

Alma Mater Studiorum Università di Bologna

SCUOLA DI LINGUE E LETTERATURE, TRADUZIONE E INTERPRETAZIONE

Sede di Forlì

Corso di Laurea magistrale in Interpretazione (classe LM-94)

TESI DI LAUREA

In

Teoria dell'Interpretazione

La Qualità in Interpretazione

CANDIDATO
Stefania Bua

RELATRICE
Prof.ssa MariaChiara Russo

CORRELATRICE
Prof.ssa Francesca LaForgia

Anno Accademico 2014/2015

Sessione I

A te

Indice

Introduzione	11
Capitolo 1	
La Qualità: un'entità indefinibile	15
1.1 La Qualità negli studi di interpretazione: sulle tracce dei pionieri	23
1.1.1 Hildegund Bühler	25
1.1.2 Ingrid Kurz (1989)	27
1.1.3 Daniel Gile	28
1.1.4 Ingrid Kurz (1993)	29
1.1.5 Stefano Marrone	31
1.1.6 Anna-Riita Vuorikoski	32
1.1.7 Andrzej Kopczynski	33
1.1.8 Peter Moser	34
1.1.9 Maurizio Viezzi	36
1.1.10 Barbara Moser-Mercer	37
1.1.11 Ángela Collados Aís	38

Capitolo 2

Materiale e Metodologia	41
2.1 La selezione e la classificazione delle pubblicazioni	42
2.2 Osservazioni sulle pubblicazioni	66
2.3 Ricerca quantitativa o qualitativa?	73

Capitolo 3

Studi sulla Qualità	79
3.1 La Qualità in interpretazione di conferenza: studi quantitativi	79
3.2 La Qualità per gli interpreti dei congressi di medicina in Spagna	84
3.3 Il CTS viennese e il progetto QuaSI	87
3.3.1 Il sondaggio AIIC	89
3.3.2 Due visioni a confronto	94
3.3.3 Il parametro ‘scorrevolezza’	98
3.3.4 Il parametro ‘intonazione’	100
3.3.5 L’inglese come lingua franca e l’impatto sulla Qualità	101
3.4 Riflessioni sugli studi quantitativi analizzati	103
3.5 La Qualità in interpretazione di comunità: ricerche quali-quantitative	104

3.5.1 L'interpretazione di comunità	105
3.5.2 L'interpretazione di comunità nel Regno Unito	108
3.5.2.1 Il binomio Affidabilità e Qualità	110
3.5.3 L'interpretazione di comunità in ambito giuridico in Finlandia	113
3.5.4 La testimonianza del personale sanitario degli Emirati Arabi Uniti	119
3.5.5 Riflessioni sulla Qualità nell'interpretazione di comunità	124
3.6 La Qualità nell'interpretazione per i media	125
3.6.1 L'interpretazione per i media	125
3.6.1.1 L'interpretazione nelle conferenze – stampa della Formula Uno	127
3.6.1.2 Due contributi ispirati al CorIT	130
3.6.1.3 <i>Backstage</i> e visibilità: l'impatto sulla Qualità	131
3.6.1.4 Qualità come <i>topical coherence</i>	134
3.7 L' <i>ars rhetorica</i> dell'interprete in TV	137
3.8 Riflessioni sulla Qualità nell'interpretazione per i media	139
3.9 Studi sulla Qualità condotti fuori dall'Europa: la voce dell'Oriente	141
3.9.1 La Cina	141

3.9.2 Hong-Kong e l'impatto dell'accento non-nativo	146
3.9.3 L'interpretazione di comunità in ambito medico in Giappone: un approccio linguistico all'analisi della Qualità	152
3.10 Riflessioni sui contributi orientali	158
Conclusioni	161
Bibliografia	165
Sitografia	173
Indice delle figure	175
Abstract	177
Resumen	179
Ringraziamenti	181
Appendice	183

La Qualità si vede con la coda dell'occhio

(Pirsig 2003: 328)

Introduzione

Questa tesi si propone di passare in rassegna gli articoli scritti nell'arco dell'ultimo decennio, ovvero dal 2004 al 2014, sulla questione della Qualità in Interpretazione, con lo scopo di tracciare una panoramica relativa agli ultimi progressi compiuti nel suddetto campo d'indagine.

La volontà di esaminare la tematica della Qualità trova la sua giustificazione nel profondo interesse personale maturato nei confronti dell'argomento sin dall'inizio del percorso accademico nel corso di Laurea in Interpretazione di Conferenza presso il Dipartimento di Interpretazione e Traduzione di Forlì, in particolare durante la frequenza delle lezioni di esercitazioni pratiche previste dal programma del corso di Teoria dell'Interpretazione al primo anno e delle lezioni di Interpretazione durante l'intero biennio.

Sin dall'inizio del lungo e faticoso percorso di formazione infatti, lo studente aspirante interprete si ritrova a dover fare i conti con una materia evanescente e sfuggente: la parola da interpretare.

Ardua impresa quella di dover interpretare la parola altrui, un testo che non è stato scritto di proprio pugno né scaturisce dai propri pensieri e che tuttavia bisogna sforzarsi di tradurre nella lingua d'arrivo nella maniera più "fedele" possibile, in modo che sia "fruibile" da parte del cliente, impegnandosi affinché la propria voce sia "piacevole" agli orecchi dell'ascoltatore. Si impara insomma sin da subito a puntare tutto sulla "Qualità". "Fedele", "fruibile", "piacevole", la "Qualità". Ma cosa si intende per tutto ciò? E soprattutto, che cos'è questa fantomatica Qualità a cui tutti alludono?

È pressoché impossibile riuscire ad evitare di porsi questi quesiti se si opera nel campo, a prescindere dal settore in cui si lavora, sia essa l'interpretazione di conferenza, quella di comunità o l'interpretazione per i media.

Negli anni gli studiosi hanno profuso molti sforzi per cercare di sviscerare tutti gli aspetti associati alla Qualità e numerosi sono stati gli studi ad essa dedicati.

Il presente lavoro, che costituisce un excursus sulla tematica attraverso le pubblicazioni apparse in seno agli *Interpreting Studies*, ne fornisce una trattazione ricca di sfaccettature, seppur parziale in quanto approfondisce solo alcuni tra i principali contributi redatti nel periodo preso in esame in lingua inglese, francese e spagnola.

E prende spunto dal pensiero filosofico per approdare via via su un terreno più pragmatico, in un viaggio all'insegna di un'analisi che prende l'avvio dall'annosa questione della definizione di Qualità e si articola in tre capitoli.

Il primo capitolo, offre una breve sintesi della riflessione filosofica sul concetto di Qualità, alla ricerca di una possibile definizione dello stesso, nonché un conciso excursus sugli studi più significativi che sono stati condotti su Qualità e interpretazione a partire dagli anni '80 del secolo scorso e che spesso rappresentano la genesi di molti dei contributi che sono stati prodotti negli anni successivi. Tali studi sono stati pertanto citati proprio per poter fornire un quadro che fosse il più completo e esaustivo possibile.

Il secondo capitolo contiene la descrizione del materiale e della metodologia di cui ci si è serviti per la redazione del presente lavoro, integrata da osservazioni riguardo le pubblicazioni selezionate e alcune prime riflessioni analitiche sulle stesse.

Il terzo capitolo è dedicato all'esposizione critica dei contributi selezionati.

In base alla prospettiva di analisi utilizzata dagli autori degli stessi per esaminare la Qualità, tali studi sono stati suddivisi in quattro gruppi.

I primi due includono gli studi condotti da una prospettiva professionale: uno relativo a ricerche di tipo quantitativo circa il punto di vista degli interpreti di conferenza e degli utenti riguardo i fattori che possono

incidere sulla Qualità; l'altro include invece una serie di ricerche principalmente di tipo qualitativo, o quali-quantitativo, che hanno sondato l'opinione sia di interpreti, professionisti e non, sia di utenti finali, riguardo la Qualità di interpretazioni autentiche nell'ambito dell'interpretazione di comunità.

Il terzo gruppo si compone di pubblicazioni redatte da una prospettiva accademica nell'ambito dell'interpretazione per i media.

Il capitolo si chiude con la disamina di alcuni studi condotti da ricercatori asiatici, al fine di evidenziare tendenze peculiari e di effettuare un confronto tra i filoni e le metodologie di ricerca orientali e occidentali.

Infine le Conclusioni nelle quali si fa il punto su quelle che possono considerarsi questioni su cui concordano gran parte degli studi e quelle che, invece, rimangono ancora aperte e che si auspica continueranno ad essere oggetto di indagini future.

Capitolo 1

La Qualità: un'entità indefinibile

Si direbbe che Robert M. Pirsig, nel suo *Lo Zen e l'arte della manutenzione della motocicletta*, abbia colpito nel segno:

La Qualità...Sappiamo cos'è, eppure non lo sappiamo. Questo è contraddittorio. Alcune cose sono meglio di altre, cioè hanno più Qualità. Ma quando provi a dire in che cosa consiste la Qualità astraendo dalle cose che la posseggono, paff, le parole ti sfuggono.

(Pirsig 2003:183)

Pochi concetti sono così complessi da definire come quello della Qualità *lato sensu*. Il dilemma è trasversale e prescinde dall'ambito in cui esso venga esaminato, sia che si tratti degli studi di interpretazione, come nel caso di questa tesi, o di qualunque altro settore di indagine. Nonostante innumerevoli tentativi compiuti nell'arco della storia, nessuno ha ancora fornito una soluzione al rompicapo e ad oggi non esiste definizione che si possa ritenere completa e valida per tutti i settori dell'attività umana, essendo ciascuna riconducibile a un punto di vista diverso.

Come Pirsig, verrebbe da chiedersi innanzitutto se dunque “[...]«Questa [...] indefinita “Qualità” esiste nelle cose che osserviamo?» [...] «O è soggettiva e esiste soltanto nell'osservatore?»[...]” (Pirsig 2003: 224).

