

# Machine translation (MT): qualità, produttività, customer satisfaction\*

ANNA FELLET

LUSPIO - Roma

## ABSTRACT

*The aim of the present research is to examine the impact of recent technological developments in machine translation (MT) in the language industry. The objectives are:*

- 1. To define the value of MT in terms of suitability and convenience in meeting expressed requirements in those cases where MT is demanded;*
- 2. To examine the potential increase in productivity through a conscious use of the tool;*
- 3. To analyse those activities aimed at satisfying the customer's explicit and implicit needs with MT.*

*The use of MT is a matter of fact, and it deserves serious attention: its advantages and disadvantages can be outlined only by looking at translation as an inherently economic activity and by considering MT more for its potential, than for its limits. The evaluation of MT needs to be focused on functionality and economic utility, while quality assessment methods for human translation and for MT need to be considered separately and in a more functional perspective.*

*MT needs to be seen no longer as a 'one-size-fits-all' solution but as a means to differentiate services and to satisfy expressed needs. Suppliers need to adjust their idea of quality to that of customers, for whom the highest quality isn't always the only demand.*

\* L'articolo è tratto dalla tesi di laurea specialistica dell'autrice discussa presso la LUSPIO di Roma, dal titolo "Traduzione automatica: produttività, qualità, customer satisfaction" (a.a. 2007-2008, relatore prof. Luigi Muzii, correlatrice prof.ssa Matilde de Pasquale).

## 1. INTRODUZIONE

Oggi molti operatori del mondo della traduzione manifestano un crescente interesse verso la *machine translation* (MT); tra questi, Jiri Stejskal, presidente dell'American Translators Association, che dalle pagine della rivista dell'associazione ha dichiarato:

The translation landscape is changing. Like it or not, machine translation is here to stay and we should pay attention and find ways to make the best of it. Let us view it not as a threat, but as an opportunity.

Negli ultimi anni, l'uso della MT è divenuto talmente pervasivo da portare il volume di parole tradotte in modo automatico a superare quello tradotto dai traduttori umani disponibili sul mercato (De Palma & Kuhns 2006). Il crescente interesse verso la MT è alimentato da motivi tecnologici ed economici. In primo luogo, la recente innovazione tecnologica e la diffusione di nuovi strumenti consentono di rispondere a una crescente domanda di traduzione altrimenti impossibile da soddisfare con la sola traduzione umana.<sup>1</sup> In secondo luogo, un impiego consapevole delle tecnologie oggi disponibili per la traduzione automatica può portare a un sostanziale aumento di produttività per clienti e fornitori di servizi di traduzione.

La ricerca in MT si consolidò negli anni 1950 e fu caratterizzata da due metodi opposti (ALPAC 1966). Il primo metodo, definito al tempo “a forza bruta”, aveva come obiettivo lo sviluppo, nell'immediato futuro, di sistemi MT in grado di produrre risultati utili alla pratica (bozze di traduzioni) benché di qualità approssimativa. Il secondo, detto “perfezionista”, era invece orientato alla creazione di sistemi in grado di produrre risultati di alta qualità senza o con minimo intervento umano. L'entusiasmo per le possibilità che si intravedevano nei primi sistemi di MT era animato proprio dalle aspettative generate dal metodo “perfezionista”. L'obiettivo delle ricerche di stampo “perfezionista” era realizzare una macchina completamente autonoma che producesse la cosiddetta *Fully Automated High-Quality Translation* (FAHQQT).

Nel 1964 il governo USA, che finanziava i progetti di ricerca (principalmente a fini militari e di *intelligence*) invitò la National Science Foundation a costituire una commissione, la Automatic Language Processing Advisory Committee (ALPAC), per valutare i progressi raggiunti nell'ambito del trattamento automatico della lingua. Investire in una tecnologia che consentisse a una macchina di trattare il linguaggio naturale come un essere umano fu considerato, in un'ottica di costi e benefici, troppo costoso. Date le premesse si disponeva già, infatti, di risorse sufficienti, cioè di traduttori in numero adeguato alla domanda di traduzione per l'inglese e il russo, e non ci sarebbe stata alcuna possibile prospettiva di impiegare la MT in modo immediatamente utile (ALPAC 1966). Secondo la

1 L'americana EMC, identificata da IDC come leader nel mercato dei sistemi di *storage* esterni, software di *storage* e *software* per la virtualizzazione, ha sponsorizzato una ricerca con l'obiettivo di misurare il volume di informazioni digitali create e diffuse a livello globale e prevederne gli sviluppi per il 2010.

