La qualità nella localizzazione: l'esempio di Lionbridge Technologies Inc.[1]

Paola Valli

Università di Trieste

Abstract

Localization can be considered a production process and as such is subject to the laws of the market, its quality standards and philosophy (Total Quality Management). The same standards can be applied to the processes involved in a localization project, such as the translation phase which is commonly outsourced to language service providers or localization companies. The translation phase can be further broken down into a process component and a product component, each with its own quality standards. However, quality in translation is a much debated subject and does not lend itself to a straightforward application to market scenarios, let alone localization. This is why criteria to evaluate translation within the scope of a localization project need to be clearly established. Once the appropriate criteria and error categories are selected, a linguistic inspection should provide an objective and quantifiable evaluation of the quality level of a translation. A means to measure translation quality is the Translation Quality Index used at Lionbridge Technologies Inc., a localization company which will be the main source of examples for this article.

1 L'articolo è tratto dalla tesi di laurea specialistica in traduzione dell'autrice, discussa presso la SSLMIT dell'Università degli Studi di Trieste, dal titolo "La qualità in traduzione: il caso di Lionbridge Technologies Inc." (a.a. 2007-08, relatore: prof.ssa Federica Scarpa; correlatore: prof.ssa Marella Magris).

1. Introduzione

Obiettivo principale di questo articolo è affrontare la "slippery notion of localization quality" (Dunne 2006a: 7), esaminando la qualità traduttiva in funzione delle esigenze specifiche della localizzazione e individuando i criteri di valutazione e le categorie di errore per consentire una revisione (oggettiva) delle traduzioni. All'oggettività della revisione si aggiunge poi la necessità di quantificare la valutazione affinché si possano utilizzare i dati raccolti per migliorare il processo traduttivo e conseguentemente la qualità del servizio di localizzazione offerto. I riferimenti specifici alle procedure interne delle società di localizzazione attingono in modo particolare alla realtà di Lionbridge Technologies Inc. (www.lionbridge.com).

Come afferma Monti (2007: 173), "inserita all'interno del processo di produzione [...], la localizzazione deve rispondere alle leggi di mercato: valutazione costi/benefici, criteri di qualità, rispetto dei tempi di produzione". In quest'ottica, alla localizzazione possono dunque essere applicati gli stessi standard qualitativi validi per i processi produttivi, di cui i più noti e diffusi sono gli standard ISO. In particolare lo standard ISO 9001:2000 (*Quality Management System*) prevede che il fornitore di servizi soddisfi le aspettative[2] di qualità del cliente (e possibilmente le superi) con regolarità (Bass 2006: 72; Dunne 2006b: 97), richiamando direttamente i principi del *Total Quality Management* (TQM). L'approccio manageriale di Qualità Totale, molto diffuso nel settore terziario, è basato a sua volta sulla filosofia del miglioramento continuo o *kaizen* e si concentra sul cliente (e relativa *customer satisfaction*) nella pianificazione e nella valutazione delle attività finalizzate a raggiungere i livelli di qualità auspicati di prodotti e servizi. Per ottenere informazioni sulla bontà e l'efficacia dei processi di produzione e di gestione della qualità, è necessario innanzitutto esaminarne il prodotto (*output*), dal momento che "a process is expected to yield a desired result" (Schiaffino & Zearo 2006: 53) e infatti in base agli standard ISO per l'industria manifatturiera "quality is evaluated at each step of the process to identify nonconforming or defective product" (Dunne 2006b: 99).

Nella localizzazione si ragiona in termini di "progetti" che comprendono numerose attività, tra le quali Project Management, traduzione, revisione, ingegneria e testing del software, conversione di file, gestione delle memorie di traduzione, consulenza, sviluppo di contenuti web e Desktop Publishing (Esselink 2000: 414 e 2003: 69). Se in passato le società produttrici (per es. Microsoft) gestivano l'intero processo di localizzazione internamente, col tempo hanno adottato un "mixed-sourcing model" (Brooks 2000: 49) in base al quale la localizzazione di tutte le componenti di testo (la fase di traduzione) viene data quasi completamente in outsourcing, mentre la società continua a occuparsi degli

2 Merita qui ricordare la differenza proposta da Dunne (2006b: 101) tra le aspettative del cliente (*expectations)* definite in termini di "*unidentified* needs" e i requisiti (*requirements*) definiti come "*identified* needs", che possiamo paragonare rispettivamente alle aspettative di qualità implicite ed esplicite.

aspetti tecnici della localizzazione del software. In alternativa, aziende che non dispongono dei mezzi necessari per gestire anche solo parti del processo hanno la possibilità di rivolgersi a società di localizzazione. Un esempio è Lionbridge, una tra le società leader mondiali che forniscono servizi linguistici (Beninatto & Kelly 2009), oltre a servizi di progettazione, sviluppo e testing di software, sviluppo di contenuti ecc., arrivando così a coprire l'intero ciclo di localizzazione.