Lo scrittore e filosofo statunitense svolge nel celebre libro sopraccitato un'analisi tra le più suggestive sul tema, in profonda sintonia con il genio ellenico, la quale trasporta il lettore indietro nei secoli, facendolo sentire come fosse anch'egli “un contadino nei sobborghi di Atene, che di tanto in tanto, e senza sorprendersi troppo, arando trova delle pietre con sopra strani disegni” (Pirsig 2003: 189), tasselli di un mosaico che pian piano va ricomponendosi.

Le sue riflessioni, veri e propri *Chautauqua*¹ come lui stesso le definisce, scavano in epoche arcaiche per attingere al pensiero degli antichi saggi del passato, alla ricerca di una spiegazione.

Ci si ritrova così catapultati in un mondo quasi onirico, in cui la realtà e la razionalità si fondono con la follia di una mente tanto brillante quanto delirante.

Il soliloquio di Pirsig sulla Qualità fonda le proprie radici in un tempo remoto, secoli prima che si cercasse di imbrigliarla in definizioni che si rifiutano di definirla, quando tutto era “Assoluto”.

Nella Grecia arcaica del VI secolo a.C., i primi filosofi erano convinti che esistesse una realtà unica ed eterna, da loro denominata *archè*, ossia il principio da cui tutto ha origine, “un principio immortale e universale nel mondo che li circondava, e questo ci permette di situarli in una categoria unica che si potrebbe chiamare categoria dei cosmologi” (Pirsig 2003: 355-356).

Fra di essi Talete, il quale individuava il principio universale nell’acqua; Anassimandro, che lo aveva ribattezzato *ápeiron*, principio infinito; Anassimene, che lo identificò nell’aria.

Fu poi la volta dei numeri, con i Pitagorici, e del fuoco e la legge dell’Uno con Eraclito.

Anassagora e i pluralisti furono i primi ad attuare una separazione nel mondo dell’ “Assoluto”, difendendo l’esistenza di molteplici principi.

Si faceva strada la concezione dualistica del mondo, la separazione tra sostanza e forma, tra soggetto e oggetto (Abbagnano-Fornero 2000).

Fu allora che l’ “Assoluto” e il “Relativo” si scinsero ed entrarono in scena nuove figure, portatrici di un’inedita concezione del mondo:

La soluzione dei cosmologi venne da una direzione del tutto nuova, grazie a un gruppo che agli occhi di Fedro era quello dei primi umanisti. [...] Erano questi i famosi insegnanti di «saggezza», i sofisti dell’antica Grecia.

(Pirsig 2003: 356).

¹ Nella tradizione americana, “una serie di conversazioni popolari intese a edificare e divertire, a migliorare l’intelletto e a portare cultura e illuminazione alle orecchie e ai pensieri degli ascoltatori” (Pirsig 2003: 18)

Filosofi, educatori, insegnanti, retori, poeti, cosmologi, critici, numerosi sono gli epiteti attribuiti, nell'arco della storia, ai Sofisti.

Quegli uomini [...] che ci si presentano come rappresentanti non di una singola scienza particolare, ma della cultura in generale, che stanno con un piede nella retorica e con l'altro nella filosofia, che a un tempo sono grammatici e filosofi, virtuosi della parola e campioni dell'illuminismo, per metà scienziati e per metà giornalisti – noi li chiamiamo sofisti.

(in Untersteiner e Battezzatorre 2009:68)

I Sofisti furono innanzitutto figli del loro tempo.

Apparsero un secolo più tardi rispetto ai cosmologi, nell'epoca che va dall'anno 500 e termina nel 400 a.C., in un momento in cui la penisola ellenica, culla della filosofia occidentale, fu teatro di importanti cambiamenti socio-politici che divennero i presupposti di una potente fioritura culturale ed artistica.

Un'era di transizione per una società che fino ad allora era stata monarchica, poi aristocratica fino a diventare democratica.

Tale clima fu terreno fertile per lo sviluppo e la diffusione della dottrina filosofica che rappresentò una vera e propria rottura con gli schemi precedenti: la Sofistica appunto (Vignali 2006: 21-25).

Per la prima volta, tutto ciò che da sempre era stato considerato appannaggio della nobiltà, per mere questioni di discendenza, (credito, rispettabilità, autorità) si estendeva anche alla borghesia. L'avvento della democrazia rese anacronistico il binomio prestigio sociale–aristocrazia e il potere cessò di essere retaggio della stirpe per vincolarsi bensì alla capacità del singolo di dimostrare il merito della propria persona, non più riconducibile all'appartenenza ad un illustre lignaggio.

In particolar modo, iniziò ad assumere una certa rilevanza l'abilità oratoria, il livello di destrezza nell'uso della parola durante le pubbliche assemblee, in seno alle quali venivano prese le decisioni più importanti. Da tale capacità derivava infatti la quantità di potere, in particolare di matrice politica, che si era in grado di concentrare e che avrebbe permesso di detenere il controllo

sull'amministrazione delle città greche. Per chiunque aspirasse ad influenzare l'opinione pubblica, determinando così il voto della massa e dominando la scena politica della città, diventare maestri nell'*ars rhetorica*, ovvero l'arte del persuadere con la parola, era *condicio sine qua non*.

I Sofisti, sfruttando appieno il loro infinito sapere, furono capaci di accogliere e soddisfare i bisogni della nuova società che si andava via via plasmando. Principalmente attivi ad Atene, ma viaggiando di città in città, offrivano, dietro compenso, lezioni di retorica e dialettica a chiunque fosse interessato ad apprendere con lo scopo di imparare a difendere le proprie idee, riuscire a persuadere il proprio interlocutore della fondatezza della propria opinione o viceversa della mancanza di fondamento di quella altrui, elevando così il proprio status sociale.

Ciò che veniva insegnato era *l'areté*, ovvero la virtù, non più identificata nella potenza fisica o nel valore morale dell'individuo, bensì intesa come sinonimo di eccellenza. Forti della convinzione che tutti la possedessero naturalmente, e che potesse essere sviluppata attraverso la formazione.

Per la prima volta veniva messo in discussione il concetto che la virtù fosse qualcosa di elitario, sostenendo che potesse essere insegnata a tutti.

Studiosi e filosofi, sia nel passato che in età contemporanea, hanno avanzato numerose critiche nei confronti dei Sofisti. Alcuni ne hanno elogiato l'operato, mentre altri, primo fra tutti Socrate, si sono accaniti contro di essi tacciandoli di essere stati nient'altro che dei volgari trafficanti di sapienza.

In realtà la Sofistica rappresentò un vero e proprio spartiacque nella storia della filosofia occidentale, che era ormai giunta ad una condizione di stasi riguardo l'indagine dei fenomeni naturali.

I Sofisti, dal canto loro, si imposero come dei grandi innovatori decidendo di volgere lo sguardo verso un altro orizzonte fino ad allora del tutto inesplorato, quello umanistico, e di fare dell'uomo il principale oggetto delle proprie riflessioni (Vignali 2006: 34-36).

Protagora di Abdera, nato nell'omonima località della Tracia e vissuto intorno al 490 a. C. (Abbagnano-Fornero 2000), fu probabilmente il più noto dei Sofisti, essendo passato alla storia come il maggiore esponente di quella corrente.

Fu proprio lui ad elaborare il concetto-chiave che si è rivelato a Pirsig come la chiave di volta nella sua trattazione sulla Qualità.

Degli scritti di Protagora ci sono pervenuti solo dei frammenti, tuttavia il contenuto può essere ricostruito sulla base di quanto documentato nelle opere di Platone.

Così, nelle pagine di uno dei suoi *Dialoghi* più famosi, il *Teeteto*, scopriamo che Protagora eleggeva "l'uomo misura di tutte le cose":

[...] ciascuno di noi è misura delle cose che sono e di quelle che non sono, ma siamo immensamente differenti l'uno dall'altro proprio per questo, che per uno appaiono e sono certe cose e per un altro invece altre. [...]

(Platone, *Teeteto*, 166d, in Cambiano 1981: 261)

Una formula quasi epifanica per Pirsig, il quale applicandola alla propria analisi della Qualità "[...]capisce che la sua concezione della Qualità sembra più vicina alla visione del mondo dei sofisti. «L'uomo è la misura di tutte le cose». Sì, *questo* lui dice della Qualità." (Pirsig 2003: 357).

Varie sono le interpretazioni che gli esegeti del pensiero protagoreo hanno proposto riguardo la teoria dell'*homo mensura*.

Volendoci attenere a quella che Platone fornisce sempre nel suo *Teeteto*, se ne deduce che Protagora intendeva che l'unico metro di giudizio sarebbe sempre "il singolo" e di conseguenza ogni cosa sarebbe diversa a seconda degli occhi di chi la guarda e della circostanza in cui si verifica: [...] "quali le singole cose appaiono a me, tali sono per me e quali appaiono a te, tali sono per te: giacché uomo sei tu ed uomo sono io" [...] (Platone, *Teeteto* 152a, in Abbagnano-Fornero 2000: 69).

È altresì importante soffermarsi sull'ipotesi interpretativa di alcuni critici riguardo a ciò che Protagora intendeva per "il singolo", ossia l'individuo

ai vari livelli della sua umanità, non solo in quanto essere autonomo ma anche come depositario e rappresentante dei valori di una comunità, una civiltà, una specie, che pertanto giudica anche in virtù dei “parametri culturali del proprio gruppo sociale e, più in generale, dell’umanità” (Platone, *Teeteto* 152a, in Abbagnano-Fornero 2000: 69-70).

