




CARTA DEI SERVIZI PER LA TRADUZIONE E L'INTERPRETARIATO

Promosso da

CAMERA DI COMMERCIO
Milano MonzaBrianza Lodi

In collaborazione con



Unilingue 



UNI ENTE ITALIANO
DI NORMAZIONE



SETTEMBRE 2017

pubblicazione a cura di

Unità Organizzativa Armonizzazione del Mercato
Camera di Commercio di Milano MonzaBrianza Lodi

INDICE

4 | Prefazione

Le funzioni di regolazione del mercato della Camera di Commercio

Descrizione dei servizi di traduzione

Indicatori di qualità per i servizi di traduzione

Descrizione dei servizi di interpretariato

Indicatori di qualità per i servizi di interpretariato

11 | Glossario dei termini

PREFAZIONE

Milano ed il suo territorio, per posizione geografica ed impostazione culturale, si trovano da sempre al centro di un'ampia rete di relazioni e scambi commerciali con il resto dell'Europa e del mondo. In tale posizione strategica, è richiesta alla maggior parte degli imprenditori e dei consumatori la capacità di interfacciarsi agilmente con culture e lingue diverse, in modo da facilitare la crescita dei rapporti commerciali.

Le istituzioni che presidiano il mercato, come la Camera di Commercio, possono contribuire a tale crescita creando un sistema di regole chiare e condivise, diretto a incrementare i livelli di qualità del servizio e a contrastare le pratiche commerciali ingannevoli o scorrette; queste, infatti, sono dannose non solo per i consumatori ma per il mercato concorrenziale visto nella sua globalità.

LE FUNZIONI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

La Camera di Commercio svolge alcune importanti attività per la tutela e la trasparenza del mercato che possono essere divise in tre funzioni: Informazione e Prevenzione; Vigilanza; Risoluzione delle controversie.

Per quanto attiene, in particolare, alla Regolazione, si può dire che la presenza di regole certe ed eque e l'utilizzo di pratiche commerciali corrette siano condizioni necessarie ad un mercato efficiente, che permetta lo sviluppo delle imprese che vi operano. È per questo che la Camera, in collaborazione con le Associazioni degli imprenditori e dei consumatori, realizza iniziative e servizi tesi a favorire condizioni di equilibrio contrattuale, in particolare tra i consumatori e le imprese, ma anche tra le imprese stesse. Inoltre, cura l'elaborazione e la promozione di contratti-tipo e promuove la predisposizione di codici di autodisciplina e carte dei servizi.

Il **tratto distintivo della Camera** rispetto alle attività anzidette, è di agire nell'interesse non solo dei **consumatori**, ma anche delle **imprese** che intendano operare sul mercato nel rispetto delle regole, supportandole nel percorso verso una maggiore trasparenza e adesione allo spirito della normativa.

LA CARTA DEI SERVIZI

Rientra in quest'ambito di regolazione del mercato e di progresso qualitativo l'iniziativa del 2016, assunta da questa Camera e da **Federlingue**, di revisionare il codice di autodisciplina che l'associazione di categoria, attiva nel settore dell'apprendimento delle lingue, aveva già come strumento interno. Proseguendo sullo stesso tracciato, nel 2017 si è scelto di ampliare il campo d'azione nel tentativo di coinvolgere un numero sempre più ampio di imprese, al di là del vincolo associativo. Si è intrapreso così il progetto "Carta dei Servizi per la traduzione e l'interpretariato", con l'intento di offrire a tutti coloro che, per motivi professionali, abbiano la necessità di comunicare in lingue straniere, una mappa per orientarsi.

Nella Carta, improntata alla massima semplicità e fruibilità, si possono rinvenire:

- una serie di definizioni utili a chiarire le caratteristiche specifiche dei servizi offerti dalle imprese di traduzione ed interpretariato;
- una serie di indicatori di qualità, ovvero azioni, tecniche, strumenti, requisiti professionali che le imprese aderenti alla Carta si impegnano ad adottare, a vantaggio dell'utenza, e che coloro che acquistano i servizi possono rivendicare come elementi essenziali dell'offerta a loro promessa per contratto.

