

Tafsiri ya Chata za Huduma: Nafasi ya Kukuza Msamiati na Istilahi za Kiswahili

James Nyachae Michira¹ na Henry Indindi²

¹*Chuo Kikuu cha Nairobi*

²*Chuo Kikuu cha Laikipia*

Ikisiri

Tangu kuzinduliwa kwa Katiba ya Kenya ya mwaka 2010, mashirika mbalimbali yamejhimu kutafsiri baadhi ya nyaraka zake kuu katika Kiswahili kutoka Kiingereza. Miongoni mwa nyaraka hizi ni chata za huduma. Chata ya huduma ni hati inayotaarifu umma kuhusu huduma zinazotolewa na asasi, idara ama shirika fulani mahususi; viwango vya huduma vinavyotarajiwa na jinsi wateja wanavyoweza kuwasilisha maoni ama malalamishi yao kwa lengo la kuboresha huduma hizo. Tathmini ya tafsiri za chata hizi za huduma inasawiri tafsiri hizi kama nafasi ya kukuza na kupanua msamiati na istilahi za Kiswahili hasa kutokana na umahususi wa kitaaluma. Katika makala haya, tunaangazia ndaro na changamoto katika tafsiri ya baadhi ya istilahi zinazotumiwa katika mashirika mbalimbali. Tunahoji kwamba huu unaweza kuwa mwanzo wa kukita istilahi na msamiati au kupanua matumizi ya baadhi ya maneno kuafikia msamiati na istilahi hizi mpya.

Maneno Muhimu: chata za huduma, tafsiri, ukuzaji wa msamiati, istilahi za kiswahili

Utangulizi

Katika miaka ya hivi karibuni, chata za huduma zimekuwa sehemu ya maisha na utamaduni wa mashirika mbalimbali. Chata hizi aghalabu huwa zimeandikwa kwa lugha ya Kiingereza. Hali hii hata hivyo imebadilika nchini Kenya hasa tangu kuidhinishwa kwa Katiba ya mwaka 2010 ambayo ilikitaja Kiswahili kama lugha ya taifa na pia lugha rasmi. Mashirika mbalimbali yametafsiri chata zao za huduma katika Kiswahili hivi kwamba kila mara utapata nakala za Kiingereza na Kiswahili. Uteuzi wa chata ya kusoma ndio humtegemea msomaji au mtafuta huduma mwenyewe japo aghalabu nakala zote mbili huwepo. Chata ya huduma inaelezwa na (Elke na wenzake, 2007) kama waraka kwa umma unaotoa habari za kimsingi kuhusu huduma zinazotolewa na shirika husika, na jinsi yaa kuwasilisha malalamishi, maoni na mapendekezo kwa nia ya kuimarisha huduma hizo. Chata za huduma hudhamiria kusaidia kurahisisha huduma kwa umma na kuzifanya ziwawajibikie zaidi wanaozihitaji huduma hizo pamoja na kuziboresha.

Wanaongeza kuwa vipengee vikuu vya chata ya huduma hufafanua: shughuli za shirika ikiwa ni pamoja na jina lake, nembo yake, anwani, wateja watarajiwa, maelekezo kuhusu wakati na muda wa utendakazi, maelekezo kuhusu huduma za kiwavuti ikiwa zipo na viwango vya mahusiano ya shirika hilo na wadau wanaozipokea huduma zake. Aidha, hutangaza viwango vya ubora wa huduma wanaoweza kutarajia na viwango vinavyotarajiwa vya mahusiano baina ya watoaji wa huduma na wapokezi wa huduma hizo. Isitoshe, chata hizi hubainisha haki za wadau wote, wajibu wa kila mmoja wao, muda utakaochukuliwa kukamilisha huduma husika pamoja na ada zitakazototwa ikiwa zipo ili kufanikisha utoaji wa huduma hizo.

Chata nyingine hutangulizwa kwa kutangaza habari za kimsingi kuhusu shirika. Habari hizi hujumuisha maono ya shirika, azimio lake, maadili yake makuu pamoja na taarifa kuhusu jinsi ya kuwasiliana na kupata huduma mbalimbali katika shirika hilo. Utoaji huduma ni kipengee muhimu cha kibiashara ambacho huwajibisha mahusiano kati ya watoa huduma na wapokezi au wahitaji wa huduma hizo. Kimsingi hivyo basi, tunaweza kudai kwamba chata ya huduma ni ikirari ya shirika husika kuhusu kujitolea kwake kuwahudumia wanaozitarajia na wanaozipokea huduma zake. Ni kiapo na azimio la kujitolea kwa watoa huduma kuwahudumia wapokezi na wanaotarajia huduma zao katika njia stahifu. Ingawa wapo wanaoitaja kama mkataba wa kijamii (social contract), ni maoni yetu kwamba chata haiwezi kuwa mkataba hasa kutokana na hali kwamba ni nyenzo inayoandaliwa na upande mmoja wa mahusiano hayo ya kibiashara kuhusu wanachonua kufanya na wanachokitarajia kutoka kwa wapokezi na wanaozitarajia huduma hizo.

Historia Fupi ya Chata za Huduma

Kwa mujibu wa Pollitt na wenzake (1994, 2000), historia ya chata za huduma inaweza kuhusishwa na serikali ya chama cha Conservatives huko Uingereza. Na hasa inahusishwa na aliyekuwa Waziri Mkuu wao, John Major, ambaye alinua kuacha alama na athari za kisiasa kama Waziri Mkuu mpya. Pollitt (ashatajwa) anadai kwamba, Waziri Mkuu John Major, katika taarifa kwa vyombo vya habari tarehe 22 Julai, 1991 alizindua chata ya raia, kwa kusema kuwa hiyo ‘utaratibu wa chata utapata mbinu nzuri zaidi za kugeuza fedha kuwa huduma bora’. Chata za huduma zilichangamkiwa tangu hapo na yamkini kufikia mwaka 1997 kulikuwa na zaidi ya chata elfu kumi. Drewry (2005) naye kwa upande mwingine anadai kwamba, chata ya raia, zilizoanzishwa Uingereza katika utawala wa serikali ya Thatcher kama sehemu ya mabadiliko katika Usimamizi wa Umma, zimetumikishwa na nchi nyingi duniani. Chata hizi huonekana kama nyenzo muhimu za kuimarisha viwango vya huduma kwa umma, na kama nyenzo za kuafikia viwango vya juu vya uwajibikaji na uwazi katika utoaji huduma kwa umma na katika jamii na mataifa mengine kutimiza kanuni za demokrasia kwa umma.

Barani Afrika, chata ya huduma iliidhinishwa katika Kongamano la Mawaziri wa Afrika lililofanyika mjini Windhoek, Namibia, kati ya 5 na 6, Februari 2001. Mataifa yaliyoidhinisha chata ya huduma katika kongamano hilo yalikuwa Uhabeshi, Afrika Kusini, Gaboni, Algeria, Uswazi, Tanzania na Uganda. Nchini Kenya, usuli wa chata unahusishwa na uamuzi wa kisera wa kuanzisha mikataba ya utendakazi katika mashirika ya serikali mwaka 2003 (Talbot, 2003). Miongoni mwa mambo mengine, mikataba ya utendakazi imekita matumizi ya chata za huduma kama nyenzo za kudhihirisha uwajibikaji na utamaduni wa utendakazi katika kuuhudumia umma. Kama sehemu ya mabadiliko katika kuhudumia umma, serikali ya Kenya ilikita matumizi ya chata za huduma kama ‘mkataba’ wa kiuwajibikaji baina ya watoa huduma na watumizi wa huduma hizo kuhusu huduma zinazotarajiwa.

