

歐盟口譯總署暨筆譯總署參訪心得

賴守正 汝明麗 陳子瑋

教育部於 2006 年 10 月曾邀請歐盟執委會口譯總署班尼德梯總署長 (Mr. Marco Benedetti, Director General of DG Interpretation, European Commission)，及該署多元語言暨口譯訓練處史考特處長 (Mr. Antony Scott, Head of Unit “Multilingualism and Interpreter Training Support”) 來臺訪問，並建立雙方持續交流之共識。

在此共識基礎之上，歐盟口譯總署旋即於 2007 年 3 月邀請我國派員前往參訪，教育部則核派時任國立臺灣師範大學翻譯研究所所長的賴守正教授、陳子瑋助理教授及輔仁大學翻譯學研究所汝明麗助理教授，組團赴歐盟參觀口譯總署、筆譯總署等機構，以深入瞭解歐盟口筆譯組織之運作、測驗和甄選機制，作為教育部於 2007 年底舉辦之第一屆中英文翻譯能力考試之參考。

為與國內翻譯學界人士分享參訪成果，特將考察報告書改寫，整理各項主要發現與感想，期盼未來雙方在現有互訪基礎上能展開更密切的合作與交流。

壹、參訪單位

歐洲聯盟正式建立源於 1957 年簽訂之羅馬條約，其中第一條即明文規定各會員國之官方語言皆為歐盟之官方語言。此外，由於歐盟體制設計涵蓋立法權在內，凡經歐洲議會、委員會通過之法令即具備法律效力，並於各會員國內施行，故基於民主精神，

賴守正，國立臺灣師範大學英語學系（所）教授兼歐洲文化與觀光研究所所長，E-mail: sclai@ntnu.edu.tw。

汝明麗，輔仁大學翻譯學研究所助理教授。

陳子瑋，國立臺灣師範大學翻譯研究所助理教授。

歐盟堅持多語主義，俾利各會員國內之民意在歐盟體制下亦得充分體現。此為歐盟多語政策之歷史背景。

歐盟主要機構包括執委會、理事會、歐洲法院、歐洲議會。前三者內部之口譯工作係由執委會口譯總署負責，下設 500 名全職人員。口譯總署每年提供之口譯服務達 140,000 人日，平均每日提供 500 至 600 位口譯員協助 50 至 60 場會議之口譯工作。就規模而言，歐盟口譯總署實為全世界最大之口譯服務單位。

歐洲議會有其專屬口譯部門，專門負責議會之口譯工作，共有 350 位編制內口譯員。除上述單位編制內的口譯員之外，歐洲議會、歐盟執委會及歐洲法院亦共同舉辦自由口譯員認證。現有 2,750 位經過共同認證之自由口譯員 (Accredited Conference Interpreter) —— 其中包含 20 ~ 30 位工作語言包括中文之譯員 —— 具備資格同時為歐洲議會、歐盟執委會及歐洲法院提供口譯服務。

筆譯總署為歐盟執委會下屬之專業筆譯單位，且服務對象僅限於執委會。目前編制內有 250 位全職人員，另有 1,800 餘位約聘或自由譯者，其中大部分人員於比利時首都布魯塞爾辦公，另外一部分於盧森堡執行業務。由於筆譯總署規模龐大，因此比京之辦公地點必須於市中心歐盟單位集中地點外另覓場地。目前在比京辦公之人員中有 1,000 名譯者，且每名譯者皆有單人專用辦公室。

筆譯總署工作量近年大增，1992 年全年譯稿量為 914,649 頁，至 2006 年已成長至 1,541,518 頁。若依規模而言，歐盟筆譯總署已超過加拿大翻譯局而成為全世界最大翻譯機構。

貳、參訪內容摘要

3 月 7 日起開始正式參訪。第一天的行程包括聽取簡報，介紹歐盟歷史與建制、歐盟執委會口譯總署之基本資訊，隨即實地參觀歐盟執委會

於當天舉辦的一場記者會，代表團成員不僅在會場目睹 22 種語言同步口譯的盛況，更在口譯總署人員安排下進入口譯廂參觀口譯主機，了解口譯員的具體工作環境。

第二天前往歐洲議會，除聽取其內部口譯部門簡報外，亦有機會實際觀察一場小型會議口譯的情況。最後在聽取口譯總署代表介紹其多元語言暨口譯訓練處之職能後，結束當日行程。

第三天與第四天除了與歐盟對外關係總署代表會晤外，參訪重點放在新科技於會議口譯領域的應用，以及口譯總署舉辦之譯員甄選與認證考試，包括考試的標準與型式等。

第五天參訪筆譯總署（DG Translation）。該署各單位分別簡報介紹其運作方式、筆譯的品質評量、與歐洲各大學校院之合作，以及電腦輔助翻譯的應用現況。

第六天上午實地觀察口譯總署為中國培訓口譯員的訓練課程，下午則經由簡報與實際走訪辦公室的方式認識該總署的口譯工作排程制度（programming of interpretation）。