Ogni anno presso Lionbridge si localizzano migliaia di progetti per centinaia di clienti in tutto il mondo. Una società di queste proporzioni, che si espande soprattutto attraverso fusioni e acquisizioni, deve sviluppare un sistema di gestione della qualità per regolare i servizi, i processi e i prodotti dei diversi Project Team operanti nelle varie sedi. Il processo denominato *Lionbridge Excellence in Operations* (LEO)[3] nasce proprio per rispondere a questa esigenza di standardizzazione delle procedure, generalmente regolate nella cosiddetta SOP (*Standard Operating Procedure*) (Marcelli 2003: 75). Grazie a delle sequenze "obbligate" si uniformano le procedure rendendole così facilmente ripetibili e monitorabili grazie anche a controlli periodici (*LEO Audits*). La necessità di sviluppare un sistema come LEO è dovuto all'assenza di standard specifici per la localizzazione, attribuibile secondo Wright (2006: 257) all'età a relativamente giovane di questo comparto, peraltro in continua evoluzione per stare al passo con le nuove tecnologie. Da qui la necessità di attingere ai criteri canonizzati usati in altri ambiti (per es. *project planning* e *management*) per poter coprire l'intero ciclo di localizzazione.

Avendo presentato la localizzazione come un processo produttivo sottoponibile agli stessi standard e criteri qualitativi validi per l'industria in generale, nella prossima sezione si vuole concentrare l'attenzione su uno dei processi (e relativo prodotto) del ciclo di localizzazione, il processo di traduzione, che sarà esaminato limitatamente al contesto specifico della localizzazione sotto il profilo della qualità traduttiva. A tal fine verranno presentati esempi di procedure specifiche Lionbridge per la gestione della qualità. Nell'ultima sezione verrà esaminato un sistema per la misurazione della qualità traduttiva (*Translation Quality Index*) che sta alla base di quello in uso presso Lionbridge, per poi ipotizzare una sua applicazione in un sistema di misurazione che quantifichi i livelli di qualità offerti durante l'intero ciclo di localizzazione.

2. La qualità traduttiva nella localizzazione

Anche se il rapporto tra localizzazione e traduzione non è stato ancora definito in maniera univoca, la traduzione viene per lo più considerata come parte inte-

3 Illustrato molto sinteticamente, il LEO Process è organizzato partendo dall'unità "progetto". Per ciascun progetto sono indicate delle "Project Activities" a loro volta suddivise in fasi ("Initiating", "Planning", "Executing" e "Closing"). Le attività vengono integrate con i passaggi specifici (*tasks*) del processo funzionale di ciascuna divisione ("Desktop Publishing", "Engineering" e "Language") che possono essere obbligatori o facoltativi a seconda dell'entità del progetto.

grante di quei processi interconnessi che vanno sotto il nome di GILT (Globalization, Internationalization, Localization, Translation), rappresentati come cerchi concentrici dei quali la traduzione è quello più interno (Dunne 2006a: 5; O'Hagan 2006: 39). Una diversa prospettiva considera invece traduzione e localizzazione come sottoinsiemi indipendenti all'interno della Globalizzazione "aventi soltanto un certo grado di sovrapposizione" (Scarpa 2008: 295) o più in generale come due attività parallele la cui interazione dipende dalla natura del singolo progetto (Drouin 2006: 49). A prescindere dalla posizione reciproca, è tuttavia innegabile la presenza di contatto tra i due processi che, nella forma più elementare, vede la traduzione come una tappa del "macro-processo" di localizzazione.

Il discorso fatto in generale sulla localizzazione come processo può essere dunque trasposto anche alla traduzione, vista come un processo la cui bontà dipende dalla qualità del suo prodotto. A questo proposito merita richiamare la distinzione fatta da Schnitzlein (2003: 4, citato in Wright 2006: 254-255) tra "process quality" e "product quality" nella valutazione delle traduzioni:

> Process quality in the translation industry refers to the quality of the processes and operations that take place from the release or acceptance of a translation order to the delivery of the requested product. In contrast, product quality comprises the quality of the translation product, which can further be differentiated in terms of formal product quality and linguistic product quality.

