

Alma Mater Studiorum – Università di Bologna

DOTTORATO DI RICERCA IN

*Traduzione, Interpretazione e Interculturalità*

Ciclo XXVII

**Settore concorsuale di afferenza:** 10/L1 – LINGUE, LETTERATURE E CULTURE INGLESE E  
ANGLO-AMERICANA

**Settore scientifico disciplinare:** L-LIN/12 – LINGUA E TRADUZIONE – LINGUA INGLESE

TITOLO DELLA TESI

*Il controllo qualità nella traduzione  
della manualistica tecnica*

**Presentata da:** STEFANIA CAVALLO

**Coordinatore Dottorato**  
**Prof. Raffaella Baccolini**

**Relatore**  
**Prof. Marcello Soffritti**

**Esame finale anno 2016**



## Ringraziamenti

Desidero ringraziare tutte le persone che mi hanno aiutato a portare a termine questo progetto, coloro che con esperienza e professionalità hanno saputo guidarmi durante questo percorso di studi e coloro che hanno fatto il tifo per me *no matter what*.

Un sentito ringraziamento va al Prof. Marcello Soffritti che ha creduto in questo progetto e che, sapientemente e pazientemente, mi ha supportato e incoraggiato a portare a termine il mio percorso.

Un particolare ringraziamento va all'amico e *supporter* Dott. Adriano Ferraresi per le sue preziose consulenze e i suoi brillanti *insights* sulla progettazione di questo lavoro.

Uno speciale ringraziamento va, inoltre, ad Andrea per il suo aiuto a confezionare al meglio questo lavoro.

Per l'instancabile appoggio e supporto, soprattutto nei momenti più tesi di questo percorso, vorrei anche ringraziare la mia famiglia.

Desidero, inoltre, ringraziare Juliet per l'idea iniziale del progetto e poi ancora Agnese, Cecilia, Elisa, Francesco, Ilaria, Irene, Laura, Liliana, Mara, Marzia, Roberta, Simona & Simona e Stefania per il loro prezioso aiuto e la loro professionalità.





|                      |  |     |
|----------------------|--|-----|
| 3.2.2                | Aspetti macrolinguistici dei manuali di istruzioni .....                   | 132 |
| 3.2.3                | Aspetti microlinguistici dei manuali di istruzioni.....                    | 135 |
| 3.3                  | Il corpus di manuali d'istruzioni.....                                     | 148 |
| 3.4                  | Perché utilizzare un modello .....   | 156 |
| 3.5                  | Composizione del modello .....   | 159 |
| 3.5.1                | Definizione di errore .....  | 160 |
| 3.5.2                | Gli errori individuati nel <i>corpus</i> .....                             | 161 |
| 3.5.3                | Il modello e le categorie.....   | 185 |
| 3.5.4                | I livelli di valutazione .....   | 186 |
| 3.6                  | Conclusioni.....   | 190 |
| Capitolo 4 -         | Confronto tra revisione e LQA .....  | 191 |
| Introduzione         | .....  | 191 |
| 4.1                  | Metodologia.....   | 193 |
| 4.1.1                | Introduzione .....   | 193 |
| 4.1.2                | Ipotesi.....   | 194 |
| 4.1.3                | Materiali .....  | 195 |
| 4.1.3.1              | I testi.....   | 195 |
| 4.1.4                | Strumenti.....   | 196 |
| 4.1.4.1              | Le risorse per la revisione e il <i>linguistic quality assurance</i> ..... | 197 |
| 4.1.4.2              | Le istruzioni.....   | 200 |
| 4.1.5                | I partecipanti .....   | 200 |
| 4.2                  | Risultati.....   | 201 |
| 4.2.1                | I tempi della revisione.....   | 201 |
| 4.2.1.1              | I tempi della revisione con e senza memorie di traduzione .....            | 201 |
| 4.2.2                | I tempi della valutazione con LQA .....                                    | 218 |
| 4.2.2.1              | I tempi della revisione con LQA con e senza memorie di traduzione .....    | 218 |
| 4.2.3                | Risposte al questionario .....   | 227 |
| 4.3                  | Discussione dei risultati.....   | 235 |
| 4.4                  | Effetti di un modello sul controllo della qualità.....                     | 243 |
| 4.5                  | Possibili sviluppi.....  | 244 |
| 4.6                  | Conclusioni.....   | 244 |
| Conclusioni.....     |  | 247 |
| Indice tabelle ..... |  | 249 |
| Indice figure .....  |  | 251 |

|   |     |
|---|-----|
| Bibliografia.....   | 254 |
| Appendice A.....  | 261 |
| Testo 1 .....   | 261 |
| Appendice B .....   | 273 |
| Testo 2 .....   | 273 |
| Appendice C.....  | 286 |
| Questionario per i partecipanti.....                                  | 286 |
| Appendice D.....  | 288 |
| Istruzioni .....  | 288 |
| Materiali .....   | 288 |
| Prima di cominciare.....  | 289 |
| Creazione del report al termine della revisione.....                  | 290 |
| Utilizzare la funzione di linguistic quality assurance in MemoQ ..... | 293 |
| Il modello in MemoQ.....  | 293 |
| Istruzioni per la revisione .....                                     | 296 |
| Materiali da riconsegnare .....                                       | 298 |

## Introduzione

L'idea di intraprendere un percorso di ricerca che trattasse di qualità nella traduzione è nato dalla personale esperienza all'interno di un *translation service provider*, un'agenzia di traduzione, dove prima come Project Manager e poi come *language technology specialist* ho avuto modo di conoscere e scontrarmi con le molteplici variabili che incidono sui controlli di qualità all'interno di un progetto di traduzione.

Una traduzione non si limita alla semplice decodifica e ricodifica di un testo da una lingua all'altra, ma include molteplici aspetti tra cui il committente e le sue richieste, il testo e le sue regole (implicite ed esplicite), le competenze (linguistiche e tecniche) del traduttore e, ultimo ma non meno importante, il destinatario e le sue esigenze comunicative. Una traduzione di qualità può definirsi come il prodotto finale di tutti questi ingredienti ben mescolati tra loro.

Trattare di qualità nell'ambito della traduzione è impresa difficile, per la vastità e le molteplici sfumature dell'argomento ed è per questo che mi preme circoscrivere l'ambito della mia ricerca.

Che cos'è la qualità? Volendo dare una risposta immediata a questa domanda, potremmo dire che la qualità di qualcosa sta nella sua "assenza di difetti".

Seppur non completamente errata, questa definizione serve più a focalizzarsi su cosa manca (non a caso la parola "difetto" viene dal latino *deficere*, che vuol dire appunto *mancare*, *venire meno*) e su cosa deve esserci affinché qualcosa possa dirsi di qualità.

La qualità non è un parametro assoluto, perché in essa è implicito un confronto con un eventuale riferimento: la maggiore o minore vicinanza a tale riferimento determina il grado di qualità. Nell'industria della traduzione sono il cliente o l'utente finale a stabilire i riferimenti, il primo in base ai suoi bisogni siano essi definiti da tempi e da costi, il secondo dalle sue esigenze di utilizzare o semplicemente leggere un testo.

La prospettiva alla base del lavoro di ricerca è quella dell'industria della traduzione, in cui le norme che definiscono i processi (ISO 9001, ISO 17100),



forniscono i requisiti per la gestione e la fornitura di servizi di qualità ma non forniscono riferimenti validi per determinare e valutare la qualità di un prodotto.

L'elaborato parte dalla definizione presente nella norma ISO 9000 e analizza tre diverse prospettive sulla qualità: quella del processo, quella del produttore e quella del prodotto.

La prospettiva del processo è scandita dalle norme internazionali che stabiliscono, in un'ottica generale, la ISO 9001, e in un'ottica più mirata, la ISO 17100, i requisiti da seguire per gestire e instaurare processi che portino alla fornitura di servizi di qualità.

La prospettiva del produttore racconta la corsa alle certificazioni che i *translation service provider* e i singoli traduttori effettuano per assicurare il cliente e garantire la qualità del proprio lavoro.

La prospettiva del prodotto, invece, fa riferimento ai controlli a cui il prodotto deve essere sottoposto secondo le norme, che vanno dall'autorevisione ad opera del traduttore, all'eterorevisione operata da un secondo linguista, fino alla revisione specialistica operata da uno specialista del settore a cui la traduzione fa riferimento.

Nelle norme, l'autorevisione e l'eterorevisione sono indicati come "obbligatori", la revisione specialistica, invece, è opzionale. L'applicazione di tutta la filiera di controlli, comporta necessariamente tempi più lunghi e costi maggiori, che non sempre il cliente è disposto a sostenere, e che rientrano di forza tra i limiti alla qualità che abbiamo menzionato.

Per cercare di contenere queste variabili e in assenza di riferimenti normativi che diano un metro di paragone su cui basare il giudizio di qualità, i *Translation Service Providers* utilizzano, a seconda delle caratteristiche di ciascun progetto, approcci diversi al controllo della qualità che, oltre alla revisione, comprendono anche i controlli automatici e l'utilizzo di metriche per la valutazione.

Il controllo e la valutazione della qualità contribuiscono al *quality assurance*, che si occupa di tutte le azioni volte a garantire che un prodotto sia conforme a determinati requisiti di qualità. Le due pratiche si differenziano per scopo di applicazione: il controllo individua e corregge eventuali "falle" all'interno della

traduzione; la valutazione non solo individua e corregge (a seconda delle necessità), ma cataloga e quantifica l'entità di tali "falle", in un'ottica di prevenzione, per ridurre le misure di controllo, che di fatto intervengono laddove la prevenzione ha fallito.

Nonostante la prevenzione, tuttavia, i controlli non possono essere mai del tutto annullati, poiché in un progetto di traduzione sono presenti dei rischi che, a seconda del caso, possono ripercuotersi sul prodotto finale. Tali rischi possono riguardare elementi materiali (come i testi e le risorse) e persone (dai traduttori/revisori ai *project manager*, ai tecnici) coinvolte in un progetto.

Tra le procedure di controllo comunemente utilizzate troviamo i controlli automatici e la revisione. La loro applicazione varia a seconda delle caratteristiche dei diversi progetti. I controlli automatici, che verificano elementi "superficiali" del testo, vengono spesso riservati a quei testi che, per caratteristiche particolari, ben si prestano ad essere controllati automaticamente. Questi controlli, inoltre sono utilizzati anche in quei progetti dove per motivi di *budget* e tempi non può essere effettuata una revisione sistematica. Tra i testi che spesso vengono sottoposti ai controlli automatici troviamo i manuali tecnici. La revisione, invece, che rappresenta un sistema di verifica più approfondito e, conseguentemente, più gravoso in termini di tempi e costi, viene riservata a testi particolari (ad esempio testi che devono essere curati nel dettaglio o testi per i quali sono state fatte richieste che prevedono verifiche non automatizzabili).

In un contesto di controllo della qualità trovano spazio anche le metriche di valutazione generalmente applicate al termine di un progetto per verificare la qualità di un prodotto o la *performance* di un traduttore. Non sono rari, tuttavia, gli usi di questi modelli per effettuare controlli a campione in più fasi del progetto, per monitorare l'andamento della traduzione o le *performance* di una risorsa, specie se la traduzione non sarà sottoposta a controlli approfonditi.

Nell'ambito di questo progetto si è deciso di concentrarsi sulla traduzione dei manuali di istruzioni, che rappresentano una grossa (se non la più grande) fetta del mercato della traduzione e che per volumi e tempi, raramente, vengono sottoposti ad una revisione completa.

Per controllare la qualità dei manuali tecnici si è pensato di elaborare un modello di valutazione che per i suoi criteri tenesse conto delle caratteristiche di tali testi.

Per l'elaborazione del modello si è partiti dall'analisi degli errori rilevati in un *corpus* di 25 manuali tecnici. In un primo momento, gli errori rilevati sono stati catalogati in modo granulare utilizzando le categorie del *Multidimensional Quality Metrics* in modo da avere una casistica delle problematiche più frequenti.

Successivamente, le categorie individuate sono state ridotte per creare un modello di valutazione semplificato da implementare all'interno di MemoQ e sperimentare in uno studio la funzione di *linguistic quality assurance*.

Nello studio, a cui hanno partecipato 12 traduttori, sono state messe a confronto revisione e *Linguistic Quality Assurance* (LQA) in termini di tempi e interventi sui testi. Per quanto concerne il LQA, inoltre, si è calcolato l'accordo sulla categorizzazione e la valutazione degli errori per capire se, come ritenuto nell'industria della traduzione (Jiménez-Crespo 2013), l'utilizzo di un modello permettesse una maggiore oggettività nella valutazione di una traduzione. Nello studio, inoltre, è stata introdotta anche la variabile relativa alle memorie di traduzione, per valutare se la loro presenza apportasse qualche beneficio al lavoro di revisione/valutazione.

Dal punto di vista dei tempi, i risultati dello studio hanno confermato il dato presente in letteratura (O'Brien 2013, Gouadec 1989) secondo cui l'utilizzo di un modello di valutazione richiede più tempo di una normale revisione, perché implica un maggiore sforzo da parte dei valutatori, a cui spetta il compito di catalogare e valutare ogni intervento.

Per quanto concerne l'utilizzo delle memorie, la presenza di una memoria di traduzione non necessariamente implica una maggiore velocità di revisione; tuttavia questo dato, se incrociato con i dati degli interventi effettuati sugli errori più rilevanti nel testo, mostra che le *performance* dei revisori/valutatori, che hanno utilizzato la memoria, sono leggermente migliori in termini di modifiche apportate rispetto ai colleghi che non utilizzavano risorse. A proposito dell'influenza delle memorie sulla revisione è emerso, inoltre, che l'utilizzo delle memorie favorisce un atteggiamento più "conservativo" rispetto alla terminologia e più "proattivo" nei confronti delle modifiche stilistiche.

Per quanto concerne il LQA, i valutatori hanno mostrato un maggior accordo sulla categoria della modifica e un minor accordo sulla valutazione che suggerisce la catalogazione e la valutazione degli interventi, nonostante favoriscano un'analisi più veloce della qualità di un testo, non garantiscono misurazioni totalmente "oggettive" poiché l'assegnazione dei giudizi resta fortemente legata alla soglia di tolleranza all'errore di ciascun valutatore.

Lo scarto temporale tra i revisori e i valutatori suggerisce, infine, la non praticità dell'utilizzo di un modello come alternativa alla revisione, ma l'efficacia in termini di raccolta dei dati conferma i possibili benefici del suo utilizzo come supporto al controllo e all'assicurazione della qualità.



# Capitolo 1 - Qualità e traduzione

Data la complessità del tema e la varietà di contributi provenienti tanto dall'industria quanto dall'accademia, in questo capitolo definiremo lo sfondo alla base dello studio, che partendo da una prospettiva professionale, darà maggiore spazio all'approccio alla qualità prevalente nell'industria sia a livello di processo che a livello di prodotto.

Il capitolo inizierà presentando la definizione di qualità (cfr. 1.1; 1.2) e l'approccio adottato nell'industria della traduzione, un approccio basato su una serie di norme che scandiscono i requisiti da attuare per lo sviluppo di processi che portino alla realizzazione di un prodotto di qualità.

Successivamente, verranno presentate tre prospettive diverse sulla qualità: quella del processo, quella del produttore e quella del prodotto (cfr. 1.2).

La definizione e l'approccio alla qualità dati dalle norme sono lo sfondo in cui si colloca tutto il complesso discorso sul controllo della qualità nell'industria della traduzione, ma fattori contestuali come tempi e costi, sono determinanti per cercare un equilibrio tra qualità e soddisfazione delle esigenze del cliente (cfr. 1.3).

In ultima battuta, verranno presentati una parte degli approcci alla qualità di ambito teorico (cfr.1.4) e alcuni tra i più significativi modelli per il controllo e la valutazione della qualità, utilizzati in ambito professionale (cfr.1.5).

## 1.1 Che cos'è la qualità

Parlare di qualità è un compito piuttosto complesso e, data la natura polisemica di questa parola, è evidente la difficoltà di definirne il concetto al di fuori di un dato contesto.

Le definizioni dei dizionari sono generiche e comprendono descrizioni che fanno riferimento solo ad alcuni settori di applicazione. La presenza di diverse

accezioni, tuttavia, è indice della quantità di sfumature diverse che il termine “qualità” può assumere a seconda del settore di conoscenza a cui fa riferimento.

Nelle definizioni offerte dal vocabolario Treccani (2016)<sup>1</sup> vediamo che la parola qualità ha una definizione generica:

- a) Proprietà che caratterizza una persona, un animale o qualsiasi altro essere, una cosa, un oggetto o una situazione, o un loro insieme organico, come specifico modo di essere, soprattutto in relazione a particolari aspetti e condizioni, attività, funzioni e utilizzazioni.
- b) Riferito a persone [...].
- c) Riferito a cose, oggetti, situazioni [...].
- d) Con significato più generico, vicino a quello di tipo, specie, sorta [...].

e una serie di definizioni applicabili a diversi settori tecnico-scientifici:

- a) In merceologia e nella pratica commerciale [...], l'insieme delle proprietà estrinseche e intrinseche [...] di merci, prodotti e materiali.
- b) Nella tecnica, il complesso delle caratteristiche che rendono un oggetto adatto all'uso o alla funzione cui è destinato.
- c) In acustica e nelle sue applicazioni, *q. di un suono*, il suo timbro, secondo la maggiore o minore purezza.
- d) In filosofia, il concetto di qualità pur nel valore fondamentale di aspetto formale e concretamente determinato di una data realtà, assume valori diversi nelle varie correnti di pensiero e nei vari pensatori, fino a perdere rilievo nelle correnti contemporanee. [...]

Minori le accezioni per il Garzanti (2016)<sup>2</sup>, che definisce la qualità come:

- a) Qualsiasi caratteristica, proprietà o condizione di una persona o di una cosa che serva a determinarne la natura e a distinguerla dalle altre [...].
- b) Caratteristica o proprietà positiva [...].
- c) Specie, varietà [...].
- d) (filos.) Proprietà di un giudizio di essere affermativo o negativo.
- e) Insieme delle caratteristiche che rendono un prodotto o un servizio conforme a determinati requisiti.

---

<sup>1</sup> <http://www.treccani.it>

<sup>2</sup> <http://www.garzantilinguistica.it>

Il Merriam – Webster (2016)<sup>3</sup> propone:

1. a) Peculiar and essential character; b) An inherent feature.
2. a) A degree of excellence. b) Superiority in kind.
3. A social status.
4. a) A distinguishing attribute. b) An acquired skill.
5. The character in a logical proposition of being affirmative or negative.
6. Vividness of hue.
7. The identifying character of a vowel sound determined chiefly by the resonance of the vocal chambers in uttering it.
8. The attribute of an elementary sensation that makes it fundamentally unlike any other.

L'Oxford English Dictionary (2016)<sup>4</sup> riferisce:

1. The standard of something as measured against other things of a similar kind; the degree of excellence of something.
2. A distinctive attribute or characteristic possessed by someone or something.

Le definizioni proposte dai dizionari, con diversi gradi di accuratezza, concordano tutte nel descrivere la qualità, in generale, come una “caratteristica distintiva” di una persona o di un oggetto. Soltanto il Treccani (2016) e il Garzanti (2016) sono più specifici nel considerare in una delle loro accezioni la descrizione di qualità come insieme di caratteristiche che rendono un oggetto conforme a dei requisiti.

La genericità delle definizioni sta nel fatto che, per individuare quali siano le caratteristiche di qualità ed i requisiti che le prescrivono, occorre conoscere il tipo di oggetto, merce, servizio di cui si parla e, soprattutto, il settore merceologico, tecnico, scientifico, etc. all'interno del quale l'oggetto, la merce o il servizio sono contestualizzati.

Come evidenzia, l'accezione (7) della definizione di Treccani (2016), la qualità è un concetto su cui l'uomo si è interrogato a più riprese nel corso della sua storia e, a seconda delle correnti di pensiero filosofiche, ha dato ad essa valori diversi.

---

<sup>3</sup> <http://www.merriam-webster.com>

<sup>4</sup> <http://www.oxforddictionaries.com>



Ad esempio, Aristotele, nel libro V della *Metafisica* parlava di qualità sia come “differenza della sostanza” sia come “affezione”.

Nella prima accezione, il filosofo intendeva la qualità come “ciò che distingue una sostanza all’interno di un genere” (ad esempio il fatto di essere bipede distingueva l’uomo dagli altri animali); nella seconda accezione, invece, intendeva “uno dei modi che può assumere, più o meno stabilmente, una sostanza” ossia “le caratteristiche accidentali in virtù delle quali una sostanza è simile, diversa o contraria rispetto ad un’altra” (Treccani 2016)<sup>5</sup>.

Nell’età moderna, il concetto di qualità si è trasformato con il contributo della prospettiva empiristica della scienza (Galileo, Hobbes, Locke, etc.), che iniziò a distinguere tra *qualità primarie*, oggettive e reali, determinabili quantitativamente, e *qualità secondarie*, considerate soggettive, in quanto percezioni delle qualità primarie da parte degli organi di senso.

Nell’Ottocento e nel Novecento, dati i progressi della scienza, l’approccio alla qualità diventa di tipo quantitativo e le qualità vengono incluse nell’ambito dei fenomeni trattabili quantitativamente, cercando di risolvere il problema della loro misurazione.

La ricerca di una definizione di qualità ha origini antiche ed è legata all’esigenza di descrivere e quantificare delle caratteristiche.

La difficoltà di descrivere la qualità è raccontata anche da un celebre passaggio di Robert M. Pirsig che, nel suo *Zen and the art of the Motorcycle Maintenance*<sup>6</sup>, elabora la sua “metafisica della qualità”, secondo la quale, la qualità non può essere definita perché, ancor prima di poter essere descritta, essa è percepita:

Quality ... you know what it is, yet you don't know what it is. But that's self-contradictory. But some things are better than others, that is, they have more quality. But when you try to say what the quality is, apart from the things that have it, it all goes poof! There's nothing to talk

---

<sup>5</sup> Treccani (2009), *Dizionario di filosofia*. [http://www.treccani.it/enciclopedia/qualita\\_\(Dizionario-di-filosofia\)/](http://www.treccani.it/enciclopedia/qualita_(Dizionario-di-filosofia)/)

<sup>6</sup> Nel romanzo di Pirsig, il protagonista è un redattore tecnico che nel suo viaggio *coast to coast* in motocicletta, in compagnia del figlio, racconta il proprio punto di vista sull’esistenza.

about. But if you can't say what Quality is, how do you know what it is, or how do you know that it even exists? If no one knows what it is, then for all practical purposes it doesn't exist at all. But for all practical purposes it really does exist. What else are the grades based on? [...] Obviously some things are better than others ... but what's the "betterness"? ... So round and round you go, spinning mental wheels and nowhere finding anyplace to get traction. What the hell is Quality? What is it? (Pirsig, Robert M., *Zen and the Art of Motorcycle Maintenance*. New York: Morrow Quill, 1974., p. 184)

Per quanto sia difficile, al limite dell'ineffabilità, dare una definizione di qualità, è tuttavia necessario per motivi pratici, perché ci occorre conoscere le ragioni per cui una cosa può dirsi migliore di un'altra (*some things are better than others*) ma soprattutto perché ci occorre definire cos'è "meglio" (*what's the betterness?*).

L'utilizzo dei comparativi in un discorso sulla qualità è d'obbligo, poiché è inevitabile il confronto, il paragone tra due cose che vengono accostate per stabilire cosa renda una migliore dell'altra. D'altro canto, ogni volta che nell'osservare qualcosa, effettuiamo un confronto o un paragone non facciamo altro che esprimere un "giudizio di qualità" e ogni volta che per esprimere un giudizio di qualità osserviamo ed elenchiamo le caratteristiche di una cosa, non facciamo altro che cercare di individuare dei "criteri" per descriverne la qualità.

## **1.2 Definire la qualità**

Se definire genericamente la qualità è già compito difficile, definire la qualità in un settore come quello della traduzione è attività ancora più complessa.

Per poter discutere di qualità e porsi come obiettivo il suo raggiungimento, è importante definirne i limiti concettuali e raggiungere su di essi un consenso quanto più ampio possibile al fine di eliminare o ridurre al minimo la soggettività, come sottolinea Bass (2006 p. 72):

The ability to achieve quality is significantly enhanced when there is a clear consensus to what constitutes quality. Indeed, one of the difficulties faced by all translation service providers and buyers of language services is the subjective nature of quality.

Anche Jiménez-Crespo (2013) evidenzia la difficoltà delle diverse parti coinvolte di raggiungere un accordo su una definizione unica di qualità:

Quality is a highly aspirational notion for translation agencies, freelance translators, training institutions, certification exams or translation technology marketing. Yet, despite great efforts from all interested parties (i.e. industry experts, practitioners, scholars, trainers, users, etc.) the fuzzy notions of quality and quality assessment still seem some of the hardest to pinpoint of all translation-related phenomena. (Jiménez-Crespo, 2013 p.219)

La prospettiva di Dunne (2011a p. 95) in proposito, descrive bene la difficoltà di fornire una definizione in un settore come quello della traduzione, in cui il prodotto già di per sé mal si presta alla misurazione:

In the realm of manufacturing, quality can be objectively measured by performing tests, assessing tolerances, failure rates and/or purity of raw materials, and by gauging the repeatability of processes and the reliability of products. However, defining quality is much less straightforward when the product in question does not lend itself to objective measurement.

L'industria della traduzione, come la maggior parte dei settori merceologici, ha adottato l'approccio alla qualità dettato dalle norme della serie ISO 9000, che come già rilevava Bass (2006 p. 70) nel 2006, rappresentano un riferimento soprattutto per i *translation service provider* che gestiscono grossi volumi di traduzione.

Le norme della famiglia ISO 9000 sono una serie di direttive internazionali, stilate al fine di definire la qualità e di stabilire dei processi in grado di poterla garantire da un punto di vista macroscopico, ossia in un'ottica di *quality management* dei processi aziendali.

Inizialmente pubblicate nel 1987 e, successivamente, riviste nel 1994, 2005, 2008 e 2015, tali norme stabiliscono i requisiti per la creazione di un sistema di gestione della qualità e possono essere utilizzate per scopi contrattuali, di

certificazione o per uso interno. Esse non fanno riferimento ad un settore specifico, ma sono “universali” ovvero applicabili a qualunque tipo di prodotto o servizio indipendentemente dalla tecnologia utilizzata.

Della serie ISO 9000<sup>7</sup>, due norme in particolare sono importanti per la definizione del concetto di qualità: la **ISO 9000 Sistemi di management qualitativo – Principi di base e vocabolario**, che descrive i principi alla base di un sistema di gestione della qualità e ne specifica la terminologia, e la norma **ISO 9001 Sistemi di management qualitativo – Esigenze**, che descrive i requisiti necessari per poter stabilire un sistema di gestione della qualità in grado di migliorare l’efficacia operativa di un’azienda.

In ultima analisi, occorre menzionare anche la **ISO 9004: Sistemi di management qualitativo – Linee direttive per il miglioramento delle performance**, che tratta principalmente di come migliorare le prestazioni aziendali.

La ISO 9001 è l’unica norma per la quale è possibile richiedere una certificazione, le altre servono ad interpretare ed applicare i principi del sistema di gestione della qualità.

L’applicabilità universale di tali norme fa sì che anche la definizione di qualità fornita in esse sia adattabile a qualunque settore d’impresa (beni o servizi).

Le definizioni fornite nell’ambito ISO sono le seguenti:

the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs. (ISO 8402: 1986)

[...] degree to which a set of inherent characteristics fulfills requirements. (ISO 9000:2008)

Entrambe le definizioni descrivono la qualità in base a “*features*” e “*characteristics*” ed è evidente che non è possibile definire la prima senza individuare le seconde. Le caratteristiche che definiscono la qualità, non sono generiche ma specifiche; nella prima definizione sono le caratteristiche che

---

<sup>7</sup> Ricordiamo che le norme ISO 9000 comprendono un pacchetto di norme tra cui la ISO 9001:2015; ISO 9000:2015; ISO 9004:2009; ISO 19011: 2011 ([http://www.iso.org/iso/iso\\_9000](http://www.iso.org/iso/iso_9000))

*bear on its ability to satisfy stated or implied needs*, in grado di soddisfare bisogni espliciti e non, e nella seconda sono *inherent* (intrinseche ossia proprie dell'oggetto, del bene o del servizio) e in grado di *fulfill requirements*, cioè in grado di rispondere a delle richieste specifiche. Nella prima definizione, si parla di bisogni (*needs*), nella seconda, quei bisogni diventano requisiti.

Nella definizione più recente, sono le “caratteristiche intrinseche” (*inherent characteristics*) a determinare la qualità di un prodotto, non solo in relazione ai bisogni dell'utente finale ma anche ai requisiti normativi. La ISO 9000 definisce *characteristic* una *distinguishing feature*, ossia una proprietà distintiva di un prodotto strettamente correlata ad un requisito, dove per requisito si intende “*a need or expectation that is stated, generally implied or obligatory*”. La ISO 9001 introduce l'idea che il processo di gestione della qualità e i requisiti per la sua corretta implementazione sono importanti tanto quanto i requisiti strettamente legati alla qualità del prodotto: “*the quality management system requirements specified in this International Standard are complementary to requirements for products.*” (2008 § 0.1).

L'approccio alla qualità delle norme ISO, fornisce una definizione di qualità che non è statica ma flessibile, perché si modella sulla base delle necessità di chi commissiona, utilizza o usufruisce di un oggetto o servizio e dei processi necessari per la loro realizzazione.

Current quality management theory, which frames quality in terms of customer satisfaction, suggests that quality cannot be defined, but rather must be modelled based on customer requirements. (Dunne, 2011b p. 153)

È quindi importante capire quali siano le esigenze e aspettative del cliente per poter individuare dei requisiti validi per la valutazione della qualità, in modo tale da ricercare all'interno di un prodotto o di un servizio quelle caratteristiche che siano in grado di soddisfarli.

## 1.2.1 L'esigenza di valutare la qualità: la prospettiva del processo, del produttore e del prodotto

In un articolo del 2007, Jiri Stejskal di CETRA sostiene che le norme nel settore della traduzione siano uno strumento per assicurare l'utente finale sulla qualità del prodotto:

The end user reads a translation and not the original because he or she does not understand the language in which the original document is written. [...] He or she must rely on assurances that the translation was done by a qualified translator and that proper procedures were followed. Such assurances can be offered within a regulatory framework.

La necessità di normare e valutare la traduzione rispetto a degli standard è un concetto di cui anche Hönig (1998 p.15) parla, evidenziando che valutare la qualità è utile a tutti gli attori del processo dagli utenti/clienti ai ricercatori ai traduttori stessi:

*Users* need [translation quality assessment] because they want to know whether they can trust the translators and rely on the quality of their products.

*Professional translators* need it because there are so many amateur translators who work for very little money that professional translators will only be able to sell their products if there is some proof of the superior quality of their work.

*Translatological research* needs it because if it does not want to become academic and marginal in the eyes of practising translators it must establish criteria for quality control and assessment.

*Trainee translators* need it because otherwise they will not know how to systematically improve the quality of their work.

In quest'ottica, è chiaro che certificazioni e norme forniscono all'utente finale una serie di garanzie riguardo alla traduzione, a chi l'ha svolta e a come è stata svolta, ovvero riguardo a tutti quegli aspetti che possono essere riassunti in quelle che Stejskal chiama le "3 P" della traduzione: *provider*, *process* e *product*.

Il *Provider* è il fornitore del servizio, che si tratti di un singolo traduttore o un'agenzia, il *process*, la serie di fasi necessarie per produrre un testo tradotto e,

da ultimo, il *product* non è altro che il risultato del processo applicato dal *provider*.

La qualità di ciascuno di questi elementi, però, viene percepita e valutata in modi diversi. Nel caso del provider e dei processi, ad esempio, l'appartenenza ad associazioni di categoria o il conseguimento di certificazioni diranno molto sulla professionalità di un traduttore o di un'azienda. Un'azienda certificata secondo una serie di standard di settore darà sicuramente più garanzie rispetto ad un'azienda che non lo è e lo stesso si può dire di un traduttore certificato. La certificazione secondo degli standard dà al cliente delle sicurezze, delle garanzie di ricevere un prodotto di qualità.

### **1.2.2 La qualità del processo: l'approccio generale della ISO 9001**

Partendo dalla definizione di qualità intesa come “*degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirements*” (ISO 9000:2008), per poter raggiungere gli obiettivi di qualità occorre individuare una serie di requisiti stabiliti in base alle esigenze del cliente e soddisfarli.

La norma ISO 9001, fornisce le linee guida per progettare e attuare un sistema di gestione della qualità che permetta di realizzare processi finalizzati alla soddisfazione dell'utente finale.

Essa si basa su quattro macroaree, che possono essere considerate come quattro macroprocessi:

- 1) Pianificazione da parte della direzione (politica aziendale, obiettivi, sistema di gestione qualità, esame);
- 2) Gestione delle risorse (risorse umane, informative, etc.);
- 3) Realizzazione del prodotto (progettazione, approvvigionamento, produzione e servizi);
- 4) Misurazioni, analisi e miglioramento (audit, controllo dei processi, miglioramento continuo).

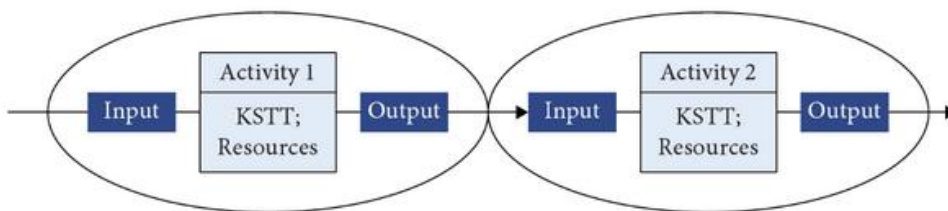
All'interno dei macroprocessi vi sono le attività tipiche di un'organizzazione, a loro volta ordinate in ulteriori sottoprocessi, collegati tra loro attraverso dati e

documenti, tali che il risultato finale di un processo (*output*) rappresenti il punto d'inizio di un altro (*input*).

Nel caso della traduzione, ad esempio, l'output di un database terminologico rappresenterà l'input per la traduzione di un testo, la traduzione di un testo rappresenterà l'input per la revisione e così via.

Questo sistema è quello che la norma ISO chiama approccio per processi:

The application of a system of processes within an organization, together with the identification and interactions of these processes, and their management to produce the desired outcome, can be referred to as 'process approach'. (ISO 9001:2015: iv)



**Figura 1:** Il processo definito come un'attività o una serie di attività in cui conoscenze, capacità, strumenti, tecniche e risorse vengono utilizzate e gestite per trasformare gli input in output. (Dunne, 2011b: 155)

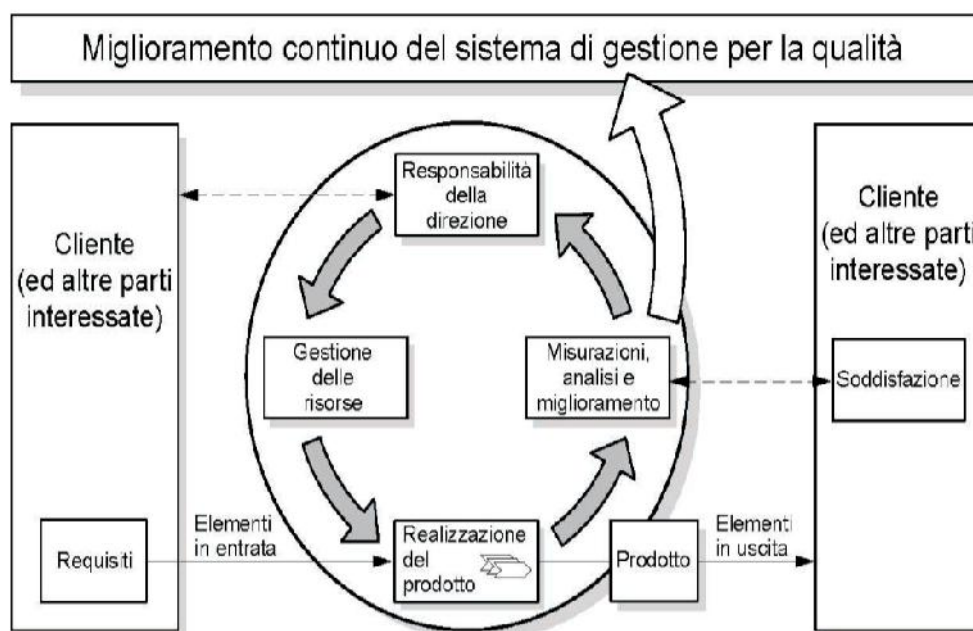
L'efficacia di ciascun processo viene monitorata e misurata verificando il raggiungimento di un determinato obiettivo. Il controllo di ogni passaggio del processo di produzione e la verifica del suo *output* prende il nome di *quality assurance* su cui torneremo più avanti.

Gli elementi principali su cui ruota la gestione della qualità della ISO 9001 (ISO 9001: 2008: v-vi) sono i seguenti:

- Comprendere e soddisfare i requisiti;
- Ottenere risultati ottimizzando i processi;
- Migliorare continuamente i risultati monitorandoli e misurandoli;



- Considerare i processi in termini di valore aggiunto<sup>8</sup>.



**Figura 2:** Diagramma che riassume il sistema di gestione della qualità come previsto dalla norma ISO 9001

Il diagramma in figura 2 rappresenta i punti cardine del sistema di gestione qualità descritto dalla ISO 9001. In esso è ben evidente che è il cliente finale (nei riquadri a sinistra e a destra) a stabilire quali siano i requisiti di qualità in entrata ed in uscita, mentre al centro del diagramma vi è la direzione di un'organizzazione che, con l'obiettivo di soddisfare il cliente, gestisce le proprie risorse umane e materiali attraverso processi strutturati in modo efficiente ed efficace verificando, di volta in volta, i risultati di ogni processo in vista di un miglioramento continuo.

Nell'ambito della traduzione, questo si concretizza nell'incontro cliente-fornitore al fine di individuare, comprendere e documentare quei requisiti che diventeranno poi le specifiche del progetto, in base alle quali verranno stabiliti i processi da attuare per la realizzazione del prodotto e che, in ultima analisi, saranno i parametri di riferimento per valutarne la qualità.

---

<sup>8</sup>Solitamente, i processi operativi legati alla produzione diretta di prodotti o servizi sono quelli a maggiore valore aggiunto.

Stabiliti i requisiti, il progetto di traduzione viene sviluppato in base alle esigenze del cliente e le procedure per il controllo della qualità verranno stilate in base ad essi. L'insieme delle procedure per il controllo della qualità del progetto e del prodotto diventeranno parte dei processi di *quality assurance*.

### **1.2.2.1 Criticità dell'approccio *customer – focused* delle norme ISO 9000**

L'approccio per processi, incentrato sulla soddisfazione del cliente finale, è quello maggiormente utilizzato in ogni settore: *after all, any company who wants to remain in business must satisfy its customers* (Dunne, 2011b p. 154), tuttavia esso si presenta non privo di criticità.

Secondo Dunne (2011b p.156) ci sono tre aspetti critici nell'approccio alla qualità incentrato sul cliente: la definizione di qualità, l'identificazione dei requisiti e la distinzione tra soddisfazione del cliente e conformità ai requisiti.

Se, di fatto, l'idea di qualità è legata ad un insieme di caratteristiche, non è possibile parlare di essa in modo assoluto:

[...] quality is not an absolute, but rather a construct whose operational variables are the characteristics of the product or service that impact its ability to fulfil the requirements specified by the customer (or the impact the customer's perception that requirements have or have not been met). (*Ib.*2011 p. 157)

I requisiti rappresentano il punto di arrivo, la cartina di tornasole, che fornisce un riscontro immediato sul raggiungimento di un obiettivo di qualità. Essi sono stabiliti dal cliente in base alle caratteristiche formali di un prodotto e in base allo scopo per il quale il prodotto verrà utilizzato; tuttavia il fatto che i requisiti siano legati al contesto in cui avviene un progetto di traduzione e dipendano dagli obiettivi specifici per i quali un progetto è stato avviato, sottolinea la natura soggettiva e "ad hoc" del concetto di qualità incentrato sul cliente. A conti fatti, in un approccio mirato al cliente, creare una definizione universalmente valida di qualità è impossibile, occorre invece modellarla di volta in volta a seconda delle esigenze di progetto.

A proposito dell'individuazione dei requisiti, occorre fare un'altra riflessione:

Quality ultimately reflects the extent to which customer requirements are accurately and adequately captured, communicated, and expressed in the final product. (Dunne 2011 p. 158)

Per poter essere soddisfatti, i requisiti del cliente devono essere correttamente identificati e documentati, tuttavia spesso può capitare che da un lato il cliente individui come requisiti cose di cui non ha realmente bisogno e dall'altro che il fornitore non recepisca o comunichi correttamente le esigenze del cliente determinando così una reazione a catena che ha come risultato il mancato raggiungimento dell'obiettivo finale: la soddisfazione del cliente.

L'individuazione dei requisiti e delle esigenze del cliente è una delle attività più complesse nella gestione di un progetto, ma serve per disegnare quello che è lo *skopos* della traduzione e del progetto di traduzione:

The *skopos* of a translation must be formalized and clearly set out before the translator can actually start his work. The process of defining the *skopos* of a translation is included in what is called the translation brief (Vermeer 1989, Kussmaul 1995 and Nord 1997). We can look at the translation brief as a form of project specification which sets out the requirements for the service/product to be provided. Ideally such a brief would be quite specific about the intended function of the translation, the target audience, the time, place and medium as well as purpose. The problem with this concept is that the client who initiates a translation is rarely a language professional and usually has no specialized linguistic knowledge. (Byrne 2006 pp. 39-40)

Spesso il cliente non è in grado di determinare i requisiti di qualità, perché non possiede gli strumenti, le conoscenze e le competenze per farlo. In questi casi, si instaura una sorta di circolo vizioso per cui, non essendo chiare le esigenze non è possibile soddisfarle, perché non possono essere fissati dei requisiti. Di conseguenza, le esigenze ed i relativi requisiti di "qualità" si basano su stime:

Most "quality problems" in translation have little to do with mistakes, and more to do with a mismatch of assumptions and goals between the people requesting a

translation and people supplying it. Also, it is not straightforward task to gather requirements from the user. (Muzii, 2006 p.17)

Se il cliente non è in grado di definire i propri bisogni e/o requisiti di qualità, tale responsabilità ricade sul fornitore del servizio (Koo and Kinds, 2004 in Dunne, 2011b p.160) che, non sapendo esattamente quali siano le esigenze del cliente, basa l'intero processo di produzione su una stima, un'approssimazione di quelli che possono essere i requisiti di qualità. Se ciò avviene, il fornitore del servizio, si assumerà una certa dose di rischio, consapevole che le stime su cui ha basato le proprie operazioni possono non coincidere con le esigenze del cliente.

In riferimento ai requisiti di qualità, Dunne (2011a p. 100) fa notare anche che, quando un cliente commissiona una traduzione, in realtà, non sta richiedendo di produrre un testo *ex-novo*, ma di adattarne uno già esistente, per cui *“the goal of the project is not so much to create a client-defined deliverable but to adapt a client-produced receivable”*.

A differenza di altri settori merceologici, per cui un'organizzazione ha la possibilità di controllare ogni fase del processo di produzione, dalla selezione delle materie prime alla consegna del prodotto finito, per la traduzione, la materia prima (il testo sorgente) viene fornita direttamente dal cliente. Se da un lato è vero che la qualità della materia prima può essere controllata, dall'altro però non è possibile rifiutarla nel caso in cui essa si riveli difettosa. La presenza di “difetti” nel prodotto finito e, quindi, l'eventuale mancato raggiungimento dell'obiettivo di qualità, non è sempre riconducibile alla non corretta applicazione dei processi di qualità, ma può essere causato dalla “difettosità” delle materie prime (non solo il testo, ma anche i materiali di riferimento come glossari, memorie di traduzione, testi di riferimento, etc. possono essere difettosi).

Le materie prime, il testo di partenza e tutti i riferimenti che con esso vengono inviati dal cliente, presuppongono una certa “minaccia” alla qualità o, come vedremo nel Capitolo 2 (§ 2.1), essi comportano dei rischi di cui il cliente non sempre è a conoscenza. Nel caso dei manuali tecnici, ad esempio, se il testo sorgente non è stato redatto in maniera ottimale (con terminologia univoca e coerente, un linguaggio leggibile, chiaro, conciso e lineare, contenuti fattuali corretti e verificati), se i contenuti delle memorie di traduzione, dei glossari e degli eventuali testi paralleli non sono controllati e provenienti da fonti affidabili,

la qualità della traduzione potrebbe risentirne, a meno che non vengano previste misure di controllo preventive o il cliente, opportunamente istruito del problema, non decida comunque di procedere.

Come ha evidenziato l'indagine di Drugan (2013, pp.31-32):

Recycling translated material means that poor quality content is perpetuated. [...] Virtually every translator [...] found low-quality content in matches, whether they worked with in-house resources or external databases.

L'utilizzo delle risorse all'interno di strumenti di traduzione (i *CAT Tool*) non deriva da una necessità di migliorare la qualità, ma dall'esigenza di accelerare i tempi di traduzione (*id.*) che rappresentano un fattore molto importante per il cliente (cfr. 1.3).

Lo schema di gestione qualità proposto dalla ISO 9001, pertanto, sembra andare stretto al settore traduzione in cui, a meno che il *Translation Service Provider* non si occupi interamente di tutta la filiera di produzione (a partire dalle materie prime), il controllo delle risorse presenta alcuni limiti operativi.

La soddisfazione del cliente finale passa per la conformità con i requisiti, ma soddisfazione dei requisiti e soddisfazione del cliente non devono essere considerate la stessa cosa. La soddisfazione del cliente si basa, infatti, sulla sua percezione che i requisiti siano stati soddisfatti:

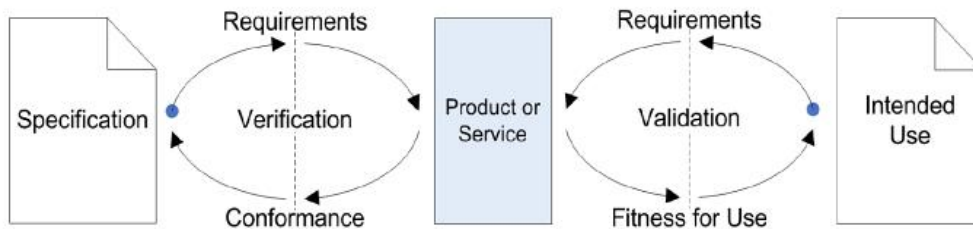
[...] monitoring of customer satisfaction requires the evaluation of information relating to customer perception as to whether the organization has met the customer requirements. (ISO 9001, vi)

Il Project Management Institute (PMI), ritiene che la soddisfazione del cliente derivi dalla conformità ai requisiti e dall'adeguatezza allo scopo:

[customer satisfaction] requires a combination of conformance to requirements (to ensure the project produces what it was created to produce) and fitness for use (the product or service must satisfy real needs). (PMI 2008 p.190)

La valutazione della conformità ai requisiti e l'adeguatezza all'uso sono note come "verifica" (*verification*) e "validazione" (*validation*). Con il processo di

verifica si controlla la qualità interna, accertandosi della conformità ai requisiti, con il processo di validazione si valuta la qualità esterna accertandosi dell'adeguatezza all'uso (cfr. figura 3). Per entrambi i processi, la completezza e la chiarezza dei requisiti sono fondamentali.



**Figura 3:** Il ciclo di verifica e validazione

### 1.2.3 La qualità del processo: l'approccio degli standard di settore

Come abbiamo visto, le norme della serie ISO 9000 sono norme universali, applicabili a qualunque settore industriale. Le agenzie di traduzione, spesso ottengono la certificazione per esigenze di mercato oppure perché richiesto dai loro clienti:

Like many other manufacturing companies at the dawn of quality management systems, translation providers look at compliance and certification only as a means to foster a positive perception in buyers, increase reputation, and gain competitive advantage. (Muzii, 2014 p. 423)

Negli ultimi venti anni, però, sono stati redatti una serie di standard di settore, inizialmente, a livello locale<sup>9</sup> (molte nazioni si sono dotate di un proprio standard) e, solo nell'ultimo anno, a livello internazionale.

L'idea di qualità basata sull'adeguatezza allo scopo e la soddisfazione del cliente, alla base dell'approccio ISO 9000, è lo stesso delle norme specifiche

---

<sup>9</sup> Nel 1996, venne pubblicata in Italia la UNI 10574, la prima norma per la gestione della qualità nella traduzione. Del 1998 è, invece, la tedesca DIN 2345 e del 2001 è lo standard americano SAEJ 2450 (Muzii, 2014, p.424).

per il settore della traduzione quali la EN 15038: 2005 e la più recente (e sostituita della precedente) ISO 17100: 2015.

La EN 15038, pubblicata dallo *European Committee for Standardization* nel 2006, è il primo standard europeo a definire i requisiti necessari per la fornitura di servizi di traduzione di qualità.

Tale standard ha permesso di unificare e standardizzare il processo di traduzione (inteso come tutte le fasi necessarie per la produzione di un testo tradotto) e tutti quegli aspetti che ruotano attorno alla fornitura del servizio, dalle competenze dei traduttori e dei revisori agli aspetti legati all'assicurazione della qualità e alla tracciabilità del processo.

La EN15038 rappresentò un grosso passo avanti nella regolamentazione dei servizi di traduzione in ambito europeo, e si rivelò importante perché, nella sua descrizione del processo di traduzione, mise nero su bianco l'obbligo da parte dei *translation service provider* di effettuare il controllo della qualità del prodotto finale attraverso la revisione.

Prima della EN 15038: 2005 coesistevano in Europa numerosi altri standard per la traduzione, ciascuno valido nel paese di emanazione, come l'italiana UNI 10574, la tedesca DIN 2345, le austriache Önorm D 1200 e Önorm D 1201.

La presenza di standard di settore non è stata solo prerogativa europea, perché anche al di fuori dell'Europa, norme quali la ASTM F2575-2014 negli Stati Uniti o la CAN CGSB 131.10-2008 in Canada, dimostrano l'esigenza di normare il settore della traduzione e di stabilire una serie di processi e requisiti per la fornitura di un servizio di qualità.

Per avere uno standard internazionale nel settore, si è dovuto attendere il 2015 con la pubblicazione da parte dell'*International Organization for Standardization* della ISO 17100<sup>10</sup>. Il nuovo standard mantiene il nucleo centrale della norma europea EN 15038 in relazione ai requisiti per la fornitura di un servizio di traduzione che soddisfi the “*applicable specifications*”, al fine di certificare “*the capability of [...] processes and resources to deliver a*

---

<sup>10</sup> Prima della ISO 17100, un altro standard internazionale è stato pubblicato dalla *International Organization for Standardization*, la ISO 11669: 2012 *Translation Projects – General Guidance*

*translation service that will meet the client's and other applicable specifications.*

La norma riprende l'organizzazione per macro-processi della ISO 9001 e pone l'accento sulle competenze degli attori del processo, vengono infatti descritti i requisiti di traduttori, revisori e, per la prima volta anche dei *project manager*. Le attività di un progetto di traduzione vengono scandite in tre macro-processi (cfr. figura 4): pre-produzione (*pre-production processes*), produzione (*production processes*), post-produzione (*post-production processes*).

I processi di pre-produzione includono tutte quelle attività che precedono la traduzione ossia il contatto con il cliente, le attività amministrative, l'impianto del progetto e l'analisi tecnica.

Il processo di produzione, nonché il cuore del servizio, include tutte le attività messe in atto per la traduzione di un testo che comprendono le attività di *project management*, la traduzione, la verifica da parte del traduttore (*check*), la revisione, la revisione specialistica, la correzione di bozze e la verifica finale.

Il processo di post-produzione include tutte le attività relative alla chiusura di un progetto di traduzione, dal *feedback* del cliente alla chiusura delle pratiche amministrative.

In quanto standard internazionale, frutto del lavoro di diversi enti normativi nazionali, riunitisi per stilare una serie di requisiti comuni, la ISO 17100 non è una legge, non è obbligatoria, e non sostituisce le legislazioni vigenti in materia di traduzione nei paesi di adozione, tuttavia essa rappresenta un ulteriore sforzo verso l'unificazione delle procedure per garantire un servizio di qualità che abbia come risultato un prodotto altrettanto valido.

Dal punto di vista della definizione di requisiti di qualità del prodotto, tuttavia tanto la EN 15038 quanto la ISO 17100, sembrano essere carenti; entrambe si concentrano sulla qualità dei processi, trascurando (forse volutamente) un aspetto fondamentale della qualità: la necessità di parametri di confronto o, per usare la terminologia usata nel settore, di *benchmark* chiari:

A major goal for any quality standard should be allowing benchmarking, i.e. measuring performance according to agreed metrics and indicators for a



simple rating scheme. For a unified global rating system [...], clear, plain and practical criteria should come first. (Muzii, 2014 p. 425)

All'interno degli standard, di fatto, non vengono specificati livelli di qualità, né misure di riferimento per la valutazione che permettano all'utente/cliente e anche al *provider* certificato di avere un giudizio sulla qualità ricevuta e fornita.

Oltre all'assenza di parametri di riferimento, l'approccio qualitativo di tali standard si basa sull'individuazione dei difetti (*non-conformities* rispetto ai requisiti previsti) e non sulla prevenzione:

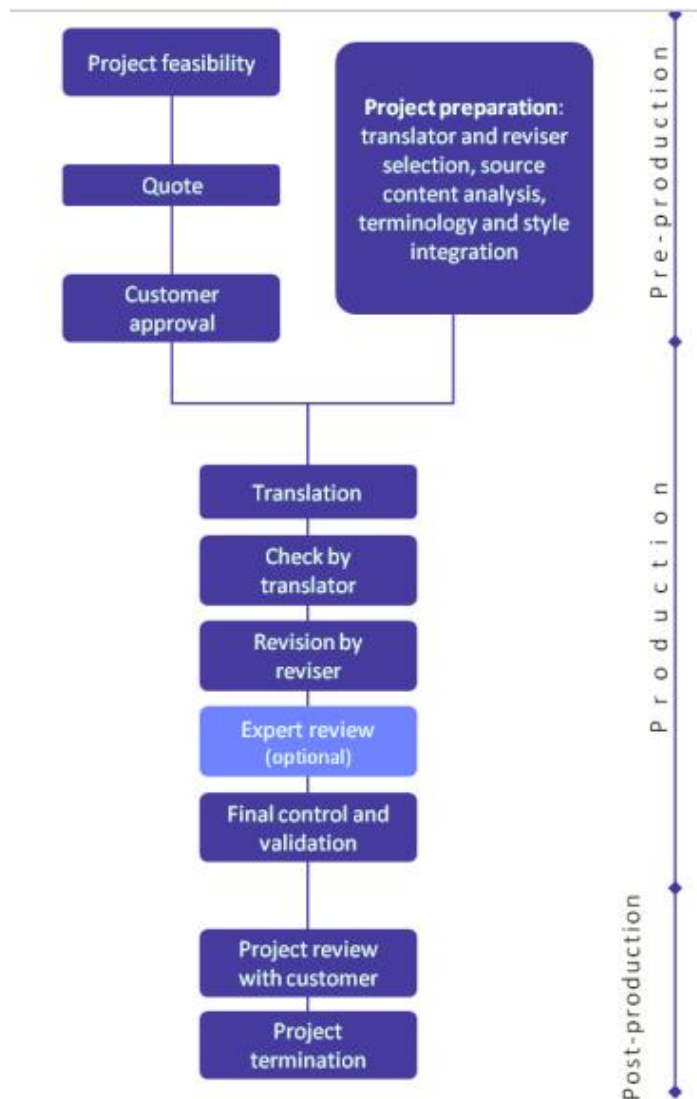
All translation-related quality standards simply replicate [a] typical trial-and-error approach [...], with downstream rather than upstream adjustments, catching rather than preventing errors. (Muzii, 2014 p. 425)

La prevenzione di eventuali difetti potrebbe essere fatta, stabilendo criteri precisi per la definizione delle specifiche dei progetti di traduzione e stabilendo quali elementi sono di responsabilità del fornitore e quali, invece, rientrano tra le responsabilità del cliente.

La standardizzazione dei processi<sup>11</sup> e la creazione di una terminologia di settore sono due dei meriti più grandi della norma, perché rappresentano due passi fondamentali per facilitare la comunicazione tra clienti e fornitori e per offrire delle garanzie sulle attività che devono essere svolte (che giustifichino i costi della traduzione) per poter ottenere un certo tipo di risultati.

---

<sup>11</sup> Coloro che richiedono la certificazione per uno standard, vengono sottoposti ad un audit, durante il quale, un ispettore verifica che i processi messi in atto dall'azienda corrispondano a quelli effettivamente previsti dalla norma di riferimento. Prima dell'ispezione, inoltre, l'azienda che richiede la certificazione, redige un manuale della qualità, all'interno del quale descrive le procedure messe in atto per conformarsi ai requisiti richiesti dalla norma, nonché le eventuali misure correttive attuate in caso di non conformità. Al termine dell'ispezione, in caso di esito positivo, l'ente certificatore invia all'azienda richiedente un rapporto, in cui comunica l'ottenimento della certificazione. In caso di esito negativo, invece, l'ente certificatore comunica le eventuali riserve e/o richieste di modifica delle procedure e concorda con il richiedente una nuova ispezione per verificare che i processi siano stati effettivamente modificati.



**Figura 4:** Diagramma che mostra la strutturazione di un progetto di traduzione secondo i requisiti previsti dalla norma ISO 17100

### 1.2.4 Qualità del produttore: requisiti professionali

Tanto la ISO 9001 quanto la ISO 17100 danno particolare importanza al ruolo delle risorse umane per il raggiungimento degli obiettivi di qualità di un'azienda. Un'intera sezione della ISO 9001 è di fatto dedicata all'istruzione, l'addestramento, le abilità, l'esperienza, le competenze e la gratificazione del personale, poiché all'interno di un'organizzazione è importante che le risorse siano competenti, ben addestrate, motivate e messe nelle condizioni (ovvero

avendo a disposizione tutte le risorse necessarie) di lavorare in modo ottimale per il bene dell'azienda in un'ottica di costante monitoraggio e aggiornamento.

Nella EN 15038 prima e, successivamente, nella ISO 17100 particolare attenzione è data ai requisiti professionali di *project manager*, traduttori e revisori.

Per quanto concerne le competenze di traduttori e revisori, la norma parla di: *translation competence* (ISO 17100: 2015 § 3.1.3), ovvero la capacità di comprensione e produzione di un testo rispettando le specifiche del cliente e del progetto; *linguistic and textual competence* che comprende la comprensione della lingua di partenza e la conoscenza delle convenzioni testuali (generalì o specifiche) della lingua d'arrivo; *competence in research, information acquisition and processing* che riguarda la capacità di raccogliere le informazioni necessarie alla comprensione di un testo nonché la capacità di utilizzare gli strumenti necessari alla raccolta di informazioni; *cultural competence* ovvero la capacità di utilizzare termini e sistemi di misura aggiornati; *technical competence* ossia la capacità di utilizzare gli strumenti e le risorse tecnologiche e informatiche per l'esecuzione del processo di traduzione; *domain competence* ovvero la capacità di comprendere e riprodurre un testo rispettando le convenzioni specifiche del genere testuale nella lingua d'arrivo.

Preparazione universitaria specifica e competenza professionale documentate e documentabili completano poi i requisiti richiesti a traduttori e revisori.

L'aggiornamento continuo è un altro dei cardini delle norme ISO, per cui traduttori, revisori, *project manager* e altre figure professionali coinvolte nei diversi processi di produzione, devono essere sempre aggiornati e spetta al *translation service provider* tenere traccia delle modalità e della frequenza di tali aggiornamenti.

## 1.2.5 Qualità del prodotto

I requisiti per l'attuazione di un processo di qualità e per l'individuazione di risorse competenti per l'esecuzione delle attività previste dai processi sono chiare e ben specificate all'interno delle norme, ma non si può dire altrettanto per quanto concerne il prodotto.

La ISO 17100 parla di *check, revision, review* ma non specifica requisiti o parametri di confronto per la valutazione della qualità del prodotto.

Il motivo è presto spiegato: nell'industria la soddisfazione dell'utente finale è il requisito che rende "flessibile" il concetto di qualità, in altre parole, gli obiettivi di qualità non sono gli stessi per tutti i progetti e i testi, né sono gli stessi per tutti i partecipanti al processo. Secondo (2001 p. 171):

ciascuno dei partecipanti al processo ha il proprio punto di vista sulla qualità, che può essere in conflitto con quello degli altri e che deriva in misura rilevante dai loro bisogni specifici e dalle motivazioni diverse con cui si accostano a una traduzione.

Ne deriva quindi che non sempre quello che è un prodotto di qualità per il committente corrisponde ad un prodotto di qualità per il traduttore.

Un cliente, privo delle competenze per valutare la qualità linguistica, potrebbe considerare come requisiti di qualità altri aspetti del servizio di traduzione, quali la velocità di consegna o i costi contenuti. Il destinatario di un manuale di istruzioni, non sarà interessato allo stile ma solo ai contenuti del testo. Un traduttore, invece, presterà maggiore attenzione agli aspetti linguistico-testuali di un testo e meno ai contenuti perché non ha l'*expertise* necessaria per valutarli (*ibid.* pp. 171-172).

Per tutti questi motivi, la qualità richiesta da un prodotto può essere "variabile" anche a seconda dell'uso e della destinazione finale di un testo. Nel caso di un progetto di marketing per il lancio di un nuovo prodotto, ad esempio, si richiederanno velocità ma anche e soprattutto attenzione agli aspetti linguistici e culturali del testo di arrivo, a differenza della traduzione di documentazione per l'uso interno di un'azienda, per la quale non si richiederà altrettanta attenzione.

Per andare incontro a tutte queste esigenze, che l'aspetto normativo non copre, l'industria si avvale di *best practice* ovvero di una serie interventi, la cui efficacia provata nel tempo, fa sì che vengano impiegati come strumenti per il raggiungimento dell'obiettivo di qualità stabilito all'inizio di un processo. Esempi di queste *best practice* sono l'utilizzo di sistemi per il controllo automatico della qualità o l'utilizzo di modelli di controllo e valutazione degli errori. L'adozione di tali pratiche, si presenta spesso come alternativa alla revisione, (che ricordiamo è una tappa obbligatoria del processo di traduzione secondo la normativa di settore), soprattutto per progetti di grandi volumi, per i quali un controllo della qualità standard risulterebbe proibitivo in termini di tempi e costi.

La valutazione del prodotto in ambito professionale avviene attraverso procedure che sono sommative, diagnostiche e formative insieme (Martìnez e Hurtado 2001), ossia che concentrano in esse le esigenze di stabilire se una traduzione è valida o meno, di individuare eventuali problemi per risolverli e fornire *feedback* ai traduttori per migliorarne le *performance*.

I metodi ed i parametri utilizzati per la valutazione del prodotto inoltre non sono sempre gli stessi perché variano al variare della priorità che viene data ad essi da fattori esterni come: destinatari, usabilità, tempi, costi.

Nell'estrema variabilità dei principi di valutazione della qualità del prodotto, Scarpa (2001), partendo dal presupposto che la traduzione sia allo stesso tempo un *testo derivato*, perché possiede gli stessi contenuti dell'originale e un *testo indipendente* perché una volta giunto al destinatario cessa il suo rapporto con il testo di partenza, individua due punti di riferimento universali per la valutazione della qualità del prodotto: accuratezza e fruibilità, dove per accuratezza si intende la completezza dei contenuti e per fruibilità si intende la capacità di un testo di essere letto come se fosse scritto per il pubblico di destinazione.

### **1.3 Il triangolo della qualità e l'approccio dell'industria**

Nel 1969, Martin Barnes coniò uno dei più importanti modelli concettuali della storia del *project management*: il triangolo della qualità (cfr. figura 5).

Questo modello rappresenta l'interdipendenza delle variabili di tempi, costi e qualità: Il triangolo indica i criteri alla base del successo di un progetto: raggiungimento degli obiettivi entro i tempi e i costi stabiliti.

Il successo di un progetto come indicato sopra, non è però sempre così scontato, perché fornire un servizio di qualità in breve tempo e a basso costo, è una sfida molto ardua, che necessita un compromesso costante tra i diversi fattori:

If constant performance (i.e. scope) is a given, then a change to any side will affect one or both of the other sides, which is sometimes expressed in the form of the adage, “fast, good and cheap: pick any two”. (Dunne, 2011a p.120)



**Figura 5:** Il triangolo della qualità

Se l'esigenza è ridurre i costi, si dovranno necessariamente effettuare tagli sulle risorse e sulle procedure di controllo; se l'esigenza è quella di completare la traduzione nel minor tempo possibile, i costi potrebbero alzarsi perché dovranno essere coinvolte più risorse e dovranno essere tagliati dei passaggi nel processo; se infine l'esigenza è ottenere un prodotto di qualità, inevitabilmente dovranno essere rispettate le tempistiche necessarie per svolgere tutti i passaggi richiesti e dovranno essere impiegate risorse di qualità, con relativo aumento dei costi. Tutti e tre gli elementi difficilmente possono essere presenti insieme, poiché una traduzione di qualità non può essere veloce né poco costosa, una traduzione poco costosa potrà essere veloce ma non di qualità e una traduzione veloce potrebbe rivelarsi costosa e non di qualità. Gli equilibri che si creano tra questi fattori

dimostrano ancora una volta come la qualità dell'industria della traduzione sia modellabile a seconda delle variabili in gioco:

In the industry, quality is marked by often-forgotten impact of economic, time or situational constraints that dispel the myth of quality as an absolute notion. (Jiménez-Crespo, 2001 p.104)

Ogni progetto di traduzione dovrebbe soddisfare i requisiti concordati con il cliente e dare come risultato un prodotto di qualità, ma nella realtà, la qualità è data da una serie di compromessi:

“[quality] must serve two overbearing masters: time and money which often conspire to transform excellence from an attainable goal into an impossible ideal.” (Bass, 2006 p.71)

Anche Scarpa (2001) sostiene che la qualità nella traduzione risiede ben oltre le caratteristiche linguistiche di un testo e individua altri fattori, oltre a quelli economici e temporali, che possono influenzarla:

nella realtà del mercato la valutazione della qualità in traduzione non avviene infatti in termini assoluti di ordine esclusivamente linguistico-testuale, ma dipende anche da una varietà di fattori di ordine sociale e situazionale tra cui figurano vincoli di natura sociopolitica e ideologica e fattori economici relativi ai tempi e ai costi di esecuzione. (p.171)

I fattori di natura geopolitica e ideologica, a cui fa riferimento Scarpa<sup>12</sup> (2001), riguardano contesti di bilinguismo in cui, ad esempio, la lingua di origine di un testo deve scomparire totalmente da una traduzione per evitare contaminazioni non solo linguistiche ma anche politico-culturali.

La diffusione di internet, l'utilizzo di tecnologie sempre più avanzate e la possibilità di comunicare in tempo reale con zone anche molto distanti, ha cambiato notevolmente sia il modo di tradurre sia il costo della traduzione.

---

<sup>12</sup> Qui Scarpa (2001) fa riferimento alla traduzione “idiomatica” dal francese all'inglese richiesta dal servizio di traduzione del governo canadese e studiata da Mossop (1990 in Scarpa, 2001 p.166). Secondo Mossop, l'esigenza di una traduzione idiomatica e assolutamente non letterale, risiede nella necessità della parte anglofona di non introdurre gallicismi nell'inglese canadese, per evitare “contaminazioni” non solo a livello linguistico ma anche politico, tra le due comunità.

Se da un lato, la facilità di reperire traduttori è aumentata, dall'altro i prezzi delle traduzioni sono diminuiti. Le agenzie di traduzione, si trovano, pertanto, a dover affrontare volumi sempre più ampi, in tempi sempre più ridotti con *budget* notevolmente diminuiti<sup>13</sup>, che le rendono meno competitive specie quando si tratta di selezionare i traduttori migliori.

Virtually limitless choice in the marketplace with regard to service providers – both translation companies and freelance translators – has caused consistent downward pressure on translation rates. [...] The market driven reality is that the demand for highly trained, specialized translators far exceeds the supply. (Bass 2006 p.71)

Sul mercato, i traduttori altamente qualificati, con esperienza e domini di specializzazione sempre più specifici non sono molti, ciò determina una “corsa al traduttore” che fa sì che i costi per traduzioni qualità siano, necessariamente, più alti le agenzie.

The pool of qualified translators for virtually any specialized subject is small. Such translators do not work in house; they are independent [...] and thousands of translation companies must compete with each other for their services. This dynamic mandates that high-quality specialized translation cannot be cheap. (*id.* p.71)

Anche il tempo a disposizione per la realizzazione di una traduzione è un fattore fortemente legato al mercato; tuttavia contrariamente a quanto si possa pensare, il problema del tempo non sta nel tenere il passo con cicli di lavoro rapidi, ma nella scarsa capacità di pianificazione delle aziende clienti.

Ad avvalersi dei servizi di traduzione sono spesso imprese che operano per altre imprese, in settori spesso molto competitivi, che richiedono tempi rapidi di immissione sul mercato per poter battere la concorrenza:

In the real world, most translation customers are service providers or manufacturers who are engaged in business-to-business (B2B) selling. B2B is

---

<sup>13</sup> Secondo Bass (2006, p.72), molte aziende adottano strategie di internazionalizzazione non sufficientemente lungimiranti, puntando per le loro vendite su intere regioni e non sulle singole nazioni. In questo sforzo “espansionistico”, però, si trovano spesso privi di documentazione localizzata per le diverse lingue parlate in una regione, sottoponendo così i fornitori di servizi di traduzione a consegne critiche.



inherently demanding due to the highly competitive marketplace. As a result of globalization these companies are not the sole source for a given product or service and must, therefore, respond faster than their competitors simply to win the business. This reactive position to customer demand does not provide for long-term planning or budgets for translation. (Bass 2006 p.72)

Le aziende cercano di piazzare i propri prodotti su regioni sempre più ampie, trascurando la quantità di nazioni e di lingue parlate in una determinata regione, non pianificando correttamente tempi e costi per la localizzazione multilingue della documentazione di prodotto.

La diversa percezione dei tempi di traduzione tra cliente e operatori del settore spesso è d'intralcio alla qualità, perché se, da un lato, i traduttori e le agenzie considerano il fattore tempo come direttamente proporzionale alla qualità della traduzione, dall'altro i clienti partono dal presupposto che la traduzione sia una fase più veloce rispetto alla creazione della documentazione originale: [...]

expectations are high among customers that translation should require less time than other steps in their development and manufacturing processes. (Bass, 2006 p. 77)

Per uscire dall' *impasse* dettata da queste tre variabili, occorre negoziare di volta in volta il livello di qualità richiesto, in base alle esigenze del cliente e dei requisiti di un progetto, cercando di prevedere procedure di controllo che garantiscano comunque un livello minimo di qualità e che tengano conto di fattori operativi come la qualità del sorgente, delle risorse, dei riferimenti, etc<sup>14</sup>. Tra queste procedure ci sono la distribuzione della traduzione tra più traduttori accompagnata da un processo di revisione in tempo reale (grazie alle nuove tecnologie *cloud*), i software per il controllo automatico, la revisione parziale, gli *spot check*, etc.

---

<sup>14</sup> Il cliente spesso non tiene conto dei fattori operativi derivanti dalla materia prima e dalle risorse, poiché si aspetta di ottenere velocemente una traduzione per la quale è possibile riciclare materiale preesistente. Il problema sta nella diversa percezione di esigenze e requisiti tra cliente e produttore di cui abbiamo parlato in 1.2.2.1, per cui il cliente potrebbe non rendersi conto del fatto che, se la terminologia di un glossario è ambigua e non verificata, se il contenuto delle traduzioni precedenti non viene verificato (in fase di "riciclo") o se il testo sorgente non è stato progettato e redatto per essere tradotto, la qualità della traduzione può risentirne, così come ne risentono i tempi di consegna che si allungano per poter verificare e intervenire su eventuali problemi derivanti proprio dalla qualità delle risorse.

Il compromesso per la qualità si basa sulla ricerca di procedure che rendano efficiente un processo limitato da scadenze temporali e risorse umane ed economiche e viene scandito da due elementi il *quality assurance* (QA) e il *quality control* (QC).

A livello di processo, per QA si intendono l'insieme delle procedure messe in atto per il raggiungimento degli obiettivi di qualità e la soddisfazione dei requisiti del cliente. È attraverso il QA che vengono fissati gli obiettivi di qualità e le procedure necessarie per raggiungerli. Secondo Dunne (2011)

QA focuses less on **what** is made than **how** it is made and implies that conformance to quality standards has been assured through inspection, either by internal or external clients. (p.96)

Per QC, invece, si intendono l'insieme di procedure che, a partire dalla stesura del testo sorgente fino alla consegna del prodotto finito, seguono tutte le fasi del ciclo di traduzione/localizzazione controllando, di volta in volta, la qualità del prodotto al termine di ogni fase. Sempre Dunne (2011) definisce il *quality control* come:

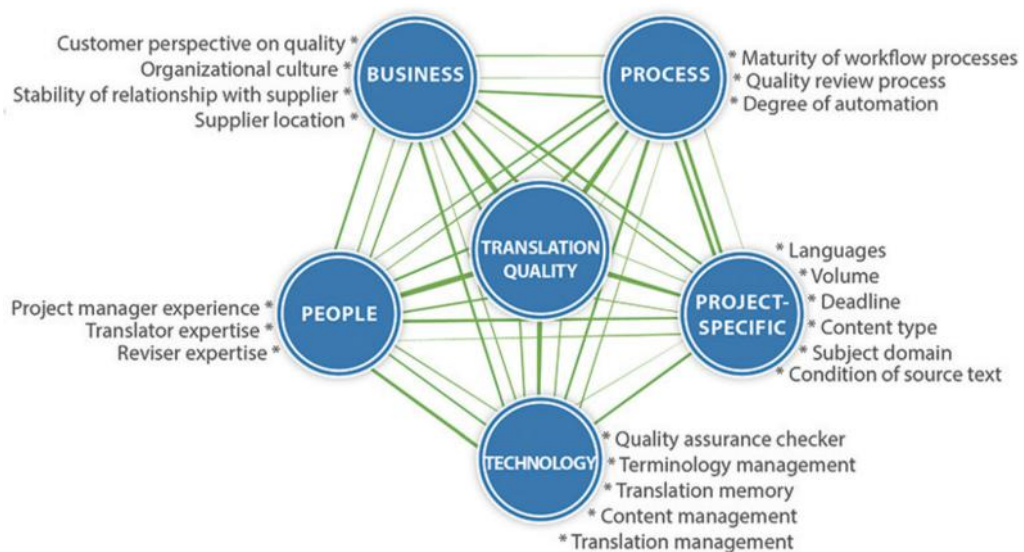
a defined set of procedures designed to confirm that the product or process conforms to the requirements set forth by the project stakeholders, and relying on end-item inspection (whether systematic or random) to identify and quantify the frequency of non-conforming end product. (p.96)

Se dovessimo pensare in un'ottica di contenitore-contenuto, diremmo che il *quality control* è contenuto all'interno delle procedure di *quality assurance*.

I concetti di *quality assurance* e *quality control*, secondo Jiménez-Crespo (2013 p. 105), aiutano a comprendere la distinzione fatta da Gouadec (2010) tra le definizioni di qualità interna e qualità esterna, dove per qualità interna si intendono le qualità intrinseche di un testo tradotto, mentre per qualità esterna si intende la capacità del testo di soddisfare lo scopo per il quale è stato creato, le esigenze, anche implicite, del cliente, etc.

In ultima analisi, nell'industria della traduzione la qualità può essere riassunta in due punti (Jiménez-Crespo 2013): il primo è che la qualità è un concetto flessibile strettamente legato al contesto e il secondo è che la qualità deve essere pianificata a monte, prima del processo di traduzione (Dunne 2009).

Relativamente al contesto in cui avviene il processo di traduzione, significativo è il diagramma in figura 6, in cui sono evidenziate le variabili che incidono sulla qualità di un prodotto finito in ambito professionale e come esse siano interconnesse tra loro. Da un punto di vista prettamente economico, le parti coinvolte (il cliente, il fornitore e le rispettive posizioni geografiche e appartenenze culturali) sono importanti per la definizione delle aspettative e dei requisiti di qualità. Tradurre per un “cliente finale” non è la stessa cosa che tradurre per un’altra *translation company*, ad esempio. Le dimensioni di un’organizzazione, l’esperienza del personale interno ed esterno (il livello di preparazione di traduttori e revisori), la familiarità, a livello di processi, con la gestione di progetti complessi possono influire notevolmente sulla velocità di consegna e sulla qualità del prodotto, così come influisce anche l’uso di tecnologie avanzate per la gestione delle risorse quali: *content management systems*, database terminologici, memorie di traduzione o formati di file specifici.



**Figura 6:** Fonte Common Sense Advisory Inc. 2014

L’industria non punta a definire la qualità, poiché i diversi standard (dalla ISO 9000 all’americana ASTM F2575) già forniscono una definizione che ben si adatta alle esigenze del mercato: soddisfare le esigenze e rispettare i requisiti e

le specifiche concordate con il cliente; essa mira piuttosto all'individuazione di processi efficaci ed efficienti in grado di garantire la buona riuscita di un prodotto in un settore limitato da tempi e costi. Questi contributi possono essere riassunti in un duplice approccio (Jiménez-Crespo 2013): attuare procedure di *quality assurance* per verificare la conformità di un progetto ai requisiti stabiliti e impostare procedure di *quality control* durante l'intero ciclo di lavoro (dalla redazione del testo sorgente fino alla consegna del prodotto finale), affinché ci sia un monitoraggio costante della qualità dei prodotti/servizi offerti. La fase di *quality assurance* serve a stabilire requisiti accettabili e a pianificare processi in grado di rispettarli, la fase di *quality control* serve ad identificare e/o prevenire eventuali problemi durante le diverse fasi del processo.

## 1.4 Gli approcci teorici alla qualità della traduzione

I *translation studies* si sono occupati a più riprese di qualità della traduzione, spesso però relegando il tema in secondo piano rispetto a tematiche più importanti come lo sviluppo di una teoria generale della traduzione, lo studio del concetto di equivalenza, lo studio del processo traduttivo, etc. (Horton 1996 p.41 in Magris 2006 p.183).

Secondo Bowker (2000), le ragioni di tale ritrosia stanno nella difficoltà del tema che più autori hanno definito: *a great stumbling block* (Bassnet-McGuire 1991 p.8 in Bowker 2000 p.183), *a complex challenge* (Mahn 1987 p. 44 in *id.*), *a thorny problem* (Schnell-Hornby 1992 p. 19 in *id.*).

Secondo House (1997), la definizione di qualità e l'approccio alla valutazione nei *translation studies* hanno assunto definizioni diverse a seconda degli obiettivi e dei riferimenti teorici degli studiosi:

Evaluating the quality of a translation presupposes a theory of translation. Thus different views of translation lead to different concept of translational quality, and hence different ways of assessing it. (p.1)

House (1997; 2001; 2014) individua una serie di approcci al problema suddividendoli, a seconda della corrente teorica di riferimento, in: *psycho-social*, *response-based* e *text and discourse-oriented approach*.

Negli approcci *psycho-social* House (*ib.*) annovera la cosiddetta *mentalist view*, per la quale una traduzione “buona” o “cattiva” dipende da giudizi soggettivi:

The mentalist view reflected in the century-old subjective, intuitive and anecdotal judgements of mostly lay persons who talk about “how good or how bad one finds a translation”. (p.9)

Gli approcci psico-sociali includono anche la visione neo-ermeneutica, i cui esponenti:

regard translation as an individual creative act depending exclusively on subjective interpretation and transfer decisions, artistic-literary intuitions and interpretive skills and knowledge. (House 2001 p.244)

Completamente opposti alla corrente psico-sociale sono gli approcci che House (*ib.*) chiama *response-based*, che ricercano un metodo più scientifico per la valutazione delle traduzioni.