第七天，同時也是本次參訪行程的最後一天，由我方向口譯總署官員介紹我國口筆譯專業發展現況，包括口譯市場統計資料與臺灣主要口筆譯培訓機構之介紹。簡報完畢並與在場歐盟官員熱烈互動，與會者皆對臺灣現行口筆譯訓練、專業考試等相關資訊極有興趣，本團團長賴守正所長亦適時提出邀約，商請該署官員來臺擔任臺灣師大、輔大兩所口譯聯合專業考試之觀察員，結果立即獲得正面回覆，預計今（2008）年 6 月該署將派遣資深譯員官員來臺，進一步展開雙邊交流。

參、口譯總署、筆譯總署之特色

在為期 7 天的參訪中，代表團發現歐盟口筆譯機構與運作機制的下列特點，十分值得臺灣參考與學習：

一、堅持品質

為順利執行多語政策，歐盟自成立以來便極為重視相關會議口譯及文件翻譯工作。為確保品質維持不墜，歐盟口譯總署更從體制內、外著手，雙管齊下。

以口譯為例，口譯總署與歐洲議會及歐洲法院合辦編制內口譯人員考試，並聯合舉辦自由譯者認證（關於認證考試，詳見下節公開甄試）。一旦通過認證，這些自由譯者可在上述 3 機構從事會議口譯。而基於對專業輔導的重視，口譯總署特別為新進口譯員提供為期 4 周之密集專業訓練。

此外，口譯總署亦提供口譯員語言、知識、文化的進修課程（refresher courses）；口譯之外簡報、教學技巧的培訓；雙向翻譯（retour）訓練。平均每人每年進修受訓時間達 15 天，因受訓而減少口譯員工作時間之成本，不含聘請教師之費用在內，即達每年 50 萬歐元。

除了不吝投資、輔導口譯員持續進修外，口譯總署對後續口譯品質管制也極為重視。具體措施包括：會議結束後口譯團隊負責人需填報口譯實施狀況報告，說明提供語種、實際使用語種數量、口譯員異常表現、主辦單位及聽眾反映事項等。另針對自由譯者亦進行不定期評量，評量等級分為 1 至 3 分，3 分為最優，1 分最低。

此外，由於歐盟每天平均進行 50 ~ 60 場會議，口譯需求量甚大，口譯員之妥適調度及派遣亦為品質把關的關鍵。為因應此需求，口譯總署內部自行開發一套派遣系統，排程（Programming）部門有 25 位來自 12 個會員國之全職人員執行此項任務。排程部門之工作分配依會議流程而定，計有需求管理、自由譯者管理、外勤任務（mission）排程、臨時異動及意見回覆等 6 部分。

同樣重視翻譯品質的筆譯總署則從語種與議題著手，例如將歐盟 23 種語文分為 3 類：A 類為北歐地區語種，B 類為歐盟常用之主要語種加上

2007 年加入之二國，C 類為南歐地區語種。語種內再依議題分配專屬譯者，此措施之目的在使譯者能累積議題知識，以提升翻譯品質及效率。

如前所述，筆譯總署工作量近年大增，若依規模而言，歐盟筆譯總署已超過加拿大翻譯局而成為全世界最大翻譯機構。因此筆譯總署對翻譯接件自有一套務實作法：筆譯總署接件窗口單位會將所有文件分為 A 至 E5 類，稱為翻譯品質類別（Translation Quality Type, TQT）。A 類為需求最高之文件，如法律條文、規定等，而 E 類屬於臨時性文件或媒體訊息等。E 類翻譯重點為正確可用即可，不要求細部文字之潤飾。

除將待譯文件先行分類外，譯文完成後的品質管制可分為兩階段。第一階段係對譯文進行修訂，其中又分四種：第一種為細改（Revision），即詳細比對原文及譯文，以符合 TQT 分類之標準；第二種為抽驗（Checking）先就譯文之流暢度進行全文檢驗，若發現疑誤，則對照原文檢查；第三種為針對自由譯者之評鑑（Evaluation），主要檢查項目為譯文是否完整，及詳細抽查譯文 10% 之內容；第四種為審稿（Proof Reading）主要檢查項目為日期、人名、數字、參考資料、註解等項目是否有所疏漏。