La ricerca ha messo in luce che, nel 2006, il volume totale di informazioni digitali create e diffuse, tra foto, video, musica e documenti pesava 161 esabyte (un miliardo di miliardi di byte), cioè circa 24 gigabyte (miliardi di byte) per ogni essere umano sulla terra.

commissione ALPAC (ALPAC 1966: 28), inoltre, la MT, rispetto alla traduzione umana, sarebbe stata più lenta, meno accurata e due volte più costosa.

A ben vedere fu la valutazione di un traduttore a rendere tristemente famoso il rapporto ALPAC:

I found that I spent at least as much time in editing as if I had carried out the entire translation from the start. Even at that, I doubt if the edited translation reads as smoothly as one which I would have started from scratch. I drew the conclusion that the machine today translates from a foreign language to a form of broken English somewhat comparable to pidgin English. But it then remains for the reader to learn this patois in order to understand what the Russian actually wrote. Learning Russian would not be much more difficult.

A più di cinquant'anni dall'inizio delle ricerche in ambito MT e a quaranta dalla pubblicazione del rapporto ALPAC, queste posizioni, secondo cui l'uso di MT sarebbe più lento, meno affidabile e più costoso (in *editing ex post*), sono ancora prevalenti tra professionisti e utenti casuali. Sono molto diffusi i toni sarcastici, talvolta di stampo luddista, tra chi fa, o farebbe, della traduzione un'attività professionale e ama mettere in ridicolo la traduzione automatica appellandosi alla "totale inaffidabilità dei sistemi di traduzione automatica (presenti e futuri)" (TRADUZIONI AUTOMATICHE: UN FUTURO DA RIDERE, dal forum italiano di ProZ). Queste posizioni nascondono una serie di pregiudizi, motivati da ignoranza e da aspettative eccessive.

Nel 1960 Bar-Hillel (Hutchins 2007: 131) criticò per primo proprio le aspettative esagerate che guidavano le ricerche e cioè l'obiettivo di realizzare sistemi FAHQT che avrebbero dovuto produrre risultati identici al lavoro umano, sostenendo che "[FAHQT] was not merely unrealistic, given the current state of linguistic knowledge and computer systems, but impossible in principle". Pretendere, infatti, che una macchina operi e produca risultati identici all'uomo è riduttivo per l'essere umano ed eccessivo per la macchina. Se, come affermava Pablo Picasso, i computer sono inutili, servono solo a dare risposte, la vera sfida creativa posta dalla tecnologia è sapersi adattare ai limiti e alle possibilità delle macchine, non viceversa; sapere, cioè, cosa chiedere alla macchina e soprattutto riuscire a porre domande a cui la macchina sia in grado di rispondere. A questo ragionamento si applica forse agevolmente la logica di Oscar Wilde che sosteneva che "The foolish ask questions that the wise cannot answer" (Oxford student magazine *The Chameleon*, dicembre 1894).

L'ansia suscitata dall'aspettativa ambiziosa si combinò a quella per la minaccia che il successo della FAHQT avrebbe potuto implicare la sostituzione dell'uomo. Il rapporto ALPAC liberò da quest'ansia gli addetti ai lavori dichiarando le macchine incapaci di offrire prestazioni pari a quelle dell'uomo e inutili allo scopo. È necessario chiarire, però, che la vocazione di una macchina è amplificare la forza umana o naturale mediante operazioni predeterminate. L'uomo si serve quindi della macchina perché essa è capace di effettuare operazioni che altrimenti richiederebbero tempi lunghi e avrebbero scarsa certezza di successo. Come disse Gottfried Wilhelm von Leibniz, "Es ist unwürdig, die Zeit von hervorragenden Leuten mit knechtischen Rechenarbeiten zu verschwenden, weil bei Einsatz einer Maschine auch der Einfältigste die Ergebnisse sicher hin-

schreiben kann”.<sup>2</sup> La macchina, in altre parole, è dipendente dall’uomo ed è usata non per sostituirlo, ma per “l’unica cosa a cui serve”: dare risposte impiegando forza bruta,<sup>3</sup> ossia per la sua capacità di calcolo.