Il Tavolo di lavoro chiamato a redigere la Carta ha visto la partecipazione dell'associazione promotrice dell'iniziativa, ossia Federlingue, e di Unilingue, entrambe associazioni di imprese fornitrici di servizi linguistici, nonché di Assointerpreti, che associa i professionisti nel campo dell'interpretariato. Hanno inoltre fornito il loro contributo le Associazioni dei consumatori e due Università milanesi, ossia lo IULM e l'Istituto di Alti Studi per mediatori linguistici SSML Carlo Bo. Di grande spessore anche il supporto fornito da UNI, l'Ente Italiano di Normazione, organizzazione di diritto privato senza scopo di lucro che da quasi 100 anni elabora e pubblica norme tecniche volontarie in tutti i settori industriali, commerciali e del terziario.

Oggi in Italia operano più di 200.000 aziende esportatrici e più di 300.000 aziende importatrici. Spesso si tratta di PMI, per cui è facile immaginare la necessità costante di presentarsi, di promuoversi e di instaurare relazioni utilizzando lingue di tutti i tipi: quelle diffuse da secoli e quelle attualmente in fase di espansione, indispensabili al dialogo con le economie emergenti. Viste tali esigenze la Camera di Commercio, insieme a tutti i partecipanti al Tavolo di lavoro, ha voluto mettere in rete un punto di riferimento, una mappa che segnali i percorsi migliori e i servizi più efficienti a beneficio di chiunque voglia conquistare nuovi territori e nuovi mercati, ossia in contesti economici ove si guarda alla competenza linguistica come ad uno dei principali requisiti di qualità.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI TRADUZIONE

Il servizio di traduzione si caratterizza per:

- › l'analisi del testo di partenza per verificare la disponibilità di risorse e mezzi per portare a termine la traduzione;
- › l'analisi dei supporti di partenza, di eventuali servizi aggiuntivi alla traduzione per rispondere alle esigenze del cliente, quali: localizzazione, impaginazione, speakeraggio, adattamento audio, voice-over, doppiaggio,
- › adattamento del testo per requisiti specifici;
- › la verifica dell'esigenza dell'eventuale successiva asseverazione del testo tradotto, e, per traduzioni che devono valere all'estero, della necessità della legalizzazione della traduzione asseverata con o senza apostilla dell'AIA o visto consolare;
- › la raccolta del materiale informativo e della terminologia specifica di riferimento del testo da tradurre;
- › l'utilizzo di eventuali strumenti CAT, di strumenti di traduzione automatica (TM), o di memorie di traduzione;
- › la traduzione verso la propria madrelingua, sulla base di competenze adeguate per lo specifico lavoro di traduzione, nella combinazione linguistica corretta e nel settore tecnico-specialistico corretto;
- › l'assegnazione del testo tradotto a revisori e, se richiesto, a revisori specialisti diversi dal traduttore stesso;
- › il controllo della buona esecuzione e del rispetto delle istruzioni e obiettivi del cliente.

INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI TRADUZIONE

N	DESCRIZIONE INDICATORE	SI	NO
1.	Contratto di acquisto del servizio redatto in forma scritta		
2.	<p>Indicazione chiara ed univoca dell'unità di misura utilizzata per l'offerta economica¹</p> <p>¹A titolo di esempio: a) la parola, riferita al numero presente nel testo di partenza (source); b) la cartella o pagina (con l'indicazione del numero esatto dei caratteri, specificando se gli spazi siano inclusi o esclusi).</p>		
3.	Rispetto del principio di riservatezza per tutte le informazioni di cui l'impresa e/o il professionista incaricati del servizio vengano a conoscenza direttamente o indirettamente e che non siano già di dominio pubblico		
4.	Conformità alla norma UNI EN ISO 17100 <i>Servizi di traduzione – requisiti del servizio</i>		
5.	Iscrizione del traduttore ad un'associazione presente nell'elenco previsto dal Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi della L. 4/2013 (<i>Disposizioni in materia di professioni non organizzate</i>) o conformità alla norma UNI 11591 <i>Figure professionali operanti nel campo della traduzione e dell'interpretazione - Requisiti di conoscenza, abilità e competenza</i>		
6.	Consegna del testo entro il termine concordato		
7.	Consegna del testo nel formato concordato		
8.	Disponibilità di risorse tecniche per la gestione, archiviazione, cancellazione di documenti e dati		

