

Special Interest Group on Translation and
Interpreting for Public Services

Relazione Finale

SOMMARIO

Prefazione

Introduzione

- I. Diversità linguistica e nazionale in Europa
 1. Lingue e nazionalità
 2. Il bisogno di traduzione e interpretazione
 3. Strumenti legali

- II. Questioni
 1. Disponibilità
 2. Qualità
 3. Formazione

- III. Raccomandazioni

Prefazione

Un'Unione Europea di 27 Stati membri non potrebbe funzionare senza traduttori e interpreti. La lingua è la linfa della nostra politica e della nostra vita pubblica. È attraverso la lingua che esprimiamo i nostri valori e le nostre ambizioni; quando parliamo la lingua altrui cerchiamo comprensione e cooperazione.

Quando, come avviene ora, le lingue parlate in Europa sono diverse centinaia, la questione assume una nuova dimensione. Per effetto dei grandi flussi di persone verso l'Europa e all'interno dell'Europa negli ultimi decenni, conosciamo una diversità linguistica senza precedenti. La traduzione e l'interpretazione sono diventate parte essenziale della vita pubblica, non soltanto nelle organizzazioni internazionali, nei parlamenti, nelle conferenze, ma anche nei nostri palazzi comunali, negli ospedali e ovunque si abbia accesso a un servizio pubblico.

È qui, nella sfera civica, che traduzione e interpretazione diventano anche un diritto umano fondamentale di cui ciascuna persona dovrebbe godere. Non ci si può aspettare parità di trattamento se non si è certi che tutte le persone coinvolte in un'indagine o in un processo siano in grado di capire e partecipare pienamente agli eventi. Lo stesso vale per numerosi settori della vita pubblica in una società multiculturale. Per questo motivo l'Unione Europea e i suoi Stati membri devono adottare norme valide sul territorio europeo che garantiscano il diritto alla traduzione e all'interpretazione ove queste costituiscano la condizione necessaria per un trattamento equo e paritario.

È per me motivo di orgoglio che la Carta europea dei diritti fondamentali dell'Unione Europea sostenga esplicitamente la diversità linguistica e proibisca ogni forma di discriminazione fondata sulla lingua. La Commissione europea finanzia organizzazioni e progetti che promuovono l'apprendimento delle lingue e la formazione in campo linguistico in Europa e noi sosteniamo direttamente la traduzione e l'interpretazione, a livello accademico e professionale, contribuendo a favorire la conoscenza e a elevare gli standard di qualità. La nostra attività risponde ad alcune delle raccomandazioni contenute in questa preziosa relazione.

Ringrazio lo Special Interest Group on Translation and Interpreting for Public Services per l'importante lavoro svolto. La relazione presenta una chiara analisi della situazione attuale e di ciò che oggi dovrebbe essere fatto. Le raccomandazioni meritano la massima attenzione di tutte le parti interessate. Posso garantire che la Commissione europea farà il possibile per sostenere i vostri sforzi.

Androulla Vassiliou

Membro della Commissione europea responsabile per l'istruzione, la cultura, il multilinguismo e la gioventù

Introduzione

Lo Special Interest Group on Translation and Interpreting for Public Services (gruppo di lavoro sulla traduzione e l'interpretazione per i servizi pubblici) è stato costituito nel 2010 dal Conseil Européen pour les Langues / European Language Council al fine di redigere una relazione che analizzasse la situazione della traduzione e dell'interpretazione per i servizi pubblici in Europa, identificasse i problemi da affrontare e formulasse raccomandazioni alle parti interessate su come affrontare ciò che è, senza alcun dubbio, una questione scottante in Europa.

Questa relazione si colloca nella scia di due precedenti relazioni: la relazione finale del Gruppo ad alto livello sul multilinguismo¹ e la relazione finale del Forum di riflessione sul multilinguismo e la formazione degli interpreti.² La prima traccia un ampio quadro dei diversi aspetti e delle implicazioni del multilinguismo e delle società multilingui, cioè della realtà che fa della traduzione e dell'interpretazione per i servizi pubblici un bisogno da soddisfare; la seconda si occupa di interpretazione in ambito legale e giudiziario, cioè di un'attività strettamente legata alla traduzione e all'interpretazione per i servizi pubblici. Da entrambe sono state tratte informazioni e ispirazione.

Al punto III.6 della Comunicazione della Commissione intitolata *Un nuovo quadro strategico per il multilinguismo* si legge: “[Gli interpreti] fungono da supporto a comunità di migranti in tribunali, ospedali, stazioni di polizia e uffici d’immigrazione. Se in possesso della formazione appropriata, gli interpreti contribuiscono a tutelare i diritti umani e democratici”.³

Come nota il Commissario Androulla Vassiliou, lo stesso vale per i traduttori: nell’Europa multiculturale, multi-etnica e multilingue di domani, la traduzione svolgerà un ruolo fondamentale nel garantire la pace e la prosperità.⁴

Devono però essere create le condizioni appropriate perché traduttori e interpreti che operano nei servizi pubblici possano svolgere il loro ruolo cruciale.

