



الأسئلة الشائعة لغير الناطقين باللغة الإنجليزية

ما هي الخدمات التي تقدمها خدمة الترجمة الخطية والشفهية؟

توفر خدمة الترجمة الخطية والشفهية (TIS الوطنية) خدمات الترجمة للأشخاص الذين لا يتحدثون اللغة الإنجليزية وللوكالات والشركات التي تحتاج إلى التواصل مع عملائها غير الناطقين باللغة الإنجليزية. وتمكن هذه الخدمات الأشخاص غير الناطقين باللغة الإنجليزية من الوصول إلى الخدمات والمعلومات في أستراليا بشكل مستقل.

نحن متعاقدون مع أكثر من 2400 مترجم شفهي في جميع أنحاء أستراليا في أكثر من 160 لغة ولهجة مختلفة.

يمكن لغير الناطقين باللغة الإنجليزية الوصول إلى المترجمين الفوريين عبر الهاتف من خلال خدمة TIS الوطنية عن طريق الاتصال على الرقم 131 450.

وكبديل عن ذلك، إذا قمت بالاتصال بمؤسسة مباشرة فإنها قد ترتب لمترجم شفهي بالنيابة عنك.

من الذي يمكنني الاتصال به من خلال خدمة TIS الوطنية؟

هناك أكثر من 22000 وكالة للعملاء، بما في ذلك دائرة الهجرة وحماية الحدود، مسجلين مع خدمة TIS الوطنية. ويشمل بعض من عملائنا الآخرين ما يلي:

- الدوائر الحكومية في الولايات والدوائر الحكومية الفيدرالية
- المجالس المحلية
- الممارسين الطبيين والصحيين
- الصيادلة
- شركات المرافق العامة
- شركات الاتصالات
- خدمات الطوارئ
- الخدمات القانونية
- مزودي خدمة الاستقرار والخدمة المجتمعية.

لا يمكن أن تضمن خدمة TIS الوطنية أن المؤسسة التي تحتاج إلى الاتصال بها تقبل مكالمات بمساعدة مترجم من خدمة TIS الوطنية.

متى يمكنني الاتصال بخدمة TIS الوطنية؟

توفر خدمة TIS الوطنية خدمات الترجمة الشفهية على مدار 24 ساعة، كل يوم من أيام السنة .

المؤسسة التي تتصل بها قد تكون متوفرة فقط خلال ساعات العمل العادية الخاصة بها، علماً أن ساعات العمل تختلف بين المؤسسات.

معظم المؤسسات في أستراليا تعمل خلال ساعات العمل العادية بين الساعة 9 صباحاً وحتى الساعة 5 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة. العديد من المؤسسات تكون مغلقة في أيام العطل الرسمية.

ما الذي يمكن أن أتوقعه عندما اتصل على 131 450 ؟

عندما تتصل بخدمة TIS الوطنية سيتم استقبالك من قبل عامل الهاتف في خدمة TIS الوطنية باللغة الانكليزية الذي سوف يسألك ما هي لغة المترجم التي تحتاج إليها.

بعد أن تطلب اللغة، سيتم وضعك على الانتظار بينما يقوم عامل الهاتف بالبحث عن مترجم متوفر. يرجى البقاء على الخط حتى لو لم يكن هناك موسيقى الانتظار.

إذا كان هناك مترجم بلغتك متوفراً، سوف يوصلك عامل الهاتف بالمترجم ويسألك عن المؤسسة التي تحتاج إلى الاتصال بها. الرجاء أن يكون لديك اسم المؤسسة ورقم هاتف الاتصال بها ورقم العميل أو رقم الحساب الخاص بك مع المؤسسة (إن وجد) جاهزاً عند الاتصال بخدمة TIS الوطنية.