Quelli che Wright (2006: 258ss) definisce "process standards for the language industry" comprendono le norme DIN 2345 e ON D 1200 e alcuni standard ASTM (American Society for Testing and Materials) che definiscono procedure contrattuali, indicandone gli aspetti di maggior rilievo, senza però avere un carattere prescrittivo: saranno le parti contraenti a selezionare quelli più appropriati alle proprie esigenze. Questa libertà va però limitata dalla considerazione che la traduzione "should, and now could, be considered as a production process, by the same standards of common business" (Muzii 2006: 21), il che presuppone la ripetibilità e riproducibilità del processo traduttivo affinché più prodotti (traduzioni) possano essere confrontati tra loro. Presso Lionbridge si cerca di garantire queste caratteristiche attraverso il LEO Process specifico per l'area "Language", dove vengono descritti i passaggi che il Language Lead[4] e/o il Project Manager sono tenuti a rispettare nella gestione della componente linguistica del progetto e che in certi casi prevedono il coinvolgimento diretto di altre figure quali revisori, esperti di Quality Assurance[5] e i clienti stessi. Nella "catena

4 Tra le competenze del Language Lead rientrano le attività relative alle questioni linguistiche e terminologiche, compresa la stesura delle istruzioni per i traduttori, e controlli di qualità. Si veda in merito anche la descrizione che Muzii (2007: 71) dà del profilo professionale del "Language Specialist".

5 L'assicurazione della qualità (QA) racchiude tutte le attività (di pianificazione e controllo) e gli eventuali standard applicati al processo produttivo per garantire al cliente il raggiungimento degli obiettivi di qualità concordati.

alimentare della localizzazione" (DiFranco 2006: 47), una società come Lionbridge si colloca tra il cliente che dà in outsourcing il progetto di localizzazione e i *vendor* (nel caso dell'attività di traduzione si tratterà di traduttori freelance o società di traduzione con propri freelance) ai quali Lionbridge a sua volta appalta le traduzioni, svolgendo internamente solo le operazioni di gestione della qualità. In quanto intermediario tra il cliente e i vendor, la società di localizzazione svolge una revisione del testo sia *dopo* la consegna da parte del vendor, che *prima* della consegna al cliente, rispettivamente "identificazione" e "correzione" degli errori (Scarpa 2008: 221-222).

Se la traduzione viene vista come un processo produttivo, quindi sottoposto ai principi del TQM, anche l'output (il testo tradotto) va inserito in questa prospettiva, in base alla quale un prodotto dovrebbe essere privo di difetti (*defect free*). Se consideriamo gli errori di una traduzione come "difetti" del prodotto, allora la qualità si esprime in termini di assenza di errori (*error free*). Il vantaggio di questo tipo di approccio è di consentire una quantificazione degli errori (come avviene per i difetti di un prodotto), cioè una misurazione della qualità di una "traduzione-prodotto". Il problema a questo punto è definire cosa costituisce un errore e quali sono i criteri di valutazione di una traduzione dai quali si ricavano le relative categorie di errore. In generale si indica come *quality metrics* tutto ciò che consente una misurazione della qualità, ovvero "quantitative quality measurement procedures [...that] yield formal quantifiable numerical values by providing lists of critical characteristics, which are weighted numerically in order to objectify any errors that may be present" (Wright 2006: 259). Le *metrics,* per essere efficaci, oltre a essere ripetibili e riproducibili, devono anche essere appropriate, affidabili, obiettive e misurabili – in una parola: *oggettive*. La traduzione è però un "prodotto intellettuale" e in quanto tale è "a complex, heterogeneous one, not a physical unit [...] each part of which can be replicated exactly" (Williams 2009: 7), dato che la personalità del traduttore e la soggettività del processo ermeneutico influiscono sull'esito della traduzione, così come la qualità e la valutazione di un testo tradotto tendono a essere altrettanto soggettive per gli stessi motivi (Muzii 2006: 18; Schiaffino & Zearo 2006: 53). Nonostante le difficoltà dichiarate, si è cercato nel tempo di sviluppare dei sistemi che possano rendere (almeno parzialmente) oggettivamente quantificabile la qualità di una traduzione. Tra le *Translation Quality Metrics* (non specifiche per la localizzazione), Wright (2006: 259ss) ricorda lo standard SAE J2450, il sistema a punti dell'ATA (American Translators Association) denominato Framework for Standard Error Marking e il modello di QA della LISA (Localization Industry Standards Association).