Kwa mujibu wa Mwania (2015), mikakati ya kutekeleza kanuni za chata ya huduma ‘kwa wateja’ itategemea shirika husika. Anaongeza kuwa, ili chata ifanye kazi vizuri, kanuni kuu ya kuongoza utendakazi wa chata inapaswa kuwa hatua endelevu ya kuboreshwa na kuimarishwa kwa huduma hizi pamoja na kujifunza mara kwa mara kuhusu mahitaji na matarajio ya ‘wateja’ ili kuelewa upekee na mabadiliko katika mahitaji na matarajio yao. Mashirika huteua mkakati wa kushirikisha wateja katika kutekeleza ‘huduma zinazoshirikisha wateja’. Drewry (2005) anaongeza kuwa, kumekuwa na ongezeko la mashirika ya umma kutafuta mbinu zinazoafiki mahitaji ya umma (OECD, 1987). Mataifa mengine yameweka chata za huduma kama njia ya kuhimiza wanaotoa huduma mbalimbali kuinua viwango vyake vya utendakazi, na kufanya kazi katika mazingira yanayodhihirisha uwazi zaidi, na kuwajibikia mahitaji ya wateja au umma unaopokea na kutarajia huduma zake. Aidha, kama hatua ya kuwajibika huku, mashirika huweka mfumo wa kulalamika na kutoa maoni katika chata ili kudhihirisha kuwa yako tayari kusikiliza na kuwajibikia mahitaji ya wateja wao.

Umuhimu wa Chata za Huduma

Mwania (2015) anadai kuwa chata ya huduma ni hali ya kudhihirisha maelewano baina ya raia na mtoaji wa huduma za umma kuhusu kiwango na ubora wa huduma hizo. Chata haiwezi kudaiwa kufanikiwa kutekeleza wajibu wake ila kwa wapokezi wa ujumbe wake kuwa na habari kuhusu uwepo wake na uwepo wa ujumbe huo. Tunaweza kudai kwamba moja katika sababu za kuzitafsiri chata katika lugha mbalimbali zikiwemo zile za Kiswahili ni kuhakikisha kwamba ujumbe wake unawafikia wengi. Aidha, kwa kutafsiriwa chata hizi, huwa kumetolewa nafasi ya kuteua kwa wasomaji wake ili anayetaka kusoma ahiari kuchagua chata ambayo atasoma au kuelewa kwa wepesi. Pamoja na huku kutandazwa kwa chata katika sehemu za wazi kazini kama vile mapokezi au pambajio nyingi za mazingira ya shirika, mashirika haya pia hutumia mifumo mbalimbali ya mawasiliano kuwafikia walengwa wa huduma zao. Miongoni mwa mifumo hii ni pamoja na vyombo vya habari, tovuti, magazeti, televisheni, redio, mitandao ya kijamii miongoni mwa nyenzo nyingine. Nigussa (2014) anadai kwamba matumizi ya chata za huduma ni

moja katika mifumo ya kuhakikisha ubora wa huduma pamoja na kuwahakikishia walengwa wa huduma hizo uwazi na uwajibikaji kwa huduma zinazotolewa. Yaani, kama nyenzo ya mawasiliano, chata ya huduma humkumbusha mtoa huduma kuhusu kile ambacho shirika limeapa na kujitolea kutoa kwa manufaa ya mpokezi wa huduma hizo. Isitoshe, chata hiyo pia humweleza mteja au mtafuta huduma kuhusu aina na viwango vya huduma wanazopaswa kutarajia kutoka kwa mtoa huduma na katika muda kiasi gani. Haya ndiyo anayotaja Chepkirui (2016) kama mawasiliano ya kuwili (ya ndani na nje). Ni mawasiliano ya ndani kwa kuwa chata hii ya huduma ni kauli ya shirika kwa wafanyakazi wake kuhusu huduma wanazopaswa kutoa, viwango vyake na muda wa kutumia katika kuzitoa huduma hizo. Kwa upande mwingine ni kauli ya matarajio kutoka kwa watafuta huduma (kutoka nje) kuhusu wanachotarajiwa kufanya ili kufanikisha utolewaji wa huduma hizo wanazotafuta. Kimsingi hivyo basi, chata hizi hudhamiria kumhakikishia ‘mteja’ au mtafuta huduma kuwa atashughulikiwa na kuhudumiwa kwa maadili na ustaarabu na kumkumbusha kwamba naye ana wajibu wa kutekeleza katika ufanisi wa huduma hizo anazotarajia.

Kulingana na Pearce na Mawson (2003) kama walivyonukuliwa na Chepkirui (2016), chata zilitumikishwa na mataifa mengi kutokana na ongezeko la haja ya uwazi, uwajibikaji na kuaminika kwa mashirika kwa upande mmoja na shinikizo la kutaka huduma bora zaidi kutoka kwa umma. Chepkirui (ashatajwa) anaongeza kuwa, chata za huduma hufasiriwa kama hatua za kuimarisha uwajibikaji kwa kuwa huelekeza kuhusu viwango vya huduma, wakati na muda wa kutimiza huduma hizo pamoja na maelekezo kuhusu malalamishi kwa wale ambao hawataridhishwa na huduma zinazotolewa. Yaani chata hizi za huduma hutoa nafasi ya kuimarishwa kwa utamaduni wa shirika katika kuwahudumia watafuta huduma zake (Ngowi, 2013). Ufanisi wa chata na utoaji huduma utamaanisha kwamba shirika linatimiza ahadi na maagano yake yote katika chata kuhusu huduma na wakati au muda wa kuzitekeleza huduma hizo. Uafiki katika chata za huduma huwa ni kujitolea kwa shirika kutimiza majukumu yake katika kipindi afiki cha muda au makataa yanayostahili kwa shughuli hizo. Mashirika yanapaswa kuahidi kutimiza wajibu wake katika kipindi fulani cha muda na kuhakikisha kwamba yametimiza kulingana na muda huo uliowekwa. ‘Mteja’ aliye na malalamishi huhitaji kujua muda utakochukuliwa ili kusuluhishwa kwa malalamishi yake (Bill and David, 2011) hivi ni kwa sababu kulingana nao, ‘Mteja anapokuwa na uwezo wa kufanya uteuzi, njia mwafaka ya kulalamika huwa ni kujiondoa au kuziepuka huduma za shirika hilo na kuzitafuta kwingine.’

Chata za huduma hutoa nafasi ya kulalamika na kutoa maoni kwa wateja au watumizi wa huduma mbalimbali za shirika. Wanavyosema Elke na wenzake (2007) hakuna nyenzo ya utendakazi bora inayoweza kuafiki katika hali zote. Chata ya huduma ni moja katika nyenzo hizo za utendakazi bora. Huyasaidia mashirika kudhibiti matarajio ya watumizi na watafutaji wa huduma zake; huimarisha mpangilio na miundomsingi ya mashauriano baina ya shirika na wateja wake; hutoa

nafasi kwa mashirika kutathmini utendakazi wake na kiwango cha utimizaji wa ahadi zake; na kuyafanya kudhihirisha uwazi na kuboresha huduma zake muda baada ya muda hasa pale ambapo hawakutimiza ahadi zao. Wanaongeza kuwa si rahisi kushughulikia malalamishi, hasa kwa wanaofanya kazi katika mazingira ya mizozo na manung'uniko ya kila mara. Na ingawaje mara nyingi malalamishi yanatazamwa kwa njia hasi, malalamishi hutupa fursa ya kupata maoni kuhusu jinsi tunavyoziendesha shughuli zetu. Hivyo basi wateja na watumizi wa huduma zetu wanapaswa kuhimizwa katika chata kulalamika au kutoa mapendekezo kuhusu huduma zinazotolewa na shirika (Elke na wenzake, 2007). Hii ndiyo sababu katika chata nyingi za huduma nchini Kenya, kuna maelekezo kuhusu jinsi ya kuwasilisha malalamishi kwa ofisi ya mamlamka ya haki za kiusimamizi (ofisi ya ombudi) ili kuwapa watafutaji na watumizi wa huduma mbalimbali fursa ya kulalamika pale wanapohisi kudhulumiwa au kunyimwa haki katika huduma wanazozitafuta katika mashirika.

