

書評

口譯評估

陳子瑋

書名：口譯評估（原創版）
作者：蔡小虹
出版者：中國對外翻譯出版公司
出版年：2006
總頁數：266
ISBN：9787500106203
售價：¥16元（人民幣16元）



口譯服務品質衡量已經是近年口譯研究的顯學之一，許多學者紛紛就品質議題由不同面向提出研究結果。雖然集大成的突破性研究仍未出現，但也已累積相當可觀的重要成果。在此前提之下，評論一本口譯品質衡量的學術著作目的是什麼？謹此提出三項想法供讀者參考：第一、詳實介紹主要內容，盡量以報導方式方便讀者瞭解本書主要內容，以便評估是否進一步投入時間與精神閱讀；第二、由學術研究觀點為該書定位，連結與前人研究之脈絡，並且提供讀者相關背景知識，以提升閱讀之效益；第三、由實務角度出發，便利讀者未來評估工作之參考。由前述三項要點看來，蔡小虹教授所著《口譯評估》（2006年10月出版）一書，在眾多研究中，具有其特殊地位與意義，尤其以書中所介紹之大陸學者研究成果及蔡教授所提出之評量方式及標準更具參考價值。以下即按照三項要點逐一敘述¹：

陳子瑋，國立臺灣師範大學翻譯研究所助理教授，E-mail: d9425@ntnu.edu.tw。

一、內容摘要

本書由回顧現有文獻出發，於第一章中整理西方相關研究，並將其分為理論及實證兩部分分別說明。理論部分大致依時序，一路由 D. Seleskovitch & M. Lederer, D. Gile, B. Moser-Mercer, H. Marquant 到 C. Angelelli 分別簡要介紹各家學說重點。實證研究部分則又細分為期望、評估、訊息忠實度及語言質量等方面，並詳細說明 Meta 專刊及 2001 年於西班牙召開的研討會內容。此節所列之西方研究者較為常見，臺灣相關研究亦常見引用。本章第二部份仍依照理論及實證研究兩部分整理臺灣及大陸學者研究口譯品質之結果，理論部分涵蓋範圍由 1987 年至 2006 年，其中除引用學者著作外，較特別的是介紹四篇廣東外語外貿大學的碩士論文，所列碩士論文的研究議題都與口譯品質衡量關係密切，且結果也十分實用，能夠藉由此方法引介碩士論文研究成果不僅別具心裁，也有實質效果。誠如作者所言，這些碩士論文固然在研究方法上還有需要改進之處，但已足以為未來口譯品質評估研究提供思考的方向。

第二章則可視為本書關鍵，綜合前人研究結果說明口譯品質衡量的相關定義、變數及方法。在定義方面，本書所定義之對象包括口譯性質、口譯品質評估、口譯任務及口譯品質四項。其中口譯品質評估部分又細分為評估種類、評估指標、評估目的及評估模式等項目；口譯任務一節再分為溝通方式、溝通程序、溝通情境及溝通語篇結構等部分；口譯品質則再細分為口譯員觀點、靜態結果與動態操作、口譯效果等三部分。口譯品質評估變數則包含訊息單位、準確度、流利度及服務對象滿意度等三部分。本章最後則介紹口譯品質的評估方式，細分為量化及質化兩種類型。

本書第三章至第五章分別詳細分析三種評估模式，第三章為專業評估，第四章為學習成果評量，第五章則為口譯研究評估。第三章之評估對象為專業口譯員。本章由行業專業化觀點出發，主張評鑑專業口譯員可分為專業能力評估及服務品質評估兩部分，而評估方式則可採能力評估

及品質評估兩種。其中能力評估係指資格認證考試、用人單位自行考核及市場規律評估三種，前二種評估方式較常見，自當無須贅述，而市場規律評估所指的是由專家或專業人士推薦及市場篩選兩類方法。第三章最後並附有評估專業口譯員之實例研究，其中並說明評估細部項目及調查表範例。

第四章則專文探討口譯教學成效評量。本章由口譯課程出發，討論口譯教學成果評量的類型、方法及步驟，並於最後章節附有細部說明的評量實例。本章所提之評量類型方法包括課前評量及課後評量兩種，課前評量係指瞭解學生能力之各類評量，目的在於評估學生學習課程之能力；課後評量則針對課程內容，掌握學生學習的部分或全面績效，期使學生能夠有豐碩學習成果，根據實施時間不同，又可分為階段性評量及期末考、畢業考等各類。至於評量的方法，本書提出三類，即「持續性與選擇性評量」、「課間評量與學生課後自我評量」及「校內單項評量與學校與口譯員聘用單位聯合評量」三種。此三種方法為評量之基本原則，各有不同的適用情境，且三者並不互斥。持續性與選擇性原則著重於教師對學生學習成果之長期評估與一次性考試之搭配運用；課間評量與學生課後自我評量係以評量時間是否為課間為劃分；校內單項評估與學校與口譯員聘用單位聯合評量則依參與評量單位之多寡區分。本章最後的評量步驟及實例中提供巴黎高等翻譯學校以及廣東外語外貿大學各類考試例題及細部評量標準。