Tutte le parti interessate devono essere consapevoli che l’attività di traduzione non riguarda soltanto manuali di istruzione, brevetti, software o letteratura; l’interpretazione

¹ High Level Group on Multilingualism: *Final Report*. 2007.
http://ec.europa.eu/education/policies/lang/doc/multireport_en.pdf

² Reflection Forum on Multilingualism and Interpreter Training: *Final Report*. 2009.
<http://www.eulita.eu/sites/default/files/Reflection%20Forum%20Final%20Report.pdf>

³ Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento europeo, al Comitato economico e sociale e al Comitato delle Regioni, *Un nuovo quadro strategico per il multilinguismo*. 2005.
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0596:FIN:IT:PDF>

⁴ “In the multicultural, multiethnic and multilingual Europe of tomorrow, translation will play a fundamental role in ensuring peace and prosperity”, in *Young talents for an ancient art*, discorso pronunciato dal Commissario Androulla Vassiliou alla cerimonia di premiazione del concorso *Juvenes Translatores*, Bruxelles, 25 marzo 2010.
<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=SPEECH/10/131&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>

non interessa soltanto organizzazioni sovranazionali, relazioni internazionali o conferenze scientifiche. Se richieste nell'ambito dei servizi pubblici, la traduzione e l'interpretazione riguardano le persone e, nella misura in cui possono avere un impatto sulla loro vita, non sono soltanto una questione di comunicazione. Sono chiaramente, e soprattutto, una questione di diritti: diritti naturali, diritti umani; diritti da promuovere, difendere, garantire.

Un'Europa dei cittadini – un'Europa per il popolo e dal popolo – può essere effettivamente costruita soltanto se garantiamo che ciascuno possa esercitare i propri diritti, nella piena consapevolezza di quali siano tali diritti e di come se ne possa godere.⁵ La traduzione e l'interpretazione sono fondamentali per consentire l'esercizio dei diritti in un'Europa pienamente democratica. Non sono una scelta, ma una necessità.

Questa relazione si rivolge alle autorità sovranazionali, nazionali e locali, ai fornitori di servizi pubblici, alle università e alle istituzioni di istruzione superiore, ai traduttori e agli interpreti, i quali possono tutti contribuire al funzionamento delle nostre società promuovendo al tempo stesso il pieno godimento di diritti da parte di tutti, cittadini comunitari e non comunitari.

⁵ “A Citizens’ Europe – a Europe for and by the people – can only be built successfully if we ensure that people can exercise their rights, in full knowledge of what those rights are and how they benefit them”, in *Making citizens’ rights a tangible reality*, discorso pronunciato dal Commissario Viviane Reding ad Anversa il 25 ottobre 2010. <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=SPEECH/10/604>

I. Diversità linguistica e nazionale in Europa

L'Europa è caratterizzata da una crescente diversità linguistica e nazionale. L'allargamento dell'Unione Europea ha portato a una notevole mobilità interna fra i diversi Stati membri, mentre fattori economici, politici o familiari alimentano un costante flusso verso l'Unione Europea di immigrati e richiedenti asilo provenienti da paesi extra-comunitari ed extra-europei. Paesi che storicamente erano paesi di emigrazione sono diventati paesi di immigrazione. Fattori demografici quali l'invecchiamento della popolazione o il calo dei tassi di natalità in Europa, da un lato, e il persistere della povertà e dell'instabilità politica in molte parti del mondo, dall'altro, sembrano indicare che la tendenza sia destinata a continuare. Per quanto siano per definizione mutevoli, i flussi migratori internazionali rimarranno probabilmente un fenomeno costante delle società europee.

1. Lingue e nazionalità

I dati ufficiali sono molto significativi. Il 1° gennaio 2010 il numero di stranieri (persone che non hanno la cittadinanza del paese in cui vivono) residenti nei 27 Paesi membri dell'Unione Europea era pari a circa 32,4 milioni, cioè il 6,4% della popolazione complessiva, e in Spagna, alla stessa data, la percentuale di stranieri era pari al 12,3%;⁶ a Praga, nel marzo 2010, gli stranieri residenti erano l'11,8% della popolazione;⁷ gli stranieri residenti in Finlandia nel 2009 rappresentavano 172 nazionalità;⁸ circa 750.000 persone provenienti da oltre 200 paesi sono emigrate in Irlanda nel periodo 2000-2007, ecc.⁹ Naturalmente, se fossero considerate anche le persone immigrate illegalmente i numeri sarebbero ancora più elevati.

Per quanto riguarda le lingue, l'Europa è ancora più eterogenea. La *Carta europea delle lingue regionali o minoritarie* promuove e tutela circa 70 lingue, ma queste sono lingue "usate tradizionalmente sul territorio di uno Stato dai cittadini di detto Stato" e non comprendono "le lingue dei migranti" (art. 1).¹⁰ È opportuno a questo proposito notare che lo status di una lingua cambia a seconda di dov'è parlata e, ai sensi della *Carta*, in ciascun Paese membro dell'Unione Europea anche le lingue ufficiali dell'UE possono essere lingue dei migranti. La lingua italiana, per esempio, gode dello status di lingua ufficiale nelle istituzioni dell'Unione Europea, in Italia, nella Repubblica di San Marino

⁶ Fonte: Eurostat. <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/>

⁷ Fonte: *The Prague Post*, 21 aprile 2010. <http://www.praguepost.com/news/4214-foreign-resident-numbers-stable.html>

⁸ Fonte: Tilastokeskus. http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/2009/01/vaerak_2009_01_2010-09-30_kat_001_en.html

⁹ Fonte: National Consultative Committee on Racism and Interculturalism, *Advocacy Paper Number 5, Interpreting, Translation and Public Bodies in Ireland: The Need for Policy and Training*. 2007. <http://www.nccri.ie/advocacy.html>

¹⁰ *Carta europea delle lingue regionali o minoritarie*. <http://conventions.coe.int/treaty/ita/Treaties/Html/148.htm>

e in Svizzera, è lingua minoritaria/regionale in Croazia e Slovenia ed è una lingua dei migranti in qualsiasi altro paese in cui vi siano immigrati italiani.

