

NORMA ITALIANA

Definizione dei servizi e delle attività delle imprese di traduzione ed interpretariato

UNI 10574

APRILE 1996

Definition of service and activities of translation and interpreting enterprises

DESCRITTORI

Traduzione, interpretariato, servizio, requisito

CLASSIFICAZIONE ICS

03.080.20

SOMMARIO

La presente norma definisce i requisiti del servizio e delle attività delle imprese di traduzione ed interpretariato.

RELAZIONI NAZIONALI

RELAZIONI INTERNAZIONALI

ORGANO COMPETENTE

UNITER - Organismo di Normazione e Certificazione di Sistemi Qualità Aziendali Commercio, Turismo e Servizi

RATIFICA

Presidente dell'UNI, delibera del 18 aprile 1996

RICONFERMA

UNI
Ente Nazionale Italiano
di Unificazione
Via Battistotti Sassi, 11b
20133 Milano, Italia

© UNI - Milano 1996
Riproduzione vietata. Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del presente documento può essere riprodotta o diffusa con un mezzo qualsiasi, fotocopia, microfilm o altro, senza il consenso scritto dell'UNI.



PREMESSA

La presente norma è stata elaborata dall'UNITER (Organismo di Normazione e Certificazione di Sistemi Qualità Aziendali Commercio, Turismo e Servizi - via degli Stefaneschi 1, 00153 Roma), ente federato all'UNI, nell'ambito della propria Commissione "Servizi", ed è stata approvata per la sua presentazione alla Commissione Centrale Tecnica dell'UNI il 25 ottobre 1995.

È stata quindi esaminata ed approvata dalla Commissione Centrale Tecnica, per la pubblicazione come norma raccomandata, il 9 novembre 1995.

Le norme UNI sono revisionate, quando necessario, con la pubblicazione sia di nuove edizioni sia di fogli di aggiornamento.

È importante pertanto che gli utenti delle stesse si accertino di essere in possesso dell'ultima edizione o foglio di aggiornamento.

INDICE

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	1
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	1
3	TERMINI E DEFINIZIONI	1
4	REQUISITI DEI SERVIZI	1
4.1	Servizio di traduzione	1
4.2	Servizio di interpretariato	2
4.3	Formalizzazione del contratto	3
5	STRUTTURA FISICA MINIMA DEL FORNITORE	3
6	INDICAZIONI PER L'IMPRESA	4
6.1	Approvvigionamento	4
6.2	Formazione	4

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente norma definisce i requisiti del servizio e delle attività delle imprese di traduzione ed interpretariato, con qualsiasi forma giuridica, purchè non individuali¹⁾.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

UNI EN ISO 8402	Gestione per la qualità ed assicurazione della qualità - Termini e definizioni
UNI EN 29004-2	Elementi di gestione della qualità e del sistema qualità - Guida per i servizi

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini della presente norma si applicano le definizioni della UNI EN ISO 8402, della UNI EN 29004-2 e le seguenti:

- 3.1 traduzione:** Trasposizione scritta da una lingua di partenza verso una o più lingue di arrivo.
- 3.2 interpretariato:** Trasposizione orale da una lingua di partenza verso una o più lingue di arrivo.
L'interpretariato può essere di diversi tipi:
- 3.2.1 interpretariato di trattativa:** Attività di interpretariato (vedere 3.2) in forma di dialogo fra due parti che si alternano nei ruoli di oratore e uditore e che usano due lingue diverse²⁾.
- 3.2.2 interpretariato simultaneo:** Interpretariato (vedere 3.2) svolto contemporaneamente dalla lingua usata dall'oratore verso una lingua intelligibile agli uditori.
- 3.2.3 interpretariato consecutivo:** Interpretariato (vedere 3.2) differito dalla lingua usata dall'oratore verso una lingua intelligibile all'uditore.
- 3.2.4 interpretariato sottovoce (Chuchotage):** Interpretariato (vedere 3.2) sussurrato simultaneamente dalla lingua usata dall'oratore, verso la lingua intelligibile all'uditore.
- 3.3 riunione informativa (Briefing):** Incontro dedicato alla comunicazione di informazioni specifiche in preparazione dei lavori di interpretariato o di traduzione.