N	DESCRIZIONE INDICATORE	SI	NO
9.	Chiara elencazione e distinzione dei servizi aggiuntivi richiesti, nonché dell'eventuale asseverazione, legalizzazione, applicazione dell'apostilla per i Paesi aderenti alla Convenzione dell'Aia, visto consolare per il paese straniero in cui deve valere l'eventuale traduzione asseverata		
10.	Adozione di un sistema di monitoraggio e misurazione della soddisfazione del cliente ²		
	² Sistema conforme alla norma UNI ISO 10004 Gestione per la qualità soddisfazione del cliente – Linee Guida per il monitoraggio e la misurazione.		

DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI INTERPRETARIATO

Il servizio di interpretariato suddiviso in interpretariato di conferenza (simultanea, consecutiva, chuchotage), interpretariato di trattativa, servizio di hostess plurilingue per fiere/esposizioni, si caratterizza per:

- › il possesso delle qualifiche adeguate per poter fornire il servizio richiesto. Specificamente, nel caso di interpretazione simultanea o consecutiva o chuchotage, i professionisti chiamati ad effettuare il servizio devono essere in possesso di laurea in interpretazione o avere un diploma equivalente di una scuola superiore di interpretariato;
- › la raccolta, anche tramite briefing, del materiale informativo e della terminologia di riferimento del servizio;
- › l'accordo con il cliente su tutti i dettagli dei supporti tecnici eventualmente necessari (per es. nel caso di interpretazione simultanea, le cabine di simultanea, i microfoni, le cuffie, l'assistenza tecnica, il servizio di distribuzione e di raccolta delle cuffie);
- › l'accordo con il cliente su tutti i dettagli organizzativi eventualmente necessari (per es. tutte le lingue di lavoro dell'evento, la necessità di personale multilingue per la distribuzione ed il ritiro delle cuffie);
- › l'accordo con il cliente sul luogo in cui si svolgerà il servizio e sui tempi e sulle modalità dello stesso, nonché sulle trasferte da e verso tale luogo e su eventuali giornate di inattività prima, durante e dopo il servizio stesso (jours chômés e manque-à-gagner);
- › l'accordo sull'eventuale condivisione del servizio con interpreti di pari competenza e capacità.

INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI INTERPRETARIATO

N	DESCRIZIONE INDICATORE	SI	NO
1.	Contratto di acquisto del servizio redatto in forma scritta		
2.	Definizione chiara ed univoca dei tempi, dei prezzi e dell'unità di misura per l'effettuazione del servizio		
3.	Rispetto del principio di riservatezza per tutte le informazioni di cui l'impresa e/o il professionista incaricati del servizio vengano a conoscenza direttamente o indirettamente e che non siano già di dominio pubblico		
4.	Conformità alla norma UNI 10574 Definizione dei servizi e delle attività delle imprese di interpretariato		
5.	Indicazione di un indirizzo/numero telefonico di reperibilità per qualsiasi comunicazione relativa al servizio		
6.	Iscrizione dell'interprete ad un'associazione presente nell'elenco previsto dal Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi della L. 4/2013 (<i>Disposizioni in materia di professioni non organizzate</i>) o conformità alla norma UNI 11591 <i>Figure professionali operanti nel campo della traduzione e dell'interpretazione - Requisiti di conoscenza, abilità e competenza</i>		
7.	Disponibilità di risorse tecniche adeguate per l'espletamento del servizio (ad esempio: cabine di simultanea, conference system, microfoni, registrazione audio)		
8.	Adozione di un sistema di monitoraggio e misurazione della soddisfazione del cliente ¹		
	<p>¹Sistema conforme alla norma UNI ISO 10004 Gestione per la qualità soddisfazione del cliente – Linee Guida per il monitoraggio e la misurazione.</p>		

GLOSSARIO DEI TERMINI

APPOSIZIONE DI POSTILLA (APOSTILLA) SECONDO LA CONVENZIONE DELL'AIA:

Procedura di autenticazione della firma del cancelliere del tribunale usata per i Paesi che hanno sottoscritto la Convenzione dell'Aia (per i quali non è necessaria la *legalizzazione*).