Uno dei contributi più significativi di questa corrente è stato fornito da Nida (1964 p.182 in House 1997 p.4), per il quale i criteri per valutare la qualità di una traduzione consistevano in: 1) *general efficiency of the communication process*; 2) *comprehension of intent*; 3) *equivalence of response*. Quest’ultimo criterio, per il quale la reazione del pubblico d’arrivo rispetto ad una traduzione doveva essere la stessa del pubblico di partenza rispetto all’originale, è strettamente legato a quella che Nida chiama “*Dynamic (or functional) equivalence*”. Per rendere operativo il suo principio di equivalenza, Nida fece riferimento a due criteri: informatività ed intelligibilità (*informativeness and intelligibility*), la cui misurazione si è però rivelata complessa e difficilmente praticabile.

È degli anni ottanta invece l’approccio funzionalista che, spostando l’attenzione sugli aspetti extra-testuali della traduzione, parte dal presupposto per cui la qualità di una traduzione debba essere valutata a partire dalla sua funzione o *skopos*. (House 2001)

The way target culture norms are heeded and flouted by a translation is the crucial yardstick in evaluating a translation. It is the translator or more frequently the translation brief he is given by the person (s) commissioning the translation that decides on the function the translation is to fulfil in its new environment". (p.245)

Rappresentanti della cosiddetta *Skopos-theory* furono Reiss e Vermeer (1984 p.112), secondo tale teoria:

A translation counts as a "felicitous interaction" whenever it is interpreted by a recipient to be sufficiently coherent with its situation and no fault is found with transfer, language and intended meaning.

Nell'approccio funzionalista è quindi lo scopo della traduzione ad avere massima importanza, mentre il testo di partenza viene considerato come una "offer of information" appartenente ad un determinato sistema linguistico e culturale che il traduttore trasforma come "co-autore" e rende disponibile ad un'altra cultura in un'altra lingua. (House 2014 p.11)

Uno dei limiti principali di questo tipo di approccio è l'assenza di una definizione pratica di "funzione", che rende difficile integrare questa visione all'interno di un modello pratico e capire quando e come una traduzione realizza linguisticamente lo scopo per il quale è stata creata:

Although the notion of function is very important in this functionalistic approach, it is never made appropriately explicit let alone operationalized, so one can only hypothesize that 'function' is here conceived as referring to the real-world effect of a text, i.e. an extralinguistically derived entity. And exactly how the global *skopos* of a text is realized linguistically, and how one can determine whether a given translation fulfils its *skopos*, remains rather unclear. (*ib.* p.11)

L'approccio basato sullo *skopos* comprende anche il contributo di Larose (1998), il quale tenta un approccio più pratico al discorso sulla valutazione della qualità, distinguendo tra caratteristiche intratestuali ed extratestuali ed articolando il suo modello di valutazione su tre livelli: microtestuale, macrotestuale e supertestuale. Il livello microtestuale comprende le caratteristiche di un testo che vanno dalla grafica alle espressioni lessicali e sintattiche, sia a livello di singola frase sia a livello del periodo; il livello macrotestuale, fa riferimento alla strutturazione

semantica dei contenuti al di là del livello frastico e pone l'accento sulla coesione testuale; il livello supertestuale, infine, si riferisce alla struttura generale del testo per ciò che concerne intenzione e obiettivo del testo sia di partenza che di arrivo. Da un punto di vista pratico, Larose suggerisce di analizzare il testo sorgente e il testo di arrivo secondo questi tre livelli, che utilizza anche per distinguere la gravità di un errore. Il modello di Larose è particolarmente ambizioso perché include le limitazioni legate all'ambito professionale, quali l'ambiente di lavoro del traduttore o l'utilizzo di testi sorgente "difettosi".

La terza macrocategoria in cui House (1997; 2001; 2014) suddivide gli approcci alla valutazione della qualità comprende i *text-based approaches* a loro volta suddivisi in tre sottocategorie *literature-oriented* o *descriptive approaches*, i *post-modernist* e *deconstructionist approaches* e infine i *linguistically oriented approaches*.

Negli approcci *text-based*, è predominante il ruolo della "traduzione come testo a sé":

The focus in descriptive translation studies is on 'actual translations', i.e. those which are, in the context of the receiving culture, regarded prima facie as translations. Translations are seen as cultural facts, as 'facts of the culture which hosts them' (Toury 2012: 24), and translation activities are both norm-governed and seen as having cultural significance. (House 2014 p.12)

In quest'ottica, una traduzione viene valutata in base alla funzione da essa svolta nella cultura d'arrivo:

A translation is evaluated predominantly in terms of its forms and functions inside the system of the receiving culture and literature (cf. Toury 1995)

In questo approccio, il testo sorgente passa in secondo piano, perché ad avere importanza sono le caratteristiche del testo tradotto e la loro percezione da parte del pubblico di arrivo che la elabora sulla base delle proprie conoscenze di testi simili nella propria cultura di partenza. Questo approccio è problematico, perché la traduzione oltre ad essere legata alla cultura e al sistema linguistico di arrivo è anche legata al testo di partenza a cui fa riferimento.

The original is of subordinate importance, the main focus – retrospective from translation to original – being "actual translations", and the textual phenomena

that have come to be known in the target culture as translations. (House 2001 p.245)

Gli approcci post-modernisti e decostruzionisti si propongono di rivelare le eventuali manipolazioni ideologiche ed istituzionali presenti nei testi tradotti attraverso un'analisi comparativa tra le caratteristiche del testo sorgente e quelle del testo di arrivo. (House 2001)

In a plea for making translations (and especially translators as their “creators”) “visible” and for revealing ideological and institutional manipulations, proponents of this approach aim to make politically pertinent (and “correct”) statements about the relationship between features of the original text and the translation text. They focus on the hidden forces shaping both the process of selecting what gets translated in the first place and the procedures that result in the ways original texts are bent and twisted in the interests of powerful individuals and groups “pulling strings” when choosing texts for translation and adopting particular strategies of retextualization. (House, 2001 p. 246)

L'approccio *linguistically-oriented*, secondo House (2014 p.14).

[...] attempts to explicate the relationship between the text or features of it and how these are perceived by authors, translators and readers [...]

Questo approccio che dà rilevanza al testo di partenza, alla sua struttura e alle sue caratteristiche linguistico-testuali e di significato, raggruppa diverse scuole di pensiero, ma secondo House (1997 p.16) le più rilevanti per quanto concerne la valutazione della qualità sono quelle che concentrano i loro sforzi in direzione degli aspetti pragmatici, socio-culturali e di significato all'interno dell'analisi del discorso.

Notevole in questo filone è il lavoro di Reiss (1971 in House 1997 p.17) per la quale una delle costanti della traduzione è rappresentata dal genere testuale del testo di partenza, che determina le scelte effettuate nella fase di traduzione.

Utilizzando le funzioni del linguaggio elaborate da Bühler (1983) Reiss distingue tra testi informativi cioè orientati al contenuto (testi tecnico-scientifici, articoli di giornale), testi espressivi ossia orientati alla forma (poesie, testi di natura letteraria) e testi conativi (testi pubblicitari, marketing, etc.), sostenendo che nel



passaggio tra testo di partenza e testo di arrivo è necessario mantenere l'equivalenza tra le tipologie testuali:

[...] textual types have to be kept equivalent in an adequate translation: in the case of content-oriented texts, invariance on the content-plane is the primary consideration; in the case of form-oriented texts, invariance on the content-plane as well as on the expression-plane is to be established to the greatest possible extent; and in the case of conative texts, the "effect" of the source text is to be upheld in the translation text above all other features. (House 1997 p.17)

Nella sua disamina sull'approccio linguistico alla valutazione della traduzione House (*ib.*) menziona anche il contributo di Koller (1972) che sottolineò l'importanza di un modello linguistico per la valutazione, elaborandone uno proprio basato su tre punti: analisi del testo sorgente e della sua trasferibilità nella lingua d'arrivo; analisi della traduzione e descrizione dei metodi utilizzati per l'elaborazione del testo di arrivo; valutazione della traduzione in termini di adeguatezza rispetto alle caratteristiche individuate nell'analisi del testo di partenza e valutate dai parlanti nativi.

La stessa House ha elaborato a più riprese (1977; 1997; 2014) un modello per la valutazione della qualità basato sul confronto di testo sorgente e testo d'arrivo su tre livelli: linguistico-testuale, di registro e di genere. Partendo dal presupposto che *a translation is the replacement of a text in the source language by a semantically and pragmatically equivalent text in the target language* (House 2014 p.74), House pone alla base del modello il concetto di equivalenza, considerato il principio cardine per la valutazione della qualità di una traduzione. L'autrice considera l'equivalenza non come un mero rapporto di corrispondenza tra elementi formali, sintattici e lessicali, ma come equivalenza a livello pragmatico e funzionale che porta al mantenimento del significato di un testo nel passaggio da un sistema linguistico-culturale all'altro.

In questo senso, spiega House, il "significato" di una traduzione va osservato sotto tre aspetti diversi: quello semantico, quello pragmatico e quello testuale.

Come altri studiosi del filone funzionalista, House pone l'equivalenza funzionale in primo piano, definendo il termine funzione come *the application or use of the text in a particular context of situation* (House 2001 p.247).

In questa visione, dunque, il contesto è presente all'interno del testo *through a systematic relationship between the social environment on the one hand and the functional organization of language on the other* (*ib.* p.248).

Per descrivere il contesto, la House si serve di tre variabili: campo, che descrive l'argomento del testo; tenore, che descrive il rapporto di vicinanza tra mittente e destinatario e modo che invece fa riferimento al canale attraverso il quale avviene la comunicazione.

In termini pratici, la valutazione di House parte dall'analisi del testo sorgente attraverso i criteri di campo, tenore e modo, per arrivare a descrivere la funzione del testo attraverso l'individuazione degli elementi linguistici, sintattici e testuali, tenendo conto del genere testuale di appartenenza del testo. Successivamente, la stessa analisi viene effettuata anche sul testo tradotto ed infine i due testi vengono confrontati per tracciare eventuali somiglianze o differenze legate al sistema linguistico-culturale della lingua di arrivo.

Un'altra considerazione sul modello di House è nella sua distinzione in *overt* e *covert translation*. L'autrice (*id.* p. 54) definisce *overt*:

[...] a translation in which the addressees of the translation text are quite 'overtly' not directly addressed: an *overt* translation is not a 'second original'.

e *covert* (*ib.* p. 56):

a translation [...] which enjoys the status of an original source text in the target culture.

Da questo breve *excursus* sui principali modelli per la valutazione della qualità, si evince che non esiste un modello né dei criteri universalmente accettati (Pym 1992; Sager 1989; Hurtado e Albir 2001), come affermava Sager (1983 p.121) "there are no absolute standards of translation quality, but only two more or less appropriate translations for the purpose for which they are intended".

I modelli analizzati si mostrano per diverse ragioni difficilmente praticabili in ambito professionale per via delle limitazioni legate al contesto. Molti di questi modelli sono difficilmente attuabili perché troppo teorici e carenti di un approccio pratico che tenga conto delle necessità dell'industria.

Come ammette la stessa House (2014), nella sua analisi dei diversi approcci alla valutazione della qualità:

Admittedly, it is dauntingly difficult to include in any assessment the complexities of real world contexts, and in particular the actual working conditions faced by translators. Maybe the aim of uniting product and process evaluation is just too difficult (or impossible?) to reach. (p.18)

## **1.5 Approcci pratici alla valutazione della qualità**

Diversi studiosi hanno sottolineato come uno dei problemi principali nella valutazione della qualità sia legato all'assenza di criteri universalmente applicabili (Bassnet-McGuire 1991 p. 9; Hönig 1998 p.14; Larose 1998 p.164, Sager 1989 p.97) e dal momento che la valutazione può essere eseguita per diversi scopi, a seconda del caso, possono prevalere criteri diversi (Bowker 2000 p. 183) che inevitabilmente implicano un certo livello di soggettività.

L'industria della traduzione ha preso le distanze dagli approcci teorici, considerandoli difficilmente applicabili. Le cause di questo distacco sono legate al fatto che, spesso, i modelli teorici, non tengono conto dei vincoli presenti nel contesto professionale, rivelandosi scarsamente applicabili. Bonthron (1998 in Magris 2006 p.186) già vent'anni fa, parlava di divario crescente tra gli standard proposti dal mondo accademico e quelli applicati sul mercato della traduzione e sosteneva che le due posizioni fossero, già allora, difficili da conciliare. Larose (1998 p.174 in *id.*) a sua volta, fa eco a quest'affermazione sostenendo che "l'interesse teorico dei modelli di valutazione è spesso inversamente proporzionale alla loro semplicità di applicazione".

Per Magris i modelli teorici degli studiosi

“non forniscono un aiuto pratico a quella che è l'esigenza tipica della pratica: formulare giudizi anche quantitativi. Il teorico può limitarsi ad esporre e a

discutere modelli di analisi contrastiva di TP e TA, astenendosi alla fine da un giudizio di valore; chi opera nel mondo professionale, invece, spesso non può esimersi dal farlo”. (Magris 2006 p.187)

Da un punto di vista pratico, la difficile applicabilità dei modelli accademici è dettata anche dalle esigenze e dai presupposti da cui questi scaturiscono:

“i modelli proposti dai teorici hanno solitamente preso spunto dalla traduzione letteraria o dai problemi della valutazione in ambito didattico, e solo molto raramente dalla traduzione professionale di testi pragmatici.” (*id.*)

La soggettività dei criteri di valutazione è uno degli ostacoli maggiori legati alla valutazione della qualità. Nida (1964) riteneva che fosse impossibile per traduttori e valutatori evitare un certo livello di soggettività nell’interpretazione del testo di partenza e che ciò, conseguentemente, aveva ripercussioni sul testo di arrivo.

Dall’altra parte, Hönig (1998) sosteneva che, nella valutazione, dovesse essere ammesso un certo grado di soggettività, perché chi valuta confronta sempre il testo che ha di fronte con un proprio testo ideale, a partire dal quale, elabora standard personali per la valutazione.

In ambito professionale, una delle esigenze principali, in tema di valutazione della qualità, è cercare un sistema che offra una certa oggettività:

It seems reasonable to think that given the subjectivity and relativity of the notion, and indeed of the evaluator (House 1997), quality assessment requires something that could offer the process greater objectivity. (Martínez-Mateo 2014 p.74)

Perché come sottolinea Colina (2009), in assenza di criteri su cui basare la valutazione, al valutatore non resta che fare affidamento sul proprio punto di vista.

Dopo aver visto alcuni dei principali contributi accademici alla valutazione della qualità, presenteremo ora alcuni degli approcci alla valutazione utilizzati in ambito professionale. Questi modelli di valutazione, essenzialmente *error-based*, si basano sull’individuazione e la categorizzazione degli errori, ai quali viene assegnato un valore numerico a seconda della gravità. Al termine della

valutazione, che può avvenire su tutto il testo o su uno o più campioni di esso, i valori numerici vengono sommati, il valore risultante esprime il grado di qualità del testo.

I sistemi *error-based* sono utilizzati nell'ambito del *quality control* (cfr. Capitolo II) e sono molto utilizzati nell'industria perché ben si prestano al principio del miglioramento continuo basato sull'individuazione, la misurazione e la correzione di eventuali difetti, come previsto dalla norma ISO 9001. Come afferma Williams (2009 p. 7)

The search for translation quality standards and measurement tools modelled on ISO quality standards and methods of industrial quality control is a worthwhile endeavour because it responds to the need for objectivity (through precise measurement and quantification) and for instruments that will enjoy widespread approval.

L'utilizzo delle metriche per la valutazione rientra tra le cosiddette *best-practice* dell'industria e il loro proliferare è legato ad un vuoto normativo. La ISO 9001 e, ancor più, la ISO 17100 (e la EN 15038 prima) sebbene impongano il controllo della qualità sul prodotto (tramite revisione), non forniscono parametri di valutazione, metriche né *benchmark* di riferimento (cfr.1.2.3). L'assenza di tali riferimenti normativi non è casuale, ma probabilmente deriva dalla complessità di includere all'interno di un unico standard, tutti gli aspetti linguistici ed extralinguistici valutabili in progetti di traduzione di diversa natura.

Uno dei primi modelli elaborati per la valutazione della qualità è stato il **Canadian Language Quality Measurement System (Sical)**, creato negli anni settanta dal *Translation Bureau* del governo canadese (Larose 1998; Hurtado e Albir 2001; Secar 2005; Williams 2001, 2009).

Sviluppato tanto per la valutazione degli esami di accesso alla professione quanto come strumento di valutazione delle traduzioni, il sistema distingueva tra *transfer errors* e *language errors* e prevedeva una classificazione degli errori in *minor* e *major*. Il Sical comprendeva 675 categorie di errori (300 lessicali e 375 sintattici) (Williams 2001 p.3; Melis e Hurtado 2001 p.274), e una distinzione tra errori minori o maggiori. La valutazione con questo sistema

veniva compiuta su un campione di 400 parole e, a seconda della quantità di errori, ai testi veniva assegnato un giudizio: *A-superior* (0 errori maggiori/massimo 6 errori minori); *B-fully acceptable* (0 errori maggiori/massimo 12 errori minori); *C-revisable* (1 errore maggiore/18 minori) e *D-unacceptable*. Il SICAL (versione III) è quello che Williams (2001 p.3) definisce uno *standards-referenced model*, perché *quality levels were defined in terms of errors that a text of a given standard could contain (id.)*.

I criteri per stabilire la maggiore o minore gravità di un errore erano i seguenti:

**Translation:** Complete failure to render the meaning of a word or passage that contains an essential element of the message; also mistranslation resulting in contradiction of or significant departure from the meaning of an essential element of the message.

**Language:** Incomprehensible, grossly incorrect language or rudimentary error in an essential element of the message. (Williams 1989 p.26)

Basato sul modello di Hoguerlin (1978 in Williams 2001 p.4), una delle limitazioni del Sical era rappresentata da un controllo frase per frase e parola per parola senza tenere conto dell'aspetto globale, della dimensione testuale di una traduzione.

L'approccio del Sical, tuttavia, non garantiva la qualità assoluta ossia l'assenza di difetti, perché nella sua scala di valutazione (*A, B, C, D*) permetteva comunque una certa quantità di errori. Questa tolleranza non fu più accettata a partire dal 1995, quando l'approccio valutativo cambiò passando da "zero controlli" a "controllo totale", ossia revisione completa di un testo, con un "esame comparativo" a fare da spartiacque tra i due estremi. In questo modo, la scelta su quale controllo applicare iniziò ad essere determinata da esigenze specifiche di valutazione.

Le categorie di errore del Sical, elaborate da Gouadec (1981; 1989), vennero notevolmente ridotte nel tempo in favore di una griglia di valutazione più semplice, perché la categorizzazione iniziale si rivelò eccessivamente ampia, al punto da divenire "scomoda". Anche la quantificazione degli errori venne cambiata in modo tale che un errore maggiore corrispondesse a tre errori minori

e la lunghezza del testo da valutare passò da fissa a variabile a seconda delle esigenze di valutazione.

Un altro esempio di modello di valutazione è quello dell'ATA (*American Translators Association*), che include 22 tipologie di errori che vanno dalla terminologia al registro, passando per i segni diacritici (Secar , 2005).

Anche in questo modello, la valutazione avviene su un campione di testo compreso tra le 225 e le 275 parole. Ad ogni errore individuato, i valutatori assegnano un valore numerico (1, 4, 8 o 16). Al termine della valutazione, gli errori vengono sommati e se il punteggio finale supera la soglia di 18 punti, la traduzione non viene accettata.

In questo caso, l'assenza di regole supplementari per l'assegnazione del punteggio, contravviene al principio dell'oggettività, perché viene lasciata alla discrezione dei valutatori.

Restando sempre nell'ambito della valutazione delle performance dei traduttori, Secar (2005) parla anche del modello della ITI (*Institute for Translation and Interpreting, UK*). Questo modello, presentato come *Suggested conventions for marking up translations*, suddivide gli errori in *serious* e *less serious*, ma non prevede l'attribuzione di un valore numerico a questi giudizi. La particolarità di questo sistema, sta nella creazione di una serie di abbreviazioni che assegna una certa combinazione di lettere a ciascun tipo di errore (*Marginal Mark*) e un metodo grafico che utilizza diversi simboli grafici per individuare errori diversi (*Textual Mark*). Questo sistema manca chiaramente di una categorizzazione degli errori e di un sistema di punteggio che rendono difficile la sua applicabilità.

Anche in Italia, l'ammissione dei traduttori all'AITI<sup>15</sup> (Associazione Italiana Traduttori e Interpreti) è regolata da una prova di traduzione, che prevede l'invio di un testo di 3000 caratteri agli aspiranti soci, a cui è richiesto di completare la traduzione in quattro ore.

---

<sup>15</sup> <http://www.aiti.org/>

Per la valutazione delle prove vengono utilizzati due parametri: esattezza e stile a cui vengono assegnati rispettivamente un massimo di 80 e 20 punti.

Il punteggio massimo attribuibile ad una traduzione è 100, valore da cui viene sottratto un punto per ogni errore rilevato<sup>16</sup>.

Spostandoci nell'ambito dell'industria, invece, uno dei modelli più diffusi è il SAE J2450, uno standard elaborato dalla **Society of Automotive Engineers** in collaborazione con la General Motors, per valutare la qualità delle traduzioni del settore automobilistico. L'obiettivo di questo sistema era elaborare una modalità di valutazione delle traduzioni della documentazione del settore in modo veloce e allo stesso tempo oggettivo. Nel 2001, tale metrica è divenuta una *recommended practice*:

documentations of practice, procedures and technology that are intended as guides to standard engineering practice. Their content may be of a more general nature, or they may propound data that have not yet gained broad acceptance. (sae.org, 2016)

La metrica si basa su 7 categorie, che comprendono errori che possono inficiare la comprensione del testo, ed esclude gli errori di stile. A seconda della gravità, ogni errore può essere segnato come “maggiore” o “minore”. A disposizione del valutatore ci sono, inoltre, delle *meta-rules* per aiutarlo in caso di indecisione: a. *When an error is ambiguous, always choose the earliest primary category*; b. *When in doubt, always choose ‘serious’ over ‘minor’*. (SAE J2450 p.4)

Nella metrica, viene definito molto chiaramente lo scopo della valutazione e i motivi per i quali essa viene eseguita:

The SAE J2450 categories are meant to be used to tag errors that are linguistic in nature. Thus, a translation deliverable that is free of any SAE J2450 errors may still be unacceptable to the client due to other problems, such as formatting errors.

Also SAE J2450 is designed only for the evaluation of translations of service information where the style, tone, register, etc., of the target language

---

<sup>16</sup> Occorrenze multiple di uno stesso errore non vengono considerate.



deliverable is not as important to the client as it may be for owners' manuals or marketing literature. The target customer of the translation is the service technician. Therefore, SAE J 2450 deliberately avoids tagging 'errors' of style.

(SAE J2450 2001 p.4)

**TABLE 1—ERROR CATEGORIES, CLASSIFICATIONS, AND WEIGHTS**

| Category Name:<br>(acronym) | Sub-Classification:<br>(acronym) | Weight:<br>serious/minor |
|-----------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| a. Wrong Term (WT)          | serious (s)                      | 5/2                      |
| b. Wrong Meaning (WM)       | minor (m)                        | 5/2                      |
| c. Omission (OM)            |                                  | 4/2                      |
| d. Structural Error (SE)    |                                  | 4/2                      |
| e. Misspelling (SP)         |                                  | 3/1                      |
| f. Punctuation Error (PE)   |                                  | 2/1                      |
| g. Miscellaneous Error (ME) |                                  | 3/1                      |

**Figura 7:** Schema delle categorie di errore della SAE J2450 (SAE J 2450 2001 p.6)

Al valutatore viene chiesto di classificare l'errore in base alle categorie predefinite e di determinare la sua maggiore o minore gravità a seconda della rilevanza nel testo, utilizzando un punteggio compreso tra 1 e 5. Al termine, il punteggio di ciascun errore viene sommato e normalizzato per il numero di parole del testo. La scelta dei testi e la determinazione delle soglie di accettabilità di una traduzione vengono però lasciate alla discrezione del cliente finale:

SAE J2450 offers no guidelines as to how to select texts for evaluation. Texts may be evaluated in part or in whole, according to the desires of the client organization. If in part, texts may be selected at random or in some predetermined manner. Similarly, SAE J2450 does not suggest how to use the results of an evaluation. This includes the acceptance threshold for a numeric score associated with an evaluation. Scores will be normalized by dividing by the number of words in a sample, but SAE J2450 does not attempt to define what any client finds acceptable. (SAE J2450 2001 p.5)

Come si vede dallo schema in figura 7, a ciascuna categoria è assegnato un valore minimo ed uno massimo e la categoria che prevede il valore di gravità

più alto è quella della terminologia. Questo aspetto ha destato non poche critiche, in virtù del fatto che la metrica sembra dare un peso maggiore alla terminologia a discapito di categorie come grammatica, *spelling* o stile (Se ara, 2005 p. 2).

La metrica, inoltre, non stabilisce soglie di accettabilità e questo pur lasciando un certo margine di soggettività, ben si presta alle diverse esigenze di valutazione che possono emergere per diversi scopi.

In ultima analisi, occorre aggiungere che la SAE J2450, si limita alla semplice segnalazione di un errore ma non all'individuazione della sua causa. In altre parole, se un errore è frutto di un'incorrettezza nel testo sorgente questo non viene tenuto in conto nella valutazione.

Se ara (2005 p.3), nella sua rassegna sullo stato dell'arte della valutazione della qualità nel mondo della traduzione, cita il lavoro svolto nell'ambito del progetto europeo MultiDoc (1997-1999), in cui un team di studiosi, nell'ambito della creazione del proprio *quality assurance framework* ha rimodellato la SAE J2450 (Schütz 1999 p.1).

La metrica elaborata in quest'ambito prevedeva 8 categorie (Schütz 1999 pp.5-6):

1. Wrong or unapproved term, abbreviation and acronym. In contrast to the J2450 classification, we restrict this class entirely to the terminological level in its genuine sense, i.e. we do not include function words. This class is denoted WT.
2. Omission of text and of graphics with text elements remains as defined in the J2450, class OM.
3. Superfluous text remains as defined in the J2450, class SF.
4. Morphological error regarding word structure, orthography, etc. This class combines the first part of the J2450 class GE (word structure) and the J2450 class SP (spelling errors) in one class MO.
5. Grammatical error regarding word order, agreement, punctuation, etc. This class combines the second part of the J2450 class GE (agreement), the J2450 class WO (word order) and the J2450 class PE (punctuation) in one class GE.

6. Style violation of a specific set of writing rules including controlled language use, honorifics and localization issues (writing system or code page). This class is denoted SV.
7. SGML structure error which could be a wrong SGML structure, the omission of an SGML structure, or a superfluous SGML structure. This class is denoted SS.
8. Miscellaneous error which is denoted ME.

Una delle osservazioni più importanti in questa rielaborazione della SAE J2450 è relativa allo stile:

It is our belief that the evaluation of a translation product (human or machine generated) for service information should take into account style aspects and semantic aspects that are essential for an effective and efficient execution of service operations in automotive workshops. Such style aspects include, for example, noun phrase coordination, support verb constructions, verb ellipses, negation, cross-references, and so forth.(Schütz 1999 pp.5-6)

Nella rielaborazione della SAEJ 2450<sup>17</sup> si evince una visione diversa del ruolo dello stile nella manualistica tecnica.

Da un lato c'è la visione dei normatori, che ignorano tale categoria perché la considerano irrilevante per lo scopo del testo: “[Style] is not as important to the client as it may be for owner’s manuals or marketing literature”, né per il destinatario, perché: “target customer of the translation is the service technician”, che non è interessato al “bello scrivere” ma ai contenuti; dall’altro c’è la visione degli studiosi che riconoscono che lo “stile”, inteso come l’insieme di caratteristiche linguistiche tipiche del genere testuale e non come il lavoro di cesellatura sul testo (che potrebbe essere richiesto in un’opera editoriale o una pubblicazione di marketing), abbia un ruolo fondamentale ai fini della comprensibilità del testo.

---

<sup>17</sup>La SAEJ 2450 è stata elaborata, nel 1997, da una *task force* composta da rappresentanti di case automobilistiche (General Motors, Chrysler, Ford) e rappresentanti provenienti dai fornitori di servizi di traduzione.

Un altro modello per la valutazione della qualità che ha ricoperto e, tutt'ora, ricopre una certa importanza nell'industria della traduzione è il LISA QA Model. Elaborato dalla **Localisation Industry Standards Association** negli anni '90, il nome LISA QA model fa riferimento ad un modello per l'assicurazione della qualità dei prodotti della localizzazione, dalla documentazione di prodotto, all'help online, all'interfaccia utente, includendo anche il packaging e i corsi di formazione online (Esselink 2000) per i prodotti localizzati.

I parametri di qualità forniti nella prima versione del LISA furono stilati, sotto forma di *checklist*, da un gruppo di lavoro a cui partecipavano grandi imprese quali: IBM, Rank Xerox, Microsoft, DLS, Digital Equipment, IDOC Europe. Successivamente tali criteri furono adattati e suddivisi in tre elenchi per la verifica della qualità linguistica, del formato e del funzionamento dei prodotti localizzati. Nella seconda versione, del 1999, il LISA fu ampliato per coprire ulteriori aspetti relativi alla localizzazione e fu aggiunto il supporto per le lingue asiatiche.

Secondo i dati pubblicati dall'associazione, tra il 1995 e il 1999, anni di pubblicazione delle prime due versioni, il 20% circa delle imprese nel settore della localizzazione utilizzavano la norma. (LISA 2003 in Parra Galiano 2005 p. 277)

L'ultima versione del LISA QA Model (versione 3.1) è stata pubblicata nel 2004. Quest'ultima versione venne dotata di un'interfaccia software all'interno della quale vennero implementate le categorie per la valutazione.

Secondo Koo e Kinds (2000 p.148) i principi alla base del LISA QA model sono ripetibilità e riproducibilità:

The basic ideas driving the QA Model's approach are repeatability (one person doing the same work twice should obtain the same result) and reproducibility (two people doing the same work should also obtain the same result).

L'applicazione del modello si struttura come segue (Parra Galiano 2005 p.279):

1. Il testo tradotto viene sottoposto a un controllo parziale attraverso la selezione di uno o più campioni che vengono analizzati attraverso un *template*.
2. Se il testo non supera il primo controllo, viene marcato con un commento in cui vengono date le istruzioni per le eventuali modifiche e correzioni.

3. Se il testo supera il controllo, invece, si esegue una revisione completa oppure un controllo qualità, al termine del quale il traduttore dovrà effettuare le dovute modifiche.
4. Al termine di questa prima fase di controllo, il testo viene sottoposto ad un ulteriore controllo qualità attraverso un modello di valutazione.

Nel procedimento previsto dal LISA, dunque, il testo viene sottoposto due volte al controllo durante lo svolgimento del progetto: la prima volta dopo la consegna da parte del traduttore e la seconda, dopo che il prodotto è stato ultimato.

I campioni selezionati per la valutazione vengono valutati attraverso una serie di categorie di errori. In particolare, il LISA QA model suddivide gli errori in categorie e livelli a seconda della gravità dell'errore individuato.

Le sette categorie previste dal modello sono le seguenti:

| <b>Categoria</b>      | <b>Descrizione</b>  |
|-----------------------|---|
| <i>Mistranslation</i> | errore di traduzione o traduzione non corretta.   |
| <i>Accuracy</i>       | Accuratezza, include omissioni, aggiunte, riferimenti incrociati, piè di pagina e intestazioni.                                 |
| <i>Terminology</i>    | Rispetto del glossario e del contesto   |
| <i>Language</i>       | Errori grammaticali, semantici, di punteggiatura o ortografia.  |
| <i>Style</i>          | Stile generale del testo, tono, registro, varianti linguistiche e ortografiche.   |
| <i>Country</i>        | Aspetti "locali", norme specifiche della cultura della lingua di arrivo, adattamento alla cultura di arrivo, norme del cliente. |
| <i>Consistency</i>    | Coerenza.   |

**Tabella 1:** Categorie utilizzate nel LISA QA Model 3.1

Un ulteriore grado di classificazione offerto dal LISA QA model è dato dai livelli di gravità degli errori che sono: *critical*, *major* e *minor* cfr. tabella 2.

| <b>Livello</b>               | <b>Punti</b> | <b>Regole di individuazione</b>   |
|------------------------------|--------------|---|
| <b><i>Critical error</i></b> | 5 + 1        | Errori presenti in una parte di un documento o di un programma particolarmente visibile, come i titoli o le schermate principali di un software. Errori “maggiori” ripetuti più volte nel documento e errori di localizzazione che causano un malfunzionamento nel software.  |
| <b><i>Major error</i></b>    | 5            | Errori che compaiono in parti molto visibili di un documento o un software, ad esempio: le intestazioni di un testo, il menù o indice o nell’ <i>help</i> di un software. Sono considerati errori maggiori anche quegli errori che causano una distorsione del significato del testo, generando affermazioni false, ingannevoli o offensive. Errori minori ripetuti e presenti in diverse parti del documento. Errori minori già individuati nella prima fase di controllo che non stati corretti dal traduttore. |
| <b><i>Minor error</i></b>    | 1            | Sono errori minori tutti quelli la cui gravità sia inferiore rispetto a quella degli errori maggiori.   |

**Tabella 2:** Classificazione degli errori secondo il LISA QA Model 3.1

Dalla spiegazione data per l'assegnazione di un livello, si evince che la visibilità e il numero di occorrenze dell'errore rappresentino i criteri principali per la determinazione della gravità di un errore.

Secondo il modello, affinché un testo sia ritenuto accettabile, il numero di errori non deve superare l'1% del numero totale di parole. Considerando, quindi, un testo di 300 parole circa, il punteggio derivante dal computo degli errori non deve superare la soglia di 3.

Per quanto la sua diffusione lo abbia reso una *best practice* riconosciuta e molto diffusa nell'industria, il modello non è mai diventato uno standard a tutti gli effetti perché la LISA cessò di esistere nel marzo del 2011.

In tempi più recenti sono stati elaborati altri due modelli per la valutazione della qualità nella traduzione quello proposto nell'ambito del progetto QT Launchpad e quello proposto da TAUS, che presentano degli approcci più maturi alla valutazione della qualità, perché tengono conto del fatto che gli standard maggiormente in uso nell'industria (LISA QA Model, SAE J2450) pur essendo validi, rappresentavano un'idea parziale di qualità, elaborata senza considerare le diverse esigenze di progetti e tipologie testuali presenti sul mercato. In entrambi i modelli, come si vedrà, si rompe con il vecchio schema di qualità basato sul *one size fits all* e si procede verso l'individuazione dei criteri più specifici a seconda del testo e del progetto.

Il *Multidimensional Quality Metrics* (MQM), elaborato nell'ambito del progetto QTLaunchpad<sup>18</sup>, guidato dal **German Research Centre for Artificial Intelligence** (DFKI), fornisce un quadro di riferimento per la descrizione e la definizione di metriche per la valutazione della qualità nella traduzione e per l'individuazione di problematiche all'interno dei testi di partenza e di arrivo.

L'approccio teorico alla base del MQM rappresenta versione aggiornata dei modelli funzionalisti per la valutazione della qualità perché non propone un unico modello ma un insieme di modelli per la valutazione di diversi tipi di testi.

It adopts the “functionalist” approach that quality can be defined by how well a text meets its communicative purpose. In practical terms, this statement means

---

<sup>18</sup> [www.qt21.eu](http://www.qt21.eu)

that MQM is a framework for defining a family of related metrics. (MQM definition v.1.0, 2015)<sup>19</sup>

L'obiettivo del MQM è valutare i testi in base a criteri verificabili:

MQM is useful for assessing *verifiable* qualities of translations. It is not intended to address purely subjective criteria (such as “artistry” or “elegance”) that may be of key importance in some circumstances. Rather, it provides a functional approach to quality that seeks to see whether a translation meets specifications and to identify aspects that may fall short of expectations. (MQM definition v.1.0, 2015)

L'applicazione del MQM non si limita alle sole traduzioni, ma data la sua flessibilità, può essere utilizzato anche per i testi originali per valutarne la qualità e metterla a confronto con quella della relativa traduzione al fine di individuare le cause di eventuali problemi in essa presenti. Il modello è un modello analitico, incentrato sull'individuazione di problemi all'interno di un testo e può essere utilizzato come base per una valutazione di tipo olistico, che include cioè aspetti non direttamente misurabili di un testo come l'effetto sui lettori, chiarezza, stile, etc.

Il modello si basa su una definizione di qualità flessibile, i cui criteri devono essere selezionati di volta in volta a seconda delle esigenze specifiche di ogni progetto.

Per poter fare questo, il MQM parte da una serie di 12 parametri, sulla base dei quali definire ed individuare dei criteri specifici di valutazione.

I 12 parametri (cfr. tabella 3) derivano dai requisiti presenti nella ASTM F2575: 2014 -*Standard Guide for Quality Assurance in Translation*<sup>20</sup>, lo standard americano specifico per il settore della traduzione, che a differenza di altri standard del settore (ad esempio ISO 17100), si occupa degli aspetti di qualità principalmente relativi al prodotto.

---

<sup>19</sup> <http://www.qt21.eu/mqm-definition/definition-2015-12-30.html>

<sup>20</sup> <http://www.astm.org/Standards/F2575.htm>

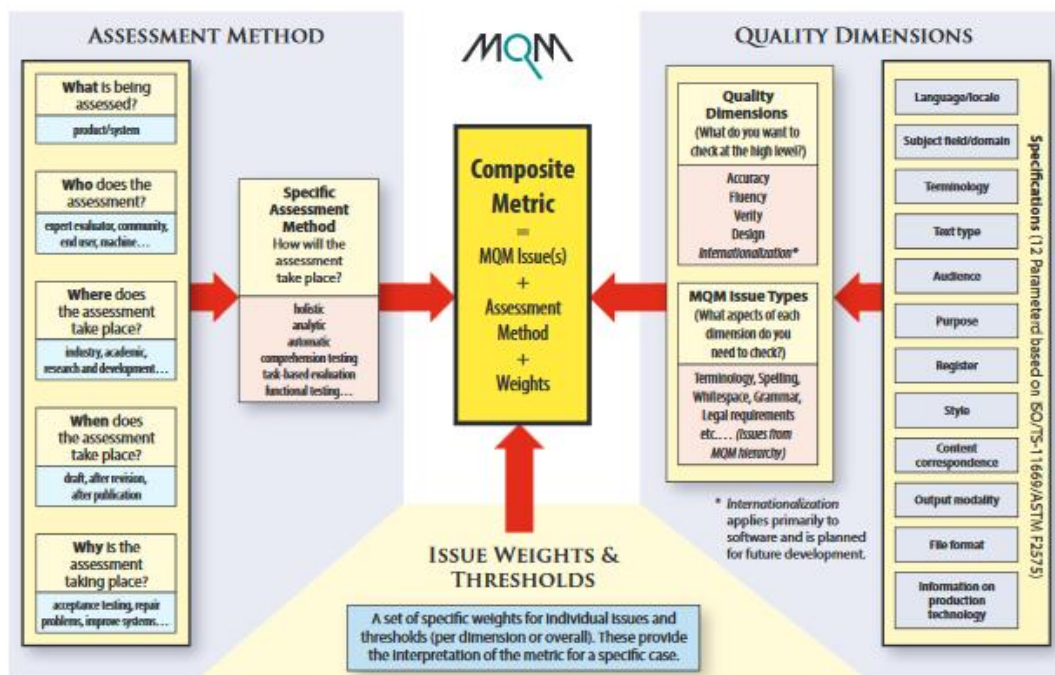


| <b>Parametri</b>              | <b>Descrizione</b>   |
|-------------------------------|--|
| <b>Language/locale</b>        | La lingua in cui il testo viene tradotto, incluse le varianti geografiche.   |
| <b>Subject field/domain</b>   | Argomento/-i; dominio del testo sorgente.  |
| <b>Terminology</b>            | Liste terminologiche o riferimenti alla terminologia da utilizzare.  |
| <b>Text type</b>              | Tipo di testo sorgente (ad es. manuali tecnici, software, testi letterari)   |
| <b>Audience</b>               | Potenziati lettori destinatari del testo.  |
| <b>Purpose</b>                | Individuazione dello scopo o dell'uso della traduzione (testi destinati all'intrattenimento, testi informativi, persuasivi, etc.).                 |
| <b>Register</b>               | Descrizione del registro linguistico da utilizzare per la traduzione (formale, informale).   |
| <b>Style</b>                  | Informazioni relative allo stile del documento, come ad esempio guide di stile, documenti paralleli o di riferimento o altre istruzioni in merito. |
| <b>Content correspondence</b> | Indica come deve essere tradotto il contenuto (totalmente, parzialmente, riassunto dei contenuti, etc).  |
| <b>Output modality</b>        | Informazioni sulla modalità di pubblicazione de documento (ad esempio: pagina web, interfaccia software, sottotitoli per video, etc.)              |
| <b>File format</b>            | Formato di destinazione del file tradotto (se diverso dal formato del file sorgente).  |
| <b>Production technology</b>  | Tecnologie utilizzate durante il processo di traduzione (ad es. uno specifico CAT Tool, etc.)  |

**Tabella 3:** Parametri di riferimento del MQM per l'individuazione dei criteri di valutazione.

A seconda dei parametri individuati e della loro priorità all'interno di un progetto di traduzione, si selezioneranno le categorie più adatte alla valutazione, (ad esempio se un parametro non è rilevante, le relative categorie di errore ad esso relative possono essere escluse dalla valutazione) e ad esse verranno assegnati dei punteggi per stabilirne la gravità.

La decisione su quali categorie di errore e quali (e quanti) livelli di gravità inserire nel modello viene lasciata all'utente. Ad oggi, il modello non contiene degli schemi di valutazione già associati a tipologie testuali predefinite.



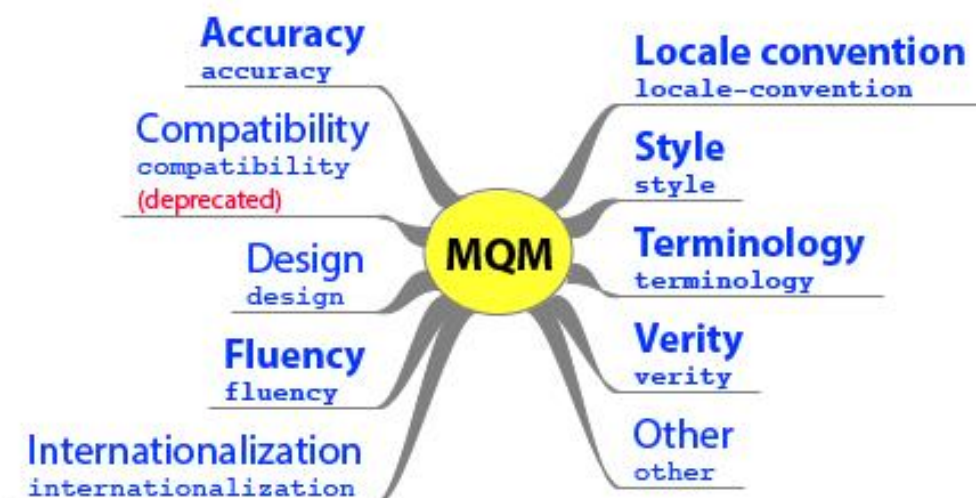
**Figura 8:** Metodologia di composizione di una metrica. Fonte: [www.qt21.eu](http://www.qt21.eu)<sup>21</sup>

Per ciascuna macrocategoria selezionata, l'utente sceglierà anche le relative sottocategorie a seconda del livello di granularità richiesta nella valutazione. Oltre alle categorie, all'utente spetta stabilire anche la modalità di valutazione (se è necessaria un'analisi dettagliata degli errori o se invece verrà fatta una valutazione di tipo olistico). La figura 8 mostra gli elementi costituenti di una metrica utilizzando il quadro di riferimento offerto dal MQM ossia: metodo di valutazione, categorie di errore stabilite in base ai parametri di progetto e punteggi stabiliti a seconda della gravità degli errori.

Le categorie di errore presenti nel modello sono oltre 100 e sono state estratte a partire dall'analisi delle categorie presenti nei modelli precedentemente utilizzati nell'industria, ma salvo esigenze di valutazione specifiche, 6-7 categorie sono sufficienti a coprire la maggior parte delle valutazioni (QTL 2015).

Le macrocategorie del MQM (figura 9) sono: *accuracy*, *fluency*, *terminology*, *locale conventions*, *style*, *verity*, *design* e *internationalization*. Quelle indicate in grassetto nell'immagine (*accuracy*, *fluency*, *locale convention*, *style*, *terminology* e *verity*) sono le categorie che rappresentano il nucleo centrale del MQM.

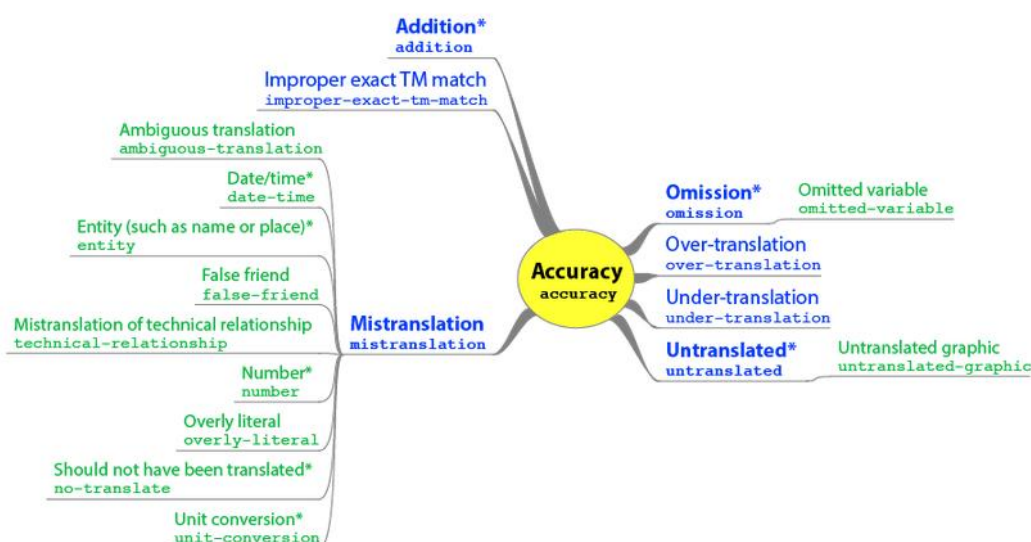
<sup>21</sup> <http://www.qt21.eu/downloads/MQM-overview-2014-10-27.pdf>



**Figura 9:** Macrocategorie di errori del MQM. Fonte: QTLaunchpad 2015

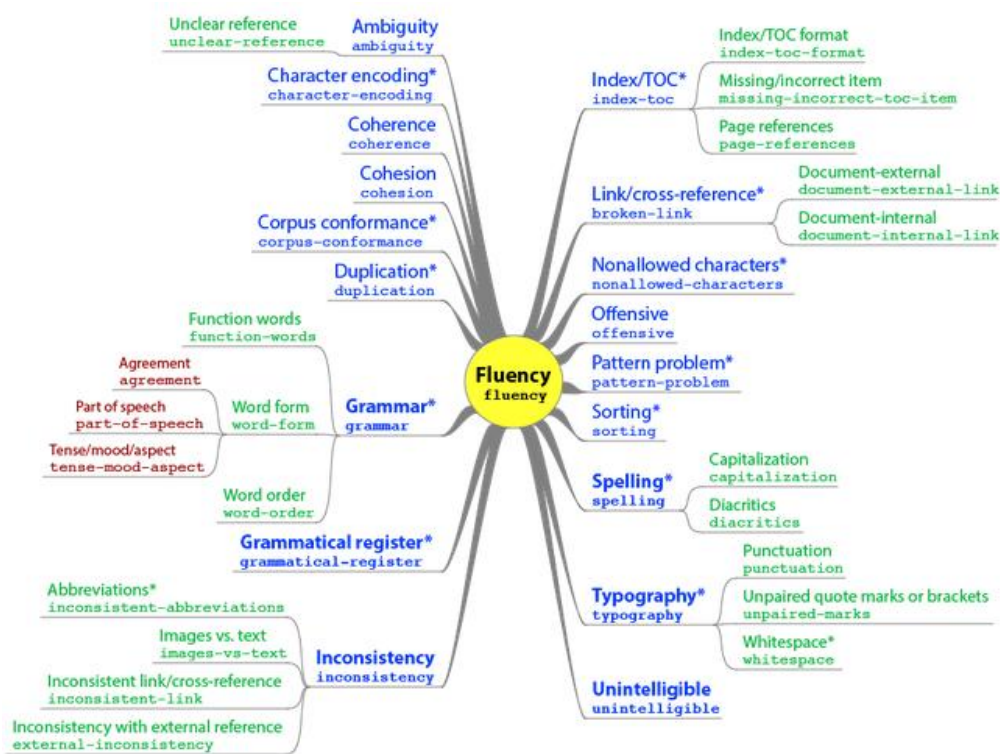
Di seguito ci limiteremo ad elencare le caratteristiche delle macrocategorie presenti nel modello, le immagini a corredo mostreranno le sottocategorie ad esse correlate.

L'*accuracy* (accuratezza) fa riferimento al rapporto tra testo sorgente e testo d'arrivo (cfr. figura 10).



**Figura 10:** Sottocategorie del criterio *accuracy*. Fonte: QTLaunchpad 2015

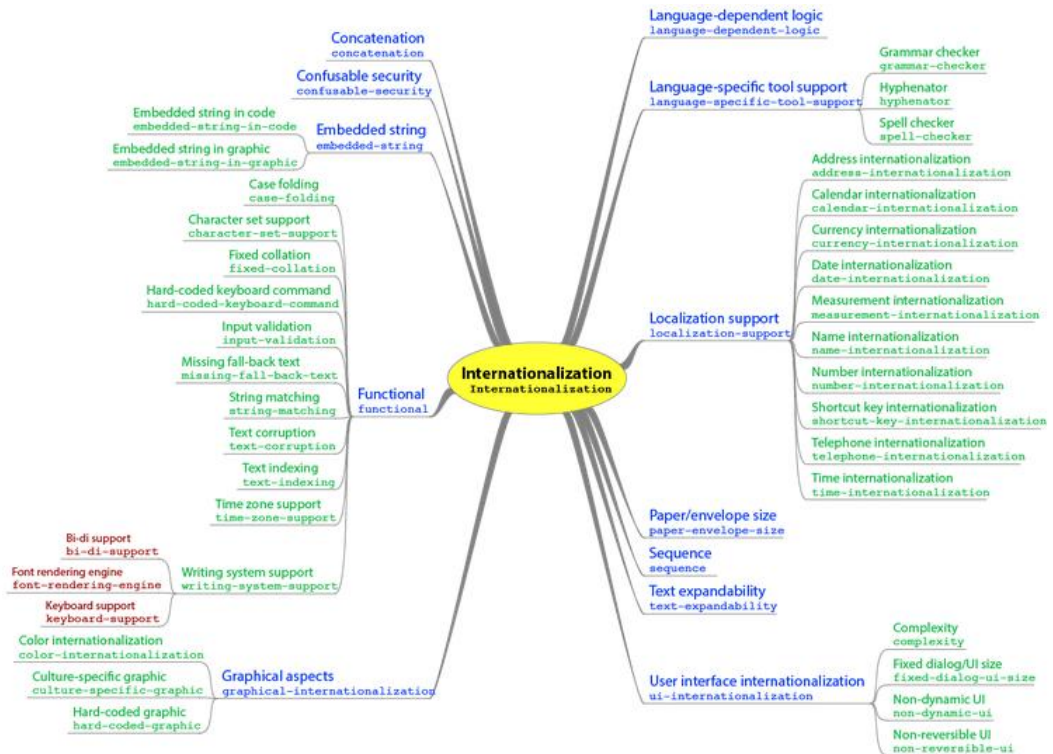
*Fluency* fa riferimento alla facilità di lettura del testo a sé ossia, non in rapporto all'originale. Questa categoria è applicabile tanto alla valutazione del testo di partenza quanto alla valutazione del testo di arrivo (cfr. figura 11).



**Figura 11:** Sottocategorie del criterio *fluency*. Fonte: QTLaunchpad 2015

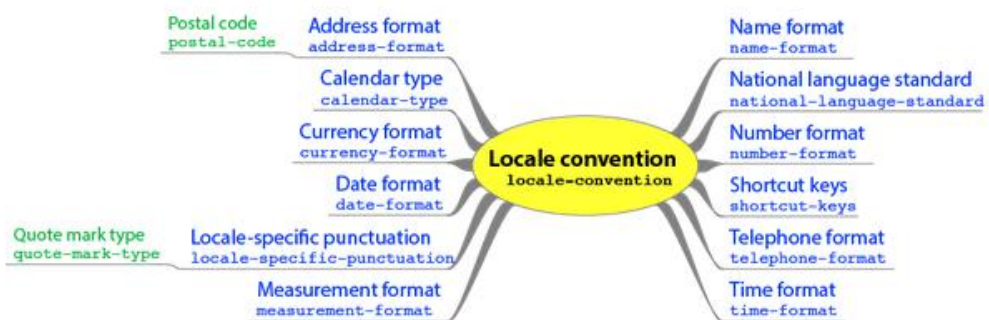
*Internationalization* fa riferimento a tutte le problematiche relative alla preparazione di un testo per la traduzione/localizzazione. Come suggerito nelle linee guida per l'utilizzo delle metriche<sup>22</sup>, data la vastità di sottocategorie, è consigliabile eseguire una valutazione a parte per il criterio di *internationalization* (cfr. figura 12).

<sup>22</sup> <http://www.qt21.eu/mqm-definition/issues-list-2015-12-30.html>



**Figura 12:** Sottocategorie del criterio di *internationalization*. Fonte: QTLaunchpad 2015

*Locale conventions* riguarda la conformità di una traduzione a convenzioni specifiche di una lingua e cultura di arrivo (cfr. figura 13)



**Figura 13:** Sottocategorie del criterio di *locale conventions*. Fonte: QTLaunchpad 2015

*Style* si riferisce tanto allo stile inteso formalmente, come rispetto delle guide di stile dei clienti, e informalmente come stile in uso in un determinato testo. I problemi di stile sono spesso legati alla *fluency*, ma in molti strumenti di valutazione vengono considerate separatamente (cfr. figura 14)





**Figura 14:** Sottocategorie del criterio *style*. Fonte: QTLaunchpad 2015

*Terminology* si riferisce agli errori derivanti dal mancato rispetto della terminologia fornita dal cliente o della terminologia specifica del settore (cfr. figura 15)



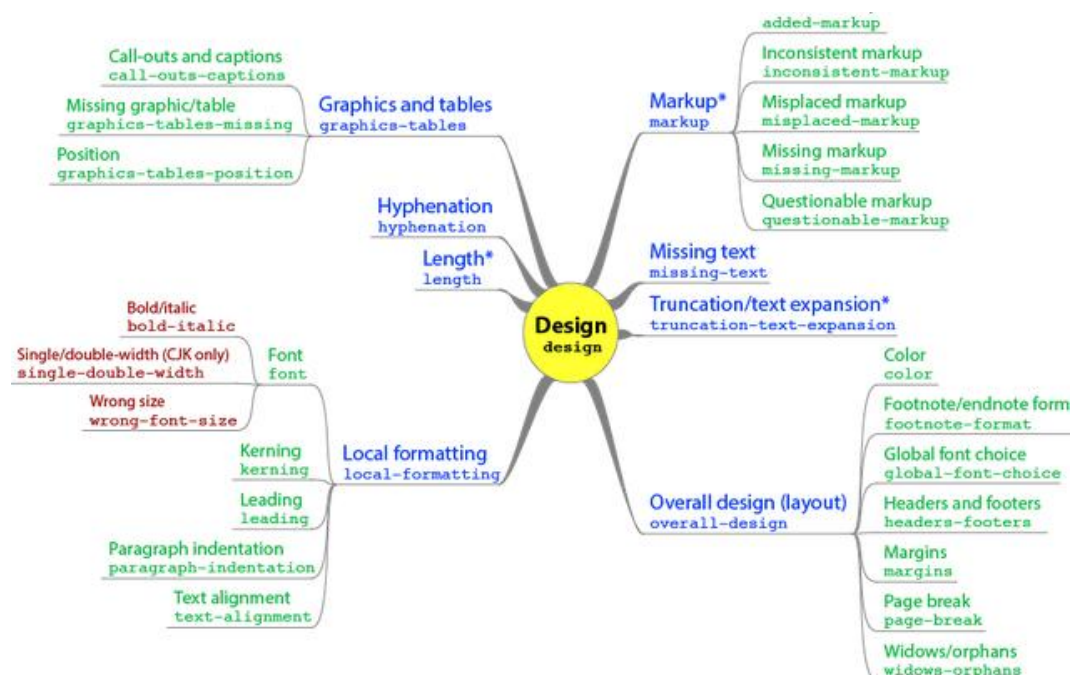
**Figura 15:** Sottocategorie del criterio *terminology*. Fonte: QTLaunchpad 2015

*Verity* fa riferimento ai problemi derivanti dall'adeguatezza dei contenuti per il paese o il pubblico di destinazione. Questo criterio è un concetto nuovo nell'ambito della valutazione ed è differente rispetto ai criteri di *accuracy* e *fluency*. Un esempio sono i riferimenti normativi e legislativi nella documentazione tecnica che non devono essere tradotti ma sostituiti con i riferimenti legislativi della lingua e del paese di arrivo (cfr. figura 16)



**Figura 16:** Sottocategorie del criterio di *verity*. Fonte: QTLaunchpad 2015

*Design* include i problemi derivanti dalla presentazione fisica del testo (cfr. figura 17)



**Figura 17:** Sottocategorie del criterio *design*. Fonte: QTLaunchpad 2015

In ultima analisi, la categoria *other* rappresenta una categoria alla quale fare riferimento nel caso in cui non sia possibile inserire un errore in nessuna delle categorie predefinite.

Per quanto concerne lo *scoring system* (QTLaunchpad 2015a), ossia l’assegnazione dei punteggi, come il LISA QA Model, il MQM suddivide gli errori in *minor*, *major*, *critical* aggiungendo però una ulteriore categoria (*none*) che fa riferimento a richieste di cambiamenti che non sono errori veri e propri.

| Severity | Punteggio | Definizione  |
|----------|-----------|--|
| None     | 0         | Il MQM prevede l’utilizzo di questo punteggio per quelli che definisce “preferential errors” ossia <i>items that are not wrong ‘per se’, but where the reviewer or requester would like to see a different solution.</i>   |
| Minor    | 1         | Si tratta di errori che non hanno alcun impatto sull’usabilità o la comprensione dei contenuti: “If the typical reader/user is able to correct the error reliably and it does not impact the usability of the content, it SHOULD be classified as minor. Since minor errors do not impact the usability of the content, resolution of them is at the discretion of those |

|                 |     |  |
|-----------------|-----|--|
|                 |     | responsible for the content” (QTLaunchpad 2015a)   |
| <b>Major</b>    | 10  | Errori che hanno un impatto sulla comprensione e l’usabilità dei contenuti ma che non rendono il testo “inusabile”: “If an error cannot be reliably corrected by the reader/user (e.g., the intended meaning is not clear) but it does not render the content unfit for purpose, it SHOULD be categorized as major. While it is generally advisable to fix major errors prior to use of the content, the inclusion of major errors may not, by themselves, render the text unfit for purpose”. (QTLaunchpad 2015a) |
| <b>Critical</b> | 100 | Errori che rendono il contenuto “non adatto all’uso”: “If the error prevents the reader/user from using the content as intended or if it presents incorrect information that could result in harm to the user it MUST be categorized as critical. In general, critical errors have to be fixed prior to use of the text since even a single critical error is likely to cause serious problems”.   |

**Tabella 4:** Classificazione degli errori per punteggio

Una volta assegnato il punteggio ad un determinato errore, per il calcolo del punteggio finale viene utilizzata la seguente formula (QTLaunchpad 2015a):

$$TQ = 100 - TP + SP$$

Il punteggio finale che esprime la qualità della traduzione (TQ), espresso in punti percentuale, è il risultato della somma tra il punteggio assegnato al testo di partenza (SP) e quello assegnato al testo di arrivo (TP), qualora questo sia stato valutato.

I punteggi vengono normalizzati in base al numero di parole del documento come segue:

$$P = \frac{(Issues_{minor} + Issues_{major} \times SeverityMultiplier_{major} + Issues_{critical} \times SeverityMultiplier_{critical})}{Word\ count}$$

Il punteggio derivante dalla valutazione di un testo viene calcolato sommando il punteggio derivante dal numero di errori moltiplicato per il relativo valore e dividendo il risultato per il numero di parole del testo, ad esempio 5 errori minori, 2 errori maggiori e uno critico daranno come risultato:

$$(5 \times 1) + (2 \times 10) + (1 \times 100) = 125$$



Ipotizzando un testo di 1000 parole, il valore risultante sarà:  $125/1000 = 0,125$ . Applicando la formula finale, ed escludendo la valutazione del testo sorgente, il punteggio finale indicante la qualità dell'ipotetico testo preso ad esempio sarà:

$$100 - 0,125 = 99,875$$

L'ultimo modello che tratteremo in questa sezione è il *Dynamic Quality Framework* (DQF) elaborato da TAUS nel 2011, nel tentativo di creare uno standard condiviso per la valutazione della qualità nell'industria della traduzione. Già nel nome (*dynamic*) il progetto di TAUS indica la volontà di realizzare un sistema di valutazione che risponda alle diverse esigenze del mercato strettamente legate a tipologia di contenuti, scopo e destinatari.

Il sistema elaborato da TAUS, a differenza del MQM che è stato sviluppato nell'ambito di un progetto finanziato dall'unione europea e pertanto pubblico, nasce nel settore privato, dall'unione di aziende, prevalentemente del settore della localizzazione, *language service providers* e istituzioni universitarie, che insieme hanno generato gli input per la creazione del sistema alla base del DQF.

Il DQF consiste in una piattaforma collegata ad una *knowledge base* che contiene *best practice*, relazioni, modelli e un insieme di strumenti di valutazione elaborati a partire da input umani e automatici.

Come per il MQM, anche per il DQF il punto di partenza è stato l'analisi dei modelli di valutazione esistenti, anche qui giudicati troppo rigidi perché le categorie, il sistema di punteggi e le soglie di accettabilità, quasi sempre le stesse, non tenevano conto di altre esigenze quali: tipo di testo, funzione comunicativa, contesto, modalità di traduzione, etc., senza contare che in molti casi i modelli risultavano inusabili perché troppo complessi e macchinosi e di conseguenza applicabili solo su piccole porzioni di testo.

I punti cardine del DQF sono il canale di comunicazione e il tipo di contenuti insieme a tre criteri fondamentali: *utility*, *time* e *sentiment* (O'Brien 2012).

Il DQF parte dal presupposto che non tutti i canali di comunicazione richiedono lo stesso livello di qualità e che questo deve essere tenuto in considerazione in un modello di valutazione dinamico. Ad esempio, la traduzione per un settore fortemente normato necessiterà di controlli di qualità molto rigidi. Meno rigide, invece, saranno le aspettative sulla qualità della documentazione interna ad un'azienda (ad esempio e-mail, blog, etc.) e ancora diverse saranno le aspettative sulla qualità di documentazione destinata ad un pubblico esterno. Pertanto a

seconda del contesto, il DQF distingue i canali di comunicazione in: *regulatory* (ossia quelli legati ad un contesto molto controllato), interni ed esterni. Il canale di comunicazione esterno a sua volta, viene ulteriormente suddiviso in B2C (Business to Consumer), B2B (Business to Business) e C2C (Consumer to Consumer).

Per quanto concerne il profilo dei contenuti, invece, il DQF parte dal presupposto che un modello per la valutazione della qualità debba tenere conto di variabili quali: tipo di testo, deperibilità delle informazioni, aspettative degli utenti finali, funzione comunicativa, contesto, modalità di traduzione.

A questo proposito, per ottenere una lista di contenuti, TAUS ha chiesto ai suoi membri di elencare le tipologie di contenuti tradotti e di valutarli in base ai tre parametri di *utility* (l'importanza o meno della funzionalità del documento tradotto), *time* (i tempi entro i quali è richiesta una traduzione) e *sentiment* (l'impatto della traduzione sull'immagine aziendale), indicando quale di questi fosse più o meno importante. (O'Brien 2012 p.71)

A partire da questa classificazione, sono state create 8 in meta-categorie di profili testuali:

1. *User interface text*
2. *Marketing material*
3. *User documentation*
4. *Website content*
5. *Online Help*
6. *Audio/Video content*
7. *Social Media content*
8. *Training Material*

Contenuti e parametri sono stati successivamente messi in relazione e, a seconda dell'importanza di un parametro rispetto al contenuto, venivano suggerite le modalità di valutazione applicabili (cfr. figure 18, 19, 20, 21) (O'Brien 2012 pp.73-74).

| Communication Channel | Content Profile | UTS Ratings             | Recommended QE models in descending order of control                                   |
|-----------------------|-----------------|-------------------------|--|
| Regulatory            | User Interface  | U: ***<br>T: **<br>S: * | 1. Adherence to Regulatory Instruments<br>2. Usability Evaluation<br>3. Error Typology |

\*\*\* = high importance, \*\* = medium importance, \* = least important

**Figura 18:** Metodi di valutazione proposti nel caso di un canale di comunicazione strettamente regolato. Il contenuto valutato è un'interfaccia utente; il criterio *utility* è prioritario

| Communication Channel | Content Profile   | UTS Ratings             | Recommended QE models in descending order of control            |
|-----------------------|-------------------|-------------------------|---|
| Internal              | Training Material | U: **<br>T: ***<br>S: * | 1. Adequacy/Fluency<br>2. (Internal) Community-based Evaluation |

**Figura 19:** Metodi di valutazione proposti nel caso di un canale di comunicazione interno. Il contenuto valutato è materiale per la formazione; il criterio *time* è prioritario

| Communication Channel | Content Profile | UTS Ratings             | Recommended QE models in descending order of control                                      |
|-----------------------|-----------------|-------------------------|---|
| B2C                   | Website Content | U: *<br>T: **<br>S: *** | 1. Community-based Evaluation<br>2. Readability Evaluation<br>3. Content sentiment rating |

**Figura 20:** Metodi di valutazione proposti nel caso di un canale di comunicazione business-to-consumer. Il contenuto valutato è un sito web; il criterio *sentiment* è prioritario

| Communication Channel | Content Profile | UTS Ratings                    | Recommended QE models in descending order of control                              |
|-----------------------|-----------------|--------------------------------|---|
| B2C                   | Website Content | U: *<br>T: **<br>S: ***<br>+MT | 1. Adequacy/Fluency<br>2. Community-based Evaluation<br>3. Readability Evaluation |

**Figura 21:** Metodi di valutazione proposti nel caso di un canale di comunicazione business-to-consumer. Il contenuto valutato è un sito web; il criterio *sentiment* è prioritario; la modalità di traduzione è automatica

Tra i diversi strumenti di valutazione che TAUS mette a disposizione dei propri membri, c'è anche un *error-based model*, che come quello del MQM, è adattabile al tipo di contenuto e al tipo di valutazione che si vuole fare.

La categorizzazione di TAUS divide gli errori in tre gruppi: *translation-specific*; *localization-specific* e *others*. A ciascun gruppo fanno riferimento una serie di categorie e sottocategorie. (TAUS 2013)

Nel gruppo *translation-specific* sono incluse le seguenti categorie: *language* (errori grammaticali, sintattici e di punteggiatura), *terminology* (non conformità rispetto ad un glossario, terminologia di settore), *accuracy* (il contenuto non è stato trasferito correttamente, ci sono aggiunte o omissioni che non sono accettabili) e *style* (non conformità rispetto ad un eventuale guida di stile) (cfr. figura 22).

| Main criteria | Sub-criteria   |
|---------------|--|
| Language      | Grammar – syntax: noncompliance with target language rules   |
|               | Punctuation: noncompliance with target language rules or with style guide  |
|               | Spelling: errors, incorrect use of accents and capital letters   |
| Terminology   | Noncompliance with company terminology   |
|               | Noncompliance with 3rd party or product/application terminology  |
|               | Inconsistent   |
| Accuracy      | Incorrect interpretation of source text – mistranslation   |
|               | Misunderstanding of technical concept  |
|               | Ambiguous translation of a clear source  |
|               | Omission (essential element in the source text missing in the translation)   |
|               | Addition (unnecessary elements in the translation not originally present in the 100% match not well translated or not appropriate for context) |
|               | Untranslated text  |
| Style         | Noncompliance with company style guides  |
|               | Inconsistent with other reference material   |
|               | Inconsistent within text   |
|               | Literal translation  |
|               | Awkward syntax   |
|               | Unidiomatic use of target language   |
|               | Tone   |

**Figura 22:** Categorie e sottocategorie di errore per il gruppo relativo agli errori *translation-specific*

Nel gruppo *localization-specific* sono incluse le categorie *country standards and layout* (cfr. figura 23).

|   |   |
|---|---|
| Country Standards                           | Dates, units of measurement, currency, delimiters, addresses, phone numbers, zip codes, shortcut keys, cultural references... |
| Layout                                      | Formatting  |
|   | Corrupted tags  |
|   | Missing variables   |
|   | Links not working   |
|   | Truncations/overlaps  |
|   | String-length error   |
|   | Missing/invisible text  |
|   | Corrupted characters  |
|   | Incorrect cross-references  |
|   | Functionality errors - translation (meaning) and function don't match   |
| Functionality errors - broken functionality |   |

**Figura 23:** Categorie e sottocategorie di errore per il gruppo relativo agli errori *localization-specific*

Nel gruppo *others* sono incluse le categorie *query implementation, client edit, repeat* e *kudos* (cfr. figura 24). Una nota particolare va fatta sulla categoria *kudos* che, più che indicare un errore, segnala una soluzione particolarmente brillante del traduttore, alla quale è possibile assegnare un punteggio di merito, che andrà sottratto al punteggio finale.

|                      |  |
|----------------------|--|
| Query implementation | Request for correction of the error before publication |
| Client edit          | Shows client preferences                               |
| Repeat               | Refers to a repeated error                             |
| Kudos                | Praise for exceptional achievement                     |

**Figura 24:** Categorie e sottocategorie di errore per il gruppo relativo agli errori del gruppo *others*

Per quanto concerne la ponderazione degli errori, il modello di TAUS prevede l'utilizzo di ben 4 +1 categorie: *Critical, major, minor, neutral* e *kudos* (cfr. tabella 5).

| <b>Severity level</b> | <b>Punti</b> | <b>Descrizione</b>  |
|-----------------------|--------------|---|
| <b>Critical</b>       | 10           | Errori dalle ricadute gravi sulla sicurezza dell'utente finale oppure di natura legale, finanziaria. Errori che violano norme geopolitiche, che offendono l'utente finale, danneggiano l'immagine di un'azienda o di un prodotto, causano problemi di funzionamento in un software. |
| <b>Major</b>          | 5            | Errori che possono confondere l'utente finale o causare l'uso improprio di un prodotto o servizio. Errori che distorcono il contenuto del testo o che appaiono in una posizione molto visibile del testo.   |
| <b>Minor</b>          | 1            | Errori che non compromettono la comprensibilità del testo e che non confondono l'utente finale ma che possono intaccare la qualità stilistica di un testo o la sua chiarezza.   |
| <b>Neutral</b>        |              |   |
| <b>Kudos</b>          |              | Note di merito per soluzioni brillanti.   |

**Tabella 5:** Livelli di gravità degli errori per la *error-typology* di TAUS

La soglia di accettabilità consentita (si tratta di un'indicazione, chiaramente, il modello è personalizzabile a seconda delle esigenze) è di 10 punti ogni 1000 parole.

## 1.6 Conclusioni

Il presente capitolo ha cercato di illustrare il concetto di qualità, la cui definizione si è dimostrata essere plastica e adattabile a seconda dell'ambito e dell'oggetto di riferimento. Tale definizione, si è concretizzata nell'ambito delle norme ISO 9000, finalizzate all'impiego di un sistema di gestione della qualità, che definiscono la qualità in base alla soddisfazione di requisiti.

Il sistema di gestione della qualità delle norme ISO 9000 (che sono applicabili ad ogni settore di produzione di beni e servizi) è utilizzato nell'industria della traduzione insieme ad altre norme specifiche del settore come la ISO 17100.

Le norme e le certificazioni da esse derivanti sono importanti nel settore perché rappresentano per il cliente, che spesso non ha i mezzi per determinare la qualità di un fornitore, una certa garanzia del suo operato.

Allo stesso modo, le certificazioni professionali rilasciate ai traduttori da associazioni di categoria o organismi internazionali sono una garanzia per le agenzie.

Per quanto concerne il prodotto traduzione, invece, non ci sono ancora riferimenti normativi specifici a cui fare riferimento per avere una garanzia di qualità.

Le norme della serie ISO 9000 e la ISO 17100 forniscono solo delle garanzie indirette della qualità del prodotto, perché si fondano sull'idea che la corretta applicazione dei processi porti alla creazione di un prodotto di qualità.

La ISO 17100, di applicazione internazionale, eredita in gran parte i contenuti dello standard europeo EN15038 e, come lo standard che la precede, continua a non fornire indicazioni in termini di criteri e parametri di riferimento per la qualità del prodotto traduzione, fatta eccezione dell'inclusione dell'obbligo di revisione all'interno del processo di traduzione.

I vincoli alla qualità in ambito professionale sono legati a fattori quali tempi e costi, che possono incidere sulla quantità e qualità delle risorse a disposizione dei *translation server provider*; tuttavia anche i contenuti dei testi sorgente e delle risorse messe a disposizione dei traduttori (glossari, memorie, etc.) rappresentano una ulteriore minaccia alla qualità del prodotto finale.



Nella pratica, la discussione sulla valutazione e il controllo della qualità traduttiva resta aperta e viene alimentata da un lato dai contributi provenienti dall'accademia e dall'altro dai contributi provenienti dalla professione.

I contributi accademici cercano di definire criteri precisi e forniscono modelli teorici, talvolta molto complessi, che difficilmente possono essere messi in pratica in contesti professionali scanditi da vincoli economici e temporali.

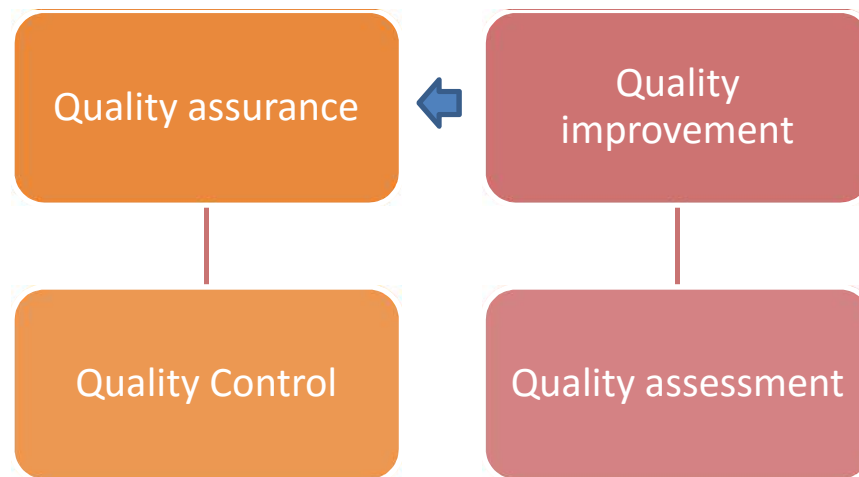
L'industria, che non ha il tempo e le risorse per la ricerca, per il controllo della qualità si affida alle cosiddette *best practice*, ossia una serie di pratiche consolidate, che comprendono controlli basati su metriche di valutazione.

## Capitolo 2 - Controllo e valutazione della qualità

In questo capitolo ci occuperemo dei concetti di valutazione, controllo e assicurazione della qualità e del loro ruolo nella gestione della qualità in ambito professionale (§ 2.1). Successivamente verranno presentate le due tipologie di controlli, formali e linguistico-testuali (§ 2.2) e più nello specifico: i controlli automatici, con relativi parametri e limiti (§ 2.2.1; § 2.2.2), la revisione (§ 2.3) e le relative tipologie e applicazioni (§ 2.3.1 e § 2.3.2) e il *Linguistic Quality Assurance* con il suo duplice scopo di strumento di controllo e valutazione (§ 2.4 e § 2.4.1).

### 2.1 Assicurazione, controllo e valutazione della qualità: differenze e definizioni

Le espressioni *quality control*, *quality assessment* e *quality assurance* vengono spesso usate in modo interscambiabile, soprattutto in ambito professionale, generando spesso confusione. Ciascuno di questi termini, tuttavia, si riferisce a concetti che fanno capo al *quality management* e che hanno molti aspetti comuni tra loro. Cercando di ordinare tali concetti, in un rapporto di “contenitore-contenuto” (cfr. figura 25), dovremmo specificare che: il *quality assurance* stabilisce i requisiti e verifica che essi vengano rispettati attraverso il *quality control*. Il *quality assessment* che analizza e misura gli eventuali problemi rilevati rientra nel *quality improvement* perché aiuta a migliorare la capacità di soddisfare i requisiti contribuendo al *quality assurance* (cfr. fig.25).



**Figura 25:** Il controllo qualità e la valutazione della qualità come procedure all'interno del *quality assurance*

Mossop (2001 p.118) definisce la valutazione (*quality assessment*) e il controllo della qualità (*quality control*) come contributi al sistema di assicurazione qualità (*quality assurance*), messo in atto affinché il prodotto traduzione risponda ai requisiti di qualità definiti prima che il processo di traduzione stesso abbia inizio:

Quality control and quality assessment are contributions to quality assurance. This is the full set of procedures applied before, during and after the translation production process, by all members of a translating organisation, to ensure that quality objectives important to clients are being met. (Mossop 2001, p.118)

Dunne (2011, p.96) parla di *quality assurance* come di un'attività orientata al processo e alla gestione:

QA [Quality Assurance] is fundamentally different from QC [Quality Control] in that it is a process- or management-oriented approach that ensures quality via the prevention of non-conformance. Unlike QC, QA focuses less on *what* is made than *how* it is made and implies that conformance with quality standards has been assured through inspection, either by internal or external clients.

Nella visione di Dunne, quindi, l'obiettivo del *quality assurance* è prevenire eventuali *non-conformities*, mentre quello del *quality control* è la correzione di quest'ultime.

La visione di Makoushina *et al.* (2008), fa rientrare la valutazione (*quality assessment*) nel *quality control* quando essa è finalizzata all'individuazione di errori nel prodotto, nel *quality assurance* quando ha come obiettivo l'individuazione e il miglioramento di eventuali problemi all'interno del processo e nel *quality improvement* se essa viene utilizzata anche per la prevenzione:

[...] we can choose to subdivide quality assessment into the following categories: [1] detecting errors in [...] documents known as quality control [QC]; [2] locating and improving problems and errors during the translation process, known as quality assurance [QA] and [3] preventing as well as controlling problems, known as quality improvement [QI]<sup>23</sup>.(Makoushina *et al.* 2008)

Il *quality assurance* serve a garantire che determinati standard vengano rispettati nella produzione del testo finale (linguistici, grafici, funzionali, etc.), nella selezione dei traduttori e dei revisori ma anche nel *project management*, nella scelta delle risorse (memorie di traduzioni, glossari, testi paralleli, risorse per la documentazione) e nella scelta della tecnologia più adatta allo scopo.

In un sistema di gestione della qualità, tutti processi devono essere accuratamente valutati e verificati, perché dall'esito di ognuno dipendono le probabilità di ottenere un prodotto di qualità. La verifica e la misurazione rispondono al nome di *quality improvement*. Il *quality improvement* che, condivide molti aspetti del *quality control*, oltre ad individuare i problemi, li analizza, a livello di processo e di prodotto, contribuendo a (ri)definire i requisiti di qualità imparando dagli errori in un'ottica di prevenzione.