Chata bora za huduma huwa na sifa mahususi zinazofanana ambazo ni pamoja na: lugha ya wazi, sahili na ya kimaadili; viwango stahifu na bora vya utendalazi; mbinu za kushughulikia malalamishi na kutoridhika kwa aina yoyote; na mkakati wa kimahusiano mema wa kutangaza kuhusu huduma, uwazi na juhudi za kiutendakazi za shirika husika. Kwa mashirika ya kiserikali, chata za huduma ni njia mwafaka ya kuboresha utoaji wa huduma kwa umma, kufuatilia ubora wa huduma na utendakazi na kuufahamisha umma kuhusu huduma zinazopatikana katika shirika hilo na kwa gharama kiasi gani kutoka kwa wadau wote katika shirika hilo. Chata hizi huimarisha uafiki na utendakazi wa shirika kwa kujitolea kwa umma na kuuhitaji umma kuzingatia na kutarajia viwango fulani vya huduma kutoka katika shirika hilo. Chata huyapa mashirika na wadau wengine wa nje mwao wa kukagua utoaji huduma wa shirika hilo. Isitoshe, hujenga mazingira ya mahusiano ya shirika na wateja wake (Ghuman, 2011; Mehta, 2007; na Ngowi, 2013). Chepkirui (2016) anaongeza kuwa chata za huduma hutazamwa kama hatua za kuimarisha uwajibikaji wa shirika kwa kuwa huwapa watu nafasi ya kubaini viwango vya huduma, ada zinazohitajika kwa huduma mbalimbali, na jinsi kushughulikia malalamishi ya aina mbalimbali katika shirika.

Lengo kuu la chata ni kueleza kuhusu anachopaswa kukitarajia mteja au mtafutaji wa huduma kutoka kwa shirika hili na majukumu waliyo nayo, yeye na mtoa huduma, katika kuafikia hilo. Falconer na wenzake (1997b) wanavyonukuliwa katika (Falconer & Ross, 2000) wanaeleza kuwa Chata za Huduma zimechangia pakubwa katika kuboresha utendakazi wa mashirika ya sekta za umma. Aidha, Falconer na Ross (2000) wananukuu manifesto ya chama cha kisiasa cha (Conservative Party, 1992) kwa kudai kwamba Chata ya Huduma ni mkakati unaonuiwa kuimarisha na kuboresha utoaji wa huduma kwa umma. Chata ya huduma huwakilisha mfumo wa utendakazi wa kuhakikisha: ubora, uteuzi wa huduma, viwango vya huduma na thamani ya huduma hizo kwa umma (Wilson, 1995: 94). Mawazo haya yanalingana na ya Njunwa (2011) anayesema kuwa chata zilitokana na haja ya kutaka kuafikia mambo mengi kwa juhudi kidogo, kuimarisha

uwazi, kuwawezesha watafutaji huduma kujifaa kabla ya kusaidiwa, na kukuza uwajibikaji kama sehemu ya usimamizi bora. Chata ya huduma hivyo ni mkataba baina ya shirika au watoaji huduma na wapokezi au watafutaji wa huduma hizo kuhusu kujitolea kwa kila mmoja wao kuhakikisha huduma bora. Kwa mashirika ya kiserikali, chata ya huduma huwa ni njia ya kujitolea kwa shirika hilo kutimiza misururu ya matarajio kuhusiana na huduma zake, uwazi wa habari zinazotolewa na matumizi bora ya raslimali zilizopo. Kutafsiriwa kwa chata katika taifa la Kenya kwa mfano ni ishara ya ongezeko la thamani ya chata hizi katika kuimarisha utoaji huduma na utendakazi wa mashirika.

Tafsiri ya Chata za Huduma

Catford (1965) anasema kuwa kutafsiri ni kuchukua mawazo yaliyo katika maandishi katika lugha moja (lugha chasili/chanzi) na kuyaweka katika mawazo yanayolingana katika lugha ya pili (lugha lengwa/pokezi). Maelezo haya yanalandana na ya Larson (1984) kwamba tafsiri huhusiana na kuhamisha maana ya makala asilia hadi katika makala tafsiri kwa kuzingatia muundo wa semantiki. Mtajo wa semantiki hapa unakita tafsiri na thamani yake katika maana badala ya kufungwa na miundo na maumbo ya leksimu. Hata hivyo, tafsiri haiwezi kubanwa katika semantiki pekee maanake ni jumla ya vipengele vya isimu katika matumizi. Maana ya kisemantiki inaweza kuwa zao la kitamkwa au sauti, muundo na umbo la neno kama ilivyo katika maneno yaliyoambishwa na vilevile inaweza kuwa maana ya kimuktadha hivi kwamba itavuka semantiki na kuingia katika pragmatiki.

Kwa mujibu wa Catford (1965), tafsiri ni shughuli yenye umuhimu mkubwa katika ulimwengu wa sasa na kwamba si suala linalowashughulisha tu wanaisimu, wataalamu wapevu na wachanga wa tafsiri na walimu wa lugha bali pia wanataaluma nyingine kama vile wahandisi na wanahisabati. Tafsiri ya chata za huduma ni mfano wa jinsi taaluma hii ya tafsiri inavyoweza kushirikisha taaluma nyingine. Chata za huduma zipo kwa kila nyanja ya maisha kwa hivyo mtaalamu wa tafsiri ana haja ya kujua mawanda mapana ya maisha ya binadamu na shughuli zinazoendelea katika jamii ili kufanya tafsiri bora. Usasa anaoutaja Catford unaonekana kuwa wa kudumu maanake dhana ya 'usasa' haiwezi kufungiwa katika vipindi fulani vya wakati (Michira na Indindi, 2019). Newmark katika Munday (2009) anadai kuwa watafsiri wamebaini kwamba kuna aina mbili za tafsiri: (a) tafsiri ya kawaida ambayo lengo lake ni kupitisha au kuwasilisha ujumbe tu ambapo habari au ujumbe huo ndio amali muhimu na kwamba katika tafsiri za aina hii matini ya lugha pokezi inaweza kuwa na muumano mzuri na wazi katika miktadha mingine; na (b) tafsiri ya kutegemewa na muhimu sana, itakayoangazia masuala kama vile uelimishaji, maadili na uwazi.

Tafsiri, kama anavyosema Catford (1965), inahusu uhamishaji wa ujumbe kutoka kwa matini chanzi hadi kwenye matini lengwa. Mchakato huu unamlazimu mtafsiri kuelewa mawanda, miktadha na tamaduni za matini chanzi na pokezi kabla ya kuhawilisha ujumbe huo. Uwasilishaji huu unahitaji ubunifu wa kiwango cha juu

kwa hivyo tofauti katika ubora wa tafsiri huwa zao la tofauti katika viwango vya ubunifu wa watafsiri kwa kuwa mtafsiri hutafasiri anachohisi na kuona kuwa kinaafiki ujumbe aliouelewa katika matini chasili. Isitoshe, mahitaji, matamania na matarajio ya watu mbalimbali yanalazimu au kuhitaji uwepo wa tafsiri tofauti tofauti (Michira na Indindi, 2019). Newmark (1988) anapendekeza matini ziainishwe kwa njia tatu kuu -matini elezi, matini arifu na matini amili na chata za huduma ni mfano wa matini amili. Uamilifu huu unadhibiti tafsiri yake kima cha kuwiana na mawazo ya Hans Vermeer katika nadharia ya Skopos kwamba kutafsiri kunafaa kushughulikia jukumu la matini chanzi na matini lengwa kwa kuwa kutafsiri ni kuzalisha matini lengwa, kwa lengo lengwa na mpokezi lengwa katika mazingira lengwa. Kulingana na Vermeer (1989), hakuna matini chanzi iliyo na tafsiri moja tu ambayo ni sahihi na inayokubalika. Hivyo basi kila tafsiri lazima itangaze ‘Skopos’ yake – yaani ieleze nia yake. Kwa hivyo basi, wakati mwingine ‘Skopos’ ya matini lengwa si lazima ifanane na ‘Skopos’ ya matini chanzi.