ASSEVERAZIONE:

procedura che dà valore legale alla traduzione di un documento per mezzo del giuramento davanti al cancelliere di un tribunale.

BRIEFING (*RIUNIONE INFORMATIVA*):

incontro preliminare tra il committente e il professionista dedicato alla comunicazione di informazioni specifiche e all'approfondimento concettuale o terminologico dei temi su cui verterà la riunione, in preparazione al lavoro.

CARTELLA:

unità di misura utilizzate per il calcolo della lunghezza di un testo.

CAT (*COMPUTER-AIDED TRANSLATION*) TOOLS:

v. Strumenti CAT

CHUCHOTAGE:

v. Interpretariato in simultanea sussurrata

DOPPIAGGIO:

operazione per la quale l'audio di un filmato, contenente dialoghi, rumori e musica, viene nuovamente inciso con i dialoghi tradotti in un'altra lingua ed interpretati da doppiatori professionisti.

DOPPIATORE:

attore, attrice che recita in lingua italiana o straniera in sostituzione della voce originale di un film, filmato o video.

FORNITORE DI SERVIZI DI TRADUZIONE:

persona oppure organizzazione che offre servizi di traduzione.

GUIDA DI STILE:

insieme di regole di redazione linguistica di cui il fornitore di servizi di traduzione deve tener conto nello svolgere il servizio di traduzione.

INTERPRETARIATO/INTERPRETAZIONE:

trasposizione orale completa nella lingua di arrivo di quanto detto nella lingua di partenza da parlanti di lingue diverse al fine di rendere possibile la comunicazione¹.

INTERPRETARIATO DI TRATTATIVA:

forma di interpretariato che si effettua per lo più in situazioni di interazione faccia a faccia in ambito commerciale (p. es. riunioni di lavoro, trattative di affari).

INTERPRETARIATO IN CONSECUTIVA:

modalità di interpretariato caratterizzato dal fatto che il tempo di parola dell'interprete segue il tempo di parola del parlante (p. es. incontri e negoziati politici ed economici, conferenze pubbliche). Il servizio non richiede l'uso di apparecchiature o supporto tecnico.

INTERPRETARIATO IN SIMULTANEA:

modalità di interpretariato svolto per un pubblico e caratterizzato dall'uso di impianti, quali microfoni, cuffie audio-riceventi e cabine insonorizzate, che permettono la sovrapposizione, con un minimo scarto temporale, del discorso del parlante e della traduzione orale dell'interprete.

INTERPRETARIATO IN SIMULTANEA SUSSURRATA (*CHUCHOTAGE*):

modalità di interpretariato svolto per max una o due persone, in cui l'interprete si trova accanto all'utente e traduce sottovoce con un minimo di scarto temporale il discorso del parlante.

¹Ai fini della presente Carta dei Servizi, i due termini "interpretariato" e "interpretazione" sono da considerarsi sinonimi e quindi, di fatto, interscambiabili. Si preferisce, tuttavia, scegliere il termine "interpretariato" perché indica inequivocabilmente il servizio sopra definito, mentre il termine "interpretazione" può avere anche altri significati, come "interpretazione musicale", "interpretazione artistica", "interpretazione del testo".

INTERPRETE:

professionista che ha il compito di trasporre in modo completo nella lingua di arrivo quanto viene detto nella lingua di partenza da parlanti di lingue diverse.

INTERPRETE DI CONFERENZA:

interprete che opera attraverso le modalità di interpretariato in simultanea, consecutiva, chuchotage e traduzione a vista.

INTERPRETE DI TRATTATIVA:

interprete che opera mediante traduzione orale nel corso di visite in azienda, riunioni di lavoro, trattative di affari, fiere, formazione in azienda.

JOUR CHÔMÉ:

giornata per la quale non è richiesta la prestazione dell'interprete tra una giornata lavorativa e l'altra durante un convegno fuori sede.

LEGALIZZAZIONE:

procedura di autenticazione dell'asseverazione tramite certificazione della firma del cancelliere del tribunale.

LINGUA DI ARRIVO:

lingua verso la quale si effettua la traduzione o l'interpretariato. Detta anche "lingua target".

LINGUA DI PARTENZA:

lingua a partire dalla quale si effettua la traduzione o l'interpretariato. Detta anche "lingua sorgente" o "lingua source".