In ambito traduttivo esistono dei criteri qualitativi generali per valutare il testo tradotto in un contesto professionale, l'adeguatezza e l'accettabilità, che a loro volta vengono inglobati in un unico criterio di valutazione di matrice funzionalista, il cosiddetto *fitness for purpose* ("idoneità allo scopo concordato") (Muzii 2006: 20; Scarpa 2008: 211-212). Per quanto riguarda più da vicino la localizzazione, ferma restando l'idoneità allo scopo, i criteri di qualità traduttiva (sia formale che linguistica) più ricorrenti sono la completezza, l'uniformità e la cor-

rettezza stilistica e terminologica, l'efficacia comunicativa, il rispetto delle istruzioni, l'efficienza, la funzionalità, nonché il criterio del grado di adattamento ai vari aspetti della cultura di arrivo.

A questo proposito va fatta una precisazione sulla differenza tra la localizzazione di prodotti software in senso stretto (quella "tradizionale") e quella di contenuti web che Esselink (2006: 29) definisce dal punto di vista del traduttore rispettivamente come "software localization with a strong focus on technical skills and technical complexity" e "content localization with a strong focus on linguistic skills and technical simplicity", in cui la componente culturale ha un ruolo centrale (Monti 2007: 190). Palumbo (1999: 193-194) documenta con degli esempi concreti l'adattamento culturale nella localizzazione dei prodotti software, in particolare della documentazione per l'utente dall'inglese in italiano. Oggi tuttavia i redattori tecnici a tempo pieno stanno scomparendo e soprattutto le società medio-piccole si trovano a dover affidare la stesura (o *ri*scrittura) della documentazione ai tecnici software che spesso non hanno le competenze adeguate (Bass 2006: 74). Questa situazione viene ben riassunta da Pym (2002: 169) quando afferma che il mittente è costituito da un "team of rewriters" che scrive per un destinatario diventato un'astrazione delle caratteristiche di un mercato specifico ("type-description of a locale"), il che porta a quella che Pym chiama "dehumanizing tendency of localization discourse" (Pym 2001).

Presso Lionbridge la valutazione della qualità di una traduzione-prodotto spetta a diverse figure (Language Lead, revisore del cliente, esperto di QA, revisore della divisione indipendente di Lionbridge denominata LQS – *Language Quality Services*) a seconda dei requisiti specifici del progetto, della fase di traduzione e del cliente. Lionbridge dispone inoltre di un proprio sistema per la misurazione della qualità della traduzione-prodotto ricevuta dai vendor, la *Language Quality Inspection* (LQI), che fa parte del processo generale di assicurazione della qualità linguistica della società (*Language Quality Assurance*). Prima di effettuare o richiedere un controllo LQI, il Project Manager o il Language Lead devono innanzitutto verificare se si è in presenza delle giuste condizioni,[6] quindi stabilire in che fase del processo di localizzazione vada effettuato il controllo (di norma il prima possibile) e l'entità dello stesso in termini di volume delle parole (*sample size*), compatibilmente con i tempi e il budget a disposizione. Il controllo vero e proprio viene portato a termine da uno degli specialisti di LQI, appositamente formati per questo tipo di QA. Il controllo LQI è un esempio di controllo a campione (*Quality Assurance*) che si contrappone a quello integrale del testo (*Quality Control*[7]), effettuato automaticamente dai TQA tool (*Translation Quality*

6 Di norma si richiede un LQI in caso di acquisizione di un nuovo cliente o di un nuovo vendor. Altre motivazioni possono essere progetti con volumi ingenti da tradurre, contenuti sensibili, lamentele da parte di un cliente o performance sotto la media di un particolare vendor.

7 La distinzione tra QA e QC qui usata è ripresa dal modello LISA, dal momento che l'accezione dei termini non è ancora standardizzata, come dimostra l'incongruenza nel nome "Translation Quality *Assurance* Tool".