L'assicurazione della qualità va di pari passo con la gestione degli eventuali rischi che ogni progetto di traduzione comporta, dove per rischio si intende:

[...] an uncertain event or condition that, if it occurs, has a positive or negative effect on one or more project objectives such as scope, schedule, cost and quality.  
(PMI 2013, p.310)

---

<sup>23</sup> La distinzione di Makoushina introduce un ulteriore elemento nell'ambito della gestione della qualità (come intesa nell'ambito delle ISO 9000) ossia il *quality improvement (QI)*. Il QI consiste nell'individuare e valutare i problemi all'interno dei diversi processi, il cui risultato deve sempre essere misurato ed analizzato in un'ottica di miglioramento. Il *quality improvement* è funzionale e complementare al *quality assurance*.

Gli obiettivi di qualità in un progetto di traduzione, (conformemente con la definizione di qualità come soddisfazione di esigenze), vengono stabiliti di volta in volta a seconda delle richieste del cliente, in primo luogo, in termini di rispetto delle consegne entro i tempi ed i costi pattuiti e, in secondo luogo, in termini di rispetto delle eventuali specifiche tecniche e linguistiche concordate.

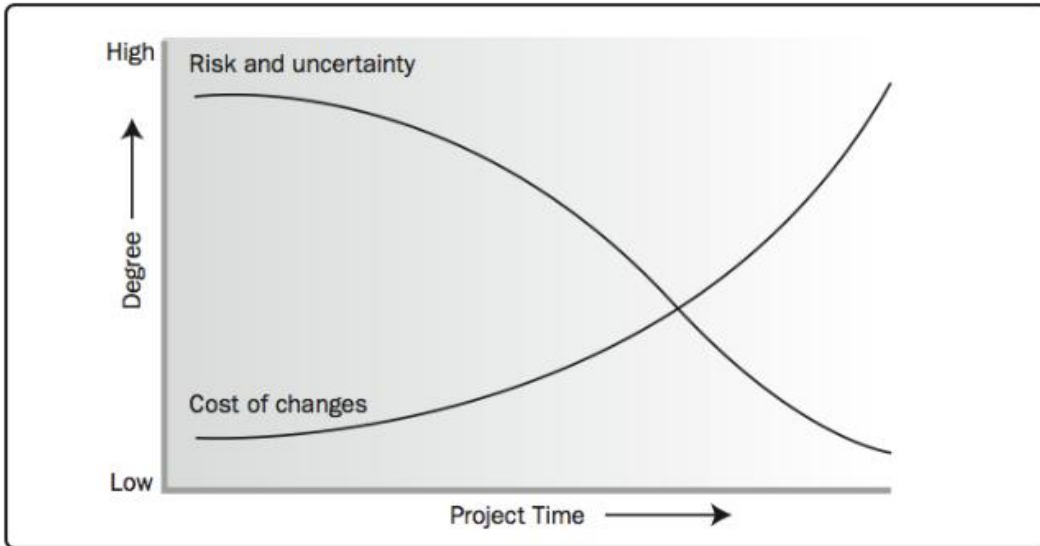
Come emerge dalla definizione fornita dal Project Management Institute, il rischio non ha solo una connotazione negativa, alcuni rischi di fatto possono essere assunti *with the intention of achieving benefits* (AIMRIC, Alarm, IRM 2010).

Un esempio è dato dall'uso dei *CAT Tool* che da un lato costituiscono una fonte positiva di rischio, perché il loro utilizzo consente di aumentare la velocità e la qualità del lavoro del traduttore, ma dall'altro possono rappresentare una fonte negativa di rischio, perché non tutte le persone coinvolte nel processo di traduzione possono avere familiarità con lo strumento o possedere risorse informatiche (per es. computer performanti) per gestirli.

La gestione dei rischi, fa parte del *quality assurance*, anzi di fatto ne rappresenta il "braccio operativo"; la *PMBOK® Guide* definisce la gestione del rischio come l'insieme di processi relativi all'identificazione, all'analisi e al controllo dei rischi, che se correttamente implementati permettono di ottenere benefici:

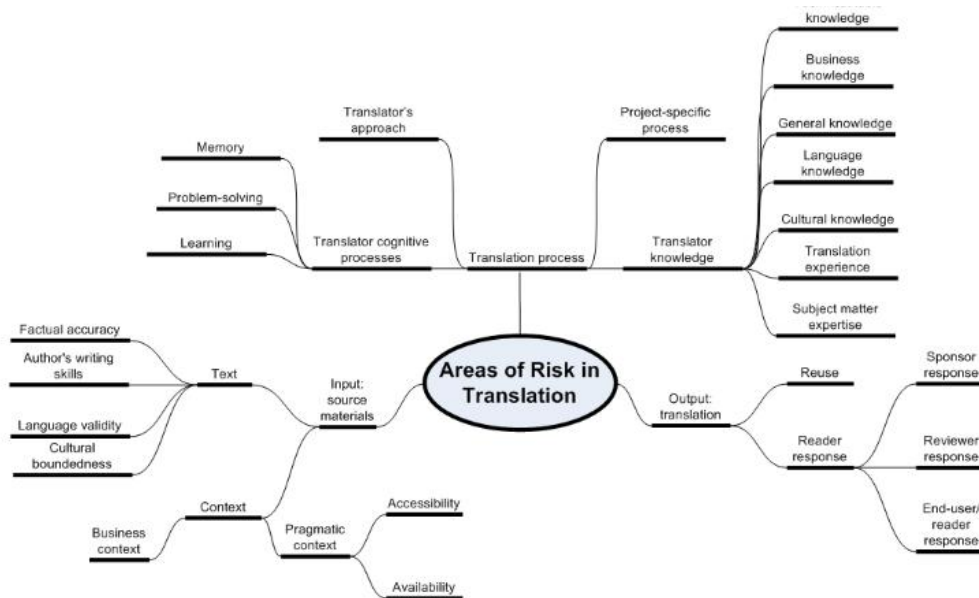
Project Risk Management includes the processes of conducting risk management planning, identification, analysis, response planning, and controlling risk on a project. The objectives of project risk management are to increase the likelihood and impact of positive events, and decrease the likelihood and impact of negative events in the project (PMI 2013, p.310)

Come mostra la figura 26, l'impatto di un rischio (soprattutto in termini di costi) è minore se esso viene individuato in fase di pre-traduzione, cioè prima dell'avvio o dello svolgimento del progetto. Una volta che il progetto è stato avviato, l'impatto del rischio sarà maggiore quanto più avanzata sarà la fase in cui si trova il progetto. Di conseguenza, è possibile minimizzare (ed eventualmente eliminare) un rischio individuandolo nella fase iniziale di un progetto.



**Figura 26:** Impatto della variabile di rischio in base alla fase in cui si trova un progetto (PMBOK® Guide p.40)

La figura 27 mostra le cause di rischio individuate da Dunne (2013, p.87) per la traduzione. Il modello è generico e ha come nodo centrale l'attività di traduzione, ma è applicabile anche alle attività di revisione, controllo della qualità e *desktop publishing*.



**Figura 27:** Elementi di rischio prioritari in un progetto di traduzione (da Dunne 2013 p. 87)

Dal modello di Dunne (2013) emerge che le maggiori cause di rischio in un progetto di traduzione derivano dal testo sorgente, dal processo di traduzione e dal testo di arrivo.

Il testo sorgente, spesso, viene creato senza tenere conto di un eventuale processo di traduzione. Elementi come: errori fattuali, capacità di scrittura dell'autore del testo, variazione terminologica, eccessivi riferimenti alla cultura di partenza (*cultural-boundedness*), assenza o difficoltà di accesso al contesto (nei casi di "testi estratti") e il contesto professionale in cui la traduzione si collocherà rappresentano alcuni dei principali fattori di rischio derivanti dal testo sorgente.

Le cause di rischio legate al processo di traduzione ruotano attorno alla figura del traduttore e, più in particolare, alle competenze e ai processi cognitivi di quest'ultimo nonché alle diverse attività e processi legati alle specifiche di un progetto.

La traduzione è fonte di rischi in quanto attività che comprende una serie di processi cognitivi complessi e in quanto caratterizzata da un alto grado di incertezza derivante dal testo di partenza e dal testo di arrivo:

The translator's cognitive processes are source of risk for several reasons. First of all, what happens inside the translator's mind during translation is still poorly understood. [...] Second, [...] translation is a decision-making process that takes place under conditions of uncertainty. [...] Uncertainty is present not only in source-text comprehension, but also extends to target-text production. Dunne (2013, p. 92-93)

Le conoscenze (linguistico-culturali), l'esperienza e le competenze (*subject-matter expertise*) di un traduttore sono fattori di rischio, perché un *project manager* non può determinare con certezza quale traduttore sia più qualificato per un determinato lavoro. Le stesse modalità di affrontare un incarico di traduzione sono a loro volta foriere di rischio perché non sono costanti ma variano da traduttore a traduttore: c'è chi prima di tradurre legge tutto il testo, c'è chi, invece, prima estrae e traduce la terminologia e c'è chi inizia la traduzione prima di leggere le istruzioni inviate dal committente.

Per quanto concerne il testo d'arrivo, i rischi derivano dai possibili utilizzi del testo in contesti o per destinatari diversi da quelli per cui era stato originariamente indirizzato:

Changes in the format of the output or the context of use may render the initial translation and the original choices that the translation team made inappropriate for use without revisions. The client may not realize the danger of such reuse until the risks presented by the inadequate translations become issues. (Dunne 2013, p. 100)

Oltre al processo di traduzione in sé, in un'ottica di *quality assurance* e gestione dei rischi, anche il *project management* e la gestione di un *translation service provider* possono avere ripercussioni sulla qualità di un progetto.

Il *project manager* deve gestire più fasi di un progetto che vanno dalle stime di tempi e costi alla selezione delle risorse. Tutti questi elementi comportano un certo grado di rischio:

[...] estimation of scope, cost, time and resources is always a source of risk, since the project manager can never be fully confident about the accuracy of such estimates until after the project has been completed. Most translation companies work under fixed-price contracts. Fixed price is not indicative of complete certainty of the companies with respect to the budget or schedule but rather reflects those companies' level of risk tolerance, because fixed-price contracts are based on *estimated* scope, budget, schedules and resources. (Dunne 2013, p.102)

Ulteriori rischi legati alla gestione di un progetto possono essere legati alla comunicazione (gestione e trasmissione delle informazioni tra i partecipanti; stesura di report e/o comunicazioni per i clienti, etc.) e all'esperienza, alle competenze e alle capacità organizzative del *project manager*.

Dal punto di vista organizzativo, le risorse (umane ed economiche), le priorità (nel caso in cui una risorsa debba essere utilizzata su più di un progetto) e la gestione (al *project manager* viene assegnata la responsabilità operativa del progetto, ma spesso decisioni importanti quali tempi e/o costi vengono decisi a tavolino dal reparto commerciale) possono avere un certo peso in termini di rischio, come sottolinea Dunne (2013 p.103):



Unexpected changes in project funding and the organization's overall cash flow can impact the project. [...] Project human resource-related risks include lack of availability and turnover. [...] the expertise, skills and/or training of project team members may or may not be sufficient. [...] Prioritization and coordination of the organization's goals and objectives is a challenge that requires the project manager and his/her superiors to balance dependencies between projects within the organization. [...] a lack of appropriate procedures or guidelines may result in project managers in the company carrying out certain activities inconsistently or ignore those activities completely.

Anche la distribuzione delle conoscenze tecniche all'interno di un'azienda è importante e deve essere valutata in un'ottica di gestione del rischio:

[...] the knowledge that employees gain on the job, or, rather, the loss of that knowledge when employees leave or are unavailable for some reason, is also a source of risk for a company. [...] If the knowledge of a given employee constitutes the company's competitive advantage and that employee leaves, then the competitive advantage is lost as well. (Dunne 2013, p. 105)

*Project management* e organizzazione sono fattori di rischio interni ad un progetto di traduzione mentre la disponibilità e la preparazione di traduttori e fornitori di servizi rappresentano fattori di rischio esterni.

Le agenzie di traduzione si servono di collaboratori esterni per i lavori di traduzione, revisione, *desktop publishing*, etc. e la disponibilità di tali collaboratori è, inevitabilmente, soggetta a limitazioni. Trovare le risorse più adeguate per un determinato lavoro è una delle attività più difficili e rischiose per un *project manager*. Affidabilità e puntualità sono elementi relativamente facili da determinare in un collaboratore; competenze e conoscenze specifiche sono, invece, difficili da valutare direttamente. Spesso per la selezione, le agenzie di traduzione si servono di istituti di formazione universitaria o associazioni professionali, che valutano le capacità e le competenze di un candidato indirettamente, valutandone cioè la produzione. In ogni caso, pur individuando le risorse più adatte per un progetto in quanto a competenze e conoscenze, il *project manager* deve tenere conto anche del fatto che il numero di traduttori qualificati e adatti ad un progetto è limitato:

Although translation is a profession with low barriers to entry that does not require practitioners to pass qualifying exams, such as those required of lawyers, financial planners and physicians, the pool of human resources available to translation companies is in reality far less vast than it appears at first glance. After factoring in language pair, domain specialization (or, more frequently, a combination of specializations), and any other necessary project requirements, such as certification, number of years of experience and the nature of that experience, knowledge of tools, and specific geographic location, the seemingly large pool of available translators, editors or terminologists shrinks rather quickly. (Dunne 2013, p.108)

Data la quantità di rischi relativi all'attività di traduzione, in caso di "falle" nel sistema di *quality assurance*, spetta alle procedure di *quality control* intervenire per verificare che il prodotto finale sia conforme non solo alle esigenze del cliente ma anche a quelle legate al contesto in cui un testo si colloca (Dunne 2011).

A livello professionale, le procedure di *quality control* sono molteplici e possono variare a seconda dei requisiti del cliente, delle risorse assegnate ad un progetto (traduttori, revisori), del tempo a disposizione per i controlli nonché del *budget* previsto per queste attività. (Matis 2012, p.147)

Tra i sistemi di controllo qualità più utilizzati<sup>24</sup> troviamo: i controlli automatici, la revisione e le metriche<sup>25</sup> per la valutazione della qualità linguistica (*Linguistic Quality Assessment*) (cfr. 1.5) di cui discuteremo più avanti.

Nel *jargon d'entreprise* di molti operatori dell'industria, la valutazione o *quality assessment*, è spesso confusa con il *quality assurance* perché con essa condivide l'acronimo inglese di QA. Gli stessi strumenti per il controllo automatico prendono il nome di *QA checker*.

---

<sup>24</sup> Una ulteriore procedura per il controllo della qualità è anche la *back translation*, utilizzata prevalentemente in ambito medico (Ozolins 2009) e definita come *the practice of taking a translated document and translating it back into the original language as a means of checking the accuracy of a translation* (Paegelow 2008). Questa pratica, seppure usata, è stata considerata da molti come non affidabile per valutare l'accuratezza di un testo (*id.*)

<sup>25</sup>Oltre che a controllare la qualità, le metriche servono anche a misurarla.

La valutazione non interviene sul prodotto in termini correttivi, ma è importante a livello di macro-processo (gestione della qualità) perché serve a misurare il livello di qualità raggiunto da un prodotto o da un traduttore.

Assessment is not a part of the translation production process. It consists in identifying (but not correcting) problems in one or more randomly selected passages of a text in order to determine the degree to which it meets professional standards and the standards of the translating organization. [...] Whereas quality control (i.e. 'checking' or 'revising') is text-oriented and client/reader oriented, quality assessment is business-oriented. It is a part of the work managing the organisation's current and future operations." (Mossop 2001, 92)

Dello stesso parere di Mossop (2001) è anche Brunette (2000 p.171), che sostiene il ruolo della valutazione della qualità come strumento orientato alla gestione. Secondo l'autrice, infatti:

Translation quality is not usually assessed for the translator, but rather for the manager. Translation quality assessment is generally used in hiring salaried translators, awarding contracts to freelance or independent translators and determining admittance to professional associations or guilds. (Brunette 2000, p.171)

Il concetto di valutazione, che appartiene alle scienze dell'educazione, viene definito come l'atto di effettuare una misurazione al fine di esprimere un giudizio e, nell'ambito della traduzione, trova spazio nella didattica della traduzione, nell'editoria, nell'accesso alla professione (Martínez Melis 1997 in Martínez Melis *et al.* 2001, p.273) ma anche nella gestione della qualità *post-consegna* (Mossop 2001).

In questa sede, non ci occuperemo di valutazione in ambito didattico, ma va detto che l'utilizzo di griglie di correzione e valutazione trovano ampio uso nella didattica e nella formazione di nuovi traduttori (Delisle 1993; Hurtado 1995 in Martínez Melis *et al.* 2001, p.274-275) dove particolare attenzione viene prestata alla natura degli errori (Nord 1996; Kussmaul 1995; Pym 1993; Gouadec 1981 e 1989) e alla nozione di problema traduttivo (Nord 1988 in *id.*).

Per quanto concerne l'ambito editoriale, in un primo momento, la valutazione è stata utilizzata per analizzare e discutere le traduzioni con lo scopo di trovare traduzioni migliori, basandosi su criteri quali fedeltà rispetto all'originale o qualità della traduzione in senso generico (Hurtado Albir 1990). Tali criteri di valutazione, come sottolineato da Martínez Melis *et al.* (2001, p.273), si sono dimostrati non affidabili perché variabili nel tempo a seconda dei gusti estetici del periodo, delle convenzioni letterarie o del metodo di traduzione (libero o alla lettera).

Grazie ai progressi fatti dagli studi sulla traduzione, che sono andati alla ricerca di criteri e categorie di analisi più oggettive, i criteri di valutazione delle traduzioni dei testi letterari si sono evoluti nonostante i diversi contributi non siano riusciti a convergere in modelli di valutazione, provati empiricamente, in grado di unire criteri relativi a testo, contesto e scopo.

Tra le proposte principali fatte in questa direzione, Martínez Melis *et al.* (2000, p. 274) indicano: le procedure individuate da Vinay e Darbelnet (1958)<sup>26</sup>; l'equivalenza dinamica proposta da Nida e Taber (1969), le *situational dimensions* di House (1977; 1981) e i criteri funzionalisti; il contributo di Hatim e Mason (1990) sull'importanza del contesto; i criteri derivanti dalla teoria dei polisistemi<sup>27</sup> (Zohar 1979; Toury 1980); il modello di Larose<sup>28</sup>(1989) che include caratteristiche testuali ed extra-testuali; le norme e i parametri socioculturali proposti da Hewson e Martin (1991); il rapporto tra fattori testuali e intertestuali proposti da Nord (1988) nell'ottica funzionalista.

---

<sup>26</sup> Vinay e Darbelnet (1958) suddividono le procedure di traduzione in dirette e oblique. Alle procedure dirette appartengono: prestito, calco, e traduzione letterale, alle procedure oblique invece: trasposizione, modulazione, equivalenza e adattamento. Le procedure dirette sono così chiamate perché non corrispondono a delle vere e proprie operazioni traduttive a differenza di quelle oblique che presentano una maggiore variazione lessicale e morfosintattica.

<sup>27</sup>“Secondo la teoria dei polisistemi, la letteratura è un complesso insieme di sistemi – concetti di letteratura sia a livello pratico che a livello teorico – che si influenzano reciprocamente e che si trovano costantemente in relazioni nuove e mutevoli, in funzione di scale di valore (norme) e modelli che dominano in determinate circostanze”. (Nemesio 1999 p. 36)

<sup>28</sup> L'approccio pionieristico di Larose (1989) considerava che ad incidere sulla valutazione di una traduzione non fossero solo gli aspetti testuali ma anche quelli extra-testuali (*l'ensemble de facteurs qui exercent des pressions sur le textuel*) come il contesto, le specifiche del committente, l'ambiente e le condizioni in cui avviene una valutazione nonché le caratteristiche degli stessi valutatori (Larose 1989 p.222 in Drugan 2013 p. 54).

In ambito professionale, la valutazione trova spazio in diverse situazioni come l'iscrizione ad associazioni di categoria, l'assegnazione di un incarico, la misurazione del rendimento di un traduttore, la valutazione della qualità del prodotto pre- e post-consegna, etc.

In questo contesto, i testi sottoposti a valutazione sono testi specialistici (scientifici, tecnici, commerciali, legali, etc.) che rappresentano la stragrande maggioranza dei testi tradotti in ambito professionale. I criteri di valutazione non sono solo di natura linguistica, ma anche di natura economica (ad es. l'efficacia e il rendimento economico della traduzione).

Nella pratica professionale, i modelli di valutazione si basano su griglie, metriche e questionari che raccolgono, a seconda dello scopo della valutazione, criteri specifici che vanno dall'accuratezza, alla scorrevolezza, al rispetto di istruzioni specifiche, etc.

In ambito professionale, la valutazione può avere diverse funzioni; può essere sommativa, perché per selezionare un candidato è necessario giudicarne la prestazione e, a seconda del giudizio, decidere sull'assegnazione di un incarico, ma può anche essere formativa, perché fornendo un *feedback* al traduttore, questi avrà la possibilità di conoscere e, eventualmente, imparare dai propri errori. (Martínez Melis *et al.* 2001, p. 279).

Questo tipo di valutazione può essere eseguita per scopi professionali o economici (come, ad esempio, la selezione di nuovi traduttori, l'ammissione a categorie professionali o lo studio del rendimento di un traduttore) ma anche per fini speculativi come lo studio di criteri e/o griglie per la valutazione (*id.*):

[Translation Quality Assessment] may be used for performance appraisal or promotion purposes [...], to select the contractor who will be given a job, or as a point of reference if the translation submitted is rejected and the freelance complains about the financial penalty. [...] Government organizations that run a translation service may require a formal, "objective" assessment system in order to justify, for example, removing a given person from a roster of qualified freelancers. (Mossop 2001 p. 150)

## 2.2 Tipologie di controlli: formali e linguistico-testuali

I controlli di qualità sul testo<sup>29</sup> possono essere suddivisi in due aree: i controlli linguistici e i controlli formali o automatici.

Correttezza grammaticale, ortografia e punteggiatura, coesione, adeguatezza allo scopo, stile e idiomatichità del testo, sono solo alcuni degli elementi che costituiscono la qualità di un testo e che rientrano nell'ambito dei controlli linguistici.

I controlli linguistici non si occupano solo di verificare la “lingua” ma anche la correttezza e adeguatezza della traduzione rispetto allo scopo a cui essa è destinata. Si tratta di controlli che agiscono in profondità sul testo e richiedono, necessariamente, l'intervento umano perché non possono essere automatizzati:

The most conventional definition of translation quality is that the translated text should be grammatically correct, have correct spelling and punctuation and sound as if it was originally written by a native speaker of the target language. We will refer to [...] all [...] tasks performed to ensure this type of quality as linguistic. Obviously most of these tasks require human intervention and are hard to be automated. (Makoushina 2007, p.2)

Per controlli formali s'intendono i controlli che si limitano ad aspetti “superficiali” del testo, che possono essere automatizzati grazie alle moderne funzioni dei *CAT Tool*. Tali controlli permettono di automatizzare alcuni interventi, permettendo di risparmiare tempo e risorse:

[...] there is another aspect of quality which will call *formatting*. Ensuring such type of quality means not only making certain that the original text formatting was not damaged, but also detecting unnecessary double spaces, double full stops at the end of a sentence, verifying that the same sentences were not accidentally translated differently and that the project glossary was followed, and numerous other tasks which do not require working knowledge of the target language. (*id.*)

---

<sup>29</sup> A questi controlli si aggiungono anche quelli “tecnici” che si occupano delle verifiche degli aspetti tecnici dei progetti di traduzione/localizzazione. Tra questi rientrano il *layout*, la compilazione, il *testing* e il *debugging* dei prodotti software, la verifica del funzionamento delle animazioni *Flash*, etc.

Se l'esecuzione dei controlli linguistici deve essere effettuata da una figura di preparazione pari o superiore a quella del traduttore, l'esecuzione dei controlli formali, invece, viene spesso affidata anche ad altre figure, con profili più tecnici, che non sono necessariamente linguisti.

Secondo Makoushina (2007), in un'ottica di *quality assurance* (cfr. 2.1) e considerando che sono tre i componenti principali di un progetto di traduzione (file sorgenti, file tradotti e file finali), idealmente ciascun componente dovrebbe comprendere controlli linguistici e controlli automatici (cfr. figura 28).

I *file* sorgenti dovrebbero essere chiari, non ambigui, ben formattati e tipograficamente corretti; i file tradotti devono trasmettere i contenuti dei file sorgente il più accuratamente possibile, con una terminologia appropriata e coerente e in una forma linguistica che sia la stessa utilizzata da un parlante nativo nel contesto di appartenenza del testo; i file finali, a loro volta, devono corrispondere ai file tradotti, ma *with the lowest possible translation error rate* (Makoushina 2008).

| Source files                |  | Translated files            |                         | Final files                 |                      |
|-----------------------------|--|-----------------------------|-------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Formal QA                   | Non-formal QA  | Formal QA                   | Non-formal QA           | Formal QA                   | Non-formal QA        |
| Manual check<br>QA software | Editing<br>Controlled<br>language<br>Authoring<br>memory, etc. | Manual check<br>QA software | Proofreading<br>Editing | Manual check<br>QA software | In-country<br>review |

**Figura 28:** Attività di controllo durante le diverse fasi di un progetto di traduzione (Makoushina 2008)

Parlando di file sorgenti, non intenderemo il solo testo di partenza ma l'insieme dei file messi a disposizione del traduttore per la sua attività; che possono comprendere memorie di traduzione, glossari, testi di riferimento e istruzioni.

La qualità della traduzione passa anche attraverso questi materiali. Una memoria di traduzione non correttamente segmentata o contenente traduzioni non corrette, un glossario i cui termini non sono appropriati e verificati e istruzioni incomprensibili possono incidere notevolmente sulla qualità di un progetto nonché rendere più difficile il lavoro del traduttore. Anche i materiali di

riferimento, se non sono accuratamente verificati possono nascondere eventuali rischi per la qualità; dai materiali di riferimento, infatti, spesso vengono creati allineamenti da cui ricavare memorie di traduzione oppure viene estratta la terminologia per la traduzione.

### 2.2.1 Controlli automatici

I software per il controllo della qualità<sup>30</sup> sono arrivati sul mercato degli strumenti per la traduzione con un ritardo di circa 10 anni rispetto ai *CAT tool* (Makoushina 2007). Come sostengono Depraetere *et al.* (2012), si potrebbe pensare che l'introduzione di tali software sia stata dettata dall'esigenza di individuare gli errori introdotti proprio dall'uso delle tecnologie *CAT*.

Come diversi studi hanno dimostrato, queste tecnologie se da un lato aumentano la produttività di una percentuale variabile dal 10 al 70%<sup>31</sup>, implicano anche effetti non proprio positivi sullo stile e la coerenza all'interno del testo. Di fatto, il materiale presente nelle memorie proviene spesso da traduttori diversi che hanno stili diversi<sup>32</sup> o da allineamenti di documentazione del cliente, a volte già localizzata<sup>33</sup> e quindi molto distante dal testo sorgente:

Each text and translator will have a different style, and when sentences from each are brought together, the resulting text will be a stylistic hodgepodge. (Bowker 2005 p. 16)

L'utilizzo dei *CAT Tool* "costringe" quindi i traduttori a lavorare "segmento per segmento", in uno stato di *extreme vigilance and effective revision to pick [...] issues* (Drugan 2013 pp. 32-33), ma non sempre è possibile arginare le eventuali

---

<sup>30</sup> Questi software vengono chiamati anche *QA checkers*, dove *QA* sta per *Quality Assurance*. L'utilizzo del termine *QA* è errato, perché in realtà si tratta di strumenti di *QC (Quality Control)*.

<sup>31</sup> Secondo O'Brien 1998 la produttività può aumentare tra il 10 e il 70% con l'utilizzo di una memoria di traduzione; altri autori come Somers (2003) ritengono che un aumento del 30% sia un'aspettativa più realistica, nonostante in alcuni casi si possa raggiungere anche il 60%, altri autori come Dragsted (2004) hanno rilevato che i traduttori professionisti aumentano la loro produttività del 2%.

<sup>33</sup> Adattata cioè ad una cultura e un pubblico specifico (Bowker 2005).



incoerenze o gli errori presenti nei *match* provenienti dalle memorie. Ciò è stato dimostrato da Bowker (2005) che, sottoponendo a 2 gruppi di studenti delle memorie corrette e delle memorie deliberatamente contenenti errori, ha rilevato che il supporto di una memoria di traduzione ha aumentato la produttività (rispetto ad un terzo gruppo a cui non era stata data una memoria) ma ha anche portato i partecipanti ad accettare indiscriminatamente i *match* provenienti dalle memorie per poter terminare in tempo la traduzione (l'esperimento prevedeva che la traduzione dovesse essere terminata in 40 minuti).

I controlli automatici nascono quindi per tentare di limitare le *inconsistencies* generate dalla conferma di segmenti sbagliati, la cui individuazione e correzione manuale comporta spesso un grande dispendio di risorse:

Dedicated tools have clear positive effects for some aspects of quality. They enhance consistency, accuracy and increasingly allow for some elements to be checked automatically, instantaneously and for free, after the initial investment. Automated QC processes outstrip some traditional checks due to human fallibility. A computer never mistakes a comma for a full stop; a human's tired eyes can easily do so. (Drugan 2013, p.31)

Oltre agli strumenti per la traduzione assistita, anche il cambio nei formati di produzione dei testi, non più solo stampati ma anche digitali, ha introdotto nuove sfide alla qualità che l'industria della traduzione è stata costretta a fronteggiare:

With the rapid development of information technology, a wider range of potential stumbling stones appear in the translation process, such as tags, for instance, that can result in errors. With ever-increasing translation volumes, shorter time-to-market, and quality expectations remaining the same, there was more and more pressure on the actors involved to optimize their processes. Automated QA therefore seemed an adequate means of ensuring correct use of client terminology consistency in translation and formatting. (Depraetere *et al.* 2012, p. 162)

Gli strumenti per il controllo automatico rispondono ad esigenze legate non solo alle nuove sfide poste dall'introduzione delle nuove tecnologie all'interno dei processi ma anche ad esigenze temporali.

Tempi più brevi di immissione sul mercato di grandi volumi di parole, hanno richiesto necessariamente delle modifiche nei processi di traduzione e l'automatizzazione di alcuni aspetti della produzione. L'introduzione dei *CAT Tool* e dei controlli automatici hanno rappresentato una forte spinta in questo senso.

La consegna di grandi volumi in poco tempo ha richiesto che più traduttori lavorassero e collaborassero contemporaneamente ad un progetto, innalzando il rischio di *inconsistencies* nel testo. In questi casi, gli strumenti per il controllo automatico si sono rivelati molto utili, se non addirittura necessari, grazie alla segnalazione in tempo reale di eventuali errori. Anche altre innovazioni hanno contribuito alla qualità e alla riduzione dei tempi, basti pensare alle *chatrooms* all'interno dei *CAT tool*, per lo scambio di informazioni o i progetti *on-line* che hanno consentito scambi più veloci tra traduttore e revisore e la verifica in tempo reale della traduzione.

I controlli automatici semplificano il lavoro dei revisori, aiutandoli ad individuare ed intervenire più velocemente su errori che non sempre richiedono interventi complessi, lasciando loro il tempo di concentrarsi su errori di natura semantica e sintattica.

Da un punto di vista tecnico, gli strumenti per il controllo qualità possono essere suddivisi in *stand-alone* e *plug-in*, i primi sono software appositi che si occupano solo del controllo qualità e i secondi invece sono delle "integrazioni" di tali strumenti all'interno di software più complessi, i *CAT tool*.

Alcuni dei software *stand-alone* più conosciuti sono: *ErrorSpy*, *QA Distiller*, *XBench*, *Verifika* e *CheckMate*.

*ErrorSpy* 8.0 prodotto dalla D.O.G. è stato il primo software nel suo genere ad essere introdotto sul mercato nel 2003. Questo strumento permette di individuare un'ampia gamma di errori e, nei diversi aggiornamenti, è migliorato riducendo il numero di falsi positivi<sup>34</sup> individuati. Lo strumento è in grado di eseguire:

---

<sup>34</sup> Si tratta di segnalazioni effettuate dai software su elementi che, in realtà, non sono veri errori. I falsi positivi sono fonte di "inquinamento" nei *report* creati dagli strumenti perché devono comunque essere analizzati e filtrati per evitare che tra di essi vi siano errori veri e propri.

controlli terminologici<sup>35</sup> sul *source* e sul *target* che includono verifiche singole (controllo di un singolo termine) o multiple contro un glossario; controlli sulla coerenza totale e parziale della traduzione (verifica che segmenti identici abbiano la stessa identica traduzione e che segmenti “simili” abbiano una traduzione simile); controlli sulla completezza della traduzione (omissioni, traduzioni mancanti o incomplete) controlli di numeri, date e unità di misura; verifica dei *tag* e validazione della struttura dei file XML; controllo di acronimi e sigle; controlli tipografici e ortografici (carattere e formato, spazi e punteggiatura, uso di maiuscole e minuscole, caratteri corrotti); verifica di eventuali *style sheets*; controlli personalizzabili come: l’esclusione di segmenti bloccati, 100% e 101% *match*; la limitazione del numero dei caratteri e l’utilizzo di *regular expressions*.

*QA Distiller* 9.0, prodotto dalla Yamagata Europe e immesso sul mercato per la prima volta nel 2004, è anch’esso un *tool* appositamente pensato per il controllo qualità ed è, insieme ad *Error Spy*, uno degli strumenti migliori, per via del numero di controlli che permette di eseguire. Come *Error Spy*, esso permette di effettuare controlli sulla coerenza terminologica (solo del *target*, utilizzando un glossario), sulla coerenza e la completezza della traduzione, sulla formattazione e la punteggiatura (*tag*, spazi, caratteri corrotti, punteggiatura a fine segmento), sull’ortografia, sui numeri e le unità di misura. Esso permette, inoltre, di correggere eventuali errori multipli in *batch* (tutti insieme) per ridurre i falsi errori nei report.

*XBench* 3.0, prodotto dalla Apsich, è stato a lungo l’unico strumento nel suo genere ad essere completamente gratuito. Attualmente la versione gratuita, considerata una *lite version*, è ancora presente sul mercato (versione 2.9) insieme alla versione a pagamento (versione 3.0) rilasciata nel 2012, che presenta alcune funzionalità in più in termini di formati di file supportati.

Le funzioni offerte da *Xbench* comprendono: il controllo di segmenti non tradotti o vuoti, verifica di *inconsistencies* nel *target* e nel *source* (segmenti *source* uguali

---

<sup>35</sup> *Error Spy* permette di affinare la ricerca evitando di includere termini che variano per suffisso o prefisso rispetto al termine incluso nel dettaglio. Ad esempio, se un termine nel glossario è stato inserito al singolare, un normale *QA checker* segnalerà l’occorrenza al plurale del termine come errore. Affinando le impostazioni di controllo, con questo strumento è possibile ridurre il numero di falsi errori.

con traduzioni diverse, segmenti *source* diversi con traduzioni uguali); controlli terminologici (in presenza di un glossario); controlli su *tag*, ortografia, spazi, maiuscole/ minuscole e numeri. Anch'esso permette di escludere segmenti bloccati o *match* di fascia alta e di utilizzare le espressioni regolari per personalizzare le proprie ricerche.

*Verifika* 3.0, della Palex, è un software più recente, la versione 1.0 fece la sua comparsa sul mercato nel 2011. Il software oltre ai controlli standard (coerenza, nel *source* e nel *target*, spazi, maiuscole/minuscole, *tag*, punteggiatura, ortografia, terminologia etc.) comuni a tutti gli strumenti del suo genere, permette anche di importare *report* creati con altri *tool*.

*CheckMate* della Okapi è l'unico strumento per il controllo qualità completamente gratuito e *open source* attualmente disponibile, presente nel *framework* di Okapi che comprende anche una serie di strumenti per la localizzazione e la gestione delle risorse linguistiche. I controlli offerti da questo strumento sono ridotti all'essenziale (completezza della traduzione, punteggiatura alla fine della frase, coerenza della traduzione, parole ripetute, terminologia, lunghezza del testo).

Per quanto concerne i *plug-in* integrati all'interno dei moderni CAT tool, al giorno d'oggi, tutti gli strumenti per la traduzione assistita sono dotati di moduli per il controllo qualità integrati nelle loro funzioni (MemoQ 2015; Trados 2015, Dejà vù, Wordfast, etc.). Questi moduli possono essere ampliabili grazie all'utilizzo di espressioni regolari<sup>36</sup> o apposite macro per ricerche SQL<sup>37</sup>, il cui utilizzo però è accessibile solo ai tecnici e agli utenti più esperti. Generalmente questi strumenti includono i controlli sulla coerenza della traduzione (anche contro i *match* della memoria di traduzione), sulla completezza (segnalano omissioni, traduzioni assenti o la presenza del *source* nel segmento *target*), sulla punteggiatura, sulla terminologia, sui doppi spazi, sui numeri e le unità di misura, sull'ortografia e la formattazione e sui *tag*. Gli strumenti integrati, inoltre, consentono anche la

---

<sup>36</sup> Le espressioni regolari o *regular expressions* (dette anche *regex*) sono stringhe o sequenze di caratteri che possono essere utilizzate per ricercare dei *pattern* all'interno di un testo e sono molto utili nei casi di ricerca e sostituzione di elementi non identificabili con i normali strumenti per il controllo qualità.

<sup>37</sup> *Structured Query Language* è un linguaggio di programmazione per definire e modificare dati all'interno di un *database* relazionale.

personalizzazione degli interventi con l'utilizzo di espressioni regolari e/o la limitazione della lunghezza dei caratteri. Il vantaggio degli strumenti integrati ha evitato i problemi di compatibilità con strumenti esterni e ha permesso i controlli in tempo reale, permettendo al traduttore di verificare il testo durante la traduzione.

## 2.2.2 Parametri e limiti dei QA automatici

Gli strumenti per il controllo automatico consentono di verificare i file in formato bilingue (XLIFF, TMX, TBX, etc.). I software effettuano un confronto segmento per segmento tra il testo sorgente e il testo di arrivo e verificano che la traduzione sia conforme a regole di stile (ortografia, punteggiatura, *language-locale*), ai glossari eventualmente presenti e che la traduzione di segmenti uguali sia sempre la stessa.

Le tipologie di errori che possono essere individuate con questi strumenti sono generalmente sei: terminologia, coerenza della traduzione (ed eventuali omissioni), punteggiatura, formattazione, numeri, *tag*.

Nel controllo terminologico, il software confronta la terminologia presente nella traduzione con quella presente nei glossari o altre liste (ad esempio: *forbidden words* o *untranslatable*) e segnala eventuali discrepanze. La precisione dei controlli terminologici dipende in gran parte dai criteri con cui i termini sono stati immessi nei *database* terminologici di riferimento e dalla precisione delle regole<sup>38</sup> per il riconoscimento delle parole (che nei testi sono spesso declinate) presenti nei software.

I controlli di coerenza non si limitano alla sola terminologia, ma verificano che segmenti uguali all'interno di uno o più file siano stati tutti tradotti allo stesso modo. Questa funzionalità, in testi molto ripetitivi, come ad esempio i manuali tecnici, permette al traduttore e all'eventuale revisore di individuare subito eventuali discrepanze.

---

<sup>38</sup> Tali regole vengono spesso modificate attraverso le *regex* per poter essere adeguate alle esigenze delle diverse lingue.

La segnalazione delle omissioni rientra tra i controlli di coerenza, in cui i software segnalano le cosiddette *forgotten translations* ossia segmenti in cui *source* e *target* sono identici<sup>39</sup> o in cui il *target* è vuoto. In questa sottocategoria sono compresi anche i segmenti non editati e le traduzioni parziali.

Il controllo ortografico e della punteggiatura (come anche il formato dei numeri e delle unità di misura), vengono effettuati sulla base delle regole specifiche della variante linguistica del testo d'arrivo. In alcuni casi, per il controllo ortografico, gli strumenti si appoggiano ad applicazioni esterne (Hunspell, MS Word, etc.).

Gli errori di formattazione si riferiscono all'uso di maiuscole/minuscole, al tipo di carattere (*font*) utilizzato, utilizzo di grassetto o corsivi, spazi, *tag* (che vengono controllati per verificarne la presenza e l'ordine).

I numeri e le unità di misura, come nel caso della punteggiatura, fanno riferimento alla variante linguistica (o *language locale*). Le verifiche su numeri consistono nel controllo dei separatori dei decimali e delle migliaia, della corrispondenza dei valori numerici tra *source* e *target*, della corretta conversione da numeri a lettere, etc.

La tabella sotto riassume i diversi tipi di controlli effettuabili attraverso i *QA checker*:

| Tipo di controllo                       | Impostazioni   |
|---|--|
| <b>Controlli a livello del segmento</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Segmenti vuoti;</li> <li>- Traduzioni non editate (<i>Skipped translation</i>);</li> <li>- Traduzioni parziali o incomplete;</li> <li>- Segmenti con caratteri corrotti;</li> <li>- Segmenti con una quantità di frasi maggiore o minore rispetto al sorgente.</li> </ul> |
| <b>Controlli di coerenza</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Segmenti uguali tradotti in modo diverso;</li> </ul>  |

---

<sup>39</sup> Il software chiaramente non distingue tra segmenti lasciati volutamente invariati, pertanto anche questa opzione è foriera di falsi positivi. Alcuni software più avanzati, tuttavia, sono in grado di distinguere tra segmenti uguali "editati" (il segmento è stato aperto e confermato pur non subendo modifiche) e segmenti uguali "non editati" (segmenti che sono stati dimenticati durante la traduzione).

|                      |  |
|----------------------|--|
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Segmenti diversi tradotti in modo uguale;</li> <li>- Utilizzo della terminologia;</li> <li>- Omissioni;</li> <li>- Lunghezza del testo.</li> </ul>  |
| <b>Punteggiatura</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizzo della punteggiatura al termine del segmento tra <i>source</i> e <i>target</i>;</li> <li>- Presenza di spazi prima della punteggiatura (tranne che per il francese);</li> <li>- Doppi spazi;</li> <li>- Punteggiatura doppia;</li> <li>- Parentesi, virgolette, apostrofi.</li> </ul> |
| <b>Numeri</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Corrispondenza di un valore numerico tra <i>source</i> e <i>target</i>;</li> <li>- Formattazione (separatori decimali e delle migliaia);</li> <li>- Conversione numeri in testo, conversione delle unità di misura.</li> </ul>  |
| <b>Terminologia</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verifica della coerenza con glossari;</li> <li>- Verifica degli <i>untranslatables</i>;</li> <li>- Controlli contro <i>blacklist</i> per termini vietati o non scritti correttamente.</li> </ul>  |
| <b>Tag</b>           | Verifica della presenza e dell'ordine dei tag per formati come: HTML, XML, IDML, MIF, etc.   |

**Tabella 6:** Tipi di controlli effettuabili attraverso i QA checker

Una volta lanciati i controlli su uno o più file, i software restituiscono un *report* all'interno del quale vengono elencati tutti gli errori rilevati. I *report*, che possono essere consultati all'interno del software o esportati, permettono di ordinare gli errori per categorie, gravità, etc. in modo da agevolarne la consultazione, il filtraggio e la correzione.

Se da un lato la rilevazione degli errori può essere fatta in relativamente poco tempo (a seconda della quantità e della grandezza dei file), dall'altro la cernita e l'eventuale correzione può essere un'operazione non altrettanto celere.

Solitamente, infatti, il controllo e l'elaborazione del report vengono eseguiti da tecnici che filtrano i report (talvolta molto lunghi) da gran parte dei falsi errori e affidano le eventuali verifiche ai traduttori/revisori.

## 2.3 Revisione

Il ruolo della revisione nel controllo della qualità della traduzione ha assunto sempre più rilevanza a partire dalla pubblicazione della EN 15038: 2006 (Künzli 2007; Mossop 2007; Martin 2007; Robert 2008) che ha sancito l'obbligatorietà di tale procedura all'interno del processo di traduzione.

Come la EN 15038, anche la ISO 17100 (2015 § 5.3.3) ha confermato l'importanza della revisione come procedura di verifica della qualità del prodotto traduzione. In essa, di fatto, si legge che è compito del *translation service provider* (TSP) assicurarsi che la traduzione sia revisionata.

Secondo la norma, la revisione consiste in *the bilingual examination of the target language content against source language content for its suitability for the agreed purpose* (ISO 17100: 2015 § 2.2.6).

Come evidenziato dalla definizione della norma, la revisione, attività di controllo qualità *par excellence*, è necessariamente di tipo comparativo, ossia il *target* deve essere confrontato con il *source* con lo scopo di verificare l'assenza di errori che, se presenti, devono essere corretti o segnalati al traduttore affinché provveda alle modifiche.

Tale verifica deve essere affidata ad un revisore, *a person other than the translator*, il quale:

[...] shall examine the target language content against the source language for any errors and other issues, and its suitability for purpose. (ISO 17100: 2015 § 5.3.3)

In entrambe le citazioni della norma, ricorre il tema dell'adeguatezza allo scopo, concetto che nel testo non viene mai definito chiaramente. Il perché di questa omissione è forse suggerito dall'aggettivo *agreed* (concordato) presente nella



definizione della revisione, che lascia presupporre che lo scopo del testo sia legato alle specifiche o, meglio, ai requisiti stabiliti nel *translation briefing*, che non sono necessariamente legati solo ai vincoli linguistico-testuali della traduzione ma anche a quelli economici e temporali.

La definizione della norma ISO 17100 sottolinea la funzione correttiva della revisione e trascura o, quanto meno, fa passare in secondo piano l'aspetto migliorativo di questa pratica. Come sostiene Scocchera (2015 p. 30):

[...] la correzione e la modifica migliorativa, sono di fatto i poli di attrazione di ogni attività di revisione il cui compito è, appunto, quello di correggere ciò che va corretto e apportare modifiche che migliorino ciò che può essere migliorato.

Questo duplice aspetto del principio del *four-eyes*<sup>40</sup> alla base della revisione, viene sottolineato anche da Martin (2007), il quale però considera i “miglioramenti” come un “bonus”, un valore aggiunto della revisione. Martin (2007) ritiene eventuali miglioramenti debbano essere apportati a seconda del testo e dei destinatari della traduzione, altrimenti, possono rivelarsi un'arma a doppio taglio sia in termini di qualità che in termini di sostenibilità della revisione:

The main reasons for revising a translation, whatever its level of sensitivity, is to eliminate any errors it may contain. Improvements in other ways is an added bonus, justified to a greater or lesser extent by the type of text and readership involved. The 'four-eyes' principle is a good one, as any translator will attest, but it can't, in all economic honesty, be used indiscriminately. (Martin 2007, p.58)

La traduzione non è una scienza esatta, se a più traduttori fosse chiesto di tradurre uno stesso testo, difficilmente si otterrebbe da tutti la stessa identica traduzione. Ciò implica che una traduzione può essere migliorabile all'infinito (Scarpa 2001), ma non sempre le modifiche sono necessarie o migliorative. Come sostiene Scocchera (2015, p. 24):

Dietro la parola miglioramento [...] si cela quasi sempre lo spauracchio del gusto personale: ciò che è migliore per il revisore, non è necessariamente percepito

---

<sup>40</sup> Detto anche principio del “doppio controllo”, in prestito dalla finanza, stabilisce che una decisione critica non può essere effettuata se non è stata vagliata da almeno due persone.

come tale dal traduttore. Di fatto, poi, la revisione non è in se stessa garanzia di migliore qualità della traduzione.

Secondo Scarpa (2001, p.174):

Tramite il raffronto continuo che procede dal testo di arrivo al testo di partenza [...] la revisione interlinguistica ha come oggetto la valutazione più oggettiva possibile della conformità delle scelte del traduttore alla macrostrategia prescelta prima di dare inizio alla fase di riformulazione.

Il concetto di “valutazione oggettiva” è una delle chiavi di lettura della revisione, nonché uno degli elementi che appartengono alle competenze critico-operative (cfr. § 2.3.2) di un revisore. La priorità della revisione è assicurarsi che la traduzione funzioni in accordo con le regole linguistico-culturali della lingua di arrivo nel rispetto dei requisiti stabiliti nell’incarico di traduzione.

Affinché ciò avvenga, il revisore deve essere in grado di capire quando intervenire e come intervenire, evitando

[...] interventi stilistici soggettivi che trovano la loro unica motivazione in quella che è stata chiamata la “voluttà della penna rossa” (Permentiers et al. 1996, p.51), quell’atteggiamento errato del revisore che è stato riassunto da Mossop (1992) nella domanda “Come avrei tradotto io questo testo?” [...]. (Scarpa, 2001 p. 175)

Nella pratica professionale, nel caso di testi come i manuali tecnici, l’aspetto migliorativo della revisione passa in secondo piano, perché quello correttivo è necessariamente prioritario. La revisione è un procedimento costoso perché implica l’impiego di risorse professionali, economiche e temporali di cui non sempre si dispone. Il suo impiego viene quindi dosato a seconda delle esigenze intra ed extra testuali, ossia a seconda del tipo di testo, del suo scopo e delle esigenze del cliente (siano esse legate ad un fattore di *brand* o di pubblico).

In un discorso sulla qualità in ambito professionale, in cui i vincoli economici e temporali sono stringenti, la revisione è un procedimento che, seppur obbligatorio (secondo quanto sancito dalle norme), deve necessariamente essere sostenibile e utilizzato con parsimonia perché come sostiene Martin (2007, p. 59): [...] *it is*

*usually errors and not infelicities that sink translations and their makers, and errors do not impact equally across all text types.*

In questo senso, il concetto di *fit for purpose*, ossia di adeguatezza allo scopo si rivela fondamentale. Una traduzione adatta allo scopo è una traduzione che risponde alle esigenze dettate dal contesto, in cui non sempre è richiesto o necessario il massimo della qualità. Questo si traduce, da un lato, nel concetto di scalabilità nell'uso delle risorse (umane, economiche e temporali) che devono essere bilanciate a seconda dello scopo del testo, dei suoi destinatari, delle esigenze del cliente etc., e dall'altro nell'assunzione di un rischio. La scelta di quale testo revisionare interamente o parzialmente e quale sottoporre ai soli controlli automatici comporta inevitabilmente l'assunzione di un rischio.

Tale rischio può essere ridotto (mai completamente annullato), se per ogni progetto le esigenze del cliente e le caratteristiche del testo vengono esattamente interpretate, comprese e comunicate e se vengono selezionate le risorse più adatte (in termini di affidabilità, capacità e conoscenze) all'attività da svolgere.

La revisione, perciò, in un'ottica di gestione della qualità a tutto tondo deve essere considerata come una procedura, al pari delle altre, per contenere o eliminare un eventuale rischio e assicurare la qualità di un prodotto a seconda dei requisiti richiesti:

[...] revision is only one means to ensuring translation quality, and perhaps not even the most effective, because brought to bear so late in the process. If one accepts that all processes - not just production processes in the strict sense – contribute to the quality of a final product, then quality control in a classical ex post sense of revision loses its pride of place and becomes just one of a number of possible measures. (Martin 2007, p.62)

La EN15038: 2006, sembra però aver reso la revisione una pratica imprescindibile, rendendo l'industria della traduzione l'unico settore in cui ogni prodotto debba essere sistematicamente verificato, senza distinzioni in termini di tipologia testuale e/o autore della traduzione (Martin 2012).

Richiedendo di sottoporre sistematicamente ogni traduzione a revisione, la norma, di fatto, pone sullo stesso piano tutti i traduttori, indipendentemente

dall'esperienza maturata e dalle competenze acquisite. Se, però, tutti i traduttori sono fallibili, allora bisogna assumere che anche i revisori lo siano:

[...] translation has become the only profession that systematically requires the checking of all work by a second practitioner. [...] Architects can design buildings, doctors can prescribe treatments and accountants can prepare accounts without having a colleague verify their work, but translators must have someone else make sure they have done a good job. These professionals can be trusted but translators can't. Yet if a first translator can't be trusted to assure the quality of a translation then why should a second translator/reviser? [...] Two inexperienced and/or mediocre translators do not equal one who is truly knowledgeable and skilled (Martin 2012)

In un'ottica di *quality assurance*, la scelta del traduttore “giusto” riduce notevolmente il rischio di dover ricorrere alla revisione; tuttavia non sempre i traduttori migliori sono disponibili. In questi casi, quindi, la revisione diventa un processo fondamentale e la figura del revisore deve essere selezionata, se possibile, con ancora più attenzione, perché un revisore inadatto o inesperto, oltre che a incidere negativamente sulla qualità di un testo, incide anche sulla sostenibilità economica del processo stesso:

[...] a second translator/reviser must have the same knowledge, skills and conscientiousness that a translator needs to assure quality. If this is not the case, then other-revision cannot systematically assure quality. (Martin 2012)

La ISO 17100 (così come la EN 15038) stabilisce che la figura del revisore abbia le stesse competenze<sup>41</sup>, gli stessi studi e/o percorso lavorativo<sup>42</sup> del traduttore ma, vista la criticità del ruolo, ci si aspetterebbe che il revisore avesse quanto meno un profilo più alto rispetto a quello del traduttore.

---

<sup>41</sup> Le competenze a cui si riferisce la ISO 17100 (2015 § 3.1.3) sono le seguenti: *translation competence, linguistic and textual competence in the source and the target language, competence in research, information acquisition, and processing, cultural competence, technical competence, domain competence.*

<sup>42</sup> La norma parla di *qualifications* (ISO 17100: 2015 § 3.1.4) e prevede che il traduttore/revisore abbiano almeno una delle seguenti qualifiche: a) *recognized graduate qualification in translation* [...]; b) *a recognized graduate qualification in any other field from a main institution plus two years of full-time professional experience in translation*; c) *five years of full-time professional experience in translation.*

A proposito dell'obbligatorietà della revisione sancita dalla ISO 17100, che ricordiamo è ormai valida universalmente, fa riflettere come, in altri standard locali, come ad esempio l'americana ASTM F2575 (2006 § 7.1), la revisione (che prende il nome di *editing*) non sia obbligatoria, ma possa essere esclusa dal processo di traduzione qualora il cliente decida di farlo.

Per quanto concerne le competenze del revisore (chiamato *editor*) la norma americana, è più carente rispetto alla ISO 17100 (e alla EN 15038: 2006) perché il revisore non solo non è tenuto ad avere più competenze, conoscenze o qualifiche del traduttore, ma è semplicemente: *a bilingual member of the translation team who compares a completed translation to the source text for the purpose of validating the accuracy of the final target text, and gives detailed feedback* (ASTM F2575 2006 § 3.1.7).

Dato il ruolo cruciale assunto dalla revisione nella professione, sarebbe auspicabile una maggiore attenzione, in ambito normativo, ai curricula e alle competenze dei traduttori e dei revisori stessi, perché tanto la ISO 17100 (che prevede che il traduttore/revisore sia in possesso di almeno una delle qualifiche stabilite) quanto la ASTM F2575 (che si limita a stabilire che il traduttore sia un *communication specialist* e che il revisore sia un membro bilingue del gruppo di traduzione) sembrano carenti da questo punto di vista.

### **2.3.1 Tipologie di revisione**

Il termine revisione viene spesso utilizzato, in modo inappropriato, per indicare pratiche diverse tra loro per quanto concerne la modalità di lavoro e la persona che lo esegue (Robert 2008).

Martin (2007, p.58) sostiene l'esistenza di un:

[...] confusing array of would-be (but not-quite) synonyms increasingly used to express the revision concept, viz. cross-reading, checking, re-reading, proofing, reviewing, QC-ing, etcetera.

Come sostiene Robert (2008, p.4) esistono nella realtà diversi tipi di revisione, a cui, nel tempo, diversi studiosi hanno dedicato diversi contributi sia per quanto

concerne il processo di revisione, sia per quanto concerne il prodotto della revisione. I contributi più significativi provengono dagli *applied translation studies (id.)* tra cui troviamo Hoguerlin e Brunette (1998), Brunette (2000); Mossop (2007; 2001/2014); Künzli (2005, 2006, 2014), Scocchera (2015).

A seconda della persona che la esegue, del testo (se una traduzione oppure no), dello scopo e del momento in cui la revisione viene eseguita, essa prenderà nomi diversi (Robert 2008).

Nella definizione di Delisle (1999, p.175 in Robert 2008, p.5) il termine revisione si riferisce a due attività, la revisione di un testo “autotradotto” e la revisione di un testo “eterotradotto”:

1. a detailed comparative examination of the translated text with the respective source text in order to verify that the sense is the same in both texts and to improve the quality of the target text.
2. a function usually assigned to an experienced translator for the purpose of ensuring that texts translated by others will measure up to the standards of professional translation. [...] In American English, this stage of the translation document cycle is commonly referred to as *editing*, which is also closely related to *review*. This step may involve checking a text, followed by a revision or editing phase, where the text is actually corrected.

Prendendo in analisi la prima definizione, scopriremo che la revisione effettuata dal traduttore al termine del proprio lavoro corrisponde alla cosiddetta autorevisione, che è distinta dalla eterorevisione (Pym 2011; Scocchera 2015) effettuata, sempre dopo la traduzione, da una persona diversa dal traduttore.

Nella norma ISO 17100 (e già nella EN 15038), l'autorevisione e l'eterorevisione prendono rispettivamente il nome di *check* e *revision*.

Il *check* viene definito come: *examination of target language content carried out by the translator* (ISO 17100: 2015 § 2.2.5) e prevede:

[...] translator's overall self-revision of the target content for possible semantic, grammatical and spelling issues, and for omissions and other errors, as well as ensuring compliance with any relevant translation project specifications. (ISO 17100: 2015 § 5.3.2)

La *revision* viene definita come: *bilingual examination of the target language content against source language content for its suitability for the agreed purpose* (ISO 17100: 2015 § 2.2.6) e prevede che:

The reviser shall examine the target language content against the source language content for any errors and other issues, and its suitability for purpose. (ISO 17100: 2015 § 5.3.3)

Diversa da queste ultime, che prevedono il confronto tra *source* e *target*, è la *review* (revisione monolingue o revisione specialistica) che viene definita come: *monolingual examination of a target language content for its suitability for the agreed purpose* (ISO 17100: 2015 § 2.2.7).

Questo ulteriore passaggio di verifica, sulla traduzione finita, non è obbligatorio, ma viene effettuato a seconda delle esigenze e delle specifiche del progetto di traduzione e prevede:

[...] the reviewer to carry out a review to assess the suitability of the target language content for the agreed upon purpose and domain and recommend corrections to be implemented by the TSP. [...] The review includes assessing domain accuracy and respect for the relevant text-type conventions. (ISO 17100: 2015 § 5.3.4)

Un'altra tipologia di revisione, sostanzialmente intralinguistica, che non viene menzionata dalla norma, è la cosiddetta *in-country review* che consiste nella revisione della traduzione da parte di un rappresentante del cliente che risiede nel paese di destinazione della traduzione. La figura a cui viene affidato questo compito raramente è un linguista o un traduttore professionista, ma il più delle volte è un esperto (un tecnico, un responsabile marketing, etc.) che conosce lo stile e della terminologia del cliente, e che revisiona il testo in veste di *editor*<sup>43</sup>. Di solito, il testo modificato viene restituito all'agenzia e al traduttore per l'implementazione e l'aggiornamento di memorie di traduzione e *database* terminologici e (quasi) mai, le modifiche applicate dal cliente vengono messe in discussione.

---

<sup>43</sup> L'*editor* è il revisore editoriale che si occupa di rimodellare il testo per renderlo adatto alle esigenze di pubblicazione.

### 2.3.2 Applicazione della revisione per il controllo qualità

Come abbiamo visto in § 2.3, la revisione è a tutti gli effetti una pratica per il controllo qualità, che ha l'obiettivo di garantire che la traduzione trasmetta nel modo più accurato possibile i contenuti del testo di partenza nel rispetto delle esigenze dei destinatari:

The aim of revision is to ensure that a translation is an accurate and acceptable rendition of a source text for the target readership. Therefore, revision entails a professional, informed assessment of translation decisions and products. The process of revision is bi-directional and its purpose is to exert quality control. (Chakhachiro, 2005 p.225)

Affinché la revisione sia efficace, però, è necessario tenere conto di due elementi: le competenze del revisore e i criteri utilizzati per la revisione (Chakhachiro, 2005).

Un contributo interessante, a proposito delle competenze del revisore, proviene dal modello elaborato da Scocchera (2015, p.220), che prendendo come riferimento il lavoro del gruppo di ricerca PACTE (2005) e i modelli di competenze elaborati dall' EMT expert group (2009)<sup>44</sup>, ha individuato i seguenti elementi come parte della competenza del revisore: *competenza analitico-critica*, *competenza operativa*, *competenza metalinguistica*, *competenza strumentale*, *competenza interpersonale*, *competenza psico-fisiologica*.

Alla base del lavoro di revisione, vi è innanzitutto la competenza analitico-critica, definita come “la capacità di individuare, analizzare, descrivere, classificare e valutare errori” (Scocchera 2015, p. 221). Un revisore, prima di apportare qualsiasi modifica al testo, deve essere in grado di riconoscere un problema traduttivo e successivamente comprenderne la natura e la tipologia per provvedere alla relativa risoluzione.

---

<sup>44</sup> Il Gruppo EMT (*European Master's in Translation*), creato nel 2007 dal Direttorato Generale di Traduzione (DGT) di Brussel, si occupa di formulare proposte per migliorare i corsi di traduzione nell'ambito dell'Unione Europea ([http://ec.europa.eu/dgs/translation/programmes/emt/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/dgs/translation/programmes/emt/index_en.htm))



La competenza operativa consiste nella capacità di risolvere un determinato problema traduttivo, facendo appello alle proprie “competenze di produzione del testo tradotto” (Scocchera 2015, p.222).

La competenza metalinguistica è “la capacità di descrivere, spiegare e giustificare i problemi di traduzione e gli interventi di revisione utilizzando concetti e linguaggio adeguati” (*ibid.*).

La competenza strumentale corrisponde alla capacità di servirsi di risorse e strumenti informatici per il proprio lavoro.

La competenza interpersonale è la capacità di traduttore e revisore di collaborare tra loro e con altre persone coinvolte nell’ambito del progetto di traduzione, con un atteggiamento collaborativo orientato alla qualità del testo e non al giudizio del traduttore (Scocchera, 2015 p.222).

La competenza psico-fisiologica corrisponde a processi cognitivi e qualità come memoria, attenzione, precisione, spirito critico e di sintesi, nonché doti di *problem-solving* (PACTE 2003 in Scocchera 2015).

L’insieme di queste competenze formano il profilo del revisore ideale che, nella realtà professionale, non sempre è possibile trovare. La maggior parte dei revisori, che solitamente sono traduttori con esperienza pluriennale, costruiscono la propria esperienza e il proprio *know-how* sul campo. I revisori esperti, così come i traduttori, solo inoltre molto impegnati per cui, spesso, è necessario formare nuovi revisori che, in assenza di un’adeguata formazione universitaria, dovranno *learn-by-doing* ossia creare la propria esperienza sul campo e non senza inconvenienti per sé e per il committente<sup>45</sup>.

In ambito professionale, in generale, il controllo qualità deve essere mirato ad ottenere il massimo risultato con il minimo dispendio di risorse e tempo, ciò vale non solo per il committente, ma anche per i traduttori e i revisori. La velocità nelle

---

<sup>45</sup>I revisori alle prime armi difficilmente sanno cosa controllare, quando intervenire e quale sia il tempo da impiegare per una revisione. In assenza di apposita formazione, potrebbero trovarsi ad apportare più danni che benefici al testo revisionato.

consegne è un'abilità necessaria per portare a casa lavoro a sufficienza, perchè come sottolinea Gouadec (2007, p.215):

[translators have] to be prepared to work fifteen or sixteen hours a day for days on end to meet the deadline on a major contract, and then face several nail-biting days, or even weeks, with little or no work.

Ogni incarico, pertanto, deve essere gestito ottimizzando il più possibile i tempi, tenendo conto anche del compenso corrisposto per l'attività svolta, senza soffermarsi in "cesellature" non necessarie:

Deadlines are usually far too short [...] or the contract price is too low (which means that the translator cannot afford to "waste" time on the job and certainly not on fine-tuned quality control". (Gouadec 2007, p.215)

Per ottimizzare i tempi e i controlli, un revisore deve avere chiaro: lo scopo del testo; i destinatari e le esigenze del cliente.

Questi elementi, dati per scontati, devono essere comunicati chiaramente dal *project manager* che talvolta affida l'incarico di revisione fiducioso che il revisore saprà cosa fare.

Una volta chiari i tre elementi di cui sopra, per il proprio lavoro, il revisore dovrà considerare una serie di parametri, non solo testuali.

Hoguerlin e Brunette (1998 in Scocchera 2015, p.238) hanno proposto cinque parametri per la revisione che si riferiscono non solo agli aspetti testuali di tale procedura, che sono: *esattezza* (fedeltà rispetto ai contenuti dell'originale), *correttezza* (rispetto delle regole e convenzioni della lingua d'arrivo), *leggibilità* (facilità di comprensione, scorrevolezza), *adattamento funzionale* (modifiche del testo in relazione a registro, tono e destinatario) e *redditività* (sostenibilità degli interventi di revisione in termini di tempi e costi).

La *redditività* si colloca nel discorso di sostenibilità della revisione, un revisore dovrebbe valutare il testo e rendersi conto, ancor prima di mettervi mano, se la traduzione è "revisionabile" o se sarebbe meglio procedere ad una ritraduzione del testo. La revisione non viene retribuita al pari della traduzione, pertanto un

revisore, prima di ritradurre un testo, dovrebbe considerare quanto ciò sia redditizio per sé e per il proprio committente:

[...] translators most often raised the requirement to work on isolated segments of text, without sufficient context to understand the source. Differing rates are generally paid for 100 per cent or fuzzy matches and for new segments. This has implications for quality. (Drugan 2013 p.29)

I parametri di revisione, proposti da Mossop (2001/2014) riguardano strettamente il testo e sono suddivisi in quattro macrocategorie a seconda dei problemi traduttivi (cfr. tabella sotto):

| <b>Macrocategorie</b> | <b>Problemi traduttivi</b>  |
|-----------------------|---|
| <i>Transfer</i>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- accuratezza</li> <li>- completezza del messaggio</li> </ul>  |
| <i>Content</i>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- logica interna del testo</li> <li>- correttezza dei fatti presentati nel testo</li> </ul>  |
| <i>Language</i>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- scorrevolezza (<i>fluency</i>)</li> <li>- leggibilità del testo</li> <li>- adeguatezza rispetto ai destinatari</li> <li>- correttezza linguistica rispetto a dominio e genere testuale</li> <li>- idiomaticità della lingua di arrivo in quanto a sintassi, lessico, ortografia e punteggiatura</li> </ul> |
| <i>Presentation</i>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposizione del testo sulla pagina</li> <li>- questioni tipografiche</li> <li>- organizzazione del testo e di elementi quali note, commenti, figure, immagini, etc.</li> </ul>  |

**Tabella 7:** Parametri di revisione proposti da Mossop (2001/2014)

I parametri di Mossop rappresentano un importante quadro di riferimento per la revisione di un testo perché coprono tutti gli aspetti per i quali è richiesto l'intervento del revisore. Occorre sottolineare, però, che nel caso dei testi tecnici, la cui traduzione avviene con strumenti di traduzione assistita, raramente è richiesto al revisore di intervenire sulla strutturazione "fisica" del testo. Nella traduzione della manualistica tecnica l'impaginazione e la distribuzione delle varie sezioni all'interno del testo, restano invariate rispetto all'originale e sono stabilite a monte dal cliente e, salvo specifiche indicazioni di quest'ultimo, non possono essere modificate.

Con l'avvento degli strumenti CAT di ultima generazione, le revisioni dei testi specialistici, in particolare di quelli tecnici, spesso vengono effettuate all'interno dei *CAT Tool* o in appositi formati tabellari esportati da tali strumenti, per cui il revisore si trova ad operare nelle stesse condizioni e con le stesse risorse messe a disposizione per il traduttore. Questa modalità di lavoro è la prassi nella traduzione tecnica, perché permette di risparmiare tempo sull'aggiornamento di memorie di traduzione e glossari.

Il controllo dell'aspetto grafico del testo rientra nell'ambito del *proofreading*, ossia la correzione delle bozze che, non è necessariamente effettuata dal traduttore/revisore ma anche da specialisti impaginatori. In questa fase, il testo sorgente e il testo d'arrivo vengono confrontati per verificare che siano impaginati correttamente e siano tipograficamente identici.

Per quanto concerne i parametri di revisione, anche Parra Galiano (2007, p.208) ripropone la stessa suddivisione di Mossop (2001/2014), ipotizzando una revisione distribuita su quattro livelli: revisione dei contenuti, revisione linguistica, revisione in relazione allo scopo e revisione in relazione alla presentazione del testo.

La revisione come procedura per il controllo qualità presenta aspetti positivi e negativi. Tra quelli positivi sicuramente possiamo annoverare il controllo esaustivo che essa esercita su tutto il testo (se effettuata in modo comparativo e da professionisti competenti) contrariamente a quanto avviene con i controlli automatici, ad esempio; tuttavia questa procedura per quanto rappresenti il *non plus ultra* comporta dei costi economici, che ricadono necessariamente sul cliente (che non sempre è disposto a sostenerli) e dei tempi più lunghi, in termini di processo, che inevitabilmente incidono sui tempi di consegna che sono sempre piuttosto stretti.

Per cercare di contenere il più possibile costi e tempi, gli LSP talvolta optano per delle revisioni parziali o altri metodi di controllo qualità che implicano, però, l'assunzione di un certo livello di rischio determinato dal fatto che eventuali errori potrebbero non essere stati corretti e, di conseguenza, causare la perdita del cliente o un impatto negativo sul destinatario del testo.

Di conseguenza, la decisione di revisionare un testo interamente, in parte o di non revisionarlo affatto, viene stabilita a seconda della percentuale di rischio derivante dal cliente (se il cliente è nuovo il rischio sarà maggiore) e dall'importanza del testo in termini di sicurezza dell'utente, immagine del marchio, utilizzabilità del prodotto, etc.

La procedura di revisione viene quindi adattata in modo selettivo alle esigenze di ciascun progetto, che non possono essere ignorate quando si parla di controllo della qualità. A tal proposito, spesso invece della “revisione completa” ossia il confronto tra testo *source* e testo *target* in cui il revisore prende in considerazione tutti gli aspetti che abbiamo discusso sopra (contenuti, lingua, scopo del testo e caratteristiche tipografiche), gli LSP optano per una rilettura completa del testo d'arrivo e per un confronto con il testo di partenza solo in caso di eventuali problemi.

Questo tipo di controllo è comunque rischioso, perché per quanto un testo possa essere scorrevole e linguisticamente corretto, eventuali omissioni o errori nella traduzione dei contenuti possono comunque rimanere all'interno del testo; tuttavia la rilettura da parte di un revisore, se associata ai controlli automatici e ad un ulteriore controllo qualità “a campione” sul testo, può ridurre i rischi descritti in precedenza pur restando una revisione parziale (Parra Galiano 2007b).

## **2.4 Linguistic Quality Assurance (LQA)**

Il termine *Linguistic Quality Assurance* (LQA) o *Translation Quality Assurance* è stato introdotto negli ultimi anni per indicare i moduli per il controllo e la valutazione della qualità all'interno dei CAT Tool (ad es. MemoQ 2015, Trados Studio 2015).

Tali moduli si basano sull'utilizzo di metriche che sono:

[...] a set of rules that allow users to measure how much a product (the translation) meets requirements, and are generally used to measure performance.  
[...] What is often forgotten is that metrics can be used not only to measure performance, but also to identify specific problems that are affecting performance. (Muzii, 2006 p. 18)

Come abbiamo visto nel paragrafo 2.1, il termine *quality assurance* sta ad indicare un sistema di processi atti a garantire la qualità del prodotto finale che iniziano ben prima che il testo giunga al traduttore, pertanto *linguistic* o *translation quality assurance* sono termini utilizzati impropriamente perché a seconda delle esigenze, gli strumenti vengono utilizzati sia per il *quality control* (QC) sia per il *quality assessment* (QA).

Brunette (2000, p.171) nella sua disamina sulle diverse pratiche di controllo e valutazione della qualità effettua una distinzione tra QC e QA.

Il *quality control* può consistere a) in una rilettura con controllo linguistico della sola traduzione; b) nella revisione comparativa di uno o più campioni (a seconda della lunghezza) del testo. Ad occuparsi del QC è normalmente una persona diversa dal traduttore, solitamente un revisore che il più delle volte è interno all'azienda.

Il controllo eseguito consiste nella verifica che il testo corrisponda ai requisiti richiesti dal cliente, che sia linguisticamente corretto e che eventuali altri criteri stabiliti nel *briefing* siano stati rispettati. Per il QC, normalmente non vengono utilizzate griglie perché non è prevista una valutazione finale, tuttavia, in caso di problemi è previsto un *feedback* per il traduttore e il *project manager*.

Il *quality assessment* viene eseguito su un testo finale che è già stato consegnato al cliente. La valutazione può avvenire sia sul testo completo che su un campione, che può variare dalle 400 alle 1000 parole (*ibid.*) e prevede l'uso di griglie nonché l'assegnazione di un punteggio.

Lo scopo del QA è tenere traccia della *performance* del traduttore (per finalità gestionali) o fornire dei *report* dettagliati nei casi di contestazione della traduzione da parte del cliente.

La valutazione della *performance* dei traduttori viene eseguita per diversi scopi che vanno dalla selezione alla valutazione del prodotto consegnato e può avere scopo formativo o semplicemente gestionale:

Quality assessment may be done on single texts, to assist with hiring or promotion for example. It may also take the form of quality auditing [...]. The purpose may be to identify areas that are weak so that training can be provided, or

it may be to report to the senior body which funds the translation service.  
(Mossop, 2001 p.92)

Una nota va fatta a proposito della valutazione espressa nell'ambito del QA e si riferisce al fatto che essa si riferisce solo ad uno degli aspetti (quello linguistico) monitorati nella valutazione di un traduttore a livello professionale. La valutazione sull'operato del traduttore, spesso, si unisce ad ulteriori misurazioni effettuate, ad esempio, sulla puntualità delle consegne, sul livello di collaborazione e cooperazione del traduttore con gli altri membri del *team* (*project manager*, revisori, tecnici, etc.), sulla sua proattività, tempi di risposta etc. La tracciabilità di questi elementi, nell'ambito del *quality assurance*, aiuta a elaborare il profilo dei traduttori per selezionare la risorsa più appropriata nell'ambito di un progetto.

In questa sede, intenderemo il *Linguistic Quality Assurance* come la procedura di valutazione del prodotto traduzione, finalizzata all'individuazione di eventuali errori, siano essi derivanti dal mancato rispetto di guide di stile, riferimenti del cliente quali testi paralleli, memorie o *database* terminologici o da veri e propri errori di traduzione relativi all'accuratezza, completezza, scorrevolezza e correttezza del testo.

L'aggettivo *linguistic* pone l'accento sul fatto che ad essere analizzati sono solo gli elementi linguistici del testo e quindi elementi quali formattazione, impaginazione, etc. o altri aspetti non strettamente connessi con la traduzione non vengono presi in considerazione o vengono valutati solo se espressamente richiesto nell'ambito di un progetto.

#### **2.4.1 Applicazione dei modelli di LQA per il controllo della qualità**

Data la sua adattabilità come strumento per il *quality control* e per il *quality assessment*, il *linguistic quality assurance* ben si presta sia alle esigenze di controllo finale pre-consegna sia alle esigenze dettate dalla tracciabilità della

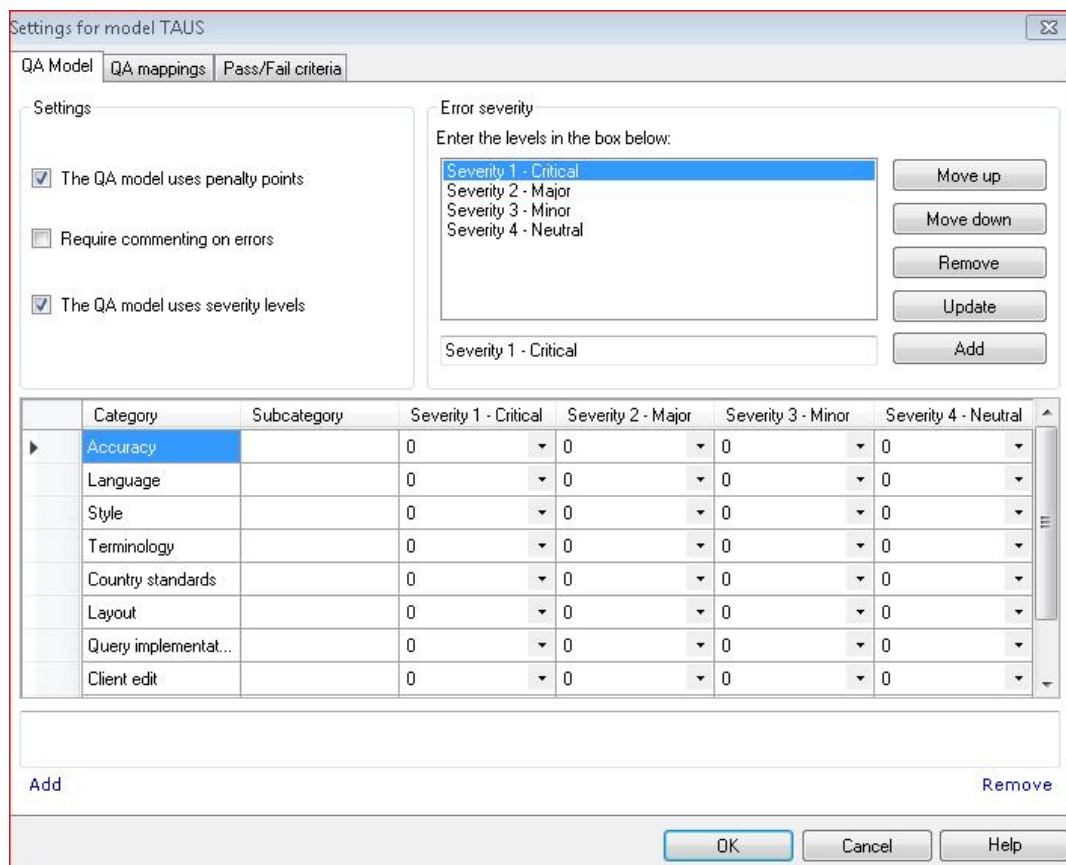
qualità del prodotto e dei suoi eventuali difetti nell'ambito della gestione della qualità.

Per il *linguistic quality assurance* viene utilizzato un approccio *error-based* di cui abbiamo discusso in § 1.5, implementando le eventuali metriche all'interno dei moderni strumenti CAT in modo da eseguire il controllo direttamente all'interno dello strumento senza la necessità di creare griglie o tabelle complesse all'interno delle quali inserire testo *source*, testo *target* ed eventuali correzioni.

Questi strumenti di fatto permettono di risparmiare tempo nei controlli (perché i file non devono essere esportati e/o riconvertiti nei loro eventuali formati d'origine) e di mantenere una certa coerenza nell'ambito del controllo qualità perché permettono non solo di tenere traccia di eventuali correzioni ma anche di mantenere una certa coerenza nell'ambito delle revisioni stesse.

All'interno degli strumenti si trovano metriche già predispose all'utilizzo (ad esempio la *error typology* di TAUS, il LISA o il SAEJ2450) ma è possibile anche crearne delle proprie stabilendo categorie e sottocategorie di errori, livelli di gravità, punteggi e soglie massime consentite.





**Figura 29:** *Error typology* di TAUS nel modulo di LQA in MemoQ 2015

Un ulteriore vantaggio presentato da questi strumenti è il fatto di poter controllare e/o revisionare inserendo commenti e/o correzioni che possono essere sottoposte al vaglio del traduttore nell'ambito dello stesso file.