4 REQUISITI DEI SERVIZI

4.1 Servizio di traduzione

Il servizio di traduzione deve prevedere le seguenti fasi:

- 1) progettazione del servizio e preparazione del contratto;
- 2) esecuzione del servizio;
- 3) controllo del servizio.

Nella fase di progettazione, le traduzioni devono essere valutate e classificate dal fornitore in base a criteri di:

- a) competenze culturali, scientifiche e tecniche necessarie per l'esecuzione della stessa;
- b) terminologia specifica richiesta;
- c) uso finale che deve essere fatto della traduzione stessa;

1) La presente norma è stata elaborata in base alla norma UNI 10427 "Criteri generali per la definizione del servizio".
2) Per trattativa s'intende sia quella a carattere commerciale che quella tecnica.

d) stile³⁾.

Questa classificazione deve essere utilizzata dal fornitore per l'individuazione delle specifiche esigenze del committente e all'attribuzione dell'attività di traduzione a personale con competenze specifiche rispondenti alle caratteristiche individuate in 6.1.

La traduzione può consistere in una trasposizione di un testo scritto su supporto cartaceo o inciso su supporto magnetico dalla lingua di partenza verso una o più lingue d'arrivo.

La traduzione può essere eseguita su supporto cartaceo, magnetico o informatico.

All'atto del conferimento dell'ordine e, quindi, dell'accettazione del contratto, il fornitore deve richiedere al committente il materiale informativo utile alla buona esecuzione del lavoro, secondo quanto previsto e deciso nella fase pre-contrattuale.

Le fasi di esecuzione e controllo devono essere concordate e definite direttamente nel contratto (vedere 6.2).

Il fornitore deve individuare un "Responsabile di progetto" che si occuperà, fin dall'inizio, della definizione del progetto stesso, garantendone l'attuazione secondo quanto concordato con il committente e previsto dal contratto.

Il nominativo del "Responsabile di progetto" deve essere comunicato formalmente al committente e a tutto il personale interessato.

Devono considerarsi servizi di traduzione anche:

- la revisione
- la correzione
- l'integrazione

di testi già tradotti o comunque redatti, anche parzialmente, in lingua.

4.2

Servizio di interpretariato

Il servizio di interpretariato deve prevedere le seguenti fasi:

- 1) progettazione del servizio e preparazione del contratto;
- 2) esecuzione del servizio;
- 3) controllo.

Nella fase di progettazione, deve essere individuata la forma di interpretariato che il committente richiede, secondo la tipologia individuata in 3.2.

Prima della formalizzazione del contratto, il fornitore deve richiedere al committente le informazioni ritenute utili alla buona esecuzione del lavoro; tale operazione deve essere fatta da personale addestrato al fine di permettere al committente stesso la scelta del servizio di interpretariato più opportuno in base alle proprie esigenze.

Per ogni tipo di interpretariato possono essere individuati delle caratteristiche e dei requisiti minimi specifici che lo contraddistinguono:

4.2.1

Interpretariato simultaneo

L'interprete deve tradurre simultaneamente, sovrapponendosi cioè all'oratore.

L'interpretariato simultaneo deve avvenire con l'ausilio di una strumentazione tecnica corrispondente allo stato dell'arte (per esempio: cabina acusticamente isolata, cuffie, microfono, cuffie o auricolari per il pubblico).

4.2.2

Interpretariato consecutivo

L'interpretariato consecutivo avviene senza l'ausilio di strumentazioni specifiche e deve essere fornito da personale con conoscenza di tecniche specialistiche (per esempio: annotazione su supporto cartaceo) e in possesso dei requisiti previsti in 6.1 e 6.2.

4.2.3

Interpretariato sottovoce (Chuchotage)

L'interpretariato sottovoce avviene senza l'ausilio di strumentazione tecnica e deve essere fornito da personale con conoscenze specialistiche in materia di interpretariato simultaneo o consecutivo⁴⁾.

3) Esistono testi che per l'eterogeneità dei tratti caratteristici possono essere definiti di tipo "misto".

4) Ove sia impossibile l'interpretariato sottovoce, per esempio durante una visita in un laboratorio o simili e sia necessario tradurre per un numero elevato di persone, può essere svolto l'interpretariato "itinerante" ossia assistito da una strumentazione tecnica portatile.