Assurance Tool) che identificano errori quali incoerenze, non conformità, omissioni, formattazione, punteggiatura e valori numerici (Makoushina 2008). Anche se l'utilizzo di questi tool non è ancora privo di problemi,[8] i TQA tool si dimostrano molto utili per i controlli della coerenza terminologica. Tra i tool di questo tipo in uso presso Lionbridge vanno ricordati il comando Quality Assurance Tool (QAT) inserito come funzionalità nel programma di traduzione assistita Logoport e il software Linguistic Toolbox. Logoport è un software per la traduzione assistita sviluppato internamente da Lionbridge e impostato sulla condivisione delle memorie di traduzione e sul loro aggiornamento in tempo reale. Il comando QAT consente di selezionare i tipi di controllo che si vogliono eseguire contemporaneamente su uno o più file tradotti: spazi consecutivi, valori numerici, omissioni, punteggiatura a fine segmento e controllo dei tag. Il Linguistic Toolbox (LTB) è concepito per eseguire controlli linguistici più avanzati (anche terminologici) su file monolingui e bilingui di diverso formato senza limitazioni dettate dalla lingua o dalla coppia di lingue. Offre una vasta gamma di funzioni e consente di creare regole *ad hoc* per verifiche ancora più mirate.

3. Il Translation Quality Index

L'origine della scheda di LQI va ricondotta alla ricerca di Schiaffino e Zearo[9] volta allo sviluppo di un sistema di misurazione della qualità della traduzione-prodotto per verificare e migliorare le procedure di gestione e controllo della qualità. Il risultato di questa ricerca è il *Translation Quality Index* (TQI), un punteggio (da 0 a 100) ottenuto dalla rigorosa applicazione di una scheda di QA, che indica la qualità di una data traduzione (Schiaffino & Zearo 2003) e che viene calcolato individuando una quantità campione di parole e considerando il numero di punti errore presenti nella stessa (quanto più il TQI si avvicinerà a 100, tanto migliore sarà la qualità della traduzione). I parametri di TQI possono essere adattati a seconda delle lingue considerate e in base a specifiche esigenze del cliente: il TQI consente per es. di fissare un punteggio minimo che rappresenta la sufficienza di una traduzione (*pass/fail result*). Sulla base di studi campione condotti internamente a Lionbridge (Zearo 2005) si è calcolato che la percentuale di errori di una traduzione (*error rate*) consegnata alla società raramente supera la soglia del 5% e di conseguenza gli sforzi sono volti al miglioramento (riduzione) di questa percentuale. Ecco perché il punteggio di TQI viene attribuito a quelle traduzioni il cui error rate è compreso tra 0 e 5%.

Schiaffino e Zearo (2006) specificano tre categorie di errore: i) "errori di significato" in cui rientrano tutti gli errori individuabili a livello interlinguistico tra

8 Si veda a questo proposito per es. Gerasimov (2007: 22).

9 Entrambi laureati della SSLMIT di Trieste, sia Riccardo Schiaffino che Franco Zearo svolgono da anni la loro attività lavorativa negli Stati Uniti, il primo come Translation Service Provider e il secondo come Worldwide Director of Language Management presso la società di localizzazione Lionbridge Technologies Inc.

testo di partenza e testo di arrivo; ii) "errori di forma" individuabili da un controllo intralinguistico del testo di arrivo; iii) "errori di conformità" che comprendono quegli errori legati alle specifiche richieste del cliente, per es. stilistiche o terminologiche. Queste categorie rispecchiano le tipologie di errore indicate da Marcelli (2003: 78) relativamente alla localizzazione di software: errori di accuratezza, errori linguistici ed errori di coerenza. A ciascun errore va poi attribuito un livello di gravità (critico, grave, lieve) a cui viene fatto corrispondere un punteggio ponderato in base alla gravità, pari a un minimo di 1 per gli errori lievi. La gravità di un errore non viene stabilita dalla categoria di appartenenza, bensì in base agli effetti (negativi) che esso ha sulla funzionalità del prodotto o sulla sua commerciabilità (Marcelli 2003: 79-81) e in particolare in base al parametro della visibilità (Scarpa 2008: 237-238; Schiaffino & Zearo 2005). Nella scheda è inoltre prevista la voce *preferential* per indicare gli errori non oggettivi,[10] che tuttavia non viene tenuta in considerazione nel calcolo del punteggio. Oltre alle tre categorie di errore summenzionate ("Accuracy", "Language", "Compliance") nella scheda vengono anche inserite le voci "Terminology" e "Style" e le categorie "Functional", cioè gli errori non linguistici (formattazione, testo nascosto, tags, link, indici, tabelle e spazi) e "Regional", ovvero gli errori relativi ai *country standards,* cioè alle unità di misura e altri adattamenti necessari per il *locale* specifico. Dopo aver inserito i dati relativi agli errori, il foglio di calcolo produrrà il punteggio di TQI in base al quale si può dare una "nuova" definizione di traduzione corretta, cioè "a translation with no errors or where total error points result in a Translation Quality Index above the desired threshold" (Schiaffino & Zearo 2003). Una volta in possesso dei punteggi di qualità relativi a più traduzioni (per es. diverse coppie di lingue per uno stesso cliente), è opportuno ricorrere a strumenti statistici per analizzare i dati raccolti, stabilire se il processo traduttivo dà i risultati attesi (cioè se i valori rientrano nel limite precedentemente fissato) e intervenire in maniera mirata dove necessario.