Si può parlare di “traduzione a forza bruta” per i sistemi di ultima generazione, quelli statistici, in cui la macchina non ha nessuna necessità di capire e interpretare, ma si limita a osservare, catalogare, ordinare e operare statistica di probabilità su una mole di documenti vastissima. Con gli algoritmi di analisi statistica le operazioni che la macchina effettua non hanno nulla a che vedere con l’applicazione di regole sintattiche e grammaticali, ma si basano sull’analisi statistica dei corpora forniti al sistema e su glossari predisposti da linguisti e terminologi.

Se i computer sono “solo” macchine a forza bruta, è necessario risolvere l’equivoco che porta a subordinare l’efficacia della MT alla comprensione del linguaggio naturale da parte delle macchine. Piuttosto che insistere sulla pretesa che la macchina impari un’altra lingua, il problema centrale è forse come parlare un linguaggio che la macchina sappia interpretare e con cui possa elaborare le espressioni in modo efficace e conveniente.

## 2. QUALITÀ

Nel valutare la qualità della e nella traduzione non si può prescindere dalla teoria della traduzione. È necessario tuttavia distinguere gli ambiti di applicazione delle teorie sulla qualità postulate nel tempo dai traduttologi: esse sono sempre state applicate alla traduzione umana, ma sono state messe in secondo piano nel valutare la traduzione prodotta con strumenti meccanici, per la quale si sono prodotti invece modelli di valutazione ad hoc. Secondo Magris (2005), nonostante negli anni 1970 la necessità di legittimare la traduzione come scienza abbia motivato la ricerca di parametri oggettivi per la valutazione univoca di un testo tradotto, “con il passar del tempo si è sempre più riconosciuto il carattere utopistico della ricerca dell’obiettività assoluta e si è cominciato ad accettare un certo grado di soggettività”. Con qualità, anche per i servizi di traduzione, si intende ormai comunemente “l’insieme delle caratteristiche che determinano la rispondenza di un prodotto alla funzione per la quale è utilizzato” (De Mauro 2000).

La norma UNI EN ISO 8402:1995, “Gestione per la qualità ed assicurazione della qualità”, definisce il termine qualità come “insieme delle caratteristiche di un’entità che ne determinano la capacità di soddisfare esigenze espresse ed implicite”.

- 2 Citato in Beuthner M. (1999) *Euphorion: Chronokratie & Technokratie im Bitzeitalter: soziolethische und technikphilosophische Überlegungen zur Informatisierung und Computerisierung der Gesellschaft*, Teilband 2, Münster, LIT.
- 3 L’espressione fu coniata da IBM negli anni 1970 per identificare gli “attacchi a forza bruta” che minacciavano la sicurezza dei computer e che portarono alla formulazione del Data Encryption Standard (DES), un algoritmo di cifratura scelto come standard dal Federal Information Processing Standard (FIPS) per il governo degli Stati Uniti d’America nel 1976 e in seguito diventato di utilizzo internazionale.

## 2.1 QUALITÀ DELLA MT

La questione della qualità linguistica in MT, che occupa teorici e studiosi di linguistica computazionale, non è altrettanto interessante dal punto di vista del cliente. Nella prospettiva di un utente di MT la questione della qualità può risultare infatti meno importante del fattore utilità. La questione, per un cliente, non riguarda la scelta esistenziale tra traduzione umana e traduzione automatica, ma il perseguimento di utilità e convenienza. Con capacità fino a 80.000 parole al minuto (De Palma & Kuhns 2006), un sistema MT è in grado di far conseguire risparmi sostanziali e a lungo termine, rendendo talune goffaggini in una certa misura tollerabili. Si può giungere addirittura ad affermare che il risultato è di qualità soddisfacente. In quest'ottica, che privilegia l'aspetto funzionale del prodotto, la qualità consisterebbe nel rilasciare "the right translation, at the right time, at the right place, and at the right price" (Bontrone 1998: 13).

## 2.2 PRODUTTIVITÀ

Per valutare la MT, piuttosto che di una prospettiva letteraria tutta incentrata su (pre)giudizi che discutono l'(in)capacità di una macchina di operare come un essere umano, è necessario avvalersi di una prospettiva funzionale che tenga conto del grado di rispondenza alla attuale domanda di traduzione e alle diverse aspettative di chi usa strumenti MT. La MT, che è stata ed è ancora oggi argomento spinoso per accademici e professionisti, deve essere valutata unicamente in termini di utilità: vantaggio economico e possibilità di incremento in produttività. L'uso utile della MT è oggi una questione di necessità data la mole di contenuti prodotti impossibili da tradurre solo con risorse umane. Un uso utile dipende direttamente dalle modalità con cui si sfrutta questa tecnologia. Analogamente a ogni altra macchina il software per la MT può essere usato bene o male. Usarlo bene significa usarlo in modo consapevole e sfruttarne in modo efficiente le funzionalità. Affinché questo avvenga è necessario esplicitare, a seconda dei casi, quali siano esattamente i requisiti di un testo affinché sia possibile tradurlo con MT.