Se si considerano anche le lingue dei migranti, emergono chiaramente la straordinaria ricchezza e l'eterogeneità del panorama linguistico europeo. Per esempio, uno studio condotto in 22 paesi nell'ambito del programma VALEUR ha identificato non meno di 438 lingue, 288 delle quali in uso nel Regno Unito.¹¹ La situazione, tuttavia, è in costante cambiamento. A seguito della crescente mobilità interna in Europa e dei continui flussi immigratori, il numero di quanti parlano lingue dei migranti è in costante aumento così come è probabilmente in aumento il numero delle lingue parlate in Europa. Nel febbraio 2011, per esempio, due funzionari della Metropolitan Police hanno stimato in 340 il numero di lingue parlate nella sola città di Londra.¹²

**Diverse centinaia di lingue sono parlate in Europa
da centinaia di comunità e gruppi linguistici**

2. Il bisogno di traduzione e interpretazione

Quando non hanno una conoscenza adeguata della lingua o delle lingue locali, come generalmente accade all'inizio, persone in mobilità interna, immigrati e richiedenti asilo necessitano di assistenza linguistica al fine di poter interagire con i fornitori di servizi pubblici: la polizia, gli enti locali, le autorità scolastiche, il personale sanitario, i funzionari degli istituti di previdenza e assistenza sociale, ecc. Fino a che non hanno acquisito una sufficiente padronanza della lingua o delle lingue locali, quindi, i loro bisogni comunicativi possono essere soddisfatti soltanto attraverso la traduzione e l'interpretazione. Ciò è assolutamente ovvio nel caso dei richiedenti asilo per i quali la traduzione e l'interpretazione sono necessarie, all'arrivo, anche solo per verificare il loro status e il loro diritto all'asilo.

D'altra parte, traduzione e interpretazione sono spesso indispensabili per consentire a quanti forniscono servizi pubblici di erogare i loro servizi a utenti che conoscono poco o non conoscono affatto la lingua o le lingue locali.

È opportuno altresì segnalare che gli stranieri residenti non sono i soli potenziali utenti di traduzione e interpretazione nell'ambito dei servizi pubblici. Chiunque sia all'estero

¹¹ Il programma VALEUR – Valuing All Languages in Europe (2nd Medium-term programme, 2004-2007) è un programma attuato sotto l'egida dell'European Centre for Modern Languages, un'istituzione del Consiglio d'Europa con sede a Graz. www.ecml.at/mtp2/valeur

¹² Clement A. and Brooker M. (2011): "Remote interpreting in the London Metropolitan Police". http://www.videoconference-interpreting.net/files/AVIDICUS_symposium_abstracts.pdf

può trovarsi nella condizione di aver bisogno di assistenza linguistica al fine di poter comunicare con chi fornisce un servizio pubblico.

**Per effetto della accresciuta mobilità
traduzione e interpretazione sono diventate una necessità
che non può essere ignorata**

3. Strumenti legali

La maggior parte degli strumenti internazionali ed europei, dalla *Dichiarazione universale dei diritti umani* delle Nazioni Unite¹³ alla *Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea*,¹⁴ proibisce esplicitamente ogni discriminazione fondata sulla lingua o riconosce diritti che, per quanti non conoscono la lingua o le lingue locali o non sono in grado di comunicare utilizzando la propria lingua o una lingua veicolare, possono essere esercitati soltanto attraverso la traduzione e l'interpretazione. Due esempi in questo senso sono il diritto di asilo e, in ambito medico, il diritto al consenso informato.

Tuttavia, se le lingue regionali o minoritarie e chi le parla godono di tutela ai sensi di quanto previsto da strumenti quali la *Carta europea delle lingue regionali o minoritarie*, le lingue dei migranti sono generalmente ignorate dai documenti internazionali. Un'eccezione in questo senso è costituita dalla *Dichiarazione universale sui diritti linguistici* dell'UNESCO¹⁵ che, all'articolo 3.2, afferma che “i diritti collettivi dei gruppi linguistici possono comportare [...] il diritto per ogni membro dei gruppi considerati di sentirsi rispondere nella propria lingua nelle relazioni coi poteri pubblici e nelle relazioni socio-economiche”.¹⁶

¹³ *Dichiarazione universale dei diritti umani*.
<http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=itn>

¹⁴ *Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea*.
http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_it.pdf

¹⁵ *Dichiarazione universale sui diritti linguistici*.
http://www.minoranzeLinguistiche.provincia.tn.it/binary/pat_minoranze/Normativa_euroint/DICHIARAZIONE%20UNIVERSALE%20SUI%20DIRITTI%20LINGUISTICI.1115622432.pdf

¹⁶ La *Dichiarazione* opera una distinzione tra comunità linguistiche e gruppi linguistici. Le prime si riferiscono a “ogni società umana [...] insediata storicamente in un determinato spazio territoriale” (art. 1.1), mentre i secondi comprendono i casi “degli immigrati, dei rifugiati, delle persone spostate o dei membri delle diaspore” (Art. 1.5).

Inoltre, a differenza di quanto accade nell'ambito legale e giudiziario dove i diritti linguistici sono sanciti da strumenti internazionali fin dalla *Convenzione per la salvaguardia dei Diritti dell'Uomo e delle Libertà fondamentali* del 1950¹⁷ e in particolare, più di recente, nella *Direttiva 2010/64/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 ottobre 2010 sul diritto all'interpretazione e alla traduzione nei procedimenti penali*,¹⁸ non sembrano esservi strumenti giuridici internazionali che garantiscono il diritto alla traduzione e all'interpretazione nei servizi pubblici.

A livello nazionale, la situazione cambia da paese a paese. Tuttavia, per quanto non siano infrequenti leggi o raccomandazioni in materia di traduzione e interpretazione per singoli servizi pubblici, generalmente le legislazioni nazionali non prevedono il diritto alla traduzione e all'interpretazione in *tutti* i servizi pubblici.