Kwa mujibu wa Newmark (1988), tafsiri ni njia ya mawasiliano. Hutumiwa kufanikisha shughuli za mawasiliano ya kibiashara, maelekezo ya jinsi ya kutumia bidhaa zinazouzwa, hutumika kwenye vyombo vya habari miongoni mwa mengine. Kwa maana hii, ni muhimu tafsiri zifanywe kwa uangalifu na umakinifu mkubwa ili kufanikisha mawasiliano. Aidha, tafsiri ni nyenzo ya kueneza tamaduni mbalimbali. Tamaduni hizi hubebwa na msamiati wa lugha na adabu za lugha hiyo. Hii ndiyo sababu pamoja na kwamba neno ‘bure’ linaweza kumaanisha ‘bila malipo’ katika baadhi ya mikutadha ya kibiashara, linabeba dhana hasi katika Kiswahili ambayo kuiruhusu katika tafsiri ya ‘free of charge’ itakosa kuafiki. Isitoshe, tafsiri ni mbinu ya kujifunza na kukuza lugha. Yaani, pamoja na maliwazo, utilizaji wa nafsi na burudani, tafsiri ina nafasi kubwa ya kumwezesha mtafsiri kujifunza na kuhamisha maarifa kutoka katika utamaduni mmoja hadi katika utamaduni mwingine. Hili linapofanyika, nafasi hujengwa vilevile ya kupanua msamiati wa lugha na ndiyo sababu tunaiona tafsiri ya chata za huduma kama inayoweza kutoa nafasi ya kupanua msamiati na istilahi za lugha na kukita matumizi ya msamiati na istilahi nyingine.

Changamoto katika Tafsiri ya Chata za Huduma

Mangera (2013) anavyonukuliwa na Chepkirui (2016) anadai kuwa ufanisi wa chata za huduma nchini Kenya unatingwa na ndaro hizi miongoni mwa nyingine: kukosa kushirikishwa kwa wadau katika uundaji na utekelezaji wazo; kukosa kusambazwa kwa habari kuzihusu hasa kwa matangazo ya biashara katika vyombo mbalimbali vya habari pamoja na upungufu wa wafanyakazi wa kutosha na waliohitimu kuzitekeleza. Sabatier na Mazmanian (1999) wanaongeza haja ya kuwepo kwa raslimali (pesa, wafanyakazi, vifaa stahifu na muda) za kutosha katika kufanikisha utendakazi wa chata. Madai ya wawili hao yanalandana na yale yanayotolewa na Hewlett & Ramesh (2003) ambao wanadai kwamba ili sera iafiki katika utekelezaji wake, ni sharti kuwe na ufadhili wa kutosha, wafanyakazi wa kuitekeleza na kanuni na masharti ya kuelekeza utekelezaji huo. Ndar

zinazotajwa na wataalamu hawa zinaweza kutazamwa kama za kijumla kabisa kuhusu utendakazi wa chata za huduma. Katika makala hii, tunaongeza changamoto nyingine za kiisimu kama vile msamiati na istilahi na nafasi inayoweza kupatikana katika chata hizi kuimarisha msamiati na istilahi za lugha.

Kwa mujibu wa Lodhi (1977) maneno katika lugha mbili hayawezi kulingana kikamilifu. Kauli hutofautiana hivi kwamba haiwezekani kuhawilisha ujumbe na azimio la ujumbe kutoka lugha moja hadi nyingine. Hata hivyo, anakubali kwamba inawezekana kutafsiri kwa takribani jumla ya maisha na shughuli za binadamu na jukumu alilo nalo mtafsiri ni kujaribu kuafikia tafsiri bora inayowasilisha ujumbe uliokusudiwa. Anaongeza kwamba, ‘ingawa tafsiri haiwezi kupata maana linganifu na afiki kama ilivyo kwa matini chanzi, mtafsiri mzuri anaweza kudhibiti fasiri na ukubalifu wa maana zinazohusishwa mara kwa mara na maneno hayo hasa pale ambapo tafsiri mwafaka za maneno hayo hazipatikani katika lugha lengwa’. Anavyonukuliwa na Munday (2016), Baker (2011) anadai kuwa uafiki wa tafsiri ‘huathiriwa na hutegemea mambo mbalimbali ya kiisimu na kitamaduni hivyo basi ni tegemezi kwa kiwango kikubwa’. Kwa maana hii, tunakubaliana na mawazo ya Kenny (2009) kuwa: ‘uafiki ndio unaopaswa kuwa kigezo cha kujeleza tafsiri, na tafsiri kwa upande mwingine ijeleze uafiki’.

Kulingana na Lodhi (keshatajwa), ugumu wa mwanzo wa tafsiri hutokana na mada au suala lenyewe linalotafsiriwa na viwango vya kuendelea kwa lugha pokezi. Anadai kuwa lugha ‘tajiri’ ambazo zina historia ndefu ya kuandikwa, kutafsiriwa na kufasiriwa na ambazo zina nafasi na uwezo mkubwa wa kupokea maneno mapya na kauli mpya, zina mwao mkubwa wa kupata tafsiri bora na linganifu bila matatizo mengi. Anaongeza kuwa, ‘na kwa lugha kama Kiswahili kwa upande mwingine, ugumu huu wa tafsiri ni mkubwa. Hivi ni kwa sababu ya uchache wa msamiati mahususi na maalum kwa tasnia mbalimbali’. Madai haya ya Lodhi yanaweza kutazamwa kwa keto mbili: kwanza, huenda kwa kuwa kauli hii ilitolewa miaka ya pale nyuma pana uwezekano Kiswahili kimekua katika msamiati na huenda sasa kina uwezo wa kueleza mambo mengi kuliko kilivyoweza wakati huo; na pili ni kwamba hii ni kauli ya kweli maanake utajiri wa lugha ni jambo endelevu kwa hivyo hakuna lugha inayoweza kudai kufikia upeo wake. Hivyo basi, Kiswahili kikipungukiwa katika msamiati na istilahi hapa na pale, haliwi kosa la kusababisha kujihurumia bali hatua ya kujikuza. Isitoshe, kwa kuwa anakubali mwenyewe kwamba kilicho muhimu katika tafsiri ni ujumbe badala ya ulinganifu wa neno kwa neno, cha kuhoji pengine ni uafiki wa neno fulani katika muktadha fulani kuweza kuuwasilisha ujumbe bila kuponza nia chasili au kualika utata katika fasiri.

Chata za huduma kuhusu shughuli za vyozi zinadhihirisha uchangamano hasa kutokana na vitengo mbalimbali na idara ambazo ni uelewa wa karibu sana wa shughuli zinazoendelea chuoni unaoweza kumwelekeza mtafsiri katika kubaini mipaka ya matumizi na maana. Ingawa istilahi kama ‘faculty’, ‘campus’ na ‘department’ zinaweza kupata leksimu za kutafsiriwa kama vile ‘kitivo’, ‘bewa’ na ‘idara’ katika usanjari huo, panakuwa na walakini katika kuitafsiri ‘school’ kwa

mfano kama ‘shule’ hasa kutokana na mazoea ya ngazi ya shule ambayo ni msingi na upili. Vivyo hivyo, tuchukulie mfano wa mwanafunzi anayetaka kujieleza kwa kuitafsiri katika Kiswahili sentensi hii ya Kiingereza: *I am a student at the University of Nairobi, Main Campus, College of Humanities and Social Sciences, School of Economics*. Anaweza kutafsiri hayo mengine yote kisawasawa lakini anapofika kwenye ‘school of economics’ akapata ugumu wa kukitaja kama ‘kitivo’ au ‘shule’ kutokana na tofauti za ngazi baina ya viwango hivyo viwili. Tafsiri ya maneno yaliyo katika ujirani kama haya, imedhihirika katika tafsiri za chata na pengine hii inaweza kuwa nafasi ya kubuni msamiati wa ‘school’ kwa kurejelea ngazi ya chuo ikiwa ‘faculty’ itaendelea kusalia kutumiwa kama ‘kitivo’.