La teoria dell’*homo mensura* è l’emblema di una visione relativista del mondo ed implica due concetti: da un lato, che è possibile affermare l’esistenza esclusivamente di ciò che può essere colto con i sensi; dall’altro, che la conoscenza può avere esclusivamente carattere soggettivo.

Per quanto riguarda il primo concetto, è vero che si può esperire solo attraverso i sensi, ma essi non sono un parametro oggettivo in quanto entrano in contatto con la realtà che, secondo la concezione dei Sofisti, è mutevole e in continuo divenire, quindi sempre diversa. Ne consegue che, essendo l’uomo capace di cogliere e conoscere la realtà, perpetuamente mutevole, solo attraverso i sensi, ed essendo altresì egli stesso e i suoi sensi a sua volta parte della realtà, anche l’uomo è mutevole.

Tale ragionamento non può che sfociare logicamente nel secondo concetto, giacché la conoscenza è dipendente dalle percezioni individuali che il soggetto ha di un dato oggetto, piuttosto che dalle caratteristiche di quest’ultimo, anch’esse prive di ogni carattere di stabilità.

Così:

[...][S]e per ciascuno sarà vero quanto venga ad opinare per mezzo della sensazione e ciò che uno subisce non sarà un altro a giudicarlo meglio né sarà un altro più autorizzato ad esaminare l’opinione altrui per vedere se è corretta o falsa, ma come si è detto più volte, ognuno è il solo ad avere le opinioni che lo riguardano personalmente e queste sono tutte corrette e vere [...]

(Platone, *Teeteto* 161d, in Cambiano 1981: 254)

Lo stesso si può dire sulla Qualità.

Sempre nel *Teeteto*, Platone lascia che sia Socrate a spiegare la concezione di Protagora nei seguenti termini:

[...] nessuna cosa è in sé e per sé una, né potresti correttamente designarla “qualcosa” né “di una certa qualità”, ma se la chiami grande, apparirà anche piccola e se pesante, leggera a così per tutto, in quanto nulla è uno né qualcosa di una certa qualità. [...]

(Platone, *Teeteto* 152d, in Cambiano 1981: 240)

Oltre ad essere sottoscritta da Pirsig, la teoria dell'*homo mensura*, e con essa la concezione sofista del mondo e delle cose, viene inoltre considerata la base di una corrente epistemologica che si sviluppò secoli dopo, che è interessante esaminare alla luce del presupposto iniziale di questo lavoro e nei contributi esaminati, ovvero quello secondo cui non esiste una Qualità oggettiva.

Si tratta infatti di un'ideologia che mette in discussione l'esistenza di un qualsiasi tipo di conoscenza “oggettiva”: il costruttivismo sociale.

Secondo tale approccio, l'intera rappresentazione della realtà sarebbe il risultato dell'attività costruttrice delle strutture cognitive dell'uomo che lo porterebbero ad avere una prospettiva spesso relativistica e soggettivista del mondo. Sarebbero quindi le persone a costruire “il proprio mondo”, ovvero la realtà che le circonda, attraverso il modo e i mezzi con cui la osservano e ne fanno esperienza.

Come dimostrato da Grbić (2008) in uno dei contributi scritti negli ultimi dieci anni sulla Qualità in interpretazione, tale metodo risulta di grande utilità se si vuole descrivere la natura soggettiva della Qualità.

Considerare la Qualità come costrutto sociale, e presupporre quindi che essa sia sempre e solo soggettiva, potrebbe condurre ad una visione unilaterale, giacché, seguendo il ragionamento di Pirsig “[...]se la Qualità è soggettiva, ed esiste solo nell'osservatore, vuol dire che essa non è nient'altro che il nome che dai a quello che piace a te [...]” (2003: 224-225), contrariamente a quanto si potrebbe prevedere,

[...] a constructivist approach to a research topic does not entail that the research object does not exist. Thus when it is postulated that something or someone, such as the ‘deaf person’, is a social construct, the social construct refers not to an

individual being but the classification of a 'type', which could also be formulated as the *idea* of deafness. The ideas and perceptions we experience and develop in the course of our lives, and the knowledge that we acquire, guide our behaviour in our everyday reality.

(Grbić 2008: 234).

La realtà che ci si costruisce intorno tuttavia non è un'isola, entra in contatto con quelle degli altri, a noi sconosciute, ma pur sempre esistenti e delle quali si è circondati. Così, grazie allo spazio per la condivisione e il confronto, l'esistere diventa "constant creation and negotiation of meaning" (Grbić 2008: 235).

I costrutti sociali, se lo si vuole anche la Qualità, non sono un'eccezione e sono soggetti al cambiamento e il loro significato verrà costantemente negoziato nel momento in cui si interagisce con l'altro e la prospettiva cambia.

Altro concetto complementare a quello di costrutto sociale è quello di sistema sociale, preso in prestito da Grbić (2008) dal sociologo tedesco Peter M.Hejl, secondo il quale i sistemi sociali sarebbero composti da altri sottosistemi, i quali possono partecipare del sistema sociale superiore cui sottostanno.

In maniera analoga, i membri dei diversi "sotto-sistemi" possono interagire tra di loro e a seconda che decidano di agire in tal senso oppure no, dipenderà il loro stato di immanenza o dinamicità.

In una trasposizione della teoria dei sistemi sociali agli studi di interpretazione, volta a tentare di "edificare" il concetto di Qualità nella disciplina in questione, Grbić (2008) conclude che "Ideally, the meaning of quality is negotiable, but it can also be determined by certain systems and/or their members insofar as they possess [...] sufficient symbolic capital" (2008: 251).

L'impostazione di tutta la sua riflessione si basa sulla scelta di analizzare le diverse prospettive di quelli che considera i "three interlocking and mutually influential systems of interpreting: training, professional practice

and academic research” (Grbić 2008: 234), anch’essi visti come dei sistemi sociali, i quali risultano così caratterizzati:

The three systems are neither stable nor impermeable, they are subject to both conservationism and social change, they contain incompatible realities and are subject to influences from other systems. The members of one system can also participate in the other systems. A researcher can be also a trainer, and a practising interpreter can also conduct research. The individuals act and interact in a network of interconnected systems.

(Grbić 2008: 236).

Un approccio all’analisi della Qualità che ci pare in perfetta armonia con quello di questa tesi e che in tale sede, spostando il centro dell’attenzione dalla filosofia e dalla sociologia - seppur tenendole in considerazione - adotteremo, passando al vaglio alcuni dei contributi sulla Qualità scritti nell’ultimo decennio.

1.1 La Qualità negli studi di interpretazione: sulle tracce dei pionieri

A corollario di quanto sostenuto nella precedente sezione a proposito del dibattito sulla Qualità affrontato da un’ottica filosofico-sociologica, si capirà che tentare di fornire una definizione teorica del concetto che non sia faziosa e tautologica sarebbe un’ardua impresa anche nel settore oggetto di indagine. Nonostante ciò, la ricerca in interpretazione non ha mai cessato di interrogarsi al riguardo:

Furthermore, the fact that there is no correct definition of (interpreting) quality, which is to say that no one is (entirely) right or wrong, by no means entails that quality and quality assurance are not worth striving for.

(Grbić 2008: 252).

In generale, come fa notare Grbić (2008), la maggior parte della letteratura degli studi di interpretazione è caratterizzata da un approccio per lo

più pragmatico alla questione della Qualità, che tenta di spiegare il concetto servendosi di espedienti pratici, in primis la valutazione del prodotto.

Discussions typically revolve around the relationship between intended and attained performance, between expected and achieved results. Few, however, include definitions of quality as a concept or seek to explore systematically the theoretical implications of the various notions of quality that exist.

(Grbić 2008: 233)

Inoltre, sebbene il tema “Qualità” sia stato molto discusso sin dagli albori della disciplina, volendo fare un bilancio generale sulle numerose ricerche condotte nel corso degli anni allo scopo di individuare una posizione sulla quale gli esperti abbiano trovato un punto di vista comune, essa sarebbe quello secondo cui la Qualità è relativa:

The only consensus reached in this regard seems to be that "it depends...", implying that interpretation quality ultimately needs to be studied "in the field", taking account of as many situational and contextual variables as possible.

(Kurz, Pöchhacker e Zwischenberger 2010:

<http://aiic.net/page/3044/quality-and-role-the-professionals-view/lang/1>).

Il decennio di studi compreso tra il 2004 e il 2014 non smentisce di fatto tale constatazione.

Anzi, se ve ne fosse la necessità, ne è la conferma.

Ma poiché il futuro e il presente si innestano nel passato, prima di passare in rassegna il materiale consultato relativamente a suddetto periodo, non si può prescindere dal citare alcuni studi sul tema condotti tempo addietro, giacché essi rappresentano delle vere e proprie pietre miliari cui i ricercatori, ancora oggi, non possono fare a meno di fare riferimento nell'intraprendere nuovi percorsi di indagine.

Si propone dunque un breve excursus per ripassare le tappe fondamentali della tradizione di studi maturata intorno alla Qualità, come punto di partenza dell'analisi.

Ciò ci porrà in una posizione privilegiata, giacché ci fornirà le chiavi di lettura necessarie ad inquadrare i più recenti passi avanti compiuti nel settore.

1.1.2 Hildegund Bühler

Hildegund Bühler è stata una ricercatrice austriaca facente capo all'Università di Vienna e considerata una pioniera degli studi sulla Qualità in interpretazione.

Fu infatti la prima ad interrogarsi relativamente all'opinione degli interpreti di conferenza riguardo la questione della Qualità, conducendo una ricerca empirica che rappresenta ancora oggi la base dei sondaggi rivolti a dei professionisti.

Bühler coinvolse nel suo studio, pubblicato nel 1986, 47 interpreti, membri dell' AIIC (Associazione Internazionale degli Interpreti di Conferenza) e del CLAC (Comitato per l'Ammissione e per la Classificazione Linguistica dei candidati), ai quali chiese di classificare per ordine di importanza, su una scala da 1 a 4 ("highly important", "important", "less important", "irrelevant") sedici parametri, linguistici ed extra-linguistici, utilizzati per valutare la Qualità della prestazione di un interprete candidato a diventare socio.