**La proliferazione di comunità e gruppi linguistici
esige l'urgente riconoscimento,
in strumenti giuridici internazionali e nelle legislazioni nazionali,
del diritto alla traduzione e all'interpretazione nei servizi pubblici**

¹⁷ *Convenzione per la salvaguardia dei Diritti dell'Uomo e delle Libertà fondamentali.*
http://www.echr.coe.int/NR/rdonlyres/0D3304D1-F396-414A-A6C1-97B316F9753A/0/CONVENTION_ITA_WEB.pdf

¹⁸ *Direttiva 2010/64/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 ottobre 2010 sul diritto all'interpretazione e alla traduzione nei procedimenti penali.*
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:280:0001:0007:it:PDF>

II. Questioni

Le principali questioni da affrontare nel contesto della traduzione e dell'interpretazione nei servizi pubblici riguardano la disponibilità e la qualità dei servizi di traduzione e interpretazione e la formazione di traduttori e interpreti.

1. Disponibilità

Sono sempre esistite forme di traduzione e interpretazione nei servizi pubblici, su base volontaria o estemporanea. Non vi era però formazione specifica e la traduzione e l'interpretazione per i servizi pubblici erano considerate attività di basso livello svolte da persone non qualificate. Soltanto negli anni 60 del secolo scorso, e soltanto in certe parti d'Europa, la traduzione e l'interpretazione per gli immigrati hanno cominciato ad essere riconosciute come un servizio che doveva essere fornito da professionisti.

Attualmente i servizi di traduzione e interpretazione per gli immigrati e per coloro che necessitano di assistenza linguistica sono forniti in modo ineguale nelle varie parti d'Europa in quanto le autorità e i fornitori di servizi pubblici rispondono in maniera diversa ai bisogni linguistici. In alcuni paesi, per esempio nel Nord Europa, traduzione e interpretazione sono un diritto da decenni; in altri paesi non sono un obbligo, ma vengono spesso decisamente incoraggiate dalle autorità centrali; in altri paesi ancora, servizi o risorse sono messi a disposizione dalle autorità locali o centrali. Qualora non vi siano risorse, si fa ricorso a traduttori e interpreti volontari, spesso forniti da organizzazioni di beneficenza, ONG, ecc. In alcuni paesi traduzione e interpretazione per i servizi pubblici sono gestite a livello centrale, in altri paesi la gestione avviene a livello locale o è in qualche misura demandata ad agenzie private.

Tuttavia, indipendentemente dalle modalità di gestione, la traduzione e l'interpretazione per i servizi pubblici sono troppo spesso assenti o inadeguate.

Motivo di preoccupazione, per tutti gli enti che devono gestire richieste e lamentele da parte della popolazione, è l'incapacità di affrontare adeguatamente le questioni linguistiche. Quando sono necessari i servizi di un traduttore o di un interprete, è frequente il ricorso a un familiare o a un amico, e non è ancora prassi consueta per i fornitori di servizi pubblici mettere a disposizione un interprete professionista qualificato. Ciò può accadere in diversi settori, compresi diversi ambiti dei servizi forniti dalle autorità pubbliche.¹⁹

¹⁹ “An area of concern in relation to all bodies handling enquiries and complaints from the public, is the failure to adequately address language issues. Where someone requires the services of an interpreter or translator, it is common for family or friends to interpret and providing professional, qualified interpreters is not yet standard practice for service providers. This can happen in various settings and includes many areas of Government service provision”, in National Consultative Committee on Racism and Interculturalism [Ireland]: *Submission to the European Commission against Racism and Intolerance*. 2006. <http://www.nccri.ie/submissions/06JuneRacismEC.pdf>

Una tale situazione non è caratteristica esclusiva di alcun paese. I rapporti nazionali pubblicati dalla Commissione europea contro il razzismo e l'intolleranza confermano che la disponibilità dei servizi di traduzione e interpretazione è, in misura maggiore o minore, un problema comune in Europa, in particolare per quanto riguarda le lingue meno diffuse.²⁰ Gli esempi di buone prassi non mancano, ma nella maggior parte dei paesi europei chi si rivolge a un fornitore di servizi pubblici non può mai essere sicuro di ricevere un'assistenza linguistica di livello professionale o di trovare una traduzione nella propria lingua di testi o documenti.

Diverse sono le ragioni che possono essere addotte per spiegare questa realtà: mancanza di una legislazione appropriata, mancanza di volontà politica, mancanza di consapevolezza da parte di alcuni fornitori di servizi pubblici, mancanza di risorse, mancanza di traduttori e interpreti competenti per le combinazioni linguistiche richieste. Quando traduzione e interpretazione sono effettuate, se sono effettuate, da persone non qualificate o da familiari, addirittura da bambini, o a mezzo di lingue veicolari, la comunicazione può risultare seriamente compromessa o addirittura impossibile. Le conseguenze sono potenzialmente devastanti per la salute, la libertà personale o addirittura la vita delle persone interessate.

**L'assenza o l'inadeguatezza dei servizi di traduzione e interpretazione
può avere ripercussioni molto gravi**

Nell'affrontare la questione della disponibilità, un ruolo importante è già svolto dalle nuove tecnologie. L'interpretazione in videoconferenza e l'interpretazione a distanza sono usate sempre più spesso in ambito legale e giudiziario e nei servizi pubblici.²¹ Oltre a ridurre le spese di viaggio, a consentire un uso più efficiente delle risorse e, in ambito legale e giudiziario, ad aumentare la sicurezza e ad accelerare le procedure, esse consentono di ovviare alla carenza in loco di interpreti qualificati.