È necessario innanzitutto esplicitare la finalità con cui si intende usare la MT (avere un'idea approssimativa di un testo incomprensibile, poter comunicare in tempo reale con un collega cinese attraverso una chat, produrre una bozza di traduzione, produrre testi pubblicabili ecc.). In secondo luogo si deve tenere conto di come lo strumento effettivamente funziona (traduzione a regole, statistica, sistemi ibridi) ed essere in grado di usare determinate strategie per migliorarne le prestazioni, di predisporre, cioè, un input adatto a essere trattato dal software (attraverso linguaggi controllati) e di operare, a monte e a valle, con glossari, basi terminologiche e revisione.

La qualità di prodotto è anche questione di prospettiva. Praticamente tutti i fornitori di servizi di traduzione offrono qualità, e, soprattutto, più qualità rispetto alla concorrenza. Tuttavia, come sostiene Beninatto (2007), per un cliente non è la qualità a fare la differenza. Il cliente si aspetta sempre di acquistare un prodotto di qualità (magari eccellente), malgrado non sia, di fatto, nella condizione di poterla valutare in modo obiettivo. Di recente, Common Sense Advisory ha pubblicato un'indagine sulla percezione che i clienti hanno della qualità nei servizi di traduzione nei settori automobilistico, tecnologico, biomedico, del commercio, del turismo e dell'intrattenimento. L'indagine (Kelly *et al.* 2008) parte dal presupposto che la percezione della qualità nei clienti sia confusa e che sarebbe rilevante solo "per assenza".

Le risposte alla domanda "cosa significa traduzione di qualità?" hanno prodotto interessanti spunti di analisi. Per la maggioranza degli intervistati qualità significa conformità ai requisiti che, a sua volta, comprende affidabilità dei risultati, rispetto dell'immagine aziendale, riservatezza e capacità di avvalersi delle risorse disponibili. Viceversa, la maggioranza degli intervistati trova insoddisfacenti le traduzioni letterali, l'eccesso di zelo dei revisori, la lentezza e ripetitività dei processi e la limitata possibilità di controllo.

Il divario tra clienti e fornitori si stabilisce sulla "flessibilità". Per i clienti è fondamentale la capacità di adattarsi alle proprie esigenze, mentre i fornitori tendono a imporre i propri modelli. I fornitori tendono ad attribuire al proprio ruolo una centralità che di fatto non ha: la traduzione/localizzazione è spesso sentita come un male necessario e ciò spiega la difficoltà delle trattative, la scarsa predisposizione a una collaborazione "alla pari" e la difficoltà di interpretare le aspettative di qualità. La qualità linguistica è sempre in cima alle attenzioni dei fornitori che sembrano del tutto inconsapevoli dello scarso interesse che essa riveste per i clienti, condizionandone, di fatto, le scelte al risparmio. Dall'indagine di Common Sense Advisory emerge altresì che, nella prospettiva del cliente, sono le questioni pratiche a influire maggiormente sulla qualità: il rapporto con il fornitore, la preparazione del materiale da tradurre e le specifiche di progetto, necessarie per una relazione improntata alla chiarezza. Sono ugualmente importanti il rispetto del *time to market*<sup>4</sup> e l'assistenza al cliente.

L'indagine si conclude con la riaffermazione delle posizioni del teorico del management Peter Drucker, il quale sosteneva che la qualità non dipende da ciò che il fornitore ha investito nel suo prodotto, quanto da ciò che il cliente intende spendere. La qualità di un prodotto non sta nella spesa sostenuta dal fornitore per realizzarlo, quindi, ma nel valore che il cliente gli attribuisce, e "It is what the customer gets out and is willing to pay for. A product is not quality because it is hard to make and costs a lot of money, as manufacturers typically believe. Customers pay only for what is of use to them and gives them value. Nothing

4 L'anglicismo *Time To Market* (TTM) indica il tempo che intercorre dall'ideazione di un prodotto alla sua effettiva commercializzazione e comprende il marketing, gli studi di fattibilità, ingegnerizzazione, creazione di un prototipo, produzione in larga scala, immissione sul mercato. Nel campo delle nuove tecnologie è di fondamentale importanza accorciare il TTM per imporsi sul mercato prima dei concorrenti (Wikipedia).

else constitutes quality” (Kelly *et al.* 2008). Riecheggia anche il postulato del commercio globale formulato da Willy Brandt: “If I am selling to you, I speak your language. If I am buying, dann müssen Sie Deutsch sprechen!”.<sup>5</sup> È saper parlare la lingua del cliente che fa la differenza e lingua non significa necessariamente solo l’idioma.