Esistono dei limiti intrinseci al sistema di TQI evidenziati dai suoi stessi autori[11] ai quali si potrebbero aggiungere delle obiezioni riguardanti la classificazione "minimalista" degli errori. Su questo aspetto va però precisato che la scelta delle categorie di errore è dichiaratamente limitata a quelle cosiddette "Critical-to-Quality", in quanto "a precise classification of translation errors [...] is often unnecessary in a business environment" (Schiaffino & Zearo 2005), affermazione che trova conferma in Wright (2006: 261) secondo cui "the set of criteria selected for any metric should adhere to the '*necessary and sufficient*' rule in order

10 Il sistema di TQI considera la segnalazione una preferenza stilistica (e non un errore) se il revisore risponde affermativamente alle seguenti domande: i) è grammaticalmente corretto?; ii) la traduzione è accurata?; iii) la traduzione rispetta il glossario, la guida di stile, le linee guida e le istruzioni del cliente? (Schiaffino & Zearo 2005).

11 Il TQI è concepito per misurare errori concreti e non si presta a essere impiegato in testi di natura eccessivamente creativa, come quelli di marketing. Inoltre, i risultati possono essere poco attendibili se il campione analizzato non è sufficientemente rappresentativo.

to assure adequate checking without incurring excessive cost and effort".[12] Come accennato in precedenza, ci sarà inevitabilmente una componente soggettiva in questo tipo di misurazione della qualità, che rappresenta comunque solo una componente di un intero sistema. L'obiettivo è ottenere "a *satisfactory* measurement of translation quality"[13] (Schiaffino & Zearo 2002), in linea con l'efficienza richiesta nell'industria, che permetta di migliorare il servizio offerto eliminando i "difetti" e contribuisca a mantenere e/o migliorare gli standard di qualità.

Avendo parzialmente risolto il problema di una valutazione oggettiva della componente traduttiva, sarebbe pensabile costruire una griglia per confrontare le misurazioni della qualità relative al macro-processo di localizzazione sulla base di quella proposta da Brooks (2000) per la componente "uscite finanziarie". Riuscendo a raccogliere valori quantificati sia sui livelli di qualità dei singoli processi di cui si costituisce il ciclo di localizzazione, che su quelli relativi all'internazionalizzazione (anche grazie alle GMX della LISA – *GILT Metrics eXchange*) si potrebbe verificare quali sono le aree più problematiche in termini di qualità degli output, nonché stabilire se eventuali abbassamenti di qualità sono stati introdotti durante il processo di localizzazione o se erano già presenti nel materiale di partenza. Queste informazioni sarebbero utili in caso di un "mixed-sourcing model" o in caso di outsourcing completo. Dunne (2006b: 100) afferma che, rispetto a un processo produttivo (per es. manifatturiero), nella localizzazione vi è una differenza fondamentale nel rapporto client-vendor in quanto "the organization does not contract with a client to *produce* a product, but rather to *adapt* an *existing* product".[14] Le "materie prime" sono infatti fornite direttamente dal cliente e non da terzi, e dunque la società di localizzazione non solo ha poca autonomia sul materiale di partenza ma non ha neanche mezzi per misurarne la qualità. Un altro problema frequente riguarda la definizione dei requisiti di qualità per un progetto da parte di un cliente che non è in grado di indicare cosa intenda per "qualità" (Koo & Kinds 2000: 156) o non ha le competenze adeguate e quindi si affida alle società di localizzazione per avere servizi di qualità. In una situazione ideale, il cliente fornisce precise istruzioni in merito alle sue aspettative, la società di localizzazione le recepisce, le riformula adeguatamente in forma di istruzioni e le inoltra al vendor che a sua volta deve recepire e rispettare le indicazioni ricevute. L'esperienza quotidiana mostra però che i fattori di disturbo sono molteplici, a cominciare dalla sovrapposizione tra la fase di sviluppo dei prodotti da localizzare e l'inizio della fase di traduzione (conseguenza diretta del *simship*[15]), difficoltà tecniche dei vendor con i software, assenza di riferimenti precisi o incongruenze negli stessi, mancato