Enter LQA error

Error type

| Category               | Subcategory | Severity                |
|------------------------|-------------|-------------------------|
| 1 Accuracy             |             | 1 Severity 1 - Critical |
| 2 Client edit          |             | 2 Severity 2 - Major    |
| 3 Country standards    |             | 3 Severity 3 - Minor    |
| 4 Kudos                |             | 4 Severity 4 - Neutral  |
| 5 Language             |             |                         |
| 6 Layout               |             |                         |
| 7 Query implementation |             |                         |
| 8 Style                |             |                         |
| 9 Terminology          |             |                         |

Error context information

Created by   Review changed document content

Error description

| Original text   | Suggested correction  |
|---|---|
| A tutela della vostra sicurezza, leggete il manuale di istruzioni prima dell'uso e tenetelo a portata di mano per consultazioni future. | A tutela della vostra sicurezza, leggete il manuale di istruzioni prima dell'uso e tenetelo a portata di mano per consultazioni future. |

Comment

Enter new comment

This is a duplicate (repeated) error

Actions

Search for repetition of this error in this document

**Figura 30:** Schermata per la valutazione e la correzione di eventuali errori in MemoQ 2015

Una volta inviato il file al traduttore, questi potrà filtrare i segmenti analizzati e verificare eventuali errori/correzioni e commenti velocemente.

|     | EN  | IT   |      |
|-----|---|--|------|
| 7.  | My equipment has proven to maintain its high level performance under a wide variety of line speeds and bird sizes, allowing its customers to achieve a top level productivity with an absolute minimum of effort. | Le macchine Mayr si sono dimostrate in grado di mantenere alti livelli di prestazioni con velocità lineari e dimensioni del pollame molto variabili; i suoi clienti possono perciò ottenere risultati produttivi di prim'ordine con uno sforzo minimo. | 100% |
| 8.  | <b>Manual</b>   | <b>Il manuale</b>  | 100% |
| 9.  | This manual will enable you to use the machine in a safe and correct manner.  | Grazie a questo manuale potrete utilizzare la macchina in modo corretto e sicuro.  | 100% |
| 10. | Everyone working with the machine must be familiar with this manual.  | Tutti coloro che lavorano sulla macchina devono avere familiarità con questo manuale.  | 100% |
| ... | Insufficient knowledge can have serious consequences.   | Una conoscenza insufficiente può avere conseguenze gravi.  | 100% |

Changed AEL 08/07/2016 18:40

View pane

Inserted match Turn off track changes in editor  
100% from Mayr\_legacy\_memoq\_EN-GB\_IT / EBH

LQA errors (marked manually by reviewer)  
Language/Severity: Minor / lavoro / lavoro

**Figura 31:** Segmento in cui è stato segnalato un errore da parte del revisore all'interno dell'editor di MemoQ 2015

Gli strumenti per la revisione e il controllo qualità all'interno degli strumenti CAT hanno subito notevoli miglioramenti negli ultimi anni. Di fatto, oltre al controllo qualità, all'interno dei *CAT Tool* è possibile attivare la funzione di tracciatura delle modifiche (*track changes*) per poter visualizzare le revisioni e confrontare le diverse versioni che sono state fatte di uno stesso documento.

|  |   |      |
|--|---|------|
| manner.  | Di sicuro.  |      |
| Everyone working with the machine must be familiar with this manual. | Tutti coloro che lavorano sulla macchina devono avere familiarità con questo manuale. | 100% |
| Insufficient knowledge can have serious consequences                 | Una conoscenza insufficiente può avere conseguenze gravi.                             | 100% |

**Figura 32:** Modalità revisione nell'editor di MemoQ 2015

## 2.5 Conclusioni

Nel presente capitolo sono state presentate le principali differenze tra assicurazione, valutazione e controllo della qualità ed è stato evidenziato come il controllo e la valutazione della qualità rappresentino solo alcuni dei passaggi previsti nell'ambito dell'assicurazione della qualità (*Quality Assurance*).

Il controllo della qualità è una procedura necessaria per limitare danni causati da eventuali “falle” nel sistema; la valutazione invece è un elemento chiave per

monitorare sia il livello di qualità del prodotto, in un'ottica di miglioramento costante, sia le *performance* delle risorse impiegate per la produzione.

Più nel dettaglio, sono state presentate le principali procedure per il controllo della qualità nell'ambito della traduzione che possono essere suddivise in due ambiti: i controlli formali o automatici effettuati a mezzo software e i controlli linguistico-testuali eseguiti dai revisori.

I controlli formali, pur presentando notevoli limitazioni, costituiscono un valido strumento per agevolare il lavoro del revisore e sollevarlo da compiti gravosi e ripetitivi per i quali non sono necessarie competenze specifiche.

Tra i controlli linguistico-testuali, la procedura più completa per il controllo qualità è sicuramente la revisione, intesa come procedura comparativa di *source* e *target*, che deve essere affidata a professionisti qualificati, ma che inevitabilmente comporta tempi e costi maggiori perché deve essere effettuata manualmente.

Anche le procedure per il *linguistic quality assurance*, rientrano tra i controlli linguistici, ma sono un sistema di controllo parziale perché spesso eseguite su campioni di testo, comportando un certo grado di rischio.

Il rischio è un tema ricorrente nella traduzione perché ogni elemento nel processo di traduzione comporta l'assunzione di rischi, non da ultimo, il controllo qualità.

La scelta di selezionare una procedura o l'altra per il controllo qualità è spesso determinata da fattori di rischio calcolati in base al ruolo del cliente (se di lunga data o meno) e all'importanza del testo in termini di sicurezza degli utenti, immagine del prodotto o del *brand*, impatto sul pubblico, etc.

## Capitolo 3 - Creazione di un modello per la valutazione della qualità dei manuali tecnici

Nel presente capitolo presenteremo l'elaborazione di un modello per la valutazione della qualità dei manuali tecnici.

Il capitolo inizierà spiegando i presupposti su cui si basa l'elaborazione di un modello per la valutazione dei manuali di istruzioni (§ 3.1; 3.1.1). Verrà poi presentato il genere dei manuali d'istruzioni, preso in considerazione nell'ambito del progetto (§3.2; 3.2.1; 3.2.2; 3.2.3) con esempi tratti dal *corpus* (3.3) utilizzato per estrapolare gli errori più frequenti nella traduzione dei manuali tecnici. Successivamente, verranno spiegate le ragioni per l'utilizzo di un modello *error-based* per la valutazione della traduzione dei manuali tecnici (§3.4) e la composizione del modello con categorie, sottocategorie e soglie (§3.5.1; 3.5.2; 3.5.3; 3.5.4) che verrà utilizzato nel capitolo 4.

### 3.1 Elaborazione di un modello

Per la valutazione della traduzione dei manuali tecnici abbiamo deciso di elaborare un modello (con categorie e valutazioni) a partire da quello proposto dal *Multidimensional Quality Metrics* (MQM). A tal proposito, abbiamo raccolto una serie di manuali tecnici tradotti dall'inglese all'italiano che sono stati analizzati per verificare la presenza di eventuali errori.

Per l'elaborazione del modello sono stati considerati i 12 parametri previsti dal MQM per l'individuazione delle categorie a cui assegnare gli errori individuati. Successivamente, le categorie sono state ridotte per ridurre la granularità del modello.

#### 3.1.1 Il Multidimensional Quality Metrics

Delle caratteristiche e della composizione del *Multidimensional Quality Metrics* è stato già detto in § 1.5; in questa sezione ci limiteremo a dire che, come altri

modelli del suo genere, il modello nasce per la valutazione della qualità del “prodotto” traduzione e non si occupa in alcun modo di ciò che concerne la qualità dei processi o dei progetti. Esso appartiene ai cosiddetti approcci *error-based* che effettuano una valutazione analitica (ossia basata sull’individuazione e la classificazione degli errori) della traduzione di un testo.

### 3.2 Perché i manuali di istruzioni

La scelta di occuparci della documentazione tecnica e più nello specifico dei manuali di istruzioni scaturisce da diversi motivi, in primo luogo dall’esperienza professionale presso un *language service provider* (LSP), dove come *project manager* e *language technology specialist*, ho avuto modo di affrontare le difficoltà relative a questa tipologia testuale tanto a livello di processo quanto a livello di prodotto. In secondo luogo, sempre a partire dall’esperienza professionale, ho avuto modo di verificare che i volumi maggiori di traduzione sono, di fatto, rappresentati dalla documentazione tecnica che nelle sue diverse declinazioni (manuali di istruzioni, cataloghi, schede tecniche, etc.) impegna fortemente tutti i reparti di produzione (*language technology*, *desktop publishing*, *project manager*, etc.) all’interno di un LSP, confermando il dato di Kingscott (2002 p.42) secondo il quale:

Technical translation is important, for technical and commercial translation does count over 90% of the world translation output.

Il dato riportato da Kingscott non stupisce, se si pensa alla quantità di informazioni tecniche disponibili in diverse lingue. A supportare, ulteriormente, questo dato ci sono anche le normative europee (ad es. Direttiva macchine 2006/42/CE)<sup>46</sup> che obbligano i produttori alla traduzione della documentazione tecnica nella lingua del paese in cui un prodotto viene venduto:

---

<sup>46</sup> <http://eur-lex.europa.eu>

- a) Le istruzioni devono essere redatte in una o più lingue ufficiali della Comunità. Il fabbricante o il suo mandatario si assume la responsabilità di tali istruzioni apponendovi la dicitura “istruzioni originali”
- b) Qualora non esistano “Istruzioni originali” nella o nelle lingue ufficiali del paese di utilizzo della macchina, il fabbricante o il suo mandatario o chi immette la macchina nella zona linguistica in questione deve fornire la traduzione nella o nelle lingue di tale zona. Tali traduzioni devono recare la dicitura “Traduzione delle istruzioni originali”. (Direttiva macchine 2006/42/CE, par. 1.7.4.1)

In ultima analisi, la scelta di affrontare uno studio sulla valutazione della qualità della manualistica tecnica deriva anche dalla scarsità di studi in letteratura che si occupano di traduzione tecnica, che secondo Byrne (2006 p.1) è stata spesso considerata come la cenerentola della traduzione specie se confrontata con parenti nobili come la traduzione letteraria. A tal proposito, un’indagine del 2004 di Franco Aixelà (in Byrne 2006), vennero analizzate 20.495 pubblicazioni del BITRA (*Bibliography of Interpreting and Translation*<sup>47</sup>, creata dal Dipartimento di Traduzione e Interpretazione dell’Università di Alicante), dallo studio emerse che meno del 10% di tali pubblicazioni si occupasse di traduzione tecnica e il 21% circa invece vertesse sulla traduzione letteraria.

La traduzione tecnica viene spesso inclusa nell’ambito della traduzione specializzata insieme a testi di dominio legale, finanziario, economico, tuttavia è necessario fare una distinzione in questo senso, specificando che la definizione che adotteremo in quest’ambito è quella di Byrne (2006 p.3):

Technical translation deals with texts on subjects based on applied knowledge from the natural sciences.

### **3.2.1 Caratteristiche dei manuali di istruzioni**

Per poter presentare un modello per la valutazione della traduzione dei manuali tecnici, occorre innanzitutto capire quali sono le caratteristiche di questo genere testuale.

---

<sup>47</sup> <http://aplicacionesua.cpd.ua.es>

Pinchuck (1977 p.19 in Byrne 2006 p.3) afferma che l'elemento più significativo all'interno di un testo tecnico è la terminologia. È innegabile, infatti, che la prima cosa ad essere notata, quando ci si accosta ad un testo tecnico, sono proprio i vocaboli specialistici. Newmark (1988) fa notare che la terminologia rappresenta una percentuale compresa tra il 5% e il 10 % del contenuto totale di un testo tecnico. Le percentuali di Newmark (1988), tuttavia, sono basate su testi specializzati (ambito istituzionale, politica, finanza, etc.) ma non propriamente tecnici nell'accezione intesa in questo contesto. Tali percentuali, di fatto, aumentano, attestandosi tra il 21% e il 31% nel caso di testi tecnico-scientifici e legali (Justeson *et al.* 1995; Chung 2003; Chromà 2004).

Oltre alla terminologia, per la quale è possibile ricorrere al supporto di glossari, dizionari specialistici o testi paralleli nel settore, anche la struttura e i contenuti di un testo tecnico hanno una certa importanza. Tali elementi variano a seconda del destinatario che, in un testo tecnico è sia lettore che utente (La Forgia 2012).

La redazione dei testi tecnici (così come la traduzione di tali testi) ha uno scopo molto preciso: istruire il destinatario, dove per istruire possiamo intendere tanto metterlo a conoscenza di un determinato argomento quanto renderlo in grado di eseguire una determinata procedura:

Technical communication [...] seeks to help an audience understand a subject or to carry out a procedure, it helps people perform things quickly and safely, and may even help readers avoid dangerous situations or making mistakes when using something. (Bass 2014 p.26)

I manuali di istruzioni si collocano all'interno del genere testuale delle *istruzioni per l'uso* ma, come sostiene Ciliberti:

[...] il genere *istruzioni per l'uso* costituisce una categoria informale nel senso che, tutti noi, in quanto utenti o potenziali utenti di macchine, utensili, prodotti d'uso corrente – e quindi potenziali istruendi - ne abbiamo una implicita definizione e lo riconosciamo come genere. (Ciliberti in Serra Borneto 1992 p. 107).

Per dare una definizione operativa del genere dei manuali di istruzioni diremo dunque che:



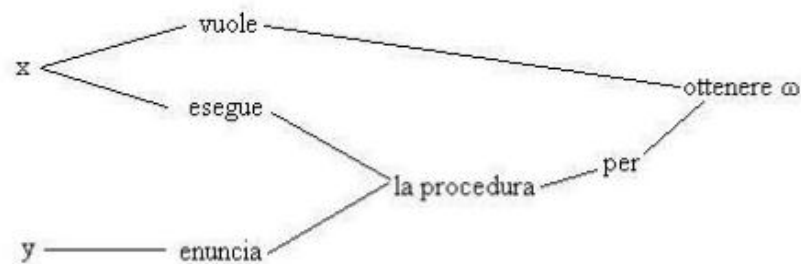
Il manuale di istruzioni è un evento comunicativo orientato all'azione il cui fine è quello di fornire istruzioni per portare a termine una procedura data allo scopo di ottenere un obiettivo prestabilito. (Chiavetta 2006 in Mazza 2011 p.47)<sup>48</sup>

A partire da questa definizione, seguiremo analizzando la funzione e lo scopo comunicativo di tali testi e successivamente descriveremo la situazione comunicativa con i suoi partecipanti e la loro relazione con l'oggetto (la macchina) di riferimento.

Per contesto comunicativo intenderemo l'insieme di variabili da cui il testo viene inevitabilmente influenzato:

Il quadro entro cui avviene l'atto comunicativo e consiste nei partecipanti alla comunicazione (parlante/ascoltatore), negli scopi per cui essa viene attivata, negli intenti degli attori, nella situazione in cui la comunicazione si viene a creare, negli oggetti concreti che vi partecipano o cui ci si riferisce, ecc.; in esso si inserisce il testo con le sue caratteristiche materiali (scritto, orale, teletrasmesso, etc.), la sua articolazione, le sue specificità macro e microlinguistiche. (Ciliberti *et al.* In Serra Borneto, 1992 p.26)

Nel caso dei manuali di istruzioni, il contesto comunicativo è caratterizzato da quattro variabili: mittente, destinatario, procedura e scopo.



**Figura 33:** Situazione comunicativa del testo d'istruzioni. Fonte: Ciliberti *et al.* In Serra Borneto 1992 p. 27)

---

<sup>48</sup> Questa definizione non intende ignorare la funzione informativa dei manuali d'istruzione, ma vuole sottolineare il ruolo della funzione istruttiva, principale e caratterizzante a cui la componente informativa è fortemente legata.

Come si evince dalla figura 33, il mittente  $x$  fornisce a  $y$ , il destinatario, una serie di istruzioni (che rappresentano la procedura) affinché quest'ultimo possa raggiungere lo scopo .

Secondo La Forgia (2012 p. 87), lo schema che rappresenta il contesto comunicativo del manuale di istruzioni può essere applicato a tutti i testi a *dominanza prescrittivo-istruzionale*:

[...] l'atto di *fornire istruzioni*, dal momento che schematizza caratteristiche tipologiche, è valido per qualsiasi scambio comunicativo (orale o scritto) il cui scopo comunicativo sia il far fare (o non far fare) qualcosa ai propri destinatari, attraverso l'enunciazione di una procedura composta da una serie di istruzioni che il destinatario deve eseguire se vuole ottenere .

I manuali d'istruzioni possono essere definiti “testi d'uso” perché hanno “un immediato riscontro nella realtà”. Il destinatario – utente, realizzando la procedura attraverso le istruzioni, ha un riscontro immediato sul suo esito, il raggiungimento o meno dello scopo prefissato rappresenta un *feedback* immediato sulla bontà delle istruzioni. (Ciliberti *et al.* 1992 p.41 in La Forgia 2012 p.88).

Sempre secondo La Forgia (*id.*), questo riscontro immediato permette al mittente di esercitare un forte grado di controllo sul destinatario perché: “l'unico comportamento appropriato è eseguire ciò che l'emittente dice o scrive, pena il mancato raggiungimento dell'obiettivo che si vuole ottenere” e il fallimento della comunicazione (*id.* p.89).

Per quanto riguarda il registro (Halliday 1975), che ricordiamo si compone di *campo* (l'ambito all'interno del quale la comunicazione si svolge), *modo* (il mezzo attraverso il quale si produce la comunicazione) e *tono* (la relazione tra emittente e destinatario), possiamo dire i manuali vengono prodotti in un ambito specialistico (diverso a seconda della tipologia di macchina o di dispositivo), in cui la variante linguistica utilizzata ha un registro medio-alto e si presentano in forma scritta. A proposito del *tono*, occorre dire che il rapporto tra i partecipanti alla comunicazione è sbilanciato, perché uno dei due, l'emittente, deve necessariamente avere una quantità di conoscenze maggiori affinché il rapporto con il destinatario si instauri, come sostiene La Forgia (2012 p.89):

Più di altri, questi testi richiedono che l'emittente si assuma fino in fondo la responsabilità etica di portare a buon fine la comunicazione, responsabilità che è in realtà duplice, perché il suo compito è produrre un testo o un discorso che sia non solo comprensibile ma anche eseguibile. Nei testi scritti non negoziabili, la responsabilità di costruire un testo leggibile e comprensibile è assunta unicamente dall'emittente.

Per quanto concerne l'intenzione del testo e la sua funzione (in realtà più di una), nel caso dei manuali di istruzioni, la funzione testuale prevalente sarà quella *istruttiva*<sup>49</sup> :

[...] la funzione primaria consiste nel provocare nel lettore (che è anche l'utente della macchina) un determinato comportamento, guidandolo in una serie di azioni che hanno una meta identificabile cioè il funzionamento e il miglior utilizzo della macchina. (Ciliberti *et al.* 1992 p. 41)

In un manuale di istruzioni, l'emittente aiuta il destinatario a raggiungere uno scopo per il quale non ha le competenze tecniche (Mazza 2011), guidandolo passo dopo passo nella procedura.

All'interno del contesto comunicativo coesistono tre variabili che possono influenzare la struttura del manuale e sono: l'utente, l'istruttore e la macchina:

La variabile x (istruendo = utente) può essere un esperto, un semiesperto o un non esperto: l'influenza maggiore di questa diversa concretizzazione della variabile si avrà sul tipo di contenuti [...], sull'articolazione del testo [...], sullo stesso linguaggio [...], ecc. Alla variabile y (istruttore) sono legati i vari scopi entro cui si organizzano i contenuti testuali. Oltre allo scopo strettamente istruttivo, l'estensore ne ha di carattere informativo e pubblicitario; inoltre vuole tutelarsi da eventuali ricorsi legali in caso di incidenti e comunque dimostrare di muoversi all'interno delle norme di legge vigenti. Alla variabile z (macchina) sono ovviamente legate parecchie caratteristiche dell'articolazione testuale. [...] Se la macchina è complessa [...] prevarrà la parte di funzionamento. Se la macchina è semplice [...] prevarranno i consigli per una migliore utilizzazione. (Ciliberti *et al.* 1992 pp. 50 - 51)

---

<sup>49</sup> Chiamata anche *Esortativa, direttiva o operativa* a seconda degli autori.

Dal punto di vista temporale, nelle istruzioni per l'uso, la procedura (che è da considerarsi come il quarto partecipante all'interno della situazione comunicativa) non è legata ad un vincolo temporale specifico, le istruzioni in essa indicate vanno svolte secondo l'ordine di accadimento degli eventi. Per fare un esempio semplicistico, non possiamo cambiare la batteria di un telecomando se prima non apriamo l'alloggio delle batterie o intervenire su un guasto se questo non si è verificato.

In questo senso, possiamo dire che *l'ordine testuale rispecchia quello del reale, in conformità al principio di iconicità che è osservato quasi sempre nei testi istruzionali*. (Serra Borneto 1992 p.75)

Il principio di iconicità si riflette anche nel fatto che *users of devices spontaneously build mental representations of the working of a device* (Karreman *et al.* 2005 p. 329) e utilizzano le istruzioni proprio per ricostruire tale rappresentazione.

Sempre a proposito dell'aspetto temporale della procedura, Ciliberti *et al.* (1992 p. 42) parlano dei testi di istruzioni come di "testi a distanza",

[...] nel senso che l'istruzione non avviene sul momento, alla presenza dell'istruttore, ma può essere attivata in qualsiasi momento, alla presenza del solo istruendo e della macchina.

Di conseguenza, il tempo in cui le operazioni possono essere eseguite non ha una scadenza, perché la procedura:

[...] è costituita di una serie di passi ripetibili a piacere perché non legati ad alcuna circostanza particolare. Il tempo della procedura non è quindi storico, bensì proiettato su un asse astratto. (*id.*)

### **3.2.2 Aspetti macrolinguistici dei manuali di istruzioni**

Da un punto di vista macrolinguistico, la struttura esterna e l'organizzazione generale dei contenuti sono piuttosto simili in tutti i manuali, tuttavia, come abbiamo visto prima, i contenuti possono variare a seconda della complessità della macchina (o del dispositivo) e della persona che dovrà svolgere la procedura. Ad

esempio, se il destinatario delle istruzioni è un esperto (e non un utente comune), i contenuti possono essere articolati anche in più manuali separati tra loro.

Internamente, i manuali sono suddivisi in capitoli e sezioni, le informazioni contenute in questi blocchi si riferiscono alle “operazioni che l’utente dovrà svolgere sulla macchina” (funzionamento, manutenzione) e quindi strettamente legate alla procedura; le informazioni possono riguardare anche “descrizioni della macchina o delle sue parti” e altre ancora “sono inserite in funzione di scopi che l’estensore del testo può avere anche al di là del puro e semplice istruire e si ricollegano [...] all’istruttore in quanto rappresentante della casa produttrice della macchina” (Serra Borneto 1992 p.32). Tra i contenuti più ricorrenti all’interno dei manuali troveremo: introduzione/descrizione, sicurezza, installazione, uso, pulizia e manutenzione, dati tecnici, smontaggio, avvertenze etc.

Scendendo più nel dettaglio, per quanto concerne le istruzioni, Serra Borneto (1992 p.58) chiama *sequenze istruzionali* i blocchi di testo all’interno dei quali sono collocate azioni e operazioni (con i conseguenti eventi macchina) disposte in una successione temporale. Più nello specifico, l’autore intende per *azioni* “le operazioni finalizzate ad uno scopo”, per *operazioni* “gli atti motori eseguiti dall’utente sulla macchina” e per *eventi macchina* “i cambiamenti di stato della macchina”. Protagonista delle sequenze istruzionali è la *procedura* che organizza azioni ed operazioni secondo uno scopo preciso.

Serra Borneto (1992 p.33) propone una ulteriore suddivisione dei contenuti dei manuali in *componente procedurale* (a sua volta suddiviso in *sottocomponente operativa* e *sottocomponente non operativa*) e *componente non procedurale*<sup>50</sup>:

Nel *sottocomponente procedurale* troveremo sia le operazioni che l’utente dovrà effettuare sulla macchina per farla funzionare (*sottocomponente operativa*) sia informazioni più descrittive, che contengono i dati necessari per poter realizzare

---

<sup>50</sup> Karreman *et al.* (2005) distinguono tra *declarative information* e *procedural information*; le prime hanno le caratteristiche che Serra Borneto (1992) attribuisce alla *componente non procedurale*; le seconde hanno le caratteristiche che Serra Borneto attribuisce alla *componente operativa*. Le *declarative information* contengono informazioni eterogenee e possono essere *supportive, functional* o *system information* (relative al funzionamento interno della macchina). Le *procedural information* contengono informazioni specifiche sulla procedura da attuare.

tali operazioni (*componente non operativa*). Le operazioni legate al funzionamento, la messa a punto e la manutenzione, sono un esempio di componente operativa, gli schemi, i grafici, le tabelle, condizioni generali d'uso, etc. sono un esempio di sottocomponente non operativa.

Nel *componente non procedurale*, non ci sono informazioni legate alla procedura ma indicazioni sulla macchina (nome, foto, grafica), sulle modalità di garanzia e assistenza, note per l'uso, avvertenze e descrizioni della macchina.

Mazza (2011 p.54) sulla base della classificazione delle operazioni fatta da Serra Borneto (1992 pp. 81-93)<sup>51</sup>, classifica le istruzioni in quattro macrotipi: *istruzioni per l'uso, istruzioni per l'installazione, istruzioni per la manutenzione e avvertenze*.

Le istruzioni per l'uso sono, chiaramente, il tipo più frequente di istruzioni e spesso occupano la parte centrale di un manuale. La loro quantità e complessità è influenzata dalla complessità della macchina e dall'esperienza dell'utente a cui il manuale è rivolto (utente medio, semiesperto, esperto). Le istruzioni per l'uso sono rappresentate dalle operazioni necessarie a far funzionare la macchina, che vengono compiute *ogni volta che* si vuole utilizzare la macchina. Queste operazioni sono "obbligatorie", perché devono essere compiute per forza al fine di far funzionare la macchina.

Le istruzioni per l'installazione si collocano normalmente nella prima parte di un manuale e includono tutte le operazioni da effettuare *una tantum* come il disimballaggio della macchina. Si tratta di istruzioni che, pur non essendo parte del processo di istruzione, sono necessarie per il funzionamento della macchina. Queste istruzioni fanno riferimento agli usi non standard della macchina perché includono operazioni da effettuare prima del suo utilizzo.

Da notare che, sempre a seconda della complessità dell'oggetto di riferimento, sotto questa tipologia di istruzioni possono essere incluse anche quelle che prevedono le operazioni inverse all'installazione, cioè quelle relative alla

---

<sup>51</sup> Serra Borneto suddivide le operazioni in base a tre criteri: forza (avvertenze, operazioni obbligatorie e operazioni facoltative), funzione (installazione, funzionamento, manutenzione e controllo) e frequenza (operazioni *una tantum*, ogni volta che, periodiche e ricorsive).

disinstallazione o allo smantellamento della macchina, che seppur più rare, includono comunque operazioni non standard da effettuarsi *una tantum*.

Le istruzioni per la manutenzione fanno riferimento alle operazioni di pulizia, sostituzione delle parti, i controlli da effettuare e alla risoluzione di problemi (*troubleshooting*). Queste istruzioni si riferiscono ad operazioni periodiche, la cui attuazione è lasciata a discrezione dell'utente, perché non sono indispensabili per il funzionamento della macchina.

Le avvertenze, infine, sono sì istruzioni come le altre, ma non hanno carattere direttivo, non indicano cioè operazioni obbligatorie. Posizionate, generalmente, all'inizio o alla fine di un manuale, queste istruzioni possono essere suddivise a seconda del loro scopo: *evitare danni a persone, non violare norme giuridiche, evitare danni alla macchina o ai materiali usati*. (Serra Borneto 1992 pp.89-91).

### **3.2.3 Aspetti microlinguistici dei manuali di istruzioni**

Utilizzando i criteri di classificazione dei generi testuali proposti da Longacre (1983), Berrettoni (1992 p.135) parla di tre caratteristiche salienti del genere procedurale: una *successione temporale contingente* per cui le azioni e gli eventi sono legati ad azioni ed eventi precedenti, *orientamento verso lo scopo* o il processo (l'agente nella procedura scompare) e la *proiezione* legata al fatto che, nella procedura, le azioni e le operazioni vengono descritte, anticipate, ma non realizzate.

Queste caratteristiche si realizzano nell'uso di specifiche strutture morfosintattiche nonché nella scelta della persona, dei tempi e della transitività dei verbi, citando Berrettoni (1992 p.136):

[...] Il genere procedurale appare caratterizzato dall'uso di una pseudo-persona, di una persona non specifica, [...]; esso è *goal-oriented* anziché *actor oriented* [...]; prevede una codifica del "tempo proiettato" come passato, presente, futuro; infine il collegamento tra le varie unità del testo è di tipo cronologico piuttosto che logico [...].

Karreman *et al.* (2005: 330) effettuando una distinzione tra *procedural information* e *declarative information* individuano tra le caratteristiche morfosintattiche della procedura: l'utilizzo di verbi che esprimono azioni all'imperativo, frasi brevi, che esprimono un'azione per volta, e stile diretto:

*Procedural information* consists of actions, conditions for actions, and results from actions. This information is characterized by action verbs and imperatives, relatively short actions sentences, step by step representation of items, direct style [...]

Tra le caratteristiche morfosintattiche della parte non procedurale, essi individuano l'uso di verbi modali, frasi più lunghe e descrittive, stile indiretto, utilizzo di aggettivi, etc.

*Declarative information* is all explanatory information other than action information. It is characterized by modal verbs, relatively long fact sentences, continuous prose, indirect style, and modifiers.

Dal punto di vista morfosintattico e lessicale, tuttavia, molti e importanti sforzi sono stati fatti verso la semplificazione delle strutture morfosintattiche nella scrittura tecnica. La semplificazione del linguaggio, di fatto, risponde alle esigenze di chiarezza d'espressione ed efficacia comunicativa necessarie nella comunicazione tecnica.

A tal proposito, occorre menzionare i linguaggi controllati, cioè insiemi di regole morfosintattiche e lessico semplificato, utilizzati in alcuni settori come quello aerospaziale (il più noto linguaggio controllato è il *Simplified Technical English* (STE)<sup>52</sup>, che cercano di semplificare il più possibile il linguaggio utilizzato nella comunicazione scritta e orale.

Nella tabella 8, sono riportati alcuni esempi, tratti dal *corpus* parallelo<sup>53</sup> costituito da manuali tecnici in inglese e dalle relative traduzioni in italiano.

---

<sup>52</sup> <http://www.asd-ste100.org/>

<sup>53</sup> Il *corpus* verrà descritto in § 3.2



| <i>N.<br/>esempio</i> | <i>Source</i>  | <i>Target</i>   | <i>Nome File</i> |
|-----------------------|--|---|------------------|
| 1                     | <p><b>2.2 Storage of forklift truck</b></p> <p>(1) <b>Lower</b> the mast to the lowest position.</p> <p>(2) <b>Turn off</b> electric lock, place all operating levers in the neutral position.</p> <p><b>Disconnect</b> the power plug.</p> <p>(3) <b>Apply</b> hand brake lever.</p> <p>(4) <b>Wedge up</b> the front and rear wheels.</p>  | <p><b>2.2 Rimessaggio del carrello elevatore</b></p> <p>(1) <b>Abbassare</b> il montante alla posizione più bassa.</p> <p>(2) <b>Disinserire</b> il fermo elettrico e <b>collocare</b> tutte le leve di comando in posizione neutra.</p> <p><b>Scollegare</b> il cavo di alimentazione.</p> <p>(3) <b>Applicare</b> la leva del freno di stazionamento.</p>   | 07_MO_OM         |
| 2                     | <p><b>Pay attention</b> to the following items:</p> <p>(a) <b>Put</b> the air valve nozzle outside, in the notch of the rim.</p> <p>(b) <b>Don't stand</b> near the tyre when inflating air.</p> <p>(c) When the tyre pressure reaches 98KPa (1kgf/cm<sup>2</sup>), <b>knock</b> the tyre lightly to make the inner tyre and gasket enter the rim.</p> <p>(d) When the tyre pressure reaches 98KPa (1kgf/cm<sup>2</sup>), <b>knock</b> the tyre lightly to make the inner tyre and gasket enter the rim.</p> | <p><b>Prestare attenzione</b> ai seguenti punti:</p> <p>(a) <b>Posizionare</b> l'ugello della valvola dell'aria all'esterno, nella tacca del cerchio.</p> <p>(b) Durante il gonfiaggio, <b>non sostare</b> in prossimità delle ruote.</p> <p>(c) Quando la pressione della ruota raggiunge i 98 KPa (1 kgf/cm<sup>2</sup>), <b>picchiare</b> leggermente lo pneumatico in modo tale che la camera d'aria e la guarnizione si inseriscano nel cerchio.</p> <p>(d) Quando la pressione della ruota raggiunge i 98 KPa (1 kgf/cm<sup>2</sup>), <b>picchiare</b> leggermente lo pneumatico in modo tale che la camera d'aria e la guarnizione si inseriscano nel cerchio.</p> | 07_MO_OM         |
| 3                     | <p>When the under-voltage alarm of the battery displays on LCD instrument after the truck stops working (discharging) or during operation, please <b>charge</b> in time <b>according to the</b></p>  | <p>Quando compare l'allarme di tensione insufficiente batteria sul display LCD del quadro strumenti, dopo avere concluso il lavoro con il carrello elevatore (scarico) o durante il funzionamento, <b>caricare</b></p>  | 07_MO_OM         |

|   |   |  |           |
|---|---|--|-----------|
|   | <p><b>following procedures:</b></p> <p><b>Park</b> the truck at specified place.</p> <p><b>Turn</b> the key switch on “OFF” position and connect the battery.</p> <p><b>Confirm</b> the input power voltage and frequency of the charger, <b>select</b> appropriate switch socket with proper level and capacity matched with the battery.</p> <p>Correctly <b>connect</b> the plug of the battery to relevant charger.</p>   | <p>tempestivamente la batteria <b>nel seguente modo:</b></p> <p><b>Parcheggiare</b> il carrello nel luogo indicato.</p> <p><b>Portare</b> l’interruttore a chiave in posizione “OFF” e collegare la batteria. [...]</p> <p><b>Controllare</b> la tensione dell’alimentazione in ingresso e la frequenza del caricabatterie, <b>selezionare</b> la presa corretta dell’interruttore, con un livello e una capacità compatibili con la batteria.</p> <p><b>Collegare</b> correttamente il cavo della batteria al rispettivo caricabatterie.</p>  |           |
| 4 | <p><b>Control Power On Switch</b></p> <p><b>Press</b> this switch to turn On the control power.</p> <p>When the control power is On, the lamp built into the button is illuminated.</p> <p>When the [POWER OFF] switch is pressed, the [CONTROL POWER ON] switch lamp turns Off after a certain amount of time.</p> <p><b>Turn On</b> the control power after turning On the main power switch on the machine controller.</p> <p>When an "Emergency Stop" switch is On, the built-in lamp will not be illuminated even when the control power is turned On.</p> | <p><b>Interruttore Tensione di comando inserita</b></p> <p><b>Premere</b> questo interruttore per inserire la tensione di comando.</p> <p>Quando la tensione di comando è inserita, la spia incorporata nel pulsante si accende.</p> <p>Quando si preme l’interruttore [MACCHINA SPENTA], dopo un certo tempo la spia dell’interruttore [TENSIONE DI COMANDO INSERITA] si spegne.</p> <p><b>Attivare</b> la tensione di comando dopo avere inserito (ON) l’interruttore di “Alimentazione Principale” sull’unità di comando della macchina.</p> <p>Quando è attivato un “Arresto di Emergenza”, la spia incorporata non è accesa neppure se la tensione di comando è inserita.</p> | 03_MF_MAK |

**Tabella 8:** Esempi di strutture morfosintattiche che caratterizzano la procedura

Nell’esempio 1 in tabella 8, la struttura sintattica è caratterizzata dalla coordinazione e giustapposizione di frasi che esprimono la procedura utilizzando l’infinito; le operazioni elencate sono sistemate in ordine cronologico. La sintassi è piuttosto semplice, costituita da frasi brevi, in cui l’azione è espressa dal verbo

(all'infinito) seguito dall'oggetto diretto, rappresentato da una parte della macchina su cui si deve intervenire. (Berrettoni, 1992)

Negli esempi 2 e 3, invece, la struttura dell'istruzione è codificata in modo diverso, con un periodo complesso, in cui la proposizione principale regge le subordinate disposte in ordine temporale (ossia di esecuzione).

Nell'esempio 2, nei punti b) e d), la sintassi è più complessa con periodi più lunghi in cui una proposizione subordinata fa da "sfondo" ad una principale che mette "in primo piano" l'operazione da eseguire.

L'esempio 4, invece, mostra l'alternanza di parti descrittive e parti procedurali. Le parti descrittive (introdotte dalle proposizioni temporali), riportano informazioni che non sono procedure, ma che contengono informazioni importanti per la procedura. Queste parti descrittive mostrano un periodo più lungo ed articolato e uno stile indiretto (*is ON/ è inserita, is pressed/ si preme*), in cui l'agente scompare. Le parti procedurali, invece, mostrano uno stile diretto con l'utilizzo dell'infinito e la distribuzione di un'azione per frase.

Per quanto concerne la subordinazione, all'interno dei manuali di istruzioni ci troviamo prevalentemente di fronte a quattro tipi di frasi subordinate: temporali, modali, ipotetiche e finali (Mazza 2011, Puglielli 1992)<sup>54</sup>.

Le subordinate temporali fanno riferimento ad un intervallo temporale strettamente legato all'ordine di esecuzione delle operazioni all'interno di una sequenza, questo riferimento temporale, come afferma Puglielli (1992 p. 173 citando Longacre 1976, 1983), "è proiettato su un asse temporale reale che si realizza ogniqualvolta un utente della macchina la fa funzionare" (cfr. tabella 9).

Le proposizioni temporali sono codificate da: *prima di, dopo che, mentre, una volta che, quando, finché, fino a quando (non)*.

---

<sup>54</sup> Sono presenti anche subordinate concessive e causali, tuttavia in termini di frequenza, le subordinate finali, temporali, modali e condizionali sono quelle sintatticamente più rappresentative nel genere procedurale.

| <i>N. esempio</i> | <i>Source</i>   | <i>Target</i>   | <i>Nome file</i> |
|-------------------|---|---|------------------|
| <b>1</b>          | <u>When the battery voltage of every cell is lower than 1.75V or the electrolyte level gets to the last mark, the battery capacity warner lamp flashes and the back buzzer sounds.</u>                    | Quando la tensione di batteria di ciascuna cella è inferiore ad 1,75 V o il livello di elettrolita arriva all'ultimo riferimento, la spia di avviso della capacità della batteria lampeggia e l'avvisatore acustico posteriore emette un suono.           | <b>07_MO_OM</b>  |
| <b>2</b>          | <u>When performing work inside the tool magazine or machine chamber, remove or cover projections such as the tool blade, workpiece (with sharp edges) or jigs to ensure safety in an adequate manner.</u> | Quando si effettuano degli interventi all'interno del magazzino utensili o della camera di lavorazione, rimuovere o coprire sporgenze quali la lama dell'utensile, il pezzo (con spigoli vivi) o le maschere per garantire in modo adeguato la sicurezza. | <b>03_MF_MAK</b> |
| <b>3</b>          | <u>When any function is selected and any value is changed by DOWN key or UP key, in the same moment is the change saved to memory.</u>  | Quando viene selezionata una funzione e viene modificato un valore utilizzando il tasto SU o GIÙ, la modifica viene salvata immediatamente in memoria.  | <b>04_MM_CTK</b> |

**Tabella 9:** Esempi di proposizioni subordinate temporali

Le subordinate modali fanno riferimento “alla maniera in cui un’azione deve essere compiuta” (*id.* p. 175) e vengono espresse quasi sempre implicitamente con il gerundio, tuttavia esistono non pochi esempi di codifica esplicita con le proposizioni introdotte da locuzioni quali: *in modo tale da*, *in modo da*.

| <i>N. esempio</i> | <i>Source</i>   | <i>Target</i>  | <i>Nome file</i>  |
|-------------------|---|--|-------------------|
| <i>1</i>          | After starting the truck <b>by turning</b> on the key switch (8), move the tiller to the operating zone ('F', fig.9). | Dopo aver avviato il carrello <b>ruotando</b> l'interruttore a chiave (8), spostare il timone in area di funzionamento ("F", fig. 9).                | <b>01_MAT_OM</b>  |
| <i>2</i>          | Fix the sensor <b>with binders</b> to the frame, set the grommet to correct position, connect the connectors.         | <b>Utilizzando</b> delle fascette, fissare il sensore al telaio, portare l'anello di tenuta nella posizione corretta, quindi collegare i connettori. | <b>04_MM_CTK</b>  |
| <i>3</i>          | The actuating direction can be reversed <b>by reversing</b> the two hydraulic tubes connected to the tractor.         | La direzione di attivazione può essere invertita <b>scambiando</b> i due tubi idraulici collegati al trattore.                                       | <b>06_MUM_LYV</b> |

**Tabella 10:** Esempi di proposizioni modali

Le proposizioni ipotetiche, introdotte prevalentemente da “se” (ma anche da “qualora”, “nel caso in cui<sup>55</sup>”), “esprimono la condizione che si deve verificare perché la norma si applichi, cioè perché il comando possa essere realizzato” (Puglielli 1992 pp. 179-180)

| <i>N. esempio</i> | <i>Source</i>  | <i>Target</i>   | <i>Nome file</i> |
|-------------------|--|---|------------------|
| <i>1</i>          | <u>If the belts begin to leave their normal position and drift apart, and/or if material escapes at such points between the belts, the</u> | <u>Se le cinghie iniziano a uscire dalla loro normale posizione e ad allontanarsi e/o se fuoriesce del prodotto in questi punti tra le cinghie, significa che</u> | <b>06_MUM_LY</b> |

<sup>55</sup> All'interno del corpus abbiamo riscontrato 1613 occorrenze della preposizione “se”, 25 occorrenze della locuzione “nel caso in cui” e 76 occorrenze della preposizione “qualora”.

|   |   |   |                  |
|---|---|---|------------------|
|   | respective side of the baling chamber is not sufficiently filled.   | il lato corrispondente della camera balle non è sufficientemente pieno.   |                  |
| 2 | <u>If driver panel is ON</u> during Preheater Time then no action is executed, preheater will not start automatically.  | <u>Se il pannello dell'autista è acceso</u> durante il tempo di preriscaldamento non viene eseguita alcuna azione e il preriscaldatore non verrà avviato automaticamente.   | <b>04_MM_CTK</b> |
| 3 | <u>If you are not really experienced in following actions</u> please call for help the Manufacturer Service Center otherwise there is risk of equipment damage or operation complications and the manufacturer reserves the right to deny warranty. | <u>Qualora non si disponga di adeguata esperienza nell'esecuzione delle seguenti azioni,</u> contattare il servizio assistenza del produttore per evitare il rischio di danneggiamento delle apparecchiature o di non corretta esecuzione delle operazioni. In questi casi il produttore si riserva il diritto di invalidare la garanzia. | <b>04_MM_CTK</b> |

**Tabella 11:** Esempi di proposizioni subordinate condizionali

A proposito delle preposizioni ipotetiche, Puglielli (1992 p. 180) fa notare che esse si presentano quando:

[...] nella procedura ci sono opzioni ovvero più di una alternativa possibile. La loro funzione è pertanto quella di specificare quali sono le condizioni che devono essere presenti affinché il comando possa essere eseguito. [...] Questo implica che l'informazione portata da una frase introdotta da *se* non viene mai considerata informazione nuova.

In un genere come quello delle istruzioni per l'uso, le subordinate finali sono molto diffuse perché esplicitano il fine o lo scopo di un'operazione. Nella loro forma implicita, esse generalmente vengono codificate con la struttura PER + INFINITO, ma è comune trovare anche proposizioni introdotte da locuzioni più

esplicite come *al fine di* + INFINITO. Nella forma esplicita sono frequenti anche le subordinate finali introdotte da *affinché*.

| <i>N. esempio</i> | <i>Source</i>   | <i>Target</i>   | <i>Nome file</i> |
|-------------------|---|---|------------------|
| <b>1</b>          | Pull the lock release button after leaving the machining chamber <b>to lock the door</b> .  | Dopo essere usciti dalla camera di lavorazione, tirare il pulsante di sblocco <b>per bloccare lo sportello</b> .  | <b>03_MF_MAK</b> |
| <b>2</b>          | Turn the knob right <b>to scroll through the list</b> .   | Ruotare la manopola verso destra <b>per far scorrere la lista</b> .   | <b>15_MU_TR</b>  |
| <b>3</b>          | Do not use the oven chamber <b>to store any objects</b> .   | Non utilizzare la camera del forno <b>per riporre oggetti</b> .   | <b>15_MU_TR</b>  |
| <b>4</b>          | <b>To calculate the volume</b> , if present, remove the inner side of the guide wire  | <b>Per calcolare il volume</b> , rimuovere, se presente, il lato interno delle griglie laterali.  | <b>08_LU_TR</b>  |
| <b>5</b>          | <b>To prevent the collapse of stacked goods</b> , tighten them before handling.   | <b>Per evitare il collasso di prodotti impilati</b> , fissarli adeguatamente prima della movimentazione.  | <b>09_MO_OM</b>  |
| <b>6</b>          | <b>When reversing the truck</b> , pull the direction switch backward, then the travel motor reverses, rear combination reversing lamps (white) light and the back-up buzzers sound. | <b>Per innestare la retromarcia</b> , tirare indietro l'inversore di marcia; a questo punto il motore di trazione funziona in senso opposto, si accendono le luci di retromarcia combinate (di colore bianco) e si attiva il segnale acustico di retromarcia. | <b>09_MO_OM</b>  |
| <b>7</b>          | <b>To change a chosen cycle</b> press the Cycle-button before confirming the load with your badge.  | <b>Per cambiare un ciclo selezionato</b> , premere il <i>pulsante Ciclo</i> prima di confermare il carico con il proprio badge.   | <b>11_MO_ST</b>  |

|           |   |  |                   |
|-----------|---|--|-------------------|
|           |   |  |                   |
| <b>8</b>  | Be careful of around security when turning, and turn slowly <b>in order not to</b> move loads.  | Fare attenzione alla sicurezza nella zona attorno quando si svolta, e svoltare lentamente <b>al fine di non</b> spostare i carichi.  | <b>07_MO_OM</b>   |
| <b>9</b>  | (When the maximum lift height was not used in the day's operation, provide oil to cover at internal cylinders <b>for</b> preventing rust.)  | (Quando non si raggiunge l'altezza di sollevamento massima nelle operazioni giornaliere, fornire olio per coprire i cilindri interni <b>al fine di</b> prevenire la ruggine.)  | <b>07_MO_OM</b>   |
| <b>9</b>  | Warning labels are affixed to machine parts that are potentially hazardous <b>to</b> warn operators about the hazard and its level of danger and to ensure the safety of operators. | Le etichette di avvertenza vengono affisse ai componenti della macchina potenzialmente pericolosi, <b>al fine di</b> avvisare gli operatori del pericolo e del relativo livello, così da garantire la sicurezza degli operatori. | <b>03_MF_MAK</b>  |
| <b>10</b> | It is advisable to connect the probe jack before starting cooking and with the oven cold, <b>in order to</b> avoid burns.   | Si consiglia di collegare il connettore della sonda prima dell'inizio della cottura e a forno freddo, <b>al fine di</b> evitare ustioni.   | <b>15_MU_TR</b>   |
| <b>11</b> | <b>To</b> avoid the risk of electric shock, this equipment must only be connected to supply mains with protective earth.”   | <b>Al fine di</b> evitare scosse elettriche, questa apparecchiatura deve essere collegata unicamente a una rete di alimentazione con messa a terra di protezione.”   | <b>12_MUM_MDA</b> |

**Tabella 12:** Esempi di proposizioni subordinate finali



La coordinazione all'interno dei manuali di istruzione ha un ruolo importante perché solitamente coincide con le istruzioni/operazioni da compiere. Le strutture semplici (verbo + oggetto), di fatto, servono a facilitare la lettura e il reperimento dell'informazione, poiché il lettore individuando il verbo, individua immediatamente l'azione da compiere. Le frasi semplici, ad esempio, prevalgono nelle parti relative alle avvertenze in cui l'infinito iussivo accompagnato dall'avverbio di negazione “non” esprime linearmente le azioni/operazioni da non compiere per non causare danni a se stessi, a terzi o alla macchina.

| <i>N. esempio</i> | <i>Source</i>   | <i>Target</i>   | <i>Nome file</i> |
|-------------------|---|---|------------------|
| <i>1</i>          | Never remove spray gun head from assembly while under pressure.                       | Non togliere mai la testa della pistola di spruzzatura dal gruppo in presenza di pressione.                                 | <b>02_MAT_OM</b> |
| <i>2</i>          | <u>Do not clean or service</u> the spray gun with the power supply on.                | <u>Non pulire né eseguire</u> interventi di assistenza sulla pistola di spruzzatura con l'alimentazione elettrica inserita. | <b>02_MAT_OM</b> |
| <i>3</i>          | <u>Do not place the tools, workpiece or other parts on</u> an unstable working bench. | <u>Non collocare</u> utensili, pezzi o altri componenti su piani di appoggio instabili.                                     | <b>03_MF_MAK</b> |
| <i>4</i>          | <u>Do not attempt to go under the</u> lifted machine.                                 | <u>Non transitare né sostare</u> sotto la macchina sollevata.   | <b>03_MF_MAK</b> |
| <i>5</i>          | <u>Do not park on or near an</u> inflammable object.                                  | <u>Non parcheggiare in</u> corrispondenza o in prossimità di un oggetto infiammabile.                                       | <b>07_MO_OM</b>  |

**Tabella 13:** Esempi di coordinazione

La coordinazione di due frasi espressa dalla congiunzione “e” nei manuali di istruzioni implica un valore temporale, esprimendo l'ordine di svolgimento di due azioni, come sottolinea Berrettoni (1992 p. 143):

[...] il connettivo linguistico della congiunzione italiana (italiano *e*) è in realtà caratterizzato dalla compresenza di due funzioni: (a) un uso simmetrico, non ordinato, commutativo, la cui funzione analogamente a quella dell'operatore logico “&”, è di affermare la validità contemporanea di due “fatti” connessi; (b) un uso asimmetrico, ordinato e non commutativo, che non si limita ad indicare la validità di entrambi i fatti connessi, ma ne rappresenta anche e soprattutto la successione temporale: in questo caso la funzione *e* si realizza più precisamente con una funzione *e poi*.

| <i>N. esempio</i> | <i>Source</i>  | <i>Target</i>  | <i>Nome file</i> |
|-------------------|--|--|------------------|
| <b>1</b>          | Turn On the machine power supply, <b>and</b> confirm that all machine movements have stopped prior to performing the following procedures. | Prima di eseguire le procedure descritte di seguito, inserire l'alimentazione della macchina <b>e</b> verificare che tutti i movimenti della macchina si siano arrestati | <b>03_MF_MAK</b> |
| <b>2</b>          | Install the cleaned auto drain strainer [9] in the case [11] <b>and</b> attach the case assembly onto the auto drain [8].                  | Installare il filtro pulito [9] dello scarico automatico nell'involucro [11] <b>e</b> fissare l'assemblaggio dell'involucro sullo scarico automatico [8].                | <b>03_MF_MAK</b> |
| <b>3</b>          | Place the prepared food in the oven chamber <b>and</b> close the oven door.  | Collocare il cibo preparato nella camera del forno <b>e</b> chiudere la porta.   | <b>08_LU_TR</b>  |
| <b>4</b>          | Place a tray on the fork <b>and</b> let the truck park on the horizontal ground.   | Collocare un vassoio sulle forche <b>e</b> parcheggiare il carrello su un terreno orizzontale.   | <b>09_MO_OM</b>  |

**Tabella 14:** Esempi di coordinazione

A proposito delle congiunzioni, una nota va fatta sull'utilizzo della congiunzione "quindi" (cfr. esempi in tabella 15). Nei manuali d'istruzioni, tale congiunzione non viene utilizzata con valore conclusivo, essa cioè non introduce una conclusione a proposito dell'enunciato precedente ma, come la congiunzione *e*, assume un valore temporale. Questo uso del "quindi" con funzione avverbiale è evidente se lo si sostituisce con l'avverbio "successivamente"<sup>56</sup> o, come suggerito da Berrettoni (*id.*) nel caso della congiunzione *e*, con *e poi*.

| <i>N. esempio</i> | <i>Source</i>  | <i>Target</i>  | <i>Nome file</i> |
|-------------------|--|--|------------------|
| <b>1</b>          | To turn On this mode during program operation, turn On the [SINGLE BLOCK] switch, <b>then</b> turn On the [DRY RUN] function after a single block is executed. | Per attivare questo modo durante l'esecuzione di un programma, attivare l'interruttore [BLOCCO SINGOL], <b>quindi</b> l'interruttore [PROVA FUNZ.] dopo l'esecuzione di un singolo blocco. | <b>03_MF_MAK</b> |
| <b>2</b>          | Diagnose and repair or replace the wiring or the controller.   | Effettuare la diagnostica, <b>quindi</b> riparare o sostituire il cablaggio o il controller.   | <b>04_MM_CTK</b> |
| <b>3</b>          | Screw down the adjusting nut with a torque of about 1kg.m <b>and then</b> loosen it for 1/2 turn.  | Avvitare il dado di regolazione a una coppia di circa 1 kg-m, <b>quindi</b> allentarlo di 1/2 giro.  | <b>09_MO_OM</b>  |
| <b>4</b>          | Check if parking brake is performed well, <b>and then</b> check  | Controllare che il freno di stazionamento  | <b>10_MO_OM</b>  |

<sup>56</sup> Negli esempi in Tabella 15 è evidente il valore temporale del "quindi" che traduce l'avverbio inglese "then" preceduto dalla congiunzione coordinante "and".

|   |   |   |            |
|---|---|---|------------|
|   | if the inching switch can cut off the circuit when pulling down the parking brake lever.  | funzioni correttamente, <b>quindi</b> controllare che l'interruttore inching sia in grado di isolare il circuito quando la leva del freno di stazionamento è abbassata.                                       |            |
| 5 | Operate the machine with low kV values (50kV, 5mAs) three times consequently <b>and</b> execute with higher values (90kV, 5mAs).                          | Attivare la macchina a valori kV bassi (50 kV, 5 mAs) per tre volte di seguito, <b>quindi</b> eseguire di nuovo la procedura con lavori più alti (90 kV, 5 mAs).  | 13_MUM_MDA |
| 6 | After last cycle of the day, allow Washer/Disinfector to cool down, <b>and then</b> remove debris screen in bottom of sump and rinse under running water. | Dopo l'ultimo ciclo del giorno, attendere che il sistema di lavaggio/disinfezione si raffreddi, <b>quindi</b> rimuovere il filtro detriti posto in fondo allo scarico e risciacquarlo sotto l'acqua corrente. | 11_MO_ST   |

**Tabella 15:** Esempi di coordinazione con la congiunzione “quindi”

### 3.3 Il corpus di manuali d'istruzioni

Dopo aver presentato le caratteristiche principali del genere testuale di cui ci occupiamo, di seguito, presentiamo il corpus parallelo di manuali utilizzato per individuare e classificare i problemi di cui tenere conto nel modello di valutazione della qualità.

Il corpus è costituito da 25 manuali di istruzioni tradotti dall'inglese all'italiano da 11 traduttori diversi. Tutti i manuali fanno riferimento a macchine diverse<sup>57</sup> (cfr. Tabella 16) e sono di lunghezza diversa tra loro (determinata dalla complessità dell'apparecchiatura o del dispositivo che accompagnano). I manuali che compongono il corpus sono stati sottoposti solo a controlli formali (cfr. 2.2.1), ossia al processo di verifica eseguito dallo strumento integrato all'interno del *CAT tool* utilizzato per la loro traduzione (MemoQ 2015). Tale strumento permette di verificare i seguenti problemi: coerenza nella traduzione di segmenti identici; coerenza della traduzione con i segmenti presenti nella memoria; coerenza della terminologia rispetto ad un *termbase*; presenza di segmenti *source* e *target* identici; formattazione (grassetto, corsivo, sottolineato); lunghezza della traduzione rispetto al sorgente; numeri; punteggiatura (alla fine del segmento) compresi parentesi, virgolette e apostrofi; doppi spazi e spazi alla fine del segmento; caratteri non autorizzati; grammatica e ortografia<sup>58</sup>; *tag* ossia etichette che indicano specifiche a livello grafico.

|   | DOCUMENTO                     | CODICE     | MACCHINA   | N. parole |
|---|-------------------------------|------------|--|-----------|
| 1 | MANUALE DI ASSISTENZA TECNICA | 01_MAT_OM  | Modulo di controllo  | 9.562     |
| 2 | MANUALE DI ASSISTENZA TECNICA | 02_MAT_OM  | Atomizzatori robotizzati per vernici                                       | 16.781    |
| 3 | MANUALE DI FUNZIONAMENTO      | 03_MF_MAK  | Centro di lavoro orizzontale per lavorazione pezzi pressofusi in alluminio | 32.750    |
| 4 | MANUALE DI MANUTENZIONE       | 04_MM_CTK  | Impianto di climatizzazione  | 23.873    |
| 5 | MANUALE OPERATORE             | 05_MO_LY   | Macchina di pulizia per stalle   | 23.992    |
| 6 | MANUALE USO E MANUTENZIONE    | 06_MUM_LYV | Rotopressa per balle di foraggio   | 26.648    |
| 7 | MANUALE OPERATORE             | 07_MO_OM   | Carrello elevatore a forche elettrico                                      | 8.414     |
| 8 | LIBRETTO DI USO               | 08_LU_TR   | Forno multifunzione con pannello di comando touch                          | 14.283    |

<sup>57</sup> I manuali 9, 10, 14 fanno riferimento ad un carrello elevatore declinato però in tre diversi modelli. Come abbiamo visto in precedenza, la maggiore o minore complessità della macchina influisce sulla maggiore/minore complessità del manuale.

<sup>58</sup> Per il controllo ortografico, i CAT Tool spesso si appoggiano agli strumenti per il controllo ortografico presenti nei programmi di videoscrittura (ad es. *Microsoft Word*) o a *add-on* come Hunspell.

|    |   |            |   |        |
|----|---|------------|---|--------|
| 9  | MANUALE OPERATORE                       | 09_MO_OM   | Carrello elevatore a forche elettrico contrappesato | 21.706 |
| 10 | MANUALE OPERATORE                       | 10_MO_OM   | Carrello elevatore a forche elettrico a tre ruote   | 17.963 |
| 11 | MANUALE OPERATORE                       | 11_MO_ST   | Sistema di lavaggio/disinfezione                    | 20.202 |
| 12 | MANUALE USO E MANUTENZIONE              | 12_MUM_MDA | Unità RX portatile ad alta potenza                  | 6.928  |
| 13 | MANUALE USO E MANUTENZIONE              | 13_MUM_MDA | Sistema radiologico portatile                       | 1.347  |
| 14 | MANUALE OPERATORE                       | 14_MO_OM   | Carrello elevatore                                  | 12.564 |
| 15 | MANUALE UTENTE                          | 15_MU_TR   | Forno   | 10.432 |
| 16 | MANUALE UTENTE                          | 16_MU_MN   | Evisceratore  | 9.668  |
| 17 | MANUALE UTENTE                          | 17_MU_MN   | Dispositivo Rotazione Ceppi                         | 11.223 |
| 18 | ISTRUZIONI RIPARAZIONE                  | 18_IU_HV   | Cilindro frontale                                   | 4.290  |
| 19 | ISTRUZIONI FUNZIONAMENTO E MANUTENZIONE | 19_IFM_HV  | Dispositivo di ribaltamento                         | 4.275  |
| 20 | LIBRETTO D'USO                          | 20_LU_TR   | Cassetto scaldavivande                              | 447    |
| 21 | MANUALE D'INSTALLAZIONE                 | 21_ML_TR   | Cassetto scaldavivande                              | 2597   |
| 22 | GUIDA UTENTE                            | 22_GU_PR   | Luminometro   | 5.805  |
| 23 | MANUALE D'USO                           | 23_MU_MDE  | Scanner per radiografia dentale                     | 6.490  |
| 24 | MANUALE D'ISTRUZIONI                    | 24_ML_SC   | Pantografo per mezzi di trasporto                   | 6.328  |
| 25 | MANUALE D'USO E MANUTENZIONE            | 25_MUM_TM  | Selezionatrice                                      | 64.153 |

**Tabella 16:** *Corpus* di manuali tecnici per l'elaborazione del modello

Per l'elaborazione del nostro modello nell'ambito delle linee guida del MQM (*MultiDimensional Quality Metrics*), abbiamo tenuto conto dei 12 parametri di riferimento ricavati dalla ASTM F2575 (cfr. 1.5), dei quali abbiamo ritenuto più rilevanti per il nostro lavoro quelli indicati nella Tabella 17 di seguito.

|                 |   |
|-----------------|---|
|                 |   |
| <b>AUDIENCE</b> | Utenti esperti / semi-esperti   |
| <b>PURPOSE</b>  | Informare il lettore sulle caratteristiche del dispositivo e istruirlo al suo utilizzo. |
| <b>REGISTER</b> | Registro medio – alto.  |
|                 |   |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>STYLE</b>                  | Non per tutti i manuali sono stati forniti linee guida o materiali di riferimento da parte del cliente; tuttavia i manuali sono stati tradotti utilizzando delle memorie di traduzione specifiche per ogni cliente contenenti le traduzioni precedentemente svolte. Queste possono essere considerate un riferimento di primo livello per la traduzione. Data la natura dei testi, non occorrono particolari attenzioni stilistiche, ma è opportuno considerare che, trattandosi di comunicazione tecnica, il traduttore, in qualità di comunicatore, dovrà tenere conto delle caratteristiche del genere testuale di riferimento e adottare uno stile caratterizzato da linearità, concisione e chiarezza <sup>59</sup> . Queste tre caratteristiche si realizzano con diversi elementi all'interno del testo (limitazione nell'uso dell'anafora e, dove possibile, ripetizione di termini, utilizzo di strutture non marcate che procedono dal noto al nuovo, nominalizzazioni, periodi brevi etc.). |
| <b>CONTENT CORRESPONDENCE</b> | Il testo deve essere completamente tradotto e adattato al pubblico di destinazione. La traduzione è, per usare un termine di House (1997, 2001, 2014), <i>covert</i> , ossia una traduzione che ha la stessa funzione del testo di partenza e che apparirà come un originale nel contesto linguistico culturale di arrivo.   |
| <b>OUTPUT MODALITY</b>        | Stampa; formato digitale.  |
| <b>PRODUCTION TECHNOLOGY</b>  | CAT Tool (memoQ)   |

**Tabella 17:** Parametri di riferimento per l'elaborazione delle categorie del modello

Prima di procedere con la presentazione degli errori individuati, occorre fare alcune osservazioni a proposito di registro e stile, che nei contesti valutativi vengono spesso assimilati, perché entrambi si riferiscono all'uso che si fa della lingua.

---

<sup>59</sup>Queste caratteristiche dipendono solo in parte dalla traduzione, perché la qualità di un testo tradotto è legata in gran parte alla qualità del testo sorgente. A tal proposito, l'espressione *Garbage In, Garbage Out (GIGO)* (Drugan 2013 p. 31) esprime il principio secondo il quale se il testo sorgente non è ben scritto e strutturato nei contenuti, raramente la traduzione potrà essere migliore. Tale espressione è spesso riferita anche all'utilizzo delle memorie di traduzione, la cui manutenzione deve essere effettuata periodicamente (in termini di revisione della qualità dei contenuti) per evitare che eventuali errori vengano ripetuti nel tempo.

Il registro rappresenta l'uso della lingua in diversi contesti per determinati scopi, in base ai quali, tenendo conto del pubblico di arrivo, l'emittente userà un maggiore o minore grado di formalità.

Secondo Ballard (2001 p.181):

Register is the collective term for various situational and functional aspects of a text. In other words, register is the sum of text's subject matter, its purpose, its mode (essentially, spoken or written), its genre (the type of text) and the relationship that exists between its participants (namely, the writer or speaker and the audience). These factors all work together to influence the choices language users make when constructing discourse.

Il registro si associa anche al concetto di appropriatezza nell'uso della lingua (Yule, 2006), per cui un parlante effettuerà scelte linguistiche appropriate a seconda delle diverse variabili del contesto comunicativo, dei ruoli dei partecipanti e dell'argomento della comunicazione.

Secondo Halliday (1973), il registro è determinato da contesto, partecipanti e dal ruolo che la lingua ha nell'interazione. È di Halliday la suddivisione del registro in campo (il tema di cui si parla), tenore (il ruolo dei partecipanti e il rapporto di maggiore o minore vicinanza tra essi) e modo (i mezzi attraverso i quali ha luogo la comunicazione).

Essendo legato al contesto e ai partecipanti, sono numerose le variabili che incidono sul registro che, pertanto, sarà soggetto ad un certo grado di variazione:

[...] there is enormous variation in what people say and do in different circumstances [...] to describe the sources of that variation, we would have to take account of a number of criteria. For example, we would have to specify the roles of speaker and hearer (or hearers) and their relationship(s), whether they were friends, strangers, men, women, young, old, of equal or unequal status [...]. All of these factors will have an influence on what is said and how it is said. We would have to describe what the topic of conversation was and in what setting it took place. (Yule 2006 p. 127)

Lo stile è un concetto più flessibile, secondo Azuïke (2006 in Obins Nuhu, 2014) al termine "stile" possono essere ricondotte sei definizioni diverse: *deviation from a norm; manifestation of the individual; content and/or form; choice between*



*alternative ways of expressing the same idea; product of context; good or beautiful writing.*

La definizione di stile come *product of context* rappresenta bene la relazione tra stile e registro, in termini di dipendenza del primo dal secondo e spiega il perché stile e registro debbano essere tenuti separati. Considerando il registro come un insieme di variabili che rispondono alle domande *chi, cosa, dove, quando e perché*, potremmo considerare lo stile come un'ulteriore variabile che risponde alla domanda "come" non intesa come mezzo (scritto/parlato) ma intesa come modo di esprimersi (Obins Nuhu, 2014 p.65).

Considerando che nel genere procedurale la relazione tra chi scrive e chi legge è necessariamente asimmetrica, il registro utilizzato sia nel testo di partenza sia nel testo di arrivo è necessariamente formale, caratterizzato da vocabolario tecnico e terminologia specialistica. Dal punto di vista stilistico, abbiamo la presenza di periodi prevalentemente semplici; tuttavia a seconda della complessità dell'azione da compiere sulla macchina, talvolta si assiste ad una maggiore complessità del periodo che si caratterizza di una o più subordinate (generalmente finali, temporali, modali, condizionali). Altre tipicità dello stile del genere procedurale sono: l'uso del passivo e di forme impersonali nonché di tempi verbali che si limitano a presente, futuro e passato prossimo; l'assenza di forme contratte (soprattutto nella lingua inglese) e di varianti colloquiali; la nominalizzazione; l'uso di perifrasi e locuzioni (ad es.: *in quanto* al posto di "perché"; *al fine di* invece di "per"; *in modo tale che* al posto di "in modo da" o "in modo che"; *in presenza di; etc.*) anche laddove potrebbero e dovrebbero essere evitate per mantenere linearità, concisione e semplicità, che sono fondamentali per la scrittura e la traduzione di un manuale di istruzioni.

Nello stile del genere procedurale, una nota va fatta a proposito delle parti descrittive, prevalentemente (ma non solo) situate all'inizio dei manuali, in cui lo stile cambia in relazione alla funzione del testo e diventa più accattivante e persuasivo. In queste porzioni di testo, in cui spesso l'emittente si rivolge direttamente al lettore-cliente per ringraziarlo dell'acquisto o per pubblicizzare il proprio marchio (cfr. tabella 18), lo stile del testo cambia e scompaiono le forme

impersonali per lasciare spazio al soggetto della descrizione che è rappresentato dalla macchina o dall'azienda.

|   |  |
|---|--|
| <b>Dear customer,</b>   | <b>Gentile cliente,</b>  |
| <b>thanks for choosing a XXX product.</b>   | grazie per aver scelto un prodotto XXX.  |
| <b>Before using the oven, please carefully read the instructions and advice contained in this manual.</b>   | Prima di utilizzare questo forno, La preghiamo di leggere attentamente le istruzioni e le raccomandazioni contenute in questo libretto di uso.   |
| <b>This will enable you to make best use of the oven and ensure many years of trouble-free operation.</b>   | In tal modo potrà utilizzare il forno al meglio e garantire il perfetto funzionamento del forno per gli anni a venire.   |
| <b>Keep this user manual for further reference.</b>   | Conservi questo libretto per consultazioni future.   |
| <b>XY by XXX is a next generation oven, thought to turn domestic and professional cooking around.</b>   | XY by XXX è un forno di nuova generazione pensato per rivoluzionare la cucina casalinga e professionale.   |
| <b>The already tested Dynamic Cooking Technology (DCT) has been upgraded with a touchscreen HD display that allows you to program, schedule, and control every cooking process with a simple touch.</b> | La già testata Dynamic Cooking Technology (DCT) è stata migliorata con un display touchscreen HD che consente di programmare, pianificare e controllare qualsiasi processo di cottura con un semplice tocco del display. |
| <b>With XY by XXX the choice is in your hands:</b>  | Con XY by XXX può scegliere come crede.  |
| <b>You can decide to cook "old-style" helped by the ultimate technological upgrades provided by the oven.</b>   | Potrà decidere di cucinare in "vecchio stile" con l'aiuto delle più avanzate innovazioni tecnologiche offerte dal forno.   |
| <b>Or you can enjoy recorded recipes and complete menus which will make your everyday life easier, faster and healthier.</b>  | Oppure potrà approfittare di ricette e menu completi già memorizzati e preimpostati che renderanno la Sua vita di tutti i giorni più semplice, più rapida e più sana.  |

**Tabella 18:** Esempio tratto dal libretto d'uso del forno multifunzione

Nel trasferire da una lingua all'altra i contenuti di un testo, il traduttore non può trascurare lo stile, la forma, che deve essere propria del genere testuale così come esso è presente nella lingua di arrivo. A tal proposito, Nida (1984) affermava:

Translation consists in reproducing in the receptor language the closest natural equivalent of the source language message, first in terms of meaning and secondly in terms of style.

In questo senso, al traduttore spetta un compito doppiamente difficile, affrontare le difficoltà di trasposizione (linguistiche e concettuali) presenti nel sistema linguistico-culturale di partenza e consegnare un testo equivalente, per forma e contenuti, nel sistema linguistico-culturale della lingua di arrivo, con uno sforzo costante di decodifica e ricodifica.

I manuali d'istruzioni sono uno dei tanti esempi di testi specialistici, il cui stile deve essere trasparente e caratterizzato da precisione, oggettività, economia, chiarezza e appropriatezza, fattori che insieme contribuiscono all'efficacia e all'efficienza comunicativa ossia al raggiungimento dell'obiettivo comunicativo dell'emittente attraverso un equilibrio tra risultato ottenuto (contenuti comunicati) e risorse (linguistiche) impiegate (Scarpa 2008 p.20).

Precisione e oggettività si realizzano nell'uso di termini tecnici ben definiti, nella monoreferenzialità, nella non-emotività e l'impersonalità (Hoffman 1984; Gotti 1991 in Scarpa 2008 p.21); l'economia corrisponde all'ottimizzazione dell'uso delle strutture linguistiche, limitandone il numero (limitazione della variazione nella scelta della codifica di determinate relazioni) e condensando il più possibile le informazioni nel tentativo di ridurre l'estensione della forma superficiale per evitare ridondanze (Arcaini 1988; Mammino 1995; Gotti 2005 in Scarpa 2008 p.21) attuando strategie che rispondano ai principi di concisione e semplicità. L'efficacia della comunicazione si realizza anche attraverso la chiarezza (intesa come assenza di ambiguità), la trasparenza, l'accessibilità e l'appropriatezza, fattori che devono garantire una certa rapidità nella decodifica delle informazioni e che le informazioni stesse siano adeguate alle esigenze dei destinatari (*id.*).

A sostenere l'importanza dello stile della scrittura tecnico-scientifica Matricciani (2003 p. 107) sostiene che:

[...] gli scienziati e gli ingegneri non devono soltanto inventare e costruire nuovi dispositivi: devono anche descriverli e spiegarne il funzionamento, e comunicare ad altri le informazioni necessarie in modo *completo, logico, preciso, accurato, chiaro, conciso, semplice, sobrio, immediato* e secondo uno *standard* ben definito e chiaramente riconoscibile.

Tutte queste caratteristiche devono essere presenti anche nella traduzione dei testi tecnico-scientifici, per quanto possibile e per quanto permesso dalla qualità del

testo di partenza, tenendo ben presente che nella traduzione specializzata, il traduttore è *invisibile* (Scarpa 2008 p.107) perché non deve distogliere l'attenzione del lettore dai contenuti.

In traduzione, l'adozione di uno stile adeguato al genere testuale risponde alla norma dell'accettabilità proposta da Chesterman<sup>60</sup> (1993; 1997 in Scarpa 2008 p.106) che corrisponde alla necessità di soddisfare le aspettative del destinatario in relazione al testo. L'accettabilità è legata a fattori qualitativi e quantitativi; dal punto di vista qualitativo essa fa riferimento *all'uso standard della lingua in un dato settore e/o genere specialistico, ossia lo stile "trasparente" (good style) che rispetta i canoni redazionali specifici di un determinato genere testuale e ambito disciplinare* (Scarpa 2008 pp.106-107); dal punto di vista quantitativo, invece, essa fa riferimento alla distribuzione delle caratteristiche di un testo a livello lessicale (densità e varietà lessicale, lunghezza delle parole, etc.), sintattico (lunghezza media e complessità strutturale delle frasi) e testuale (coesione, progressione tematica, etc.) (*id.*).

### 3.4 Perché utilizzare un modello

L'utilizzo di un modello per l'analisi della qualità conferisce alla valutazione un approccio più dettagliato, che permette un'analisi più veloce di ciò che non funziona all'interno di un testo, non solo per migliorarlo nell'immediato, ma anche per individuare ed adottare misure di prevenzione per il futuro.

Nel caso della traduzione dei manuali di istruzioni, l'approccio *error-based* ben si presta alle diverse modalità con cui questi testi vengono tradotti ed elaborati. Le moderne tecnologie come i *Content Management System* (CMS) hanno cambiato

---

<sup>60</sup> Chesterman (1993) individua nella traduzione delle norme ossia *regolarità osservabili nel comportamento "normale" dei traduttori, [...] che danno luogo alla scelta di determinate strategie [...]* (Toury 1980, p.53-57 in Scarpa 2008 p.104). Tali norme sono quattro (accettabilità, relazione, comunicazione e responsabilità) e scaturiscono da altrettanti "valori traduttivi" fondamentali che sono: chiarezza, verità comprensione e fiducia. Le norme regolano le strategie che il traduttore attua per soddisfare le aspettative del destinatario, per stabilire il rapporto di equivalenza tra testo di partenza e testo di arrivo (a seconda degli elementi della comunicazione – emittente, scopo del testo e destinatario-), per ottenere la massima efficacia comunicativa e la comprensibilità del testo e per stabilire e mantenere un rapporto di lealtà tra sé e le parti coinvolte nella comunicazione.

la modalità di stesura di questi testi, facilitando gli aggiornamenti di singole parti dei manuali senza renderne necessaria l'intera ristampa. A loro volta, anche le tecnologie per la traduzione si sono evolute: l'uso dei *Translation Management System* (TMS) ha, di fatto, reso più semplice il recupero e l'aggiornamento delle traduzioni comportando un notevole risparmio in termini di tempi e costi.

Gli approcci *error-based* (Waddington 2001; Williams 2004; Colina 2009; Angelelli 2009; Drugan 2013) vengono criticati per il fatto che questi modelli trascurano gli aspetti macrotestuali di un testo. A tal proposito, occorre dire che già l'uso delle tecnologie per la redazione e la traduzione sopracitate ha relegato in secondo piano gli aspetti macrotestuali del testo, che vengono in molti casi "tipificati" in modelli (*template*) preconfezionati e pronti per essere usati e "riciclati". L'utilizzo in larga scala di queste tecnologie (di redazione e traduzione) può comportare dei rischi a livello di coerenza testuale, in caso di eventuali falle nei controlli di qualità, che devono essere adottati in più fasi del processo tanto di stesura quanto di traduzione. Se un errore è stato ignorato o non individuato in tempo, rischia di incidere sulla qualità non solo di un singolo testo ma anche di tutti quelli che lo seguiranno. Da qui, l'importanza di un sistema di qualità a 360°, che dia importanza ai processi e che includa dei sistemi di controllo differenziati e distribuiti su tutte le fasi di produzione della documentazione multilingue, che non lascino al solo revisore/controllore finale il compito di individuare e correggere eventuali "falle".

I modelli *error-based* prevedono un'analisi a livello microtestuale che non è molto diversa dal tipo di traduzione segmento per segmento che viene determinata dall'uso dei CAT tool. Come per l'introduzione di ogni nuova tecnologia *est modus in rebus*, ogni strumento, se utilizzato propriamente, all'interno di un processo di *quality assurance* strutturato con più livelli di controlli, può essere di grande aiuto e avere un certo impatto non solo in termini di tempi e costi, ma anche di qualità della documentazione.

Le categorie e le valutazioni dei modelli *error-based* hanno fatto sì che l'industria guardi ad essi come a strumenti in grado di evitare giudizi soggettivi nella valutazione della qualità. Poter quantificare in un valore numerico (se sono previsti valori numerici per le valutazioni e soglie di accettabilità) la qualità

linguistica di un testo, ben si colloca nell'ambito dell'approccio alla qualità determinato dalle norme ISO 9000<sup>61</sup>.

Per l'industria, quindi, la classificazione si presenta come un valido aiuto per stabilire misure preventive appropriate (ad esempio l'elaborazione di guide di stile, glossari, manutenzione specifica delle memorie di traduzione, etc.) i cui effetti possono essere verificati confrontando i risultati prima e dopo la loro introduzione.

Per quanto concerne l'aspetto oggettivo della valutazione, questo tipo di approccio ha ricevuto alcune critiche a proposito della classificazione degli errori, che si ritiene dipendere dal giudizio del revisore/correttore che è, appunto, soggettivo:

Methods of error analysis are not as objective as they would appear. A translation error is not so much a question of right or wrong as of degrees of adequacy to the communicative context surrounding a particular communicative act. This means that the corrector's decision in applying a method based on error analysis are inevitably subjective to a certain extent; the choice between what is appropriate and what is inappropriate depends at least in part on the corrector's personal judgment. (Waddington 2001 p.24)

A proposito delle valutazioni basate su sistemi *error-based*, sempre Waddington (*ib.*) sottolinea il fatto che *the overall quality of a translation is equal to the sum of the defects it contains*, in altre parole, l'autore sottolinea che tali sistemi mirano all'individuazione dei difetti senza tenere conto di eventuali meriti del traduttore in caso di soluzioni particolarmente brillanti.

A tal proposito, va detto che gli ultimi modelli (MQM; TAUS) elaborati nell'industria, cercano di riconoscere i meriti dei traduttori con l'introduzione di una categoria apposita (detta *kudos*) nella quale inserire "punteggi a favore" in caso di soluzioni brillanti o migliorative rispetto al testo originale; il punteggio derivante da tale categoria viene sottratto al punteggio totale derivante dal computo degli errori, in modo da rendere più equa la valutazione.

---

<sup>61</sup> In un'ottica di gestione della qualità, la valutazione rientra tra le cosiddette misure di *quality improvement* cfr. § 2.1 funzionali al *quality assurance*.

Sempre per rendere più equa la valutazione, nell'ambito del MQM è possibile tenere conto anche della qualità del testo sorgente, che può essere a sua volta valutato, sottraendo il valore numerico ottenuto dalla sua valutazione al valore numerico ottenuto dalla valutazione del testo di arrivo.