Tafsiri huhitaji umakinifu mkubwa sana. Hivi ni kwa sababu maneno yaliyo katika ujirani wa maana na matumizi yanaweza kuishia kufasiriwa na kutafsiriwa kwa njia isiyolingana na makusudio ya matini chasili. Kwa mfano, neno ‘floor’ katika Kiingereza hurejelea ‘ama sehemu ya chini ya jengo’ au ‘kitengo au sehemu ya nyumba ya ghorofa’. Inapokuwa sehemu ya chini ya jengo inakuwa ‘sakafu’ na inapokuwa kitengo cha jengo la ghorofa inakuwa ‘orofa’. Hili la ‘orofa’ husaidia kutofautisha kati ya ‘storey’ ambayo ni ghorofa na ‘floor’ ambayo ni orofa. Na katika chata za huduma, unaweza kuelekezwa kuhusu mahali utakopata huduma fulani mahususi. Katika tafsiri ya chata ya Chuo Kikuu cha Laikipia, mtafsiri anatumia: ‘Sakafu ya 2, West End Towers, Westlands’ kuwakilisha ‘2nd floor, West End Towers, Westlands’. Pamoja na kwamba huenda mtafsiri hapa alidhamiria kutumia neno ‘orofa’ kuwakilisha dhana hiyo ya ‘floor’ anaishia kutumia msamiati na istilahi jirani ya ‘sakafu’ ambayo hailingani na ‘floor’ inayokusudiwa katika matini chasili. Hali hii inadhihirisha kwamba taaluma ya tafsiri inahitaji umakinifu mkubwa katika kuteua na kutumia msamiati na istilahi hizo. Vilevile, KMTC yaani Kenya Medical Training College inatafsiriwa kama Chuo cha Mafunzo ya Udaktari cha Kenya. Ikiwa ni chuo cha mafunzo ya ‘udaktari’ au ‘matibabu’ ni jambo jingine linaloweza kuangaliwa.

Changamoto katika Tafsiri ya Msamiati na Istilahi Bia kwenye Chata za Huduma

Kuna msamiati na istilahi ambazo zinajitokeza katika takribani chata zote tulizochunguza. Miongoni mwa maneno haya ni pamoja na: *service charter*, *client* au *customer*’ na ‘*free of charge /nil/ none*’ hasa katika kurejelea ada zinazotozwa. Hivi ndivyo maneno haya yalivyotafsiriwa katika chata za huduma za mashirika mbalimbali:

Jedwali 1: Msamiati na Istilahi za kijumla

Na.	Shirika	Maneno		
		Service Charter	Free of charge	Client and /or customer
1	Tume ya Kupambana na UKIMWI nchini Kenya (NACC)	Mkataba wa NACC wa Kutoa Huduma kwa Wateja	Bure	mteja
2	Hospitali Kuu ya Kenyatta (KNH)	Mkataba wa Huduma kwa Wateja	Hakuna malipo	mteja
3	Shirika la Huduma za Wanyamapori (KWS)	Chata ya Huduma	Bure	-
4	Chuo Kikuu cha Kiufundi cha Kenya (TUK)	Hati ya Utoaji Huduma	Bila malipo	mteja
5	Chuo Kikuu cha Nairobi (UoN) Kitengo cha Sayansi ya Tiba	Hati ya Utoaji Huduma kwa Umma	Hakuna malipo	-
6	Kenya Power and Lighting Company (Stima)	Hati ya Viwango vya Kutoa Huduma	Bure	mteja
7	Halmashauri ya Nafaka Nchini (NCPB)	Hati ya Utoaji Huduma kwa Wateja	Hakuna malipo	mteja
8	Shirika la Bomba la Kenya (KPC)	Hati ya Huduma	-	mteja
9	Jomo Kenyatta Foundation (JKF)	Mkataba wa Huduma kwa Wateja	Hakuna malipo	mteja
10	Kenya Bankers Association (KBA)	Mwongozo wa Mteja	-	mteja
11	Kenya Broadcasting Corporation (KBC)	Ratiba ya Utoaji Huduma	Hakuna malipo	mteja
12	Kenya Bureau of Standards (KEBS)	Cheti cha Kuhudumu	Hakuna ada / Hakuna malipo	mteja

13	Tume ya Kusimamia Filamu ya Kenya (KFC)	Hati ya Utoaji Huduma	-	mteja
14	Kenya Medical Training College (KMTC) Chuo cha Mafunzo ya 'Udaktari' cha Kenya	Mkataba wa Huduma kwa Wateja	Hakuna malipo	mteja
15	Chuo Kikuu cha Ushirika cha Kenya (CUK)	Mkataba wa Utoaji Huduma	Hamna malipo	-
16	Kenya Ports Authority (KPA)	Mkataba wa Huduma kwa Wateja	-	mteja
17	Media Council of Kenya (MCK)	Mwongozo wa Utoaji Huduma	-	mteja
18	Chuo cha Mafunzo cha Serikali (KSG)	Mkataba wa Huduma Ulioazimiwa	Bila malipo	mteja
19	Wizara ya Leba na Maslahi ya Jamii (MoL & SP)	Mkataba wa Utoaji Huduma kwa Wananchi	Hamna	mteja
20	Tume ya Huduma kwa Walimu (TSC)	Mkataba wa Utoaji Huduma	Hakuna malipo	-

Inavyodhihirika katika Jedwali 1 hapo juu, katika chata hizi zote za huduma, ‘client na customer’ yanatafsiriwa kama mteja. Jambo la kujiuliza hata hivyo ni mipaka ya matumizi ya neno hilo ‘mteja’. *Kamusi Teule ya Kiswahili* (2013) inaeleza ‘mteja’ kama mtu aendaye pahali kama vile dukani ili ahudumiwe ama auziwe bidhaa. *Kamusi Kuu ya Kiswahili* (2016) nayo inatoa fasili tatu kwa neno hili: kwanza, mtu ambaye hupata bidhaa na huduma mahali fulani aghalabu kwa kulipia; pia mnunuzi au mshtirii; pili, mteja ni mtu anayepungwa mashetani na mganga; na tatu, ni mtu anayemsaidia mganga kupunga mashetani. Fasili ya kwanza hapa ndiyo inayolingana na ile iliyotolewa na *Kamusi Teule* (2013) na ndiyo fasili hasa tunayoweza kudai kwamba inakaribiana na dhana hizo za ‘client’ na ‘customer’. Hata hivyo, kuna walakini katika mawanda ya mikutadha ambamo neno hilo ‘mteja’ linaweza kutumiwa kurejelea wanaotafuta hasa huduma katika mazingira ya mashirika mbalimbali. Ikiwa wanafunzi wanaweza kutazamwa kama wateja wa chuo na wagonjwa kutazamwa kama wateja wa hospitali ndiyo maswali yanayoweza kuchipuka hapo. Kisha hali ya dhana ya ‘mteja’ kwa jinsi ilivyo kuwa na chembe chembe fulani za kulipia kwa ajili ya huduma au bidhaa hizo, tutajiuliza kuhusu ikiwa hawa wanaotafuta huduma bila kulipia au huduma zisizohitaji gharama na ada yoyote wataingia katika mkumbo. Ikiwa neno ‘mteja’ litaendelea kutumiwa basi fasili yake katika kamusi isukwe upya ili kujumuisha makundi haya tuliyoyaeleza hapa. Linaweza kuafiki tu kwa kuwakilisha dhana ya ‘customer’ badala ya ‘client’, kwa kuwa kundi hilo la kwanza ndilo linalotafuta bidhaa na huduma kwa kulipia. Vinginevyo, wanataaluma wa Kiswahili wanaweza kuwazia msamiati na istilahi mbadala itakayojaliza haja hii ya kundi la watafutaji na wapokezi wa huduma. Tunaweza hata kuwa na ‘mtahuduma’ au ‘mtafuta huduma’ kama istilahi mahususi ya kurejelea ‘client’ katika mawanda yote. ‘Mtahuduma’ hapa litakuwa hulutisho ya ‘mtafuta’ na ‘huduma’.

Maneno mengine yaliyokuwa na mvuto katika tafsiri ni hayo ya anwani yenyewe ya chata za huduma. Katika baadhi ya chata za huduma kama inavyodhihirika katika *Jedwali 1.1* hapo juu, ‘charter’ ilitafsiriwa kama ‘chata’, ‘hati’, ‘mkataba’ na kwingine ‘mwongozo’. Kwa hivyo kirai ‘service charter’ kilijitokeza kama ‘chata ya huduma’, ‘chata ya utoaji huduma’, ‘hati ya huduma’, ‘hati ya utoaji huduma’, ‘mkataba wa utoaji huduma’, ‘mwongozo wa kanuni za utoaji huduma’ au hata ‘ratiba ya utoaji huduma’ kama inavyodhihirika katika mfano nambari 11. Kwa kuwa neno chata ni bia, hakuna sababu yoyote ya kuwa na istilahi hizi zote kuwakilisha dhana yake; na kwa kweli katika tafsiri zilizotolewa hapa, ni dhahiri kwamba nyingine zinakwenda mbali kabisa na dhana yenyewe ya chata. Kwa mfano, kuitafsiri chata kama ratiba kunaikwepa dhana ya chata maanake huu si mpango bali ni hati tu au chata. Upekuzi wetu katika chata za kutokea nchini Tanzania, ulibainisha matumizi ya neno ‘mkataba’ kama lilivyotumiwa katika baadhi ya mifano hapa. Hata hivyo, ingawa fasili au kijejezi cha kibiashara huitokeza chata kama ‘mkataba wa kijamii’ baina ya makundi husika, maelezo na matumizi ya neno ‘mkataba’ katika hali halisi hayataafiki kueleza dhana ya chata.