第二階段的品管則為品質評量，共分為 1 至 4 級。第 4 級為最高品質，第 1 級則為無法接受。此項譯文評鑑之實施對象為全體譯者，而非如傳統上資深譯者免評鑑之作法。

除上述體制內的品質把關與管制措施外，在歐盟體制外，口譯總署與筆譯總署亦擬有具體策略，以確保優質翻譯人才來源穩定。

如口譯總署即長期推動口譯人才的培養工作，包括推廣宣傳、財務支援與教學協助等。

在推廣宣傳方面之具體作法為與會員國政府及大學合作，舉辦說明會、研討會、訓練工作坊等。口譯總署長年以來與歐洲各大學合作推動歐洲會議口譯碩士（European Master of Conference Interpretation, EMCI）學程，希望透過校際合作，提昇口譯教學品質。歐盟執委會設計並提供口筆譯學校入學、畢業考試相關準則、課程綱要給歐洲口筆譯訓練機構，

以期統合口筆譯教學標準，並促成不同學校之間的師生交流。此外，歐盟也提供學生實地參訪歐盟的機會（Study Visits），讓口譯學生到會場實習。

目前 EMCI 計畫已提出各項課程模組（Module）供各會員國合作學校參考，並定期召開研討會，探討重要議題及未來發展方向。除 EMCI 外，口譯總署亦視需要定期舉辦 SCIC-Universities Conference 狀況，與各大學交換意見。

財務支援方面，則為提供補助及對大學提供協助兩種。2006 學年度口譯總署及歐洲議會合計提供 18 項補助，金額合計為 440,000 歐元，18 項補助案中有 12 項補助新會員國。在獎助學金方面，2006 學年度共發放 245,000 歐元，嘉惠 118 名學生。獎助學生數量自 1998 年以來累計達 1,030 人。

在教學協助方面，2006 年口譯總署合計提供 50 所大學 592.5 天之教學協助，其中大部分集中在新會員國。教學協助之另一項重點為教師進修。進修課目包括教學法、評量及演講稿製作等。除教師進修外，口譯總署亦舉辦主要課程負責人之研討會，並設有訪問學者機制。

從 2006 年開始，筆譯總署亦與歐洲各大學合作推動歐洲筆譯碩士（European Master of Translation, EMT）學程，希望透過校際合作，提昇筆譯教學品質，目前 EMT 計畫已提出各項課程模組（Module）供各會員國合作學校參考，並預計近期召開研討會，探討未來發展方向。

二、公開甄試

除由公務體系晉用外，執委會、歐洲議會及歐洲法院亦於 2004 年起共同辦理自由口譯員甄試。不論公職考試或自由譯者甄試，口譯專業考試項目皆為自選語言組合之雙向同步（10 分鐘）及逐步（6 分鐘）各一段，所有考題皆為現場真人演說，且每位考生題目皆不同。此種作法迥異於臺灣師大、輔大聯合專業考試採播放演講錄影之方式，也與甫於去年底、今年初舉辦之教育部中英文翻譯能力考試中，逐步口譯採統一錄音演講

的方式不同，未來仍有交換意見之空間。初步評估所以有此差異，或與歐盟係口譯員之聘雇單位（employer organization）有關，以聘雇單位的角度來看，公開甄試的目的是要發掘立即可上場工作之人才，所以其甄試的主要考量係儘量維持考試真實性，因此必須動用大批講者現場演講。反觀國內臺灣師大、輔大兩校聯合專業考試雖然亦努力維持考試的真實性，惟限於資源及公平考量還是採用錄影方式播映考題，而教育部中英文翻譯能力考試作為政府主管機關主辦的考試，對維持考試公平性的考量自然更是凌駕於對考試真實性的要求。

歐盟口譯總署自由口譯員甄試於 2006 年之通過率約 30%，考官皆為現職口譯員。考評之三項標準優先順序為：譯文內容前後連貫、正確度及語言流暢程度。考官評分方式採總合評分（holistic grading），而不進行分項評分。考生必須符合前述三項標準，通過專業技能考試後，方能進入面試階段，接受歐盟相關知識的測驗。