#### 2.4 QUALITÀ DELL’INPUT: I LINGUAGGI CONTROLLATI (LC)

Per la traduzione, anche umana, di testi specialistici la qualità dell’autoria è essenziale e si può perseguire attraverso l’impiego di tecniche redazionali che definiscano stile e terminologia di modo da mantenere coerenza e coesione del testo anche durante la traduzione. Uno dei primi ambiti di intervento è quello terminologico, per garantire coerenza attraverso la manutenzione delle basi terminologiche. Basi terminologiche affidabili facilitano infatti la definizione di linguaggi controllati attraverso i quali ottimizzare i processi di autoria.

Un LC è un sottoinsieme di una lingua naturale a lessico e sintassi limitati per ridurre la complessità ed eventuali ambiguità. Un esempio di LC di successo è l’AECMA STE, nato dal Simplified Technical English o AECMA Simplified English (AECMA 1995) messo a punto nel 1986 e convertito nel 2004 in ASD Simplified Technical English (ASD-STE100). Quest’ultimo prevede una serie di regole di redazione tra cui:

- per la terminologia consultare i dizionari tecnici e impiegare i termini esclusivamente secondo il ruolo approvato come parte del discorso e il loro significato preciso
  - (RULE: 1.2) Esempio: “Close” is a verb (and not an adverb).
    - WRITE: Do not go near the landing gear if ...
    - NOT: Do not go close to the landing gear if ...
  - (RULE: 1.3) Esempio: “Follow” means “come after”. It does not mean “obey”.
    - WRITE: Obey the safety instructions.
    - NOT: Follow the safety instructions.
- per la sintassi impiegare composti nominali costituiti al massimo da tre nomi
  - (RULE: 2.1) Esempio:
    - WRITE: The bolt that attaches the uplock to the nose landing gear is ....
    - NOT: The nose landing gear uplock attachment bolt is ...
- usare la forma attiva dei verbi
  - (RULE: 3.6) Esempio:
    - ATTIVO: The side stay holds the main gear leg.
    - PASSIVO: The main gear leg is held by the side stay.

Benché originariamente destinato alla redazione di documenti tecnici del settore aerospaziale, l’ASD STE è stato adottato, con opportune varianti, anche da aziende elettromedicali, petrolifere, assicurative, automobilistiche e informatiche.

5 Citato in Edemariam A. (2010) “Who still wants to learn languages?”, *The Guardian*, 24/08/2010, <http://www.guardian.co.uk/education/2010/aug/24/who-still-wants-learn-languages>.

L'uso dei LC non si limita all'inglese: Siemens (Germania) ne ha messo a punto uno per il tedesco (Dokumentationsdeutsch), Aérospatiale uno per il francese (GIFAS Rationalised French) e Scania (Svezia) uno per lo svedese (Scania Swedish). Il LC di più recente generazione è il CLOUT, Controlled Language Optimized for Uniform Translation, sviluppato da Uwe Muegge<sup>6</sup> in funzione della MT.

A sostegno della tesi secondo cui l'impiego di LC per la MT non possa che aumentare la produttività, Uwe Muegge riporta un esperimento svolto in un recente studio presso il Monterey Institute of International Studies (Muegge 2007). Agli studenti del corso avanzato di traduzione specializzata è stato richiesto di operare la revisione di un testo sottoposto a MT ma redatto senza fare ricorso a LC e di un altro testo di uguale lunghezza e difficoltà, redatto facendo uso di LC. Si è osservato un aumento della produttività pari al 50%. Il risultato è promettente e fa sperare che sottoponendo il test a persone diverse si possano raggiungere risultati altrettanto soddisfacenti. Questi risultati sono stati ottenuti impiegando esclusivamente sistemi di MT gratuiti come Google Translate.