Kamusi Kuu ya Kiswahili (2016) inaeleza ‘mkataba’ kama makubaliano yanayotiwa katika maandishi kati ya pande mbili au zaidi ambayo yanatekelezwa kwa mujibu wa sheria. *Kamusi Teule ya Kiswahili* (2013) nayo vilevile inaeleza ‘mkataba’ kama makubaliano yaliyoandikwa baina ya watu ama vikundi viwili au zaidi kufanya jambo au kazi fulani. Kimsingi hapa, ‘mkataba’ ni zao la makubaliano rasmi na hata yanaweza kutiwa saina kuyaidhinisha kama amali ya kisheria. Lakini je, hizi chata za huduma zinavyoandaliwa na kuundwa, huwa kuna makubaliano rasmi ya mashirika na wadau kwa jumla au ni chombo ambacho shirika huwazia kuweka kama njia ya kujitolea kwa umma ili kuuhudumia kwa viwango hivyo? Katika makala tunapendekeza kukitwa kwa maneno ‘hati’ na ‘chata’ kama tafsiri faafu na mwafaka kuwakilisha dhana ya ‘Charter’.

Tafsiri nyingine ya msamiati na istilahi inayovutia tathmini hii ni ile ya kuwakilisha dhana za ‘free of charge’, ‘none’ na ‘nil’ kwa kurejelea ada na gharama za huduma. Inavyodhihirika katika Jedwali 1.1 hapo juu, yapo mashirika yaliyotafsiri istilahi hii kama ‘bure’, ‘bila malipo’, ‘hakuna malipo’ na wengine ‘hamna’ au ‘hamna malipo’. Tafsiri hizi bila shaka zina mvuto wa aina yake. Kwanza hii ya ‘hamna’ na ‘hamna malipo’ ni tata sana kwa kuwa fasili yake inaweza kuashiria kwamba wahusika katika nafsi ya pili ‘nyinyi’ mnakosa pesa za kufanya malipo. Aidha, wakati mwingine ambao hicho kiambishi au mofu ‘m’ katika ‘hamna’ inaweza kuwa na uamilifu ni ikiwa inarejelea mahali ndani. Vivyo hivyo, ‘hakuna pesa’ inaweza kufasirika katika Kiingereza kama ‘there’s no money’. Katika uundaji na tafsiri ya msamiati na istilahi watumizi lugha wanapaswa kujiepusha kauli, msamiati au istilahi zitakazoibusha fasili na maana tata kama hizi. Kwa maana hii, tunabaki na ‘bure’ na ‘bila malipo’ kama msamiati na istilahi zinaozoweza kuwasilisha na kuwakilisha dhana ya kutohitajika malipo kwa ajili huduma fulani. Hata hivyo, kulumikisha neno ‘bure’ kuiwakilisha dhana hii kuna walakini. Ingawa kidahizo ‘bure’ kinapatikana katika kamusi kwa maana ya ‘kisicho na gharama’ na ‘bila sababu’ (Kamusi Teule, 2013), na ‘isiyokuwa na malipo yoyote’, ‘isiyokuwa na thamani’, ‘ovyooovy’ na ‘bila kuwa na sababu’ (Kamusi Kuu ya Kiswahili, 2016). Katika matumizi, maana na matumizi ya neno hilo huhusishwa na uhasi huu wa ‘ovyooovy au kisicho na thamani’ na ‘bila sababu’ kama inavyojitokeza katika sentensi hizi:

- (i) Amempiga bure tu. (bila sababu; bila kosa)
- (ii) Mbona unapenda vitu vya bure? (visivyo na thamani; usivyojitahidi kupata)

Matumizi yaliyozoeleka katika jamii ya neno ‘bure’ yamelikita katika uhasi ambao hatudhani unaweza kunuiwa katika nyenzo muhimu ya kudhihirisha uwajibikaji na kujitolea kazini kama chata ya huduma. Kwa maana hiyo, tunapendekeza kukitwa kwa matumizi ya maneno ‘bila malipo’ kuwakilisha na kuwasilisha dhana hiyo ya ‘free’ au ‘free of charge’.

Tazama mifano zaidi ya msamiati na istilahi zinazopatikana katika chata nyingi hapa chini katika Jedwali 2.

Jedwali 2: Msamiati zaidi wa Kijumla

Na.	Shirika	Maneno		
		Commission for Administrative Justice, Office of the Ombudsman	Feedback & Response	Clearance
1	School of Engineering (UoN)	Tume ya Haki za Kiusimamizi / Ofisi ya ombudi	-	Maagano na wanafunzi na wafanyakazi
2	Hospitali Kuu ya Kenyatta (KNH)		Majibu kuhusu utekelezaji wa maazimio kwa wateja	<i>Body clearance</i> Kutolewa kwa mwili
3	UNES ltd	Tume ya Haki za kiusimamizi, Ofisi ya Mtetezi wa Haki	-	-
4	Chuo Kikuu Nairobi - Idara ya Uhandisi wa Ujenzi wa Nyumba na Barabara (Civil Engineering Dept) (UoN)	Tume ya Haki za Kiusimamizi, Ofisi ya ombudi	-	Maagano na wanafunzi na wafanyakazi
5	Chuo Kikuu cha Nairobi (UoN) Kitengo cha Sayansi ya Tiba		Majibu	Cheti cha Kibali cha Kuondoka Chuoni kwa Wanafunzi
6	Chuo cha Mafunzo cha Serikali (KSG)	-	Mrejesho	-

Tulivyoeleza pale juu, moja katika sifa kuu za chata ni kuelekeza kuhusu jinsi ya kutoa malalamishi, maoni na mapendekezo. Chata za huduma tulizotathmini zinaelekeza kuhusu mifumo ya kuwasilisha malalamishi, maoni na mependekezo hata kwa ofisi ya Tume ya Haki za Kiutawala. Kilichotupunga hasa ni jinsi baadhi ya tafsiri zilivyokwepa kutafsiri msamiati ‘ombudsman’ huku wengine wakitumia ‘mtetezi wa haki’ na wengine kumtaja kama ‘ombudi’. Hatudhani kwamba kazi ya ‘ombudsman’ ni kutetea haki bali ni ‘kuhakikisha kwamba watu hawadhulumiwi katika kupata haki ya kuhudumiwa mahali wanakotafuta huduma’. Kwa hivyo, istilahi ya ‘ombudi’ inaweza kukitwa katika matumizi kuwakilisha dhana hiyo ya ‘ombudsman’. Hii itakuwa nyongeza nzuri katika msamiati na istilahi za Kiswahili na ndiyo sababu tunashikilia kuwa tafsiri ya chata za huduma inaweza kuwa nafasi

kukita na kupanua matumizi ya msamiati na istilahi ambazo awali hazikuwa katika lugha.

Istilahi ya ‘feedback’ au ‘response’ pia imeibua mijadala katika vikao mbalimbali. Inavyodhihirika katika chata za huduma tulizorejelea hapa, wapo wanaoitafsiri kama ‘mrejesho’ na wengine ‘majibu’ na katika vyombo vya habari kumesikika pendekezo la kutumia ‘mjibizo’. Ingawa ‘(ma) jibu’ linaweza kuafiki kwa mikutadha mingine ya ‘response’ bado kuna walakini katika uangavu wa kulikita neno hilo katika matumizi ya kuwakilisha dhana ya ‘feedback’. Feedback hudhihirishwa hata kwa hisia badala ya matendo, na hili pengine linaweza kuwahitaji wataalamu wa tafsiri kuangalia ikiwa ‘mjibizo’ linaweza kuafiki hasa kutumiwa kama istilahi faafu kuwakilisha dhana hiyo.