يجب أن يظل عاملوا الهاتف محايدون ولا يمكنهم إعطاء التوصيات حول المؤسسة التي يجب عليك الاتصال بها. عندما يتم توصيلك بمترجم، فإن المترجم لن يشارك في محادثة غير رسمية معك حيث أنه ملزم بأن يبقى محايداً خلال جميع مهامات الترجمة.

سوف يقوم المترجم بإبلاغ عامل الهاتف في خدمة TIS الوطنية بمن تحتاج الاتصال به، وسيقوم العامل بالاتصال وربطك انت والمترجم بالمؤسسة المطلوبة.

إذا لم يكن هناك مترجماً متوفراً في لغتك سوف يطلب منك عامل الهاتف الاتصال مرة أخرى بعد 10 دقائق. إذا كنت تتحدث بأكثر من لغة، قد تريد أن تطلب مترجماً بلغة أخرى.

ماذا علي أن أفعل إذا كنت أعرف المترجم الذي قامت خدمة TIS الوطنية بربطي معه؟

إذا كنت تدرك بأنك تعرف المترجم، فأنت الذي تقرر ما إذا كنت ترغب في مواصلة جلسة الترجمة.

إذا كنت لا ترغب في الاستمرار مع نفس المترجم، أبلغ عامل الهاتف في خدمة TIS الوطنية أو المؤسسة وقم بإنهاء المكالمة.

هل يمكنني أن أطلب مترجم أو مترجمة؟

نعم. إذا كنت تفضل مترجماً من جنس معين، أبلغ عامل الهاتف في خدمة TIS الوطنية أو المؤسسة التي يتم الاتصال بها في أقرب وقت ممكن. سوف تحاول خدمة TIS الوطنية أن توفر لك مترجماً من الجنس المطلوب.

هل يمكنني طلب مترجم من دين أو خلفية ثقافية معينة؟

لا. يقوم عاملوا الهاتف في خدمة TIS الوطنية بتحديد الوظائف للمترجمين على أساس مستوى اعتمادهم وتوافرهم ولا يمكن إختيار مترجم على أساس دينه أو خلفيته الثقافية.

أود استخدام مترجم شخصياً. هل هذا ممكن؟

نعم. توفر خدمة TIS الوطنية خدمات الترجمة الشفهية في الموقع.

إذا كنت بحاجة إلى مترجم في الموقع، يجب عليك الاتصال بالمؤسسة التي تحتاج إلى التواصل معها من خلال خدمة TIS الوطنية باستخدام مترجم عبر الهاتف. ثم يجب عليك أن تطلب منها الترتيب لمترجم لك في الموقع.

أحتاج إلى الاتصال بخدمات الطوارئ بواسطة مترجم. ماذا علي أن أفعل؟

للاتصال بخدمات الإسعاف أو الشرطة أو الاطفائية يجب عليك دائما الاتصال بالرقم 000 مباشرة.

سيقوم خط خدمات الطوارئ 000 بالاتصال بخدمة TIS الوطنية وربطك بمترجم وذلك باستخدام خط الأولوية على مدار 24 ساعة يوميا، سبعة أيام في الأسبوع.

هل خدمات TIS الوطنية مجانية لغير الناطقين باللغة الإنجليزية؟

نعم. غالبية خدمات TIS الوطنية للترجمة الشفهية هي مجانية لغير الناطقين باللغة الإنجليزية.

عموما فإن المؤسسة التي تقوم بالاتصال بها ستقبل الرسوم لهذه الخدمة من أجل توفيرك بإمكانية الحصول على خدماتها. بعض المؤسسات والممارسين الطبيين مؤهلين للحصول على ترجمة مجانية من خلال خدمة TIS الوطنية.

بعض المنظمات قد لا تقبل المكالمات من خدمة TIS الوطنية. ومع ذلك، إذا قمت بالاتصال بالمنظمة مباشرة فإنها قد تكون قادرة على معاودة الاتصال بك مع مترجم عبر الهاتف.