La lista dei parametri da lei fornita era così composta, (1986: 234):

1. *Native accent* (accento nativo)
2. *Pleasant voice* (voce gradevole)
3. *Fluency of delivery* (fluidità della resa/scorrevolezza)
4. *Logical cohesion of utterance* (coesione logica dell'enunciato)
5. *Sense consistency with the original* (corrispondenza di senso con l'originale)
6. *Completeness of information* (completezza dell'interpretazione)
7. *Correct grammatical usage* (uso corretto della grammatica)
8. *Use of correct terminology* (uso di una terminologia corretta)
9. *Use of appropriate style* (adeguatezza stilistica)

10. *Thorough preparation of conference documents* (preparazione approfondita della documentazione relativa alla conferenza)
11. *Endurance* (resistenza)
12. *Poise* (compostezza)
13. *Pleasant appearance* (bella presenza)
14. *Reliability* (affidabilità)
15. *Ability to work in a team* (capacità di lavorare in équipe)
16. *Positive feedback from delegates* (aver ricevuto un buon feedback da parte dei delegati)

Dai risultati ottenuti emerse che gli interpreti attribuivano maggiore importanza ai parametri relativi al contenuto piuttosto che alla forma, nello specifico al quarto e quinto criterio, entrambi di tipo linguistico, ossia la coesione logica delle frasi e la corrispondenza di senso con il testo originale – considerati “highly important” rispettivamente dal 96% e dall’83% dei soggetti partecipanti al sondaggio (Bühler 1986: 231).

A seguire, in ordine di importanza, l’uso di una terminologia corretta, la completezza dell’interpretazione e la scorrevolezza.

L’uso corretto della grammatica e l’adeguatezza stilistica vennero giudicati importanti ma non alla stregua dei criteri sopraindicati, mentre nelle ultime posizioni rimanevano la voce gradevole, l’adeguatezza stilistica e l’accento non-nativo.

Viceversa, tra i parametri extra-linguistici, gli interpreti segnalavano come più importanti l’affidabilità, la preparazione approfondita della documentazione e la capacità di lavorare in équipe.

Ciò che stupì Bühler fu il fatto che nessun criterio venne giudicato dagli interpreti come “irrelevant”, a suggerire l’alto livello degli standard dei professionisti e la difficoltà di questi ultimi di discriminare la rilevanza dei diversi parametri.

Lo studio diede l’avvio ad una vera e propria “scienza”: la tassonomia dei criteri relativi alla Qualità.

Numerosi sono stati coloro che nel corso degli anni a seguire hanno basato i propri sondaggi replicando la struttura di quello di Bühler, ai tempi così avanguardista, guardando ad esso come ad un imprescindibile.

Tra gli altri anche una collega di ateneo della stessa Bühler, la quale, ispirata da alcune riflessioni di quest'ultima del 1986, inaugurò pochi anni dopo una nuova linea di studi empirici, in questo caso orientati verso la prospettiva degli utenti.

1.1.3 Ingrid Kurz (1989)

L'altra illustre ricercatrice citata nel paragrafo precedente e attiva nel polo viennese si chiama Ingrid Kurz.

A stimolare la curiosità di Kurz fu l'ipotesi avanzata da Bühler secondo la quale i risultati ottenuti dal proprio studio riflettevano probabilmente "the requirements of the user as well as fellow interpreters in a (hopefully) well-balanced mixture" (Bühler 1986: 233).

L'unica differenza ipotizzata era che gli utenti finali, non possedendo le competenze né l'esperienza degli interpreti, avrebbero inevitabilmente finito col dare maggiore importanza ai criteri relativi alla forma, come l'accento e il grado di piacevolezza della voce, piuttosto che al contenuto.

Con l'obiettivo di verificare quella che fino ad allora non era altro che una mera ipotesi, in quanto la prospettiva dell'utente era ancora un terreno di ricerca inesplorato, Kurz realizzò nel 1989 un sondaggio che ricalcava quello di Bühler.

Distribuì tra gli utenti di una conferenza di medicina internazionale tenutasi in Austria un questionario in inglese e francese, relativo ai primi 8 criteri contemplati in precedenza dalla collega.

I risultati confutarono le ipotesi di Bühler.

Innanzitutto, gli utenti partecipanti al sondaggio di Kurz, alla stregua degli interpreti dell'esperimento del 1986, segnalavano come prioritari i criteri relativi al contenuto e non alla forma.

In secondo luogo, il grado di importanza dato ai singoli parametri era dissimile rispetto a quello assegnato dagli interpreti.

Così, se ai primi posti in ordine di importanza rimanevano stabili la corrispondenza di senso con il testo originale (81%), seguito dalla coesione logica (93%), l'uso di una terminologia corretta (96%) e la completezza dell'interpretazione (70%), parametri come la fluidità della resa e l'uso corretto della grammatica, considerati prioritari dai professionisti, vennero indicati come non molto importanti.

Agli ultimi posti rimasero l'accento e la qualità vocale (1989: 144).

Per la prima volta, si aprivano due scenari ben distinti: da una parte quello relativo alla prospettiva degli interpreti, dall'altro quello dell'ottica degli utenti, entrambi detentori di aspettative e percezioni differenti tra loro.

Kurz concluse inoltre che i risultati del sondaggio non potevano essere generalizzati per due motivi. In primo luogo, il campione dei partecipanti era troppo ridotto (47 utenti).

In seconda istanza, lo studio era stato condotto tra i fruitori di un contesto specifico, ovvero una conferenza altamente specializzata, nella fattispecie un congresso di medicina, il che la portò a suggerire che in futuro ci si adoperasse per ampliare il raggio di indagine ad altri contesti.

Tale considerazione rappresentò il presupposto di uno studio successivo, portato avanti dalla stessa Kurz nel 1993, e volto a sondare le aspettative di diversi gruppi di utenti (cfr. paragrafo 1.1.5).

1.1.4 Daniel Gile

Sulla scia del lavoro condotto da Kurz, nel 1990 Daniel Gile condusse uno studio di caso volto a misurare il grado di soddisfazione degli utenti di un

congresso altamente specializzato (oftalmologia genetica) rispetto al servizio di interpretazione simultanea di cui avevano usufruito.

Ancora una volta lo strumento del questionario fu quello prescelto, distribuito in inglese e francese a 30 partecipanti.

I criteri di valutazione cui assegnare un valore su una scala da 1 a 5 erano: qualità dell'interpretazione, qualità linguistica, qualità della terminologia, fedeltà al testo originale, e da ultimo l'insieme composto da tratti prosodici quali la qualità vocale, il ritmo e l'intonazione.

Inoltre, fu chiesto ai soggetti di indicare i punti deboli dell'interpretazione e di inserire dei commenti.

I risultati furono abbastanza omogenei e, contrariamente a quanto concluso da Kurz e ancora prima da Bühler nel sondaggio rivolto agli interpreti, il punteggio più basso venne riservato da tutti all'intonazione. Ciò portò Gile (1990) alla conclusione che i tratti prosodici non fossero troppo rilevanti agli orecchi degli utenti, specialmente quelli dei congressi scientifici:

Il semblerait donc que la population concernée dans ce cas d'espèce ne considère pas la qualité vocale de l'interprétation comme très importante [...] Il est possible [...] de formuler l'hypothèse selon laquelle les scientifiques (et techniciens) seraient moins sensibles à la qualité de la voix, du rythme et de l'intonation de l'interprétation que d'autres publics [...]

(Gile 1990: 68)

1.1.5 Ingrid Kurz (1993)

Nel 1993 Kurz realizza il proposito espresso quattro anni prima, ovvero quello di approfondire la prospettiva utenti su un piano più trasversale e, partendo dal presupposto secondo il quale “[...]it may be expected that different groups of end-users have different expectations and needs” (1993: 15), si imbarcò in una nuova ricerca.

Selezionò tre categorie di utenti riconducibili a tre tipologie di conferenze: gli utenti-dottori di un congresso medico; un gruppo di ingegneri partecipanti ad una conferenza sul tema “Quality control”; ed infine i delegati di una sessione del Consiglio d'Europa.

Ai fini di verificare l'esistenza o meno di una corrispondenza a livello di percezione della Qualità tra utenti e interpreti, i risultati relativi a tutti e tre i sondaggi vennero paragonati a quelli ottenuti da Bühler nel 1986.

Dal confronto, emerse innanzitutto che dei quattro gruppi (considerando anche quello degli interpreti professionisti di Bühler), quello degli interpreti era senza ombra di dubbio il più esigente, seguito da quello dei delegati, dai medici e infine dagli ingegneri.

In generale, tutti indicarono come prioritaria la corrispondenza di senso con l'originale, seguita dalla coesione logica, l'uso di una terminologia corretta, la completezza dell'interpretazione, la scorrevolezza, la correttezza grammaticale, la gradevolezza della voce e infine l'accento nativo.

Nonostante ciò, Kurz fu in grado di rilevare che le aspettative tra i gruppi non sempre erano collimanti: la coesione logica veniva posta al terzo posto dagli ingegneri e al quarto dai delegati. Non troppo rilevante insomma, probabilmente in quanto, nel caso degli ingegneri, la perdita di coesione logica andava ad essere compensata dalla presenza di grafici e tabelle nella presentazione dell'oratore. Il giudizio dei delegati invece venne giustificato con il fatto che le sessioni del Consiglio d'Europa sono caratterizzate da interventi spontanei piuttosto che da lunghi discorsi preparati per essere letti, e dunque la mancanza di coesione è accettata come un fatto normale.