Lo stesso vale per l'interpretazione telefonica, anch'essa sempre più frequente nei servizi pubblici, compreso l'ambito sanitario dove presenta vantaggi quali una maggiore

²⁰ European Commission against Racism and Intolerance, *Country Monitoring Work*.
http://www.coe.int/t/dghl/monitoring/ecri/activities/countrybycountry_en.asp

²¹ Le due forme di interpretazione possono essere così definite: l'interpretazione in videoconferenza è la forma di interpretazione utilizzata quando l'evento comunicativo si svolge in due sedi distinte (per esempio in un tribunale e in una prigione) collegate tra loro a mezzo video, con l'interprete presente in una delle due sedi. L'interpretazione a distanza è la forma di interpretazione utilizzata quando l'evento comunicativo si svolge in un'unica sede (per esempio un'aula di giustizia), con l'interprete che lavora, collegato a mezzo video, in un'altra sede (per esempio in un'altra aula di giustizia). Cf. Braun S. and Taylor J. (2011): "AVIDICUS results part I: The views of judicial services and legal interpreters on videoconference and remote interpreting – results of two European surveys".
http://www.videoconference-interpreting.net/files/AVIDICUS_symposium_abstracts.pdf

riservatezza e, un più facile impiego di professionisti rispetto al ricorso a non esperti, familiari ecc.²²

**La tecnologia può accrescere l'accessibilità
dei servizi di traduzione e interpretazione**

2. Qualità

La qualità nella traduzione e nell'interpretazione per i servizi pubblici può essere percepita e perseguita in modi diversi dalle diverse parti interessate: il fornitore di servizi pubblici, il cliente, il governo o le autorità locali, il traduttore o l'interprete. Se, tuttavia, il principale criterio di qualità è la soddisfazione dei bisogni comunicativi al fine di garantire il pieno godimento di diritti, è chiaro che tale criterio spesso non è rispettato. La qualità è quindi una questione da affrontare con impegno e urgenza.

Diversi sono i fattori che determinano la qualità e che devono quindi essere attentamente considerati. Uno di tali fattori è la professionalizzazione. La scarsa qualità è spesso dovuta al fatto che traduzione e interpretazione nei servizi pubblici sono fornite da traduttori e interpreti non professionisti. Inoltre, la professione di traduttore e interprete per i servizi pubblici spesso non è riconosciuta. La professionalizzazione, che deve partire da una chiara identificazione da parte degli stessi traduttori e interpreti del loro ruolo e della loro funzione per arrivare alla creazione di associazioni professionali, migliorerebbe senza dubbio la situazione attuale. È opportuno notare, tuttavia, che a causa delle oscillazioni nella domanda, in particolare per le lingue meno diffuse, traduzione e interpretazione potrebbero rivelarsi non abbastanza remunerative e quindi non sostenibili come occupazione professionale a tempo pieno. Un incremento delle tariffe per la traduzione e l'interpretazione nei servizi pubblici fino a raggiungere i livelli riconosciuti in altri campi contribuirebbe ad affrontare il problema rendendo al tempo stesso la professione più allettante e rispettata.

**Professionalizzazione e remunerazioni adeguate
migliorerebbero senz'altro la qualità dei servizi di traduzione e interpretazione**

²² Un significativo esempio in questo senso è rappresentato da *Ba Dbel*, il servizio telefonico attivo nella Comunità fiamminga del Belgio, che fornisce servizi di interpretazione in più di 40 lingue in campi quali la sanità, l'integrazione, l'istruzione, i servizi sociali, l'occupazione, ecc. Nel 2009 ha gestito più di 18.000 chiamate. <http://www.vlaamsetolkentelefoon.be/downloads/category/3.html>

Istruzione, formazione e qualifiche professionali sono presupposti essenziali della qualità. Tuttavia, formazione e qualifiche professionali non sono sempre disponibili e, necessariamente, traduzione e interpretazione sono spesso fornite da persone prive di formazione e qualifiche adeguate. Inoltre, i fornitori di servizi pubblici sono talvolta inclini a servirsi di traduttori e interpreti non qualificati al fine di contenere i costi. La questione può essere affrontata promuovendo sistemi di accreditamento dei traduttori e degli interpreti – ne esistono, per esempio, in Svezia e in Danimarca – e/o creando dei registri nazionali – come è stato fatto per gli interpreti nel Regno Unito – e sviluppando delle linee guida per i fornitori di servizi pubblici che raccomandino l'impiego di traduttori e interpreti accreditati e/o iscritti al registro al fine di migliorare la qualità della traduzione e dell'interpretazione e, di conseguenza, la stessa qualità del servizio pubblico.

Le agenzie stesse, se coinvolte, possono essere inclini a servirsi di traduttori e interpreti privi di adeguate qualifiche professionali al fine di mantenere la loro posizione sul mercato attraverso l'offerta di tariffe più basse anziché attraverso l'offerta di una qualità superiore. Una possibile soluzione del problema consiste nella creazione di un sistema che conferisca riconoscimenti/autorizzazioni soltanto alle agenzie che impiegano traduttori e interpreti adeguatamente formati e qualificati.

**Devono essere introdotti degli standard per i traduttori e gli interpreti
e per le agenzie che operano con i fornitori di servizi pubblici**

Si può migliorare la qualità anche sensibilizzando i fornitori di servizi pubblici riguardo alla natura e alle funzioni della traduzione e dell'interpretazione. Dovrebbe essere attivamente perseguita la cooperazione tra fornitori di servizi pubblici e traduttori/interpreti: una comprensione condivisa dei rispettivi ruoli, vincoli e aspettative è condizione necessaria per un servizio di qualità. Un processo di sensibilizzazione sul modo in cui utilizzare al meglio le competenze dei traduttori e degli interpreti dovrebbe diventare parte integrante della formazione degli assistenti sociali, del personale delle forze dell'ordine, degli operatori sanitari, ecc. Dovrebbero essere previsti, all'interno del normale percorso formativo, momenti di formazione congiunta di traduttori, interpreti e fornitori di servizi pubblici.