Msamati na istilahi nyingine ambayo tafsiri yake inatanza katika chata za huduma ni ‘clearance’ ambalo katika mazingira ya kawaida ni kuondoa au kusafisha. Hata hivyo, katika mazingira ya kazi na taasisi za kielimu, neno ‘clearance’ hutumiwa kuwasilisha dhana ya kupewa kibali au idhini ya kuondoka baada ya kukamilisha kila kilichokuhitaji au baada ya kuruhusiwa. Katika muktadha wa hospitali vilevile, ‘clearance’ inaweza kuwakilisha kuruhusiwa kwenda nyumbani kwa mgonjwa baada ya kuafikia viwango fulani vya kupona au kwa upande chumba-ufuo, kumaanisha kuruhusiwa kwa mwili wa marehemu kuchukuliwa kwa ajili ya mazishi. Pamoja na tofauti za mikutadha ya matumizi ya msamiati na istilahi hii, katika baadhi ya tafsiri kumetumiwa neno ‘maagano’ ambalo ingawa kwa kiwango fulani linaweza kuafiki kurejelea dhana ya ‘clearance’ huenda tafsiri ya maelezo itafaa kutegemea mikutadha ya matumizi yake. Hivi ni kwa sababu panaweza kuwa na walakini katika kudai kuna maagano, baina ya maiti au mwili wa marehemu na chumba cha ufuo. Wanaoagana wanaweza kukutana au wakakosa kukutana lakini je, kweli kinachofanyika katika ‘clearance’ ni kuagana? Wataalamu wa Kiswahili wanaweza kuwazia kubuni istilahi nyingine ya kusindikizana na hii ya ‘maagano’ na pengine kutumikishwe ‘kibali cha kuondoka’.

Changamoto katika Kutafsiri Msamiati na Istilahi za Kibiashara na Kiofisi

Kila nyanja anuwai za maisha zina istilahi na msamiati wake mahususi unaotumiwa pamoja na maneno mengine ya kimsingi na kawaida katika lugha. Katika shughuli za kazi za kiofisi kwa mfano, si ajabu kupata neno ‘appraisal’ kurejelea mchakato wa kuchunguza utendakazi wa wafanyakazi kwa ajili ya kuwapandisha au kuwashusha ngazi zao za kazi. Aidha, katika ofisi hizi kunahitajika huduma, ujuzi na vifaa mbalimbali vya matumizi ambavyo hununuliwa au kutafutwa kwa njia badilia ili kufanikisha shughuli za utendakazi. Kwa maana hii, si ajabu kukutana na istilahi na msamiati wa kibiashara kama vile ‘procurement’, ‘supplies’ na ‘suppliers’ katika chata za huduma za mashirika. Baadhi ya watafsiri hukwepa kuyatafsiri maneno kama haya katika chata za huduma kama inavyodhihirika katika *Jedwali 3* kuhusu ‘tenders for suppliers’ iliyotafsiriwa kama ‘tenda za bidhaa na huduma’ na kukwepa tafsiri ya neno ‘suppliers’.

Jedwali 3: Msamiati na Istilahi za Shughuli za Kiofisi

Na.	Shirika	Maneno		
		Procurement	Appraisal	Supplies / suppliers
1	Chuo Kikuu cha Kiufundi cha Mombasa (TUM)	Ununuzi wa bidhaa na huduma	-	-
2	Chuo Kikuu cha Laikipia			Huduma za uenezi
3	Chuo Kikuu cha Kiufundi cha Kenya (TUK)			<i>Tenders for suppliers</i> Tenda za bidhaa na huduma
4	Chuo Kikuu cha Nairobi (UoN) Kitengo cha Sayansi ya Tiba	Ununuzi wa bidhaa na huduma	Tathmini ya utendakazi wa wafanyakazi	-
5	Halmashauri ya Nafaka Nchini (NCPB)	Ununuzi wa bidhaa na huduma	Majaribio ya kazi kwa waliohitimu	-
6	Tume ya Kupambana na UKIMWI nchini (NACC)	Manunuzi ya bidhaa na huduma	-	Wauzaji na watoa huduma
7	School of Engineering (UoN)	Ununuzi wa bidhaa na huduma	-	-
8	Chuo Kikuu cha Nairobi (UoN) – Idara ya Uhandisi wa Ujenzi wa Barabara na Mijengo (Civil Engineering)	Ununuzi wa bidhaa na huduma	Tathmini ya utendakazi wa wafanyakazi	
9	School of Built Environment (UoN)	Ununuzi wa bidhaa na huduma	Tathmini ya utendakazi wa wafanyakazi	
10	Chuo cha Mafunzo cha Serikali (KSG)	Ununuzi wa bidhaa na huduma	-	wagavi
11	Wizara ya Leba na Maslahi ya Jamii (MoL & SP)	Ununuzi wa bidhaa na huduma	-	-

Inavyodhihirika katika mifano hii hapa, asilimia kubwa ya watafsiri wameitafsiri dhana ya ‘procurement’ kama ‘ununuzi wa bidhaa na huduma’. *Kamusi Kuu ya Kiswahili* (2016) inaeleza ‘nunua’ kama kitendo cha kupata kitu kinachouzwa kwa kubadilishana na fedha yenye thamani ya kitu hicho. *Kamusi Teule ya Kiswahili* (2013) kwa upande mwingine inaeleza ‘nunua’ kama kitendo cha kutoa pesa ili kupata kitu kinachouzwa. Pengine sasa suala la kujiuliza hapa ni dhana ya ‘procure’ ina maana ya ‘kununua’ kama inavyoelezwa katika kamusi hizi. Je, haiwezekani kufanya kitu hiki kinachoitwa ‘procurement’ bila kutumia pesa? Kamusi ya Kiingereza ya Oxford kwenye wavuti inaeleza ‘procure’ kama kupata kitu hasa kwa kujali au kwa juhudi; na kisheria ni kumshawishi au kumsababishia mtu kufanya jambo. Fasili hii ya Kiingereza haitokezi dhana ya kununua au kulipia popote. Kwa hivyo, chata hizi za huduma zinawapa changamoto wanataaluma wa Kiswahili kubuni msamiati na istilahi faafu ya ‘procure’ badala ya kutumikisha hii ya ‘kununua’ ambayo kwa kweli hailingani na dhana asilia ya neno hilo.

Vivyo hivyo, tafsiri ya istilahi ya kibiashara ‘suppliers’ kama ‘wagavi’ na ‘supplies’ kama ‘huduma za uenezi’ inawafanya kuonekana watoa huduma hizi kama wasambazaji wa bidhaa na huduma tu (distributors) ama kwa hiari au kwa ajili ya kulipwa bila kuwapa uwezo wa kutekeleza huduma hizo wenyewe. Changamoto hii inajitokeza pia katika tafsiri ya neno ‘appraisal’ kama inavyodhihirika ambapo watafsiri wanatumia dhana ya ‘majaribio’ sawia na ‘tathmini’ ya utendakazi.