Contrariamente alle aspettative, per quest'ultimo gruppo risultò invece fondamentale la terminologia, più che per i medici e gli ingegneri, forse perchè nell'ambiente istituzionale è abitudine assistere a riunioni che fanno riferimento a documenti tecnici caratterizzati da un gergo molto specifico.

La completezza dell'interpretazione non risultò troppo importante né per i medici né per gli ingegneri, in quanto i congressi cui normalmente assistono sono di solito altamente densi a livello di contenuti ed inoltre tabelle e grafici suppliscono laddove vi siano perdite di informazione da parte degli interpreti.

Infine, la scorrevolezza emerse come importante per i delegati, mentre l'uso di una grammatica corretta risultò fondamentale più per gli interpreti che

per i tre gruppi di fruitori, per i quali gli errori grammaticali non costituivano invece un ostacolo alla comprensione.

I risultati confermarono quanto ipotizzato nello studio del 1989, ovvero che non solo non esiste una totale corrispondenza tra la percezione degli interpreti e quella degli utenti, ma anche che ad utente di diversa tipologia di evento comunicativo corrisponde opinione diversa.

1.1.6 Stefano Marrone

Sempre nel 1993, su *The Interpreters' Newsletter* n° 5, venivano pubblicati i risultati di un altro sondaggio rivolto agli utenti e condotto da Stefano Marrone. L'autore aveva distribuito un questionario ai partecipanti di una conferenza tenuta da un docente tedesco di Giurisprudenza presso l'Università di Roma ad un pubblico di 150 soggetti, di cui la maggior parte studenti oltre a 12 tra ricercatori e docenti.

Il questionario con 7 domande richiedeva di valutare tre parametri della Qualità – completezza dell'informazione, qualità stilistica e uso di una terminologia corretta, qualità dell'intonazione e presentazione – su una scala da 0 a 3, e di indicare le proprie preferenze riguardo l'esecuzione dell'interpretazione consecutiva, modalità di interpretazione oggetto d'esame ed eseguita in quell'occasione dal tedesco all'italiano dallo stesso Marrone.

Dai risultati emerse che, per quanto riguarda i criteri, le aspettative di interpreti e utenti non coincidevano. I soggetti attribuirono infatti maggiore importanza ai parametri della completezza dell'informazione piuttosto che alla prosodia, di norma non sottovalutata dagli interpreti.

In riferimento alle preferenze, gli utenti indicarono di trovare più fruibile una consecutiva caratterizzata da brani più lunghi ma con eloquio più lento. Tra le domande del questionario, ve ne era anche una riguardante lo specifico ruolo che dovrebbe assumere l'interprete secondo gli utenti: “scrupulous translator or cultural mediator?” (Marrone 1993: 38). Le risposte

indicarono una migliore predisposizione verso interpreti che fossero anche capaci di mediare tra culture diverse, a sottolineare le aspettative riguardo la necessità di un bagaglio di cultura generale richiesto a chi svolge la professione di interprete.

Altro dato significativo è quello relativo agli errori considerati inaccettabili, ovvero, nell'ordine: un uso inappropriato della terminologia, una presentazione sgradevole e la prolissità (Marrone 1993: 37).

Nonostante i risultati di Marrone non si possano confrontare con quelli ottenuti dalla maggior parte dei ricercatori che hanno condotto studi principalmente sulla simultanea, le sue conclusioni ribadiscono quanto già dedotto in passato da coloro che lo precedettero e ciò che può essere considerato il *leitmotiv* degli studi di settore: gli interpreti sono più esigenti degli utenti finali e diverse categorie di fruitori hanno esigenze diverse rispetto alla Qualità.

1.1.7 Anna-Riita Vuorikoski

Ancora nel 1993, Anna-Riita Vuorikoski, ricercatrice e interprete finlandese, pubblicò i risultati di una ricerca inerente l'interpretazione simultanea dall'inglese verso il finlandese volta a raccogliere dati sulle aspettative e la valutazione di utenti connazionali partecipanti a cinque seminari diversi, con un pubblico di circa 100 persone ciascuno.

Lo strumento utilizzato per raccogliere i dati fu ancora il questionario, combinato questa volta con interviste telefoniche. In questo caso si è trattato di 2 questionari, uno per le aspettative e l'altro per la valutazione del servizio, richiedeva ai soggetti di classificare in ordine di importanza le caratteristiche di un'interpretazione di Qualità. I criteri erano gli stessi usati da Kurz, con un'omissione: la corrispondenza di senso con l'originale, la cui rilevanza era ormai data per scontata (Diriker 2011).

Dai risultati di entrambi i questionari fu possibile stilare la seguente classifica (Kurz 2001: 400):

1. *Informed*
2. *Coherent, or easy to follow*
3. *Fluent*
4. *Accurate*
5. *Correct terminology*
6. *Pleasant speech rhythm*

Se Kurz aveva riscontrato che utenti di diverse tipologie di congressi hanno aspettative e percezioni diverse, Vuorikoski si spinse oltre, asserendo sulla base dei suoi risultati che anche all'interno dello stesso gruppo era possibile trovare delle discrepanze. Inoltre, concluse che le aspettative del pubblico potevano cambiare a prescindere dal fatto che il tema trattato e l'interprete fossero gli stessi (Diriker 2011).

1.1.8 Andrzej Kopczynski

Un anno dopo la pubblicazione dello studio di Vuorikoski, nel 1994, Andrzej Kopczynski, anch'egli ispirato da Bühler e Kurz, condusse una ricerca incentrata sulle aspettative di due gruppi di utenti: ascoltatori e oratori.

I soggetti provenivano da tre diverse sfere professionali: quella umanistica, quella scientifica e dal settore della diplomazia.

Kopczynski analizzò un totale di 57 questionari in maniera sistematica: prima tenendo conto del punteggio assegnato ai criteri da ascoltatori e oratori a prescindere dalla sfera professionale di appartenenza, e poi a livello intergruppo, per rilevare eventuali differenze tra le risposte degli ascoltatori e degli oratori di ciascun gruppo.

Alla prima domanda, a risposta aperta e riguardante la funzione del servizio, seguiva la richiesta di valutare una serie di parametri in ordine di importanza su una scala da 1 a 3.

Ascoltatori e oratori in generale assegnarono maggiore importanza al contenuto piuttosto che alla forma, segnalando che l'interprete doveva

innanzitutto assolvere la funzione di rendere dettagliatamente il contenuto dell'originale. Gli oratori indicarono a seguire l'uso di una terminologia appropriata e la scorrevolezza, viceversa gli ascoltatori misero al secondo posto alla scorrevolezza ed infine allo stile.

Dall'incrocio dei dati a livello intergruppo invece, emerse una posizione unanime circa l'importanza assegnata in prima istanza alla resa dettagliata, seguita dall'uso di una terminologia appropriata.

Una seconda sezione del questionario riguardava i fattori di disturbo, che gli utenti valutarono ugualmente su una scala da 1 a 3.

Tra questi, il più irritante per ascoltatori e oratori, a prescindere dalla categoria di appartenenza, fu l'imprecisione terminologica.

A seguire, per gli oratori, la resa troppo generale, mentre per gli ascoltatori le frasi incomplete e l'uso scorretto della grammatica.

Quindi, considerando le differenze tra gruppi: gli esperti tecnici in particolare insistettero sull'importanza della correttezza terminologica; umanisti e diplomatici segnalavano le frasi incomplete; gli ingegneri e i medici aggiunsero l'assenza di scorrevolezza e la grammatica scorretta (Kopczynski 1994).

Nonostante alcune differenze rilevate tra i diversi gruppi professionali, Kopczynski riscontrò una certa eterogeneità nelle risposte, con risultati che puntavano verso una netta preferenza per il contenuto piuttosto che per la forma, nello specifico per la resa dettagliata e l'uso di una terminologia appropriata (Kopczynski 1994).

1.1.9 Peter Moser

Con lo scopo di verificare le aspettative di diversi gruppi di utenti, Peter Moser pubblicò nel 1996 i risultati di uno dei primi studi condotti su ampia scala.

Incaricò 94 interpreti di distribuire un questionario, redatto in tedesco e tradotto in varie lingue, in 84 congressi diversi in tutto il mondo, riconducibili a quattro categorie: “large technical meetings”, “small technical meetings”, “large general meetings”, “small general meetings”.

Il questionario conteneva domande aperte e domande a risposta multipla, volte sia a raccogliere informazioni riguardo il profilo degli utenti che relativamente alle aspettative degli stessi sulla Qualità del servizio che si apprestavano ad utilizzare.

Tra le aspettative positive, la fedeltà al testo originale risultò prioritaria, mentre ciò che gli utenti dichiararono di non gradire in generale fu la mancanza di preparazione dell'interprete rispetto all'argomento trattato nella conferenza, la quale sfocia inevitabilmente in errori terminologici e di coerenza.

Per quanto riguarda la forma, vennero citate come imprescindibili la sincronia di elocuzione con l'oratore, la fluidità della resa, la completezza, la grammatica corretta, la chiarezza della presentazione e infine tratti prosodici quali l'intonazione e la pronuncia.

Questi risultati sono stati correlati a variabili indipendenti, come ad esempio il livello di esperienza degli utenti con il servizio, da cui emersero poi ulteriori dati degni di nota:

It would appear that users who do not often have occasion to use interpretation rank synchronicity, voice, rhetorical skills and faithfulness to meaning more or less equally whereas highly experienced users rank content match a long way ahead of the other factors.

(Moser 1996: 157)

Una sezione del questionario, più dettagliata, era dedicata alla valutazione di criteri specifici e permise di rilevare differenze significative tra le aspettative di fruitori di diverse tipologie di conferenze. Si rilevò una leggera preferenza per l'interpretazione *verbatim* da parte degli utenti di congressi più formali, ovvero quelli in cui gli oratori non parlano a braccio, rispetto a tutti gli altri.