**Una maggiore cooperazione e comprensione
tra traduttori/interpreti e fornitori di servizi pubblici migliora la qualità**

In molti paesi non c'è una chiara distinzione tra il ruolo dei traduttori e degli interpreti e il ruolo svolto da figure quali gli operatori bilingui, i mediatori culturali, i mediatori di parte, ecc. La questione si può affrontare sviluppando adeguati codici di etica e pratica professionale che coprano anche aspetti quali l'imparzialità e la confidenzialità. Possono fungere da esempio in questo senso i codici già in uso in altri paesi o in altri campi.

Dovrebbero poi essere migliorate anche le condizioni di lavoro, in particolare per gli interpreti. A differenza degli interpreti di conferenza, gli interpreti che operano nei servizi pubblici generalmente lavorano da soli. Può capitare che lavorino per delle ore senza alcun collega che li aiuti o con cui possano avvicinarsi. Le ripercussioni negative sul piano della qualità sono ovvie.

Particolare attenzione dovrebbe essere prestata alle condizioni di lavoro nei casi in cui l'interpretazione si effettui utilizzando collegamenti video, telefonici o videotelefonici, con particolare riferimento agli aspetti che possono influenzare le dinamiche della comunicazione (qualità del suono e delle immagini, visibilità dei partecipanti, ecc.).

La tecnologia è destinata ad avere un ruolo crescente e dev'essere considerata una risorsa. Fondamentali per un uso delle nuove tecnologie orientato alla qualità sono la formazione degli interpreti e dei fornitori di servizi, la piena conoscenza delle modalità più idonee di utilizzo delle attrezzature disponibili nei diversi ambiti comunicativi, nonché l'elaborazione di standard.

**Migliori condizioni di lavoro e piena consapevolezza
dei bisogni tecnici e comunicativi da soddisfare in ogni ambito
contribuiscono a migliori servizi di interpretazione**

Per quanto riguarda la traduzione per i servizi pubblici, in particolare per le lingue e le combinazioni linguistiche meno diffuse, l'uso delle nuove tecnologie non sembra rivestire attualmente un ruolo significativo. Spesso non sono disponibili, infatti, risorse quali memorie di traduzione o banche dati multilingui. Ciò si riflette negativamente sulla qualità.

**La qualità migliorerà se saranno sviluppati
e messi a disposizione dei traduttori strumenti adeguati**

3. Formazione

Per quanto rivesta un'importanza fondamentale, la formazione rimane un'area problematica nella traduzione e nell'interpretazione per i servizi pubblici. Questa è una delle ragioni per cui, con l'eccezione di pochi paesi, la professionalizzazione è ancora un obiettivo da raggiungere.

Nella maggior parte dei casi, i paesi di immigrazione non sono ancora pienamente consapevoli delle realtà e dei bisogni determinati dall'arrivo di cospicui flussi di persone che provengono da altre culture e parlano altre lingue, e sono ancora impegnati a elaborare le loro risposte alle nuove sfide. La traduzione e l'interpretazione per i servizi pubblici non sembrano ricevere adeguata attenzione da parte della società, delle istituzioni governative e del mondo accademico e ciò si ripercuote spesso sulla formazione.

Per effetto della limitata disponibilità di programmi di formazione, da un lato, e della mancanza di informazioni e consapevolezza, dall'altro, a cui si aggiunge la diffusa convinzione che per fungere da traduttori o da interpreti sia sufficiente anche solo un modesto livello di conoscenze linguistiche, traduzione e interpretazione sono spesso fornite da persone che non hanno acquisito le competenze necessarie.

**La comunicazione multilingue e interculturale
richiede traduttori e interpreti adeguatamente formati e qualificati**

Sono stati tuttavia compiuti progressi significativi e negli ultimi anni sono aumentate costantemente le opportunità di formazione e l'attività di ricerca. Sia in termini di offerta che in termini di qualità, però, si è ben lontani dal rispondere adeguatamente ai bisogni formativi.

La gamma dei programmi di formazione offerti nei diversi paesi europei spazia dall'assoluta mancanza alla piena integrazione a livello istituzionale, una realtà quest'ultima che rappresenta ovviamente un'eccezione. Corsi e programmi sono offerti non soltanto dalle università, ma anche da istituzioni che si occupano di formazione permanente o da organizzazioni esterne al sistema universitario. I concetti formativi sono tuttavia alquanto eterogenei e vengono utilizzate molte impostazioni diverse.

Per quanto riguarda le università, per ragioni legate alla mancata consapevolezza delle competenze necessarie nell'ambito dei servizi pubblici e/o per carenza di risorse, spesso non vi sono corsi completi che portino al conseguimento di lauree di primo o di secondo livello riconosciute sul piano internazionale.

Quando esistono, all'interno o all'esterno del sistema universitario, i programmi di formazione devono affrontare diverse difficoltà quali, per esempio, la carenza di

adeguato materiale didattico o le differenze nei livelli di competenza linguistica o nella istruzione e formazione pregressa dei partecipanti ai corsi. I traduttori e gli interpreti impegnati nella formazione hanno spesso una formazione accademica e un'esperienza nel campo della ricerca limitate o inesistenti. Al contrario, altri docenti hanno un significativo profilo accademico e di ricerca ma nessuna esperienza diretta della traduzione o dell'interpretazione per i servizi pubblici. Un altro problema è rappresentato dalla disponibilità di docenti per certe lingue o combinazioni linguistiche.

In materia di ricerca, anche in un campo per definizione multilingue la questione linguistica può costituire un problema. Le pubblicazioni in lingua inglese non sono necessariamente accessibili a traduttori e interpreti la cui competenza è spesso limitata alla propria lingua e alla lingua del paese di residenza, mentre pubblicazioni in altre lingue sono di scarsa utilità fuori dai confini nazionali.