12 Enfasi nell'originale.
13 Enfasi aggiunta.
14 Enfasi nell'originale.
15 Fusione dei termini "simultaneous shipment", per indicare la distribuzione contemporanea di tutte le versioni localizzate del prodotto, arrivando ad annullare il delta (espresso in numero di giorni) tra la distribuzione del prodotto nel Paese di origine (per es. Stati Uniti) e negli altri Paesi.

rispetto delle istruzioni o istruzioni poco chiare. Infine, oltre al problema riguardante i redattori tecnici citato precedentemente, va sottolineato che *case studies* (per es. Brooks 2000; Cheng 2000) hanno evidenziato che molte difficoltà nella localizzazione derivavano da insufficiente internazionalizzazione del prodotto iniziale soprattutto da un punto di vista tecnico.

4. Conclusioni

Partendo dalla localizzazione vista come un processo produttivo, si è voluto esaminare più nel dettaglio la fase di traduzione e il relativo sistema di gestione della qualità, richiamandosi direttamente alla realtà di Lionbridge Technologies Inc. Si è quindi cercato di individuare dei criteri per la valutazione della qualità traduttiva nell'ambito specifico della localizzazione, arrivando alla conclusione che tali criteri rappresentano una versione "ridotta" o comunque semplificata dei criteri di valutazione delle traduzioni adottati in altri contesti. Sulla base di tali criteri è stato poi presentato un sistema per arrivare a rendere misurabile la qualità di una traduzione (il TQI), permettendo di superare un importante ostacolo al controllo qualitativo dei processi compresi nella localizzazione. Su queste basi è pensabile sviluppare un sistema di monitoraggio della qualità integrato (comprendente cioè sia gli aspetti della localizzazione che quelli dell'internazionalizzazione) per individuare le aree problematiche in termini di qualità, facilitare l'intervento correttivo mirato e arrivare all'eliminazione dei *defects* nell'ottica del TQM.

Richiamando l'affermazione di Dunne (2006a: 6) secondo cui la buona riuscita dei progetti di traduzione e di localizzazione è strettamente legata all'attuazione di strategie di internazionalizzazione, risultanti a loro volta dall'adesione della società a strategie di globalizzazione, si è voluto anche porre l'accento sull'importanza di individuare tempestivamente gli eventuali problemi presenti nel *source material* fornito dal cliente. Riuscendo a quantificare e confrontare tra loro i livelli di qualità all'interno del sistema integrato si potrebbe affrontare il problema in modo mirato, riducendo tempi e costi di produzione e aumentando così l'efficienza dell'intero sistema.

Riferimenti bibliografici

Bass S. (2006) "Quality in the real world", in *Perspectives on Localization*. Ed. by K.J. Dunne, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins, pp. 69-94.

Beninatto R.S. & Kelly N. (2009) "Ranking of top 30 language services companies", Common Sense Advisory, http://www.commonsenseadvisory.com (consultato il 20.08.2009).

Brooks D. (2000) "What price globalization? Managing costs at Microsoft", in *Translating into Success*. Ed by R.C. Sprung, ATA Scholarly Monograph Series, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins, pp. 43-57.

Cheng S. (2000) "Globalizing an e-Commerce web site", in *Translating into Success*. Ed by R.C. Sprung, ATA Scholarly Monograph Series, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins, pp. 29-42.

DiFranco C. (2006) "Localization cost", in *Perspectives on Localization*. Ed. by K.J. Dunne, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins, pp. 47-66.

Drouin P. (2006) "Training for localization (replies to a questionnaire)", in *Translation Technology and its Teaching*. Ed. by A. Pym, A. Perekrestenko & B. Starink, Tarragona, ISG, Universitat Rovira i Virgili, pp. 49-53.

Dunne K.J. (2006a) "A Copernican revolution", in *Perspectives on Localization*. Ed. by K.J. Dunne, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins, pp. 1-11.

Dunne K.J. (2006b) "Putting the cart behind the horse. Rethinking localization quality management", in *Perspectives on Localization*. Ed. by K.J. Dunne, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins, pp. 95-117.

Esselink B. (2000) *A Practical Guide to Software Localization*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.

Esselink B. (2003) "Localisation and translation", in *Computers and Translation: A Translator's Guide*. Ed. by H. Somers, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins, pp. 67-86.