La terminologia, come in studi precedenti, si confermò essere prioritaria per gli utenti dei congressi tecnici.

Tra i criteri formali non vennero al contrario riscontrate troppe differenze a livello intergrupale. In generale, essi furono giudicati da tutti meno importanti rispetto a quelli relativi al contenuto.

L'accento nativo non venne indicato come molto significativo per nessuno e sebbene emersero delle differenze a livello di nazionalità, i rappresentanti dei vari paesi erano in numero troppo limitato per poter generalizzare le conclusioni.

Moser concluse che esistevano aspettative comuni a tutti gli utenti ma che allo stesso tempo non si potesse prescindere dalla tipologia della conferenza e dalle variabili individuali relative all'utente, come il livello di esperienza con il servizio, l'età, il genere, la professione.

1.1.10 Maurizio Viezzi

Partendo dal presupposto che:

L'interpretazione può essere definita come un servizio che si esplica attraverso un atto di comunicazione e prende la forma di un'attività interlinguistica e interculturale di produzione testuale. È in relazione a questi aspetti che possono venire identificati gli obiettivi di qualità dell'attività interpretativa.

(Viezzi 1999: 142)

Viezzi individuò quattro obiettivi relativi alla Qualità: equivalenza, accuratezza, adeguatezza e fruibilità.

I primi due riferiti alla relazione tra testo originale e testo prodotto dall'interprete, gli ultimi due da considerare in riferimento al legame tra testo di arrivo e ascoltatori, nonché alle caratteristiche del testo stesso.

Così, un testo di arrivo può essere considerato equivalente al testo di partenza se ne rispetta la funzione comunicativa innanzitutto, oltre a produrre

negli utenti lo stesso effetto che il testo di partenza suscita in coloro che ascoltano l'originale.

Per accuratezza invece, Viezzi intende la trasmissione completa, che implica da parte dell'interprete la capacità di saper discernere tra informazioni più o meno rilevanti per i fruitori, individuare l'intenzione comunicativa dell'oratore e soprattutto trasmettere un contenuto ricco di contenuto.

Ad un livello distinto, l'interprete è anche chiamato a soddisfare l'obiettivo di produrre un testo adeguato in relazione a pubblico e contesti in cui avviene la conferenza. Imprescindibili risultano le sue conoscenze culturali di entrambe le lingue di lavoro, nonché la familiarità con il genere di evento.

Da ultimo, un testo sarebbe fruibile nella misura in cui favorisce la comprensione dell'ascoltatore. Molti sono gli elementi che concorrono al raggiungimento di questo obiettivo. Innanzitutto il testo deve presentare caratteristiche tecniche che lo rendono utilizzabile, ovvero deve essere chiaro, privo di ambiguità, non prolisso e coeso.

A ciò, nel caso in cui si tratti di un'interpretazione consecutiva, si aggiungono altre competenze del professionista, ovvero dimostrare di avere capacità di comunicare con gli utenti, rispettando l'etichetta del vero *public speaker*, il quale non esita, ha un ritmo di elocuzione costante e coinvolge chi lo ascolta non perdendo mai il contatto visivo (Viezzi 1999).

1.1.11 Barbara Moser-Mercer

Nel 1996 Barbara Moser-Mercer, docente di interpretazione e ricercatrice presso l'*Ecole de traduction et d'interprétation* dell'Università di Ginevra, proponeva una nuova nozione di Qualità, l'*Optimum quality*, da lei definita nei seguenti termini:

Optimum quality in professional interpreting implies that an interpreter provides a complete and accurate rendition of the original that does not distort the original message and tries to capture any and all extralinguistic information

that the speaker might have provided subject to the constraints imposed by certain external conditions.

(Moser-Mercer 1996: 44)

Aggiungeva inoltre che la Qualità non dovrebbe mai essere valutata a prescindere dalle condizioni di lavoro dell'interprete, tra cui: la qualità delle cabine per la simultanea (inclusa la posizione in sala, l'illuminazione, le dimensioni, etc.); la complessità dell'argomento trattato; le caratteristiche del discorso; la preparazione dei documenti da parte dell'interprete; la competenza dei tecnici-audio, etc. (Moser-Mercer 1996).

Non sono meno importanti le prospettive da considerare:

Quality cannot be seen only through the eyes of the interpreter, the provider of the service who bases himself on his own set of self-imposed standards.

The quality of the service performed can also be evaluated in terms of the judgments, needs and expectations of users of that service.

(Moser-Mercer 1996: 46)

Infine sottolineò anche l'importanza della metodologia della ricerca, la quale deve essere condotta con coscienza e criterio non solo dai professionisti ma anche dagli studenti, partendo dal porsi le giuste domande per poi predisporre a trovare le risposte. Individuava tre principali metodi di valutazione della Qualità: *quality evaluation, quality measurement e quality assessment*.

La prima, condotta dai ricercatori sul campo; la seconda in laboratorio attraverso il controllo di specifiche variabili; la terza in ambito didattico, con la valutazione delle rese degli studenti.

1.1.12 Ángela Collados Aís

La Facultad de Traducción e Interpretación dell'Università di Granada vanta una lunga e prolifica tradizione di ricerca in interpretazione, che negli anni è diventata punto di riferimento per esperti che operano in numerosi centri di ricerca a diverse latitudini nel mondo.

In particolare, per quanto riguarda gli specifici progetti incentrati sulla Qualità, non si può prescindere dal menzionare l'attività di ricerca portata avanti dal gruppo ECIS (*Evaluación de la Calidad en Interpretación Simultánea*) fondato da Ángela Collados Aís nel 1995 e finanziato dalla Junta de Andalucía, ovvero il Governo della Comunità Autonoma dell'Andalusia.

L'èquipe è composta dalla stessa Collados Aís, che ne è anche coordinatrice, María Manuela Fernández Sánchez, Olalla García Becerra, Emilia Iglesias Fernández, E. Macarena Pradas Macías, Concepción Sánchez-Adam, Elisabeth Stévaux e Rafael Barranco-Droege.

Nell'ambito del principale oggetto di studio del gruppo, ovvero la Qualità in interpretazione simultanea, sono stati pubblicati studi sperimentali e progetti di ricerca (<http://ecis.ugr.es/index.htm>).

Ángela Collados Aís, docente e oggi decana presso la facoltà di Granada, si è distinta in particolar modo per aver condotto svariate ricerche sul tema.

Tra le più emblematiche, quella risalente al 1998, destinata ad avviare una nuova linea di ricerca non solo presso il polo universitario iberico e volta a confrontare aspettative e valutazioni degli utenti.

La ricerca riguardava l'importanza della comunicazione non-verbale e in particolare l'impatto dell'intonazione sulla Qualità percepita.

I soggetti selezionati erano operatori del settore legale e vennero suddivisi in tre gruppi. A tutti vennero somministrati due questionari in cui veniva richiesto di classificare in ordine di importanza dieci criteri relativi alla Qualità in interpretazione. Uno riguardava le aspettative, da compilare prima dell'ascolto, e uno riguardava la valutazione di una prestazione concreta.

Vennero preparate in laboratorio tre diverse versioni di un'interpretazione e a ciascun gruppo toccò valutarne una diversa: la prima era accurata ma dal tono monotono; la seconda non accurata ma contraddistinta da un'intonazione vivace; la terza accurata ed anch'essa eseguita con un tono vivace.

Delle tre, la prima fu valutata come la peggiore in quanto a Qualità da tutti i gruppi. La seconda ottenne un punteggio più basso ma comunque fu considerata migliore della prima.

Gli interpreti valutarono entrambe le versioni con tono vivace attribuendo lo stesso punteggio, mentre gli utenti assegnarono alla terza versione il punteggio più alto.

Dal confronto tra i risultati relativi ai questionari sulle aspettative e quelli concernenti la valutazione vera e propria, emerse tuttavia una grande discrepanza di giudizio e Collados Aís in generale non trovò gli utenti essere dei validi giudici della Qualità:

If we compare the results obtained in the assessment study with subjects' prior expectations, we find that user expectations clearly relate to the concept of quality, but not to the actual perception of quality or success. The expectations of subjects did not prove decisive, either for their assessment or for the relative importance and actual weight they attached to the different criteria.

(Collados Aís 1998: 336)

Se nella valutazione veniva dato maggior peso alla prosodia piuttosto che all'accuratezza della resa, dalle aspettative emergeva una visione esattamente contraria, con una netta tendenza ad attribuire maggiore rilevanza ai parametri verbali e al contenuto, nonostante siano questi ultimi criteri la cui soddisfazione l'utente non può verificare se non facendo un raffronto con l'originale (Errico e Morelli 2013).

Si tratta comunque del primo esperimento che dimostra come la valutazione dell'utente possa essere influenzata da fattori prosodici oltre che da questioni di accuratezza (Rennert 2010).

Esso è stato replicato successivamente da svariati ricercatori, i quali, come si potrà constatare nel capitolo dedicato all'analisi, non hanno mai smesso di considerarlo un punto di riferimento fondamentale.

Capitolo 2

Materiale e Metodologia

Prima di avventurarsi nel cuore della presente tesi, ovvero la disamina della letteratura del decennio 2004-2014, è ragionevole fare una breve ma necessaria premessa relativa alla metodologia adottata e al materiale oggetto di analisi.

La raccolta del materiale si è rivelata immediatamente più laboriosa di quanto previsto quando il progetto di questo elaborato era ancora allo stato embrionale.

È sufficiente, infatti, fare una semplice ricerca in rete per rendersi conto della mole di pubblicazioni che hanno avuto ad oggetto la Qualità nell'ambito degli studi di interpretazione.