Lo sviluppo di programmi di formazione basati su piani di studio attentamente costruiti è una necessità al fine di affrontare i bisogni di traduzione e interpretazione nei servizi pubblici. Prima di procedere alla redazione di un piano di studio, tuttavia, devono essere presi in esame diversi aspetti quali la durata dei corsi, le procedure di ammissione, le competenze, le modalità di valutazione, ecc.

**La traduzione e l'interpretazione per i servizi pubblici
richiedono programmi di formazione adeguati**

La durata può variare a seconda di fattori quali i vincoli istituzionali o di legge (in particolare per i programmi universitari), la disponibilità di fondi e il profilo dei partecipanti ai corsi. Rimane inoltre da verificare l'efficacia di corsi intensivi ad-hoc.

Le procedure istituite per identificare i candidati idonei possono prevedere requisiti di ammissione quali il livello di istruzione/formazione (per esempio, laurea di primo livello o competenze analoghe), le conoscenze linguistiche (da determinare secondo il CEFR – Quadro Comune Europeo di Riferimento per la conoscenza delle lingue)²³ e il superamento di un test attitudinale o di un esame di ammissione. Il fabbisogno dei servizi pubblici in materia di lingue e combinazioni linguistiche sembrerebbe consigliare l'individuazione di requisiti sufficientemente flessibili da consentire l'ammissione di candidati con abilità o competenza acquisite in modo non formale che siano potenzialmente adatti a seguire i corsi di formazione pur non soddisfacendo i requisiti formali (per esempio, immigrati che provengono da paesi con sistemi educativi completamente diversi o i cui titoli non sono riconosciuti) o avendo necessità di formazione supplementare (per esempio, per migliorare le conoscenze linguistiche).

²³ *Quadro comune europeo di riferimento per le lingue: apprendimento insegnamento valutazione*, Milano, RCS Scuola SpA, 2002 – La Nuova Italia – Oxford.

Per le competenze da acquisire, esempi da cui prendere spunto sono il pacchetto di competenze identificato dal Master europeo in traduzione²⁴ e/o le competenze elencate nella relazione finale del Forum di riflessione sul multilinguismo e la formazione degli interpreti o, per quanto riguarda la formazione degli interpreti in campo medico, le competenze presentate nei documenti prodotti nell'ambito del programma MedInt.²⁵ Le competenze minime da acquisire riguardano: la competenza linguistica, la competenza interculturale, le competenze sociali, le competenze traduttive e interpretative, la competenza tecnologica, la competenza nella ricerca ed estrazione di informazioni, la deontologia.

La formazione può essere specifica o non specifica per lingua. La scelta dipenderà in larga misura dalla disponibilità di docenti, dal numero dei partecipanti ai corsi e dalle loro conoscenze linguistiche, oltreché dalla disponibilità di un piano di studi per la formazione non specifica per lingua. È opportuno notare, a questo proposito, che in qualche misura le lingue sono destinate a rappresentare sempre un problema dal momento che la maggior parte delle lingue usate nella traduzione e nell'interpretazione per i servizi pubblici sono lingue rare e assenti dalla gamma di lingue normalmente offerte nelle università europee. Il problema può essere affrontato ricorrendo alle nuove tecnologie che consentono di creare un ambiente didattico virtuale. Le strutture per l'insegnamento e l'apprendimento a distanza renderanno possibile la formazione indipendentemente dall'ubicazione o dalla distanza geografica tra docenti e partecipanti ai corsi.

**L'assenza di formatori in loco può essere superata
ricorrendo a forme di insegnamento e apprendimento a distanza**

Sono infine importanti le iniziative per la formazione dei formatori. La formazione dei docenti di traduzione e interpretazione ha finora ricevuto scarsa attenzione sia nella ricerca che nella pratica, ed è molto limitato il numero dei corsi offerti dalle università.

Per migliorare la qualità della formazione, la formazione dei formatori dovrebbe diventare prassi consueta. Dovrebbe quindi essere sviluppato un piano di studi basato su standard precisi, da realizzare attraverso metodologie didattiche che tengano conto dei più recenti risultati della ricerca. Anche in questo caso le nuove tecnologie che consentono l'insegnamento e l'apprendimento a distanza potrebbero risultare molto utili nel facilitare l'accesso alla formazione.

²⁴ EMT Expert Group: *Competences for professional translators, experts in multilingual and multimedia communication*.
http://ec.europa.eu/dgs/translation/programmes/emt/key_documents/emt_competences_translators_en.pdf

²⁵ *Summary Report: Workpackage 6*. http://www.uni-graz.at/en/wp6_curriculum_final.pdf

**La formazione dei formatori è requisito essenziale
per un'adeguata formazione dei traduttori e degli interpreti**

III. Raccomandazioni

Che sia o meno esplicitamente sancito da strumenti legali, l'accesso alla traduzione e all'interpretazione nei servizi pubblici è un diritto naturale, un diritto umano da garantire. Il mancato rispetto di questo diritto può mettere a repentaglio la vita e il benessere di milioni di persone perpetuando al tempo stesso un panorama sociale nel quale non tutti sono eguali.

L'Unione Europea, le autorità nazionali e locali, i fornitori di servizi pubblici, le università e le istituzioni di istruzione superiore, i traduttori e gli interpreti sono chiamati a svolgere il loro ruolo e ad assumere iniziative per cambiare la situazione attuale.

In particolare, lo Special Interest Group on Translation and Interpreting for Public Services formula le seguenti **raccomandazioni**.