إذا كنت بحاجة إلى الاتصال بمؤسسة لا تتعامل مع خدمة TIS الوطنية، ولم تكن المؤسسة على استعداد لقبول الرسوم للخدمة، فإنه يمكنك اختيار دفع ثمن الخدمة بنفسك. للقيام بذلك، أخبر المترجم وسوف يقوم عامل الهاتف لدينا بالترتيب لك لإنشاء حساب مع خدمة TIS الوطنية. كما وسوف تحتاج إلى تقديم تفاصيل بطاقة الائتمان الخاصة بك إلى خدمة TIS الوطنية لإنشاء حساب.

ما هو دور المترجم في خدمة TIS الوطنية؟

دور المترجم هو ترجمة الكلمة المنطوقة في لغتك بأكبر قدر ممكن من الدقة.

لا يقوم المترجمون بتوفير النصيحة. وينبغي أن لا يسأل المترجمون أسئلة غير تلك المطلوبة من قبل عامل الهاتف في خدمة TIS الوطنية أو الشخص الذي تتصل به.

مترجمو خدمة TIS الوطنية ملتزمون بمدونة قواعد السلوك الصارمة، وتحكم هذه القواعد سلوكهم المهني. تغطي مدونة قواعد السلوك هذه التزامات مختلفة والتي تشمل:

- السلوك المهني
- السرية
- الكفاءة
- الحياد
- الدقة
- وضوح حدود الدور
- الحفاظ على العلاقات المهنية
- التطور المهني
- التضامن المهني.

المزيد من المعلومات حول مدونة قواعد السلوك متوفرة من المعهد الأسترالي للمترجمين الشفهيين والخطيين. (AUSIT)

كيف يمكنني تقديم ملاحظات إلى خدمة TIS الوطنية؟

إذا كنت ترغب في تقديم ملاحظات حول خدمة TIS الوطنية، أو المترجم أو عامل الهاتف يرجى الاتصال بخدمة TIS الوطنية على الرقم 131 450.

وعندما يتم توصيلك بمترجم، أبلغ عامل الهاتف بأنك ترغب في تقديم ملاحظات إلى خدمة TIS الوطنية. سيتم تسجيل ملاحظتك وإحالتها إلى الفريق ذات الصلة في خدمة TIS الوطنية للنظر فيها.

كيف يمكنني استخدام مترجم بفاعلية أكثر؟

يمكنك استخدام مترجم خدمة TIS الوطنية بفاعلية أكثر من خلال:

- إعداد جميع المعلومات التي تحتاجها للجلسة قبل الاتصال بخدمة TIS الوطنية
- التحلي بالصبر وانتظار المترجم لإنهاء الترجمة قبل التحدث مرة أخرى
- استخدام جمل قصيرة
- تجنب استخدام اللغة أو الألفاظ العامية التي قد يكون من الصعب ترجمتها
- فهم دور المترجم
- عدم طلب النصيحة من المترجم أو طلب الدفاع عنك
- إخطار المترجم أو المؤسسة أو خدمة TIS الوطنية فوراً إذا كنت تواجه صعوبة في فهم المترجم.

هل يمكنني الحصول على وثائق مترجمة من خلال خدمة TIS الوطنية؟

لا. لا تقوم خدمة TIS الوطنية بتوفير خدمات الترجمة الخطية التجارية.

تقوم دائرة الهجرة وحماية الحدود بتوفير خدمة ترجمة الوثائق مجاناً للمواطنين الأستراليين المؤهلين والمهاجرين المتوطنين بشكل دائم في أستراليا. للاستفسار عن هذه الخدمة، اتصل بمزود برنامج اللغة الإنجليزية للمهاجرين البالغين (AMEP) المحلي.

يمكنك العثور على معلومات حول خيارات الترجمة الأخرى عن طريق الاتصال بسلطة الاعتماد الوطنية للمترجمين الخطيين والشفهيين (NAATI).