Considerando che esistono diversi aspetti della qualità e diversi metodi per valutarla, la scelta di quali elementi debbano essere valutati e come debbano essere valutati deve essere stabilita in base alle caratteristiche testuali (e non) di ciascun progetto di traduzione nonché dalle esigenze e specifiche dettate dal cliente. Come sosteneva Larose (1998 p.175 in Williams 2001):

[...] the creation of a truly comprehensive TQA grid is probably impossible, because of the number of parameters or criteria, the complexity of their relationships, and the time and resources required to implement it. Accordingly, any grid is reductionist and based on the most relevant parameters and criteria.

Di conseguenza, non può esistere un modello di valutazione della qualità omnicomprendivo che venga adottato *tout court* senza che prima siano state analizzate le caratteristiche di un progetto di traduzione e siano stati individuati i criteri più rilevanti.

### **3.5 Composizione del modello**

Per la scelta di quali categorie includere in un modello, abbiamo fatto riferimento ai testi del *corpus* che sono stati consultati prima all'interno di MemoQ e, successivamente, esportati in formato tabellare dove, con la funzione di *track changes*, abbiamo tenuto traccia dei segmenti critici che, successivamente, sono stati sottoposti alla verifica di un revisore esperto per un eventuale conferma e scrematura.

Successivamente, gli errori individuati sono stati classificati in base alle categorie presenti nella tabella 19.

Il lavoro sul *corpus* è stato fatto per basare su esempi reali la scelta delle categorie da inserire nel modello che sarebbe stato utilizzato per lo studio presentato nel capitolo 4.

### 3.5.1 Definizione di errore

Per individuare cosa costituisca un eventuale errore, nella nostra revisione, abbiamo ritenuto importanti per la qualità della traduzione dei testi procedurali i seguenti elementi<sup>62</sup>:

1. Completezza del messaggio: la traduzione di un testo procedurale, destinato alla pubblicazione su carta stampata o digitale, deve rispecchiare i contenuti dell'originale, prestando particolare attenzione a tutti quegli elementi quali numeri, unità di misura, date, etc. che devono essere "localizzati" in accordo con le norme specifiche della lingua di arrivo.
2. Chiarezza nell'esposizione del messaggio: la traduzione di un testo procedurale nella lingua d'arrivo (o la variante della lingua d'arrivo, se indicata dal cliente) deve essere formalmente adeguata, ossia corretta dal punto di vista grammaticale, e idiomatica, ossia utilizzare forme ed espressioni proprie di un parlante nativo. Le strutture sintattiche e grammaticali devono essere utilizzate in modo appropriato e coerente in tutto il testo. L'ambiguità deve essere evitata il più possibile ed eventuali problemi generati dal testo sorgente risolti attraverso la consultazione di documenti paralleli o del cliente.
3. Stile e registro del messaggio: la lingua utilizzata per la traduzione non deve essere soltanto grammaticalmente corretta, ma deve rispettare le norme stilistiche della lingua utilizzata dai parlanti nel settore specialistico di riferimento del testo (per es. dispositivi elettronici per il settore medico; dispositivi meccanici per l'agricoltura, etc.). Per il genere procedurale, pertanto, si dovrà tenere conto dei criteri (discussi sopra) di semplicità, trasparenza, linearità, concisione, precisione, etc. Se presenti, inoltre, dovranno essere rispettate guide di stile del cliente o di terze parti, purché affidabili e coerenti con lo stile e l'argomento del testo.
4. Terminologia: così come per lo stile ed il registro, la traduzione dovrà rispettare la terminologia specialistica del settore di appartenenza del testo

---

<sup>62</sup> In questa sede non si è tenuto conto della grafica. In ambito professionale, i problemi di grafica vengono valutati al termine del processo di impaginazione e, salvo diversamente specificato dagli accordi tra cliente e traduttore o agenzia, essi sono di competenza del reparto grafico e pertanto esclusi dalla valutazione.



e, se presenti, anche eventuali glossari specialistici o altre risorse forniti dal cliente o da terze parti.

### **3.5.2 Gli errori individuati nel *corpus***

A partire dalle esigenze specificate sopra, abbiamo quindi scelto una serie di categorie e sottocategorie dal MQM.

Ricordiamo che il nucleo centrale del MQM è costituito dalle macrocategorie *Accuracy*, *Fluency*, *Locale convention*, *Style*, *Terminology*, *Verity* e *other*.

*Accuracy* fa riferimento al contenuto della traduzione e più nello specifico alla correttezza e alla completezza dei contenuti nel passaggio dal testo di partenza al testo di arrivo.

*Fluency* si riferisce alla forma del testo ossia se esso è scritto correttamente nella lingua di arrivo<sup>63</sup>.

*Locale convention* comprende tutte le caratteristiche localizzabili di un testo, dalla valuta, al formato di data e ora, ai numeri, alle unità di misura e varianti ortografiche.

La categoria *style* comprende gli elementi che fanno capo allo stile inteso sia come conformità ad una *style guide* o a riferimenti specifici quali testi paralleli o precedenti traduzioni, sia come conformità alle caratteristiche stilistiche determinate dal registro in cui è collocato il testo.

*Terminology* si riferisce all'utilizzo della terminologia specifica del dominio di appartenenza del testo o alla conformità con glossari o altri riferimenti forniti dal cliente.

In ultima analisi, *Verity* fa riferimento ad elementi che possono essere di natura legale, pratica e culturale che devono essere adattati alla cultura del paese della

---

<sup>63</sup> Ricordiamo che questa categoria è applicabile anche alla valutazione del testo sorgente.

lingua di arrivo<sup>64</sup>. In questa categoria, ricadono elementi come riferimenti normativi specifici del paese della lingua di partenza che non hanno equivalenti nei paesi della lingua di arrivo, procedure incomprensibili che non permettono all'utente di realizzare un'operazione su una macchina, riferimenti culturali inesistenti nei paesi di destinazione della traduzione, etc.

La tabella 19 mostra le categorie e le sottocategorie selezionate sulla base dei criteri utilizzati per l'individuazione degli errori:

| Categoria   | Sottocategoria   |
|-------------|--|
| ACCURACY    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Mistranslation</b> (include ambiguous translation; date/time; Entity (name or place); false friend; unit conversion)</li> <li>- <b>Improper exact TM match</b></li> <li>- <b>Addition</b></li> <li>- <b>Omission</b></li> <li>- <b>Untranslated</b></li> </ul>   |
| FLUENCY     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Cohesion</b></li> <li>- <b>Coherence</b></li> <li>- <b>Inconsistency</b></li> <li>- <b>Ambiguity</b></li> <li>- <b>Grammar</b> (include function, agreement, POS, tense-mood-aspect, word-order)</li> <li>- <b>Spelling</b> (capitalizations, diacritics)</li> <li>- <b>Typography</b> (whitespaces, brackets)</li> <li>- <b>Ortography</b></li> </ul> |
| STYLE       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Register</b></li> <li>- <b>Awkward</b></li> <li>- <b>Inconsistent</b></li> <li>- <b>Third-party style</b></li> <li>- <b>Unidiomatic</b></li> </ul>   |
| TERMINOLOGY | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Inconsistent with termbase</b> (include: company terminology; third-party termbase)</li> <li>- <b>Inconsistent with domain</b></li> <li>- <b>Inconsistent use of terminology</b></li> </ul>  |

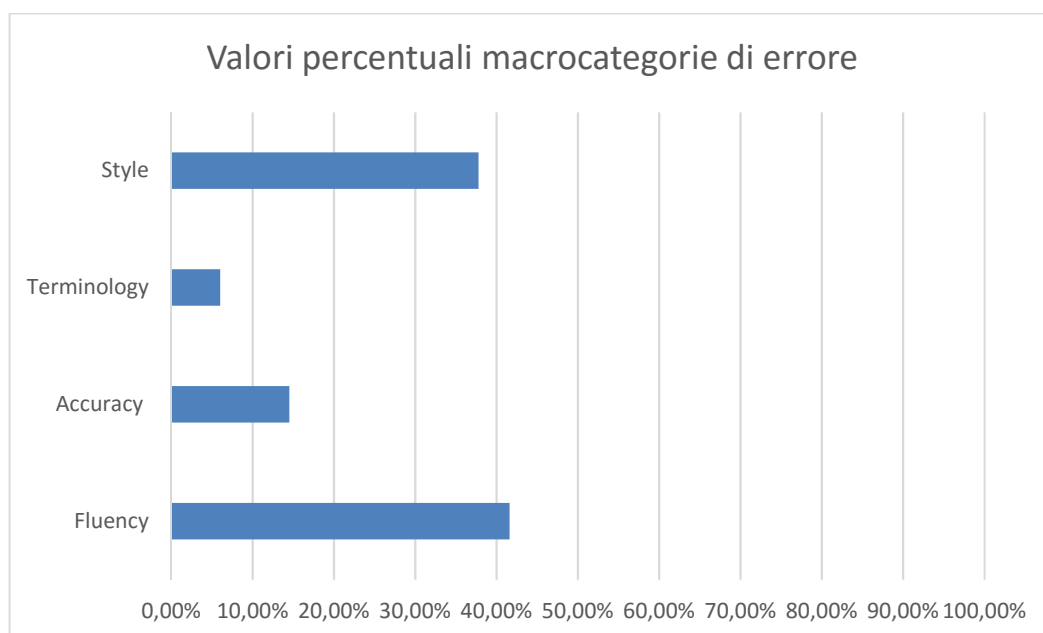
---

<sup>64</sup> In generale, durante la stesura di documentazione destinata alla traduzione multilingue, gli elementi *culture-specific* devono essere attentamente controllati all'origine, proprio per rendere più semplice il processo di internazionalizzazione della documentazione (esempi di elementi *culture-specific* sono riferimenti a normative locali del paese di produzione di un dispositivo, supporti come spine o prese per i collegamenti elettrici che possono variare da paese a paese, etc.).

| LOCALE – CONVENTION |                              |
|---------------------|------------------------------|
|                     | - Address format             |
|                     | - Calendar type              |
|                     | - Currency format            |
|                     | - Date format                |
|                     | - Measurement format         |
|                     | - National language standard |
|                     | - Telephone format           |
|                     | - Name format                |
|                     | - Time format                |

**Tabella 19:** Categorie di errori selezionate per il genere procedurale

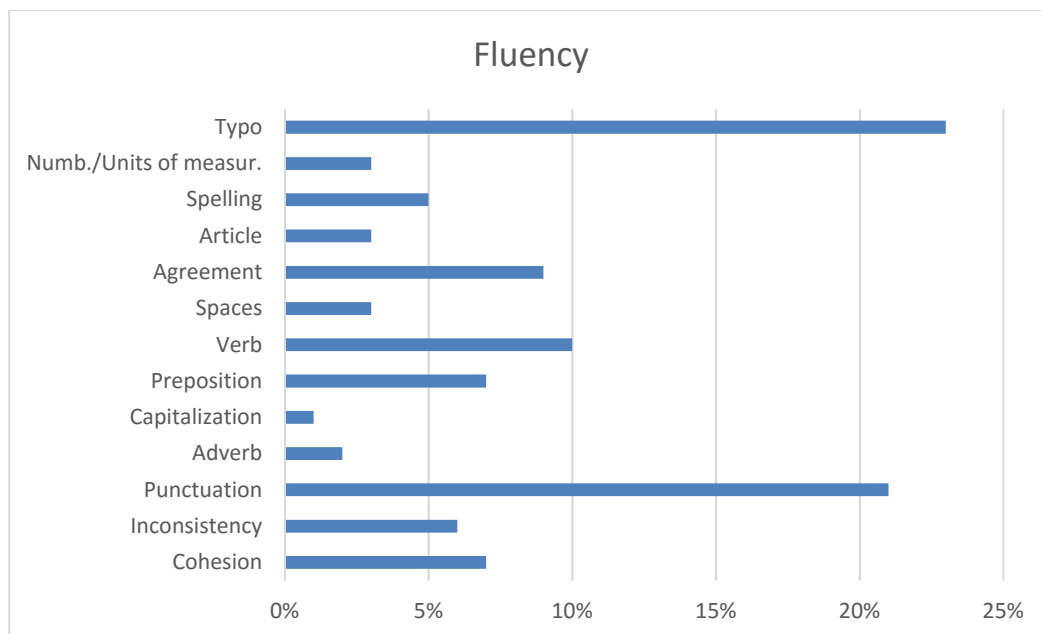
Dall’analisi sono state individuate complessivamente 350 problematiche di diversa natura (e 45 casi di errori “duplicati” ossia presenti in segmenti ripetuti) che sono state classificate in accordo con le categorie in tabella 19. Il grafico in figura 34 mostra la quantità di errori espressa in percentuale rilevata per ciascuna macrocategoria.



**Figura 34:** Macrocategorie di errori rilevati all’interno del *corpus*

La maggior parte degli errori rilevati si divide tra le categorie *fluency* (42%) e *style* (38%) seguite da *accuracy* (14 %) e *terminology* (6%).

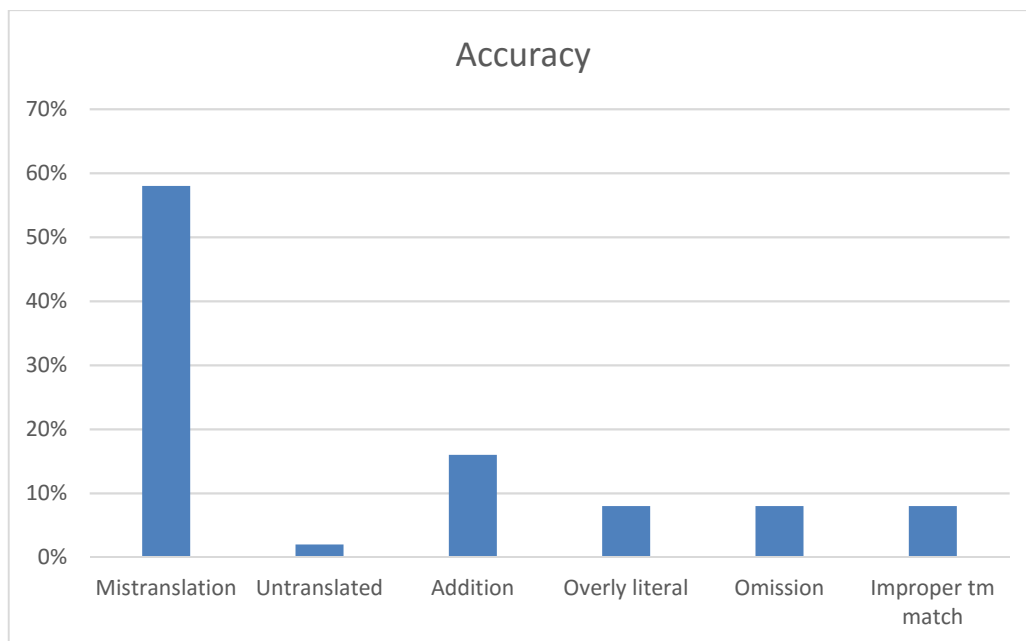
All’interno di ciascuna macrocategoria si è cercato di suddividere gli errori in maniera molto granulare come mostrano figura 35 e 36.



**Figura 35:** Sottocategorie di errori per la macrocategoria *fluency*

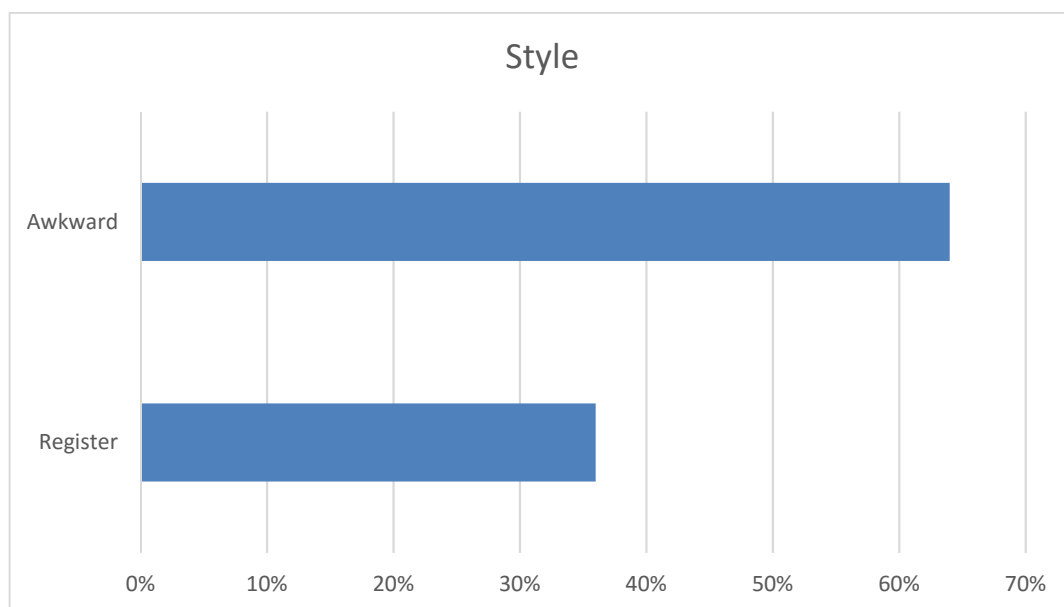
Nell'ambito della categoria *fluency* gli errori sono così distribuiti: il 7% sono errori relativi alla coesione delle informazioni all'interno del testo, il 6% si riferiscono ad incoerenze di tipo lessicale; il 21% sono errori di punteggiatura (ad es. virgole); il 2% sono errori relativi all'utilizzo di forme avverbiali non adeguate; l'1% sono errori relativi all'uso di maiuscole/minuscole; il 7% sono errori relativi all'uso corretto delle preposizioni; il 10% fanno riferimento all'utilizzo corretto dei verbi (ad esempio verbi transitivi/intransitivi); il 3% fa riferimento alla presenza di doppi spazi o spazi alla fine del segmento; il 9% fa riferimento alle concordanze (soggetto\verbo; sostantivo\aggettivo); il 3% fa riferimento alla presenza/assenza articoli; il 5% fa riferimento ad errori di *spelling*; il 3% fa riferimento all'uso di unità di misura e/o numeri non localizzati correttamente<sup>65</sup>; il 23% sono errori di battitura (ad esempio: porzioni di testo ripetute e non cancellate).

<sup>65</sup> Pesando poco sul totale degli errori, abbiamo deciso di inserire gli errori relativi alla corretta localizzazione dei numeri e delle unità di misura all'interno della *fluency*, che abbiamo ritenuto potesse prestarsi bene ad accogliere anche questo tipo di errori facendo riferimento all'utilizzo corretto delle norme di grammaticali e di scrittura di una lingua.



**Figura 36:** Sottocategorie di errori rilevate per la macrocategoria *accuracy*

Sotto la categoria *accuracy* abbiamo incluso gli errori relativi al trasferimento dei contenuti così distribuiti: il 25% sono errori relativi a traduzioni non corrette; il 2% sono errori relativi a elementi non tradotti nel testo; il 16% sono aggiunte (non necessarie) al testo; l'8% sono traduzioni eccessivamente letterali; l'8% sono errori relativi ad omissioni di elementi (importanti) nel testo; l'8% sono traduzioni provenienti da *match* incorretti delle memorie di traduzione.



**Figura 37:** Sottocategorie di errori rilevate per la macrocategoria *style*

Nella categoria *Style* gli errori sono così distribuiti: 36% *register* e 64% *awkward* come mostrato in figura 37.

Da un punto di vista quantitativo, i dati indicano la prevalenza degli errori di *fluency* e *style* che indicano problemi relativi al corretto uso della lingua. Da un lato gli errori di *fluency* indicano un uso grammaticalmente non corretto dei mezzi linguistici e dall'altro gli errori di *style* indicano un utilizzo di risorse linguistiche non adatte al contesto comunicativo di riferimento. Gli errori di battitura (*typo*) e punteggiatura danno un'idea di come materialmente avvenga il lavoro del traduttore che, all'interno del CAT Tool, copia il segmento *source* all'interno del segmento *target* e inserisce lì la propria traduzione. La battitura del testo, la formulazione e la rilettura della traduzione avvengono velocemente e, se non viene fatto un ulteriore controllo finale, spesso possono restare tracce indesiderate del processo. Sebbene le impostazioni degli strumenti per il controllo automatico consentano di verificare ortografia e punteggiatura, in alcuni casi, si rivelano insufficienti perché alcuni tipi di errori (concordanze, parole ortograficamente non corrette ma di senso compiuto, virgole per separare le proposizioni, etc.) non possono essere rilevati automaticamente.

Nella tabella sotto, sono riportati alcuni esempi di *typo* individuati nei testi.

|   | Source   | Target   | Text       |
|---|--|--|------------|
| 1 | When you click the PREP step hand switch quickly three times, the Pre-set Memory station LED (PXP-60HF: 1-8) will blink sequentially as well as the kV and mAs LED readouts. | Quando si <b>premere</b> velocemente per tre volte lo step PREP del comando manuale, i LED delle memorie preimpostate (PXP: da 1 a 8) iniziano a lampeggiare a turno, così come i LED degli indicatori kV e mAs. | 11_MUM_MDA |
| 2 | The back-up lamp comes on when the shift lever or directional control lever is placed in reverse position.   | Il proiettore di retromarcia <b>di</b> accende quando la leva del cambio o la leva di comando della direzione vengono posizionate sulla retromarcia.   | 14_MO_OM   |

|   |   |  |                  |
|---|---|--|------------------|
|   |   |  |                  |
| 3 | Unscrew the fixing screws in the upper right and left corner of the oven door.  | Svitare le viti di fissaggio nell'angolo superiore destro e <b>nell'angolo</b> superiore sinistro della porta del forno.   | <b>15_MU_TR</b>  |
| 4 | Everyone working with the machine must be familiar with this manual.  | Tutti coloro che <b>lavoro</b> sulla macchina devono avere familiarità con questo manuale.   | <b>16_MU_MN</b>  |
| 5 | Make sure that there is non-slip flooring in areas that can become wet or dirty from animal fat.  | Assicurarsi che <b>via</b> sia pavimentazione antiscivolo nelle zone che possono venire bagnate o sporcate con grasso animale.   | <b>16_MU_MN</b>  |
| 6 | The broiler hangs vertically with his legs in the holder of a special cut up shackle and is lead by the chain transporter through the machines and the shackle turning devices. | Il pollo da carne è appeso in verticale con le zampe nel supporto di <b>un</b> speciale ceppo di taglio e viene condotto dal trasportatore a catena attraverso le macchine e i dispositivi di rotazione ceppi. | <b>17_MU_MN</b>  |
| 7 | When the body has lowered and while driving off, allow about 5 minutes before switching the tipper control from "lowering" position to "neutral" position.                      | Quando il cassone si è riabbassato e mentre ci si allontana con il mezzo, attendere 5 <b>munti</b> circa prima di portare il comando dalla posizione "Abbassamento" alla posizione "Neutro".                   | <b>19_IFM_HV</b> |

**Tabella 20:** Esempi di *typo* rilevati nel *corpus*

Altri esempi di errori della categoria *fluency* riguardano l'uso appropriato dei verbi (modo, tempo, declinazione e aspetto), delle preposizioni, delle unità di

misura<sup>66</sup>, delle concordanze, ma anche la coerenza e la coesione all'interno del testo<sup>67</sup>.

|   | Source   | Target   | Riformulazione   | Text      |
|---|--|--|--|-----------|
| 1 | A power supply produces a high voltage charge which is supplied to the applicator, creating an electrostatic field between the applicator and the target object. | Un alimentatore produce una carica ad alta tensione che viene <b>alimentata all'applicatore</b> , creando un campo elettrostatico tra l'applicatore e l'oggetto da trattare.                 | Un alimentatore produce una carica ad alta tensione <b>che alimenta l'applicatore</b> , creando un campo elettrostatico tra l'applicatore e l'oggetto da trattare. | 02_MAT_OM |
| 2 | The features of the EV series guns include:  | Le caratteristiche <b>della pistole</b> della serie EV comprendono:  | Le caratteristiche delle <b>pistole</b> della serie EV comprendono:  | 02_MAT_OM |
| 3 | Leave 12-24 inches of extra length on all lines to prevent extreme tension being applied to these lines during robot movement.                                   | Lasciare una lunghezza aggiuntiva di 30-60 cm. ( <b>12-24 pollici</b> ) su tutte le linee per impedire che queste <b>sono</b> soggette a una tensione estrema durante i movimenti del robot. | Lasciare una lunghezza aggiuntiva di 30-60 cm su tutte le linee per evitare che vengano sottoposte a una tensione eccessiva durante i movimenti del robot.         | 02_MAT_OM |
| 4 | For HVLP operation (max. 10 psi, -0.7 bar cap pressure),   | Per il funzionamento HVLP (max. 10 psi, -0,7 bar di pressione del tappo), <b>NON</b>   | Per il funzionamento HVLP (max. 10 psi; -0,7 bar di  | 02_MAT_OM |

<sup>66</sup> L'uso di unità di misura appropriato per la lingua di arrivo dovrebbe rilevato in una categoria a parte (*internationalization*). Negli esempi rilevati, però, le unità di misura sono state correttamente localizzate ma è stato lasciato anche il valore espresso con l'unità di misura del testo sorgente. Salvo diversamente specificato da apposite istruzioni (del cliente) o da esigenze determinate da impostazioni specifiche del dispositivo, nel testo target dovrebbero essere sempre localizzate.

<sup>67</sup> L'esempio 11 riporta un esempio di incoerenza derivante dal testo sorgente, all'interno del quale è sempre stato usato il termine *cuvette* per indicare i portacampioni utilizzati per le analisi con il luminometro. Il traduttore qui è rimasto fedele all'originale pur segnalando l'incoerenza.



|           |   |  |  |                  |
|-----------|---|--|--|------------------|
|           | <b>DO NOT</b> exceed the air inlet pressure, which was read at the gun base before the tubing manifolds, given as follows:                          | superare la <b>pressione</b> d'ingresso dell'aria che <b>appariva</b> sulla base della pistola davanti ai collettori dei tubi, indicata come segue:  | pressione del tappo), <b>NON</b> superare la pressione d'ingresso dell'aria visualizzata sulla base della pistola davanti ai collettori dei tubi, indicata di seguito: |                  |
| <b>5</b>  | Pay particular attention to the air side, since it can be damaged by solvent contact.   | Prestare particolare attenzione al lato dell'aria, in quanto può essere <b>danneggiata</b> dal contatto con il solvente.   | Prestare particolare attenzione al lato dell'aria, perché può essere <b>danneggiato</b> dal contatto con il solvente.  | <b>02_MAT_OM</b> |
| <b>6</b>  | Inspect the needle and seat assembly \[4] for wear. Replace both needle and seat at the same time because they are a matched set.                   | Ispezionare il gruppo <b>sede e ago</b> \[4] per indizi di usura.<br><br>Sostituire contemporaneamente <b>l'ago e la sede</b> in quanto sono parti accoppiate.   |  | <b>02_MAT_OM</b> |
| <b>10</b> | Check there is one hinge pin at the front and one at the rear on the side you wish to tip.<br><br><i>Unsecured hinge pins are a threat to life.</i> | Verificare che vi sia un <b>perno di incernieramento</b> sul fronte e uno sul retro del lato sul quale si desidera ribaltare il cassone.<br><br><i>I perni delle cerniere non fissati rappresentano un pericolo per la vita.</i> |  | <b>19_IFM_HV</b> |
| <b>11</b> | The carrier rail with the tube holder moves into the measurement  | La guida di scorrimento con il portacampioni entra nella camera di misurazione   | *in questo caso, fiala era una incoerenza causata dal testo sorgente, in cui   | <b>22_GU_PR</b>  |

|  |  |   |  |  |
|--|--|---|--|--|
|  | chamber, positioning the <b>vial</b> exactly beside the photomultiplier. | posizionando la <b>fiala</b> esattamente di fianco al fotomoltiplicatore. | era sempre stato utilizzato il termine <i>cuvette</i> (cuvetta). |  |
|--|--|---|--|--|

**Tabella 21:** Esempi di errori della categoria *fluency* rilevati nel *corpus*

Per quanto concerne lo stile, sono stati considerati tutti quei segmenti in cui la traduzione, seppur comprensibile, presentava problemi di formulazione al punto da sembrare goffa e poco naturale ad un parlante nativo della lingua d'arrivo. Accanto alla traduzione originale, nella tabella sotto si è presentata una riscrittura del testo, per la quale si è tenuto conto dei criteri di brevità, semplicità e leggibilità<sup>68</sup>.

|   | Source  | Target   | Riformulazione   | Text      |
|---|---|--|--|-----------|
| 1 | If you can see that the instrument has become unsafe to use, switch it off and disconnect it from the power supply  | Se si ritiene che lo strumento non sia più sicuro da utilizzare, spegnere lo strumento e scollegarlo dall'alimentazione elettrica.   | Se l'utilizzo dello strumento non è più sicuro, spegnerlo e scollegarlo dall'alimentazione elettrica.  | 22_GU_PR  |
| 2 | In case of outdoor installation, the chiller must be protected against precipitation with a roof, and must be installed in such a way that the control panel receives as little sunlight as possible. | In caso di installazione all'aperto, è indispensabile proteggere il refrigeratore dalle precipitazioni con un tetto, nonché installarlo in modo che il pannello di controllo riceva la minima quantità possibile di luce solare. | Se installato all'aperto, sistemare il refrigeratore sotto un tetto al riparo dalle intemperie e verificare che il pannello di controllo non sia esposto ad eccessiva luce solare. | 25_MUM_TM |
| 3 | Electronics and optics components can   | I componenti elettronici e ottici sono in grado di resistere a temperature   | I componenti elettronici e ottici resistono meglio alle  | 25_MUM_TM |

<sup>68</sup> Se confrontate con la traduzione originale, le riscritture risultano in media più brevi in termini di numero di parole e caratteri per frase.

|   |  |  |  |           |
|---|--|--|--|-----------|
|   | withstand lower temperatures when inert than when powered.   | inferiori quando sono spenti di quando sono alimentati.  | basse temperature se scollegati dall'alimentazione.  |           |
| 4 | Never use equipment intended for use in water-borne installations to spray solvent based materials.  | Non utilizzare mai apparecchiature destinate all'uso in impianti per vernici idrosolubili per spruzzare materiali a base solvente.   | Non utilizzare apparecchiature per vernici idrosolubili per spruzzare materiali a base di solventi.  | 01_MAT_OM |
| 5 | <b>Electrical Discharge</b><br><br>There is a high voltage device that can induce an electrical charge on ungrounded objects which is capable of igniting coating materials.   | <b>Scarica Elettrica</b><br><br>È presente un dispositivo ad alta tensione che può provocare ad oggetti non collegati a terra una carica elettrica in grado di incendiare i materiali di rivestimento.   | <b>Scarica Elettrica</b><br><br>È presente un dispositivo ad alta tensione che può trasmettere una scarica elettrica agli oggetti non collegati a terra e incendiarne i materiali di rivestimento.                             | 01_MAT_OM |
| 6 | When using an electrostatic handgun, operators must assure contact with the handle of the applicator via conductive gloves or gloves with the palm section cut out.  | Durante l'uso di una pistola elettrostatica, gli operatori devono assicurare il contatto con l'impugnatura dell'applicatore tramite guanti conduttivi o guanti con la sezione del palmo ritagliata.  | Se utilizzano una pistola elettrostatica, gli operatori devono impugnare l'applicatore indossando guanti conduttivi o guanti con la sezione del palmo ritagliata.  | 01_MAT_OM |
| 7 | If the equipment is likely to come into contact with aggressive substances, then it is the responsibility of the user to take suitable precautions that prevent it from being adversely affected, thus ensuring that the type of | Se è prevista la possibilità che l'apparecchiatura venga a contatto con sostanze aggressive, è responsabilità dell'utilizzatore adottare precauzioni idonee ad impedire che ne risulti danneggiata, garantendo che il tipo di protezione fornita dall'apparecchiatura non venga compromessa. | In caso di impiego di sostanze aggressive sull'apparecchiatura, l'utilizzatore dovrà adottare precauzioni atte a prevenire eventuali danni e assicurarsi che la protezione fornita dall'apparecchiatura non venga compromessa. | 01_MAT_OM |

|           |  |   |   |                  |
|-----------|--|---|---|------------------|
|           | protection provided by the equipment is not compromised.   |   |   |                  |
| <b>8</b>  | In either mode, the kV setpoint can be viewed by pushing and holding the View/Change Setpoint switch (see Figure 8) on the front of the MP.      | In entrambe le modalità il setpoint kV può essere visualizzato premendo e tenendo premuto l'interruttore di Visualizzazione/Modifica Setpoint (vedere Figura 8) sulla parte anteriore del MP. | In entrambe le modalità, il setpoint kV può essere visualizzato tenendo premuto l'interruttore Visualizza/Modifica Setpoint (v.Fig.8) sulla parte anteriore del MP. | <b>01_MAT_OM</b> |
| <b>9</b>  | Schedules should be established by the user, based on the following general information and observations of the initial production requirements. | Devono essere definiti programmi dall'utente, basati sulle seguenti informazioni generali e osservazioni riguardanti i requisiti iniziali di produzione.                                      | L'utente dovrà stabilire i programmi di manutenzione in base alle seguenti informazioni e osservazioni generali relative ai requisiti iniziali di produzione.       | <b>02_MAT_OM</b> |
| <b>10</b> | Since the spindle is rotated one revolution for each predetermined feed of the Z-axis (thread lead), a floating tap does not need to be used.    | Dato che la rotazione del mandrino viene eseguita un giro per ogni predeterminato avanzamento dell'asse Z (passo), non è necessario utilizzare un maschio flottante.                          | Dato che il mandrino viene ruotato di un giro per ogni avanzamento predeterminato dell'asse Z (passo), non è necessario utilizzare un maschio flottante.            | <b>03_MF_MAK</b> |
| <b>11</b> | Compressed air can be used and will work best when blown through the coil from the non-air side when possible.                                   | Si può usare aria compressa e tale metodo funzionerà al meglio quando l'aria viene soffiata attraverso la serpentina non dal lato dell'aria, quando possibile.                                | Può essere utilizzata l'aria compressa, che funzionerà meglio, se soffiata attraverso la serpentina dal lato da cui non fuoriesce aria.                             | <b>04_MM_CTK</b> |
| <b>12</b> | Specific safety messages are in applicable parts of this manual when potential   | I messaggi specifici sulla sicurezza sono riportati nelle parti applicabili del presente manuale, nei casi in cui possono verificarsi   | Nelle parti applicabili del presente manuale sono presenti messaggi specifici sulla sicurezza che si  | <b>05_MO_LY</b>  |

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
|  | hazards may occur if the instructions or procedures are not followed. | potenziali rischi qualora le istruzioni o le procedure non siano rispettate. | riferiscono ai potenziali rischi derivanti dal mancato rispetto di istruzioni o procedure. |  |
|--|---|--|--|--|

**Tabella 22:** Esempi di errori della categoria *Style*

Dal punto di vista del registro, sono stati rilevati problemi minori (che non rendono incomprensibile il testo) determinati dalla scelta di mezzi linguistici non appropriati al contesto comunicativo; spesso si tratta di espressioni eccessivamente formali o letterarie (cfr. esempi 3, 5, 6, 7 in tabella 23) o poco appropriate al contesto di un manuale di istruzioni (cfr. esempi 1, 2, 4, 8,10).

|   | Source  | Target  | Riformulazione  | Text     |
|---|---|---|---|----------|
| 1 | This document is not contractual and contains information corresponding to the level of technology at the date of release.                | Il presente documento non ha natura contrattuale e contiene informazioni <b>commensurate</b> allo stato della tecnologia alla data della pubblicazione.   | Il presente documento non ha natura contrattuale e contiene informazioni che rappresentano lo stato della tecnologia alla data di pubblicazione.                                    | 24_MI_SC |
| 2 | Chapters A to D: all the information needed to understand, install, use, perform the maintenance for the standard version of this device. | Capitoli da A a D: questi capitoli forniscono tutte le informazioni necessarie per <b>familiarizzarsi</b> con la versione standard del dispositivo, nonché per installarlo, utilizzarlo ed eseguirne la manutenzione. | Capitoli da A a D: forniscono tutte le informazioni necessarie per la comprensione, l'installazione, l'utilizzo e la manutenzione della versione standard del presente dispositivo. | 24_MI_SC |
| 3 | As long as the reset button is not pressed and the power supply to the sorter is not interrupted, only                                    | <b>Fintantoché</b> non si preme il tasto di reset e non si interrompe l'alimentazione elettrica della   | Il riscaldamento off-line resta in funzione fino a che non viene premuto il tasto di reset e non viene interrotta   | 24_MI_SC |

|          |  |  |  |                  |
|----------|--|--|--|------------------|
|          | the offline heating will be functional.  | selezionatrice, rimane in funzione soltanto il riscaldamento off-line.   | l'alimentazione elettrica della selezionatrice.  |                  |
| <b>4</b> | <p>When making the connection, line the red dot on the connector with the red mark on the receptacle and push in until it clicks.</p> <p>To remove, simply pull back on the knurled portion of the connector.</p>  | <p>Quando si effettua il collegamento, allineare il puntino rosso sul connettore al segno rosso sulla presa e premere fino a udire un clic. Per <b>toglierlo</b>, tirare semplicemente afferrando la parte zigrinata del connettore.</p>   | <p>Quando si effettua il collegamento, allineare il puntino rosso sul connettore al segno rosso sulla presa e premere fino a udire un clic. Per rimuovere il collegamento, semplicemente tirare afferrando la parte zigrinata del connettore.</p>                                | <b>01_MAT_OM</b> |
| <b>5</b> | <p>If it is necessary or desired to run the interlock and I/O cable(s) through conduit, an adapter can be readily purchased that converts the PG21 male threads of the P3 connector housing to 3/4" NPT male threads.</p>  | <p>Se è necessario oppure <b>auspicabile</b> posare i cavi di I/O e di asservimento attraverso una canalina è possibile acquistare un adattatore in grado di convertire le filettature maschio PG21 dell'alloggiamento del connettore P3 in filettature maschio NPT da 3/4".</p>   | <p>Se è necessario o si vuole posare i cavi di I/O e di asservimento all'interno una canalina, acquistare un adattatore per convertire le filettature maschio PG21 dell'alloggiamento del connettore P3 in filettature maschio NPT da 3/4".</p>                                  | <b>01_MAT_OM</b> |
| <b>6</b> | <p>The best way to do this is to use a conductive connector/fitting at each end of the cable/conduit that makes contact to the shield/conduit in a full 360° circle around the shield/conduit and makes contact to the grounded enclosure in the same fashion.</p> | <p>A tale scopo, la soluzione migliore consiste nell'utilizzare un connettore/raccordo conduttivo a ciascuna estremità del cavo/tubo protettivo che faccia contatto con la schermatura/tubo protettivo <b>a mò di</b> cerchio completo a 360° intorno alla schermatura/tubo protettivo e che faccia contatto con gli alloggiamenti</p> | <p>A tale scopo, la soluzione migliore consiste nell'utilizzare un connettore o un raccordo conduttivo su entrambe le estremità del cavo/canalina, che avvolga a 360° la schermatura/canalina e che sia a contatto con gli alloggiamenti collegati a terra allo stesso modo.</p> | <b>01_MAT_OM</b> |

|           |   |  |  |                  |
|-----------|---|--|--|------------------|
|           |   | messi a terra allo stesso modo.  |  |                  |
| <b>7</b>  | A low voltage control cable is supplied with the gun to connect the cascade to the MP power supply. | Un cavo di controllo a bassa tensione è <b>fornito a corredo</b> della pistola per collegare il trasformatore a cascata all'alimentatore MP. | Insieme alla pistola viene fornito un cavo di controllo a bassa tensione per collegare il trasformatore a cascata all'alimentatore MP. | <b>01_MAT_OM</b> |
| <b>8</b>  | When the target part is finished and a color change is desired, insure voltage is turned off.       | Quando la parte da verniciare è ultimata e si desidera effettuare un cambio colore, accertarsi che la tensione sia <b>spenta</b> .           | Quando la parte da verniciare è ultimata e si desidera effettuare un cambio colore, accertarsi che la tensione sia disattivata.        | <b>01_MAT_OM</b> |
| <b>10</b> | Never work alone on high voltage circuits on the refrigeration unit.                                | Non operare <b>soli</b> su circuiti dell'alta tensione dell'unità di refrigerazione.   | Non intervenire da soli sui circuiti dell'alta tensione dell'unità di refrigerazione.  | <b>04_MM_CTK</b> |

**Tabella 23:** Esempi di errori della categoria *Register*

Per quanto concerne gli errori di *accuracy*, i più rilevanti a causa del loro impatto sul contenuto, sono quelli appartenenti alla sottocategoria *mistranslation*, che indica la trasmissione distorta del contenuto referenziale del testo di partenza (Scarpa 2008 p. 208).

|          | <b>Source</b>   | <b>Target</b>  | <b>Riformulazione</b>  | <b>Text</b>     |
|----------|---|--|--|-----------------|
| <b>1</b> | Completed bale larger than target full bale size: bar graph color red | Barra completa più grande delle dimensioni finali della barra completa: colore rosso del grafico a barre | Balla completata più grande delle dimensioni previste per la balla finita: grafico a barre rosso | <b>05_MO_LY</b> |

|   |  |   |  |                  |
|---|--|---|--|------------------|
| 2 | (1)Do not run out of the battery's electrolyte.  | (1) Non far funzionare senza elettrolita della batteria.  | (1) La batteria deve essere sempre provvista di elettrolita.   | <b>07_MO_OM</b>  |
| 3 | The control unit and gun ends of these cables attach as described in the standard low voltage cable section above. | Le estremità della pistola e dell'unità di controllo di questi cavi vengono collegate come descritto nella sezione del cavo a bassa tensione standard di cui sopra. | Le estremità della pistola e dell'unità di controllo di questi cavi vengono collegate come descritto nel paragrafo relativo al cavo a bassa tensione standard. | <b>01_MAT_OM</b> |
| 4 | When forks are lifted up, put blocks under an inner mast not to fall down forks and mast.                          | Quando le forze vengono sollevate, disporre blocchi al di sotto del montante interno per non far cadere le forche ed il montante.                                   | Quando le forche vengono sollevate, disporre dei blocchi sotto il montante interno per impedire che le forche e il montante cadano.                            | <b>07_MO_OM</b>  |
| 5 | Do not enter under the truck while jacking up the truck.   | Non entrare nel carrello mentre si solleva il carrello.   | Non sostare sotto il carrello quando viene sollevato.  | <b>07_MO_OM</b>  |
| 6 | The intense and feeble circuits in the instrument adopt optoelectronic isolator and control relay.                 | I circuiti ad alta e bassa intensità del quadro strumenti sono dotati di separazione optoelettronica con relè di controllo.   | I circuiti ad alta e bassa intensità del quadro strumenti sono dotati di isolamento optoelettronico e relè di controllo.                                       |                  |
| 7 | "E" means empty, "F" means "filled".   | "E" significa vuoto (empty), "F" significa pieno (full).  | "E" significa vuoto (empty), "F" significa pieno (filled).   | <b>14_MO_OM</b>  |
| 8 | When using engine braking, don't operate directional and speed control levers.                                     | Quando si frena utilizzando il motore, non utilizzare le leve di comando della direzione e della velocità.  | Quando si utilizza il freno motore, non azionare le leve di direzione e di controllo della velocità.   | <b>14_MO_OM</b>  |



|    |  |  |   |           |
|----|--|--|---|-----------|
| 9  | Ventilate well when in an enclosed space and when charging.                              | Ventilare bene un luogo chiuso e durante la presa del carico.  | Arieggiare bene in luoghi chiusi e durante la ricarica della batteria.  | 14_MO_OM  |
| 10 | In fact, at this pre-set temperature the meat is cooked to medium.                       | A questa temperatura preimpostata, infatti, la carne è cotta al punto.   | A questa temperatura preimpostata, la carne è a cottura media.  | 15_MU_TR  |
| 11 | The turning segment should be in the on-or off-position.                                 | Il segmento di rotazione deve essere in posizione "on" oppure "on".  | Il segmento di rotazione deve essere in posizione "on" oppure "off".  | 16_MU_MN  |
| 12 | We do not recommend using loose foam pellets to protect the <i>MD CR Dental Reader</i> . | Si sconsiglia di utilizzare pallet di schiuma allentati per proteggere lo <i>Scanner per radiografia computerizzata dentale MD</i> . | Si consiglia di non utilizzare pellet di schiuma sfusi per proteggere lo <i>Scanner per radiografia computerizzata dentale MD</i> . | 23_MU_MDE |

**Tabella 24:** Esempi di errori della categoria *Accuracy (mistranslation)*

Nella categoria *terminology* sono stati rilevati errori derivanti dalla traduzione di termini tecnici. A tal proposito, occorre dire che la creazione di un glossario<sup>69</sup> prima della traduzione è di grande aiuto per evitare questo tipo di problemi.

|   | Source   | Target   | Riformulazione   | Text      |
|---|--|--|--|-----------|
| 1 | a. All fluid passages contain stainless steel or nylon fittings.                 | a. Tutti i passaggi di fluidi sono dotati di raccordi in acciaio inox o in <b>nailon</b> . | a. Tutti i passaggi di fluidi sono dotati di raccordi in acciaio inox o in <b>nylon</b> .  | 01_MAT_OM |
| 2 | Strip the individual cable wires, install appropriate wire ferrules, and connect | Spellare i singoli fili dei cavi, installare <b>ghiere</b> appropriate dei fili            | Spellare i singoli cavi, installare i <b>terminali</b> appropriati e collegare i cavi alle | 01_MAT_OM |

<sup>69</sup> L'utilizzo di strumenti per l'estrazione semi-automatica della terminologia si rivelano molto utili a tal proposito (Cavallo 2008), un esempio di tali strumenti è il MultiTerm Extract, applicazione fornita nella suite di STUDIO 2015 e precedenti.

|   |  |  |   |                  |
|---|--|--|---|------------------|
|   | to the terminal blocks according to Table 1.   | e collegare (i cavi) alle morsettiere secondo la Tabella 1.  | morsettiere secondo la Tabella 1.   |                  |
| 3 | For maximum noise protection any user supplied input/output (I/O) wiring should be made using shielded cable or <b>conduit</b> which is connected to earth ground in a continuous 360° fashion at both ends. | Per la massima protezione contro i disturbi, qualsiasi collegamento di ingresso/uscita (I/O) fornito dall'utente deve essere realizzato mediante un cavo schermato (o <b>tubo protettivo</b> ) collegato ad una messa a terra in modo continuo su 360° ad entrambe le estremità. | Per limitare al massimo i disturbi, tutti i collegamenti di ingresso/uscita (I/O) eseguiti dall'utente devono essere realizzati con un cavo (o un <b>tubo portacavi</b> ) schermato, collegato a terra a 360° su entrambe le estremità. |                  |
| 4 | If Faraday cage areas are predominant on the item being painted, a lower voltage setting would aid in coating these areas.   | Se sull'articolo verniciato sono predominanti <b>aree di gabbia di Faraday</b> , nel verniciare queste aree potrebbe essere utile impostare la tensione su un valore inferiore.  | Se sull'articolo verniciato ci sono molte <b>aree schermate</b> , per la verniciatura, è utile impostare la tensione su un valore inferiore.  |                  |
| 5 | Alternatively, apply soapy water that has been built up into a lather to identify the gas leak location.   | In alternativa, applicare dell'acqua <b>saponosa</b> e schiumosa per identificare la posizione della perdita di gas.   | In alternativa, applicare dell'acqua <b>saponata</b> e schiumosa per identificare la posizione della perdita di gas.  | <b>03_MF_MAK</b> |
| 6 | Do not use <b>mineral spirits</b> , abrasive cleaners or other similar agents that may damage the safety decals  | Evitare l'uso di <b>alcol minerale</b> , detergenti abrasivi o altre sostanze simili che potrebbero danneggiare gli adesivi di sicurezza.  | Evitare l'uso di <b>solventi minerali</b> , detergenti abrasivi o altre sostanze simili che potrebbero danneggiare gli adesivi di sicurezza.  | <b>17_MU_MN</b>  |
| 7 | When the truck is parking, [1] display   | Quando il carrello è in parcheggio, [1] è  | Durante il parcheggio, sul  | <b>07_MO_OM</b>  |

|    |   |  |   |          |
|----|---|--|---|----------|
|    | on the liquid crystal displayer.  | visualizzato sul visualizzatore a cristalli liquidi.   | display a cristalli liquidi viene visualizzato [1].   |          |
| 8  | Be sure to once stop in front of the load to be lifted, and make certain that there is no obstacle, then engage the load by driving forwards. | Accertarsi di potersi fermare di fronte al carico da sollevare e che non vi sia alcun ostacolo, quindi <b>ingaggiare</b> il carico conducendo il carrello in avanti. | Accertarsi di potersi fermare di fronte al carico da sollevare e che non vi sia alcun ostacolo, quindi <b>prelevare</b> il carico conducendo il carrello in avanti. | 14_MO_OM |
| 9  | Also it is effective to keep the specified gravity up to 1.260, but not higher than this value.   | È efficace anche mantenere la <b>gravità specifica</b> a 1,260, ma senza superare mai questo valore.   | È efficace anche mantenere il <b>peso specifico</b> a 1,260, ma senza superare mai questo valore.   | 14_MO_OM |
| 10 | Wear relevant personal protection means (especially when working on high level).  | Indossare gli <b>equipaggiamenti di protezione personale</b> adeguati, specialmente se si lavora in altezza.   | Indossare i <b>dispositivi di protezione personale</b> adeguati, specialmente se si lavora in altezza.  | 17_MU_MN |

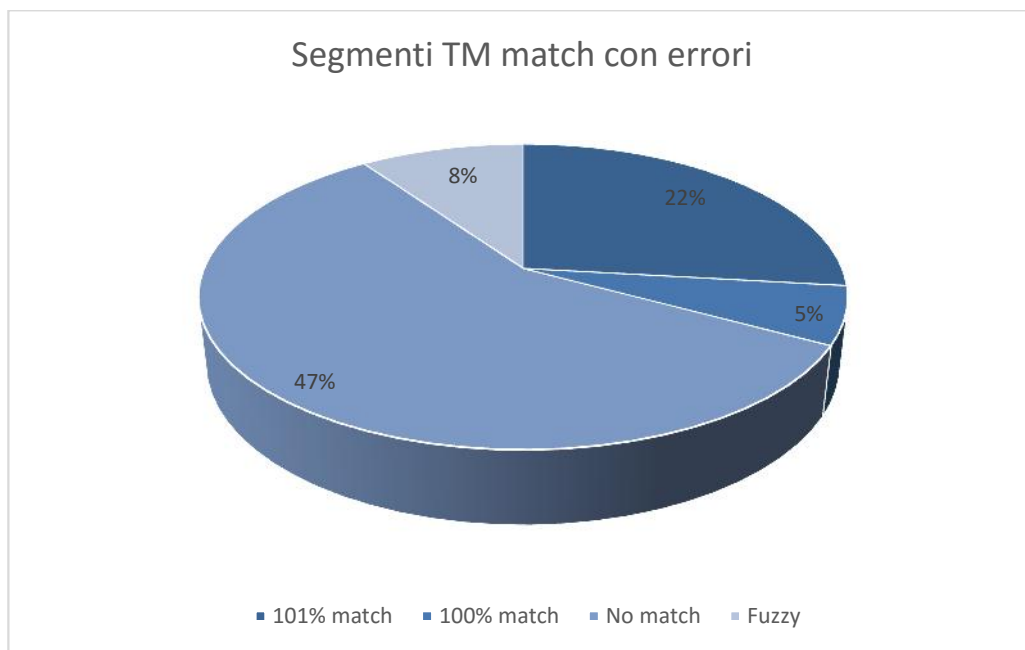
**Tabella 25:** Esempi di errori della categoria *Terminology*

Da un punto di vista quantitativo (cfr. figura 38), è stato rilevato che la maggior parte degli errori (47%) appartengono ai segmenti *no match*, ossia quei segmenti per i quali non ci sono riferimenti all'interno della memoria di traduzione e per i quali il traduttore deve fornire una traduzione originale. Particolarmente interessante è il fatto che il 35% degli errori totali proviene invece dalle memorie di traduzione, in particolare da *context match*<sup>70</sup> (22%), da 100% *match* (5%) e da *fuzzy match*<sup>71</sup> (8%). La presenza di errori all'interno dei *context match* suggerisce alcune riflessioni. La prima deriva dal fatto che i *context match* e i 100% spesso non vengono rivisti dai traduttori perché bloccati e perché esclusi dalla

<sup>70</sup> I *context match* o 101% *match* sono segmenti che corrispondono per traduzione e contesto al segmento presente nel testo da tradurre.

<sup>71</sup> Segmenti che hanno una diversa percentuale di somiglianza con il testo originale.

fatturazione (spesso su richiesta del cliente), cosa che incide sulla qualità del testo; la seconda è che la presenza di errori all'interno dei *match* di fascia alta deriva da probabili falle nel processo di *quality assurance* che possono essere riconducibili a controlli poco accurati delle traduzioni precedentemente immesse in memoria o ad un mancato controllo della qualità delle memorie di traduzione stesse, specie se queste sono state fornite dal cliente.



**Figura 38:** Fasce di *match* all'interno delle quali sono stati rilevati gli errori

A proposito degli errori rilevati, va osservato che l'8% del totale degli errori rilevati è riconducibile alla scarsa qualità del testo sorgente. La redazione dei manuali di istruzione non sempre viene eseguita da redattori tecnici professionisti, ma anche da tecnici specializzati nell'utilizzo della macchina o dai progettisti. In alcuni casi, le aziende cercano di redigere i propri manuali direttamente in inglese, pur non avendo i mezzi linguistici per farlo, per facilitare e ridurre i costi del processo di traduzione e per evitare l'*impasse* derivante dalla ricerca di traduttori con combinazioni linguistiche rare<sup>72</sup>. Da ciò derivano spesso manuali scritti male,

---

<sup>72</sup> Se i manuali vengono redatti in una lingua sorgente poco comune e devono essere tradotti in più lingue, spesso è difficile trovare traduttori professionisti con combinazioni linguistiche particolari (ad es. olandese>vietnamita, italiano> lettone, giapponese>russo, etc.), inoltre, se anche i traduttori venissero trovati il costo della traduzione con tali combinazioni linguistiche sarebbe comunque

il cui testo è mal strutturato o incomprensibile e richiede al traduttore uno sforzo non comune di ricostruzione del significato che, chiaramente, rallenta il processo di traduzione. Negli esempi riportati in Tabella 26, l'uso poco chiaro dei mezzi linguistici (1); la strutturazione delle informazioni in periodi lunghi, anziché utilizzare degli elenchi puntati (2); la ridondanza (3); l'ambiguità introdotta dal pronome relativo *which* il cui antecedente non è ben chiaro (4); l'ambiguità introdotta da una proposizione in cui il soggetto è omesso (5); il testo involuto (6); riferimenti anaforici a elementi non precedentemente menzionati (o dati per scontati) come in (7) rappresentano alcuni dei casi in cui le informazioni del testo sorgente, se non correttamente formulate e strutturate, possono causare problemi anche nel testo o, in caso di traduzioni in più lingue, nei testi di arrivo non solo in termini di traduzione ma anche di leggibilità e usabilità del testo.

---

maggiore rispetto a combinazioni più standard (in cui, per esempio, l'inglese è la lingua di partenza).

|   | Source   | Target   | Text     |
|---|--|--|----------|
| 1 | Do not <b>enter under</b> the truck while jacking up the truck.  | Non entrare nel carrello mentre si solleva il carrello.  | 07_MO_OM |
| 2 | This series of forklift trucks adopt advanced parts including wide view mast hoisting system, hydraulic steering unit, drive axle built-in wet brake, new stepless speed regulation control system; and are configured by imported components such as high quality Italian AC system controllers, Italian patented drive unit (built-in wet brake), large screen multi-functional LCD combination instrument, hydraulic AC motor and pulling AC motor for built-in temperature and speed sensors, so they have a lot of advantages such as good performance, easy operation, wide vision, flexible steering, reliable brake, strong power, low noise, no contamination and aesthetic appearance. | Questa serie di carrelli elevatori è dotata di componenti avanzati, come il sistema di traino con montante ad ampia visibilità, idroguida, freno a bagno d'olio integrato nell'asse anteriore, nuovo sistema di controllo continuo (stepless) della velocità, ed è configurata con componenti di importazione quali le centraline di sistema CA di alta qualità italiane, l'unità di azionamento (con freno a bagno d'olio integrato) brevettata italiana, il quadro strumenti con ampio schermo LCD multifunzione, il motore idraulico CA e il motore di trazione CA con sensori di temperatura e di velocità integrati, e pertanto offre numerosi vantaggi: ottime prestazioni, facilità d'uso, ampia visibilità, flessibilità dello sterzo, frenatura affidabile, potenza elevata, bassa rumorosità, assenza di inquinamento e aspetto esteticamente piacevole. | 09_MO_OM |
| 3 | (2) Keep the battery far away from the <b>direct sunshine, sun exposure</b> , rain and heat source over 2 meters.  | (2) Tenere la batteria al riparo dalla luce diretta del sole, dall'esposizione al sole, alla pioggia e alle fonti di calore, mantenendo una distanza di almeno 2 metri.  | 09_MO_OM |
| 4 | With the structure of front-wheel duplex-motor driving, the right and left front wheels respectively have drive axle, transmission case, brake unit and drive motor, <b>which</b> improves the working efficiency.   | Con la struttura a doppio motore di trazione sulle ruote anteriori, le ruote anteriori sono dotate, rispettivamente, di asse anteriore, riduttore, freno e motore di trazione per un funzionamento più efficiente.   | 10_MO_OM |
| 5 | <b>Notice:</b><br>The starting of hydraulic motor is controlled by the directional switch.<br><br>Press the accelerator pedal, the hydraulic motor will start working only when the directional switch is placed in  | <b>Attenzione:</b><br>L'avviamento del motore idraulico è comandato dall'inversore di marcia.<br><br>Premere il pedale dell'acceleratore; il motore entrerà in funzione solo quando l'inversore di marcia verrà messo in posizione di marcia avanti  | 10_MO_OM |

|   |  |  |            |
|---|--|--|------------|
|   | <p>forward or backward position.</p> <p><b>When exhausting, start the hydraulic motor</b>, slightly turn the steering wheel left and right freely (if any abnormality, turn off the power, find out reasons and eliminate the fault), steering wheels will be turned correspondingly to drain the air in the steering system.</p>  | <p>o di retromarcia.</p> <p>Quando la rotazione è affaticante, avviare il motore idraulico ruotando leggermente il volante a sinistra e a destra (in caso di anomalie, disinserire l'alimentazione, eseguire la ricerca dei guasti ed eliminarli), le ruote motrici gireranno di conseguenza, spurgando l'aria</p>   |            |
| 6 | <p>The PXP is suitable for use in all establishments, <b>including domestic establishments other than domestic</b> and those directly connected to the public low-voltage power supply network that supplies buildings used for domestic purposes.</p>   | <p>Il PXP è utilizzabile in tutti gli ambienti, compresi gli stabilimenti domestici e non, e quelli direttamente connessi con la rete elettrica pubblica a bassa tensione che alimenta gli edifici a scopo domestico.</p>  | 11_MUM_MDA |
| 7 | <p><b>1.7 Shackle position detection and resetter</b></p> <p>The resetter is a shackle turning device with three turning modules.</p> <p>In the table below is mentioned when a resetter and a shackle position detection has to be applied. <b>This risk</b> may occur when shackles pass by at low heights, traffic of people or material can lead to wrong positioned shackles.</p> <p>Cleaning personnel using high pressure pistols are able to change shackle positions regardless the height of the shackles.</p> | <p><b>1.7 Rilevamento della posizione dei ceppi e resetter</b></p> <p>Il resetter è un dispositivo di rotazione ceppi dotato di tre moduli di rotazione.</p> <p>La tabella sotto riportata indica le situazioni in cui è necessaria l'applicazione di un resetter e di un rilevamento della posizione dei ceppi. <b>Tale rischio</b> può verificarsi quando i ceppi scorrono ad altezze scarse o in presenza di troppe persone o troppo materiale che possono determinare l'errato posizionamento dei ceppi.</p> <p>Il personale addetto alla pulizia che utilizza pistole ad alta pressione è in grado di modificare la posizione dei ceppi indipendentemente dall'altezza dei ceppi.</p> | 16_MU_MN   |

**Tabella 26:** Esempi di *source text* che possono causare problemi di traduzione

L'analisi dei testi ha rilevato che gli strumenti automatici per il controllo della qualità, pur rappresentando un valido aiuto per velocizzare la fase di *quality control* non possono costituire l'unico tipo di controllo sui testi né sostituire la revisione umana, in primo luogo perché le tipologie di errori non possono essere rilevate accuratamente senza il supporto di un revisore specializzato e in secondo

luogo perché nella valutazione occorre tenere conto del testo sorgente che è spesso causa di molti dei problemi presenti nel testo di arrivo. Di fatto, non sempre i traduttori riescono a comprendere e/o risolvere parti oscure del testo sorgente e le cause possono essere di varia natura: il tempo (i traduttori spesso svolgono più incarichi contemporaneamente e dosano il tempo per ciascun incarico a seconda dei volumi di lavoro); il livello di esperienza/conoscenza dell'argomento (normalmente ad uno stesso cliente corrispondono una serie di traduttori che hanno sviluppato già una certa esperienza nel settore o la macchina a cui un testo si riferisce; se per qualche ragione tali traduttori non sono disponibili, devono essere sostituiti da altri che possono avere meno familiarità con l'argomento); la capacità di documentarsi.



### 3.5.3 Il modello e le categorie

Secondo il MQM per comporre un modello di valutazione (Lommel *et al.* 2015) occorre seguire i seguenti passaggi:

1. Stabilire le specifiche di un progetto;
2. Selezionare gli aspetti del testo che dovranno essere valutati in base alle specifiche;
3. Selezionare il metodo di valutazione (olistico, analitico o *ad hoc*)<sup>73</sup> ;
4. Selezionare il livello di granularità con cui si vuole procedere nella valutazione del testo;
5. Stabilire il grado di importanza di ciascun aspetto da valutare<sup>74</sup> e gli eventuali punteggi;
6. Stabilire le eventuali soglie di accettabilità per la traduzione<sup>75</sup>;
7. Implementare il modello all'interno del processo di traduzione e all'interno di un apposito strumento di valutazione (*scorecard*, *CAT tool*, etc.).

Le specifiche ricorrenti per la traduzione di un manuale di istruzioni e, in generale, di testi del genere procedurale, sono le seguenti: completezza della traduzione, utilizzo dei riferimenti forniti dal cliente (guide di stile interne o di terzi, testi paralleli, traduzioni precedenti, glossari, memorie di traduzione); correttezza grammaticale, localizzazione di numeri, date, unità di misura; correttezza della grafica.

In base a tali specifiche e alle tipologie di errori ricavate a partire dal *corpus* abbiamo deciso di inserire nel modello le seguenti macrocategorie: *accuracy*, *fluency*, *style* e *terminology*. Non sono state incluse le categorie relative al *locale-convention* e alla *grafica* perché la traduzione della manualistica tecnica avviene normalmente all'interno di *CAT tool*, che sono provvisti di strumenti integrati per

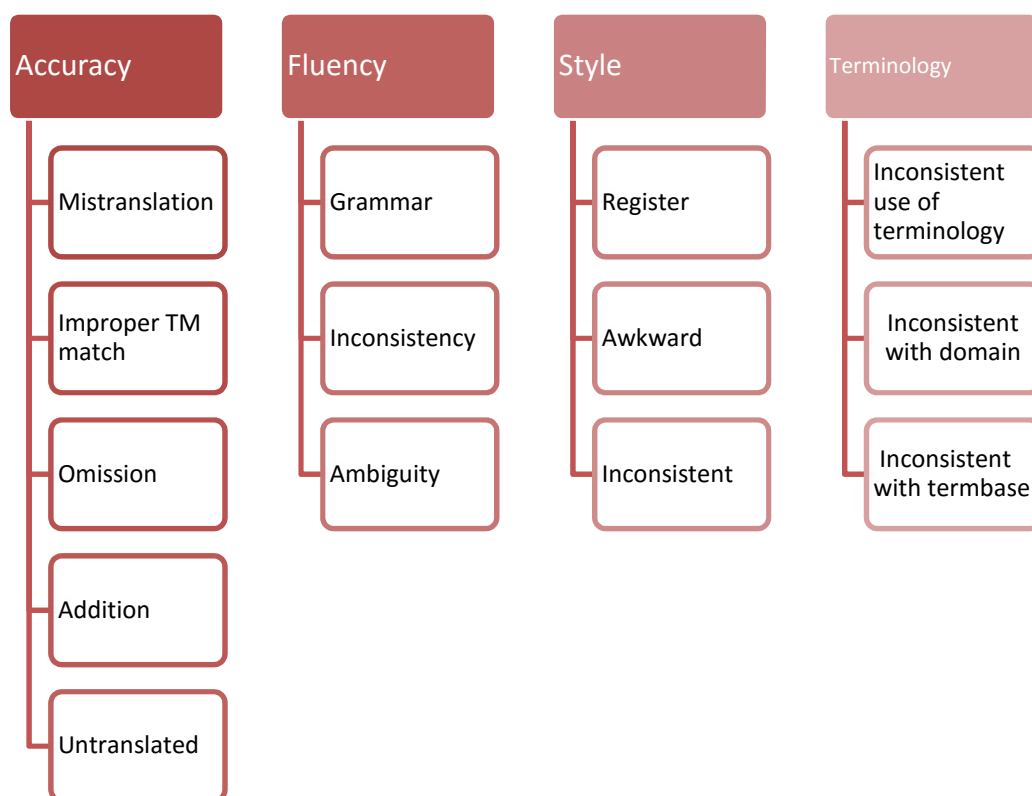
---

<sup>73</sup> Una valutazione analitica prevede l'identificazione di errori specifici, una valutazione olistica prende in considerazione l'intero testo, una valutazione *ad hoc* è mirata al singolo testo, è cioè legata al progetto.

<sup>74</sup> Si può decidere se ci sono aspetti che pesano di più sulla qualità di un testo rispetto ad altri, ad esempio si può decidere di assegnare agli errori della categoria terminologia un punteggio maggiore rispetto agli errori della categoria *style*.

<sup>75</sup> Le soglie di accettabilità sono generalmente espresse in percentuale, effettuando una proporzione tra il numero di errori e il numero di parole del testo da valutare. Le soglie possono essere stabilite per categoria o per l'intero testo.

il controllo di tali elementi; inoltre, l’impaginazione e la formattazione vera e propria (escludendo i *tag*) vengono solitamente verificate dai grafici sui testi impaginati, pertanto meriterebbero una valutazione a parte che non rientra negli scopi della nostra trattazione. Per quanto concerne le sottocategorie, abbiamo deciso di limitarne il numero, come mostrato in figura 39, perché un modello troppo complesso e articolato non è utile ai fini della valutazione e può incidere negativamente sui tempi dei controlli (O’Brien 2013).



**Figura 39:** Categorie e sottocategorie d’errore

### 3.5.4 I livelli di valutazione

Per quanto concerne le valutazioni, Williams (2001 p. 6) sostiene che assegnare livelli di gravità sia utile per individuare le traduzioni *borderline*, ossia traduzioni che, pur contenendo errori, hanno una buona base di partenza e potrebbero essere recuperate con le dovute modifiche.

Nell'assegnazione dei livelli di gravità, l'autore però sottolinea l'importanza di stabilire dei criteri condivisi per la valutazione:

The problem is to seek a consensus on what constitutes a major, as opposed to a minor, error. For example, an error in translating numerals may be considered very serious by some, particularly in financial, scientific or technical material, yet others will claim that the client or the end user will recognize the slip-up and automatically correct it in the process of reading. (Williams 2001 p.6)

La presenza di criteri condivisi è importante e serve per evitare che una valutazione positiva e/o negativa dipenda dal giudizio dei valutatori e pertanto sia suscettibile di soggettività:

Elegant style is considered essential by some evaluators, but not by others. Some evaluators consider typos and spelling and punctuation errors to be *peccadillos* and ignore them in their overall assessment, while others will regard them as serious because they are precisely the errors that the client/end user will detect. (Williams 2001 p.5-6)

Per la metrica elaborata ai fini di questo progetto, si è deciso di non assegnare valori numerici alle singole macro e microcategorie né ai livelli di gravità. Questi ultimi, inoltre, sono stati ridotti da 4 a 3 rispetto al modello principale (cfr. Tabella 27)<sup>76</sup>. Tale scelta è stata fatta per esigenze di semplificazione legate all'impianto sperimentale che, come vedremo, non ha l'obiettivo di valutare una traduzione, ma di studiare alcuni aspetti pratici dell'utilizzo di un modello.

Nella scelta dei livelli di gravità degli errori è importante tenere conto della finalità della valutazione (valutazione del prodotto, valutazione del traduttore) per assegnare una valutazione congrua ad errori provenienti dagli *exact* e *context match* (100% e 101% *match* provenienti dalle memorie di traduzione) che, nel caso della valutazione del prodotto, devono essere considerati, ma nel caso della valutazione del traduttore (salvo diversamente specificato) devono essere esclusi.

---

<sup>76</sup> Il MQM prevede 4 categorie (*none*, *minor*, *major*, *critical*), ciascuna delle quali assegnata a seconda di quanto l'errore compromette la comprensione e/o l'usabilità del testo di partenza. La differenza principale tra la valutazione *major* e la valutazione *critical* sta nel grado di compromissione dell'usabilità e/o comprensibilità del testo; gli errori *critical* indicano sostanzialmente errori che rendono il testo inusabile e che vanno a discapito della sicurezza e della salute dell'utente.

Tali *match* spesso vengono applicati automaticamente in fase di preparazione dei file di traduzione, esclusi dalla retribuzione e, quindi, sottratti dalla responsabilità del traduttore. A tal proposito, la categoria *None* prevista dalla scala di valutazione del MQM è utile, perché permette di tenere traccia dell'errore (che viene comunque rilevato) ma lo esclude dal conteggio finale.

| Error Severity | Definition   |
|----------------|--|
| <b>None</b>    | Elementi che non possono essere segnalati come errori ma per i quali il revisore/valutatore preferirebbe vedere una soluzione differente.  |
| <b>Minor</b>   | Errori che non incidono sulla comprensibilità e l'usabilità del testo. In particolare errori che non hanno alcun impatto sulla sicurezza dell'utente, sulla funzionalità del prodotto e sull'immagine del cliente.   |
| <b>Major</b>   | Errori che cambiano o alterano il significato dell'originale. In particolare, errori che: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ influiscono sulla funzionalità del prodotto;</li> <li>▪ confondono o inducono in errore l'utente finale;</li> <li>▪ possono ledere l'immagine del prodotto o del cliente;</li> <li>▪ sono collocati in primo piano nel testo;</li> <li>▪ sono politicamente o culturalmente offensivi e possono attirare reclami da parte degli utenti finali.</li> <li>▪ contraddicono istruzioni che siano state previamente comunicate al traduttore in maniera chiara e non ambigua.</li> <li>▪ mettono a repentaglio la salute o la sicurezza dell'utente finale.</li> </ul> |

**Tabella 27:** Livelli di gravità degli errori

Le soglie di accettabilità per la qualità di una traduzione sono strettamente legate ai criteri interni di *quality assurance* di ciascuna azienda e allo scopo e al momento (durante il processo di traduzione) in cui la valutazione viene effettuata.

Visto lo scopo della nostra metrica, non stabiliremo soglie di accettabilità, anche se a tal proposito va detto che, a prescindere dalla gravità, la presenza di errori potrebbe incidere non solo sulla comprensibilità o usabilità di un testo ma anche sulla percezione che il cliente e/o destinatario ha della sua qualità.

Gli errori maggiori o critici (qualora tale criterio di valutazione sia previsto) devono necessariamente essere individuati e corretti perché potenzialmente dannosi e gli errori minori, per quanto maggiormente tollerati, dovrebbero essere limitati perché, essendo in molti casi più evidenti (si pensi ai *refusi*) potrebbero ledere la percezione che il cliente ha della traduzione. La documentazione tecnica, in molti casi, rappresenta un biglietto da visita per le aziende produttrici e più è curata (sia a livello di impaginazione sia a livello di contenuti), più l'immagine del cliente ne gioverà trasmettendo affidabilità e attenzione al destinatario. Una documentazione che presenta refusi, problemi di ortografia o altri errori minori, rischia di generare dubbi nell'utente finale circa l'affidabilità del produttore.

## 3.6 Conclusioni

In questo capitolo è stata presentata l'elaborazione di un modello per la valutazione delle traduzioni dei manuali d'istruzioni.

I manuali di istruzioni sono testi di complessità variabile che presentano una struttura degli argomenti abbastanza rigida, in cui la procedura (ossia l'insieme delle istruzioni per lo svolgimento di azioni sulla macchina) assume il ruolo principale e scandisce cronologicamente le azioni. Per l'individuazione delle categorie di errori da includere all'interno della metrica per la valutazione, sono stati analizzati 25 manuali tradotti dall'inglese all'italiano, sottoposti a controlli automatici, all'interno dei quali sono state ricercate eventuali problematiche relative alla qualità.

L'analisi ha confermato che i soli controlli automatici non sono sufficienti a garantire una traduzione *error-free* perché spesso gli errori sono tali da non poter essere rilevati dai sistemi di controllo. Le problematiche individuate sono state classificate secondo le categorie del MQM e suddivise in gruppi che hanno rivelato la prevalenza di errori relativi alla corretta formulazione dei contenuti nella lingua di arrivo (*fluency*) e alla correttezza delle scelte stilistiche (*style*) non solo in termini di registro ma anche di esposizione dei contenuti. Oltre agli errori formali, sono stati individuati anche problemi di accuratezza nel trasferimento dei contenuti da una lingua all'altra e problemi terminologici. Alcuni dei problemi rilevati provengono da *exact match* provenienti dalle memorie e dimostrano l'esigenza di controllare anche la qualità delle risorse utilizzate in un'ottica di *total quality assurance*.

Sulla base degli errori individuati e seguendo le linee guida offerte dal MQM è stata elaborata una metrica per la valutazione della qualità dei manuali tecnici che tiene conto della modalità di traduzione di questi testi (automatica, semi-automatica) e delle esigenze dei testi e dei committenti (correttezza di contenuti e forma; rispetto dei materiali di riferimento, etc.). La metrica comprende una serie di categorie, sottocategorie e criteri per distinguere i diversi livelli di gravità degli errori.

## Capitolo 4 - Confronto tra revisione e LQA

### Introduzione

Dopo aver visto nel capitolo precedente le caratteristiche dei manuali d'istruzione, averne analizzato un corpus ed estrapolato una serie di parametri per la valutazione della qualità, in questa seconda parte intendiamo mettere a confronto revisione e *Linguistic Quality Assurance* (LQA) in termini di quantità di errori rilevati tra le due pratiche e, nell'ambito del LQA, in termini di categorie e soglie di gravità assegnate a ciascuno di essi. Un ulteriore fattore rilevato durante il confronto tra le due procedure è stato il tempo impiegato per svolgere sia la revisione sia il controllo con LQA.

Le due pratiche, come discusso nel capitolo II, hanno caratteristiche diverse: la revisione è una pratica per il controllo qualità effettuata sul file tradotto prima della consegna; il LQA è una procedura di controllo qualità che si basa sulla revisione di campioni limitati di testo (prima o, più spesso, dopo la consegna definitiva) che vengono valutati utilizzando metriche per il computo degli errori.

Durante la revisione, confrontando *source* e *target*, il revisore verifica che il testo sia completo, accurato e che siano state rispettate le specifiche eventualmente fornite dal cliente per quanto concerne terminologia e stile. Durante il LQA il revisore non solo confronta *source* e *target* ma individua (secondo le istruzioni ricevute) e classifica gli eventuali problemi riscontrati nella traduzione.

Come abbiamo visto in § 2.3.1, a causa di tempi e costi, la revisione totale di un testo con relativo confronto tra *source* e *target* non può essere eseguita su grandi volumi; tuttavia per cercare di ridurre eventuali rischi derivanti dall'assenza totale di verifica, i *Translation Service Provider* (TSP) adottano e adattano le diverse misure di controllo a seconda delle esigenze di progetto.

Tempi e costi non sono solo importanti per i TSP ma anche per i revisori, che non possono permettersi lavori di limatura eccessivi per ogni incarico poiché i loro ritmi di lavoro non sono costanti, ma si alternano tra periodi intensi e periodi relativamente più leggeri (cfr § 2.3.2).

Le necessità di TSP e revisori, quindi, si incontrano a metà strada in tecniche di revisione cosiddette parziali, in cui il testo tradotto viene riletto e verificato dal punto di vista linguistico e confrontato con il testo originale solo nel caso in cui vengano riscontrati eventuali problemi.

Raramente, revisionando documentazione tecnica, il revisore applica “migliorie” al testo, dove per migliorie intendiamo interventi volti a rendere il testo stilisticamente più fruibile, perché è consapevole che il testo (a seconda della sua specificità) verrà fruito da lettori specializzati, che non lo leggeranno interamente ma ne consulteranno solo le parti che riterranno necessarie per le proprie attività:

Workshop/repair manuals need to be technically correct, but style is not so important as long as it's understandable. Most service technicians will only look up the procedure they are interested in and they only need to understand the steps they need to carry out. A stylistic error in a workshop manual is a minor error, but is a more serious error in an owner's handbook. (Muzii 2006, p.18)

Un'altra particolarità, di cui abbiamo discusso nel capitolo 3, a proposito della manualistica tecnica, sta nel fatto che secondo la Direttiva Macchine (2006 § 1.7.4) la manualistica tradotta deve essere accompagnata necessariamente dal testo originale. In virtù di ciò, spesso, all'interno dei manuali viene riportata una nota in cui il produttore dichiara che la traduzione è un riferimento e che, in caso di discrepanze tra la versione originale e la versione tradotta, fa fede la versione originale.

Tutti questi elementi portano a pensare che sulla manualistica tecnica, il lavoro di limatura sia ridotto al minimo e che, in generale, ci sia un certo livello di tolleranza per quanto concerne gli errori di stile.

Dato lo scenario, il LQA si presenta come un metodo alternativo rispetto alla revisione completa. Se collocato in un sistema di controllo qualità che preveda più fasi di verifica (controlli automatici, revisione e/o revisione parziale), ed eseguito su più campioni di testo prima della consegna finale, il LQA potrebbe essere un aiuto efficace per rilevare e catalogare eventuali errori permettendo contemporaneamente di valutare e misurare l'effettiva qualità prodotta, prendendo nota di eventuali punti deboli da monitorare per il futuro.



## 4.1 Metodologia

### 4.1.1 Introduzione

Per il nostro studio è stato chiesto a 12 traduttori di revisionare e valutare due testi tradotti dall'inglese all'italiano, di 1.800 parole circa utilizzando uno strumento per la traduzione assistita (MemoQ). Al termine del lavoro, è stato chiesto loro di compilare un breve questionario (cfr. Appendice C).

Per cercare di limitare i disagi derivanti da fattori esterni (postazione di lavoro, accesso alla documentazione, limiti temporali etc.), i revisori sono stati lasciati liberi di lavorare nelle proprie postazioni abituali e sono stati dati loro circa dieci giorni di tempo per restituire i testi, cercando di limitare il più possibile eventuali conflitti con le relative attività lavorative.

I partecipanti (cfr. 3.5.4) sono stati distribuiti in quattro gruppi come indicato in tabella 28:

| <b>GRUPPO</b> | <b>N. MEMBRI</b> | <b>MODALITA' DI REVISIONE</b>  |
|---------------|------------------|--------------------------------|
| A             | 3                | Revisione con TM               |
| B             | 3                | Revisione senza TM             |
| C             | 3                | Revisione con modello e TM     |
| D             | 3                | Revisione con modello senza TM |

**Tabella 28:** Suddivisione in gruppi dei partecipanti

## 4.1.2 Ipotesi

Consapevoli del fatto che revisione e controllo qualità siano due attività diverse, svolte per scopi diversi, e che raramente un testo tecnico viene sottoposto ad una revisione (§ 2.3.2), abbiamo voluto accostare queste due pratiche per vedere a livello di praticità (ossia tempi impiegati) ed errori individuati, quale delle due consentisse di controllare la qualità di un testo in tempo minore con il numero maggiore di correzioni.