第五章之標題為口譯研究評估，所指的是針對口譯活動中特定項目的學理研究。本章所涵蓋的口譯研究評估與第三章及第四章之最大不同，在於前二章之研究對象為口譯活動之整體及最終產出，而本章之研究評估則指「可以是純粹的理論性質，也可針對實踐評估出現的種種問題進行深入細緻的探究」。本章前半章以比較專業評估、教學成效評量及口譯研究評估之方式說明三者間的關係，後半章則以兩項研究實例說明口譯研究的實施方式。

第六章標題為思考與建設，即結論與建議。主要結論有六項：第一、西方實證研究發展較早，中國的實證研究進展相對較慢；第二、西方學者側重以跨領域方式研究口譯品質，而中國學者較注重評估標準的問題；第三、口譯品質評估應納入服務對象及聽眾觀點；第四、口譯研究成果已累積相當數量，且因為全球化之關係，推動標準化、高品質口譯服務之時機已成熟，因此可以根據前人研究成果，大規模研究口譯品質相關議題；第五、口譯研究必須植基於理論基礎才能有明確方向及完整體系；第六、目前口譯研究之重點容易限於片面，仍有許多待擴展之領域。

二、研究觀點

本書應為第一本以中文寫作之口譯品質評估專書，作者彙整前人相關研究，輔以大量廣東外語外貿大學及巴黎高等翻譯學校之經歷及實例，進而提出對於口譯品質之看法。整體而言，這是一本以有經驗的口譯教學及研究者為對象的專著，適合任職於大專院校，對於口譯研究已有基礎認識的教師及研究人員閱讀。建議初入門的研究生應在教師指導下研讀，或可作為研究所層級口譯研究相關課程之指定參考或指定閱讀材料。

本書所涵蓋之內容十分豐富，且架構十分完整，可以明顯看出作者強烈之企圖心。雖然囿於篇幅無法將所有相關前提全數納入書中，但其中所提出的多項概念對於有志從事研究者皆深具啟發功能。例如書中明確將評估專業口譯員及口譯教學評量分為兩章探討，對於從事口譯教學及研究之教師便能發揮釐清教學評量設計之作用。其次，第三章不論在內容詳實、論述邏輯或分析深入各方面看來，皆居各章之冠，且其中所提出之專業口譯評估方式十分具有參考價值。

如前段所述，這是一本以有經驗的口譯教學及研究者為對象的專著，因此許多有關於口譯品質及教學評量之基本概念皆省略。若將本書作為研究所口譯研究相關課程之研讀教材，建議教師應於閱讀前補充基本概念。於此建議不熟悉評量議題之讀者於進入本書前，可配合先研讀 David

Sawyer 於 2004 年出版的《Fundamental Aspects of Interpreter Education》一書第四章〈Foundations of interpreter performance assessment〉。該章以簡要方式說明評量之基本原則，且涵蓋範圍由最基礎開始，恰可與本書相輔相成，補充基本概念，以使閱讀效率提升。至於實際閱讀本書時，建議初入門讀者不妨先閱讀第二章之定義及參數部分，待對於基本概念有一定認識後，再回頭閱讀第一章的前人研究回顧，定更能觸類旁通，收穫更多。此外，本書雖然沒有專門探討實作評量（performance test）及真實性評量（authentic test）等評量類型的獨立章節，但是相關概念於第三章及第四章卻隨處可見。因此建議對評量不熟悉之讀者宜參考相關文獻，閱讀第三章及第四章時才較容易掌握書中之重點及脈絡。此類文獻十分豐富，參閱應不成問題，建議讀者針對最基本的概念進行瞭解即可，避免陷入細節研究及案例分析而失去焦點。另外，作者對於西方口譯品質研究的文獻採用較少篇幅梳理脈絡，這應該是為了控制篇幅，而不得不做的割愛，但對於教學應用而言，若以本書做為教材，則應另行補充文獻。

本書的另外一項特色則為內容包含大量中國學者研究，且作者論述時明顯以中國環境為對象。對於臺灣的讀者而言，正好可以透過本書瞭解中國口譯評估研究之進展，也能對於大陸口譯市場有更深入之認識。然而，這項特點對於臺灣讀者而言，也可能造成額外負擔，即閱讀時必須多下一番功夫，才能充分掌握兩岸辭彙及用語的差異。本書所含的辭彙差異所造成之挑戰其實不難克服，讀者無需因而卻步。

就全書編排方面，如前所述，第一章之前人研究回顧似較適合與第二章之定義章節對調，以使讀者於進入歷史回顧之前，對於名詞及定義有清楚的認識。此外，第三章至第五章的分類並不一致，第三章及第四章則是以評估對象為劃分基準，各為專業口譯員及學生，分際十分清楚。而第五章卻以口譯活動中某些特定環節為對象，相較之下，似乎無法與前二章連貫，且第五章標題「口譯研究評估」一詞與實際內容並不完全相符。