在譯者招募方面，筆譯總署除有編制內譯者外，亦招聘自由譯者。一般而言，經考核通過之自由譯者多半以 1～3 年合約方式約聘，必要時亦採取外包之方式。

三、科技應用

隨著資訊科技的日新月異，口筆譯之培訓及工作樣態也出現新的風貌。以口譯人才培訓為例，歐盟口譯總署目前應用先進科技推動建立演講資料庫（Speech Repository）先導計畫。除蒐集歐盟各機構實際會議演講之影音資料外，也邀請編制內的資深口譯員、培訓人員錄製演講，整理上網後，口譯教師與學生可上網下載作為練習素材，或者利用口譯總署開發之 Symrek 應用軟體，讓口譯學生可以同時多軌儲存下自己練習的聲音檔。該系統實際上為演講資料庫加學生練習軟體，採客戶端下載方式以降低網路頻寬負擔，並可於練習時錄音上傳至檔案庫。該系統於 2007 年 5 月完成測試版，並自 2007 年中開放免費使用。

此外，越來越多會議逐漸開始以遠距方式進行，此等新科技的應用已為口譯工作帶來新的挑戰，不論是遠距翻譯或視訊會議，其涉及之軟硬體問題與臺灣市場關切的課題極為近似，例如聲音、影像品質的控制、口譯員工作空間的改變所帶來之身心適應問題等。口譯總署於此方面，亦積極投入資源，研究遠距會議口譯之相關議題，並參與制定遠距會議口譯之國際標準。

在其他會譯口譯新科技方面，歐盟主要關切的議題則包括網路聊天、虛擬會議、媒體活動、隨選視訊編譯（video clips on-demand）等。

筆譯工作與科技的關係也同樣越來越密切。舉例而言，近年來筆譯總署除傳統文件翻譯外，亦開始從事網頁翻譯工作，並預估未來網頁翻譯數量將大幅增加。目前網頁翻譯部門下有 100 位工作人員，未來將逐步擴編。筆譯總署體認網頁文體與傳統文件之差異甚大，無法以傳統方式直接進行翻譯，因此已逐步建立網頁翻譯之專屬團隊與工作模式。

在支援筆譯工作方面，筆譯總署建有一套機制十分完整之電腦輔助系統，此系統兼具派件、排程、翻譯記憶（Translation Memory）及機器翻譯（Machine Translation）等功能。由於筆譯總署最重要工作項目為法律文件之翻譯，因此用詞必須精確且一致。為符合此項要求，筆譯總署已建制完成一套詞庫，稱為 IATE。

在翻譯過程中，文件共分 3 類，要正式出版之文件皆由人工進行翻譯；內部文件則由機器先行翻譯，再經由人工校稿，若純屬訊息流通性質之文件，則以機器翻譯為主。筆譯總署目前使用之電腦輔助系統稱為 EURAMIS，全名為 European Advanced Multilingual Information System。本系統具有多項功能，除本身建有中央翻譯記憶庫（central translation memory）之外，並可執行比對（alignment）之功能，亦具備連結機器翻譯系統詞庫及法規資料庫 Celex 之界面，另外亦可連上內部網路及使用電子郵件。

肆、心得與建議

- 一、臺灣師大、輔大口筆譯教學師資、課程設計之標準與歐盟相近，且教學理念相同，因此本次參訪之雙方溝通順暢，並得由自身經驗互相印證推動口筆譯教學、研究及實務方面之心得。同時，透過本次參訪使歐盟對於我國口筆譯教育之狀況已有初步認識，並獲得正面評價。
- 二、本次參訪除由邀訪單位口譯總署班尼德梯總署長親自接見外，簡報多由處長（Head of Unit）層級官員擔任。筆譯總署長隆洛斯（Mr. Lonroth）並親自設宴款待代表團及我駐北京官員，午宴除總署長本人出席外，尚有司長級（Director）官員及處長級官員參加。席間我方團長口頭提出總署長訪臺邀請，並獲得正面回應。由於本次訪問雙方互動甚佳且層級達總署長級，後續交流應得於良善基礎展開。
- 三、歐盟為培養口筆譯人才，已設有與會員國各大學之合作教學及研究計畫，並依照歐盟整體教育政策調和各校課程，鼓勵會員國師資進行交流。若能秉此合作精神與我國口筆譯產官學界持續互動，雙方必能於平等互惠之基礎上推展密切合作關係。
- 四、建議未來推動合作項目：
 - （一）獎助（學）金與實習機會：與學生較相關的項目包括伊拉斯莫斯世界（Erasmus Mundus）計畫、實習生計畫、研習參訪活動。
 - （二）師資訓練交流：邀請歐盟口筆譯訓練、評量負責人訪臺、籌辦演講、研討會及師資訓練活動。
 - （三）鼓勵並輔導國內口筆譯從業人員取得歐盟自由口筆譯人員資格。
 - （四）與歐盟洽商提供我國政府口筆譯人才訓練課程之可行性。
 - （五）推動國內翻譯系所與歐盟及歐洲翻譯系所之長期交流。