Nell'esperimento abbiamo deciso di fornire delle memorie di traduzione, per vedere se l'utilizzo di una memoria aiutasse ad accelerare i tempi di revisione<sup>77</sup> e se il numero di modifiche effettuate fosse maggiore in presenza di una memoria.

Più nello specifico, l'introduzione di un modello e di una "nuova" modalità di lavoro all'interno di un CAT Tool (la funzione di LQA appunto) lascia presupporre che coloro che utilizzano un modello impieghino più tempo per il controllo rispetto a coloro che, invece, non lo utilizzano<sup>78</sup>.

Secondo la letteratura (Gouadec 1989, O'Brien *et al.* 2013), l'utilizzo di un modello presuppone tempi più lunghi di revisione, specie se il modello presenta un'alta granularità a livello di sottocategorie. Dal punto di vista del numero di modifiche effettuate, invece, non abbiamo trovato fonti in letteratura in grado di suffragare le ipotesi che, con l'utilizzo di un modello, il numero sia maggiore o minore rispetto ad una normale revisione<sup>79</sup>.

Per quanto concerne l'utilizzo delle memorie di traduzione, come menzionato in §2.2.1, esse implicano un aumento di produttività variabile (O'Brien 1998, Somers 2003, Bowker 2005) ma non necessariamente garantiscono la correzione di eventuali errori in esse contenuti (Bowker 2005).

---

<sup>77</sup> Per la traduzione dei testi tecnici, l'impiego *translation memory systems* costituisce la norma. La ragione sta nella natura ripetitiva di tali testi, sia a livello di singoli segmenti, sia a livello di coerenza terminologica.

<sup>78</sup> Il maggior tempo impiegato potrebbe essere determinato dall'utilizzo di una nuova funzione, con cui i partecipanti non hanno molta dimestichezza e dalla necessità di "catalogare" ciascun intervento.

<sup>79</sup> Presumibilmente, l'individuazione di un errore non dipende tanto dalla modalità di lavoro utilizzata, ma piuttosto dall'esperienza del traduttore\revisore sia per quanto concerne il dominio di appartenenza di un testo, sia per quanto concerne l'attività di traduzione\revisione (cfr. § 2.3.2)

Lo scopo dell'esperimento è, dunque, determinare se l'introduzione di un modello, e quindi di una serie di criteri di valutazione, possa incidere sul tempo impiegato per la revisione di un testo e sul tipo di correzioni effettuate. Oltre a ciò, vogliamo anche vedere se, utilizzando un modello con relative linee guida, i revisori riescono a catalogare gli errori allo stesso modo e fino a che punto siano d'accordo tra di loro sulla gravità ad essi assegnata.

### **4.1.3 Materiali**

#### **4.1.3.1 I testi**

I testi selezionati per l'esperimento sono stati tratti da due manuali tecnici (cfr. Appendice A e Appendice B). Il testo 1 è tratto dal manuale operatore di un giroandatore per la fienagione. Il testo 2 è tratto dal manuale utente di una macchina per l'eviscerazione dei polli.

I due campioni sono stati estrapolati casualmente dalle traduzioni non definitive dei manuali indicati, tuttavia i segmenti inclusi sono stati tratti da interi paragrafi, in modo da dare maggior contesto ai revisori. I testi sono stati inseriti all'interno di un *handoff package* MemoQ contenente, a seconda del gruppo, memorie di traduzione e modello di valutazione.

Ai partecipanti sono stati assegnati entrambi i testi e sono stati forniti loro gli originali (gli interi manuali) in lingua come ulteriore supporto per la documentazione.

Entrambi i testi provengono da traduzioni non definitive effettuate da un traduttore umano con l'ausilio di un *CAT tool* e relativa memoria di traduzione.

Il testo 1 proviene da una traduzione in parte effettuata da un traduttore e in parte proveniente da una pre-traduzione da una memoria di allineamento, contenente materiale fornito dal cliente.

Il campione presenta alcune inaccurately quali aggiunte, omissioni e traduzioni non corrette che provengono dalla pre-traduzione con la memoria<sup>80</sup>, alla quale non sono state applicate *penalties*<sup>81</sup>. Il traduttore originario non è potuto intervenire sui segmenti bloccati (perché istruito in tal senso e non pagato per farlo) e si è limitato a mantenere la coerenza interna continuando ad utilizzare la terminologia già usata nel testo e/o nella memoria che, a sua volta, contiene una serie di *incoerenze*. Per il nostro studio abbiamo “sbloccato” i segmenti in questione e li abbiamo inclusi nei testi in modo che fossero revisionati/valutati.

Anche il testo 2, tratto dal manuale operatore di macchine per l'eviscerazione dei polli, presentava alcuni problemi, prevalentemente legati all'uso non idiomatico della lingua (calchi), allo stile, alla grammatica e accuratezza della traduzione.

#### 4.1.4 Strumenti

Per l'esperimento ci si è serviti di un *CAT Tool*: MemoQ; tale scelta è stata dettata dall'esigenza di rispecchiare le condizioni reali del lavoro di revisione su testi tecnici. Dato che il testo è stato tradotto con un *CAT Tool*, abbiamo dato ai partecipanti le stesse condizioni di lavoro del traduttore, in modo che avessero a disposizione tutti gli strumenti e le risorse di quest'ultimo. Inoltre, essendo i testi tratti da manuali tecnici, che come abbiamo visto sono abbastanza ripetitivi, abbiamo considerato che l'utilizzo degli strumenti integrati per il controllo automatico potesse agevolare la revisione specie nella modifica di segmenti ripetuti o match di fascia alta (100%; 101%) che all'interno dello strumento possono essere filtrati.

La scelta di utilizzare MemoQ, inoltre, è stata fatta per poter sfruttare le funzioni di tracciatura dell'*Editing time* e di *linguistic quality assurance* offerte dal software. Quest'ultima caratteristica, introdotta da poco, permette di

---

<sup>80</sup> Questa operazione avviene su richiesta del cliente, il quale per risparmiare il più possibile sulla traduzione, cerca di recuperare la documentazione precedentemente tradotta.

<sup>81</sup> Le *penalties* sono “punteggi” di penalità assegnati ai *match* provenienti da memorie i cui contenuti non sono stati verificati.

implementare all'interno dello strumento una metrica per la valutazione della qualità e di estrarne le relative statistiche.

La funzione relativa al calcolo *dell'editing time* nasce per permettere ai traduttori di tracciare ed esportare in un *report* il tempo impiegato per il *post-editing* e di confrontarlo con il tempo impiegato per delle normali traduzioni.

L'impostazione sfrutta l'orologio presente sulla macchina per tracciare il tempo e, registrando l'orario di apertura e chiusura di un segmento, calcola il tempo impiegato per la modifica di quest'ultimo. Come altri strumenti utilizzati per misurare la quantità di parole e il tempo impiegato, questa impostazione non permette di segnalare cosa avviene al di fuori della fase di *editing* del testo ed è per questo che abbiamo comunque chiesto ai partecipanti di tenere traccia del tempo di revisione e comunicarlo al termine del lavoro.

In questo modo abbiamo potuto vedere l'eventuale scostamento tra i tempi tracciati dallo strumento e l'effettivo tempo impiegato per il lavoro, nella consapevolezza che il tempo di revisione è variabile (Scocchera 2015, pp. 193-194) e dipende in gran parte dalla modalità di lavoro di ciascun revisore, dalla tipologia testuale e dalle condizioni imposte dal *briefing* (Mossop 2001, p.3).

#### **4.1.4.1 Le risorse per la revisione e il *linguistic quality assurance***

Ai revisori dei gruppi A e C sono state fornite 4 memorie di traduzione, due *working TM*<sup>82</sup> e due *master TM*<sup>83</sup> (da impostare come tali a seconda del testo in revisione).

---

<sup>82</sup> La *working TM* o memoria di lavoro viene inserita in un progetto per permettere ai traduttori di salvare le proprie modifiche (anche provvisorie) al suo interno. Essa, in genere, viene creata automaticamente dai *tool* di traduzione, in fase di analisi e creazione di un progetto, importando dalla *TM master* tutti i segmenti presenti nel testo con una percentuale di corrispondenza variabile ma, generalmente, compresa tra il 75% e il 101%.

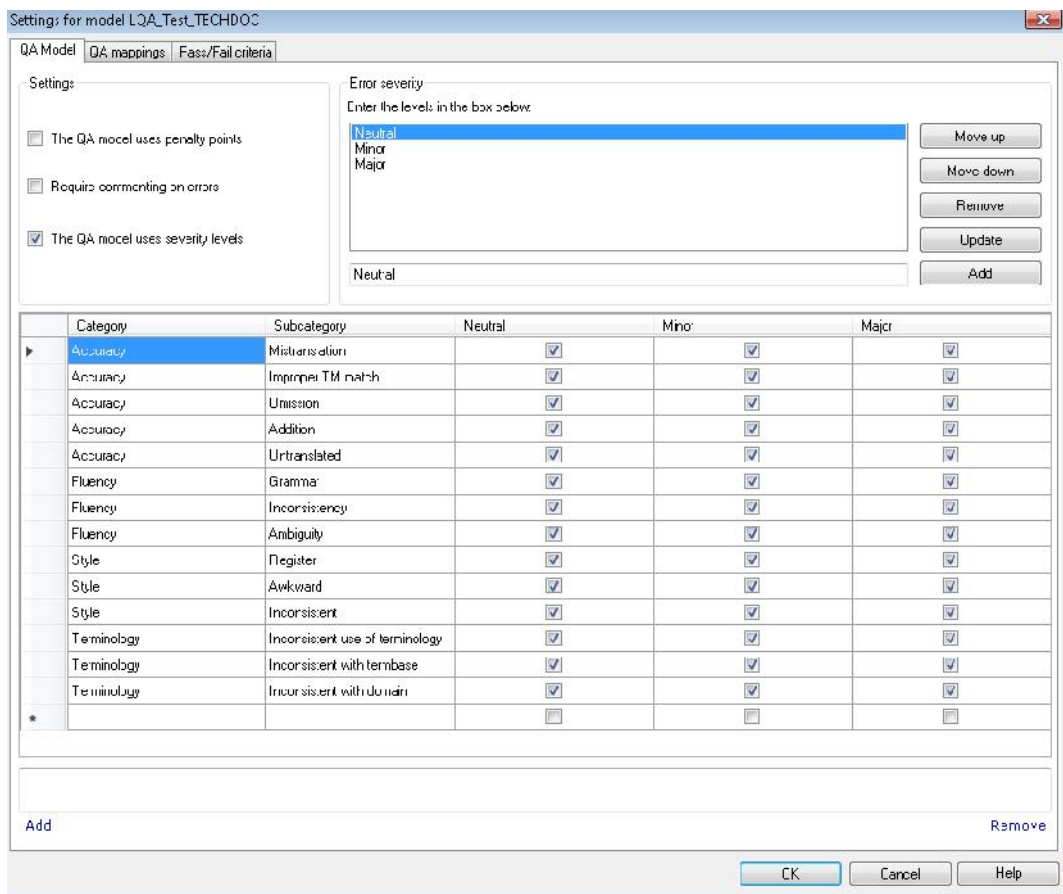
<sup>83</sup> La *master TM* è la memoria principale, in cui sono raccolte tutte le traduzioni effettuate per un determinato cliente/dominio nel corso del tempo. Questa *TM* è *read-only*, non può essere modificata, di conseguenza, viene utilizzata solo come riferimento per la ricerca delle concordanze.

| Type    | Name                           | Path / URL                            | Source                   | Target          |
|---------|--------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|-----------------|
| Working | LQA_TM_TXT_01_working_EN-GB_IT | F:\_Prod\R_memoQ\TM\LQA_TM_TXT_01_... | English (United Kingdom) | Italian (Italy) |
| Master  | LQA_TM_TXT_01_EN-GB_IT         | F:\_Prod\R_memoQ\TM\LQA_TM_TXT_01_... | English (United Kingdom) | Italian (Italy) |
|         | LQA_TM_TXT_02_working_EN-GB_IT | F:\_Prod\R_memoQ\TM\LQA_TM_TXT_02_... | English (United Kingdom) | Italian (Italy) |
|         | LQA_TM_TXT_02_working_EN-GB_IT | F:\_Prod\R_memoQ\TM\LQA_TM_TXT_02_... | English (United Kingdom) | Italian (Italy) |

**Figura 40:** TM include nel Hand-off package di MemoQ

Le memorie sono state private della traduzione dei manuali da cui sono stati estratti i campioni, per ripristinare le condizioni di lavoro originarie del progetto.

Nel package dei partecipanti a cui è stato chiesto di utilizzare il LQA, è stato inserito il modello di valutazione creato nel precedente capitolo (cfr. § 3.5.3 Il modello e le categorie) categorie e sottocategorie. (cfr. figura 41)



**Figura 41:** Modello inserito in MemoQ

I livelli di gravità da assegnare agli errori sono stati ridotti da 4 (*None, Minor, Major e Critical*), come originariamente proposto dal *Multidimensional Quality Metrics (MQM)*, a 3 (*None, Minor e Major*), per non complicare troppo l'utilizzo

del modello (ricordiamo che i traduttori non avevano familiarità con questa funzione), ritenendo inoltre che la categoria *major* potesse essere sufficiente per comprendere anche gli errori “critici”.

#### **4.1.4.2 Le istruzioni**

Ai traduttori è stata chiesta la disponibilità a partecipare ad un esperimento relativo alla qualità della traduzione che prevedeva la revisione di due testi tecnici in MemoQ. Per evitare di influenzare la *performance* dei revisori, non è stato rivelato loro lo scopo dell'esperimento.

Le istruzioni (cfr. Appendice D) fornite ai partecipanti sono state differenziate a seconda della modalità di controllo: con o senza modello.

A tutti è stato chiesto di attivare l'opzione di *Editing time* in MemoQ per la tracciatura del tempo e di indicare il tempo reale impiegato per la revisione dei due file, in modo da verificare eventuali discrepanze rispetto al tempo indicato dallo strumento.

Ai gruppi A e B è stato chiesto di effettuare semplicemente una revisione dei testi, ai gruppi C e D è stato chiesto di revisionare i testi servendosi del modello. All'interno delle istruzioni per i gruppi C e D è stato riportato il modello da utilizzare per questo lavoro (cfr. figura 41).

Il file di istruzioni per i gruppi B e D non conteneva riferimenti alle TM; il file di istruzioni per i gruppi A e C, invece, conteneva il riferimento alle TM e istruzioni sull'impostazione delle TM master e di lavoro.

#### **4.1.5 I partecipanti**

I partecipanti all'esperimento sono tutti traduttori professionisti con la combinazione inglese – italiano, che utilizzano regolarmente MemoQ.

In un breve questionario (cfr. Appendice C) abbiamo chiesto ai partecipanti di indicare età, anzianità lavorativa come traduttore e ambito/-i di lavoro generale, consapevoli del fatto che i traduttori possano avere più ambiti di specializzazione.

In linea con quanto disposto dalla norma ISO 17100, che prevede che i revisori abbiano le stesse qualifiche e competenze del traduttore, per la scelta dei partecipanti abbiamo usato come discriminante principale il macrosettore d'esperienza (ambito tecnico) e l'esperienza come traduttore (più di 5 anni di



attività). L'età anagrafica dei partecipanti è, in media, di 39 anni (dev.st. 6) e l'esperienza come traduttore è in media di 12 anni (dev.st. 4).

Essendo i testi scelti molto specialistici, non è stato possibile trovare traduttori esperti nell'esatto dominio di appartenenza di ciascun testo (macchine agricole e strumenti per la macellazione), per cui abbiamo utilizzato come macro-criterio di scelta l'esperienza di lavoro nell'ambito della traduzione tecnica.

## **4.2 Risultati**

Di seguito verranno presentati i risultati di una serie di valutazioni che abbiamo effettuato a partire dai dati ricavati dallo studio. In particolare, presenteremo prima i tempi di lavoro dei gruppi (A e B) che hanno operato senza modello e la quantità di modifiche da essi apportate ai testi, riportando alcuni esempi delle modifiche apportate da entrambi i gruppi (§ 4.2.1). Successivamente, presenteremo i tempi dei gruppi (C e D) che hanno utilizzato la funzione di LQA, con la quantità e gli esempi di modifiche da essi apportate.

### **4.2.1 I tempi della revisione**

#### **4.2.1.1 I tempi della revisione con e senza memorie di traduzione**

Per quanto concerne i tempi della revisione, il gruppo A che aveva a disposizione la memoria di traduzione, ha impiegato mediamente 149 minuti per la revisione dei due testi, il gruppo B che, invece ha lavorato senza risorse, ha impiegato circa venti minuti in meno, 127 minuti.

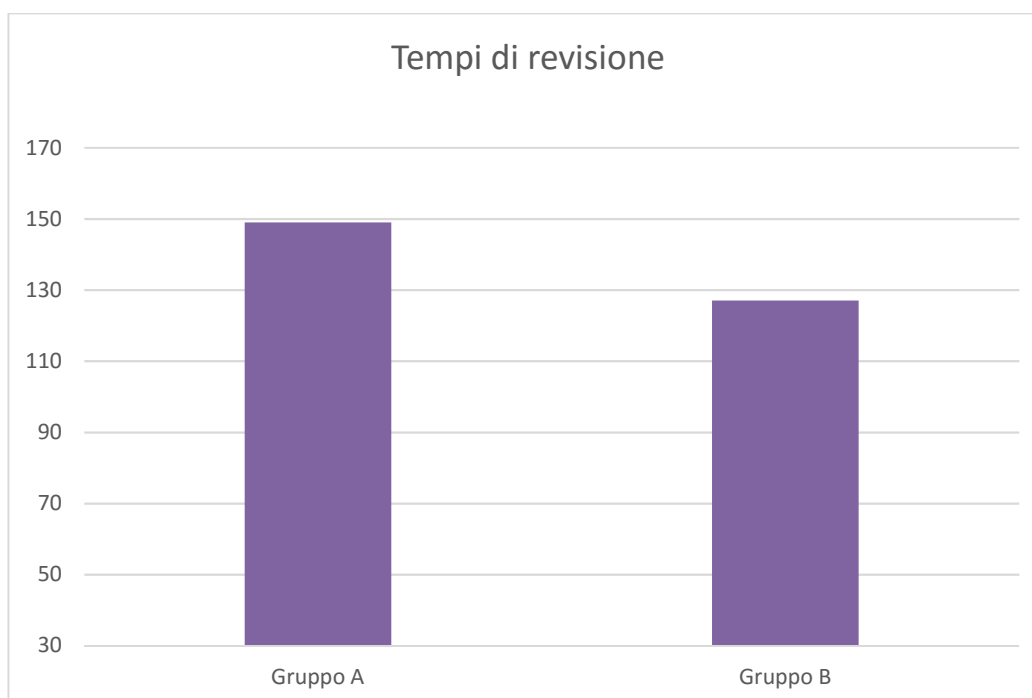
Nelle tabelle 29 e 30 vengono riportati: il tempo totale dichiarato dai revisori, il tempo totale tracciato con l'*editing time* e i soli tempi tracciati con l'*editing time* del testo 1 e del testo 2.

| <b>GRUPPO A – revisione con TM e senza modello</b>                   | <b>Media</b> | <b>Dev. st.</b> |
|--|--------------|-----------------|
| <b>Tempo dichiarato</b>  | 160 min.     | 75 min          |
| <b>Tempo tracciato</b>   | 139 min      | 41 min          |
| <b>Tempo tracciato Testo 1</b>                                       | 84 min       | 20 min          |
| <b>Tempo tracciato Testo 2</b>                                       | 56 min       | 21 min          |
| <b>Media complessiva tempo dichiarato e tempo tracciato: 149 min</b> |              |                 |

**Tabella 29:** Tempi di revisione del gruppo A

| <b>GRUPPO B – revisione senza TM e senza modello</b>                 | <b>Media</b> | <b>Dev. st.</b> |
|--|--------------|-----------------|
| <b>Tempo dichiarato</b>  | 130 min.     | 17 min          |
| <b>Tempo tracciato</b>   | 125 min      | 9 min           |
| <b>Tempo tracciato Testo 1</b>                                       | 79 min       | 12 min          |
| <b>Tempo tracciato Testo 2</b>                                       | 45 min       | 8 min           |
| <b>Media complessiva tempo dichiarato e tempo tracciato: 127 min</b> |              |                 |

**Tabella 30:** Tempi di revisione del gruppo B



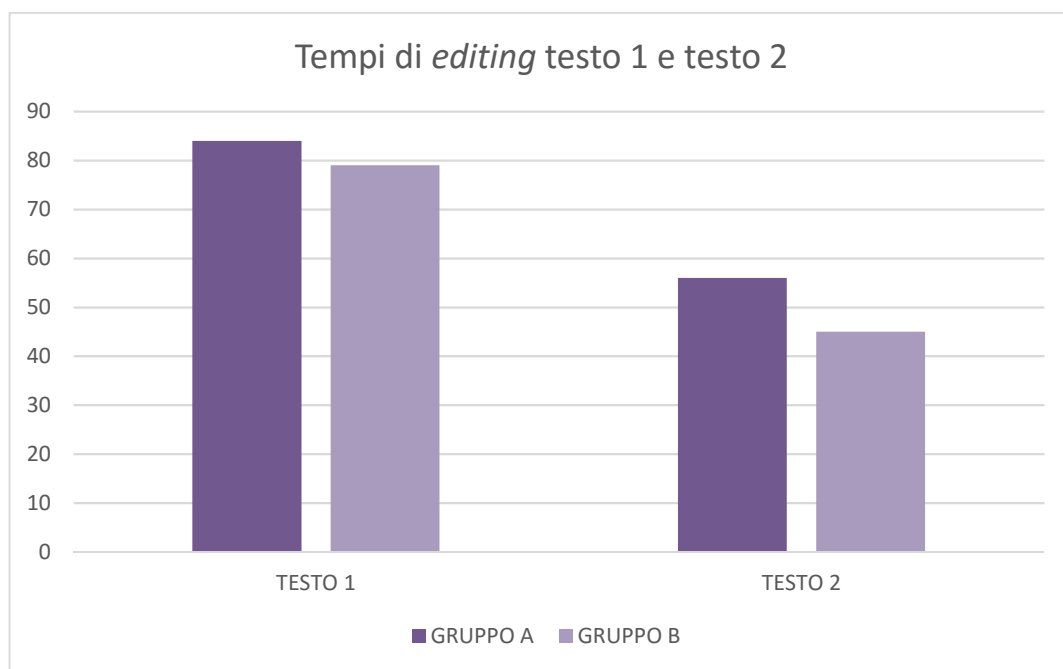
**Figura 42:** Media complessiva del tempo impiegato per la revisione dei due file dal gruppo A e dal gruppo B

Lo scarto temporale tra i due gruppi non è eccessivo (circa 22 minuti).

Per quanto concerne la distribuzione del tempo sui due file, non avendo chiesto ai partecipanti di tracciare il tempo singolarmente, gli unici dati a disposizione sono

quelli relativi al tempo di *editing* che danno un'idea dei tempi di modifica di ciascuno dei due testi (cfr. figura 43).

Dall'analisi abbiamo visto che i due gruppi hanno impiegato mediamente circa lo stesso tempo per la revisione del testo 1 (il gruppo A ha impiegato 5 minuti in più del gruppo B), mentre per la revisione del testo 2, il gruppo A ha impiegato 10 minuti in più rispetto al gruppo B. I valori sono stati ottenuti calcolando la media e la deviazione standard dei tempi tracciati dai revisori con l'*editing time* per ciascuno dei due file.



**Figura 43:** Tempo medio di editing dei due file per i gruppi A e B

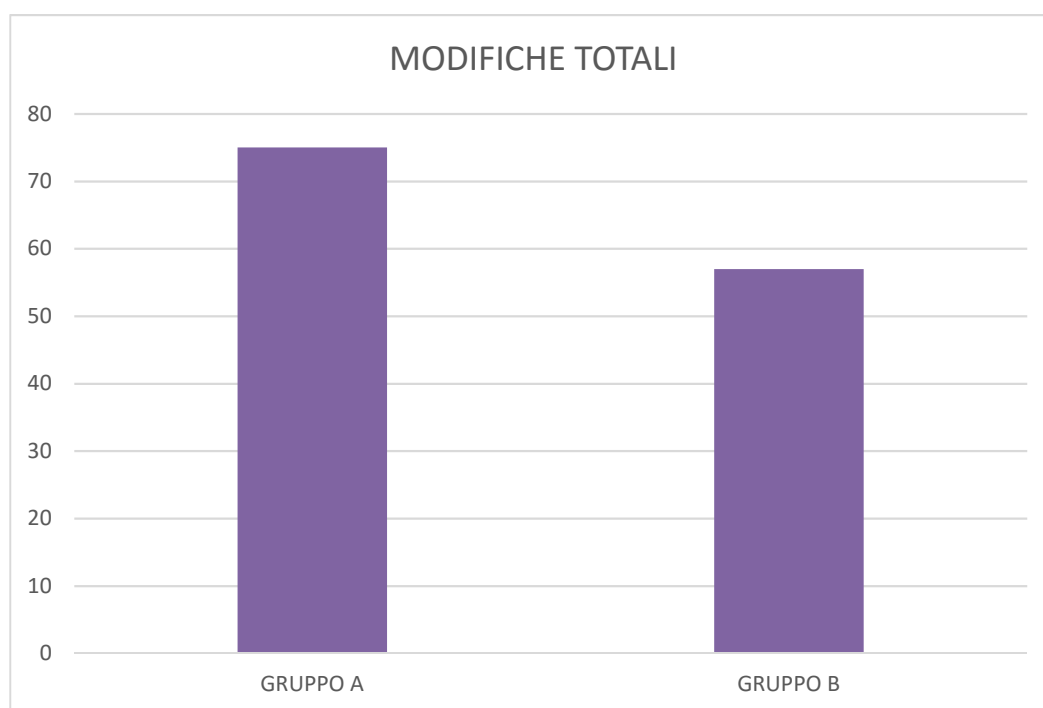
In questa comparazione, è stato rilevato che, per entrambi i gruppi, il testo 1 (a parità di numero di parole) ha richiesto un tempo di revisione maggiore rispetto al testo 2.

Per quanto concerne le modifiche sui testi, quantitativamente abbiamo rilevato che mediamente il gruppo A ha apportato più modifiche del gruppo B (cfr. tabella 34 e figura 43) e che ha anche apportato, in media, quasi lo stesso numero di modifiche sui due testi. La deviazione standard della media delle modifiche totali ci indica che, in generale, la distribuzione delle modifiche all'interno gruppo A era disomogenea, ossia che all'interno del gruppo alcuni revisori hanno apportato più modifiche di altri.

Ciò vale anche nel caso del gruppo B che, nonostante il numero inferiore di modifiche, presenta comunque una deviazione standard abbastanza alta da far intuire che anche all'interno di questo gruppo la distribuzione delle modifiche non è omogenea e che uno o più revisori hanno apportato più modifiche di altri.

|                 | <b>Modifiche totali (media) sui due test</b> | <b>Modifiche testo 1 (media)</b> | <b>Modifiche testo 2 (media)</b> |
|-----------------|--|----------------------------------|----------------------------------|
| <b>Gruppo A</b> | 75 (dev. st. 35)                             | 74 (dev. st. 32)                 | 76 (dev. st. 46)                 |
| <b>Gruppo B</b> | 57 (dev. st. 24)                             | 63 (dev. st. 31)                 | 51 (dev.st. 20)                  |

**Tabella 31:** Modifiche apportate dai due gruppi



**Figura 44:** Media delle modifiche totali apportate dal gruppo A e dal gruppo B

Dopo aver paragonato quantitativamente la distribuzione delle modifiche tra i due gruppi, abbiamo notato anche che:

- Nel gruppo A, almeno due revisori su tre si sono trovati d'accordo<sup>84</sup> su 35 modifiche nel testo 1 e su 18 modifiche nel testo 2.
- Nel gruppo B, almeno due revisori su tre si sono trovati d'accordo su 32 modifiche nel testo 1 e su 17 modifiche nel testo 2.

Per gestire meglio la classificazione delle modifiche effettuate dalla maggioranza del gruppo A (e successivamente del gruppo B), abbiamo deciso di utilizzare le macrocategorie di *accuracy*, *fluency*, *style* e *terminology*<sup>85</sup> utilizzate dai gruppi dei valutatori con LQA. Nella tabella di seguito, che presenta alcuni degli errori rilevati dalla maggioranza del gruppo A, vengono riportati: testo sorgente, traduzione, modifiche effettuate dalla maggioranza dei membri del gruppo A, categoria (A = *accuracy*, F= *fluency*, S= *style*; T= *terminology*).

|   | Source  | Target  | Modifica   | Cat. | Testo |
|---|---|---|--|------|-------|
| 1 | This is not indicated in all cases since standard specifications may differ from country to country.  | L'equipaggiamento standard può variare da paese a paese.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Essi non vengono sempre indicati poiché l'equipaggiamento standard può variare da paese a paese.</li> <li>- Tali componenti non vengono sempre indicati poiché l'equipaggiamento standard può variare da paese a paese. Questa indicazione non è sempre presente, poiché la dotazione di serie può variare da paese a paese.</li> </ul> | A    | 1     |
| 2 | Operate this machine in a safe manner.  | Azionare la macchina in modo corretto.  | Azionare la macchina in modo sicuro. / Azionare correttamente la macchina.   | A    | 1     |
| 3 | Ensure that no-one is within the danger zone while the machine is in operation, and ensure that people are kept well away from the machine. | Sgomberare la zona di pericolo durante il funzionamento e verificare che le persone si trovino a una distanza di sicurezza. | Verificare che nessuna persona si trovi entro la zona di pericolo durante il funzionamento della macchina, e verificare che le persone si trovino a una distanza di sicurezza dalla stessa. / Assicurarsi che nessuno si trovi nella zona di pericolo durante il funzionamento e accertarsi che le persone si trovino a una  | A/F  | 1     |

<sup>84</sup> L'accordo è stato rilevato sulla base del punto del testo in cui è stata apportata la modifica.

<sup>85</sup> Per maggiori chiarimenti sulle categorie cfr.3.5.1

|    |   |   |   |            |          |
|----|---|---|---|------------|----------|
|    |   |   | distanza di sicurezza <b>dalla macchina</b> .   |            |          |
| 4  | Use flashing lights or other safety signs, when required.   | Utilizzare luci o altri segnali di sicurezza, se prescritti.  | Utilizzare luci <b>lampeggianti</b> o altri segnali di sicurezza, se prescritti. / Utilizzare luci lampeggianti o altri segnali di sicurezza, <b>se previsti</b> .  | <b>A/S</b> | <b>1</b> |
| 5  | The LY HBUS 765 SD is a pull-type, twin-rotor cam rake for side delivery.   | LY HBUS 765 SD è un andanatore a camme monorotore in versione trainata con uscita laterale.   | LY HBUS 765 SD è un <b>giroandanatore</b> a camme <b>con rotore doppio</b> , in versione trainata con uscita laterale./ LY HBUS 765 SD è un <b>giroandanatore</b> a camme, <b>con doppio rotore</b> , in versione trainata con uscita laterale.   | <b>A/T</b> | <b>1</b> |
| 6  | The rotors of the HBUS 765 SD rake have a modular construction so that any repairs to a tine arm shaft can be carried out quickly and cost-effectively. | I rotor del carrello HBUS 765 SD presentano una costruzione modulare, in modo che qualsiasi riparazione effettuata a un albero del braccio dentato possa essere svolta rapidamente ed economicamente. | I rotor del <b>rastrello</b> HBUS 765 SD presentano una <b>struttura</b> modulare, in modo che qualsiasi riparazione effettuata su un albero del braccio dentato possa essere svolta rapidamente ed economicamente. / I rotor del <b>carrello</b> HBUS 765 SD presentano una <b>struttura modulare</b> , che permette di svolgere <b>in modo rapido ed efficiente</b> qualsiasi intervento di riparazione <b>necessario</b> su un albero del braccio dentato. | <b>A/S</b> | <b>1</b> |
| 7  | LINKAGE TO THE TRACTOR  | MONTAGGIO AL TRATTORE   | <b>ATTACCO AL TRATTORE</b>  | <b>F</b>   | <b>1</b> |
| 8  | Place the wheel wedges in the supports on the front of the machine.   | Inserire i cunei della ruota nei supporti montati sulla parte anteriore della macchina.   | Inserire <b>i cunei delle ruote</b> nei supporti montati sulla parte anteriore della macchina.  | <b>A</b>   | <b>1</b> |
| 9  | Connect the two thin (1/4") hydraulic hoses with the white marking for operating the steering system to a double-acting hydraulic tractor valve.        | Collegare le due tubazioni idrauliche (con spessore 1/4") con contrassegno bianco per l'azionamento dell'impianto sterzante a una valvola idraulica del trattore ad azione doppia.                    | Collegare le due tubazioni idrauliche (con spessore 1/4") con contrassegno bianco per l'azionamento dell'impianto sterzante a una valvola idraulica del trattore <b>a doppio effetto</b> .  | <b>T</b>   | <b>1</b> |
| 10 | The tine arms can be removed and the safety guards can be folded up in order to lower   | I bracci dentati e le protezioni di sicurezza possono essere rimossi per abbassare l'altezza di trasporto del   | <b>È possibile rimuovere i bracci dentati e piegare le protezioni di sicurezza</b> per abbassare l'altezza di trasporto del rastrello HBUS 765 SD <b>Vario</b> a 3,20 m (10,49 piedi). / I bracci   | <b>A/F</b> | <b>1</b> |

|    |  |  |   |            |          |
|----|--|--|---|------------|----------|
|    | the transport height of the HBUS 765 SD Vario rake to 3.20 m (10.49 ft).   | rastrello HBUS 765 SD a 3.20 m (10,49 piedi).  | dentati possono essere rimossi e le protezioni di sicurezza possono essere <b>ripiegate</b> per abbassare l'altezza di trasporto del rastrello HBUS 765 SD <b>Vario</b> a 3,20 m (10,49 piedi).   |            |          |
| 11 | A lift up unit (B1) and a back plate (B2) receive the broilers and lift them up into the correct position.             | Una unità di sollevamento (B) e una piastra posteriore (B2) ricevono il polli e li sollevano nella posizione corretta.   | Una unità di sollevamento (B1) e una piastra posteriore (B2) ricevono <b>i polli</b> e li sollevano nella posizione corretta. / Una unità di sollevamento (B1) e una piastra posteriore (B2) ricevono <b>i polli da carne</b> e li sollevano nella posizione corretta.  | <b>A/F</b> | <b>2</b> |
| 12 | Ensure that the machine is not modified in any way that might affect proper and safe operation of the machine.         | Accertarsi che la macchina non venga modificata in alcun modo che possa compromettere funzionamento corretto e sicuro.   | Accertarsi che la macchina non venga modificata in alcun modo che possa <b>comprometterne un</b> funzionamento corretto e sicuro. / Accertarsi che la macchina non venga modificata in alcun modo che possa <b>comprometterne il</b> funzionamento corretto e sicuro.   | <b>F</b>   | <b>1</b> |
| 13 | Emergency stop (bar)   | Arresto d'emergenza  | Arresto d'emergenza ( <b>barra</b> )/ <b>Barra</b> di arresto d'emergenza   | <b>A</b>   | <b>2</b> |
| 14 | The topside of a machine or equipment is generally much higher than the eye of a person that is standing on the floor. | La parte superiore di un macchinario o di un'apparecchiatura si trova in genere ad un'altezza molto superiore agli occhi di una persona in posizione eretta coi piedi a terra. | La parte superiore di un macchinario o di un'apparecchiatura si trova in genere ad un'altezza molto superiore <b>rispetto</b> agli occhi di una persona <b>in piedi sul pavimento</b> . / La parte superiore di un macchinario o di un'apparecchiatura si trova in genere <b>a</b> un'altezza molto superiore <b>rispetto</b> agli occhi di una persona <b>che si trova in posizione eretta e con i piedi a terra</b> . | <b>S</b>   | <b>2</b> |
| 15 | Water temperature is in between 10°C and 55°C.   | La temperatura è compresa fra 10°C e 55°C.   | La temperatura <b>dell'acqua</b> è compresa fra 10°C e 55°C. / La temperatura <b>dell'acqua</b> è compresa fra <b>10 °C e 55 °C</b> .   | <b>A/S</b> | <b>2</b> |
| 16 | Temperature of the disinfection fluid can be cold or warm.   | La temperatura del liquido di disinfezione può essere calda o fredda.  | Il <b>liquido disinfettante</b> può essere <b>caldo o freddo</b> . / Il <b>liquido di disinfezione</b> può essere <b>caldo o freddo</b> .   | <b>S</b>   | <b>2</b> |

**Tabella 32:** Esempi di modifiche condivise apportate dal gruppo A

Nel caso del gruppo A, molte delle modifiche sono state fatte in linea con la memoria di traduzione. L'omissione nell'esempio 4 è stata individuata e corretta con il *match* presente in memoria (*flashing lights* > *luci lampeggianti*), allo stesso modo nell'esempio 5, la traduzione di *two-rotor rake* è stata modificata allineando la traduzione di *rake* con quella presente in memoria (*andanatore* > *giroandanatore*) e correggendo l'errore (*monorotore* > *a/con doppio rotore*) che il *match* conteneva.

Nell'esempio 6, la traduzione non corretta (*rake* > *carrello*) è stata sostituita con quella più coerente con la memoria e con il testo (*rake* > *rastrello*).

Nell'esempio 7, tutti i traduttori hanno applicato un *match* della memoria, sostituendo la traduzione grammaticalmente non corretta.

L'esempio 8 mostra un altro caso in cui è stata seguita ed applicata la memoria correggendo un errore "fattuale" determinato da una traduzione troppo letterale che non teneva conto del fatto che il carrello dell'andanatore presenta più ruote da bloccare.

L'esempio 9 mostra un intervento sulla terminologia allineato con le diverse opzioni traduttive presenti nella memoria. Il termine *double-action valve* in memoria presentava due traduzioni: la prima, letterale, era *valvola a doppia azione* utilizzata nel testo, la seconda *valvola a doppio effetto* maggiormente in linea con il dominio del testo.

Gli esempi 1, 3, 6, 10 mostrano interventi effettuati a prescindere dalla presenza del *match* in memoria, rimaneggiando lo stile della traduzione (1, 3, 6) oltre a correggerne eventuali errori (es. 10).

Gli esempi 11, 12, 13, 15 mostrano degli esempi in cui tanto l'accuratezza quanto la coerenza e la correttezza grammaticale (*fluency*) del testo sono state verificate e implementate. In 11, oltre alla correzione dell'omissione, i revisori hanno cercato anche di dare maggiore coerenza al testo, intervenendo sul termine *broiler* tradotto sia come *pollo* che come *pollo da carne*. In 15 oltre alla correzione dell'omissione coesiste anche una modifica stilistica. Un esempio di ulteriori modifiche stilistiche sono gli esempi 16 e 14 in cui la traduzione evidentemente giudicata troppo letterale è stata sostituita con versioni migliorate.



Nella tabella 33 mostriamo, invece, esempi in cui solo uno dei componenti del gruppo A ha apportato la modifica al testo. Come si può vedere, le modifiche variano da interventi sullo stile per migliorare la resa in italiano (es. 1, 2, 6), ad interventi terminologici più importanti (es. 3 e 5). Da notare che, nel gruppo A, solo uno dei componenti ha messo in discussione la memoria riguardo la terminologia chiave del testo, mentre il resto del gruppo ha apportato modifiche meno significative dal punto di vista terminologico, restando più in linea con la memoria.

Gli esempi 3 e 5 mostrano gli interventi sulla terminologia del revisore. In particolare in 5, viene modificata la traduzione di *rake* da *rastrello* a *andanatore* (il termine *rake* si ripete in più punti del testo, quindi, il revisore ha uniformato la traduzione in tutto il testo). La prima occorrenza del termine *rake*, infatti, è *andanatore* che designa la macchina caratterizzata da bracci dentati per l'andanatura del fieno. Tutte le altre occorrenze del termine sono state tradotte con *rastrello*, termine evidentemente non appropriato in relazione al dominio, sebbene "trasparente" per l'utente che ha di fronte la macchina. Nell'intervento in 3, il revisore interviene sulla traduzione di *swath curtain* > *tenda dell'andana*, probabilmente effettuando uno sforzo di documentazione al di fuori della memoria (in cui il termine era tradotto solo con *tenda dell'andana*) per ricercare una traduzione più adatta al contesto e al dominio (*telo forma andana*).

Gli esempi 8, 9 e 10 mostrano, invece, interventi di natura prettamente stilistica che non necessariamente apportano miglioramenti al testo.

|   | Source  | Target  | Modifica   | Cat. | Testo |
|---|---|---|--|------|-------|
| 1 | Fold up the safety guards and secure them by means of the locking pin   | Ripiegare le protezioni di sicurezza e fissarle mediante il perno di bloccaggio.  | Ripiegare le protezioni di sicurezza e fissarle <b>utilizzando</b> il perno di bloccaggio.   | S    | 1     |
| 2 | Operate the tractor's hydraulic valve to adjust the transport wheels to such a position that the machine follows directly behind the tractor. | Aprire la valvola idraulica del trattore per regolare le ruote di trasporto in una posizione tale da consentire alla macchina di seguire direttamente dietro il | Aprire la valvola per <b>disporre</b> le ruote di trasporto in una posizione tale da <b>permettere</b> alla macchina di <b>seguire il trattore</b> . | S    | 1     |

|    |  |   |  |   |   |
|----|--|---|--|---|---|
|    |  | trattore.   |  |   |   |
| 3  | Continue operating the valve until the swath curtain has also retracted completely.  | Continuare a utilizzare la valvola fino a ritrarre completamente anche la tenda dell'andana.  | Continuare a utilizzare la valvola fino a ritrarre completamente anche <b>il telo forma andana</b>   | T | 1 |
| 4  | MACHINE ADJUSTMENTS  | REGOLAZIONE DELLA MACCHINA  | <b>REGOLAZIONI DELLA MACCHINA</b>  | A | 1 |
| 5  | Only HBUS 765 SD Vario rake:   | Solo sul rastrello HBUS 765 SD Vario:   | Solo <b>per andanatore</b> HBUS 765 SD Vario:  | T | 1 |
| 6  | Adjust the desired working procedure using the ram of the wheel steering.  | Regolare la procedura operativa desiderata con il pistone dello sterzo.   | <b>Definire</b> la procedura operativa <b>con il pistone dello sterzo.</b>   | S | 1 |
| 7  | Maintain a low pressure.   | Mantenere una bassa pressione.  | Manternere bassa la pressione.   | S | 2 |
| 8  | Rinsing should take place directly after the recommended contact time of the disinfectant, see chapter "MN recommended Disinfection products", during e.g. 5 to10 minutes, until all surfaces are thoroughly rinsed. | Il risciacquo deve essere eseguito immediatamente al termine del tempo di applicazione consigliato per il disinfettante (vedere il capitolo "Prodotti per la disinfezione raccomandati da MN"), ad esempio dopo un periodo di tempo compreso fra 5 e 10 minuti, fino a risciacquare accuratamente tutte le superfici. | Il risciacquo deve <b>essere effettuato</b> immediatamente al termine <b>del periodo di tempo indicato</b> per l'applicazione del disinfettante (vedere il capitolo " <b>Disinfettanti consigliati da MN</b> ") ad esempio dopo un periodo di tempo compreso tra 5 e 10 minuti, <b>risciacquando attentamente.</b> | S | 2 |
| 9  | In case of "hard" water expressed in Degrees German Hardness, acid foaming is needed more often.   | In caso di "acqua dura" espressa in gradi di durezza tedesca, è necessario effettuare la pulizia con schiuma acida con maggiore frequenza.  | <b>In presenza di un'acqua dura, secondo la scala di durezza tedesca, l'apparecchiatura deve essere pulita con schiuma acida in modo più frequente.</b>  | S | 2 |
| 10 | All adjustments, maintenance, repair, cleaning and servicing must be carried out while the main switch is turned OFF unless otherwise specified in this  | Tutte le regolazioni, gli interventi di manutenzione e di riparazione, le operazioni di pulizia e di assistenza devono essere eseguite con l'interruttore principale spento, se non diversamente  | <b>La definizione dei parametri</b> , gli interventi di manutenzione e di riparazione, le operazioni di pulizia e assistenza devono essere <b>eseguiti</b> con l'interruttore principale spento, se non diversamente indicato nel manuale.   | S | 2 |

|  |         |                       |  |  |  |
|--|---------|-----------------------|--|--|--|
|  | manual. | indicato nel manuale. |  |  |  |
|--|---------|-----------------------|--|--|--|

**Tabella 33:** Esempi di modifiche apportate da almeno uno dei componenti del gruppo A

Nella tabella 34 (sotto) riportiamo alcuni esempi delle modifiche apportate dalla maggior parte dei componenti del gruppo B. Come già fatto per il gruppo A, nella tabella riportiamo testo sorgente, traduzione, modifiche, categoria d'errore e testo di provenienza.

Per il gruppo B, gli interventi sono meno “uniformi” data l'assenza di un riferimento come la memoria di traduzione.

Alcuni interventi fanno riferimento alla *fluency* e più nello specifico alla correttezza grammaticale<sup>86</sup> come in 3, 14, 15 e 16, in cui le concordanze sostantivo\aggettivo e l'assenza di punteggiatura sono stati individuati e corretti.

Altri interventi fanno riferimento all'utilizzo della terminologia<sup>87</sup> sia in termini di coerenza rispetto a quella utilizzata nel testo, come l'esempio di *rake* > *andanatore* nell'esempio 9, sia in termini di alternative alla traduzione presente nel testo come nell'esempio 11 in cui alla traduzione di *swath curtain* > *tenda dell'andana* sono state proposte le alternative *telo andanatore* e *telo formandana*. A proposito dell'esempio 9, uno dei revisori è intervenuto su *carriage* > *carrello* per sostituirlo con *motrice*. In questo caso la modifica non va a correggere un errore, ma ad introdurlo. Una *motrice*, è dotata di un sistema autonomo di movimento che trascina eventuali macchine collegate. In questo caso, si tratta di un *carrello* con un sistema di *ruote sterzanti* che si muove dopo essere stato collegato al trattore.

Gli interventi sull'accuratezza<sup>88</sup> del testo, in particolare sulle omissioni, sono stati individuati anche dal gruppo B, come mostrano gli esempi 2, 3 e 7.

---

<sup>86</sup> Nella categoria *fluency* rientrano gli errori relativi a grammatica, incoerenza e ambiguità.

<sup>87</sup> Nella categoria *terminology* rientrano gli errori relativi a: terminologia inadeguata rispetto al dominio di appartenenza del testo; terminologia usata in modo incoerente; terminologia incoerente con eventuali riferimenti (glossari, memorie, etc.).

<sup>88</sup> Nella categoria *accuracy* rientrano gli errori relativi ad omissioni di parti importanti del testo o aggiunte non necessarie, ma anche traduzioni non corrette o non effettuate (nel caso in cui una frase/parola venga lasciata non tradotta all'interno della traduzione).

Gli interventi sullo stile<sup>89</sup> sono più numerosi (es.1, 4, 6, 10, 12). L'esempio 4, mostra come i revisori siano intervenuti livellando lo stile da personale (utilizzo della prima persona plurale) a impersonale (introduzione di un soggetto più “distante” il fabbricante). Questo intervento è difficile da giudicare come migliorativo o peggiorativo, poiché come abbiamo visto in 3.3 Il corpus di manuali d'istruzioni, lo stile dei manuali di istruzioni può variare a seconda della sezione (presentazione della macchina, garanzie, etc.) e dell'intento comunicativo dell'emittente. L'utilizzo di una prima persona plurale potrebbe essere interpretato come un tentativo voluto di ridurre la vicinanza tra emittente e destinatario oppure come un “errore” nella redazione del testo sorgente in cui l'autore non si è reso conto dello scarto di registro che è stato riportato nella traduzione.

Nell'esempio 10 gli interventi hanno cercato di rendere fluida la traduzione rispetto alla versione originale che appare troppo fedele al testo di partenza. Nell'esempio 12 l'intervento dei revisori potrebbe essere sia sullo stile (se si considera il contesto, *carefully*>*delicatamente* è inadatto al registro), sia sull'accuratezza, poiché la traduzione di *carefully*, letteralmente, è *con cautela/con attenzione*.

Da notare che gli interventi di tipo terminologico, nel gruppo B, sono stati effettuati dalla maggioranza dei componenti che, evidentemente meno vincolati da un riferimento come la memoria di traduzione, hanno messo in discussione la terminologia.

Molti degli errori trovati dal gruppo A, sono stati trovati anche dal gruppo B (es. 3, 13, 14, 15, 16), solo per riportarne alcuni.

| N. | Source   | Target  | Modifiche   | Cat. | Testo |
|----|--|---|---|------|-------|
| 1  | Instructions which may lead to serious material damage in case of non-compliance or incorrect use are indicated in the | Le istruzioni che possono avere per conseguenza seri danni materiali qualora non vengano seguite correttamente sono | Le istruzioni che possono avere <b>come</b> conseguenza seri danni materiali se non vengono seguite correttamente sono indicate con un <b>segnale</b> di avvertenza a margine. / Le | S    | 1     |

<sup>89</sup> Nella categoria *style* rientrano gli errori in cui è presente uno stile stentato, innaturale o inadeguato rispetto al registro del testo.

|   |  |   |   |     |   |
|---|--|---|---|-----|---|
|   | margin with a caution mark.  | indicate con un segno di avvertenza a margine.  | istruzioni che possono avere <b>come</b> conseguenza seri danni materiali qualora non vengano seguite correttamente sono indicate con un segno di avvertenza a margine. / Le istruzioni che, <b>se non seguite correttamente, possono comportare</b> seri danni materiali sono indicate con un segno di avvertenza a margine.   |     |   |
| 2 | This is not indicated in all cases since standard specifications may differ from country to country.   | L'equipaggiamento standard può variare da paese a paese.  | <b>Questa indicazione non viene sempre riportata in quanto le specifiche</b> standard possono variare da paese a paese. / <b>Tale indicazione non sarà sempre presente in quanto</b> l'equipaggiamento standard può variare da paese a paese. / <b>Le indicazioni non sono sempre presenti,</b> poiché l'equipaggiamento standard può variare da paese a paese.   | A   | 1 |
| 3 | For those parts which fail under normal operating conditions, the factory will make replacement parts available, free of charge, for a period of 12 (twelve) months from the date of purchase. | Per tutti i componenti che mostrino un difetto, il fabbricante mette a disposizione parti di ricambio gratuiti nei 12 (dodici) mesi successivi alla data di acquisto. | <b>In caso di componenti difettosi,</b> il fabbricante mette a disposizione parti di ricambio <b>gratuite</b> nei 12 (dodici) mesi successivi alla data di acquisto. / Per tutti i componenti che, <b>durante il normale funzionamento,</b> mostrassero un difetto, il fabbricante mette a disposizione <b>ricambi gratuiti</b> nei [...]. / Per tutti i componenti che, <b>nelle normali condizioni di funzionamento,</b> dovessero mostrare un difetto, il fabbricante mette a disposizione <b>ricambi gratuiti</b> [...] | A/F | 1 |
| 4 | Nor will the warranty apply if you or third parties modify the machine without our foreknowledge and/or authorisation.   | La garanzia decade anche in caso di modifica della macchina da parte dell'utente o di terzi senza che ne siamo stati informati e/o senza la nostra autorizzazione.    | La garanzia decade anche in caso di modifica della macchina da parte dell'utente o di terzi <b>in assenza di previa comunicazione al fabbricante e/o senza l'autorizzazione da parte dello stesso.</b> / La garanzia decade anche se l'utente o   | S   | 1 |

|    |  |  |   |       |   |
|----|--|--|---|-------|---|
|    |  |  | terzi applicano modifiche alla macchina senza <b>averlo comunicato alla casa produttrice e/o averne ricevuto l'autorizzazione.</b>  |       |   |
| 5  | Operate this machine in a safe manner.   | Azionare la macchina in modo corretto.   | Azionare la macchina in <b>condizioni di sicurezza.</b> / Azionare la macchina in modo <b>sicuro.</b>   | A     | 1 |
| 6  | Osservare la legislazione in vigore sul trasporto sulle strade pubbliche.  | Osservare la legislazione in vigore sul trasporto sulle strade pubbliche.  | Osservare la legislazione in vigore <b>per</b> il trasporto sulle strade pubbliche. /Osservare la legislazione <b>vigente</b> sul trasporto in strade pubbliche. /Osservare la legislazione <b>vigente relativa al</b> trasporto su strade pubbliche.   | F/S   | 1 |
| 7  | Use genuine LY parts only.   | Usare solo ricambi LY.   | Usare solo ricambi LY <b>autentici.</b> / Usare solo ricambi LY <b>originali.</b>   | A     | 1 |
| 8  | The tines provide a clean sweep and move the grass to the left side in an airy swath.  | I denti raccolgono il foraggio delicatamente e lo spostano sull'uscita sinistra in un'andana ariosa.   | I denti raccolgono il foraggio delicatamente e lo spostano sull'uscita sinistra <b>formando</b> un'andana <b>leggera.</b> / i denti raccolgono il foraggio e lo spostano <b>a sinistra in un'andana soffice.</b>  | S/A   | 1 |
| 9  | The rotors of the HBUS 765 SD rake are fitted to the carriage by means of a 3-D system, allowing them to follow ground contours independently of the carriage. | I rotori del rastrello HBUS 765 SD sono montati sul carrello mediante un sistema 3-D, che consente di seguire i contorni del terreno indipendentemente dal carrello. | I rotori <b>dell'andanatore</b> HBUS 765 SD sono <b>collegati alla motrice</b> tramite un sistema 3-D, che consente di seguire il <b>profilo</b> del terreno indipendentemente dalla <b>motrice.</b> / I rotori <b>dell'andanatore</b> HBUS 765 D sono <b>collegati al</b> carrello <b>da</b> un sistema 3-D che consente di seguire <b>l'andamento</b> del terreno indipendentemente dal carrello. | A/F/S | 1 |
| 10 | The machine can therefore operate in a narrower working position with large crop yields.   | La macchina può quindi operare in una posizione di lavoro più ristretta con produzioni di foraggio più estese.   | La macchina può quindi operare in una posizione di lavoro più ristretta <b>con grande produzione di foraggio.</b> / La macchina può quindi operare <b>in uno spazio di lavoro più stretto con ampie rese di</b>   | S     | 1 |

|    |   |   |  |     |   |
|----|---|---|--|-----|---|
|    |   |   | foraggio.  |     |   |
| 11 | Continue operating the valve until the swath curtain has also retracted completely.   | Continuare a utilizzare la valvola fino a ritrarre completamente anche la tenda dell'andana.  | Continuare ad <b>azionare</b> la valvola fino a ritrarre completamente anche <b>il telo forma-andana</b> . / Continuare ad utilizzare la valvola <b>finché il telo andanatore non è completamente ritratto</b> .   | T/S | 1 |
| 12 | Lower the rotors onto the ground carefully by operating the tractor's single-acting valve.  | Abbassare delicatamente i rotori a terra azionando la valvola ad azione singola del trattore.   | Abbassare <b>con cautela</b> i rotori a terra azionando la valvola ad azione singola del trattore. /Abbassare <b>lentamente</b> i rotori a terra azionando la <b>valvola unidirezionale</b> .  | S/T | 1 |
| 13 | The LY HBUS 765 SD is a pull-type, twin-rotor cam rake for side delivery.   | LY HBUS 765 SD è un andanatore a camme monorotore in versione trainata con uscita laterale.   | LY HBUS 765 D è un andanatore a camme a doppio rotore in versione trainata con uscita laterale./ LY HBUS 765 D è un andanatore a camme, <b>con rotore doppio</b> , in versione trainata <b>con scarico laterale</b> .  | A   | 1 |
| 14 | After rinsing, the equipment needs to be disinfected.   | Dopo il risciacquo, l'apparecchiatura deve essere sottoposta a disinfezione.  | Dopo il risciacquo, l'apparecchiatura deve essere <b>sottoposta</b> a disinfezione.  | F   | 2 |
| 15 | È necessario che l'addetto alla pulizia lavorino in modo sistematico in quanto è difficile valutare quali superfici sono state disinfettate e quali no. | È necessario che l'addetto alla pulizia lavorino in modo sistematico in quanto è difficile valutare quali superfici sono state disinfettate e quali no. | È necessario che l'addetto alla pulizia <b>lavori</b> in modo sistematico in quanto è difficile valutare quali superfici sono state disinfettate e quali no. / È necessario che <b>gli addetti alla pulizia lavorino</b> in modo sistematico in quanto è difficile valutare quali superfici sono state disinfettate e quali no | F   | 2 |
| 16 | Recommended equipment see chapter "Foam-cleaning equipment (alkaline- and acid foam)".  | Per le apparecchiature consigliate vedere il capitolo "Apparecchiature per la pulizia con schiuma (alcalina e acida).                                   | Per le apparecchiature consigliate vedere il capitolo "Apparecchiature per la pulizia con schiuma (alcalina e acida)".   | F   | 2 |

**Tabella 34:** Esempi di correzioni apportate dal gruppo B

Nella tabella 35, riportiamo alcuni esempi di modifiche apportate da un solo membro del gruppo B, dalle quali è evidente che gran parte delle modifiche non condivise con il resto del gruppo siano prettamente di natura stilistica.

| N. | Source  | Target  | Modifica   | Cat.     | Testo    |
|----|---|---|--|----------|----------|
| 1  | The customer is advised to provide a safe and sturdy platform, including at least a proper railing and anti-slip floor.   | Si consiglia al cliente di predisporre una piattaforma sicura e stabile, dotata almeno di un'adeguata ringhiera e di pavimento antisdrucciolo.                                    | Si consiglia al cliente di predisporre una piattaforma sicura e stabile, <b>dotata di ringhiera e pavimento antisdrucciolo adatti allo scopo.</b>                        | <b>S</b> | <b>2</b> |
| 2  | Nozzle Type:  | Tipo di Ugello:   | Tipo di <b>ugello:</b>   | <b>S</b> | <b>1</b> |
| 3  | Eeguire il risciacquo immediatamente al termine del tempo di applicazione della schiuma per evitare che gli agenti chimici e lo sporco aderiscano nuovamente all'apparecchiatura. | Eeguire il risciacquo immediatamente al termine del tempo di applicazione della schiuma per evitare che gli agenti chimici e lo sporco aderiscano nuovamente all'apparecchiatura. | <b>Risciacquare</b> immediatamente <b>dopo il tempo di posa della schiuma,</b> per evitare che gli agenti chimici e lo sporco aderiscano nuovamente all'apparecchiatura. | <b>S</b> | <b>1</b> |
| 4  | A longer time than 10 minutes has no added value, and increases the risk of corrosion.  | Un periodo di tempo superiore a 10 minuti non migliora il risultato, aumentando invece il rischio di corrosione.  | Un periodo di tempo superiore a 10 minuti non migliora il risultato, <b>ma aumenta</b> il rischio di corrosione.   | <b>S</b> | <b>2</b> |
| 5  | Fit the PTO shaft to the tractor PTO.   | Inserire l'albero cardanico sulla presa di forza del trattore.  | <b>Collegare</b> l'albero cardanico <b>alla</b> presa di forza del trattore.   | <b>F</b> | <b>1</b> |
| 6  | Check if the PTO shaft telescopes smoothly.   | Controllare che l'albero cardanico scorra agevolmente in dentro e in fuori.   | Controllare che l'albero cardanico <b>scorra agevolmente.</b>  | <b>S</b> | <b>1</b> |

**Tabella 35:** Esempi di modifiche apportate da un solo componente del gruppo B

Per cercare di sovrapporre i dati dei gruppi A e B con quelli dei gruppi C e D si è cercato di suddividere le modifiche apportate dai revisori utilizzando le stesse macrocategorie a disposizione dei valutatori ed è stato rilevato che: il 28% delle modifiche dei due gruppi (A e B) fa riferimento all'accuratezza dei contenuti, il



25% fa riferimento alla correttezza grammaticale o alla coerenza dei contenuti, il 31% fa riferimento allo stile e il 16% alla terminologia.

Per quanto concerne entrambi i gruppi, si è cercato di effettuare una scrematura tra le modifiche apportate al testo dai due gruppi, cercando di isolare gli interventi su errori di maggior rilievo (omissioni, traduzioni non corrette, errori ortografici e/o grammaticali, problemi terminologici).

A tal proposito, abbiamo rilevato che il gruppo A ha effettuato mediamente 42 interventi su errori gravi (dev.st. 5); mentre il gruppo B ha effettuato mediamente 39 interventi su errori gravi (dev.st.6).

## 4.2.2 I tempi della valutazione con LQA

### 4.2.2.1 I tempi della revisione con LQA con e senza memorie di traduzione

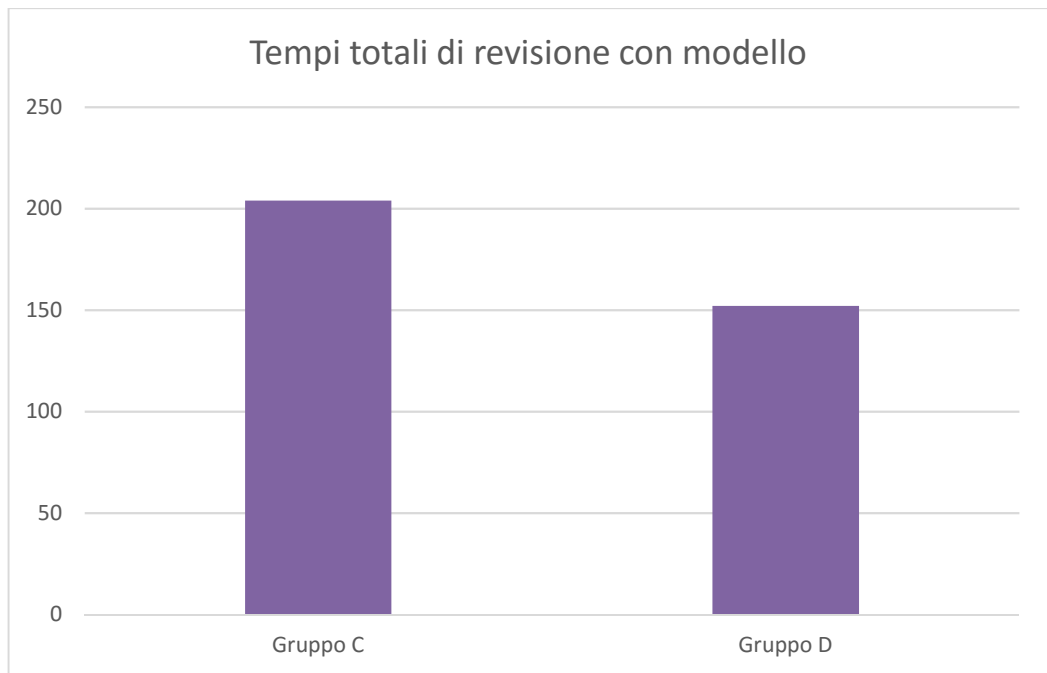
Per quanto concerne i tempi di revisione con LQA, il gruppo C che aveva a disposizione la memoria di traduzione ha impiegato mediamente 198 minuti per la revisione di entrambi i testi; il gruppo D, che ha lavorato senza memorie, invece, ha impiegato mediamente 155 minuti (cfr. tabelle 36 e 37 e figura 45).

| <b>GRUPPO C – revisione con TM e con modello</b>                     | <b>Media</b> | <b>Dev. st.</b> |
|--|--------------|-----------------|
| <b>Tempo dichiarato</b>  | 210 min      | 51 min          |
| <b>Tempo tracciato</b>   | 198 min      | 39 min          |
| <b>Tempo tracciato Testo 1</b>                                       | 110 min      | 18 min          |
| <b>Tempo tracciato Testo 2</b>                                       | 87 min       | 21 min          |
| <b>Media complessiva tempo dichiarato e tempo tracciato: 204 min</b> |              |                 |

**Tabella 36:** Tempi di revisione del gruppo C

| <b>GRUPPO D – revisione senza TM con modello</b>                     | <b>Media</b> | <b>Dev. st.</b> |
|--|--------------|-----------------|
| <b>Tempo dichiarato</b>  | 150 min      | 79 min          |
| <b>Media tempo tracciato</b>   | 155 min      | 94 min          |
| <b>Tempo tracciato Testo 1</b>                                       | 94 min       | 52 min          |
| <b>Tempo tracciato Testo 2</b>                                       | 60 min       | 41 min          |
| <b>Media complessiva tempo dichiarato e tempo tracciato: 152 min</b> |              |                 |

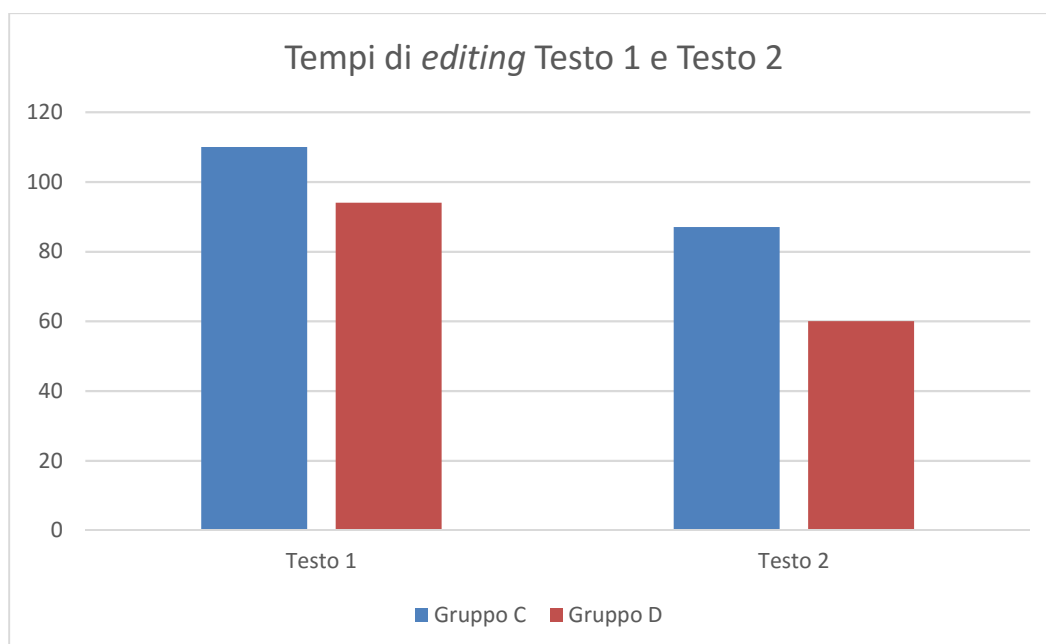
**Tabella 37:** Tempi di revisione del gruppo D



**Figura 45:** Media del tempo totale impiegato per la revisione dei due file dal gruppo C e dal gruppo D

In questo caso, lo scarto temporale tra i due gruppi è di 42 minuti, più consistente rispetto a quello tra i due gruppi precedenti.

Per quanto concerne la distribuzione del tempo sui due file, anche in questo caso, basandoci sui soli tempi estratti dall'*editing report*, abbiamo rilevato che anche i gruppi C e D hanno impiegato, mediamente, più tempo per la modifica del testo 1 (rispettivamente 110 minuti per il gruppo C e 94 minuti per il gruppo D), con uno scarto temporale di 14 minuti, mentre per il testo 2 il divario tra i due gruppi è maggiore, con il gruppo C che ha impiegato quasi 30 minuti in più per la revisione.

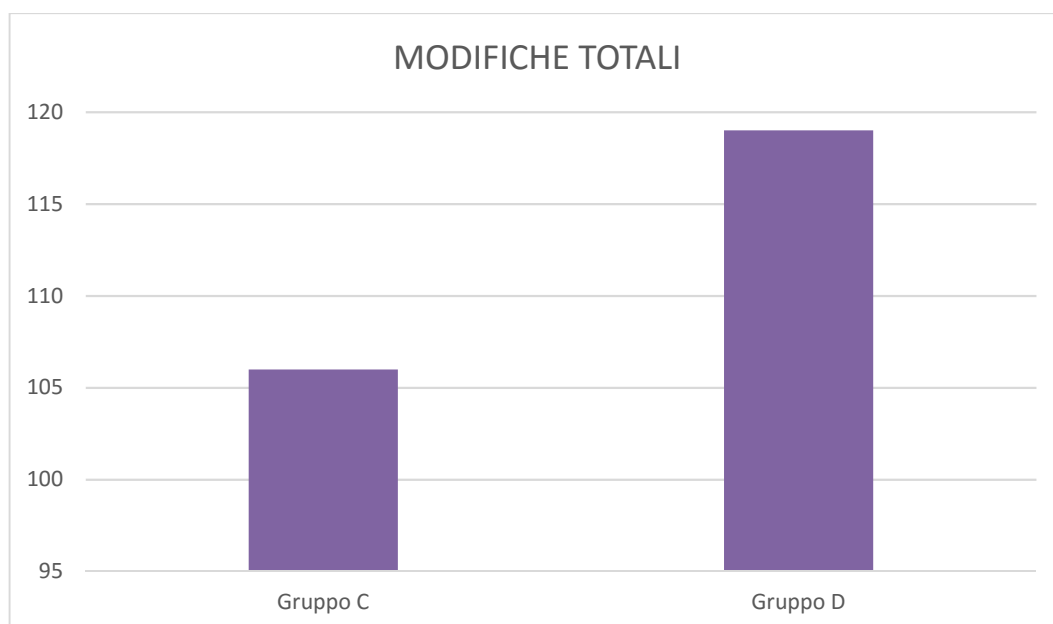


**Figura 46:** Tempo medio di editing dei due file per i gruppi C e D

Per quanto concerne le modifiche sui testi, quantitativamente abbiamo rilevato che mediamente il gruppo D, senza TM, ha apportato più modifiche rispetto al gruppo C (cfr. tabella 38 e figura 47). Nel caso del gruppo C, la deviazione standard dalla media totale mostra una disomogeneità nella distribuzione delle modifiche. La deviazione standard è abbastanza alta anche nel caso della media delle modifiche al testo 1, suggerendo anche qui una certa disomogeneità nel numero di modifiche apportate dai diversi componenti del gruppo.

|                 | <b>Modifiche totali (media) sui due testi</b> | <b>Modifiche testo 1 (media)</b> | <b>Modifiche testo 2 (media)</b> |
|-----------------|---|----------------------------------|----------------------------------|
| <b>Gruppo C</b> | 106 (dev. st. 27)                             | 62 (dev. st. 20)                 | 44 (dev. st. 8)                  |
| <b>Gruppo D</b> | 119 (dev. st. 9)                              | 73 (dev.st. 4)                   | 45 (dev.st. 6)                   |

**Tabella 38:** Modifiche apportate dai due gruppi



**Figura 47:** Media delle modifiche totali apportate dai due gruppi

In questo caso, data la tracciabilità delle modifiche (etichettate dagli stessi traduttori come *none*<sup>90</sup>), siamo stati in grado di determinare il numero di modifiche preferenziali (cfr. tabella 39), che risultano essere più numerose per il gruppo C (cfr. tabella 39).

|                 | <b>Modifiche preferenziali testo 1<br/>(media)</b> | <b>Modifiche preferenziali testo 2<br/>(media)</b> |
|-----------------|--|--|
| <b>Gruppo C</b> | 27 (dev. st. 17)                                   | 23 (dev. st. 15)                                   |
| <b>Gruppo D</b> | 20 (dev.st. )                                      | 12 (dev.st. 1)                                     |

**Tabella 39:** Modifiche preferenziali dei gruppi C e D

Al netto delle modifiche preferenziali, abbiamo contato il numero di correzioni vere e proprie (che sono state marcate con *minor* e *major* a seconda della loro gravità). Dai dati (cfr. tabella 39) è emerso che il gruppo D (senza memoria) ha effettuato un maggior numero di correzioni su entrambi i testi.

<sup>90</sup> Come menzionato in precedenza, abbiamo deciso di semplificare il modello da fornire ai traduttori inserendo solo tre categorie di scelta (*none*, *minor* e *major*). Le modifiche *categorizzate* come *none* rappresentano punti nel testo in cui i valutatori avrebbero preferito vedere una soluzione differente.

|                 | Correzioni testo 1 (media) | Correzioni testo 2 (media) |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|
| <b>Gruppo C</b> | 35 (dev. st. 4)            | 20 (dev. st. 6)            |
| <b>Gruppo D</b> | 53 (dev.st. 4)             | 33 (dev.st. 7)             |

**Tabella 40:** Correzioni effettuate dai gruppi C e D

A proposito delle correzioni, abbiamo notato anche che:

- Nel gruppo C, almeno due su tre componenti si sono trovati d'accordo su 29 modifiche correttive nel file 1 e su 18 modifiche correttive nel file 2.
- Nel gruppo D, la maggioranza dei traduttori si è trovata d'accordo su 49 modifiche correttive nel file 1 e su 24 modifiche correttive nel file 2.

Nella tabella sotto, riportiamo alcuni esempi di modifiche correttive su cui era d'accordo il gruppo C ed esempi di modifiche correttive su cui era d'accordo il gruppo D.

| N. | Source   | Target   | Modifica  | Testo | Gruppo |
|----|--|--|---|-------|--------|
| 1  | Use the machine only for the purpose for which it was designed.  | Utilizzare la macchina esclusivamente per lo scopo per cui è stata progettata.   | Utilizzare la macchina esclusivamente per lo <b>scopo</b> per cui è stata progettata.   | 1     | C      |
| 2  | Follow all prevailing safety regulations, including those laid down in this manual and indicated on the machine. | Seguire tutte le norme di sicurezza prescritte, incluse quelle riportate nel presente manuale e quelle indicate sul dispositivo. | Seguire tutte le norme di sicurezza prescritte, incluse quelle riportate nel presente manuale e quelle indicate <b>sulla macchina</b> . | 1     | C      |
| 3  | Operate this machine in a safe manner.   | Azionare la macchina in modo corretto.   | Azionare la macchina in modo <b>sicuro</b> . / <b>Utilizzare</b> la macchina in modo <b>sicuro</b> .                                    | 1     | D      |
| 4  | Do not stand on the machine.   | Non salire sulla macchina.   | <b>Non stare in piedi</b> sulla macchina. /<br>Non <b>salire in piedi</b> sulla macchina.   | 1     | D      |

|   |  |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|
|   |  |   |   |   |   |
| 5 | The rake is equipped with 2 rotors with 13 tine arms, each equipped with 4 double tines.   | Il rastrello è dotato di 2 rotori con 13 bracci dentati, ciascuno provvisto di 4 denti doppi.   | L'andatore/ ranghinatore è dotato di 2 rotori con 13 bracci dentati, ciascuno provvisto di 4 denti doppi.   | 1 | D |
| 6 | Especially when the concentration of these salts is high, the exposure time is long and the water is heated in the equipment a deposit will be formed. | In particolare elevate concentrazioni, lunghi tempi di esposizione e impiego di acqua calda nell'apparecchiatura determinano la formazione di depositi. | In particolare, fattori quali un'elevata concentrazione di sali, lunghi tempi di esposizione e l'impiego di acqua calda nell'apparecchiatura determinano la formazione di depositi. / In particolare, elevate concentrazioni di questi sali, lunghi tempi di esposizione e l'impiego di acqua calda nell'apparecchiatura determinano la formazione di depositi. | 2 | C |
| 7 | After rinsing, the equipment needs to be disinfected.  | Dopo il risciacquo, l'apparecchiatura deve essere sottoposta a disinfezione.  | Dopo il risciacquo, l'apparecchiatura deve essere sottoposta a disinfezione. /<br>Dopo il risciacquo, l'apparecchiatura deve essere disinfettata.   | 2 | C |
| 8 | Replace bend or broken blades immediately.   | Sostituire le lame piegate o rotte.   | Sostituire immediatamente le lame piegate o rotte.  | 2 | C |
| 9 | The cut-knife (E2) cuts the abdominal skin of the broiler up to the breastbone.  | La lama di taglio (E2) taglia la pelle dell'addome del pollo da carne fino allo sterno.   | La lama di taglio (E2) taglia la pelle addominale del pollo fino allo sterno. /<br>La lama di taglio (E2) taglia la pelle dell'addome del pollo fino allo sterno.   | 2 | D |

|    |   |   |  |   |   |
|----|---|---|--|---|---|
| 10 | Abdominal skin including the peritoneum is opened.  | Viene aperta la pelle dell'addome, peritoneo incluso.   | Apertura della la pelle dell'addome, peritoneo incluso. / Pelle dell'addome aperta, peritoneo incluso.   | 2 | D |
| 11 | After vent cutting, the abdominal skin of the broiler is cut up to the breastbone without damage to the intestines.           | Dopo il taglio in corrispondenza dell'orifizio anale, la pelle dell'addome del pollo da carne viene tagliata fino allo sterno senza danneggiare le viscere. | Dopo il taglio in corrispondenza della cloaca, la pelle dell'addome del pollo da carne viene tagliata fino allo sterno senza danneggiare le viscere.   | 2 | D |
| 12 | When the catch pins are positioned in the holes of the driving wheel you can adjust the machine higher during the production. | Quando i perni sono posizionati nei fori della ruota di azionamento, è possibile regolare la macchina più in alto durante la produzione.                    | Quando i perni di ritegno sono posizionati nei fori della ruota motrice, è possibile regolare la macchina più in alto durante la produzione. / Quando i perni di ritegno sono posizionati nei fori della ruota di azionamento, è possibile regolare la macchina più in alto durante la produzione. |   | D |

**Tabella 41:** Esempi di modifiche correttive condivise all'interno del gruppo C e del gruppo D

Per valutare l'accordo sulla macrocategoria e la valutazione assegnate alle modifiche, abbiamo considerato sia modifiche preferenziali (*none*) che modifiche correttive (*minor* e *major*) e abbiamo considerato tutti i componenti dei gruppi C e D, abbandonando la distinzione con e senza TM<sup>91</sup>.

Abbiamo rilevato, quindi, il numero di casi in cui la maggioranza dei traduttori (almeno 4 su 6) ha apportato una modifica<sup>92</sup> (cfr. tabella 42).

<sup>91</sup> Per questi rilevamenti non abbiamo tenuto conto della distinzione tra gruppi con e senza memoria, poiché non abbiamo ritenuto importante la presenza di una memoria ai fini dell'assegnazione di una categoria e di un livello di gravità. Le modifiche, invece, sono state considerate tutte perché implicavano la scelta di categorie e livelli di gravità indipendentemente dalla loro importanza (se correttive o preferenziali).