4.2.4

Interpretariato di trattativa

L'interpretariato di trattativa ha carattere più discorsivo e informale dell'interpretariato consecutivo, non prevede l'annotazione su supporto cartaceo e deve essere svolto da personale scelto come indicato in 6.1.

Le fasi di esecuzione e controllo devono essere definite e concordate direttamente nel contratto (vedere 4.3).

4.3

Formalizzazione del contratto

Il servizio deve essere erogato in base ad un contratto scritto che deve prevedere:

- a) le condizioni commerciali, che includano come minimo:
 - compensi;
 - modalità di fatturazione;
 - condizioni di pagamento;
 - termini di ritiro e consegna;
- b) i contenuti del progetto, come minimo:
 - la definizione delle richieste del committente;
 - la lingua o le lingue da e verso cui è richiesto il servizio;
 - il campo di utilizzo e l'uso a cui è destinato il servizio offerto (per esempio: pubblicazione, settore merceologico, tecnico, commerciale);
 - il supporto di partenza e quello di destinazione;
 - la disponibilità delle strutture tecniche e logistiche necessarie;
 - le modalità ed i tempi di esecuzione dei servizi (condizioni di lavoro delle associazioni di categoria);
 - le modalità di scambio di tutta la documentazione relativa al servizio richiesto;
 - la firma del committente e del responsabile dell'impresa fornitrice;
 - la garanzia del rispetto della deontologia professionale;
 - il rispetto, nei confronti del committente, dei doveri di segretezza e riservatezza da parte del fornitore;
 - la totale trasparenza metodologica della struttura del fornitore;
 - la gestione del contenzioso.

Nel contratto deve essere prevista una fase di controllo dell'attività svolta dal fornitore nell'erogazione del servizio richiesto dal committente.

4.3.1

Criteri di valutazione dei compensi

I compensi devono essere determinati in base ai seguenti criteri e a seconda che si tratti di traduzione o di interpretariato nel modo seguente:

- a) traduzioni: le unità di misura per il calcolo dei compensi devono essere:
 - la battuta;
 - la parola;
 - la riga (50 - 60 battute/riga);
 - la cartella (25 righe da 50 o 60 battute);
- b) interpretariati simultanei e consecutivi: le unità di misura devono essere la giornata lavorativa (non frazionabile max. di 7 h).
Interpretariato di trattativa: le unità di misura devono essere:
 - la giornata lavorativa (max. di 7 h);
 - l'ora (min. 2 h).

5

STRUTTURA FISICA MINIMA DEL FORNITORE

L'impresa deve possedere una struttura minima consistente in una struttura che comprenda, oltre ai locali adibiti ad ufficio, quanto segue:

- a) almeno una sala riunioni o salette di incontro con i clienti (solo per i servizi di traduzione);
- b) un sistema informatico per il trattamento dei testi e di grafica (solo per i servizi di traduzione);
- c) attrezzatura convenzionale o telematica per lo scambio o la trasmissione di testi (solo per i servizi di traduzione);
- d) un sistema di supporto linguistico e terminologico relativo alle lingue per le quali è fornito il servizio (per esempio: dizionari in varie lingue, collegamento con banche dati specifiche per glossari).

6

INDICAZIONI PER L'IMPRESA

Le indicazioni per le imprese fornitrici dei servizi di traduzione ed interpretariato sono relative a:

- 1) l'approvvigionamento delle risorse umane e tecniche necessarie per traduzioni e interpretariato;
- 2) la formazione delle proprie risorse umane.

6.1

Approvvigionamento

L'approvvigionamento consiste nell'acquisizione di risorse umane e tecniche per l'erogazione dei servizi di traduzione e di interpretariato. L'approvvigionamento di risorse umane deve essere regolato da contratto scritto⁵⁾.

Il responsabile della selezione, incaricato dal fornitore, deve possedere i seguenti requisiti:

- 1) laurea di traduzione o interpretariato o diploma di traduzione o interpretariato;
- 2) esperienza di almeno 5 anni nel campo della traduzione o dell'interpretariato.