Con questi presupposti la MT potrebbe ridurre drasticamente tempi e costi di traduzione. Ottimizzare la redazione di un testo con un LC riduce di fatto la revisione e aumenta la produttività perché, una volta epurato da ambiguità e scorrettezze, il testo in input si può considerare adeguato al motore MT prescelto e se ne possono predire risultati soddisfacenti.

L'uso di LC consente di:

- migliorare la qualità di partenza di un testo;
- migliorare le prestazioni del motore di traduzione e produrre risultati più efficienti;
- migliorare in generale lo sfruttamento, la manutenzione e l'aggiornamento di basi dati terminologiche (il tempo risparmiato in traduzione può essere dedicato a questioni solitamente considerate collaterali come la terminologia);
- migliorare l'indicizzazione delle risorse (il corpus di riferimento nel caso di traduzione statistica sarà composto da testi di alta qualità, controllati, gestiti e aggiornati in modo completo e coerente).

#### 2.4.1 LC PER L'ITALIANO

Attualmente non esiste un LC per l'italiano. Pochi sono finora anche gli studi condotti al riguardo: si ricordano quello del 1987 dell'AIA (Associazione delle Industrie Aerospaziali), quello del 1999 del CESI (Centro elettronico sperimentale italiano) e quello realizzato nel 2008 dall'Università di Zurigo (v. Valenza 2008-2009). Non esiste nemmeno una guida di stile aggiornata e di facile consultazione; quella di Lesina, infatti, è datata 1986, è cartacea e di scarsa utilità

<sup>6</sup> Membro della delegazione statunitense presso l'International Organization for Standardization (ISO), è direttore responsabile di MedL10N, dipartimento che si occupa di terminologia e localizzazione nel campo farmaceutico e medico presso l'azienda CSOFT, uno dei principali fornitori di soluzioni di globalizzazione multilingua; è inoltre docente presso il Monterey Institute of International Studies, uno dei maggiori istituti per la formazione di traduttori negli Stati Uniti.



per la redazione con LC; quelle di Fioritto, invece, pur essendo più recenti (1997 e 2009), sono incentrate sul linguaggio amministrativo. Sono le difficoltà di realizzare e impiegare un LC a essere forse la causa di questa mancanza. Analogamente all'AECMA STE, un LC per l'italiano, a seconda del settore specialistico a cui si orienta, dovrebbe comprendere:

- terminologia coerente e aggiornata periodicamente affinché i singoli termini siano usati con un unico significato;
- definizione di regole di scrittura per composti nominali, coniugazione dei verbi e in generale sintassi controllata;
- stili redazionali ed espositivi specifici per ogni ambito di applicazione (medicina, *automotive*, informatica ecc.)
- dizionario integrato.

### 3. CONCLUSIONI

Quello delle lingue si configura attualmente come un mercato vasto (grande domanda e molti operatori) ma trascurato (piccoli operatori periferici, scarsa possibilità di crescita se non attraverso fusione, falsato da rapporti di concorrenza-dipendenza tra fornitori grandi e piccoli), con una forza lavoro attaccata a strategie poco "economiche", in cui i costi di opportunità<sup>7</sup> sono all'ordine del giorno. Fare economia significa usare in modo efficiente le risorse a disposizione, e il mancato sfruttamento di un'opportunità condiziona l'impossibilità di evolvere, di allargare il proprio dominio e di adattarsi a esigenze nuove del mercato.

Il costo di opportunità della traduzione umana tradizionale, con i tempi e i modi del modello TEP (*Translation, Editing, Proofreading*), è altissimo: il valore prodotto dal raffinamento del testo e dal consolidamento delle memorie non compensa il costo del tempo necessario alla produzione. Un ulteriore gravame è prodotto dai meccanismi di mercato: la concorrenza è spesso al ribasso e manca una consapevolezza diffusa e condivisa delle strategie di vendita centrate sul valore aggiunto. Il costo di opportunità legato al tempo si può compensare investendo sulla terminologia e nello sviluppo di servizi ad hoc per ciascun cliente o nell'integrazione dei nuovi strumenti tecnologici nei processi.

In conclusione, per sfruttare con profitto i nuovi strumenti di traduzione automatica, il settore dovrà adattarsi a una realtà che è già dato di fatto, in cui, per sopravvivere, aggiornamento ed evoluzione sono elementi di necessità. Come affermò l'economista John Maynard Keynes, "The real difficulty in changing the course of any enterprise lies not in developing new ideas, but in escaping from the old ones" (Keynes 1936/1973). Oggi è ormai obsoleto un sistema di lavoro incentrato unicamente sulla valutazione dell'errore e della qualità come espressione di valore artistico, ed è poco utile spendere tempo e parole per dare voce a pregiudizi su una tecnologia che, con un uso consapevole, può diventare uno strumento utile alla professione e non rappresenta, invece, una minaccia incombente.