Hitimisho

Chata ya huduma inaweza kuelezwa kama njia ya kujitolea kwa shirika kuhakikisha kwamba umma unaotarajia bidhaa au huduma zake, unaridhika. Chata haiwezi kuafiki ikiwa watu wengi watakosa ufahamu kuihusu au kukosa kujua kuhusu uwepo wake. Tafsiri ya chata hizi za huduma katika lugha nyingine kama vile Kiswahili ni kupanua kwa mawanda ya kufahamika kwa chata hizo na huduma zinazotolewa na mashirika husika. Ingawa tumeona tafsiri ya chata hizi inaweza kuwa na ndaro, tunakubaliana na mawazo ya Lodhi (1977) anaposema kuwa kutoafiki kwa tafsiri kunaweza kupunguzwa ikiwa mtafsiri atajua malengo ya matini na kile wanachokitajarajia wasomaji na wapokezi wa matini hiyo. Mielekeo, mitazamo na chukulizi za kijamii kuhusu maneno vinaweza kuathiri tafsiri na ufasiri wa maana na matumizi ya maneno kwa sababu kama anavyosema Berlo (1960: 175), ‘maana zi katika watu /watumizi.’ Tofauti za kimtazamo baina ya mpokezi na mtoaji wa ujumbe chasili zinaweza kuchangia katika fasili tofauti ya ujumbe ulio katika chata ya huduma. Chata hizi za huduma zinatupa nafasi ya kuhoji baadhi ya msamiati na istilahi tunazotumia kwa maneno ambayo kwa hakika yanazoeleka katika chata hizi na ikiwa huo unaweza kuwa mwanzo wa kuboresha msamiati na istilahi, kuboresha baadhi ya maelezo yanayotolewa kwa vidahizo mbalimbali katika kamusi au kubuni msamiati ili kuendelea kukikiza

Kiswahili. Aidha, zinatoa changamoto ya kipekee kwa watafsiri kuhoji dhana wanazotafsiri kabla ya kukimbilia kuzikita katika chata za huduma.

Marejeleo

- Baker, M. (1992). *In other words: A course book on Translation*. London: Routledge.
- BAKITA (2015). *Kamusi Kuu ya Kiswahili*. Nairobi: Longhorn Publishers Ltd.
- Beale, V. and Pollitt, C. (1994) "Charters at the grass-roots: A first report." Katika: *Local Government Studies* 20(2):202-225.
- Brower, R. A. (1966). *On Translation*. Cambridge: Harvard University Press
- Cartford, J. C. (1965). *A linguistic Theory on Translation*. London, O.U.P.
- Chepkirui, I. (2016). 'Effectiveness of Communicating Using Service Charters: The Case of Kenya Film Classification Board, Nairobi County'. Tasnifu ya Umahiri. Chuo kikuu cha Nairobi. (Haijchapishwa)
- Commonwealth of Australia (2000) *Client Service Charter Principles*.
- Drewry, G. (1998). 'Citizen's Charters: Raised Standards, Public Empowerment', Karatasi iliyowasilishwa katika Kongamano la 24 la International Congress of Administrative Sciences, Paris.
- Drewry, G. (2005). 'Citizen's Charters: Service Quality Chameleons', Katika: *Public Management Review*, 7(3), Septemba 2005, Uk. 321-40.
- Drewry, G. (2005). Citizens as Customers—Charters and the Contractualisation of Quality Experience. *Indian Journal of Public Administration*, LIII (4), pp.774-787.
- Elke, L., Salvador, P. & Tomas, Z. (2007). *Improving Customer Orientation through Service Charters: A Handbook for Improving Quality of Public Services*. OECD/Ministry of Interior of the Czech Republic/Governance International
- Falconer, P. K. (1996). 'Charterism and Consumerism', Katika: R. Pyper (Mha.) *Aspects of Accountability in the British System of Government*, Uk. 191–221. Eastham: Tudor Press.
- Falconer, P. K., Ross, K. and Conner, M. H. (1997b). 'The Citizen's Charter: Empowering Users or Providers?' Katika: *Review of Policy Issues* 3(3): Uk. 79–95.
- Falconer, P. K. & Ross, K. (1999). 'Citizen's Charters and public service provision: Lessons from the UK experience' Katika: *International Review of Administrative Sciences*. IIAS. SAGE Publications (London, Thousand Oaks, CA and New Delhi), Tol. la 65 (1999), 339–351; 009629
- Fawcett, P. (1997) *Translation and Language: Linguistic Theories Explained*, Manchester: St. Jerome.
- Gentzler, E. (2001). *Contemporary Translation Theories* (wah.).UK, Multilingual Matters Ltd.

- Ghuman, B. S. and Mehta, A. (2007). *Policy Transfer and Citizen's Charter: The Indian Government*, Tol. la (Oktoba-Disemba), Uk. 27-33.
- Harris, E. K. (2007). *Customer Service: A Practical Approach*. (Tol. la 4) New Jersey: Pearson Education.
- Humphreys, P. C. (1998) *Improving Public Service Delivery*. Dublin 4: Institute of Public Administration
- Jakobson, R. (2004). 'Linguistic aspects of translation'. Katika: L. Venuti, (Mha.) *The translation Studies reader* (Tol. la 2). London & New York: Routledge, Uk. 138-143.
- Kotler, P. na Armstrong G. (2008) *Principles of Marketing*, (Tol. la 12) New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Larson, M. L. (1984). *Meaning-Based translation. A guide based to Cross language Equivalence*. New York, University press of America.
- Lodhi, A. Y. (1977) 'Difficulties of Translation' Katika: *LUGHA* Vol. 1, 1977; Uk. 75-79
- Michira, J. N. na Indindi, H. (2019). 'Mikutadha ya Kiwavuti katika Ujifunzaji wa Kiswahili kama Lugha ya Kigeni: Mfano wa Google Translate' Katika: *Jarida la Kimataifa la Isimu ya Kibantu (JAKIIKI)*
- Munday, J. (Mha) (2009) *The Routledge Companion to Translation Studies*. (Toleo jipya.) London/New York. Routledge, Taylor & Francis Group.
- Munday, J. (2016). *Introducing Translation Studies: Theories and Application*. (Tol. la 4). London/New York: Taylor & Francis Group.
- Mwania, K. N. (2015). 'Influence of Customer Service Charter on Service Delivery: A Case of Nairobi City Water and Sewerage Company in Kenya. Tasnifu ya Umahiri. Chuo kikuu cha Nairobi. (Haijachapishwa)
- Ndalu, A. E, Babusa, H. na Mirikau, S. A. (2013). *Kamusi Teule ya Kiswahili*. Nairobi: EAEP.
- Newmark, P. (1988). *A Textbook of Translation*. New York: Prentice-Hall.
- Newmark, P. (1991). *About Translation*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Newmark, P. (2009). 'The linguistic and communicative stages in translation theory'. Katika: Munday, J (Mha), *The Routledge Companion to Translation Studies*. New York, Routledge. Taylor & Francis e-Library
- Ngowi, P. (2013). *Situation of Client Service Charters in Tanzania: An assessment of the implementation of Client Service Charters in Public Sector*.
- Nigusu, F. (2014). 'A Critical Analysis of the Conceptualization and Implementation of Citizens' Charters: Case Studies from UK, India, South Africa and Ethiopia' katika: *Public Policy and Administration Research*. Tol. la 4, Na.1, 2014
- Njunwa, M. H. M. (2011). 'Achieving the Millennium Development Goals through innovative public service delivery: A critical assessment of implementing client service charters in Tanzania', katika: *JOAAG*, Tol. la 6. Na. 1

- OECD (1987). *Administration as a Service: The Public as Client*, OECD Publications.
- Pollitt, C., Bouckaert, G. na Elke, L. (2006): Making Quality Sustainable: Co-Design, Co-Decide, Co-Produce, Co-Evaluate. Conclusions of the 4QC Quality Conference for Public Administrations in the EU, Finnish Ministry of Finance, Helsinki.
- Pollitt, C. & Bouckaert, G. (2000). *Public Management Reform. A comparative Analysis*. Oxford: Oxford University press.
- Pollitt, C. (1994). 'The Citizen's Charter: A Preliminary Analysis', *Katika: Public Money and Management*. Tol. la 14(2): Uk. 9–14.
- Pollitt, C. (1990). *Managerialism and the public services: the Anglo-American Experience*, London: Oxford, Blackwell.
- Snell-Hornby na Mary. S. (1986). *The Turns of Translation Studies*. Amsterdam, John Benjamin's Publishing Company.
- Talbot, C. (2003). *Paradoxes of Human Nature and Public Management Reform*. Retrieved from http://www/adb/prg/Documents/books/Roleof_PublicAdministration/Introduction-papers.
- Van Dijk, B. M. (1983). *Better Translation for Better Communication*. Oxford: Pergamon Press.
- Wilson, J. (Mha.) (1995) *Managing Public Services: Dealing with Dogma*. London: Tudor. Chata za Huduma Kulikotolewa Data (Zinapatikana kwenye tovuti za taasisi husika)