All'Unione Europea

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• dovrebbe essere organizzata una conferenza per promuovere la sensibilizzazione sull'importanza e l'urgenza di affrontare questioni legate alla traduzione e all'interpretazione nei servizi pubblici• dovrebbe essere attivamente promosso il riconoscimento ufficiale del diritto alla traduzione e all'interpretazione nei servizi pubblici• dovrebbero essere finanziati progetti volti a sviluppare piani di studio per la formazione di traduttori e interpreti per i servizi pubblici e per la formazione dei formatori• dovrebbe essere conferito un certificato europeo di qualità per i programmi di formazione che soddisfano specifici standard di qualità• dovrebbe essere incoraggiato un approccio alla certificazione e all'accreditamento armonizzato a livello UE• dovrebbero essere finanziati progetti per la traduzione delle pubblicazioni più significative sugli aspetti teorici e pratici della traduzione e dell'interpretazione per i servizi pubblici• dovrebbe essere promossa e finanziata la ricerca sulla traduzione e l'interpretazione per i servizi pubblici |
|--|

Alle autorità nazionali e locali

- dovrebbero essere promosse leggi che garantiscono il diritto alla traduzione e all'interpretazione nei servizi pubblici
- dovrebbero essere sviluppati meccanismi per l'accreditamento delle agenzie
- dovrebbero essere creati sistemi di accreditamento e registri di traduttori e interpreti qualificati
- dovrebbe essere riconosciuta la professione
- dovrebbero essere attuate forme di controllo e assicurazione della qualità

Ai fornitori di servizi pubblici

- dovrebbero essere disponibili servizi di traduzione e interpretazione in tutti gli ambiti dei servizi pubblici
- dovrebbero essere utilizzate le nuove tecnologie per rendere disponibili e accessibili i servizi di traduzione e interpretazione
- dovrebbero essere ingaggiati soltanto traduttori e interpreti debitamente formati e qualificati
- dovrebbe essere svolta attività di formazione su come lavorare con i traduttori e gli interpreti
- dovrebbero essere migliorate le condizioni di lavoro, comprese le remunerazioni, dei traduttori e degli interpreti

Alle università e alle istituzioni di istruzione superiore

- dovrebbero essere offerti programmi di formazione basati su piani di studio adeguati
- dovrebbero essere istituite procedure di ammissione ai corsi aperte a candidati privi di titoli e qualifiche formali
- dovrebbero essere promosse e realizzate attività di ricerca volte a sviluppare strumenti per la traduzione, in particolare per le lingue meno diffuse, nonché attività di ricerca in materia di videoconferenze e interpretazione a distanza
- dovrebbero essere realizzate strutture per l'insegnamento e l'apprendimento a distanza
- dovrebbero essere offerti programmi per la formazione dei formatori

Ai traduttori e agli interpreti

- dovrebbe essere attivamente perseguita la professionalizzazione
- dovrebbero essere sviluppati codici di etica e pratica professionale
- dovrebbero essere intraprese delle azioni per definire gli standard relativi all'utilizzo delle nuove tecnologie

Ringraziamenti

I membri dello Special Interest Group on Translation and Interpreting for Public Services desiderano esprimere la loro gratitudine al Commissario Androulla Vassiliou per l'interesse dimostrato nei confronti dell'attività del gruppo di lavoro.

Un sentito e caloroso ringraziamento è rivolto alla DG Interpretazione e alla DG Traduzione, in particolare alla dott.ssa Pinuccia Contino e al dott. Wolter Witteveen per aver costantemente sostenuto questa iniziativa, e alla dott.ssa Edyta Ziomek e al dott. Luigi Fiorino per aver partecipato in qualità di osservatori alle riunioni del gruppo di lavoro.

**Membri dello Special Interest Group
on Translation and Interpreting for Public Services (SIGTIPS)**

Fotini Apostolou, docente di traduzione e interpretazione, Dipartimento di traduzione e studi interculturali, Università Aristotele, Salonicco, Grecia.

Anastasia Atabekova, professore di linguistica comparata e traduzione, direttore del Dipartimento di lingue, Università russa dell'amicizia tra i popoli, Mosca, Russia.

Danielle D'Hayer, docente di interpretazione di conferenze e di interpretazione per i servizi pubblici, London Metropolitan University, Londra, Regno Unito.

Fernando Ferreira Alves, docente di traduzione specializzata, localizzazione e *project management*, Università del Minho, Braga, Portogallo.

Erik Hertog, professore di scienze della cultura e di interpretazione, Lessius University College, Anversa, Belgio. Già coordinatore e membro di progetti della DG Giustizia sulla traduzione giuridica e l'interpretazione giudiziaria.

Mira Kadric, professore di interpretazione e didattica della traduzione, Istituto di scienze della traduzione, Università di Vienna, Austria.

Sylvia Kalina, professore di comunicazione multilingue, con particolare riferimento alle scienze dell'interpretazione, Università di scienze applicate, Colonia, Germania.

Helge Niska, traduttore freelance, formatore ed esaminatore di interpreti, già docente presso l'Istituto di traduzione e interpretazione, Università di Stoccolma, Svezia.

Isabelle Perez, professore, Dipartimento di lingue e studi interculturali, Heriot-Watt University, Edimburgo, Regno Unito.

Sonja Pöllabauer, docente, Dipartimento di scienze della traduzione, Università di Graz, Austria.

Mia Ratinckx, docente, Facoltà di lingue e letterature, Hogeschool-Universiteit Brussel, Belgio.

Antony Scott, formatore e valutatore di interpreti per i servizi pubblici, formatore di formatori per il programma della Comunità fiamminga. Già interprete presso la Commissione Europea e capo unità per il multilinguismo.

Erik Uytterhoeven, consigliere accademico, Facoltà di lingue e letterature, Hogeschool-Universiteit Brussel, Belgio; valutatore di interpreti per i servizi pubblici nella Comunità fiamminga.

Carmen Valero Garcés, professore di traduzione e interpretazione; Direttore del Master in Comunicazione interculturale e in traduzione e interpretazione per i servizi pubblici, Università di Alcalá, Spagna.

Maurizio Viezzi, professore di interpretazione, Scuola superiore di lingue moderne per interpreti e traduttori, Università di Trieste, Italia; presidente di SIGTIPS.