7 In economia, per costo di opportunità si intende il costo derivante dal mancato sfruttamento di condizioni favorevoli.

Non c'è alcuna possibilità, almeno per il momento, di vedere in funzione il traduttore universale di Star Trek o un calcolatore dotato di intelligenza artificiale come l'HAL 9000 della nave spaziale di 2001: *Odissea nello spazio*. Gli strumenti che consentono un uso produttivo e conveniente della MT tramite la redazione con linguaggi controllati o la preparazione e l'etichettatura di corpora non sono "diabolici", anche se la loro intrinseca complessità richiede competenza, accuratezza e precisione. Del resto, l'ostilità verso la redazione controllata è sentimento piuttosto diffuso che origina dalla convinzione che i linguaggi controllati possano impoverire la lingua. L'ambito d'uso della MT, però, non è quello dei testi letterari, ma quello dei testi di utilità. La varietà semantica, sintattica e idiomatica che arricchisce i primi è considerata ambiguità nei secondi. La MT non si addice ai testi letterari e insistere nel denunciarne le inefficienze con essi ha un che di disperato, tradisce un'ansia repressa per il possibile indiscriminato ricorso universale alla MT per qualunque tipo di testo.

Il timore per un impoverimento generale della lingua dovuto all'uso estensivo dei linguaggi controllati prescinde dal fatto che essi sono destinati a una precisa area di applicazione che non è certo la letteratura, proprio perché, per definizione, un linguaggio controllato deve limitare la libertà di manipolazione e uso del codice. La formulazione di linguaggi controllati nella redazione di testi medici e farmaceutici diretti agli utenti, della stampa diretta ai cittadini, dei testi di legge dovrebbe invece suscitare grande interesse, in special modo in un paese scarsamente innovativo come l'Italia, dove la lingua delle istituzioni ha ormai perso reattività e flessibilità al cambiamento.

L'interesse per la MT è concreto laddove tempi e costi sono determinanti, come testimonia l'indagine pubblicata a febbraio 2009 da CrossLanguage,<sup>8</sup> azienda belga che si occupa di soluzioni per la traduzione automatica nelle aziende. CrossLanguage ha intervistato numerosi fornitori di servizi di traduzione di diverse dimensioni, di cui una metà aveva esperienza aziendale con la MT, ponendo trenta domande relative al grado di soddisfazione verso la MT, i benefici e le difficoltà derivanti da essa e le prospettive future. Nessuno degli intervistati con esperienza con la MT si è dichiarato insoddisfatto dei risultati ottenuti, riscontrando sostanziali aumenti in produttività e un miglioramento generale del processo di produzione dei contenuti. Dall'indagine emerge una "seconda generazione" di utenti della MT tra i fornitori di servizi di traduzione: le aziende sarebbero pronte a "scoprire le carte in tavola" e a presentare sul mercato traduzioni prodotte con MT insieme ai servizi linguistici tradizionali. La ricerca, allineandosi alle previsioni degli esperti, conclude annunciando l'inizio di una nuova era, in cui la guerra per la clientela sarà combattuta sul campo delle nuove tecnologie per l'automazione dei processi di traduzione e l'ottimizzazione di quelli finora considerati collaterali: vendere valore aggiunto con terminologia e soluzioni personalizzate per ogni cliente al momento giusto e al prezzo giusto.

Come sostiene Jaap van der Meer (2008), nel prossimo futuro si possono prevedere profondi cambiamenti nelle attività di traduzione. Al traduttore profes-

8 CrossLanguage Survey: MT usage among Language Service Providers (contenuto disponibile previa registrazione all'indirizzo [http://www.crosslang.com/en\\_survey\\_results.html](http://www.crosslang.com/en_survey_results.html))

sionista si affideranno sempre più diffusamente incarichi di *editing ex ante* attraverso il ricorso a linguaggi controllati e di *editing ex post*. Si prospetterà quindi la necessità di adattamento, piuttosto che ad “ambienti” software come ad esempio Trados, a veri e propri “ecosistemi” di traduzione (Minazzi 2007) sempre più complessi, basati su sistemi ibridi che combinano traduzione a regole ed esempi e quella statistica, glossari e linguaggio controllato. Questa realtà è sempre più vicina, secondo le previsioni, e non può che richiamare alla formazione di nuove competenze.