Sin dall'inizio, man mano che archivi, banche dati, motori di ricerca e cataloghi restituivano i risultati della ricerca, uno dietro l'altro si susseguivano in una cospicua lista i titoli di studi pubblicati in merito, a conferma del fatto che, nonostante si tratti di un tema apparentemente ormai sviscerato in ogni sua sfumatura, esso continua ad attirare l'attenzione degli esperti.

Ricercatori e professionisti del settore, nel corso degli anni, hanno consegnato il proprio contributo alla ricerca sotto forma di articoli pubblicati su riviste specializzate e la redazione di innumerevoli libri o saggi sul tema, inclusi in altrettanti tomi.

Non pochi studenti hanno inoltre mostrato il loro interesse scegliendo di approfondire l'argomento nelle proprie tesi di laurea e di dottorato.

La raccolta del materiale è avvenuta attraverso un'oculata ricerca bibliografica che è stata condotta ricorrendo principalmente a due fonti.

In primo luogo, soprattutto per quanto riguarda gli articoli pubblicati in riviste specializzate, il CIRIN (<http://www.cirinandgile.com>).

Si tratta di un network internazionale e indipendente costituito da Daniel Gile a Parigi nel 1990 allo scopo di raccogliere e diffondere i principali

contributi nell'ambito dell'interpretazione di conferenza e dell'interpretazione per i media, per promuoverne la divulgazione attraverso il CIRIN *Bulletin*, una vera e propria gazzetta elettronica che viene pubblicata con periodicità semestrale – nei mesi di gennaio e di luglio.

Il collegamento nella pagina web del CIRIN (<http://www.cirinandgile.com/Linksonlinejournals.htm>) rimanda ai siti delle principali riviste, dai quali è stato possibile accedere alla maggior parte degli articoli.

Altra preziosa risorsa cui si è attinto per la selezione del materiale è stata BITRA (https://aplicacionesua.cpd.ua.es/tra_int/usu/buscar.asp?idioma=it) - Bibliografía de Traducción e Interpretación - l'esauriente bibliografia online del Dipartimento di Traduzione e Interpretazione dell'Università di Alicante. Il database, creato nel 2001 grazie a un finanziamento erogato dal Ministero dell'Istruzione spagnolo nel quadro del progetto “Ampliación, desarrollo y aprovechamiento de la base de datos en línea BITRA (Bibliografía de Traducción e Interpretación)”, è ad accesso completamente gratuito e contiene oltre 61.000 riferimenti a libri, capitoli, articoli, tesi, riviste, etc. riguardanti gli studi di traduzione e interpretazione. Viene aggiornato con cadenza mensile e contiene pubblicazioni redatte in quindici lingue: tedesco, arabo, castigliano, catalano, cinese, coreano, francese, galiziano, inglese, italiano, giapponese, olandese, portoghese, rumeno e basco.

2.1 La selezione e la classificazione delle pubblicazioni

Dopo aver raccolto il materiale si è passati alla fase della selezione e della classificazione, procedendo in maniera metodica.

La selezione delle pubblicazioni è stata effettuata prendendo come punto di riferimento due criteri principali: uno cronologico e uno linguistico.

Si è così stabilito di limitare il campo a quanto prodotto dalla ricerca sull'argomento “Qualità in interpretazione” negli ultimi dieci anni, dal 2004 al

2014. Il criterio è stato rispettato, pur facendo un'eccezione per includere un articolo datato 2003 (cfr. Figura 1). Inoltre, si è deciso di attenersi alla consultazione delle pubblicazioni redatte in inglese, spagnolo e francese.

Allo scopo di individuare le principali tendenze che si sono imposte nei vari filoni di ricerca, i fattori maggiormente approfonditi, i centri di ricerca più prolifici e le prospettive future, si è proceduto a catalogare tutti gli articoli in apposite schede di lettura, – si veda modello in appendice –, composte da più campi (alcuni dei quali riportati nella Figura 1.) le quali, una volta integrate con tutti i dettagli, hanno permesso di recuperare con agilità e immediatezza le informazioni necessarie durante la fase di stesura della dissertazione.

Per quanto riguarda le prospettive, per la classificazione sono state prese come punto di riferimento quelle individuate da Grbić (cfr. capitolo 1), ovvero quella professionale, quella didattica e infine quella accademica.

Sono state così create tre macro-categorie di studi.

La prima è composta dalle ricerche condotte dalla prospettiva professionale, ossia quelle che hanno indagato la questione della Qualità nell'interpretazione intesa come servizio. Essa include sia gli studi che hanno avuto come oggetto il punto di vista degli interpreti, professionisti e non, che quelli che hanno sondato l'opinione degli utenti finali, esplorandone aspettative e percezione della Qualità del dato servizio di cui hanno usufruito.

Tale insieme include anche gli studi relativi ai metodi di valutazione della Qualità utilizzati in seno alle associazioni professionali nell'esaminare le rese dei candidati a diventare soci delle stesse, nonché nelle organizzazioni internazionali presso le quali operano gli interpreti.

In base alla seconda prospettiva, quella prettamente didattica, è stata poi individuata un'altra serie di studi, composta dai lavori che si sono proposti di indagare sia il metodo di valutazione dei docenti per giudicare la Qualità delle prestazioni dei propri allievi nei corsi di formazione universitari, che quelli che hanno ad oggetto l'autovalutazione da parte degli studenti.

La terza prospettiva, quella accademica, caratterizza tutte le pubblicazioni redatte da ricercatori, docenti o interpreti professionisti che hanno approfondito il tema della Qualità considerando le varie modalità di interpretazione in maniera trasversale.

Si tratta di approfondimenti di quadri teorici, riflessioni sullo stato dell'arte, proposte di miglioramento riguardo metodologie di analisi, ma anche di studi empirici basati su corpora, considerazioni riguardo a particolari fattori che possono incidere sulla Qualità della prestazione di un professionista, come le condizioni di lavoro e la preparazione dei documenti, oltre a tutti quei temi che non è stato possibile far rientrare nelle categorie già indicate.

Dopo aver individuato le tre suddette macro-categorie di studi, si è proceduto a selezionare ed analizzare alcune pubblicazioni.

Sono stati analizzati quattro gruppi di contributi, tutti di carattere empirico.

I primi due includono ricerche che appartengono alla categoria degli studi condotti da una prospettiva professionale.

Uno include studi di tipo quantitativo, condotti da ricercatori europei i quali hanno indagato la prospettiva degli interpreti di conferenza e degli utenti riguardo la vasta gamma di fattori che possono incidere sulla Qualità di una prestazione.

L'altro include invece una serie di studi principalmente di tipo qualitativo, o caratterizzati da una metodologia mista (quali-quantitativa), che hanno sondato l'opinione sia di interpreti, professionisti e non, che di utenti finali, esplorandone aspettative e percezioni riguardo la Qualità di prestazioni reali, nell'ambito dell'interpretazione di comunità.

Il terzo gruppo è composto da pubblicazioni redatte da una prospettiva accademica nell'ambito dell'interpretazione per i media.

Infine, si è scelto di esaminare alcuni studi provenienti dall'Oriente, allo scopo di tentare di effettuare un confronto tra i filoni e le metodologie di ricerca orientali e occidentali.

Nonostante si sia cercato di effettuare una selezione dei contributi sulla base delle prospettive e degli approcci metodologici utilizzati, si precisa che questi ultimi spesso si sovrappongono in un unico contributo.

È il caso delle ricerche empiriche nell'ambito delle quali l'obiettivo era sondare sia l'opinione degli interpreti che quella degli utenti; di quelle in cui gli interpreti hanno fatto essi stessi le veci degli utenti incaricati di valutare l'operato di colleghi professionisti; o ancora di quelle in cui i ricercatori si sono serviti sia del metodo quantitativo che di quello qualitativo.

È doveroso infine specificare che il presente excursus compilativo non è da considerarsi come esaustivo di tutto quanto prodotto dalla ricerca in ambito di Qualità in interpretazione nell'ultimo decennio, bensì si riferisce esclusivamente a quanto siamo riusciti a reperire e consultare.

Nella pagina seguente la Figura 1. contiene i titoli delle 146 pubblicazioni uscite tra il 2004 e il 2014 sulla Qualità in interpretazione che siamo stati in grado di reperire e consultare.

ANNO	TITOLO	AUTORE	MOD	PROSP	PROV
2003	Norms and Quality in Media Interpreting: the case of Formula One Press-Conferences.	Francesco Straniero Sergio	IM	Accademica	EU
2004	Interpreters' Perception of Linguistic and Non-Linguistic Factors Affecting Quality: A Survey through the World Wide Web.	Chiaro, D. e Nocella, G.	IS	Professionale	EU
2004	Peer- and Self-Assessment in Conference Interpreter Training.	Hartley, A., I.Mason, G. Peng, I. Pérez	IS	Didattica	EU
2004	The effect of word order differences on English-into-Arabic simultaneous interpreters' performance.	Al-Rubai, Alya M. H. Ahmad	IS	Accademica	ASIA IRAQ
2004	Intercultural Noise in Interpreting as a Communication Process: Sources and Solutions.	Chen, Jing	TUTTE	Accademica	ASIA CH
2004	A Metacognitive Approach to Evaluating Consecutive Interpretation for Novice Learners.	Choi, Jung-Yoon	IC	Didattica	ASIA KORE A
2004	A new method for evaluating the quality of medical interpretation	Laws, M.Barton; R. Heckscher; S.J. Mayo; W. Li e I.B. Wilson	ICM	Accademica	EU
2004	Challenging Conventional Wisdom: A	Lindquist, Peter P.	IS	Accademica	EU