La selezione deve consistere in due fasi:

- 1) valutazione e verifica della documentazione, consistente in:
 - a) domanda e curriculum del candidato (il candidato deve documentare il possesso di laurea o diploma di traduttore o interprete, o documentare il possesso di una comprovata esperienza professionale);
 - b) dichiarazione del candidato relativa al possesso di strumenti o sistemi adeguati alla propria professione (hardware, software, dizionari, supporti linguistici);
- 2) verifiche scritte o orali atte a stabilire la professionalità e la competenza del candidato; tali verifiche devono essere documentate dal fornitore.

6.2

Formazione

Il fornitore deve prevedere un'attività di formazione consistente in iniziative di addestramento professionale e di formazione permanente che tengano conto delle esigenze immediate e future del servizio che l'impresa vuole erogare.

Il fornitore deve curare con particolare riguardo:

- gli aspetti motivazionali;
- l'addestramento e lo sviluppo;
- la comunicazione interna.

(Vedere anche quanto previsto dalla UNI EN 29004-2)

Il fornitore deve selezionare, in accordo alle proprie esigenze operative, le figure più qualificate cui assegnare ciascun tipo di incarico.

Il fornitore deve prevedere periodiche riunioni interne con i propri collaboratori (sub-fornitori di servizi di traduzione ed interpretariato) al fine di fornire loro informazioni in merito a:

- il servizio di traduzione o interpretariato da svolgere;
- le modalità di erogazione;

5) Per risorse umane s'intende sia il personale interno dipendente che il personale esterno.

-
- gli obiettivi del servizio stesso.

Il fornitore deve, inoltre, garantire al cliente l'impiego di collaboratori aggiornati e addestrati sulla terminologia di riferimento e su tecniche e strumenti nuovi di lavoro, attraverso:

- a) organizzazione di corsi di aggiornamento e addestramento;
- b) attuazione di tutti gli strumenti necessari affinché i collaboratori diano informazione riguardo aggiornamenti professionali specifici seguiti in modo autonomo e fuori dalle strutture dell'impresa.

I corsi possono essere:

- interni (presso l'impresa);
- esterni (organizzati dalle associazioni di categoria e professionali o da organismi competenti).

PUNTI DI INFORMAZIONE E DIFFUSIONE UNI

Milano (sede)

Via Battistotti Sassi, 11b - 20133 Milano - Tel. (02) 70024200 - Fax (02) 70105992 -
Internet: www.unicei.it - Email: diffusione@uni.unicei.it

Roma

Piazza Capranica, 95 - 00186 Roma - Tel. (06) 69923074 - Fax (06) 6991604

Bari

c/o Tecnopolis Csata Novus Ortus
Strada Provinciale Casamassima - 70010 Valenzano (BA) - Tel. (080) 8770301 - Fax (080) 8770553

Bologna

c/o CERMET
Via A. Moro, 22 - 40068 San Lazzaro di Savena (BO) - Tel. (051) 6257511 - Fax (051) 6257650

Brescia

c/o AQM s.r.l.
Via Lithos, 53 - 25086 Rezzato (BS) - Tel. (030) 2590656 - Fax (030) 2590659

Firenze

c/o Associazione Industriali Provincia di Firenze
Via Valfonda, 9 - 50123 Firenze - Tel. (055) 2707268 - Fax (055) 281616

Napoli

c/o Consorzio Napoli Ricerche
Corso Meridionale, 58 - 80143 Napoli - Tel. (081) 5537106 - Fax (081) 5537112

Torino

c/o Centro Estero Camere Commercio Piemontesi
Via Ventimiglia, 165 - 10127 Torino - Tel. (011) 6700511 - Fax (011) 6965456

Vicenza

c/o Associazione Industriali Provincia di Vicenza
Piazza Castello, 3 - 36100 Vicenza - Tel. (0444) 545573 - Fax (0444) 547318

UNI
Ente Nazionale Italiano
di Unificazione
Via Battistotti Sassi, 11b
20133 Milano, Italia

La pubblicazione della presente norma avviene con la partecipazione volontaria dei Soci,
dell'industria, dei Ministeri e del CNR.
Riproduzione vietata - Legge 22 aprile 1941 N° 633 e successivi aggiornamenti.