Esselink B. (2006) "The evolution of localization", in *Translation Technology and its Teaching*. Ed. by A. Pym, A. Perekrestenko & B. Starink, Tarragona, ISG, Universitat Rovira i Virgili, pp. 21-29.

Gerasimov A. (2007) "A comparison of translation QA products", *Multilingual Computing*, January/February, pp. 22-25.

Koo S.L. & Kinds H. (2000) "A Quality-Assurance Model for language projects", in *Translating into Success*. Ed by R.C. Sprung, ATA Scholarly Monograph Series, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins, pp. 146-157.

Makoushina J. (2008) "A comparison of eight quality assurance tools", *Multilingual Computing*, June, pp. 52-56.

Marcelli G.G. (2003) "The issue of quality in translation and localization: commercial constraints and variables", in *Quality Issues in Translation*. Ed. by S. Cunico & B. Rodríguez de Céspedes, School of Languages and Area Studies, University of Portsmouth, pp. 69-83.

Monti J. (2007) "Localizzazione: il ruolo e i saperi della traduzione", in *I saperi del tradurre. Analogie, affinità, confronti*. A cura di C. Montella & G. Marchesini, Milano, FrancoAngeli, pp. 173-197.

Muzii L. (2006) "Quality assessment and economic sustainability of translation", *Rivista Internazionale di Tecnica della Traduzione/International Journal of Translation*, 9, pp. 15-37.

Muzii L. (2007) "La localizzazione del software", in *Tradurre: for-*

mazione e professione. A cura di M.T. Musacchio e G.H. Sostero, C.L.A., Università degli Studi di Padova, Padova, CLEUP, pp. 69-80.

O'Hagan M. (2006) "Training for localization (replies to a questionnaire)", in *Translation Technology and its Teaching*. Ed. by A. Pym, A. Perekrestenko and B. Starink,
Tarragona, ISG, Universitat Rovira i Virgili, pp. 39-43.

Palumbo G. (1999) "La localizzazione dall'inglese in italiano dei prodotti software: problemi e tendenze", *Rivista Internazionale di Tecnica della Traduzione / International Journal of Translation*, 4, pp. 179-198.

Pym A. (2001) "Localization and linguistics". Intervento alla SLE conference (Leuven, 28-31 agosto), http://www.tinet.org/-apym/on-line/translation/loclinguistics.pdf.

Pym A. (2002) "Localization and the dehumanization of discourse", *The Linguist*, 41:6, pg. 168-170.

Scarpa F. (2008) *La traduzione specializzata. Un approccio didattico professionale*. Seconda edizione, Milano, Hoepli.

Schiaffino R. & Zearo F. (2002) "The measurement of quality in translation using statistical methods". Intervento alla 43° ATA Annual Conference (Atlanta, 6-9 novembre), http://www.translationquality.com/files/QualityMeas2002.pdf.

Schiaffino R. & Zearo F. (2003) "Measuring quality in translation. The Translation Quality Index and other methods". Intervento alla 44° ATA Annual Conference (Phoenix, 5-8 novembre), http://www.translationquality.com/files/QualityMeas2003.pdf.

Schiaffino R. & Zearo F. (2005) "Translation quality measurement in practice". Intervento alla 46° ATA Annual Conference (Seattle, 9-12 novembre), http://www.translationquality.com/files/TQM_Proceedings.pdf.

Schiaffino R. & Zearo F. (2006) "Developing and using a Translation Quality Index", *Multilingual Computing*, July/August, pp. 53-58.

Schnitzlein M. (2003) *Zum Aussagewert von Qualitätsnormen und Qualitätssicherungssystemen für die Translationsqualität – eine exemplarische Analyse*. Diplomarbeit, Applied Linguistics and Translation/Interpreting, Saarbrücken, Universität des Saarlandes.

Williams M. (2009) "Translation Quality Assessment", *Mutatis Mutandis*, 2:1, pp. 3-23.

Wright S.E. (2006) "The creation and application of language industry standards", in *Perspectives on Localization*. Ed. by K.J. Dunne, Amsterdam/ Philadelphia, John Benjamins, pp. 241-280.

Zearo F. (2005) "Measuring language quality with the Translation Quality Index. A real world case study of language QA at Lionbridge". Intervento alla Localization World Conference "Translation and Technology" (Seattle, 25-27 ottobre), http://www.translationquality.com/files/MeasuringLanguageQualityWith_TQI.pdf.