LINGUA DI LAVORO:

lingua in cui si svolgono tutte le comunicazioni ufficiali di un evento.

LINGUE DI LAVORO DELL'INTERPRETE:

lingue che l'interprete e il traduttore professionista conoscono e utilizzano professionalmente per la propria attività.

LOCALIZZAZIONE:

traduzione e adattamento di prodotti software (per esempio interfacce utente, guide in linea, documentazione e materiale collaterale) e/o di contenuti web.

MANQUE-À-GAGNER:

indennità di mancato guadagno per la giornata precedente e/o successiva all'interpretariato, qualora il tempo di percorrenza fra il domicilio e la sede di lavoro richieda tutta o buona parte della giornata, mettendo l'interprete nell'impossibilità di accettare altri incarichi.

MT (*MACHINE TRANSLATION*):

v. Traduzione automatica

MEMORIA DI TRADUZIONE (*TRANSLATION MEMORY - TM*):

archivio elettronico contenente testi o parti di testi equivalenti in due o più lingue.

PAROLA:

unità delle unità di misura utilizzate per il calcolo della lunghezza di un testo, rappresentata da qualsiasi parte del discorso, fra cui, articolo, aggettivo, avverbio, preposizione, pronomi, sostantivo, verbo o parte verbale.

POST-EDITING (*MACHINE TRANSLATION POST EDITING - MTPE*):

processo di revisione del prodotto finale di un programma di traduzione automatica.

PRE-EDITING:

operazione di preparazione di un testo da sottoporre a un programma di traduzione automatica che comporta generalmente la sua standardizzazione terminologica, sintattica e stilistica.

REVISIONE (*REVISION*):

esame ed eventuale correzione da parte di un secondo traduttore del testo tradotto, in cui il testo di partenza viene confrontato con il testo di arrivo.

REVISIONE SPECIALISTICA (*REVIEW*):

esame ed eventuale correzione di un testo di arrivo effettuato da un esperto del settore per verificarne la terminologia specialistica, l'idoneità allo stile, al registro ed al gergo specialistico corretto per lo scopo concordato.

REVISORE (*REVISER*):

persona che effettua la revisione.

REVISORE SPECIALISTA (REVIEWER):

persona che effettua la revisione specialistica.

RILETTURA (CONTROLLO BOZZE DOPO L'IMPAGINAZIONE):

il servizio di rilettura consiste nella rilettura del contenuto della lingua di arrivo a cura del Fornitore al fine di rilevare eventuali difetti e di apportare le correzioni e porre rimedio ai difetti riscontrati, prima che i testi vengano pubblicati o stampati.

SOFTWARE DI LOCALIZZAZIONE:

strumenti CAT dedicati al processo di localizzazione delle interfacce software.

SPEAKERAGGIO:

registrazione di un testo in lingua italiana o in lingua straniera destinato a un supporto audio, secondo regole precise concordate e dove il tono di voce, la cadenza, la pronuncia e l'inflessione della voce siano adatte alla divulgazione per lo scopo stesso, ovvero senza cadenze regionali o d'altro tipo.

STRUMENTI CAT (COMPUTER ASSISTED TRANSLATION):

strumenti informatici basati su memorie di traduzione che assistono il traduttore durante il processo traduttivo.

TRADUTTORE:

professionista che ha il compito di trasporre da una lingua di partenza a una lingua-cultura di arrivo testi scritti, mantenendo inalterato il contenuto e il significato e adattando lo stile e il formato al contesto della traduzione nella lingua di arrivo.

TRADUZIONE:

trasposizione scritta interlinguistica e interculturale che consiste nella fedele trasposizione di un testo da una lingua di partenza a una lingua di arrivo.

TRADUZIONE ASSEVERATA:

traduzione che viene certificata per mezzo del giuramento davanti al cancelliere di un tribunale. Detta anche "traduzione giurata".

TRADUZIONE LEGALIZZATA:

traduzione precedentemente asseverata e sottoposta a legalizzazione o ad applicazione della postilla per i Paesi aderenti alla Convenzione dell'Aia.

TRADUZIONE ASSISTITA:

processo di traduzione svolto da un traduttore con l'ausilio di strumenti informatici dedicati.

