؤسسية المذكورة أعلاه. ولا بد للاستعراض من أن يميز

بوضوح بين التكاليف المباشرة وغير المباشرة كيما يتسنى تمويل تكاليف الجودة مركزيا. ومن شأن ذلك أن يجعل التكاليف الفعلية للترجمة مقاربة لأسعار السوق.

الخلاصة

30- يرجى من لجنة المالية أن تستعرض المعلومات الإضافية التي تتضمنها هذه الوثيقة وأن تبدي ما لديها من تعليقات وتوجيهات بشأن المقترحات الواردة فيها. وقد تود اللجنة أن تحث الأمانة على مواصلة التفكير على مستوى المنظمة في العمليات الخاصة بالترجمة بغية التوصل إلى اتفاق على نطاق المنظمة كلها بشأن الحلول الأقل تكلفة، والأكثر نجاعة لتأمين الاتصال من خلال التعددية اللغوية.

الملحق

الاجتماع الدولي السنوي بشأن الترتيبات اللغوية والتوثيق والمطبوعات – البيان المعتمد في الدورة التنفيذية التي عقدت في مقر الوكالة الدولية للطاقة الذرية، فيينا، في 28 يونيو/حزيران 2006

إن مديري خدمات المؤتمرات واللغات في المنظمات الدولية، وقد التأموا في فيينا في يونيو/حزيران 2006 لاجتماعهم السنوي، عاودوا التأكيد على الدور الضروري والجوهرى المتواصل الذي تضطلع به خدمات المؤتمرات واللغات في المنظمات الدولية.

وأكدوا مجددا على التزامهم الكامل بمواصلة الإصلاحات بغية تعزيز الأهداف المهنية الأساسية المتمثلة في الجودة والإنتاجية والتقييد بالمواعيد وفعالية التكاليف. وقد برهنت خبرتهم الجماعية على أن بالمستطاع تحقيق قدر أكبر من فعالية التكاليف والإنتاجية دون المساس بالجودة، عندما يتسنى تنفيذ التدابير الإصلاحية على نحو متواصل من منظور مستقبلي، مع تحديد واضح لأهداف كل مرحلة من المراحل، واستنادا إلى مؤشرات موثوقة وشفافة وقابلة للمقارنة.

وقد شددت جميع المنظمات المشاركة على أن موظفيها هم الرصيد الأعظم لديها. ولا بد لمبادرات الإصلاح في مجال خدمات المؤتمرات واللغات والنشر – كما هو الحال في أي مجال آخر – من أن تشرك الموظفين في مراحل التصميم والتنفيذ من أجل الاستفادة القصوى بخبراتهم وتجاربهم لضمان تحقيق الحد الأقصى من المنافع.

وقد رحب أعضاء "الاجتماع الدولي السنوي بشأن الترتيبات اللغوية والتوثيق والمطبوعات" بالتقدم الذي شهدته مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذي أثمر عن فرص لتحسين تقديم الخدمات عن طريق تبسيط وتحديث الممارسات الإدارية وإجراءات العمل الخاصة بخدمات المؤتمرات واللغات.

كما تم التشديد على الحاجة إلى نظم واضحة ومحددة للمساءلة في سياق عملية شاملة لوضع الميزانية استنادا إلى النتائج، كما تم التشديد أيضا على أهمية وجود تقييم يتسم بالشفافية للخدمات المقدمة، ورئى أن من الضروري تزويد المديرين والمسؤولين عن أنشطة البرامج بالموارد الضرورية وأن يفوضوا بالسلطة والمرونة اللازمين ليتمكنوا من تحقيق النتائج المستهدفة.

وأكد المشاركون على أهمية وضع سياسات صائبة خاصة بالموظفين تستند إلى خطوط واضحة للمساءلة، واتاحة فرص التطور المهني للموظفين على أساس الجدارة. وأوصوا بأن تراعي السياسات الخاصة بنقل الموظفين الطبيعية

المتخصصة للمهنيين في مجال المؤتمرات واللغات، وأهمية الحفاظ على الذاكرة المؤسسية وإغنائها والإبقاء على هياكل أساسية متينة.

كما أعربوا عن قلقهم حيال النقص الذي يشهده سوق العمل فيما يتعلق بالمهنيين اللغويين الذين يتمتعون بالمستوى العالي من الخبرة والتجربة الذي تطلبه المنظمات الدولية. ورأوا من ثم ضرورة معالجة مشكلة التعرف على هؤلاء المهنيين المؤهلين واجتذابهم وتوظيفهم والإبقاء عليهم، وذلك لتلبية الطلب في هذا المجال، سواء حالياً أو في المستقبل القريب، عندما يتقاعد عدد كبير من المترجمين التحريريين والمترجمين الفوريين.

وقد تم التشديد على أهمية تنمية المهارات والقدرات لدى المختصين في مجال المؤتمرات واللغات. وينبغي من ثم إيلاء الاستثمار في تدريب الموظفين أولوية عليا. وأوصى المشاركون على نحو خاص بتعزيز برامج التدريب سواء داخل المنظمات أو خارجها ووضع المزيد من البرامج لتبادل الموظفين بين المنظمات.

ودعا المشاركون إلى توثيق عرى التعاون بين المنظمات الدولية والجامعات وغيرها من المؤسسات الأكاديمية المرموقة وذلك لتشجيع تدريب المهنيين في مجال خدمات المؤتمرات واللغات.

وتم الاتفاق على أن يقوم مندوبو المنظمات المشاركة بنقل هذا البيان الذي يتضمن التزاماتهم وشواغلهم وتوصياتهم المشتركة إلى إداراتهم العليا كي ترجع إليه الأجهزة الرئاسية عند الاقتضاء.