另由於本書各章涵蓋內容豐富，受限於篇幅，難免出現部分章節內容不甚完備或配置不均之狀況。以第三章為例，其中以較多篇幅說明資格認證考試之內容，而資格認證考試之上一層目標 3.2 節「行業專業化」卻只有半頁篇幅，且內容不盡完整。其次，第三章中 3.5 節「譯員的工作條件」與前後節之關聯性似乎不明顯。

此外，本書雖名為《口譯評估》，但實際內容仍以會議口譯為範圍，並未探討其他口譯型式，如社區口譯、法庭口譯及醫療口譯等。這應是中國目前並無此類口譯之緣故，因此相關研究付之闕如，此種狀況與臺灣極為類似。雖然如此，但為與世界口譯研究潮流更加緊密結合，仍宜適度修正標題，以彰顯研究之國際觀。至於研究方法方面，本書主要仍著重於口譯研究的範圍。後續研究不妨著眼跨領域整合，如引進語言測驗工具，開發為口譯適用的形式，使第四章之內容更加豐富，或者引進管理學對於服務品質之評量研究，以使口譯評估之層面能更完備。

以上係對本書整體之看法，以下則針對第二章之內容進一步提出意見，希望在後續研究中能有所進展。第二章提出口譯品質衡量分為成果評估及過程評估：成果評估是對於口譯產出的評鑑，而過程評估是口譯使用者對口譯效果的客觀反應。根據目前文獻，成果評估應與傳統的口譯譯文研究如錯誤分析等概念近似；過程評估則近似於聽眾觀點的滿意度調查。成果評估類的方法早已普遍使用於各類口譯考試評分標準之中，累積研究成果已經十分豐碩，近年更有朝跨領域研究發展的趨勢，如由 Bachman 一系列語言測驗研究所衍生的相關研究皆屬此類，而觀眾觀點的口譯品質研究從 1980 年代開始以來，也已經有一系列的文獻。可惜的是，兩者之間並沒有交集，使得聽眾觀點與口譯員觀點無法緊密聯繫。而本書所提之成果評估的可信度、可接受度、簡明度、多樣性、迅捷度及技術性等六項指標，或可發展成為兩方溝通的可能方式。然而，提出此六項指標的說明僅以第 25 頁最後一行文字交代，實屬可惜。或許可以考慮添加文獻討論，統整並釐清口譯成果評估及過程評估之互動，進而與第

三章及第四章之各項評估方法及類型，延伸發展為一獨立章節，必定能使內容更聚焦，且可能在口譯研究進程上獲得重大突破。

舉例而言，第三章第一例的客戶滿意度調查問卷中，共有七個問題選項，分別為語言水準、翻譯技能、溝通能力、行業知識、職業操守、知識水準及經驗資歷。根據本書第 25 頁對口譯品質評量類型的分類，此七項應屬於過程評估類，即口譯使用者對口譯效果的客觀反應。其中除經驗資歷外，其他六項似乎都可以依照第 26 頁六項指標之定義歸類。語言水準及翻譯技能可以歸入可信度、可接受度及簡明度，而溝通能力、行業知識則可列入多樣性；例二會議口譯聽眾意見調查表中的八項問題，也與成果評估的六項指標有密切關聯。若能進一步思考兩者之對應關係，並定能夠整合口譯員及聽眾觀點，建立一個多面向的口譯品質評估體系。

三、實務觀點

就實務觀點而言，本書之實用價值甚高，書中引用之文獻也已涵蓋近年研究成果，且各章所提供之案例不僅包含學校考試之評分參考，也包括對於客戶使用口譯服務滿意度調查之問卷樣本。可說對於研究者、教學者都能有實質用途。然而，用於碩士班或博士班初期課程教學時，宜搭配學習評量及測驗相關內容使用，並補充翻譯品質研究相關之西方研究文獻。

四、結論

口譯品質評估是一個有趣但也相當複雜的問題，截至目前為止，研究結果雖然已經累積不少，但仍缺乏有系統的整理，而中文的研究更是相對較少。本書將口譯品質評估問題透過有系統的方式以三種不同的評估需求詳細說明，並附上實際可用之案例研究，不僅能提供從事教學工作之教師學習成果評量的實際參考，亦能使口譯研究人員在研究口譯評

估相關議題時能更有系統地組織前人研究成果。即使仍有部分可修正之處，但整題而言此書瑕不掩瑜，作者所投入的心力必定相當可觀，也因此而愈顯得難能可貴。更期待口譯學界能於此基礎之上更加努力，將口譯評估之研究進程持續向上提昇。

註釋

1. 為方便讀者閱讀，名詞盡量使用臺灣慣用法，與原文用法不盡一致。