<sup>92</sup> Per questa osservazione sono state considerate le modifiche apportate nello stesso punto del testo.



| Modifiche apportate dalla maggioranza – TESTO 1 | Modifiche apportate dalla maggioranza - TESTO 2 |
|---|---|
| 47  | 39  |

**Tabella 42:** Modifiche apportate dalla maggioranza dei componenti dei gruppi C e D

All'interno di questi 47 e 39 casi, abbiamo rilevato i casi in cui la maggioranza ha assegnato la stessa macrocategoria alla modifica apportata, indipendentemente dal suo livello di gravità (cfr. tabella 43).

| Accordo su macrocategoria File 1 (in percentuale) | Accordo su macrocategoria File 2 (in percentuale) |
|---|---|
| 73%   | 75%   |

**Tabella 43:** Accordo maggioranza dei membri del macrogruppo revisione con modello in relazione alla macrocategoria

Nella tabella 44, riportiamo alcuni esempi di modifiche su cui la maggioranza dei revisori era d'accordo nell'assegnazione della macrocategoria inserita nel *CAT tool*<sup>93</sup>.

| Source   | Target   | Macrocategoria | Testo |
|--|--|----------------|-------|
| This is not indicated in all cases since standard specifications may differ from country to country. | [...] L'equipaggiamento standard può variare da paese a paese.                             | Accuracy       | 1     |
| Use the machine only for the purpose for which it was designed.                                      | Utilizzare la macchina esclusivamente per lo scopo per cui è stata progettata.             | Fluency        | 1     |
| Adjust guide bar <b>D</b> by loosen the bolts (not on figure) in the sleeves (Y).                    | Regolare la barra [...] di guida allentando i bulloni (non in figura) nei manicotti (Y).   | Accuracy       | 2     |
| The cleaner needs to work in a systematic way, because it is difficult to see which                  | È necessario che l'addetto alla pulizia lavorino in modo sistematico in quanto è difficile | Fluency        | 2     |

<sup>93</sup> Nel *tool*, sotto ogni macrocategoria sono presenti ulteriori sottocategorie (cfr. fig. 41)

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| surfaces have been disinfected and which have not. | valutare quali superfici sono state disinfettate e quali no. |  |  |
|--|--|--|--|

**Tabella 44:** Esempi di errori su cui la maggioranza dei revisori dei gruppi C e D era d'accordo nell'assegnazione della categoria

In un secondo tempo, abbiamo anche osservato i casi in cui la maggioranza dei valutatori si è trovata d'accordo sul livello di gravità attribuito alla modifica indipendentemente dalla categoria assegnata (è possibile ad esempio che due traduttori abbiano assegnato categorie diverse alla stessa modifica, ma che abbiano attribuito ad essa la stessa valutazione) (cfr. tabella 45).

| Accordo su valutazione File 1 | Accordo su valutazione File 2 |
|-------------------------------|-------------------------------|
| 46%                           | 65%                           |

**Tabella 45:** Accordo maggioranza dei membri del macrogruppo revisione con modello in relazione alla valutazione

Nella tabella 46, riportiamo alcuni esempi di modifiche su cui la maggioranza dei revisori era d'accordo sulla valutazione della modifica.

| Source   | Target  | Valutazione | Testo |
|--|---|-------------|-------|
| Use <b>genuine</b> LY parts only.  | Usare solo ricambi LY [...].  | Minor       | 1     |
| The rotors of the HBUS 765 SD <b>rake</b> have a modular construction so that any repairs to a tine arm shaft can be carried out quickly and cost-effectively. | I rotori del <b>carrello</b> HBUS 765 SD presentano una costruzione modulare, in modo che qualsiasi riparazione effettuata a un albero del braccio dentato possa essere svolta rapidamente ed economicamente. | Major       | 1     |
| If one of the three innermost positions has been selected, the safety guard will be blocked from folding up.   | <b>Se una delle tre posizioni più interne è stata selezionata</b> , la protezione di sicurezza verrà bloccata impedendo il ripiegamento.  | None        | 1     |
| A lift up unit (B1) and a back plate (B2) receive the broilers   | Una unità di sollevamento ( <b>B</b> ) e una piastra posteriore   | Major       | 2     |

|   |  |       |   |
|---|--|-------|---|
| and lift them up into the correct position.   | (B2) ricevono i polli e li sollevano nella posizione corretta.   |       |   |
| A torsion safety device (if applied) on the machine protects the machine and prevents components of the machine from breaking if the machine gets stuck.  | Un dispositivo di sicurezza contro la torsione (se applicato) <b>sulla macchina</b> protegge <b>la macchina</b> e impedisce la rottura dei componenti <b>della macchina</b> qualora <b>la macchina</b> si blocchi.           | None  | 2 |
| To enable cleaning personnel to reach inaccessible areas of the machine/equipment it may be required to provide a platform, preferable a moving-platform. | Per consentire al personale addetto alla pulizia di raggiungere punti non <b>atrimenti</b> accessibili della macchina/apparecchiatura, può rendersi necessario predisporre una piattaforma, preferibilmente del tipo mobile. | Minor | 2 |

**Tabella 46:** Esempi su cui la maggioranza dei revisori dei gruppi C e D era d'accordo sulla valutazione della modifica

Per quanto concerne la ripartizione delle modifiche, il 36% delle modifiche apportate fa riferimento all'accuratezza dei contenuti; il 25% fa riferimento allo stile; il 21% alla correttezza grammaticale e il 18% alla terminologia. I livelli di gravità, invece, sono ripartiti come segue: 27 % *major*, 34% *minor*, il 39% *none*.

Anche per i gruppi C e D, a prescindere dalle categorie e dalle valutazioni assegnate dai traduttori, si è cercato di calcolare in media gli interventi sugli errori più rilevanti per gruppo. Anche in questo caso, abbiamo preso in considerazione errori relativi ad omissioni, correttezza grammaticale, coerenza nel testo e terminologia. Dai risultati è emerso che il gruppo C ha rilevato in media 35 errori (dev. st. 3), mentre il gruppo D ne ha rilevati 37 (dev.st. 5).

#### 4.2.3 Risposte al questionario

Al termine del lavoro di revisione abbiamo chiesto ai partecipanti di rispondere ad un breve questionario, fornito in un documento a parte (cfr. Appendice C).

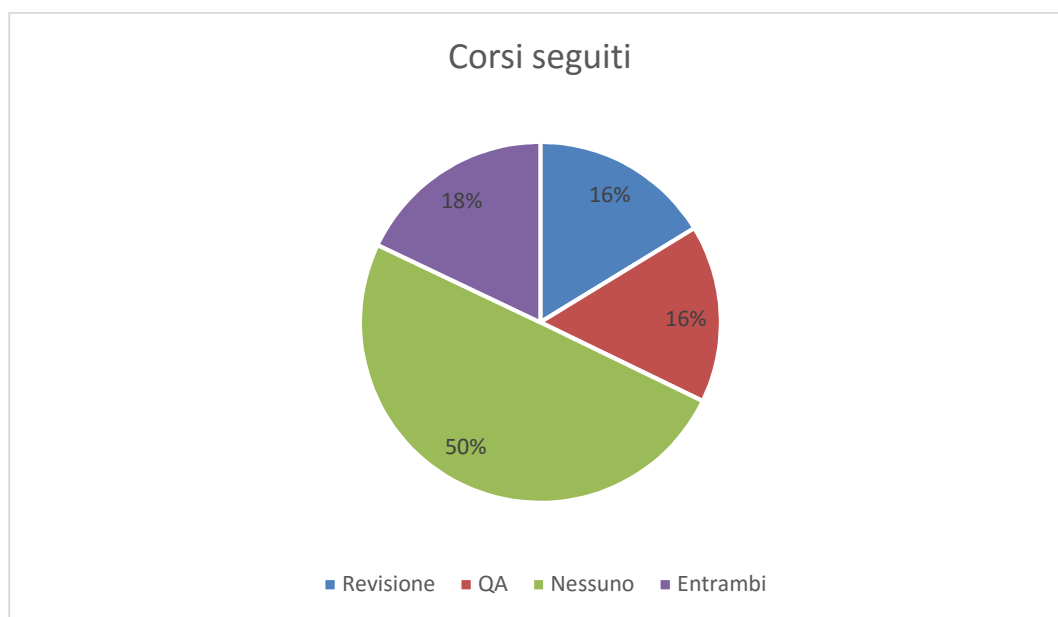
Il questionario non aveva la pretesa di essere esaustivo, ma voleva essere una piccola indagine (eventualmente ampliabile in termini di quesiti e campione di

partecipanti in future ricerche), su aspetti quali formazione, modalità di lavoro, criteri di revisione e opinioni sulla qualità nella traduzione avessero i partecipanti. Esso contiene risposte aperte e chiuse ed è strutturato in 3 sezioni.

La prima sezione contiene domande per delineare il profilo dei partecipanti e comprende età<sup>94</sup>, esperienza, ambito di specializzazione, eventuale frequenza di corsi e/o seminari sulla revisione. La seconda sezione si concentra sull'approccio pratico alla revisione in termini di strumenti e modalità operativa. La terza sezione mira a capire quali siano i criteri utilizzati dai partecipanti per la revisione e se essi vengano applicati in modo diverso rispetto ai testi. In questa sezione, inoltre, si chiede ai partecipanti quanto sia utile ricevere eventuali parametri e/o criteri per la revisione e se l'utilizzo di un modello possa rendere più veloce il lavoro di revisione.

Di seguito riportiamo le risposte ricevute.

Alla domanda: "Hai mai seguito corsi e/o seminari sulla revisione o sul controllo della qualità?"



**Figura 48:** Partecipanti che hanno seguito corsi di formazione su revisione

---

<sup>94</sup> Le domande generiche su età, esperienza, specializzazione e utilizzo di un CAT tool sono state incluse nella sezione metodologia (cfr. 4.1.5).

Il 50% dei partecipanti ha risposto di non aver mai seguito corsi sulla revisione e/o sul controllo qualità, dichiarando di aver appreso il mestiere “sul campo”. Il 18% ha dichiarato di aver seguito corsi sulla revisione e l’utilizzo di controlli automatici. Il restante 32%, in parti uguali ha ammesso di aver seguito solo corsi sulla revisione o solo corsi sull’utilizzo di controlli automatici.

Alla domanda: “Revisione e controllo della qualità sono per te sinonimi?” il 75% dei partecipanti ha risposto no, mentre il restante 25% ha risposto che le due pratiche sono collegate tra loro.

Riportiamo qui alcune delle risposte più significative:

- 1. Non sono del tutto sinonimi. Un controllo qualità “meccanico” eseguito da un software, non sempre riesce ad individuare tutto ciò che può essere corretto e/o migliorato, cosa che, invece, è possibile quando un testo viene “rivisto” da una seconda, se non terza, risorsa umana.*
- 2. No. Sono due fasi di uno stesso processo di lavoro. Si revisiona un testo per controllare la correttezza della traduzione dal punto di vista grammaticale, e stilistico e per verificare il rispetto delle istruzioni del cliente; si effettua un controllo qualità per verificare aspetti che possono essere “risparmiati” al revisore.*
- 3. No. Una revisione è un controllo molto approfondito. Il controllo qualità è meno invasivo e in alcuni casi può essere sufficiente.*
- 4. Credo che siano due aspetti collegati, ma non esattamente uguali. Una revisione può “accettare” una revisione non eccelsa in base alle caratteristiche del lavoro. Nella mia ottica, la revisione è una verifica di conformità del prodotto a determinati standard professionali e di progetto. Il controllo qualità va oltre, misura cioè la qualità per quanto oggettiva della traduzione, anche magari in un’ottica di analisi e valutazione del traduttore, ovvero del fornitore del prodotto di traduzione. Le metriche per il controllo qualità possono aiutare anche nella gestione dei reclami, in quanto il traduttore e/o l’agenzia possono produrre una misurazione della qualità del tradotto.*

Come si evince dalle risposte, i partecipanti sono consapevoli del fatto che la revisione e il controllo qualità sono complementari ma non sovrapponibili. Nella maggior parte dei casi, però, i partecipanti hanno considerato il controllo qualità

come sinonimo di controlli automatici e solo in un caso è stato fatto riferimento all'uso delle metriche come strumento di controllo utile per la "gestione" della qualità.

Per quanto concerne gli aspetti pratici della revisione, alla domanda "Come procedi con la revisione?" Tutti i partecipanti hanno risposto di revisionare leggendo il testo sorgente e il testo di arrivo contemporaneamente, segmento per segmento. Solo due dei partecipanti hanno indicato una doppia opzione.

Nel primo caso, "la lettura del testo d'arrivo e confronto con l'originale solo in caso di problemi", viene applicata solo quando il traduttore è "fidato". Nell'altro caso, la lettura dell'intero testo sorgente prima e dell'intero testo di arrivo poi, viene fatta solo quando la traduzione è breve.

Alla domanda "Ritieni che la revisione con un *CAT tool* sia più facile\ più difficile\ indifferente", il 99% dei partecipanti ha risposto che la revisione con un *CAT tool* sia più facile.

A supporto della risposta affermativa sono state fornite le seguenti argomentazioni:

- Facilità di rilettura del testo perché i software danno la possibilità di confrontare in tempo reale di *source* e *target*
- Maggiore coerenza e velocità di revisione grazie all'autopropagazione.
- Coerenza delle correzioni grazie all'utilizzo di memorie e termbase.
- Possibilità di controllare in modo puntuale aspetti che "a vista" potrebbero essere tralasciati (doppi spazi, numeri, date, ripetizioni errate).
- Possibilità di concentrarsi su aspetti linguistici e grammaticali, liberandosi dal compito di controllare formattazione e/o aspetti grafici.

Nella sezione relativa alla qualità della traduzione, alla domanda "Nella tua opinione quali aspetti costituiscono una traduzione di qualità?"

I partecipanti hanno risposto come segue<sup>95</sup>:

- Completezza (tutto il testo è stato tradotto)
- Correttezza (assenza di errori grammaticali, ortografici e di traduzione).

---

<sup>95</sup> Abbiamo deciso di raggruppare le risposte in un elenco che rispecchiasse tutti gli aspetti menzionati dai partecipanti.

- Stile e registro adeguati al testo e al lettore.
- Leggibilità del testo *target*
- Terminologia (coerente e rispettosa di eventuali glossari).
- Rispetto delle norme linguistiche e culturali della lingua di arrivo (numeri, date, punteggiatura, unità di misura, valute, etc.)
- Rispetto di eventuali istruzioni (formato, numero di caratteri, terminologia specifica).

Alla domanda: “Quali criteri utilizzi per revisionare una traduzione”, i partecipanti hanno risposto tutti rinviando ai criteri utilizzati nella risposta alla domanda precedente.

Alla domanda “Tali criteri cambiano in base al testo che hai di fronte”, i partecipanti hanno risposto sottolineando che, in generale, i criteri di revisione rimangono gli stessi, ma a seconda del testo alcuni aspetti di verifica prevalgono sugli altri. Di seguito portiamo le risposte più significative ricevute:

1. *Non sono i criteri a cambiare, ma il peso che ciascuno di essi può avere in base al testo. Tutti i testi devono essere accurati e corretti dal punto di vista dei contenuti, della grammatica e della terminologia, ma lo stile, ad esempio, può avere più peso in un testo divulgativo rispetto ad un manuale tecnico.*
2. *Nel caso della traduzione tecnica, i criteri sono gli stessi (terminologia, completezza della traduzione, correttezza grammaticale, etc.), nel caso di testi più creativi, le priorità ovviamente cambiano e presto molta più attenzione allo stile e all'effetto del testo.*
3. *Tendenzialmente, i criteri sono validi per ogni testo che affronto. Naturalmente a seconda del settore, può essere necessaria una maggiore o minore ricercatezza stilistica o una maggiore precisione terminologica.*
4. *Criteri base come grammatica, punteggiatura, sintassi, etc. non cambiano mai. Altre cose come la coerenza terminologica, sì; ad esempio è importantissima per i manuali tecnici, più flessibile per materiali più creativi. Lo stile, invece, va valutato a seconda dei casi.*

Alla domanda “Trovì che sia utile che nelle istruzioni ti vengano indicati i parametri da utilizzare per la revisione?”, i partecipanti hanno risposto che la presenza di istruzioni precise e parametri sarebbero di grande aiuto per la revisione perché:

1. risparmiano al revisore decisioni che altrimenti dovrebbe prendere autonomamente;
2. permettono di stabilire dei criteri costanti e delle *checklist* di controllo, soprattutto nel caso di revisioni per lo stesso cliente;
3. aiutano a “correggere il tiro” durante la revisione;
4. la revisione prevede moltissimi livelli di controllo e dei parametri precisi potrebbero essere d’aiuto per svolgere meglio il lavoro, permettendo di gestire meglio il tempo per i diversi incarichi.
5. chiariscono le aspettative del cliente (ad esempio a cosa serve la traduzione, chi la leggerà) e a definire meglio priorità, strategie di traduzione e modalità di lavoro.

Solo uno dei partecipanti ritiene che parametri precisi possano essere utili solo in caso di esigenze particolari mentre, in caso di parametri “scontati”, non sono necessarie.

Dalle risposte alle domande “Ritieni che la revisione sia indispensabile per controllare la qualità di una traduzione o pensi che anche altri sistemi di controllo della qualità possano dare risultati soddisfacenti? Se sì, sapresti nominarne qualcuno?” è emerso che tra gli strumenti più utilizzati dai partecipanti ci sono strumenti di controllo automatico di diverso tipo che variano dagli *standalone* come Xbench, ai sistemi integrati come quelli di Trados Studio 2015 o di MemoQ 2015.

Per quanto concerne il ruolo indispensabile della revisione, i partecipanti si sono espressi come segue:

- *Alcuni sistemi di controllo, possono dare risultati soddisfacenti, ma il controllo puntuale di un altro professionista è insostituibile.*
- *I controlli fatti con strumenti automatici possono essere utili per testi come i manuali tecnici, ma per tipi di testi bisogna procedere necessariamente con la revisione.*
- *Gli automatismi per il controllo sono ad un livello molto avanzato nel nostro settore, ma la revisione resta comunque il metodo più completo di controllo.*



- *I tipi di controllo variano a seconda del tipo di revisione richiesto. I controlli automatici possono offrire un valido aiuto, ma se la revisione deve essere di qualità, è necessaria la combinazione di automazioni e revisione (anche di una o più persone).*
- *I sistemi automatici offrono ottimi risultati, ma da soli non possono garantire risultati soddisfacenti.*
- *Per quanto possano essere avanzati, non è possibile prescindere da un controllo umano.*
- *I sistemi di controllo automatici sono sicuramente utili, ma non riescono ad identificare tutto. Nessun software può sostituire la revisione e poi i controlli automatici spesso generano falsi errori.*
- *La revisione è indispensabile per avere la certezza della qualità, in mancanza di tempo o di budget, i controlli automatici aiutano a risolvere alcuni problemi in testi non revisionati.*
- *I sistemi automatici velocizzano sicuramente il lavoro, ma sicuramente non possono sostituire la revisione.*

All'ultima domanda "Ritieni che utilizzare un modello per la valutazione della qualità contenente categorie di errori, livelli di gravità e regole per l'assegnazione dei livelli di gravità possa rendere il lavoro di revisione più veloce? Se sì, perché?" i partecipanti hanno risposto come segue:

- *L'utilizzo di un modello non è ideale per risparmiare tempo, perché "imbriglia" il revisore, al quale basterebbe anche solo l'utilizzo dei commenti, ma è utile per tenere traccia del lavoro dei traduttori e per gestire eventuali "contestazioni" utilizzando dati più oggettivi.*
- *Non è esattamente "timesaving", ma permette di distinguere le modifiche realmente necessarie da quelle "accessorie" e può essere una soluzione interessante per chi svolge revisioni in modo sistematico.*
- *Non rende il lavoro più veloce, perché oltre ad effettuare le modifiche occorre anche valutarle e catalogarle, ma è uno strumento che permette di dare una valutazione oggettiva della qualità di una traduzione, molto utile se è necessaria la valutazione sull'operato di un traduttore.*
- *A mio avviso, utilizzare un modello di valutazione è un investimento valido in termini di tempo, tuttavia ritengo che il lavoro di revisione venga abbastanza*

*rallentato, perché la classificazione richiede molto più tempo di una rilettura con correzione all'interno del CAT tool.*

- *L'utilizzo di un modello sicuramente non velocizza la revisione, forse la rende più accurata, ma occorre fare dei distinguo, perché c'è sempre una parte di discrezionalità da parte del revisore nell'assegnazione dei livelli e delle categorie, perché lo stesso errore potrebbe appartenere a più categorie.*
- *Sì, classificare abitualmente gli errori permetterebbe di rilevarli anche più velocemente.*
- *La velocità forse viene con il tempo e la pratica. Sicuramente è un valido aiuto per tenere sistematicamente traccia dei problemi presenti nelle traduzioni.*
- *Forse renderebbe il lavoro più veloce (una volta che il revisore è entrato nel meccanismo), ma sicuramente non più accurato. Il rischio è che il revisore avendo poco tempo a disposizione si concentri solo sugli errori più gravi, tralasciando quelli meno gravi. Potrebbe quindi avere dei vantaggi per quanto riguarda le tempistiche (aspetto che potrebbe essere molto utile), ma con il rischio che a rimetterci sia la qualità della revisione (aspetto che forse in alcuni casi potrebbe passare in secondo piano).*
- *Sì, perché mi permette di tirare le somme alla fine di una revisione.*
- *Sì, risparmia tempo se i parametri sono fissati e chiari, ma non credo che esista un modello unico per tutte le traduzioni. I parametri andrebbero cambiati a seconda della tipologia e dello scopo del testo tradotto.*
- *Se non più veloce, sicuramente rende la revisione più mirata, perché ti dà un'idea di cosa e come debba essere verificato.*

### 4.3 Discussione dei risultati

Nello studio sono state messe a confronto due pratiche per il controllo della qualità: revisione e *linguistic quality assurance*.

Per valutare la praticità dell'utilizzo di un modello come "surrogato" della revisione, abbiamo voluto accostarlo alla revisione per determinare quanto incida sul tempo e sulla quantità di modifiche effettuate.

Per farlo abbiamo simulato una situazione reale, utilizzando due testi, estratti dalle traduzioni non definitive di due manuali di istruzioni e abbiamo chiesto a 12 traduttori (selezionati in base ad esperienza ed ambito) di revisionarli. I traduttori sono stati suddivisi prima in due macrogruppi (revisione senza modello e revisione con modello) e poi in ulteriori sottogruppi (revisione con e senza TM e revisione con modello con e senza TM). Trattandosi di testi tecnici, a tutti è stato chiesto di utilizzare un *CAT tool*, MemoQ, per sfruttare la possibilità di tracciare il tempo di modifica del file e di utilizzare le memorie e/o le altre funzionalità aggiuntive per il controllo qualità.

Per la misurazione del tempo totale di revisione dei due testi ci siamo basati sui dati presenti nell'*editing report* e sul tempo dichiarato dai revisori (a cui è stato chiesto di tenerne traccia).

Dai risultati dello studio è emerso che in generale i tempi di revisione senza modello sono inferiori rispetto ai tempi di revisione con modello.

Più nello specifico, i revisori del gruppo C (che hanno utilizzato la memoria e il modello) hanno impiegato 55 minuti in più rispetto ai colleghi del gruppo A (che hanno effettuato la semplice revisione). I revisori del gruppo D (con modello e senza la memoria), invece, hanno impiegato 25 minuti in più rispetto ai colleghi del gruppo B (che hanno revisionato il testo senza modello e senza memoria).

Per quanto concerne le tipologie di modifiche, utilizzando anche per i gruppi A e B, le macrocategorie utilizzate dai revisori dei gruppi C e D, è stato rilevato che i revisori hanno effettuato più interventi a livello stilistico (31% A-B, 25% C-D), più interventi sulla correttezza grammaticale e la coerenza del testo (25% A-B,

21% C-D), meno interventi sull'accuratezza dei contenuti (28% A-B e 36% C-D) e meno interventi sulla terminologia (16% A-B; 18% C-D).

Questo dato può essere interpretato come sintomo del diverso approccio al controllo della qualità determinato dalle due pratiche. La revisione oltre a individuare e correggere eventuali errori ha anche lo scopo di migliorare il testo (i revisori hanno effettuato molte più modifiche sullo stile). Dal punto di vista degli interventi sull'accuratezza, ossia sulla correttezza dei contenuti e sulla terminologia, i dati registrano invece maggiori interventi da parte dei valutatori. Questo dato potrebbe essere attribuito al fatto che gli interventi dei valutatori sono stati calcolati "automaticamente" ossia in base a ciò che essi hanno marcato come interventi sull'accuratezza o sulla terminologia, mentre gli interventi dei revisori sono stati marcati da chi conduce lo studio. Come sarà evidenziato più avanti, gli errori possono essere assegnati a più di una categoria; inoltre, l'accordo tra i valutatori sulla categoria non sempre è totale, confermando ulteriormente le difficoltà di ottenere valutazioni oggettive sulla qualità della traduzione.

Per quanto concerne l'influenza delle risorse sulle *performance* dei due gruppi, è stato rilevato che i gruppi che utilizzavano la memoria (A e C) hanno subito un rallentamento rispetto a quelli che non la utilizzavano (C e D), in netto contrasto con l'aumento della produttività previsto dall'utilizzo di tale strumento (O'Brien 1998, Somers 2003, Dragsted 2004 in Yamada 2011 p.63).

Rapportando questo numero ai dati relativi agli interventi più significativi calcolati mediamente per ciascun gruppo, rileviamo che all'interno dei gruppi a cui era stata messa a disposizione una memoria, i revisori del gruppo A sono intervenuti mediamente su un numero maggiore (42) di problemi significativi rispetto ai valutatori del gruppo C (35). Tra i gruppi a cui non era stata messa a disposizione una memoria, invece, il gruppo B dei revisori è intervenuto su un numero maggiore (39) di problemi significativi rispetto al gruppo D dei valutatori (37).

In generale quindi, possiamo concludere che per quanto la memoria rallenti le *performance* a livello temporale dei revisori, essa consente di rilevare un maggior numero di errori, probabilmente perché il revisore confrontando *source* e *target* con i *match* in memoria è costretto a scomporre il testo in porzioni

linguisticamente più piccole (Dragsted 2004), avendo così un maggiore controllo sulla traduzione e sul testo sorgente e riuscendo ad individuare meglio eventuali problemi.

Un altro fattore che potrebbe aver causato un rallentamento delle performance dei revisori che hanno utilizzato una memoria è legato al fatto che i contenuti all'interno di una delle due memorie (nello specifico la TM utilizzata per il testo 1) provenivano da allineamenti di documentazione validata dal cliente e, quindi, in linea con Yamada (2011 p.69), potremmo attribuire il calo di produttività anche alla presenza di traduzioni fortemente “adattate” o “localizzate” al suo interno.

Per quanto concerne le diverse modalità di controllo, i dati dei gruppi A e B sul numero di modifiche significative apportate al testo, sembrano favorire la revisione, seppure di poco. La migliore *performance* dei revisori potrebbe essere attribuita all'assenza di un fattore estraneo (il modello e la sua implementazione nel *CAT tool*) che potrebbe aver permesso loro di concentrarsi maggiormente sul testo. Questo dato è, in ogni caso, da verificare con ulteriori studi sul confronto tra revisione e LQA in cui i validatori abbiano maggiore familiarità con lo strumento.

Questi dati andrebbero verificati con ulteriori studi, in cui l'utilizzo di un modello non sia un fattore di “novità”, ma sia una modalità di lavoro con cui i partecipanti abbiano più familiarità.

A proposito delle performance sui singoli file, inoltre, entrambi i macrogruppi hanno registrato tempi di *editing* maggiori per il testo 1.

Essendo il testo in parte proveniente da una pre-traduzione con la memoria citata, il maggior tempo impiegato potrebbe essere dettato dalla presenza al suo interno di traduzioni meno rispettose dell'originale, perché frutto dell'adattamento fatto dai validatori.

Per quanto concerne il numero totale di modifiche apportate ai testi, mediamente, il macrogruppo che ha lavorato con un modello ha apportato un numero maggiore di modifiche; tuttavia se escludessimo dal calcolo tutto ciò che i revisori hanno annotato come *none* (cioè come modifica neutra), il numero di modifiche

correttive effettuate scenderebbe a numeri inferiori rispetto al macrogruppo che ha lavorato senza modello<sup>96</sup>.

Tale risultato è difficilmente comparabile con casi analoghi documentati, poiché non abbiamo trovato letteratura che mettesse a confronto revisione e controllo qualità con un modello in termini di numero totale di modifiche apportate.

Lo scostamento potrebbe essere dovuto al fatto che l'utilizzo di un modello presuppone un'annotazione degli errori che in una normale revisione non avviene, di conseguenza, vi è un maggiore livello di dettaglio nel computo.

Dal punto di vista delle modifiche apportate, occorre anche dire che esse non sono determinate dall'utilizzo o meno di un metodo specifico di revisione, ma dipendono in gran parte dalla “soglia di tolleranza” all'errore dei singoli revisori. A tal proposito, come dimostrano le deviazioni standard dalle medie del computo totale degli errori per entrambi i macrogruppi, non tutti i partecipanti hanno apportato lo stesso numero di modifiche all'interno dei testi.

Questo elemento ci porta a pensare che, contrariamente al pensiero condiviso nell'industria della traduzione, secondo cui l'utilizzo di un modello permetta di valutare più oggettivamente la qualità, di fatto, l'elemento soggettivo resta comunque sempre molto forte, anche solo nell'individuazione del “luogo” dell'errore.

Il numero di modifiche condivise, determinate in base al luogo in cui è stato rilevato un errore, di fatto, dimostra proprio che, essendo la revisione e il controllo qualità due attività umane, non è possibile che tutti i revisori vedano e intervengano sempre sulle stesse cose.

D'altro canto, però, le modifiche su cui invece c'è stato accordo mostrano anche un'altra faccia della medaglia, ossia la presenza di errori “oggettivi”. Gli esempi di modifiche condivise dalla maggioranza dei membri di un gruppo (tabelle 35, 37 e 44), dimostrano che alcuni degli errori corretti difficilmente potevano passare

---

<sup>96</sup> Del macrogruppo che si è occupato senza modello non è stata effettuata una distinzione tra modifiche correttive e modifiche preferenziali, tuttavia c'è ragione di supporre che anche all'interno delle modifiche apportate da questo gruppo non tutte fossero di tipo correttivo.

inosservati (ad esempio nel caso di omissioni, errori grammaticali, ma anche terminologici).

Dal punto di vista della tipologia di modifiche, dagli esempi è evidente anche come, in generale, i gruppi che hanno lavorato con le memorie di traduzione abbiano avuto un atteggiamento più conservativo nei confronti di elementi sensibili del testo come la terminologia e un atteggiamento più proattivo nei confronti dello stile del testo. I revisori senza TM, di fatto, hanno messo più in discussione la terminologia, effettuando con tutta probabilità un maggiore sforzo di documentazione e proponendo soluzioni ritenute migliori e più coerenti rispetto a quelle presenti all'interno del testo.

Spostandoci a discutere sul macrogruppo che ha lavorato con un modello, inoltre, abbiamo osservato i casi in cui il giudizio dei valutatori è coinciso per assegnazione di macrocategoria e valutazione. Per poter fare ciò, abbiamo dovuto considerare soltanto una parte delle modifiche segnalate dai revisori, quelle cioè su cui la maggior parte (almeno 4 su 6) ha mostrato accordo in termini di “luogo della modifica” e abbiamo considerato la categorizzazione solo dal punto di vista della macrocategoria.

Dalla letteratura sappiamo, infatti, che uno degli argomenti contro l'oggettività dei modelli di valutazione sta proprio nella difficoltà di assegnare una singola categoria e una valutazione ad un determinato errore (O'Brien 2013). Per citare un esempio, di fronte ad un errore terminologico come *swath curtain* > tenda dell'andana, le categorie a disposizione potevano essere *accuracy* > *mistranslation*, *accuracy* > *improper TM match*; *terminology* > *inconsistent with domain* e le opzioni di valutazione a disposizione erano 3: *none*, *minor*, *major* da assegnare a seconda del giudizio del valutatore in base alle direttive fornite: modifica preferenziale, errore dannoso (o non dannoso, se *minor*) per la sicurezza dell'utente, per la comprensibilità del testo, per la funzionalità e l'immagine del prodotto, lesivo per l'immagine del cliente, etc.. Nel nostro caso i valutatori hanno mostrato accordo nel determinare la macrocategoria di uno stesso errore nel 73% dei casi per il testo 1 e nel 75% dei casi per il testo 2.

Le percentuali di accordo sono risultate più basse analizzando le sole valutazioni (indipendentemente dalla macrocategoria) provenienti da modifiche effettuate nello stesso punto del testo dalla maggioranza dei valutatori.

Questo dimostra che c'è un accordo maggiore sulla categoria e un accordo minore sulla valutazione. Nella tabella sotto, riportiamo un paio di esempi che dimostrano come il giudizio su uno stesso errore possa variare da valutatore a valutatore. Entrambi gli errori sono stati rilevati da tutti e 6 i valutatori; il primo è stato considerato *minor* da 4 valutatori e *major* da 2; il secondo invece è stato considerato dalla maggioranza come *minor*, ma da altri due valutatori come *major* e come *none*. Nel primo caso, probabilmente la differenza nel giudizio non sta tanto nel non aver recepito le istruzioni ricevute, quanto piuttosto nella diversa tolleranza nei confronti dei “refusi”. Nel secondo caso, la valutazione *none* potrebbe derivare dal fatto che essendo *genuine* ridondante rispetto al resto della frase (in cui già si specifica di utilizzare ricambi di un certo marchio), il valutatore potrebbe aver pensato che l'omissione fosse irrilevante. Il valutatore che ha attribuito *major*, invece, potrebbe aver percepito l'omissione come un “tradimento” rispetto ai contenuti del *source* e pertanto da sanzionare.

|   | Source  | Target   | Valutazioni<br><i>minor</i> | Valutazioni<br><i>major</i> | Valutazioni<br><i>none</i> |
|---|---|--|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| 1 | Use the machine only for the purpose for which it was designed. | Utilizzare la macchina esclusivamente per lo <b>scpo</b> per cui è stata progettata. | 4                           | 2                           | 0                          |
| 2 | Use genuine LY parts only.                                      | Usare solo ricambi LY.   | 4                           | 1                           | 1                          |

**Tabella 47:** Esempi di disaccordo sulla valutazione

Come abbiamo visto, nonostante l'elemento soggettivo sia comunque molto forte anche con l'utilizzo di un modello, uno dei vantaggi che esso comporta sta nella possibilità di estrarre dati che possano dare un'idea generale della qualità di una traduzione. Nel nostro caso, ad esempio, abbiamo notato che, in generale, la macrocategoria più utilizzata dai partecipanti è stata *accuracy* quella cioè che fa riferimento al rispetto dei contenuti del testo di partenza, seguita da *style*, *fluency*



e, infine, *terminology*. Presi con le dovute considerazioni del caso, in relazione a quanto detto a proposito della difficoltà nell'attribuzione delle categorie e dei livelli di gravità, questi dati permettono, in un sistema di controllo qualità, di monitorare la *performance* di un traduttore o i punti deboli di traduzioni che vanno ad alimentare eventuali memorie. In un'ottica di valutazione della qualità, questi dati si rivelano preziosi per poter stabilire una serie di azioni mirate, volte alla "prevenzione". Se si è consapevoli che le traduzioni di una memoria non hanno tutte lo stesso livello di accuratezza, ad esempio, si può pensare di retribuire il traduttore per revisionare i 100% o i 101 % *match*, invece di bloccarli ed escluderli dal conteggio.

Concludendo, quindi, rispetto alle nostre ipotesi di partenza abbiamo rilevato che:

- L'utilizzo di una memoria non necessariamente implica *performance* migliori a livello temporale. A livello di modifiche apportate ai testi, l'utilizzo di una memoria, il cui contenuto è fortemente localizzato, favorisce un atteggiamento più conservativo rispetto alla terminologia in essa presente e un atteggiamento più incline al cambiamento rispetto allo stile.
- A prescindere dall'utilizzo di una memoria, i tempi impiegati per la revisione senza un modello sono inferiori rispetto a quelli in cui viene utilizzato un modello, di conseguenza, nel caso di testi brevi la revisione resta il metodo più completo e più economicamente sostenibile di controllo della qualità.
- L'utilizzo di un modello richiede tempi più lunghi e non necessariamente implica un numero inferiore di modifiche totali, poiché esse dipendono dall'abilità del revisore. Un modello fornisce maggiori informazioni sulla tipologia e la gravità di errori presenti nel testo; tuttavia è necessario considerare che la scelta delle categorie e dei livelli di gravità assegnati agli errori non è sempre oggettiva, ma varia a seconda del giudizio del valutatore.

Per quanto concerne le risposte al questionario, dalle risposte alla prima sezione relativa al profilo del revisore è emerso che solo la metà dei partecipanti ha svolto dei corsi e/o dei seminari relativi alla revisione, ai controlli automatici o ad entrambi (Scocchera, 2015). Questo dato suggerisce la necessità di approfondire il filone della didattica della revisione nell'ambito dei testi specialistici. Sebbene quello del revisore sia, nella maggior parte dei casi, un mestiere appreso sul

campo, la formazione di un traduttore dovrebbe comprendere anche la revisione per formare figure professionali “complete” sin da subito.

Per quanto concerne il rapporto tra revisione e controllo qualità, tutti i partecipanti si sono mostrati d'accordo nel sottolineare che i due termini non sono sinonimi, ma che sono relazionati tra loro, come “fasi diverse” di uno stesso processo. In generale, i partecipanti hanno inteso come “controllo qualità” l'utilizzo degli strumenti automatici e hanno sottolineato come la revisione rappresenti un controllo più approfondito, una verifica di conformità. Solo uno dei partecipanti ha inteso il controllo qualità come l'utilizzo di metriche per l'analisi e la valutazione dell'operato del traduttore.

Per quanto concerne la pratica della revisione, i partecipanti (ricordiamo tutti traduttori tecnici) si sono mostrati concordi nell'affermare che l'utilizzo di un *CAT Tool* facilita la revisione perché permette di affiancare i testi e di sfruttare risorse come memorie e glossari in tempo reale e funzionalità come i controlli automatici che aiutano a controllare dettagli che “ad occhio” potrebbero sfuggire.

Per quanto concerne la revisione in sé, dal questionario è emerso che la modalità di lavoro prevalente è quella di confrontare testo sorgente e testo d'arrivo in tempo reale.

Dalle domande relative ai parametri e criteri di qualità è emerso che tutti i partecipanti hanno ben chiaro quali siano i criteri di qualità di una traduzione che vanno dalla completezza dei contenuti, alla correttezza e al rispetto delle norme linguistico-culturali della lingua d'arrivo, passando per adeguatezza e coerenza della terminologia fino ad arrivare al rispetto di eventuali istruzioni. I criteri emersi sono gli stessi che vengono normalmente utilizzati anche per la revisione.

Per quanto concerne l'utilizzo di parametri diversi a seconda della tipologia testuale, le risposte hanno sottolineato che, in generale, ci sono alcuni criteri imprescindibili (completezza, correttezza grammaticale) e altri che, invece, hanno maggiore o minore rilevanza a seconda della tipologia testuale affrontata. Sempre a proposito dei parametri di revisione, in molti si sono mostrati concordi nell'affermare che parametri specifici aiutano a gestire meglio il lavoro perché aiutano a capire quali siano le reali esigenze del cliente e, conseguentemente, a calibrare lo sforzo di revisione.

Sul ruolo della revisione come strumento di controllo, i partecipanti si sono mostrati concordi nell'affermare che essa rappresenta lo strumento di controllo più completo, perché permette di analizzare in profondità il testo. Gli altri tipi di controlli conosciuti, rientrano prevalentemente nell'ambito degli strumenti automatici, ritenuti un valido aiuto per la revisione ma non un suo sostituto, fatta eccezione, per i casi in cui non è necessario o non è possibile effettuare un controllo approfondito del testo.

Per quanto concerne la percezione dell'utilità di un modello per la valutazione della qualità, la maggior parte dei partecipanti non ha ritenuto che l'utilizzo di un modello sia in grado di velocizzare il lavoro di revisione, perché la catalogazione implica necessariamente tempi più lunghi. Dalle risposte, tuttavia, è emerso che si tratta comunque di uno strumento potenzialmente utile per tenere traccia delle *performance* dei traduttori, ma anche per gestire eventuali "contestazioni" o per tirare le somme del proprio lavoro di revisione. Da alcune risposte, sono inoltre emersi spunti interessanti. Uno di questi è relativo al fatto che, se anche permette di velocizzare il lavoro di revisione, un modello potrebbe portare il revisore a concentrarsi prevalentemente sugli errori più gravi, tralasciando errori minori o altri dettagli che in una normale revisione verrebbero individuati e corretti. Questa considerazione, però, si affianca ad un altro punto di vista emerso, che considera il modello come un mezzo per acquisire la capacità di distinguere tra modifiche accessorie e modifiche necessarie, proprio perché si ha la responsabilità di una valutazione. Un altro spunto interessante deriva dalla conferma di uno dei problemi principali visti durante l'esperimento, ossia la difficoltà di categorizzazione legata al giudizio del revisore che è comunque soggettivo. Un ultimo spunto deriva dalla necessità di diversificare i modelli a seconda dei testi.

#### **4.4 Effetti di un modello sul controllo della qualità**

In generale, quanto emerso sia dai risultati che dalle opinioni dei partecipanti porta a concludere che l'utilizzo di un modello non velocizzi il lavoro di revisione, talvolta complicandolo, ma che permetta al revisore di acquisire una maggiore consapevolezza sulle modifiche da effettuare e valutare.

I partecipanti allo studio, pur essendo traduttori esperti, hanno utilizzato per la prima volta un modello di valutazione della qualità all'interno di un *CAT tool*, ciò probabilmente ha influito sui tempi e sulla catalogazione degli interventi. Non possiamo escludere, perciò, che con un'adeguata formazione e una maggior pratica i risultati possano cambiare.

Occorre sottolineare, inoltre, che la presenza di più sottocategorie all'interno del modello potrebbe aver "complicato" ulteriormente il compito dei revisori. Di conseguenza, per il futuro sarebbe opportuno ripetere l'esperimento considerando solo l'utilizzo delle sole macrocategorie.

Per il futuro, potrebbe anche essere opportuno prendere campioni di testo più brevi e meno specialistici, nella loro versione definitiva, che permettano di svolgere l'esperimento in tempi proporzionalmente più contenuti che consentano l'adesione all'esperimento di un numero maggiore di partecipanti.

## **4.5 Possibili sviluppi**

Tra i possibili sviluppi di questo filone di ricerca andrebbero considerate ulteriori indagini sull'esperienza e la modalità di revisione dei traduttori specializzati, nonché ulteriori indagini sperimentali su un campione più ampio di partecipanti, a cui sia stata fornita più formazione e che abbia acquisito una maggiore dimestichezza con l'uso dei modelli e degli strumenti in cui essi sono implementati.

## **4.6 Conclusioni**

In questo capitolo abbiamo messo a confronto due pratiche per il controllo della qualità: la revisione e il controllo con un modello.

Lo scopo del confronto era verificare se l'applicazione di un modello per il controllo della qualità in una revisione fosse sostenibile dal punto di vista pratico

(in termini di tempi) e quali fossero i vantaggi provenienti dal suo utilizzo in termini di modifiche al testo e accordo nella valutazione. Per il nostro esperimento abbiamo chiesto a 12 traduttori specializzati di revisionare le bozze di due campioni tratti da manuali di istruzioni di macchine industriali (un giroandante per la fienagione e una macchina per l'eviscerazione dei polli). Dopo aver diviso i traduttori in quattro gruppi, abbiamo fornito a due di questi le memorie di traduzione (una delle quali proveniente da materiale localizzato) e ad altri due un modello per la valutazione.

Dai risultati, è emerso quanto segue:

- L'utilizzo di memorie non necessariamente implica una maggiore velocità di revisione, soprattutto se il materiale in esse contenuto proviene da materiale localizzato e quindi lontano dal testo originale, ma facilita l'individuazione di eventuali errori perché incrementa la capacità di confronto tra *source* e *target* portando il revisore a scomporre il testo e ad analizzarlo e confrontarlo in porzioni più piccole.
- L'assenza di una memoria di traduzione spinge i traduttori a mettere più in discussione la terminologia all'interno del testo.
- L'utilizzo di un modello rallenta il processo di revisione, perché implica la catalogazione e la valutazione di ogni intervento.
- La catalogazione e la valutazione degli errori difficilmente è omogenea, perché dipende dal giudizio del valutatore.
- La quantità di modifiche totali effettuate sui testi in generale non varia con l'utilizzo di un modello, poiché è legata alla capacità di revisione dei traduttori; tuttavia dallo studio è emerso che in termini di modifiche significative, i revisori abbiano dei risultati sensibilmente migliori, probabilmente perché meno distratti dalla presenza di un sistema di valutazione. Questo dato è, in ogni caso, da verificare con ulteriori studi sul confronto tra revisione e LQA in cui i validatori abbiano maggiore familiarità con lo strumento.
- L'utilizzo di un modello, quindi, non può essere considerato come un'alternativa alla revisione ma, al pari di altri strumenti come i controlli automatici, il controllo a campione, la rilettura, etc. può

essere considerato come un supporto ad essa specie se, come sottolineato dalle risposte al questionario, al termine della revisione si necessita di una analisi finale (come nel caso di contestazioni, analisi delle *performance*, assicurazione della qualità).

## Conclusioni

L'obiettivo della ricerca è stato analizzare la qualità nella prospettiva dell'industria della traduzione in cui norme come quelle della serie ISO 9000 e ISO 17100 scandiscono i requisiti alla base dei processi per la fornitura di servizi di qualità.

L'approccio delle norme ISO 9000 e, più nello specifico, della ISO 17100 lascia disattese diverse priorità dell'industria della traduzione, in primo luogo quelle relative alla diversificazione degli sforzi per il controllo della qualità e in secondo luogo per ciò che concerne i parametri di riferimento per determinare l'effettiva qualità di un prodotto.

Le esigenze relative alla qualità di una traduzione, di fatto, variano notevolmente a seconda della tipologia di testo e di destinatario e nell'industria non tutti i testi possono essere trattati allo stesso modo, in primo luogo perché volumi, tempi e costi non lo consentono e in secondo luogo perché alcuni testi per caratteristiche e destinatari non necessitano di verifiche approfondite quanto piuttosto di una serie di processi validi (dalla redazione ai controlli finali) che permettano di ridurre o contenere eventuali problemi. Un esempio di questi testi è rappresentato dai manuali d'istruzioni che costituiscono una fetta ampia del mercato della traduzione.

In questa ricerca, è stata analizzata la qualità dei manuali d'istruzione partendo da un *corpus* di manuali tecnici, dal quale sono stati estratti e categorizzati una serie di problemi riconducibili non solo alla traduzione, ma anche al testo sorgente e alla qualità dei materiali di riferimento utilizzati.

I testi del *corpus* erano stati sottoposti ai soli controlli automatici, che sebbene siano un valido supporto per il controllo qualità, non possono garantire controlli approfonditi in grado di testare la reale qualità della traduzione.

A partire dalle tipologie di errori estratte dal corpus, è stato creato un modello per la valutazione della qualità sulla base del *Multidimensional Quality Metrics*, uno degli ultimi modelli di valutazione della qualità della traduzione, elaborato in ambito europeo. I modelli e le metriche per la valutazione trovano il loro impiego

per la misurazione e la valutazione dell'effettiva qualità prodotta, attraverso una serie di parametri e valutazioni. Tali modelli possono essere utili se utilizzati insieme ad altri sistemi di controllo della qualità (come i controlli automatici, la revisione parziale, la rilettura, etc.) per testare la reale qualità del testo.

L'utilizzo dei modelli rientra tra le *best practice* attuate nell'industria della traduzione per sopperire ai vuoti normativi. L'industria guarda all'utilizzo dei modelli di valutazione come a sistemi oggettivi per misurare la qualità di una traduzione.

Per valutare un possibile impiego dei modelli di valutazione come “surrogato” della revisione per il controllo qualità della manualistica tecnica, si è deciso nell'ambito di questa ricerca di effettuare uno studio mettendo a confronto revisione e *Linguistic Quality Assurance* (LQA), all'interno di un *CAT Tool*, in termini di tempo e modifiche, chiedendo il supporto di 12 traduttori, che divisi in quattro gruppi hanno revisionato e valutato con e senza l'aiuto di una memoria di traduzione due testi estratti da due manuali tecnici.

In linea con quanto affermato in letteratura (O'Brien 2013, Gouadec 1989), dallo studio è emerso che, dal punto di vista pratico, il LQA non è sostenibile come strumento di revisione poiché la categorizzazione e la valutazione degli errori implica tempi maggiori per i controlli.

Per quanto concerne l'utilizzo delle memorie, lo studio ha rilevato che l'impiego di una memoria non necessariamente comporta tempi inferiori di revisione, ma può influire sulla qualità delle modifiche.

Per quanto concerne gli errori rilevati è emerso che il LQA non implica differenze eccessive rispetto alla normale revisione, ma è stato evidenziato che l'utilizzo delle categorie e dei livelli di valutazione dipendono molto dal giudizio del valutatore. D'altra parte l'efficacia del LQA in termini di strutturazione dei dati sulla qualità di una traduzione, suggerisce ulteriori approfondimenti sulla sua implementazione a supporto di altri tipi di controlli.



## Indice tabelle

|   |     |
|---|-----|
| <b>Tabella 1:</b> Categorie utilizzate nel LISA QA Model 3.1.....                                       | 61  |
| <b>Tabella 2:</b> Classificazione degli errori secondo il LISA QA Model 3.1 .....                       | 62  |
| <b>Tabella 3:</b> Parametri di riferimento del MQM per l'individuazione dei criteri di valutazione..... | 65  |
| <b>Tabella 4:</b> Classificazione degli errori per punteggio .....                                      | 72  |
| <b>Tabella 5:</b> Livelli di gravità degli errori per la error-typology di TAUS .....                   | 79  |
| <b>Tabella 6:</b> Tipi di controlli effettuabili attraverso i QA checker.....                           | 103 |
| <b>Tabella 7:</b> Parametri di revisione proposti da Mossop (2001/2014) .....                           | 115 |
| <b>Tabella 8:</b> Esempi di strutture morfosintattiche che caratterizzano la procedura .....            | 138 |
| <b>Tabella 9:</b> Esempi di proposizioni subordinate temporali.....                                     | 140 |
| <b>Tabella 10:</b> Esempi di proposizioni modali.....   | 141 |
| <b>Tabella 11:</b> Esempi di proposizioni subordinate condizionali .....                                | 142 |
| <b>Tabella 12:</b> Esempi di proposizioni subordinate finali.....                                       | 144 |
| <b>Tabella 13:</b> Esempi di coordinazione .....  | 145 |
| <b>Tabella 14:</b> Esempi di coordinazione .....  | 146 |
| <b>Tabella 15:</b> Esempi di coordinazione con la congiunzione “quindi” .....                           | 148 |
| <b>Tabella 16:</b> Corpus di manuali tecnici per l'elaborazione del modello.....                        | 150 |
| <b>Tabella 17:</b> Parametri di riferimento per l'elaborazione delle categorie del modello.....         | 151 |
| <b>Tabella 18:</b> Esempio tratto dal libretto d'uso del forno multifunzione .....                      | 154 |
| <b>Tabella 19:</b> Categorie di errori selezionate per il genere procedurale.....                       | 163 |
| <b>Tabella 20:</b> Esempi di typo rilevati nel corpus.....  | 167 |
| <b>Tabella 21:</b> Esempi di errori della categoria fluency rilevati nel corpus .....                   | 170 |
| <b>Tabella 22:</b> Esempi di errori della categoria Style .....   | 173 |
| <b>Tabella 23:</b> Esempi di errori della categoria Register .....                                      | 175 |
| <b>Tabella 24:</b> Esempi di errori della categoria Accuracy (mistranslation).....                      | 177 |
| <b>Tabella 25:</b> Esempi di errori della categoria Terminology .....                                   | 179 |
| <b>Tabella 26:</b> Esempi di source text che possono causare problemi di traduzione                     | 183 |
| <b>Tabella 27:</b> Livelli di gravità degli errori .....  | 188 |
| <b>Tabella 28:</b> Suddivisione in gruppi dei partecipanti.....   | 193 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>Tabella 29:</b> Tempi di revisione del gruppo A .....  | 202 |
| <b>Tabella 30:</b> Tempi di revisione del gruppo B.....   | 202 |
| <b>Tabella 31:</b> Modifiche apportate dai due gruppi .....   | 204 |
| <b>Tabella 32:</b> Esempi di modifiche condivise apportate dal gruppo A .....   | 207 |
| <b>Tabella 33:</b> Esempi di modifiche apportate da almeno uno dei componenti del gruppo A.....   | 211 |
| <b>Tabella 34:</b> Esempi di correzioni apportate dal gruppo B.....   | 215 |
| <b>Tabella 35:</b> Esempi di modifiche apportate da un solo componente del gruppo B .....   | 216 |
| <b>Tabella 36:</b> Tempi di revisione del gruppo C.....   | 218 |
| <b>Tabella 37:</b> Tempi di revisione del gruppo D .....  | 218 |
| <b>Tabella 38:</b> Modifiche apportate dai due gruppi .....   | 220 |
| <b>Tabella 39:</b> Modifiche preferenziali dei gruppi C e D .....   | 221 |
| <b>Tabella 40:</b> Correzioni effettuate dai gruppi C e D.....  | 222 |
| <b>Tabella 41:</b> Esempi di modifiche correttive condivise all'interno del gruppo C e del gruppo D.....                                      | 224 |
| <b>Tabella 42:</b> Modifiche apportate dalla maggioranza dei componenti dei gruppi C e D .....  | 225 |
| <b>Tabella 43:</b> Accordo maggioranza dei membri del macrogruppo revisione con modello in relazione alla macrocategoria.....                 | 225 |
| <b>Tabella 44:</b> Esempi di errori su cui la maggioranza dei revisori dei gruppi C e D era d'accordo nell'assegnazione della categoria ..... | 226 |
| <b>Tabella 45:</b> Accordo maggioranza dei membri del macrogruppo revisione con modello in relazione alla valutazione.....                    | 226 |
| <b>Tabella 46:</b> Esempi su cui la maggioranza dei revisori dei gruppi C e D era d'accordo sulla valutazione della modifica .....            | 227 |
| <b>Tabella 47:</b> Esempi di disaccordo sulla valutazione .....   | 240 |

## Indice figure

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1:</b> Il processo definito come un'attività o una serie di attività in cui conoscenze, capacità, strumenti, tecniche e risorse vengono utilizzate e gestite per trasformare gli input in output. (Dunne, 2011: 155) ..... | 24 |
| <b>Figura 2:</b> Diagramma che riassume il sistema di gestione della qualità come previsto dalla norma ISO 9001 .....  | 25 |
| <b>Figura 3:</b> Il ciclo di verifica e validazione .....  | 30 |
| <b>Figura 4:</b> Diagramma che mostra la strutturazione di un progetto di traduzione secondo i requisiti previsti dalla norma ISO 17100 .....  | 34 |
| <b>Figura 5:</b> Il triangolo della qualità.....   | 38 |
| <b>Figura 6:</b> Fonte Common Sense Advisory Inc. 2014.....  | 43 |
| <b>Figura 7:</b> Schema delle categorie di errore della SAE J2450 (SAE J 2450 2001 p.6).....   | 57 |
| <b>Figura 8:</b> Metodologia di composizione di una metrica. Fonte: www.qt21.eu....  | 66 |
| <b>Figura 9:</b> Macrocategorie di errori del MQM. Fonte: QTLaunchpad 2015.....  | 67 |
| <b>Figura 10:</b> Sottocategorie del criterio accuracy. Fonte: QTLaunchpad 2015 .....  | 67 |
| <b>Figura 11:</b> Sottocategorie del criterio fluency. Fonte: QTLaunchpad 2015 .....   | 68 |
| <b>Figura 12:</b> Sottocategorie del criterio di internationalization. Fonte: QTLaunchpad 2015 .....   | 69 |
| <b>Figura 13:</b> Sottocategorie del criterio di locale conventions. Fonte: QTLaunchpad 2015 .....   | 69 |
| <b>Figura 14:</b> Sottocategorie del criterio style. Fonte: QTLaunchpad 2015.....  | 70 |
| <b>Figura 15:</b> Sottocategorie del criterio terminology. Fonte: QTLaunchpad 2015.  | 70 |
| <b>Figura 16:</b> Sottocategorie del criterio di verity. Fonte: QTLaunchpad 2015.....  | 70 |
| <b>Figura 17:</b> Sottocategorie del criterio design. Fonte: QTLaunchpad 2015.....   | 71 |
| <b>Figura 18:</b> Metodi di valutazione proposti nel caso di un canale di comunicazione strettamente regolato. Il contenuto valutato è un'interfaccia utente; il criterio utility è prioritario .....                                | 75 |
| <b>Figura 19:</b> Metodi di valutazione proposti nel caso di un canale di comunicazione interno. Il contenuto valutato è materiale per la formazione; il criterio time è prioritario.....  | 75 |

|  |     |
|--|-----|
| <b>Figura 20:</b> Metodi di valutazione proposti nel caso di un canale di comunicazione business-to-consumer. Il contenuto valutato è un sito web; il criterio sentiment è prioritario.....  | 75  |
| <b>Figura 21:</b> Metodi di valutazione proposti nel caso di un canale di comunicazione business-to-consumer. Il contenuto valutato è un sito web; il criterio sentiment è prioritario; la modalità di traduzione è automatica ..... | 76  |
| <b>Figura 22:</b> Categorie e sottocategorie di errore per il gruppo relativo agli errori translation-specific .....   | 77  |
| <b>Figura 23:</b> Categorie e sottocategorie di errore per il gruppo relativo agli errori localization-specific .....  | 78  |
| <b>Figura 24:</b> Categorie e sottocategorie di errore per il gruppo relativo agli errori del gruppo others .....  | 78  |
| <b>Figura 25:</b> Il controllo qualità e la valutazione della qualità come procedure all'interno del quality assurance.....  | 83  |
| <b>Figura 26:</b> Impatto della variabile di rischio in base alla fase in cui si trova un progetto (PMBOK® Guide p.40).....  | 86  |
| <b>Figura 27:</b> Elementi di rischio prioritari in un progetto di traduzione (da Dunne 2013 p. 87).....   | 86  |
| <b>Figura 28:</b> Attività di controllo durante le diverse fasi di un progetto di traduzione (Makoushina 2008).....  | 95  |
| <b>Figura 29:</b> Error typology di TAUS nel modulo di LQA in MemoQ 2015 .....   | 121 |
| <b>Figura 30:</b> Schermata per la valutazione e la correzione di eventuali errori in MemoQ 2015.....  | 122 |
| <b>Figura 31:</b> Segmento in cui è stato segnalato un errore da parte del revisore all'interno dell'editor di MemoQ 2015 .....  | 123 |
| <b>Figura 32:</b> Modalità revisione nell'editor di MemoQ 2015.....  | 123 |
| <b>Figura 33:</b> Situazione comunicativa del testo d'istruzioni. Fonte: Ciliberti et al. In Serra Borneto 1992 p. 27) .....   | 129 |
| <b>Figura 34:</b> Macrocategorie di errori rilevati all'interno del corpus .....   | 163 |
| <b>Figura 35:</b> Sottocategorie di errori per la macrocategoria fluency .....   | 164 |
| <b>Figura 36:</b> Sottocategorie di errori rilevate per la macrocategoria accuracy .....   | 165 |
| <b>Figura 37:</b> Sottocategorie di errori rilevate per la macrocategoria style.....   | 165 |
| <b>Figura 38:</b> Fasce di match all'interno delle quali sono stati rilevati gli errori ...  | 180 |
| <b>Figura 39:</b> Categorie e sottocategorie d'errore .....  | 186 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>Figura 40:</b> TM incluse nel Hand-off package di MemoQ.....   | 198 |
| <b>Figura 41:</b> Modello inserito in MemoQ .....   | 198 |
| <b>Figura 42:</b> Media complessiva del tempo impiegato per la revisione dei due file dal gruppo A e dal gruppo B ..... | 202 |
| <b>Figura 43:</b> Tempo medio di editing dei due file per i gruppi A e B.....   | 203 |
| <b>Figura 44:</b> Media delle modifiche totali apportate dal gruppo A e dal gruppo B .....                              | 204 |
| <b>Figura 45:</b> Media del tempo totale impiegato per la revisione dei due file dal gruppo C e dal gruppo D .....      | 219 |
| <b>Figura 46:</b> Tempo medio di editing dei due file per i gruppi C e D.....   | 220 |
| <b>Figura 47:</b> Media delle modifiche totali apportate dai due gruppi.....  | 221 |
| <b>Figura 48:</b> Partecipanti che hanno seguito corsi di formazione su revisione.....                                  | 228 |

## Bibliografia

AIRMIC, Alarm, IRM (2010), *A structured approach to Enterprise Risk Management (ERM) and the requirements of ISO 31000*. AIRMIC, Alarm, IRM.

Angelelli C., Jacobson H. (2009), *Testing and Assessment in Translation and Interpreting Studies*. Amsterdam / Philadelphia: Benjamins

Angelini, G. (2014), *Il comunicatore tecnico. Guida pratica alla professione*. Milano: Franco Angeli

Aramberri, N. (2015), “STM error analysis and mapping to syntactic, semantic and structural fixes”, in *Proceedings of SSST-9, Ninth Workshop on Syntax, Semantics and Structure in Statistical Translation*, <https://aclweb.org> (ultimo accesso 11 aprile 2016).

Azuike, Machpherson N. (1992), “Style: Theories and Practical Application” in *Language Sciences*, Vol. 14, N. 1-2, London: Pergamon Press Ltd.

Ballard, K. (2001), *The Frameworks of English*, Hampshire & New York: Palgrave.

Bass S. (2006), “Quality in the real world”. In K., J., Dunne (Ed.), *Perspectives on Localization*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

Berrettoni, P. (1992), “Per una caratterizzazione del genere procedurale” in C. Serra Borneto (a cura di), *Testi e Macchine. Una ricerca sui manuali di istruzioni per l'uso*. Milano: Franco Angeli

Bowker L. (2000), “A Corpus-Based Approach to Evaluating Students Translations”, in *Evaluation and Translation: Special Issue of the Translator*, Vol. 6 (2), C. Maier (ed.), Routledge

Bowker L. (2005), “Productivity vs Quality? A pilot study on the impact of translation memory systems”, *Localization Focus* <https://www.localisation.ie> (ultimo accesso aprile 2016).

Brunette, L. (2000),” Towards a Terminology for Translation Quality Assessment. A comparison of TQA practices” in *The Translator*, Vol.6, N.2. London & New York: Routledge

Byrne J. (2006), *Technical Translation: Usability Studies for Translating Technical Documentation*. Dordrecht: Springer

Byrne, J. (2012), *Scientific and Technical Translation explained: A Nuts and Bolts Guide for Beginners*. London/New York: Routledge.

Cavallo S. (2008), *Armonizzazione Terminologica: riflessioni sul caso G.D*, Tesi di laurea non pubblicata, Università di Bologna Forlì, SSIT.

Chromà, M. (2004), *Legal translation and the dictionary*, Lexicografia Series Maior N.22. Tübingen: Max Niemeyer Verlag.

- Chung T.M., Nation P. (2003), “Technical Vocabulary in Specialised Texts”, *Reading in a Foreign Language*, Vol.15 (2), <http://nflrc.hawaii.edu> (ultimo accesso agosto 2016)
- Ciliberti A., Giuliani, M., Puglielli V., Serra Borneto C. (1992), “Per un modello del manuale d’istruzioni per l’uso”, in C. Serra Borneto (a cura di), *Testi e Macchine. Una ricerca sui manuali di istruzioni per l’uso*. Milano: Franco Angeli.
- Chakhachiro, R. (2005) “Revision for quality”, *Perspectives: Studies in Translatology*, Vol. 13 (3) <https://www.researchgate.net> (ultimo accesso giugno 2016)
- Doherty S., Gaspari F. (2013), *Understanding and Implementing Effective Translation Quality Evaluation Techniques*, Diapositive Powerpoint estratte da <https://www.gala-global.org> (ultimo accesso 10 aprile 2016)
- Dragsted B. (2004), *Segmentation in Translation and Translation Memory Systems: An empirical investigation of cognitive segmentation and effects of integrating a TM system into the translation process*. Tesi di dottorato, Copenhagen Business School: Samfundslitteratur.
- Dunne K. J. (2011a), “Managing the Fourth dimension: Time and Schedule in Translation and Localization Projects. In K. J. Dunne (ed.), *Translation and Localization Project Management: The Art of the Possible*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing.
- Dunne K., J. & Dunne E., S., (2011b), “Customer-focused quality management using ISO and Agile “. In K. J. Dunne (ed.), *Translation and Localization Project Management: The Art of the Possible*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing.
- Dunne, E. (2013), *Project Risk Management: Developing a Risk Framework for Translation Projects*, Tesi di Dottorato, Kent State University, Ohio <https://etd.ohiolink.edu> (ultimo accesso 15 giugno 2016).
- Dunne K., J. (ed.) (2006) *Perspectives on Localization*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing.
- Dunne K., J. (2006), “Putting the cart behind the horse: Rethinking localization quality management” in Keiran J. Dunne (ed.), *Perspectives on Localization*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Elhadad, N. (2006), “Comprehending Technical Texts: Predicting and Defining Unfamiliar Terms” in AMIA Annual Symposium, Washington, DC. [www.ncbi.nlm.nih.gov](http://www.ncbi.nlm.nih.gov) (ultimo accesso Agosto 2016)
- EN 15038 (2006), *Translation Services – Service requirements*. Brussels: European Committee for Standardisation.
- Esselink, B. (2000), *A Practical Guide to Localization*, Amsterdam: Benjamins.
- Fraser I. (2010), *Guida all’applicazione della direttiva “macchine”2006/42/CE*, Bruxelles: Commissione Europea Imprese e Industria.
- Garzanti (2009), *Dizionario di italiano*. Bologna: Garzanti.

- Gouadec D. (1989), “Comprendre, évaluer, prévenir. Pratique, enseignement et recherche face à l’erreur et à la faute en traduction”. TTR Vol.2, N.2.
- Gouadec D. (2010), “Quality in Translation”, in Y.Gambier and L.van Doorslaer (eds.) *Handbook of Translation Studies*, Amsterdam-Philadelphia: John Benjamins.
- Halliday, M.A.K. (1973), *Explorations in the Functions of Language*. London: Arnold.
- Herman, M. (1993), “Technical Translation Style: Clarity, Concision, Correctness”, in S. E. Wright & L. D. Wright (eds.), *Scientific and Technical Translation*, Amsterdam: John Benjamins.
- House J. (1997), *Translation Quality Assessment: A Model Revisited*, Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- House J. (2001), “Translation Quality Assessment: Linguistic Description versus Social Evaluation”, *Meta: Translators’ Journal*, vol.46, n. 2. <http://id.erudit.org> (ultimo accesso 8 aprile 2016)
- House J. (2014), *Translation Quality Assessment: Past and Present*. London:Routledge
- Hudson, R. A. (1980), *Sociolinguistics*, Cambridge, CUP.
- International Standardisation Organization, (2005), ISO 9000:2005. *Quality management systems - Fundamentals and vocabulary*, 3ed edition, Geneva: ISO.
- International Standardisation Organization, (2015), ISO 9001: 2015. *Quality Management Systems – Requirements*, Geneva: ISO.
- International Standardisation Organization, (2015), ISO 17100: 2015. *Translation Services – Requirements for translation services*, Geneva: ISO
- Jiménez-Crespo, M., A. (2013), *Translation and Web Localization*, London: Routledge.
- Justeson, J. S., Katz, S. M. (1995), “Technical terminology: some linguistic properties and an algorithm for identification in text”, in *Natural Language Engineering* (1). Cambridge University Press.
- Karreman J., Ummelen N., Steehouder M. (2005), “Procedural and Declarative Information in User Instructions: What We Do and Don’t Know About These Information Types”, *International Professional Communication Conference Proceedings*. <http://doc.utwente.nl> (ultimo accesso agosto 2016)
- Khalzanova S. (2008). *Revision and time constraints in translation*. Tesi di dottorato. Tarragona: Universitat Rovira I Virgili. <http://www.intercultural.urv.cat>
- Künzli, A. (2006), “Translation revision - A study of the performance of ten professional translators revising a technical text” in Maurizio Gotti & Susan Sarcevic (eds), *Insights into specialized translation*, Bern/Frankfurt: Peter Lang.
- Künzli, A. (2007), “Translation Revision: a study of the performance of ten professional translators revising a legal text” in Y. Gambier, M. Shlesinger & R.



- Stolze (eds), *Translation Studies: doubts and directions*, Amsterdam: Benjamins, 115-126.
- Lommel, A. R., Burchardt A., Uszkoreit H. (2013), “Multidimensional Quality Metrics: a Flexible System for Assessing Translation Quality”, <http://www.mt-archive.info> (ultimo accesso 11 aprile 2016).
- Lommel, A., Melby A. (2015), *Assessing Translation Quality with Multidimensional Quality Metrics (MQM)*, version 1.6, <http://www.termcoord.eu> (ultimo accesso 16 maggio 2016)
- Lorenzo, M. P. (2002), “Competencia revisora y traducción inversa”. *Cadernos de Tradução*, vol.10: <https://dialnet.unirioja.es> (Ultimo accesso giugno 2016).
- Makoushina J. (2007), “Translation Quality Assurance Tools: Current State and Future Approaches” in *Proceeding of the 29<sup>th</sup> conference on translating and the computer Conference Information: Translating and the Computer (29<sup>th</sup> ed.)*. London, Aslib.
- Makoushina J., Kockaert H. (2008), “Zen and the Art of Quality Assurance: Quality Assurance Automation in Translation: Needs, Reality and Expectations”, in *Proceeding of the 30<sup>th</sup> conference on translating and the computer Conference Information: Translating and the Computer (30<sup>th</sup> ed.)*. London, Aslib.
- Magris M. (2006), "La valutazione della qualità della traduzione nella teoria e nella pratica", in: Graziano Benelli e Giampaolo Tonini (a cura di), *Studi in ricordo di Carmen Sánchez Montero*, vol. 1. Trieste, EUT Edizioni Università di Trieste.
- Martin, T. (2007), “Managing risks and resources: a down-to-earth view of revision”. *The journal of Specialized Translation*, N.8. [http://www.jostrans.org/issue08/art\\_martin.pdf](http://www.jostrans.org/issue08/art_martin.pdf) (ultimo accesso giugno 2016)
- Martin, C. (2012), “The dark side of revision” in *Translation Journal*, vol.16, N.1. <http://translationjournal.net> (ultimo accesso giugno 2012)
- Martínez Melis N., Hurtado Albir A. (2001), “Assessment in Translation Studies: Research Needs” in *Meta: Translator’s Journal*, vol. 46, n.2. <https://www.erudit.org> (ultimo accesso 29 maggio 2016)
- Martínez Mateo, R. (2014), “A deeper look into metrics for translation quality assessment (TQA): A case study, in *Miscèlanea: a journal of English and American studies*, vol.49. [www.miscelaneajournal.net](http://www.miscelaneajournal.net) (Ultimo accesso maggio 2016).
- Matis N. (2012), “Quality assurance in the translation workflow – A professional’s testimony”, in Depraetere I. (ed.) *Perspectives on Translation Quality*. Berlin/Boston: de Gruyter.

Mazza, C. (2011), *Finalità e manuali di istruzioni per l'uso. Analisi di un corpus di manuali in italiano e spagnolo*, Tesi di Dottorato in Linguistica Generale, Storica, Applicata, Computazionale e delle Lingue Moderne, Università di Pisa.

Mossop, B. (2001), *Revising and Editing for Translators*, Manchester: St Jerome

Mossop, B. (2014), *Revising and Editing for Translators* Oxon & New York, Routledge.

Mossop, B. (2007), "Empirical studies on revision: what we know and what we need to know", *The Journal of Specialized Translation*, n.8. <http://www.jostrans.org> (ultimo accesso giugno 2016).

Muzii, L. (2006), "Quality assessment and economic sustainability of translation" <http://www.openstarts.units.it> (ultimo accesso giugno 2016).

Muzii, L. (2014), "The red-pen syndrome" in *Tradumàtica* n.12. <http://revistes.uab.cat> (Ultimo accesso giugno 2016).

Nemesio A. (a cura di), (1999), *L'esperienza del testo*, Roma: Meltemi.

O'Brien S. (1998), "Practical Experience of Computer-Aided Translation Tools in the Software Localization Industry", in Bowker L, Cronin M., Kenny D. & Pearson J. (eds), *Unity in Diversity? Current Trends in Translation Studies*. Manchester: St. Jerome Publishing.

O'Brien S., Saldanha G. (2013), *Research Methodologies in Translation Studies*, London: Routledge.

Obins Nuhu, I. (2014), "Register and Style as Distinct 'Functional' Varieties of Language", <http://www.iiste.org> (ultimo accesso maggio, 2016)

Ozolins, U. (2009), "Back translation as a means of giving translators a voice", *The International Journal for Translation and Interpreting Research*, Vol. 1 (2), [www.trans-int.org](http://www.trans-int.org) (ultimo accesso Maggio 2016).

Paegelow, R. S. (2008), "Back Translation Revisited: Differences that Matter (and Those that Do Not)", *The ATA Chronicle*. <http://www.interrel.net> (ultimo accesso 17 giugno 2016).

Palumbo, G. (2009), *Key Terms in Translation Studies*, London: Bloomsbury.

Parra Galiano, S. (2005), *La revisión de traducciones en la Traductología: aproximación a la práctica de la revisión en el ámbito profesional mediante el estudio de casos y propuestas de investigación*. Tesi di dottorato. Università di Granada.

Parra Galiano, S. (2007a), "Propuesta metodológica para la revisión de traducciones: principios generales y parámetros". *Trans*, N.11, Università di Malaga.

Parra Galiano, S. (2007b). “La revisión y otros procedimientos para el aseguramiento de la calidad de la traducción: grados, tipos y modalidades de revisión”. *Senez*, n. 32.

Permentiers J., Springael E., Troiano F. (2002), *Translation, Adaptation and Multilingual Editing*, Brussels: T.C.G. Editions.

Project Management Institute (2013), *A Guide to the Project Management Body of Knowledge*. 5<sup>th</sup> ed. Newtown Square, Pa.: Project Management Institute, Inc.

Puglielli, A. (1992), “Dall’analisi macrolinguistica all’analisi microlinguistica”, in C. Serra Borneto (a cura di), *Testi e Macchine. Una ricerca sui manuali di istruzioni per l’uso*. Milano: Franco Angeli.

QTLaunchpad, (2015), *Multidimensional Quality Issues Types*, version 1.0 <http://www.qt21.eu> (ultimo accesso aprile 2016)

QTLaunchpad, (2015a), *MQM Definition*, version 0.9.1 <http://www.qt21.eu> (ultimo accesso aprile 2016)

Robert, I. (2008), “Translation Revision Procedures: An Explorative Study” in Boulogne P.(ed.) *Translation and Its Others. Selected Papers of the CETRA Research Seminar in Translation Studies 2007*. <http://www.kuleuven.be> (ultimo accesso giugno 2016)

SAE J 2450 (2005), *Quality Metric for Language Translation of Service Information*, Warrendale, PA: SAE International.

Sager, J. (1983), “Quality and Standards – The Evaluation of Translations” in: *The Translator’s Handbook*. London: Catriona Picken.

Scocchera, G. (2015), *La revisione nella traduzione editoriale dall’inglese all’italiano tra ricerca accademica, professione e formazione: stato dell’arte e prospettive future*, Tesi di Dottorato, DIT, Università di Bologna.

Secar , A. (2005), “Translation Evaluation – a State of the Art Survey.” *Proceedings of the eCoLoRe/MeLLANGE Workshop*, <http://ecolore.leeds.ac.uk> (ultimo accesso aprile 2016).

Serra Borneto C. (a cura di) (1992), *Testi e Macchine. Una ricerca sui manuali di istruzioni per l’uso*, Milano: Franco Angeli.

Sirena, D. (2004), “Mission Impossible: Improve Quality, Time and Speed at the Same Time “, in *Globalization Insider*, Volume XIII, N. 2.2. <http://www.translationdirectory.com/article387.htm>

Somers, H. (2003), “Translation Memory Systems”, in Somers H. (ed.) *Computers and Translations: A Translator’s guide*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

Stejskal J. (2007), “Quality Assessment in Translation”, *Alert Magazine*, N.5 <http://www.cetra.com> (ultimo accesso aprile 2016).

TAUS, 2013, *Error Typology*, <https://www.taus.net> (ultimo accesso 12 aprile 2016)

Treccani (2014), *Dizionario della lingua italiana*. Bologna:Giunti.

Yamada, M. (2011) “The effect of translation memory databases on productivity”, *Translation Research Projects 3*, Tarragona, Intercultural Studies Group. <http://www.intercultural.urv.cat> (ultimo accesso agosto 2016)

Yule, G. (2006), *The Study of Language*, 3<sup>rd</sup> edition, Cambridge, CUP

Waddington, C. (2000), *Estudio comparativo de diferentes métodos de evaluación de traducción general (inglés – español)*, Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

Waddington, C. (2001), “Should translations be assessed holistically or through error analysis?” in *Hermes, Journal of Linguistics*, n. 26. <http://download2.hermes.asb.dk> (ultimo accesso 12 maggio 2016)

Williams M. (2001), “The Application of Argumentation Theory to Translation Quality Assessment”, *Meta: Translator’s Journal*, Vol.46, n.2. <https://www.erudit.org> (ultimo accesso aprile 2016).