Si renderanno utili competenze in ambito terminologico e redazionale per la strutturazione e la cura di basi terminologiche affinché i corpora di riferimento a cui il sistema di MT si appoggia siano coerenti e attendibili. Si può parlare, in questo senso, di competenze nell’“addestrare” il sistema a riconoscere le soluzioni più corrette. Analogamente al funzionamento delle memorie di traduzione, il sistema parte dal confronto tra il testo da tradurre e la memoria di testi già tradotti e opera la pesatura statistica delle occorrenze, tiene cioè in considerazione le occorrenze con più alta percentuale di frequenza catalogandole come attendibili. Esso è in grado di suggerire risultati più pertinenti se l’analisi avviene su una banca dati aggiornata, coerente e coesa per contenuti e terminologia.

Le competenze linguistiche, in particolare le competenze propriamente traduttive, saranno sempre più estensivamente integrate da competenze redazionali per la strutturazione dei testi in input da sottoporre alla traduzione automatica. A esse si accosteranno, con la diffusione di sistemi statistici, competenze più propriamente informatiche per la gestione dell’ingegneria del sistema e competenze in *project management* per l’integrazione di sistemi di MT nei processi di gestione dei flussi di lavoro in progetti sempre più collaborativi. È opinione di chi scrive che un luminoso futuro attenda i traduttori che sapranno cogliere i vantaggi della MT, ma che, tuttavia, ci sia ancora molta strada da fare.

- AECMA (1995) *A Guide for the Preparation of Aircraft Maintenance Documentation in the Aerospace Maintenance Language*. AECMA Simplified English, Brussels, AECMA Document: PSC-85-16598, Issue 1
- ALPAC (1966) *Language and machines: computers in translation and linguistics*. A report by the Automatic Language Processing Advisory Committee, Washington, DC, National Academy of Sciences.
- Beninato R. (2007) *Quality Still Doesn't Matter*, ATA San Francisco Presentation.
- Bonthrone R. (1998) "The quality wars. Barbarians at the gate: The abuse of "Translation Quality" in Europe" in *Language International* X:2, pp. 10-15.
- De Mauro T. (2000) *Grande dizionario italiano dell'uso*, Torino, UTET.
- De Palma D. & Kuhns R. (2006) *Automated Translation Technology*, Common Sense Advisory, Inc.
- Fioritto A. (1997) *Manuale di stile: strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche*, Bologna, Il Mulino.
- Fioritto A. (2009) *Manuale di stile dei documenti amministrativi*, Bologna, Il Mulino.
- Hutchins J. (2003) "ALPAC: the (in)famous report", in *Readings in Machine Translation*. Ed. by S. Nirenburg, H. Somers & Y. Wilks, Cambridge, Massachusetts, Massachusetts Institute of Technology Press, pp. 131-136.
- Hutchins J. (in press) "Machine translation: a concise history", in *Computer Aided Translation: Theory and Practice*. Ed. by Chan Sin Wai, Chinese University of Hong Kong.
- Kelly N., Beninato R. S. & De Palma D. A. (2008) *Buyer-Defined Translation Quality*, Common Sense Advisory, Inc.
- Keynes J. M. (1936/1973) *The General Theory of Employment, Interest and Money*, Collected Writings of John Maynard Keynes, vol. VII, Cambridge, Cambridge University Press.
- Lesina R. (1986) *Il manuale di stile*, Bologna, Zanichelli.
- Magris M. (2005) *L'errore in traduzione*, Trieste, Ed. Goliardiche.
- Minazzi F. (2007) Lezione su "Machine translation e controlled writing" per il corso Internazionalizzazione e localizzazione del software, Dipartimento di Scienze dell'Informazione, Università degli Studi di Milano.
- Muegge U. (2007) "Controlled language: the next big thing in translation?", *ClientSide News Magazine* VII:7, pp. 21-24.
- UNI EN ISO 8402:1995, *Gestione per la qualità ed assicurazione della qualità. Termini e definizioni*.
- Valenza C. (2008-2009) "Linguaggi controllati, il caso italiano", Tesi di Laurea, Roma, Libera Università degli Studi San Pio V.
- Van der Meer J. (2008) "The evolution of machine translation", *MultiLingual* XIX:3, pp. 33-35.