伍、歐盟口筆譯制度對於我國政府口筆譯制度之政策意涵

歐盟口筆譯制度實為世界最龐大之政府口筆譯機制，不但具有明確之法源，且服務對象之多，內容之廣，世所僅見；歐盟依現行制度所晉用之口譯及筆譯工作者，皆為正式公務人員，依規定納入考核，並享有公務人員之完整福利。

政府機關行事以法源為依據，歐盟法規明確揭櫫多語主義，實為口筆譯制度興盛之最大原因。證諸我國尊重多元文化及語言為近年政府施政目標之一，教育部亦曾草擬《語言平等法》草案，為我國語言政策開拓新局。然而法案之推動必須配合諸多條件，且所需時間無法確實掌握。因此，我國政府專業口筆譯制度法源之確立宜列為長程目標，持續推動。

同時，於目前我國為單一官方語言之大環境下，為逐步推動多語政策與國際化，長期目標除確立法源依據外，亦宜考慮優先實施口筆譯專業人員另列為公務人員專門類別；由公務人員資格考試類別增設口筆譯人員項目，於現有的法規體系下為將來多語環境預做準備。翻譯人員若能單獨列為公務人員資格項目，則代表制度面確認翻譯人員之專業，對推動人才培育將大有助益，進而吸引優秀人才從事翻譯工作，提升政府部門翻譯品質。近年政府雖採取機關精簡之大方向，惟翻譯人員為國家長期發展之重要人力資源，宜專案考量，以充分支援國家整體發展之能量。

另就近期及中期而言，則宜逐步分階段改革現有制度架構，以期獲得立竿見影之效果。具體推動項目則大致可分為人力資源及進修資源兩項。人力資源方面，宜調查並統計各級政府機關辦理口筆譯相關業務之人員及工作內容，經整理後建立連絡網路，以促進交流及有效發布口筆譯工作相關進修機會。進修資源方面，最終目標可朝歐盟強制規定進修時數之方向推動，但於法源、制度建置完成之前，宜就現有資源進行規劃，提供政府口筆譯工作人員可主動選擇之進修機會，其中尤以不定期

進修為最立即可行之初步措施。

擴大進修資源具體實施方式可考慮結合已實施多年之終身學習制度，藉由提供各項口筆譯相關知識之進修學習機會，可有效發揮提升政府翻譯品質之效能。而提供進修資源工作之初期，由於過去沒有先例可循，可採小規模試辦，僅就現有相關資訊加以彙整，並由適當管道統一發布，以利政府口筆譯人員選擇；待實施漸有成效，並累積相當經驗後，則必須將口筆譯相關進修逐步納入整體規劃。不論未來規劃係僅提供進修類別及時數大綱，而具體進修內容由進修人員自行選擇，或明確規定進修內容項目，都宜考慮由單一主政機關統籌規劃及協調。

目前政府設有國立編譯館專司翻譯相關工作，主要業務偏重國內外重要著作及學術名詞之翻譯。未來若考量提升整體政府口筆譯質量，宜從擴大國立編譯館之現有功能著手，亦即除原有業務範圍外，逐步擴大編制，擴充翻譯相關業務項目。尤宜參考歐盟相關措施，考量納入翻譯人員在職訓練之規劃與統整。如前所述，歐盟為維持翻譯品質，嚴格要求口筆譯工作者必須長期進修，接受各類在職訓練，藉由內訓與委外訓練並行，每年提供口筆譯工作者所需之相關課程。

於我國現行制度下，政府口筆譯人員之訓練若由結合終身學習制度出發，則可逐步朝向整體規劃專業進修制度之目標推動，必能對於政府口筆譯工作人員能力與素質之提升有所助益。

陸、結語

如前所述，由於 2006 年底歐盟口譯總署總署長來臺訪問，對臺灣留下了深刻、正面的印象，加上駐比京代表處之積極促成，讓本代表團得於 2007 年 3 月順利前往歐盟參訪，除了對這個全世界規模最大、運作機制最成熟的口筆譯機構有了更進一步的認識外，也為雙方進一步的交流奠定良好基礎。