Williams M. (2009), “Translation Quality Assessment”, in *Mutatis Mutandis*. Vol 2, N. 1. <https://dialnet.unirioja.es> (ultimo accesso aprile 2016)

# Appendice A

## Testo 1

| ID | Source (EN-GB)   | Target (IT)   |
|----|--|---|
| 1  | LY HBUS  | LY HBUS   |
| 2  | Operator's Manual  | Manuale dell'operatore  |
| 3  | PREFACE  | PREMESSA  |
| 4  | This Operator's Manual is meant for personnel who operate the machine and are responsible for its daily maintenance.                               | Il presente manuale dell'operatore è destinato a coloro che lavora con la macchina e ne eseguono la manutenzione giornaliera.   |
| 5  | Kindly read this entire manual prior to starting work.   | Leggere questo manuale interamente prima di iniziare le operazioni.   |
| 6  | Instructions relating to your safety and/or that of others are marked in the margin by a warning mark.   | Le istruzioni che riguardano la vostra sicurezza e/o quella di altri sono contrassegnate da un segno di pericolo.   |
| 7  | Always observe these instructions with particular care and attention.  | Seguire sempre tali istruzioni.   |
| 8  | Instructions which may lead to serious material damage in case of non-compliance or incorrect use are indicated in the margin with a caution mark. | Le istruzioni che possono avere per conseguenza seri danni materiali qualora non vengano seguite correttamente sono indicate con un segno di avvertenza a margine.    |
| 9  | The machine described in this manual may contain components that do not form part of the standard equipment but are available as optional extras.  | La macchina descritta nel presente manuale può comprendere dei componenti che non fanno parte della dotazione di serie standard ma che sono disponibili su richiesta. |
| 10 | [1]This is not indicated in all cases since standard specifications may differ from country to country.  | [1]L'equipaggiamento standard può variare da paese a paese.   |
| 11 | Furthermore, machines and optional extras may be adapted to specific regional conditions and   | Le macchine e gli accessori possono essere adattati alle specifiche condizioni del paese di   |

|           |  |   |
|-----------|--|---|
|           | are also subject to permanent research and innovation.[1]For this reason, the specifications of your machine may not be consistent with the pictures in this manual.                           | destinazione e sono soggette a continua ricerca ed innovazione.[1]Le specifiche della vostra macchina possono pertanto differire dalle illustrazioni contenute in questo manuale. |
| <u>12</u> | <b>WARRANTY CONDITIONS</b>   | <b>CONDIZIONI DI GARANZIA</b>   |
| <u>13</u> | For those parts which fail under normal operating conditions, the factory will make replacement parts available, free of charge, for a period of 12 (twelve) months from the date of purchase. | Per tutti i componenti che mostrino un difetto, il fabbricante mette a disposizione parti di ricambio gratuiti nei 12 (dodici) mesi successivi alla data di acquisto.             |
| <u>14</u> | The warranty will not apply if the instructions mentioned in this manual have not been followed, or if they have not been followed completely or correctly.                                    | La garanzia decade in caso di inottemperanza totale o parziale o di ottemperanza non corretta alle istruzioni del presente manuale.   |
| <u>15</u> | [1]Nor will the warranty apply if you or third parties modify the machine without our foreknowledge and/or authorisation.  | [1]La garanzia decade anche in caso di modifica della macchina da parte dell'utente o di terzi senza che ne siamo stati informati e/o senza la nostra autorizzazione.             |
| <u>16</u> | <b>SAFETY INSTRUCTIONS</b>   | <b>ISTRUZIONI PER LA SICUREZZA</b>  |
| <u>17</u> | Use the machine only for the purpose for which it was designed.  | Utilizzare la macchina esclusivamente per lo scopo per cui è stata progettata.  |
| <u>18</u> | Follow all prevailing safety regulations, including those laid down in this manual and indicated on the machine.   | Seguire tutte le norme di sicurezza prescritte, incluse quelle riportate nel presente manuale e quelle indicate sul dispositivo.  |
| <u>19</u> | Operate this machine in a safe manner.   | Azionare la macchina in modo corretto.  |
| <u>20</u> | The machine may only be operated by authorised persons.  | La macchina può essere azionata solo da persone autorizzate.  |
| <u>21</u> | Be alert and observe all safety precautions.   | Prestare attenzione e osservare tutte le precauzioni per la sicurezza.  |
| <u>22</u> | Ensure that all safety guards and  | Avere cura che tutti i ripari di  |

|           |   |   |
|-----------|---|---|
|           | protection devices are in place.  | sicurezza e i dispositivi di sicurezza siano montati.   |
| <u>23</u> | Keep out of reach of moving parts.  | Restare fuori dalla portata degli elementi in movimento.  |
| <u>24</u> | Stop the engine, PTO and moving parts before adjusting, cleaning or lubricating the machine.  | Arrestare il motore, la presa di forza e le parti in movimento prima di eseguire regolazioni, pulizia o lubrificazioni.     |
| <u>25</u> | Ensure that no-one is within the danger zone while the machine is in operation, and ensure that people are kept well away from the machine. | Sgomberare la zona di pericolo durante il funzionamento e verificare che le persone si trovino a una distanza di sicurezza. |
| <u>26</u> | This is especially important when working along roads and near or on fields that are accessible to the public.                              | Questo vale particolarmente durante il lavoro, lungo le strade o in vicinanza di luoghi aperti al pubblico.                 |
| <u>27</u> | Always use a tractor with a cab.  | Utilizzare sempre un trattore munito di cabina  |
| <u>28</u> | Clear the field of any objects that could be thrown up by the machine.  | Liberare il campo da tutti gli oggetti e sassi che potrebbero essere lanciati dalla macchina.                               |
| <u>29</u> | Observe prevailing legislation for public road transport.   | Osservare la legislazione in vigore sul trasporto sulle strade pubbliche.   |
| <u>30</u> | Use flashing lights or other safety signs, when required.   | Utilizzare luci o altri segnali di sicurezza, se prescritti.  |
| <u>31</u> | Do not stand on the machine.  | Non salire sulla macchina.  |
| <u>32</u> | Use genuine XXX parts only.   | Usare solo ricambi XXX.   |
| <u>33</u> | Depressurise the hydraulic systems before starting work on them and/or before coupling/uncoupling hydraulic hoses.                          | Depressurizzare i sistemi idraulici prima di intervenire su di essi e/o prima di collegare/scollegare i tubi idraulici.     |
| <u>34</u> | Use protective clothing, gloves, safety glasses and/or ear protectors, if required.   | Se necessario, utilizzare indumenti di protezione, guanti, occhiali di sicurezza e/o protezioni dell'udito.                 |
| <u>35</u> | Clean the safety decals regularly so that they can be read at all   | Mantenere sempre pulite le decalcomanie di sicurezza in modo  |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    | times.   | che siano ben leggibili ed integre.   |
| 36 | INTRODUCTION   | INTRODUZIONE  |
| 37 | The [1]LY HBUS 765 SD{2} is a pull-type, twin-rotor cam rake for side delivery.  | [1]LY HBUS 765 SD{2} è un andanatore a camme monorotore in versione trainata con uscita laterale.   |
| 38 | The rake is equipped with 2 rotors with 13 tine arms, each equipped with 4 double tines.   | Il rastrello è dotato di 2 rotori con 13 bracci dentati, ciascuno provvisto di 4 denti doppi.   |
| 39 | [1]The tines provide a clean sweep and move the grass to the left side in an airy swath.   | [1]I denti raccolgono il foraggio delicatamente e lo spostano sull'uscita sinistra in un'andana ariosa.   |
| 40 | [1]The rotors of the HBUS 765 SD rake{2} are fitted to the carriage by means of a 3-D system, allowing them to follow ground contours independently of the carriage. | [1]I rotori del rastrello HBUS 765 SD{2} sono montati sul carrello mediante un sistema 3-D, che consente di seguire i contorni del terreno indipendentemente dal carrello.                                |
| 41 | [1]The rotors of the HBUS 765 SD rake have a modular construction so that any repairs to a tine arm shaft can be carried out quickly and cost-effectively.           | [1]I rotori del carrello HBUS 765 SD presentano una costruzione modulare, in modo che qualsiasi riparazione effettuata a un albero del braccio dentato possa essere svolta rapidamente ed economicamente. |
| 42 | The 4-wheel assembly ensures excellent raking when working in undulating fields as well.[1]  | Il gruppo a 4 ruote assicura un'eccellente rastrellatura anche in terreni ondulati.[1]  |
| 43 | The transport wheels of the machine are fitted with wheel steering as standard, which ensures that the machine follows the tractor in the same tracks.               | Le ruote di trasporto della macchina sono montate in fabbrica con lo sterzo, in modo da assicurare che la macchina segua il trattore nello stesso sentiero.   |
| 44 | The HBUS 765 SD Vario rake has the following additional features that allow it to be used for the most diverse applications:   | Il rastrello HBUS 765 SD Vario presenta le seguenti funzioni aggiuntive che ne consentono l'uso per svariate applicazioni:  |
| 45 | The tine arms can be removed from the rotors.  | I bracci dentati possono essere rimossi dai rotori.   |



|    |   |   |
|----|---|---|
| 46 | The combination of the storage rack for removed tine arms and the foldable safety frame around the rotors allows the height of the machine to be lowered for transport or storage purposes. | La combinazione tra la rastrelliera di custodia per i bracci dentati rimossi e il telaio di sicurezza pieghevole intorno ai rotori consente di abbassare l'altezza della macchina per fini di trasporto o stoccaggio. |
| 47 | The steering system of the HBUS 765 SD Vario rake is equipped with an [1]adjustment ram{2}, which allows the overlap between the rotors to be increased.                                    | L'impianto sterzante del rastrello HBUS 765 SD Vario presenta un [1]pistone di regolazione{2}, che consente l'incremento della sovrapposizione tra i rotori.  |
| 48 | [1]The machine can therefore operate in a narrower working position with large crop yields.   | [1]La macchina può quindi operare in una posizione di lavoro più ristretta con produzioni di foraggio più estese.   |
| 49 | By rotating the steering plate and the adjustment ram, the HBUS 765 SD Vario rake can produce one large swath or two small ones.  | Ruotando la piastra sterzante e il pistone di regolazione, il rastrello HBUS 765 SD Vario può produrre un'andana di grandi dimensioni o due andane più piccole.   |
| 50 | The transport wheel assembly can be adjusted hydraulically from the tractor cabin, thereby eliminating the overlap between both rotors.   | Il gruppo della ruota di trasporto può essere regolato idraulicamente dalla cabina del trattore, eliminando così la sovrapposizione tra entrambi i rotori.  |
| 51 | LINKAGE TO THE TRACTOR  | MONTAGGIO SUL TRATTORE  |
| 52 | Link the machine to the tractor as follows:   | Collegare la macchina al trattore come segue:   |
| 53 | Adjust the tractor's three-point-hitch arms at an equal height.   | Regolare i bracci dell'attacco a tre punti del trattore alla stessa altezza.  |
| 54 | Fit the lower arms to the [1]linkage pins (cat II) of the headstock{2}.   | Infilare i bracci inferiori sui [1]perni di fissaggio (cat II) del castello di attacco della macchina{2}.   |
| 55 | Lift the drawbar slightly so that it is horizontal.   | Sollevare leggermente il timone affinché risulti orizzontale.   |
| 56 | Maintain this height adjustment of the tractor lift during operation and transport.   | Durante il funzionamento e il trasporto lasciare il dispositivo di sollevamento del trattore a questa   |

|           |  |  |
|-----------|--|--|
|           |  | altezza.   |
| <u>57</u> | Place the parking jacks in the raised position.  | Porre gli appoggi a piede in posizione sollevata.  |
| <u>58</u> | Secure the tractor's lower arms with stabilisation chains or rods to eliminate any sideways movements.   | Assicurare i bracci inferiori di sollevamento con catene o tiranti stabilizzatori per impedire che la macchina compia oscillazioni laterali.                             |
| <u>59</u> | Place the wheel wedges in the supports on the front of the machine.  | Inserire i cunei della ruota nei supporti montati sulla parte anteriore della macchina.  |
| <u>60</u> | Check if the PTO shaft telescopes smoothly.  | Controllare che l'albero cardanico scorra agevolmente in dentro e in fuori.  |
| <u>61</u> | Fit the PTO shaft to the tractor PTO.  | Inserire l'albero cardanico sulla presa di forza del trattore.   |
| <u>62</u> | During first assembly or when using another tractor, check the minimum and maximum overlap of the PTO shaft halves in all positions <sup>1</sup> . | In occasione del primo montaggio o quando si cambia il trattore, controllare la sovrapposizione minima e massima dei due semialberi dell'albero cardanico <sup>1</sup> . |
| <u>63</u> | [1](Consult the instructions supplied with the PTO shaft.)   | [1](Vedere le istruzioni fornite con l'albero cardanico.)  |
| <u>64</u> | [1][Warning]{2}  | [1][Avvertenza]{2}   |
| <u>65</u> | [1]Fit the safety chain of the protection tube to a rigid part of the tractor.{2}  | [1]Fissare la catenella di sicurezza del tubo di protezione a una parte rigida del trattore.{2}  |
| <u>66</u> | Connect the thick (3/8") hydraulic hose to a single-acting hydraulic tractor valve with floating position.   | Collegare il tubo idraulico (con spessore 3/8") a una valvola del trattore idraulico ad azione singola con posizione flottante.  |
| <u>67</u> | [1]Permitted maximum oil pressure:   | [1]Pressione massima consentita dell'olio:   |
| <u>68</u> | Connect the two thin (1/4") hydraulic hoses for folding up the machine to a double-acting hydraulic tractor valve.                                 | Collegare le due tubazioni idrauliche (con spessore 1/4") per la ripiegatura della macchina a una valvola idraulica del trattore ad azione doppia.                       |
| <u>69</u> | [1]Permitted maximum oil   | [1]Pressione massima consentita  |

|           | pressure:  | dell'olio:   |
|-----------|--|--|
| <u>70</u> | Only HBUS 765 SD Vario rake:   | Solo sul rastrello HBUS 765 SD Vario:  |
| <u>71</u> | Connect the two thin (1/4") hydraulic hoses with the white marking for operating the steering system to a double-acting hydraulic tractor valve.               | Collegare le due tubazioni idrauliche (con spessore 1/4") con contrassegno bianco per l'azionamento dell'impianto sterzante a una valvola idraulica del trattore ad azione doppia. |
| <u>72</u> | [1] Permitted maximum oil pressure:  | [1] Pressione massima consentita dell'olio:  |
| <u>73</u> | Connect the thin (1/4") hydraulic hose with the blue marking to a depressurised return connection on the tractor.  | Collegare la tubazione idraulica (con spessore 1/4") con contrassegno blu a un raccordo con ritorno depressurizzato sul trattore.  |
| <u>74</u> | Place the end of the operating cord of the locking hooks in the tractor cab.   | Porre l'estremità della cordicella di azionamento dei ganci di blocco nella cabina del trattore.   |
| <u>75</u> | [1][Warning]{2}  | [1][Avvertenza]{2}   |
| <u>76</u> | [1] Insert the plug of the lighting cable into the tractor socket and check if the lighting is operating correctly.{2}   | [1] Infilare la spina del cavetto dell'illuminazione nella presa del trattore e controllare che l'illuminazione funzioni correttamente.{2}   |
| <u>77</u> | TRANSPORT  | TRASPORTO  |
| <u>78</u> | The HBUS rake can be transported by the tractor after it has been adjusted to the transport position.  | Dopo essere stato regolato in posizione di trasporto, il rastrello HBUS può essere trasportato dal trattore.   |
| <u>79</u> | The transport width is 2.45 m (8.03 ft).   | La larghezza di trasporto è di 2,45 m (8,03 piedi).  |
| <u>80</u> | Adjust the machine to the transport position as follows:   | Per disporre la macchina in posizione di trasporto procedere come segue:   |
| <u>81</u> | The tine arms can be removed and the safety guards can be folded up in order to lower the transport height of the HBUS 765 SD Vario rake to 3.20 m (10.49 ft). | I bracci dentati e le protezioni di sicurezza possono essere rimossi per abbassare l'altezza di trasporto del rastrello HBUS 765 SD a 3,20 m (10,49 piedi).                        |

|    |   |   |
|----|---|---|
| 82 | Fold up the safety guards and secure them by means of the [1]locking pin{2}.  | Ripiegare le protezioni di sicurezza e fissarle mediante il [1]perno di bloccaggio{2}.  |
| 83 | Remove the outermost 5 tine arms from each rotor and stow them away in the [1]holder on top of the rotor{2}.                                  | Rimuovere i 5 bracci dentati più esterni da ciascun rotore e conservarli nel [1]supporto posto in cima al rotore{2}.  |
| 84 | Operate the tractor's hydraulic valve to adjust the transport wheels to such a position that the machine follows directly behind the tractor. | Aprire la valvola idraulica del trattore per regolare le ruote di trasporto in una posizione tale da consentire alla macchina di seguire direttamente dietro il trattore. |
| 85 | Connect the ball valve of the adjustment ram of the wheel steering at the rear of the machine.  | Collegare la valvola a sfera del pistone di regolazione dello sterzo sul retro della macchina.  |
| 86 | Operate the single-acting tractor valve to adjust the machine to the headland position.   | Azionare la valvola del trattore ad azione singola per regolare la macchina e la posizione di fine campo.   |
| 87 | Operate the tractor's double-acting valve to fold the machine further towards the transport position.   | Azionare la valvola a doppia azione del del trattore per ripiegare la macchina verso la posizione di trasporto.   |
| 88 | [1]Continue operating the valve until the swath curtain has also retracted completely.  | [1]Continuare a utilizzare la valvola fino a ritrarre completamente anche la tenda dell'andana.   |
| 89 | Check whether the support frames have been secured with the [1]locking hooks{2}.  | Assicurarsi che i telai di supporto siano bloccati dai [1]ganci di blocco{2}.   |
| 90 | Place the [1]protective caps{2} on the points of the tines protruding outwards.   | Collocare i [1]coperchi di protezione{2} sui punti dei denti rivolti verso l'esterno.   |
| 91 | [1]\[Warning]{2}  | [1]\[Avvertenza]{2}   |
| 92 | [1]Use all lighting and warning signals required by law (or other regulations prescribed by the authorities).{2}                              | [1]Utilizzare tutte le luci e i segnali di pericolo obbligatori prescritti dalla legge (o dalle altre autorità competenti).{2}  |
| 93 | [1]\[Caution]{2}  | [1]\[Attenzione]{2}   |
| 94 | [1]For transport on public roads, ensure that the front axle weight is  | [1]Per il trasporto su strade pubbliche assicurarsi che il carico   |

|            |  |   |
|------------|--|---|
|            | sufficient (fit front weights, if necessary) and that the permitted maximum rear axle weight is not exceeded.{2}                 | sull'assale anteriore sia sufficiente (se necessario montare contrappesi anteriori) e che non venga superato il carico massimo ammesso sull'assale posteriore.{2} |
| <u>95</u>  | The machine is now ready for transport.  | La macchina è ora pronta per il trasporto.  |
| <u>96</u>  | Never allow the PTO shaft to rotate when the machine is in the transport position.   | Non lasciate mai che l'albero cardanico ruoti quando la macchina è in posizione di trasporto.   |
| <u>97</u>  | MACHINE ADJUSTMENTS  | REGOLAZIONE DELLA MACCHINA  |
| <u>98</u>  | Ensure that no-one is near the machine when it is switched from the transport position to the working position.                  | Accertarsi che nessuno si trovi nei pressi della macchina quando viene commutata dalla posizione di trasporto alla posizione di lavoro.                           |
| <u>99</u>  | Put the machine into the working position as follows:  | Per disporre la macchina in posizione di lavoro procedere come segue:   |
| <u>100</u> | Remove the protective caps from the tines and stow them away at the [1]front of the machine{2}.                                  | Rimuovere i coperchi di protezione dai denti e riporli lontano nella [1]parte anteriore della macchina{2}.  |
| <u>101</u> | Pull the locking hooks of the support frames upwards and lower the machine carefully using the rams up to the headland position. | Tirare i ganci di bloccaggio dei telai di supporto verso l'alto, quindi abbassare con cura la macchina usando i pistoni fino alla posizione di fine campo.        |
| <u>102</u> | [1]Continue operating the valve until the swath curtain has also extended completely.  | [1]Continuare a utilizzare la valvola fino ad estendere completamente anche la tenda dell'andana.   |
| <u>103</u> | Lower the rotors onto the ground carefully by operating the tractor's single-acting valve.                                       | Abbassare delicatamente i rotori a terra azionando la valvola ad azione singola del trattore.   |
| <u>104</u> | Only HBUS 765 SD Vario rake:   | Solo sul rastrello HBUS 765 SD Vario:   |
| <u>105</u> | Place the [1]tine arms{2} on the rotor.  | Posizionare i [1]bracci dentati{2} sul rotore.  |
| <u>106</u> | Unfold the safety guards and secure them by means of the   | Spiegare le protezioni di sicurezza e fissarle mediante il perno di   |

|            |  |  |
|------------|--|--|
|            | locking pin.   | bloccaggio.  |
| <u>107</u> | Procedure  | Procedura  |
| <u>108</u> | The HBUS 765 SD rake can only rake with the full working width, during which a single swath is produced.                                     | Il rastrello HBUS 765 SD può operare solo con la piena larghezza di lavoro, durante la quale viene prodotta una singola andana.  |
| <u>109</u> | The HBUS 765 SD Vario rake can be used in three ways:  | Il rastrello HBUS 765 SD può essere utilizzato in tre modi:  |
| <u>110</u> | Raking with the full working width, during which a single swath is laid;   | Rastrellatura con la piena larghezza di lavoro, durante la quale viene prodotta una singola andana.  |
| <u>111</u> | Raking with a narrower working width, during which a single swath is laid;   | Rastrellatura con una larghezza di lavoro più stretta, durante la quale viene prodotta una singola andana.   |
| <u>112</u> | Raking with the full working width, during which two small swaths are laid;  | Rastrellatura con la piena larghezza di lavoro, durante la quale vengono prodotte due andane piccole.  |
| <u>113</u> | Connect the ball valve at the rear of the machine in order to use the adjustment ram of the wheel steering.                                  | Collegare la valvola a sfera della parte posteriore della macchina al fine di utilizzare il pistone di regolazione dello sterzo.   |
| <u>114</u> | Adjust the desired working procedure using the ram of the wheel steering.  | Regolare la procedura operativa desiderata con il pistone dello sterzo.  |
| <u>115</u> | To lay down two small swaths, the steering plate of the ram must be reversed (this is explained in [1]DELIVERY OF 1 OR 2 SWATHS (Vario){2}). | Per ottenere due piccole andane, la piastra di sterzo del pistone deve essere invertita (la spiegazione è contenuta nella sezione [1]produzione di 1 o 2 andane (Vario){2}). |
| <u>116</u> | Swath width  | Larghezza dell'andana  |
| <u>117</u> | The swath curtain automatically slides towards the outermost position when the machine is folded out.  | La tenda dell'andana scorre automaticamente verso la posizione più esterna quando la macchina viene dispiegata.  |
| <u>118</u> | [1]Operate the double-acting valve again if the ram has not extended completely.   | [1]Azionare nuovamente la valvola a doppia azione se il pistone non si estende completamente.  |
| <u>119</u> | The outermost position of the  | È possibile regolare la posizione  |

|            |   |  |
|------------|---|--|
|            | swath curtain can be adjusted by attaching the end of the ram in [1]one of the six holes of the fixation plate{2}.  | più esterna della tenda dell'andana fissando l'estremità del pistone a [1]uno dei sei buchi della piastra di fissaggio{2}.   |
| <u>120</u> | [1]The adjustment depends on the amount of crop and the adjusted working width.   | [1]La regolazione varia in base alla quantità di foraggio e alla larghezza di lavoro regolata.   |
| <u>121</u> | [1]Select a position that allows the crop to flow through between the rotor and the swath curtain properly and prevents the formation of heaps.                               | [1]Selezionare una posizione che consenta al foraggio di fluire tra il rotore e la tenda dell'andana, in modo da impedire la formazione di grumi.  |
| <u>122</u> | NB:   | NB:  |
| <u>123</u> | If one of the three innermost positions has been selected, the safety guard will be blocked from folding up.  | Se una delle tre posizioni più interne è stata selezionata, la protezione di sicurezza verrà bloccata impedendo il ripiegamento.   |
| <u>124</u> | During the delivery of two swaths (HBUS 765 SD Vario), a swath curtain can be attached to the [1]A frame of the left rotor{2} in order to limit the swath of the right rotor. | Durante la produzione delle due andane (HBUS 765 SD Vario), è possibile fissare una tenda dell'andana al [1]telaio A del rotore sinistro{2}, al fine di limitare l'andana del rotore destro. |
| <u>125</u> | Rh0031002en#Swath width   | Rh0031002en#Larghezza dell'andana  |
| <u>126</u> | Working height  | Altezza di lavoro  |
| <u>127</u> | Adjust the rotor in a horizontal or slightly oblique (forward) position by means of the height adjustment system of the front swivel wheels.                                  | Sistemare il rotore in posizione orizzontale o leggermente obliqua (avanzata) mediante il sistema di regolazione dell'altezza delle ruote pivotanti anteriori.                               |
| <u>128</u> | If the required height cannot be obtained with the help of the wind handle, the wheels can be adjusted to 6 height positions.   | Se non è possibile ottenere l'altezza richiesta con l'aiuto della manovella di avvolgimento, è possibile regolare le ruote in 6 posizioni di altezza.  |
| <u>129</u> | Adjust the working height roughly by positioning the [1]swivel wheels{2} (A).   | Regolare l'altezza di lavoro in modo grossolano posizionando le [1]ruote pivotanti{2} (A).   |

|            |  |  |
|------------|--|--|
| <u>130</u> | [1]The end piece can be fitted in the other one of the two parallel rows of holes, which reduces the adjustment by half.                         | [1]Il pezzo terminale può essere montato nell'altra fila parallela di fori, in modo da ridurre a metà la regolazione.  |
| <u>131</u> | As a result, the rotors on the left side of the machine can be adjusted a half-position lower, which allows a greater crop volume to be handled. | Di conseguenza, è possibile regolare i rotori sul lato sinistro della macchina di una mezza posizione più in basso, operazione che consente la gestione di un maggiore volume di foraggio. |
| <u>132</u> | Adjust the correct height using wind handle B.   | Regolare l'altezza corretta utilizzando la manovella di avvolgimento B.  |
| <u>133</u> | The tines should only just touch the ground.[1]  | I denti devono solo sfiorare il suolo.[1]  |
| <u>134</u> | The wind handle is easier to operate when the rotors are lifted slightly.  | La manovella di avvolgimento è più semplice da utilizzare con i rotori leggermente sollevati.  |



## Appendice B

### Testo 2

| <b>ID</b> | <b>Source (EN-US)</b>   | <b>Target (IT)</b>  |
|-----------|---|---|
| <u>1</u>  | <b>Opening machine ECP</b>  | <b>Macchina per l'apertura addominale ECP</b>   |
| <u>2</u>  | <b>General description</b>  | <b>Descrizione generale</b>   |
| <u>3</u>  | <b>Intended use</b>   | <b>Uso previsto</b>   |
| <u>4</u>  | The machine is developed for use in an eviscerating line.   | La macchina è destinata a essere usata in una linea di eviscerazione.   |
| <u>5</u>  | After vent cutting, the abdominal skin of the broiler is cut up to the breastbone without damage to the intestines. | Dopo il taglio in corrispondenza dell'orifizio anale, la pelle dell'addome del pollo da carne viene tagliata fino allo sterno senza danneggiare le viscere. |
| <u>6</u>  | Opening the abdominal skin is a processing step to prepare the broiler for eviscerating the intestine package.      | L'apertura della pelle dell'addome è una fase di lavorazione per preparare il pollo per l'eviscerazione dell'intestino.                                     |
| <u>7</u>  | The purpose of the machine is opening the abdominal skin of the broiler for eviscerating.                           | La macchina ha il compito di aprire la pelle dell'addome del pollo per l'eviscerazione.   |
| <u>8</u>  | The abdominal skin of the broiler is the skin between the legs and between the vent and the breast.                 | La pelle dell'addome è la pelle tra le cosce e l'orifizio anale e il petto.   |
| <u>9</u>  | <b>Working principle</b>  | <b>Principio di funzionamento</b>   |
| <u>10</u> | The machine is driven by the overhead conveyor.   | La macchina è azionata dal trasportatore aereo.   |
| <u>11</u> | The broilers, that hang in the shackles of the overhead conveyor by their feet, are lead through the machine.       | I polli, appesi per le zampe nei ceppi del trasportatore aereo, vengono guidati lungo la macchina.  |
| <u>12</u> | Inlet guides lead the broilers into the correct position of the machine.  | Le guide di ingresso instradano i polli nella posizione corretta della macchina.  |
| <u>13</u> | In the bottom cam (A), a curve  | Nella camma inferiore (A), è  |

|           |  |  |
|-----------|--|--|
|           | path is milled.  | predisposto un percorso curvo.   |
| <u>14</u> | The backside of the lift-up units with the cut/shove units roll in the curve path.                         | Il lato posteriore delle unità di sollevamento con le unità di taglio/spinta rotola nel percorso curvo.                |
| <u>15</u> | A lift up unit (B1) and a back plate (B2) receive the broilers and lift them up into the correct position. | Una unità di sollevamento (B) e una piastra posteriore (B2) ricevono il polli e li sollevano nella posizione corretta. |
| <u>16</u> | In the so called top cam (C), a curve path is milled.  | Nella cosiddetta camma superiore (C), è predisposto un percorso curvo.   |
| <u>17</u> | The backside of the cut/shove units roll in the curve path.  | Il lato posteriore delle unità di taglio/spinta rotola nel percorso curvo.   |
| <u>18</u> | The top cam curve pushes the cut/shove unit (D) to the outside.  | La curva della camma superiore spinge l'unità di taglio/spinta (D) verso l'esterno.                                    |
| <u>19</u> | The knife guide (E1) slides into the vent opening of the broiler, which is made by the vent cutter.        | La guida della lama (E1) scorre nell'apertura praticata dal coltello nell'orifizio anale del pollo.                    |
| <u>20</u> | The cut-knife (E2) cuts the abdominal skin of the broiler up to the breastbone.                            | La lama di taglio (E2) taglia la pelle dell'addome del pollo da carne fino allo sterno.                                |
| <u>21</u> | After this machine the broiler is taken to the next processing step.                                       | Al termine di questa macchina, il pollo viene portato alla fase di lavorazione successiva.                             |
| <u>22</u> | <b>The machine technical</b>   | <b>Caratteristiche tecniche della macchina</b>   |
| <u>23</u> | <b>Technical aspects</b>   | <b>Aspetti tecnici</b>   |
| <u>24</u> | The machine is directly driven by the overhead conveyer.   | La macchina è azionata direttamente dal trasportatore aereo.   |
| <u>25</u> | The machine is made of   | La macchina è realizzata in  |
| <u>26</u> | stainless steel and other approved materials for food processing.  | acciaio inossidabile e in altri materiali per uso alimentare.  |
| <u>27</u> | The height of the machine is adjustable by using a hydraulic hand-pump.                                    | L'altezza della macchina è regolabile tramite una pompa manuale idraulica.   |

|           |  |  |
|-----------|--|--|
| <u>28</u> | This pump is mounted to the side of the frame.   | Tale pompa è montata sul lato del telaio.  |
| <u>29</u> | A torsion safety device (if applied) on the machine protects the machine and prevents components of the machine from breaking if the machine gets stuck. | Un dispositivo di sicurezza contro la torsione (se applicato) sulla macchina protegge la macchina e impedisce la rottura dei componenti della macchina qualora la macchina si blocchi. |
| <u>30</u> | A emergency stop bar and emergency stop pushbutton is mounted on the machine for emergency situations.   | La macchina è dotata di una barra di arresto d'emergenza e di un pulsante di arresto d'emergenza per situazioni di emergenza.  |
| <u>31</u> | <b>Product output</b>  | <b>Uscita prodotto</b>   |
| <u>32</u> | The output from the machine must satisfy the following requirements (o.a on the proceeding broiler type):  | I prodotti che escono dalla macchina devono essere conformi ai seguenti requisiti (ad esempio sul tipo di pollo che avanza):   |
| <u>33</u> | Abdominal skin including the peritoneum is opened.   | Viene aperta la pelle dell'addome, peritoneo incluso.  |
| <u>34</u> | No damage to the breastbone.   | Nessun danno allo sterno.  |
| <u>35</u> | Opening far enough, but breast still fully covered with skin.  | Apertura profonda ma col petto ancora completamente coperto dalla pelle.   |
| <u>36</u> | No damage to the intestines.   | Nessun danno alle viscere.   |
| <u>37</u> | Check the output of the machine regularly.   | Controllare regolarmente i prodotti in uscita dalla macchina.  |
| <u>38</u> | If the output is unsatisfactory, please read chapter "Assembly and adjustments".   | Se il prodotto non è soddisfacente, leggere il capitolo "Montaggio e regolazioni".   |
| <u>39</u> | <b>Preparing for safe operation</b>  | <b>Preparazione per un funzionamento sicuro</b>  |
| <u>40</u> | Before operating the machine:  | Prima di mettere in funzione la macchina:  |
| <u>41</u> | Ensure that the machine is placed in a correct and stable position.  | Accertarsi che la macchina sia stabile e posizionata correttamente.  |
| <u>42</u> | Ensure that the machine is not modified in any way that might affect proper and safe operation of  | Accertarsi che la macchina non venga modificata in alcun modo che possa compromettere funzionamento  |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    | the machine.  | corretto e sicuro.   |
| 43 | Ensure that the area around the machine is free from materials and tools.                               | Fare in modo che l'area attorno circostante la macchina sia priva di materiali e di attrezzi.  |
| 44 | Ensure the power supply complies with local regulations.  | Verificare che l'alimentazione elettrica sia conformi alle norme locali.   |
| 45 | Ensure only qualified personnel operates machinery.   | Accertarsi che la macchina venga azionata solo da personale qualificato  |
| 46 | Operators must have a relevant training before operating the machine.                                   | Prima di lavorare sulla macchina, gli operatori devono sottoporsi a un addestramento specifico.  |
| 47 | The operator must be aware of the possible hazards when working with this machine.                      | L'operatore deve essere consapevole dei possibili rischi derivanti dall'utilizzo di questa macchina.                                   |
| 48 | Read the instructions in this manual.   | Leggere le istruzioni nel presente manuale.  |
| 49 | Ensure you understand the machine safety systems and act accordingly.                                   | Accertarsi di aver ben compreso il funzionamento dei sistemi di sicurezza della macchina e comportarsi di conseguenza.                 |
| 50 | Take all recommended precautions.   | Prendere tutte le precauzioni consigliate.   |
| 51 | <b>Controls</b>   | <b>Controlli</b>   |
| 52 | The start/stop switches of the machine is located on the central control panel.                         | Gli interruttori di avvio/arresto della macchina si trovano sul pannello di controllo centrale.  |
| 53 | The main switch of the overhead conveyor system is located on the central control panel.                | L'interruttore principale del trasportatore aereo si trova sul pannello di controllo centrale.   |
| 54 | <b>Preparing for the starting-up procedure</b>  | <b>Preparazione per la procedura di messa in funzione</b>  |
| 55 | Before starting clean the machine thoroughly with a high pressure water jet to remove any dust or dirt. | Prima di avviare la macchina, pulirla accuratamente con un getto ad alta pressione per rimuovere eventuali tracce di polvere o sporco. |
| 56 | Ensure that all adjustments are   | Assicurarsi che tutte le regolazioni   |

|           |   |   |
|-----------|---|---|
|           | correct..   | siano corrette.   |
| <u>57</u> | Check for damage.   | Controllare che non vi siano elementi danneggiati.  |
| <u>58</u> | Repair if necessary.  | Eseguire le necessarie riparazioni.   |
| <u>59</u> | Check that all emergency stop push buttons function correctly.  | Controllare che tutti i pulsanti d'emergenza funzionino correttamente.  |
| <u>60</u> | Open the water supply using the ball valve.   | Aprire l'alimentazione dell'acqua utilizzando la valvola a sfera.   |
| <u>61</u> | <b>Start-up procedure</b>   | <b>Procedura di messa in funzione</b>   |
| <u>62</u> | The machine is part of the conveyor system.   | La macchina fa parte di un sistema di trasportatori.  |
| <u>63</u> | This is controlled from the main control panel.   | Tale sistema è comandato dal pannello di controllo principale.  |
| <u>64</u> | On the panel is the start/stop switch of the machine.   | Sul pannello si trova l'interruttore di avvio/arresto della macchina.   |
| <u>65</u> | The switch is a selection switch; 1 = Start, 0 = Stop After selecting "1" the machine starts running and is ready for production. | L'interruttore consente di selezionare: 1= avvio, 0 = Stop. Dopo aver selezionato "1" la macchina si avvia ed è pronta per la produzione. |
| <u>66</u> | <b>Emergency stop</b>   | <b>Arresto di emergenza</b>   |
| <u>67</u> | For use in emergencies there are emergency stops mounted on the line.   | Per situazioni di emergenza, lungo la linea sono previsti dispositivi di arresto d'emergenza.   |
| <u>68</u> | These switches immediately stop the whole line containing the overhead conveyor system and all machines.                          | Tali interruttori arrestano immediatamente l'intera linea comprendente il trasportatore aereo e tutte le macchine.                        |
| <u>69</u> | The emergency stops may only be used in case of emergency.  | I dispositivi di arresto d'emergenza devono essere usati esclusivamente in caso di emergenza.   |
| <u>70</u> | After using the emergency stop it must be reset.  | Dopo essere stato utilizzato, l'interruttore di arresto d'emergenza deve essere ripristinato.   |
| <u>71</u> | The procedure is as follows:  | La procedura è la seguente:   |
| <u>72</u> | Check and correct the emergency.  | Verificare e correggere la situazione   |

|           |   |  |
|-----------|---|--|
|           |   | d'emergenza.   |
| <u>73</u> | Reset the emergency stop circuit by means of the blue button on panel.  | Ripristinare il circuito di arresto d'emergenza premendo il pulsante a luce blu sul pannello.  |
| <u>74</u> | Accept the error on screen.   | Confermare l'errore sullo schermo.   |
| <u>75</u> | Ensure that all employees are safely positioned or are outside the hazard zones.  | Accertarsi che tutti i dipendenti si trovino in una posizione sicura o all'esterno delle zone pericolose.  |
| <u>76</u> | Restart the machine.  | Riavviare la macchina.   |
| <u>77</u> | <b>Emergency stop (bar)</b>   | <b>Arresto d'emergenza</b>   |
| <u>78</u> | An emergency stop bar (A) is placed between the protecting metal covering and the machine.  | Fra la copertura di protezione in metallo (A) e la macchina è presente una barra di arresto d'emergenza.   |
| <u>79</u> | If an operator is unexpectedly "grabbed" by the machine, after opening a door of the covering he will always activates the emergency stop bar, stopping the whole line. | Qualora un operatore venga inaspettatamente "afferrato" dalla macchina, dopo aver aperto uno sportello della copertura potrà sempre attivare la barra di arresto d'emergenza arrestando così l'intera linea. |
| <u>80</u> | Afterwards the emergency stop bar must be re-set.   | Successivamente la barra di arresto d'emergenza deve essere riposizionata.   |
| <u>81</u> | Place the emergency stop bar (A) in the middle position.  | Posizionare la barra di arresto d'emergenza (A) nella posizione centrale.  |
| <u>82</u> | Press the blue reset button.  | Premere il pulsante di ripristino blu.   |
| <u>83</u> | Start the line again.   | Riavviare la linea.  |
| <u>84</u> | <b>Cleaning aids</b>  | <b>Ausili per la pulizia</b>   |
| <u>85</u> | The topside of a machine or equipment is generally much higher than the eye of a person that is standing on the floor.  | La parte superiore di un macchinario o di un'apparecchiatura si trova in genere ad un'altezza molto superiore agli occhi di una persona in posizione eretta coi piedi a terra.                               |
| <u>86</u> | To enable cleaning personnel to reach inaccessible areas of the machine/equipment it may be required to provide a platform,   | Per consentire al personale addetto alla pulizia di raggiungere punti non altrimenti accessibili della macchina/apparecchiatura, può   |

|            |   |   |
|------------|---|---|
|            | preferable a moving-platform.   | rendersi necessario predisporre una piattaforma, preferibilmente del tipo mobile.   |
| <u>87</u>  | This platform is not part of the delivered equipment.   | Tale piattaforma non fa parte dell'apparecchiatura fornita in dotazione.  |
| <u>88</u>  | The customer is advised to provide a safe and sturdy platform, including at least a proper railing and anti-slip floor. | Si consiglia al cliente di predisporre una piattaforma sicura e stabile, dotata almeno di un'adeguata ringhiera e di pavimento antiscivolo. |
| <u>89</u>  | In case of a movable platform, a brake is required.   | In caso di piattaforma mobile è necessario che essa sia dotata di freno.  |
| <u>90</u>  | In all cases, such a platform should meet all local requirements.   | In ogni caso la piattaforma deve essere conforme a tutti i requisiti locali.  |
| <u>91</u>  | Water pressure:   | Pressione dell'acqua:   |
| <u>92</u>  | The recommended water-pressure is in between 20 and 40 bar.   | Si consiglia una pressione dell'acqua compresa fra 20 e 40 bar.   |
| <u>93</u>  | A pressure lower than 20 bar has an insufficient cleaning impact.   | Pressioni inferiori a 20 bar producono un insufficiente effetto pulente.  |
| <u>94</u>  | A pressure higher than 40 bar is not recommended because of aerosol formation.  | Si sconsiglia l'impiego di pressioni superiori a 40 bar per evitare la formazione di aerosol.   |
| <u>95</u>  | Flow:   | Portata:  |
| <u>96</u>  | At 30 bar, the flow per spray gun should be around 800 liters per hour.   | A 30 bar, la portata della pistola di nebulizzazione è di circa 800 litri all'ora.  |
| <u>97</u>  | Nozzle Type:  | Tipo di Ugello:   |
| <u>98</u>  | Flat spray, with an angle that is in between 20° and 25°.   | Nebulizzazione piatta, con angolazione compresa fra 20 e 25°.   |
| <u>99</u>  | An angle smaller than 20° will reduce the reach of the water spray.   | Angolazioni inferiori a 20° riducono il raggio di nebulizzazione.   |
| <u>100</u> | An angle larger than 25° will reduce impact of the water  | Angolazioni superiori a 25° riducono l'impatto delle gocce  |

|            |  |   |
|------------|--|---|
|            | droplets.  | d'acqua.  |
| <u>101</u> | Temperature:   | Temperatura:  |
| <u>102</u> | To avoid denaturation and sticking of proteins a water temperature of 50°C to 55°C is recommended.                               | Per evitare fenomeni di denaturazione e adesione delle proteine si consiglia una temperatura dell'acqua compresa fra 50 °C e 55 °C.   |
| <u>103</u> | <b>Rinsing after foaming process</b>   | <b>Risciacquo dopo pulizia con schiuma</b>  |
| <u>104</u> | After (alkaline or acid) foaming, the equipment needs to be rinsed after a prescribed time.                                      | Dopo la pulizia con schiuma (alcalina o acida), l'apparecchiatura deve essere risciacquata al termine del tempo prescritto.   |
| <u>105</u> | Recommended equipment see chapter "Foam-cleaning equipment (alkaline- and acid foam)".   | Per le apparecchiature consigliate vedere il capitolo "Apparecchiature per la pulizia con schiuma (alcalina e acida)".  |
| <u>106</u> | Maintain a low pressure.   | Mantenere una bassa pressione.  |
| <u>107</u> | Water temperature is in between 10°C and 55°C.   | La temperatura è compresa fra 10°C e 55°C.  |
| <u>108</u> | Rinse directly after the recommended contact time of the foam, to avoid chemicals and dirt from sticking to the equipment again. | Eeguire il risciacquo immediatamente al termine del tempo di applicazione della schiuma per evitare che gli agenti chimici e lo sporco aderiscano nuovamente all'apparecchiatura. |
| <u>109</u> | Result: the entire removal of chemicals and dirt from the equipment.   | Risultato: rimozione completa degli agenti chimici e dello sporco dall'apparecchiatura.   |
| <u>110</u> | The equipment should be clean and ready for disinfection.  | L'apparecchiatura deve essere pulita e pronta per la disinfezione.  |
| <u>111</u> | <b>Disinfection equipment</b>  | <b>Apparecchiatura per la disinfezione</b>  |
| <u>112</u> | After rinsing, the equipment needs to be disinfected.  | Dopo il risciacquo, l'apparecchiatura deve essere sottoposto a disinfezione.  |
| <u>113</u> | Temperature of the disinfection fluid can be cold or warm.   | La temperatura del liquido di disinfezione può essere calda o   |



|            |   |  |
|------------|---|--|
|            |   | fredda.  |
| <u>114</u> | The cleaner needs to work in a systematic way, because it is difficult to see which surfaces have been disinfected and which have not.  | È necessario che l'addetto alla pulizia lavorino in modo sistematico in quanto è difficile valutare quali superfici sono state disinfettate e quali no.  |
| <u>115</u> | Disinfection chemicals do their job in 5 minutes.   | Gli agenti chimici per la disinfezione agiscono in 5 minuti.   |
| <u>116</u> | Contact time should be 5 to 10 minutes.   | Il tempo di applicazione deve essere compreso fra 5 e 10 minuti.   |
| <u>117</u> | A shorter time than 5 minutes is insufficient for proper disinfection.  | Un periodo di tempo inferiore a 5 minuti non è sufficiente per una disinfezione adeguata.  |
| <u>118</u> | A longer time than 10 minutes has no added value, and increases the risk of corrosion.  | Un periodo di tempo superiore a 10 minuti non migliora il risultato, aumentando invece il rischio di corrosione.   |
| <u>119</u> | <b>Rinsing after disinfection process</b>   | <b>Risciacquo dopo procedura di disinfezione</b>   |
| <u>120</u> | After disinfection, the equipment needs to be rinsed after a prescribed time.   | Dopo la disinfezione l'apparecchiatura deve essere risciacquata al termine del tempo prescritto.   |
| <u>121</u> | Recommended equipment see chapter "Foam-cleaning equipment (alkaline- and acid foam)".  | Per le apparecchiature consigliate vedere il capitolo "Apparecchiature per la pulizia con schiuma (alcalina e acida)".   |
| <u>122</u> | Maintain a low pressure.  | Mantenere una bassa pressione.   |
| <u>123</u> | Water temperature must not be higher than 55°C.   | La temperatura dell'acqua non deve essere superiore ai 55 °C.  |
| <u>124</u> | Water should be of potable quality.   | L'acqua deve essere di qualità potabile.   |
| <u>125</u> | Rinsing should take place directly after the recommended contact time of the disinfectant, see chapter "MN recommended Disinfection products", during e.g. 5 to 10 minutes, until all surfaces are thoroughly rinsed. | Il risciacquo deve essere eseguito immediatamente al termine del tempo di applicazione consigliato per il disinfettante (vedere il capitolo "Prodotti per la disinfezione raccomandati da MN), ad esempio dopo un periodo di tempo compreso fra 5 e 10 minuti, |

|            |   |  |
|------------|---|--|
|            |   | fino a risciacquare accuratamente tutte le superfici.  |
| <u>126</u> | <b>Quality of water: potable quality and of limited hardness</b>  | <b>Qualità dell'acqua: qualità potabile e durezza limitata</b>   |
| <u>127</u> | Water contains Calcium- and Magnesium salts which may cause a deposit on equipment surfaces.  | L'acqua contiene sali di calcio e magnesio che possono causare la formazione di depositi sulle superfici dell'apparecchiatura.   |
| <u>128</u> | Especially when the concentration of these salts is high, the exposure time is long and the water is heated in the equipment a deposit will be formed.          | In particolare elevate concentrazioni, lunghi tempi di esposizione e impiego di acqua calda nell'apparecchiatura determinano la formazione di depositi.  |
| <u>129</u> | The deposit is generally a porous film, which provides an opportunity for bacteria to hide and survive.   | I depositi favoriscono l'annidarsi dei batteri   |
| <u>130</u> | This layer is difficult to remove.  | Tale strato è difficile da rimuovere.  |
| <u>131</u> | In case of "hard" water expressed in Degrees German Hardness, acid foaming is needed more often.  | In caso di "acqua dura" espressa in gradi di durezza tedesca, è necessario effettuare la pulizia con schiuma acida con maggiore frequenza.   |
| <u>132</u> | In case of "hard water" (higher than 8°GH) it is recommended to soften the water, especially if water is to be heated in the equipment.                         | In caso di "acqua dura" (superiore a 8 °GH) si consiglia di addolcire l'acqua, soprattutto se è necessario riscaldare l'acqua nell'apparecchiatura.  |
| <u>133</u> | <b>Assembly and adjustments</b>   | <b>Montaggio e regolazioni</b>   |
| <u>134</u> | <b>Power OFF:</b>   | <b>Disattivazione dell'alimentazione:</b>  |
| <u>135</u> | All adjustments, maintenance, repair, cleaning and servicing must be carried out while the main switch is turned OFF unless otherwise specified in this manual. | Tutte le regolazioni, gli interventi di manutenzione e di riparazione, le operazioni di pulizia e di assistenza devono essere eseguite con l'interruttore principale spento, se non diversamente indicato nel manuale. |
| <u>136</u> | Use proper lockout procedure.   | Utilizzare la procedura di blocco adeguata.  |

|            |   |   |
|------------|---|---|
| <u>137</u> | The personnel must be aware of possible mechanical hazards and hazards from live components.                                | Il personale deve essere consapevole dei rischi di natura meccanica e di quelli derivanti dai componenti sotto tensione.                                |
| <u>138</u> | <b>Position of the guide bars</b>   | <b>Posizione delle barre di guida</b>   |
| <u>139</u> | <b>Guide bars A and B</b>   | <b>Barre di guida A e B</b>   |
| <u>140</u> | The guide bars are adjustable in all directions.  | Le barre di guida sono regolabili in tutte le direzioni.  |
| <u>141</u> | Adjust them approximately as shown in figure (These bars should push the shackle outwards once the broiler is in the unit.) | Regolarle approssimativamente come indicato in figura (queste barre dovrebbero spingere il ceppo in fuori, una volta che il pollo si trova nell'unità.) |
| <u>142</u> | Make sure these guide bars are adjusted there where the broilers feed in the machine properly.                              | Assicurarsi che queste barre di guida vengano regolate nel punto in cui i polli entrano correttamente nella macchina.                                   |
| <u>143</u> | <b>In-feed guide bar C and D</b>  | <b>Barre di guida C e D</b>   |
| <u>144</u> | The in feed guide bars should be adjusted close enough to the machine to guide broilers properly in the lifting units.      | Le barre di guida di entrata devono essere regolate sufficientemente vicino alla macchina da guidare i polli correttamente nelle unità di sollevamento. |
| <u>145</u> | Adjust guide C in height there where the leg loops are just not touching it.  | Regolare la guida C in altezza nel punto in cui gli anelli delle cosce non la toccano   |
| <u>146</u> | Adjust guide D in height there where the lifting units are not touching it.   | Regolare la guida C in altezza nel punto in cui le unità di sollevamento non la toccano.  |
| <u>147</u> | Adjust guide bar C by loosen bolts (X).   | Regolare la barra di guida C allentando i bulloni (X).  |
| <u>148</u> | Put the guide (C) in the desired position.  | Mettere la guida (C) nella posizione desiderata   |
| <u>149</u> | Tighten the bolts (X).  | Serrare i bulloni (X).  |
| <u>150</u> | Adjust guide bar D by loosen the bolts (not on figure) in the sleeves (Y).  | Regolare la barra di guida allentando i bulloni (non in figura) nei manicotti (Y).  |
| <u>151</u> | Put the guide (D) in the desired  | Mettere la guida (D) nella posizione  |

|            |  |  |
|------------|--|--|
|            | position.  | desiderata.  |
| <u>152</u> | Tighten the bolts in the sleeves (Y).  | Serrare i bulloni nel manicotti (Y).   |
| <u>153</u> | <b>Adjusting the in-feed</b>   | <b>Regolazione dell'avanzamento dei polli</b>  |
| <u>154</u> | The shackles of the overhead conveyor need to line up with the units (A) to get a good in-feed of the broilers.      | I ceppi del trasportatore aereo devono essere allineati con le unità (A) per ottenere un buon avanzamento dei polli.                   |
| <u>155</u> | Put the machine in the lowest position.  | Mettere la macchina nella posizione più bassa.   |
| <u>156</u> | The catch pins will stay in the wheel.   | I perni di ritegno resteranno nella ruota.   |
| <u>157</u> | Loosen tap bolts (B).  | Allentare i bulloni senza dado.  |
| <u>158</u> | Turn the main axle to the desired position so that the shackles are symmetrical in relation to the centring bracket. | Ruotare l'asse principale nella posizione desiderata in modo tale che i ceppi siano simmetrici in relazione alla staffa di centraggio. |
| <u>159</u> | Tighten tap bolts (B) firmly.  | Serrare saldamente i bulloni senza dado (B).   |
| <u>160</u> | Set the machine back to the right height.  | Riposizionare la macchina all'altezza giusta.  |
| <u>161</u> | <b>Knives</b>  | <b>Lame di taglio</b>  |
| <u>162</u> | The cut-knife cuts the abdominal skin of the broilers up to the breastbone.  | La lama di taglio taglia la pelle dell'addome dei polli da carne fino allo sterno.   |
| <u>163</u> | The blades normally last up to two months but need to be checked regularly (at least every day).                     | Le lame hanno una durata media di due mesi ma devono essere controllate regolarmente (almeno una volta al giorno).                     |
| <u>164</u> | Replace bend or broken blades immediately.   | Sostituire le lame piegate o rotte.  |
| <u>165</u> | Blades can not be sharpened.   | Le lame non possono essere riaffilate.   |
| <u>166</u> | <b>Height of the main shaft assembly</b>   | <b>Altezza del gruppo dell'albero principale</b>   |
| <u>167</u> | When the catch pins are  | Quando i perni sono posizionati nei  |

|            |  |  |
|------------|--|--|
|            | positioned in the holes of the driving wheel you can adjust the machine higher during the production.                  | fori della ruota di azionamento, è possibile regolare la macchina più in alto durante la produzione.                       |
| <u>168</u> | If this not the case the line must be stopped.   | Diversamente, la linea va fermata.   |
| <u>169</u> | Place the catch pins underneath the holes of the driving wheel.  | Mettere i perni di ritegno sotto i fori della ruota di azionamento.  |
| <u>170</u> | After this use the lever of the hydraulic hand pump to bring the machine higher until the catch pins are in the holes. | Quindi, usare la leva della pompa manuale idraulica per alzare la macchina finché i perni di ritegno non entrano nei fori. |
| <u>171</u> | The height of the machine is adjustable by using a hydraulic hand-pump.  | L'altezza della macchina è regolabile tramite una pompa manuale idraulica.   |
| <u>172</u> | This pump is mounted to the side of the frame.   | Tale pompa è montata sul lato del telaio.  |
| <u>173</u> | For processing bigger chickens the machine should be lowered and for processing smaller chickens raise the machine.    | Per lavorare polli più grandi la macchina deve essere abbassata, mentre per lavorarne di più piccoli deve essere alzata.   |
| <u>174</u> | Check the height of the machine regularly.   | Controllare regolarmente l'altezza della macchina.   |

# Appendice C

## Questionario per i partecipanti

### 1. IL REVISORE

- 1.1 Età
- 1.2 Da quanti anni lavori come traduttore?
- 1.3 Qual è il tuo ambito di specializzazione? (es. manualistica tecnica, marketing, localizzazione, etc.)
- 1.4 Hai mai seguito corsi/seminari sulla revisione o sul controllo qualità nella traduzione?
- 1.5 Revisione e controllo della qualità di una traduzione sono per te sinonimi?

### 2. APPROCCIO PRATICO ALLA REVISIONE

**2.1 Per il tuo lavoro di revisore utilizzi un CAT Tool? (*in caso di risposta negativa, specificare il software utilizzato*)**

- Sì
- No

Altro strumento:

**2.2 Come procedi con la revisione?**

- Leggo solo la traduzione e, in caso di problemi, consulto il testo di partenza.
- Leggo il testo di partenza e la traduzione contemporaneamente, segmento per segmento.
- Leggo prima tutto il testo di partenza e poi la traduzione.

**2.3 Ritieni che la revisione all'interno di un CAT tool sia:**

- più difficile perché:
- più facile perché:
- indifferente

### **3. QUALITÀ DELLA TRADUZIONE**

- 3.1 Nella tua opinione, quali elementi costituiscono una traduzione di qualità?**
- 3.2 Quali criteri utilizzi per revisionare una traduzione?**
- 3.3 Tali criteri cambiano a seconda del tipo di testo che hai di fronte?**
- 3.4 Trovi che sia utile che nelle istruzioni ti vengano indicati i parametri da utilizzare per la revisione? Se sì, perché?**
- 3.5 Ritieni che la revisione sia indispensabile per controllare la qualità di una traduzione o pensi che anche altri sistemi di controllo della qualità possano dare risultati soddisfacenti? Se sì, sapresti nominarne qualcuno?**
- 3.6 Ritieni che utilizzare un modello per la valutazione della qualità con categorie e livelli di gravità possa rendere il lavoro di revisione più veloce? Se sì, perché?**

# Appendice D

## Istruzioni

### Materiali

Per il lavoro è previsto l'invio di un revision kit e un breve questionario.

Il revision kit è composto come indicato in tabella 1.

| Testo         | Working TM                         | Master TM                  | Source text       | Wordcount |
|---------------|------------------------------------|----------------------------|-------------------|-----------|
| SAMP<br>LE 01 | LQA_TM_TXT_01_wor<br>king_EN-GB_IT | LQA_TM_TXT_0<br>1_EN-GB_IT | Sample_01<br>.pdf | 1837      |
| SAMP<br>LE 02 | LQA_TM_TXT_02_wor<br>king_EN-GB_IT | LQA_TM_TXT_0<br>2_EN-GB_IT | Sample_02<br>.pdf | 1825      |

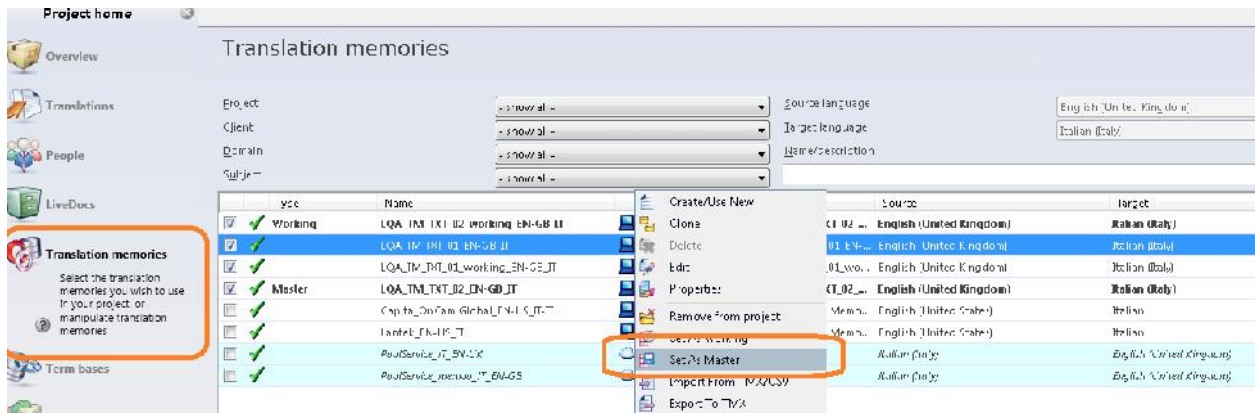
Tabella 1: Elementi inclusi nel revision kit

I testi da revisionare sono campioni estratti da manuali tecnici. Il **sample 01** è stato estratto dal manuale operatore di un macchinario per l'andatura di terreni agricoli. Il **sample 02** è stato estratto dal manuale utente di un macchinario per l'eviscerazione dei polli. La traduzione è stata effettuata da traduttori reali, con l'ausilio di un CAT tool (memoQ).

Ai revisori viene chiesto di revisionare il testo, utilizzando il modello di *Linguistic Quality Assurance* incluso nel *revision kit*, tenendo traccia del tempo impiegato manualmente e attraverso la funzionalità di tracciatura dell'**Editing time** presente in MemoQ. La versione di memoQ richiesta è la 2015 (7.8.155). In **memoQ 2014**, l'opzione di tracciatura dell'editing time **NON** è disponibile. In caso non si disponga della versione 2015 di MemoQ è possibile scaricare la versione di prova di 45 giorni al sito: <https://www.memoq.com/downloads>.

**NOTA:** all'interno del revision kit troverete tutte e quattro le TM. A seconda del testo da revisionare, però, sarà necessario impostare le TM corrispondenti. Per farlo, dal pannello **Translation Memory**, selezionare la TM corrispondente al testo (cfr. tabella) e cliccando con il tasto destro, scegliere la voce "Set as Working" o "Set as Master".



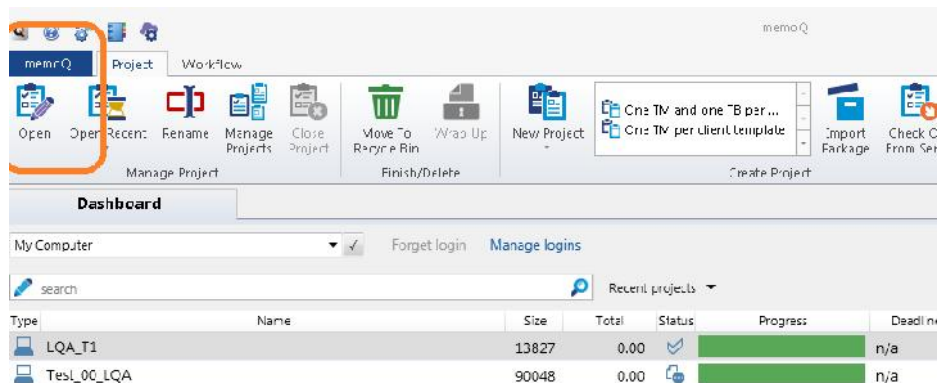


### Prima di cominciare

Prima di importare il package all'interno di memoQ, è necessario attivare l'opzione di **Editing Time**. Questa impostazione permette di misurare il tempo impiegato per la modifica di ciascun segmento.

Per l'impostazione dell'Editing time, procedere come segue:

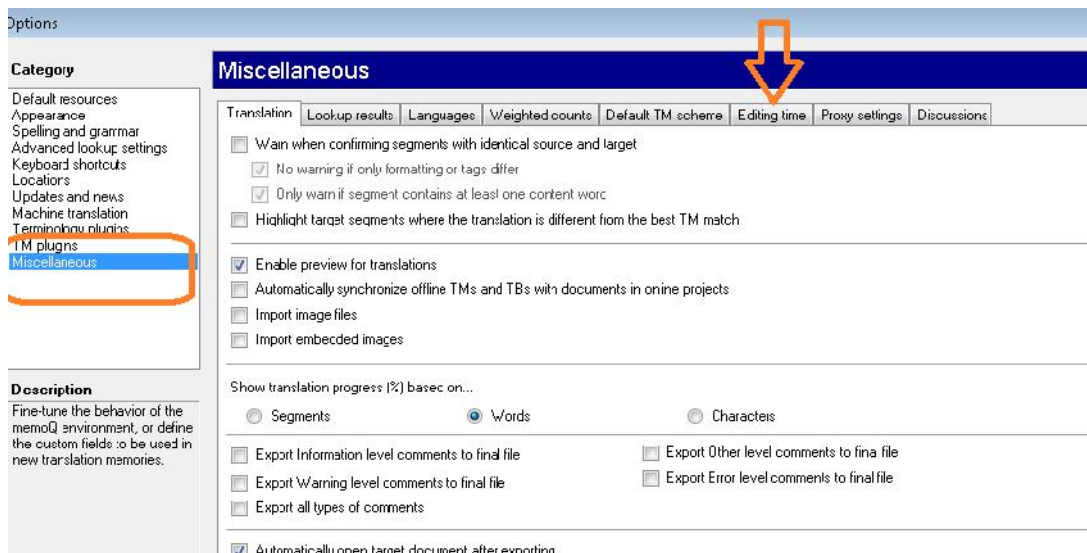
1. Selezionare, il Tab memoQ:



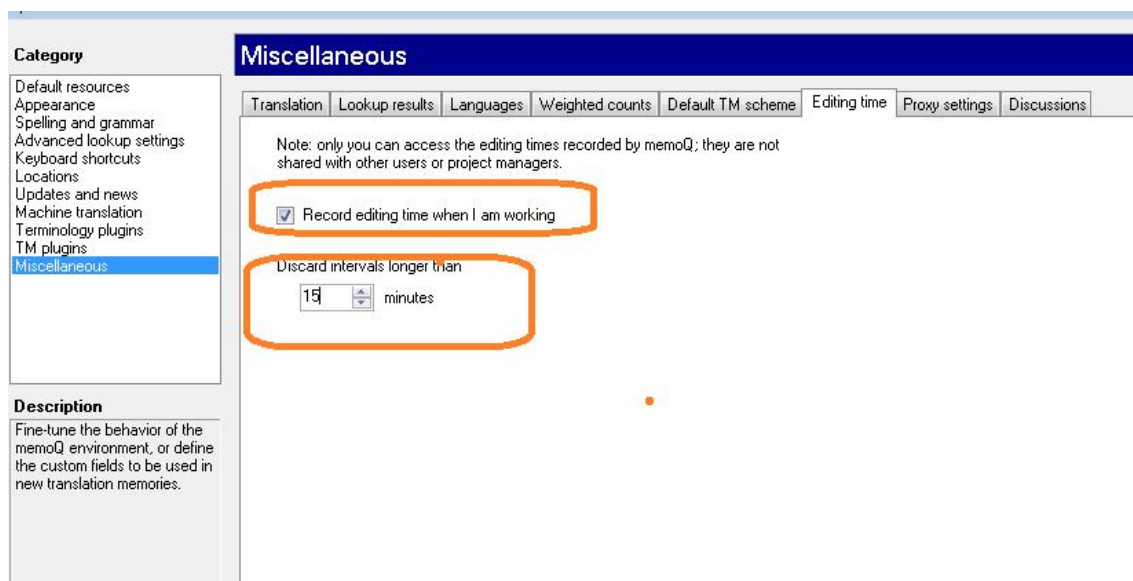
2. Nella finestra successiva, selezionare **Options**



3. Successivamente, selezionare **Miscellaneous > Editing time**



4. Selezionare l'opzione **Record editing time when I am working** e impostare l'intervallo su 15 minuti. Dopo aver selezionato le opzioni indicate, cliccare su **Apply** e chiudere la schermata.

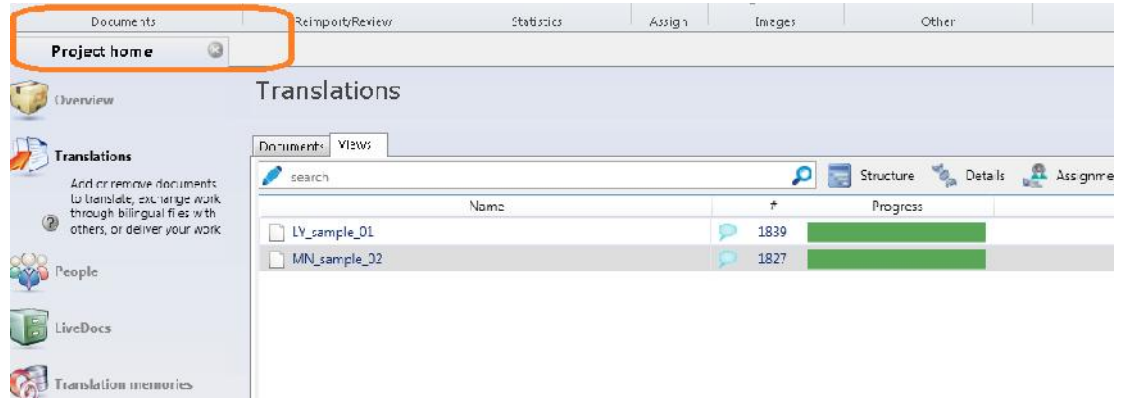


**IMPORTANTE:** Al termine della revisione, creare un report. Il report deve essere inviato insieme al return package.

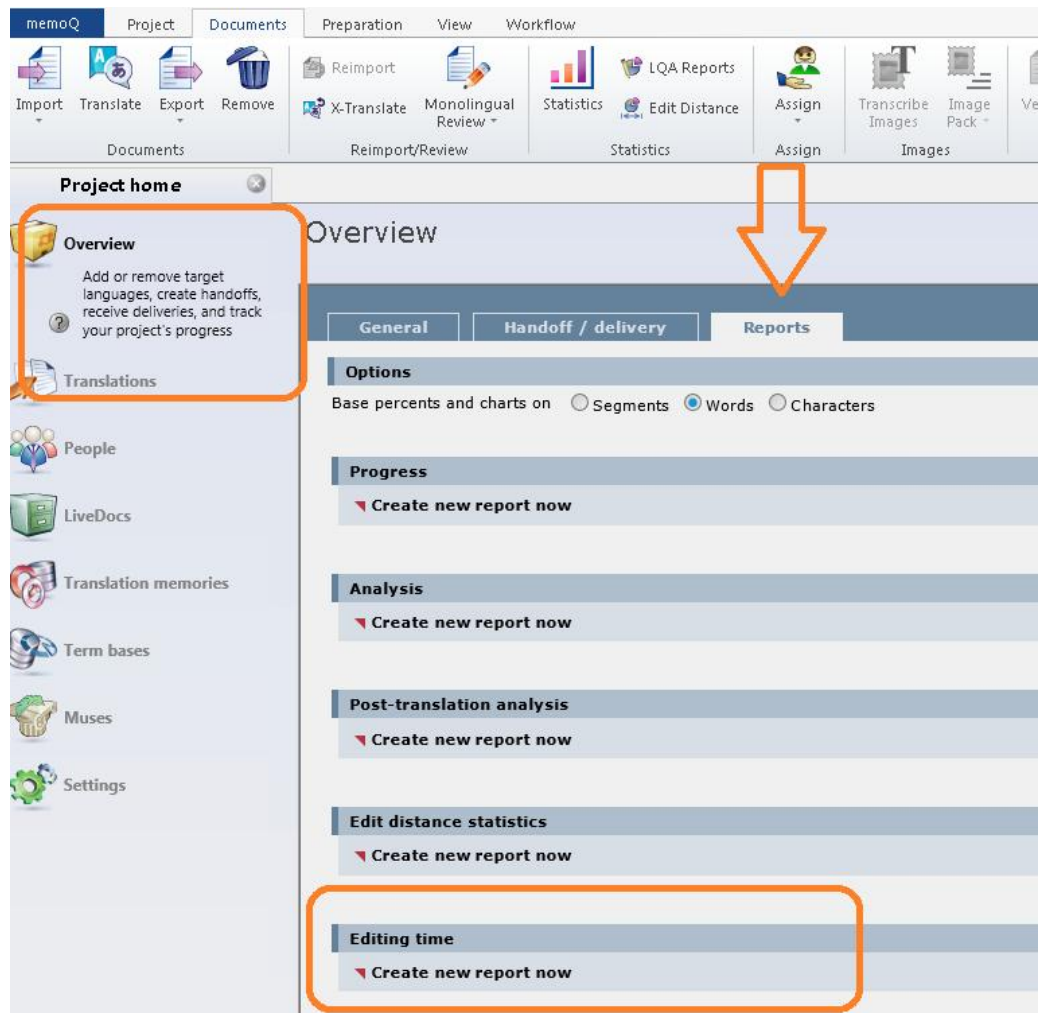
## Creazione del report al termine della revisione

Per creare il report, procedere come segue:

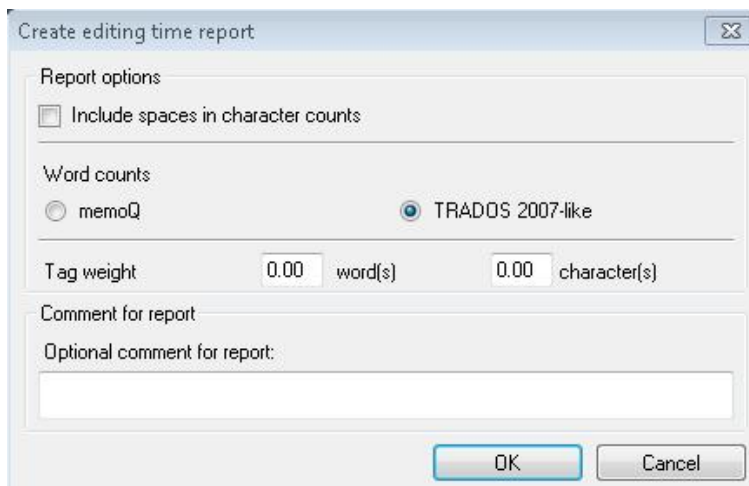
1. Nel tab **Project home**, selezionare **Overview > Reports**



Nel tab **Reports > Editing time**, cliccare su **Create new report now**



2. Sullo schermo comparirà la finestra **Create editing time report**. Cliccare su **OK**.



3. MemoQ segnalerà la creazione del report. A questo punto, selezionare **Export** e salvare il report in formato CSV.



4. Il revisore può visualizzare il report all'interno del proprio memoQ, cliccando sull'opzione **Show**.  
La tabella mostrerà il tempo totale impiegato per la revisione e il tempo impiegato per ciascuna fascia di match.

Editing time

Create new report now

7/26/2016 10:29 AM (created by AEL; ita-IT) [% hide] [% export] [% delete]

Spaces: not include  
Word count: TRADOS 2007-08  
Tag weight: 0.00 words; 0.00 characters

| Summary      |            |                |                     |
|--------------|------------|----------------|---------------------|
| Type         | Edit time  | Words per hour | Characters per hour |
| All          | 1:19:3,599 | 1036.62        | 6023.58             |
| X-Translated | 0          | 0              | 0                   |
| 101%         | 11:52,415  | 1258.16        | 7381.71             |
| 100%         | 22:21,244  | 696.48         | 5516.46             |
| 95%-99%      | 02:59,348  | 1164.22        | 6864.87             |
| 85%-94%      | 01:23,806  | 1437.34        | 8118.75             |
| 75%-84%      | 08:07,769  | 615.19         | 5535.41             |
| 50%-74%      | 04:45,995  | 1090.16        | 6262.08             |
| Segments     | 0          | 0              | 0                   |
| No match     | 37:34,982  | 1031.07        | 5797.04             |
| LQA #136122  |            |                |                     |
| Type         | Edit time  | Words per hour | Characters per hour |
| All          | 33:27,940  | 1039.87        | 6196.56             |
| X-Translated | 0          | 0              | 0                   |
| 101%         | 05:55,218  | 1064.14        | 5949.02             |
| 100%         | 11:36,144  | 778.7          | 4447.36             |
| 95%-99%      | 30:630     | 2115.57        | 10377.56            |
| 85%-94%      | 29,721     | 2422.53        | 12597.15            |
| 75%-84%      | 05:09,330  | 686.65         | 4480.65             |
| 50%-74%      | 40,406     | 1781.91        | 10513.29            |
| Segments     | 0          | 0              | 0                   |
| No match     | 09:06,491  | 1370.2         | 8313.4              |
| LQA #131503  |            |                |                     |
| Type         | Edit time  | Words per hour | Characters per hour |
| All          | 45:35,619  | 1023.83        | 5962.67             |
| X-Translated | 0          | 0              | 0                   |
| 101%         | 05:57,197  | 1451.3         | 8607.02             |
| 100%         | 10:45,100  | 1028.82        | 6074.31             |
| 95%-99%      | 02:28,718  | 968.28         | 6100.14             |
| 85%-94%      | 54,085     | 885.3          | 5657.76             |
| 75%-84%      | 02:58,439  | 1311.97        | 7363.86             |
| 50%-74%      | 04:03,589  | 975.41         | 5556.9              |

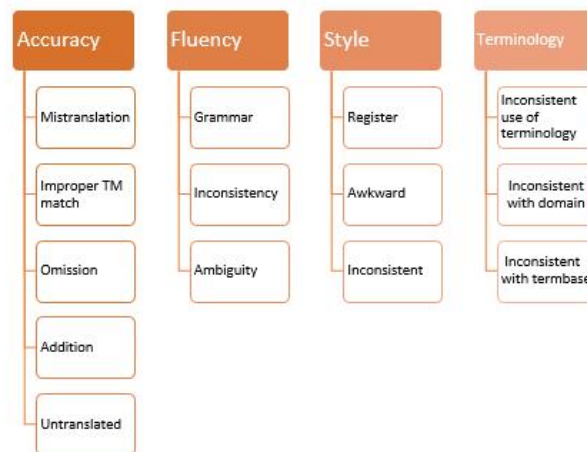
## Utilizzare la funzione di linguistic quality assurance in MemoQ

La funzione di LQA in MemoQ permette di utilizzare delle metriche per il controllo e la valutazione della qualità della traduzione.

Le metriche sono modelli composti da categorie e sottocategorie di errori, livelli di gravità, eventuali punteggi e regole di valutazione. Alcune tra le metriche più famose sono: la SAE J2450, elaborata per l'industria automobilistica, il LISA QA Model, nato nell'ambito dell'industria della localizzazione; il Multidimensional Quality Metrics, finanziato nell'ambito di un progetto europeo; il Dynamic Quality Framework, elaborato in collaborazione con i principali *stakeholder* dell'industria della traduzione.

## Il modello in MemoQ

All'interno di MemoQ è stato elaborato un modello per la valutazione della qualità dei manuali tecnici. Il modello implementato in memoQ, è stato elaborato a partire dalle categorie presenti nel Multidimensional Quality Metrics (MQM) ed è composto come mostrato sotto:



**Accuracy:** comprende gli errori relativi alla completezza dei contenuti nel trasferimento dalla lingua sorgente alla lingua di arrivo; include le seguenti sottocategorie:

- **Addition:** aggiunta non necessaria di informazioni nel testo;
- **Omission:** omissione di informazioni importanti nel testo;
- **Improper TM match:** segmenti provenienti dalla memoria la cui traduzione non rispecchia i contenuti del testo sorgente.
- **Untranslated:** interi segmenti o parti di essi che non sono stati tradotti e che dovrebbero essere tradotti in accordo con le regole e il registro della lingua di arrivo.

**Fluency:** comprende gli errori relativi all'utilizzo non idiomatico della lingua di arrivo; include le seguenti sottocategorie:

- **Grammar:** errori grammaticali, di punteggiatura, ortografia, sintassi, etc.
- **Inconsistency:** traduzioni diverse per uno stesso segmento o parti di esso.
- **Ambiguity:** parole e frasi che non possono essere disambiguate dal contesto.

**Style:** comprende gli errori relativi all'utilizzo non adeguato della lingua in relazione a dominio e tipologia testuale di riferimento; include:

- **Awkward:** testo che risulta non naturale nella lingua di arrivo;
- **Register:** utilizzo di lessico e sintassi inadatti alla tipologia testuale e al pubblico di riferimento

- **Inconsistent:** stile incoerente all'interno del testo.

**Terminology:** comprende gli errori relativi all'utilizzo non corretto della terminologia; include:

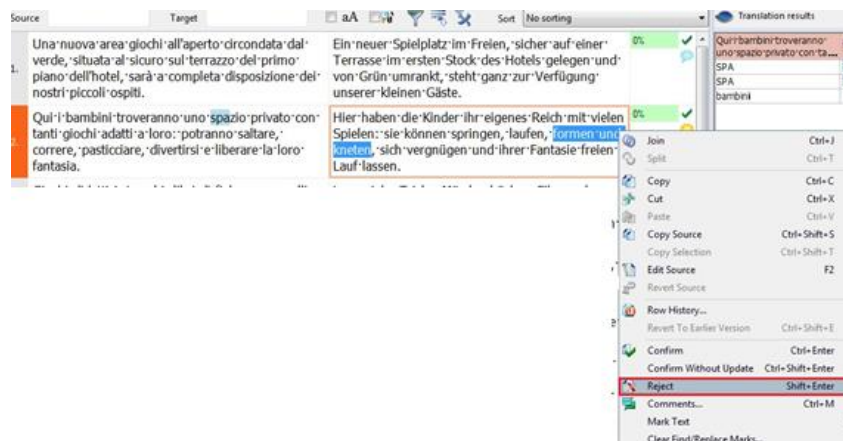
- **Inconsistent use of terminology:** incoerenze terminologiche.
- **Inconsistent with domain:** terminologia inadeguata per il dominio di riferimento del testo.
- **Inconsistent with termbase:** terminologia incoerente con glossari, memorie e/o testi di riferimento.

Ad ogni errore deve essere assegnata una soglia di gravità a seconda dei criteri indicati in tabella:

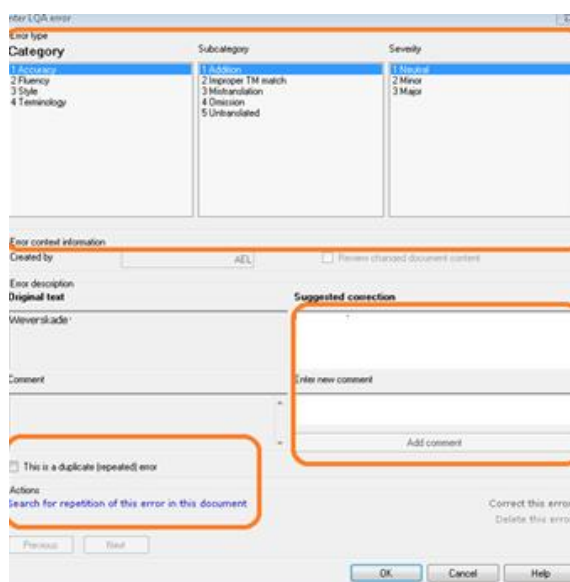
| <b>Maggiori</b>                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Funzionalità del prodotto             | L'errore influisce negativamente sulla funzionalità del prodotto.  |
| Confusione nell'utente                | L'errore confonde l'utente e/o ne compromette la sicurezza.  |
| Posizione di primo piano nel testo    | L'errore si trova in una posizione di primo piano nel testo e quindi può influenzare negativamente l'opinione del cliente/lettore e/o ledere l'immagine del cliente. |
| Problemi Culturali/geopolitici        | L'errore è culturalmente/geopoliticamente offensivo e può causare lamentele.   |
| Non rispetto di istruzioni specifiche | L'errore contraddice eventuali istruzioni specifiche fornite dal cliente.  |
| Stile confuso                         | Scarsa leggibilità o stile inadeguato che richiedono molti interventi di miglioramento o la totale riscrittura del testo.  |
| <b>Minori</b>                         |  |
|                                       | Non hanno impatti sulla sicurezza dell'utente, sulla funzionalità del prodotto, sull'immagine del cliente e del prodotto.  |







3. A questo punto, apparirà la finestra **Enter LQA Error** in cui devono essere inserite **Categoria**, **sottocategoria** e **livello di gravità** dell'errore:



All'interno del campo **Suggested Correction** inserire la modifica. Utilizzare il campo **Enter New Comment** per inserire i commenti.

Con l'opzione **Search for repetition of this error in this document**, il *tool* cercherà tutte le occorrenze dell'errore segnalato all'interno del documento.

Se l'errore è ripetuto più volte all'interno del documento, selezionare l'opzione **This is a duplicate (repeated) error**.

Al termine della procedura, premere OK per confermare.

Per effettuare modifiche all'errore, nel **Review pane** dell'editor, cliccare sull'icona a forma di matita (**View details\add comment**) visibile accanto all'errore:



## Materiali da riconsegnare

- ✓ Return package
- ✓ Editing report
- ✓ Tempo di revisione
- ✓ Questionario