TRADUZIONE AUTOMATICA (*MACHINE TRANSLATION - MT*):

processo di traduzione svolto interamente da un programma informatico, sulla base di dizionari, regole e/o dati statistici.

TRASFERTA:

importo relativo a vitto e alloggio, concordato tra professionista/impresa e committente, in aggiunta alle spese di viaggio, per servizi in località diversa dal domicilio professionale del professionista, qualora l'orario di lavoro non consenta un pendolarismo.

VOICE-OVER:

voce fuori campo o voce narrante che commenta le immagini di un filmato o raccorda parti dello stesso in lingua italiana o straniera.

Il GLOSSARIO è stato elaborato tenendo in considerazione i Termini e le Definizioni delle norme UNI EN ISO 17100, UNI 11591 e UNI 10574.

In collaborazione con

FEDERLINGUE
ASSOCIAZIONE ITALIANA
SERVIZI LINGUISTICI

Corso Venezia 47, 20121 Milano

Telefono: 02.7750851

www.federlingue.it

UNILINGUE

Via P. L. da Palestrina 31, 20124 Milano

Telefono 02 66715221

www.unilingue.it

ASSOINTERPRETI
ASSOCIAZIONE NAZIONALE
INTERPRETI DI CONFERENZA
PROFESSIONISTI

Telefono: 349 1422140

www.assointerpreti.it/lombardia

UNI - ENTE ITALIANO DI
NORMAZIONE

Via Sannio 2, 20137 Milano

Telefono: 02 700241

www.uni.com

ISTITUTO DI ALTI STUDI SSML
CARLO BO

Via Simone Martini 23, 20143 Milano MI

Telefono: 02 8180 8555

www.ssmicarlobo.it

IULM -
LIBERA UNIVERSITÀ DI LINGUE
E COMUNICAZIONE

Via Carlo Bo 1, 20143 Milano MI

Telefono: 02 891411

www.iulm.it

ACU-ASSOCIAZIONE
CONSUMATORI
UTENTI

Via Padre Luigi Monti 20/c, 20162 Milano

Telefono: 02.6428337

www.acu.it

ADICONSUM MILANO

Via Tadino 23, 20124 Milano

Telefono: 02 20525340 / 02 29521690

www.adiconsum-milano.it

ALTROCONSUMO

Via Valassina 22, 20159 Milano

Telefono: 02 668901

www.altroconsumo.it

ASSOUTENTI LOMBARDIA

Via Pinturicchio 21, 20133 Milano

Telefono: 02 89072316

www.assoutenti.lombardia.it

CASA DEL CONSUMATORE

Via Bobbio 6, 20144 Milano

Telefono: 02 76316809

www.casadelconsumatore.it

CITTADINANZATTIVA
LOMBARDIA

Via Rivoli 4, 20121 Milano

Telefono: 02 70009318

www.cittadinanzattivailombardia.com

**CODICI LOMBARDIA
CENTRO PER I DIRITTI DEL
CITTADINO**

Via Bezzacca 3, Milano

Telefono: 02 36503438

www.codicilombardia.org

**UNIONE NAZIONALE
CONSUMATORI COMITATO DI
MILANO**

Corso Lodi 8, 20135 Milano

Telefono: 02 86463134

www.consumatorimilano.it

CONIACUT

Viale Monza 137, 20125 Milano

Telefono: 02 2814151

www.coniacut.eu

FEDERCONSUMATORI MILANO

Via Palmanova 22, 20132 MILANO

Telefono: 02 60830081

www.federconsumatori.lombardia.it

LEGA CONSUMATORI

Via Delle Orchidee 4/a, 20147 Milano

Telefono: 02 48303659

www.legaconsumatori.it

**MOVIMENTO DIFESA DEL
CITTADINO-LOMBARDIA**

Via Gerolamo Vida 7, 20127 Milano

Telefono: 02 97699315

www.lombardia.difesadelcittadino.it

www.mdc.it

U.DI.CON.

**(UNIONE PER LA DIFESA DEI
CONSUMATORI)**

REGIONALE LOMBARDIA

Via A. Volta 6, Varese

Telefono 0332/1952997

www.udicon.org

www.milomb.camcom.it