	Corpus-Based Model for Interpreter Performance Evaluation.				
2004	Self-assessment and Expertise in Interpreting.	Patrie, Carol J	ICF	Didattica	EU
2004	La fluidez y sus pausas: enfoque desde la interpretación de conferencias.	Pradas Macías, E. M.	ICF	Accademica	EU
2004	A case study on the evaluation of AB interpretation according to different teacher profiles	Pyoun, H.	ICF	Didattica	ASIA KORE A
2005	Users' experiences of interpreters: The critical role of trust.	Edwards, R.; B. Temple; C. Alexander	ICM	Professionale	EU
2005	Qualité et préparation de l'interprétation. Évolution des modes de préparation et rôle de l'Internet.	Jungwha, C.	ICF	Professionale	ASIA KORE A
2005	Quality Assurance for Interpreting processes.	Kalina, S.	ICF	Accademica	EU
2005	Quality in the Interpreting Process: What Can Be Measured and How?	Kalina, S	TUTTE	Accademica	EU
2005	La evaluación de la calidad en interpretación desde la perspectiva del usuario. Los congresos de medicina.	Rosendo, L. R.	IS	Professionale	EU
2005	La práctica profesional de la	Rosendo, L. R.	IS	Professionale	EU

	interpretación en el campo de la medicina: estudio exploratorio de la percepción de los intérpretes.				
2005	Looking quality research in the eye: are we beholding the splinter and ignoring the beam?	Chiaro, D. e Nocella, G.	IS	Accademica	EU
2005	Quality research revisited.	Pöchhacher, F.	IS	Accademica	EU
2005	Training students for quality: ideas and methods.	Gile, D.		Didattica	EU
2005	Estudio comparativo de la actuación de intérpretes profesionales y no profesionales en interpretación social: Trabajo de Campo.	Chacón Tornero, M. J.	ICM	Professionale	EU
2005	The Impact of Medical Interpreter Services on the Quality of Health Care: A Systematic Review.	Flores, G.	ICM	Professionale	USA
2005	La interpretación ante los tribunales en el siglo XXI en la provincia de Alicante: ¿una interpretación de calidad?	González Lara, E.	ICM	Professionale	EU
2005	Quality in translator/interpreter training: Can quality be taught?	Kunschak, C.	ICF	Didattica	EU

2005	Court Interpreting in the Context of the EU and new Requests.	Kdric, M.	ICM	Accademica	EU
2005	Emergence of Notions of Expertise: Novice Interpreters' Perceptions of Interpreting Quality.	Peng, G.	ICF	Didattica	EU
2005	Presentación y discusión de algunos parámetros de investigación en la evaluación de la calidad en interpretación simultánea.	Pérez-Luzardo Díaz, J.; E. Iglesias Fernández; A.Jiménez Ivars e M. J.Blasco Mayor	IS	Professionale	EU
2005	Cognitive Implications of the English-Spanish Direction for the Quality and the Training of Simultaneous Interpreting.	Padilla Benítez, P.	IS	Didattica	EU
2005	Pointing to contexts: A relevance-theoretic approach to assessing quality and difficulty in interpreting.	Setton, R.	IS	Accademica	EU
2005	Calidad en la interpretación. Ejercicios para mejorar la formación del intérprete en el aula.	Vázquez y del Árbol, E.	ICF	Didattica	EU
2006	Metacognitive Evaluation Method in Consecutive Interpretation for Novice Learners.	Choi, J.Y.	IC	Didattica	ASIA KORE A
2006	Measuring	Bischoff, A.	ICM	Professionale	EU

	quality and patient satisfaction in healthcare communication with foreign-language speakers.				
2006	A survey of language barriers from the perspective of pediatric oncologists, interpreters, and parents.	Abbe, M.; C. Simon; A. Angiolillo; K.Ruccione e E.D. Kodish	ICM	Professionale	USA
2006	Sign language interpreters in court: Understanding best practices.	Mathers, C.	ICM	Professionale	USA
2006	Towards perfect practice in South African court interpreting: a quality assurance and quality management model.	Moeketsi, R.M. H. e N. Mollema	ICM	Professionale	SAFR
2006	The development of coherence and quality of performance in conference interpreter training.	Peng, G.	IC	Didattica	EU
2006	Probing quality criteria in simultaneous interpreting: The role of silent pauses in fluency.	Pradas Macías, E.M.	IS	Professionale	EU
2006	Panorama actual de los estudios de interpretación y la importancia de la evaluación en la formación de intérpretes.	Postigo Pinazo, E.	ICF	Didattica	EU
2006	Investigación sobre evaluación de la calidad en interpretación	Collados Aís, A.	IS	Accademica	EU

	simultánea: procesos metodológicos.				
2006	La evaluación de la calidad en interpretación simultánea: parámetros de incidencia.	Collados Aís, A.	IS	Accademica	EU
2006	Evaluación de calidad en interpretación simultánea: variables, parámetros y factores.	Collados Aís, A.	IS	Professionale	EU
2006	La indefinición del parámetro ‘agradabilidad de la voz’ y los estudios de calidad de la interpretación simultánea.	Iglesias Fernández, E.	IS	Professionale	EU
2006	La calidad en formación especializada en interpretación: Análisis de los criterios de evaluación de un jurado en un posgrado de interpretación de conferencia médica.	Emma Soler Caamaño	IS	Didattica	EU
2006	Self-assessment as an Autonomous Learning Tool in an Interpretation Classroom.	Lee, Y.H.	IC	Didattica	CAN
2007	Syntacrobatics: Quality and reformulation in simultaneous-with-text.	Setton, R. e M. Motta	IS	Professionale	EU
2007	Betrayal – Vice or Virtue? An Ethical Perspective on	Seeber K. G. e C. Zelger	IS	Accademica	EU

	Accuracy in Simultaneous Interpreting.				
2007	Interpreting Quality as Perceived by Trainee Interpreters: Self-evaluation.	Bartłomiejczyk, M.	IS	Didattica	EU
2007	Quality control versus Quantity Control in NAATI Translators and Interpreters.	Ko, L.	ICF	Professionale	AU
2007	La incidencia de la primeras impresiones en la evaluación de la calidad de la interpretación.	García Becerra, O.	IS	Professionale	EU
2007	La influencia de las condiciones de trabajo sobre la calidad en interpretación simultánea.	Vizcaíno Pena, B.	IS	Professionale	EU
2007	Formative assessment: Using peer and self-assessment in interpreter training.	Fowler, Y.	ICF	Didattica	EU
2007	Assessing dual-role staff-interpreter linguistic competency in an integrated healthcare system.	Moreno, M. R.; R. Otero-Sabogal e J. Newman	ICM	Professionale	USA
2007	Providing high-quality care for limited English proficient patients: The importance of language concordance and interpreter use.	Ngo-Metzger, Q.; Dara H. Sorkin; R. S. Phillips; S.Greenfield; M. P. Massagli; B. Clarridge e S. H. Kaplan	ICM	Professionale	USA
2007	Assessing Medical	Angelelli, C.V.	ICM	Accademica	USA

	Interpreters: The Language and Interpreting Testing Project.				
2008	Constructing interpreting quality.	Grbic, N.	TUTTE	Accademica	EU
2008	Self-Assessment in Teaching Interpreting.	Postigo Pinazo, E	IC	Didattica	EU
2008	Quality and Role: The Professional's View.	Zwischenberger, C.; F. Pöchhacker e I. Kurz	ICF	Professionale	EU
2008	Rating Scales for Interpreting Performance.	Lee, J	IC	Accademica	AU
2008	'Quality' in Interpreting: A Survey of Practitioner Perspective.	Locker McKee, R	ILS	Professionale	EU
2008	Interpreting performance under different task-planning conditions.	Zhigang, M e W., Xudong	IC	Accademica	ASIA CH
2008	Evaluación de la calidad en interpretación simultánea: Contrastes de exposición a inferencias emocionales. Evaluación de la evaluación.	Collados Aís, A.	IS	Professionale	EU
2008	Construct-ing quality.	Moser-Mercer, B.	ICF	Accademica	EU
2008	The impact of non-native English on students' interpreting performance.	Kurz, I.	ICF	Didattica	EU
2008	Investigación sobre la calidad de la comunicación en	Valero Garcés, C. e R. Lázaro Gutiérrez	ICM	Professionale	EU

	la atención sanitaria a la población inmigrante.				
2008	'Quality' in Interpreting: A Survey of Practitioner Perspectives.	McKee, R. L.	ILS	Professionale	NZ
2009	The Interpreter, the Monitor and the Language Arbitrator.	Kayoko, T.	IS	Accademica	USA
2009	L'évaluation sommative de l'interprétation simultanée: une réflexion sur les objectifs, les critères et sur les risques d'erreur.	Salvador, P.	IS	Didattica	EU
2009	Toward more reliable assessment of interpreting performance.	Lee, J.	IC	Professionale	AU
2009	Conflicting views on court interpreting examined through surveys of legal professionals and court interpreters.	Lee, J.	ICM	Professionale	AU
2009	Language Proficiency and Translation Quality: The Predicament in Chinese University Translator / Interpreter Training.	Zhang, W.	ICF	Didattica	ASIA CH
2009	La interpretación en el ámbito de la medicina. Estudio	Rosendo, L. R.	IS	Professionale	EU

	exploratorio de la situación de la práctica profesional en España desde la perspectiva de los médicos usuarios.				
2009	Evaluación y Autoevaluación como instrumentos de motivación y de calidad en la Interpretación consecutiva.	Vanbecke, K., Lobato Patricio, J.	IC	Didattica	EU
2009	Marco evaluador de la calidad en interpretación simultánea.	Collados Aís, A.	IS	Accademica	EU
2009	Achieving quality in health care interpreting: Insights from interpreters.	Blignault, I.; M. Stephanou e C.Barrett	ICM	Professionale	AU
2009	Moving beyond words in assessing mediated interaction: Measuring interactional competence in healthcare settings.	Jacobson, Holly E.	ICM	Professionale	USA
2010	The impact of fluency on the subjective assessment of interpreting quality.	Rennert, S.	IS	Professionale	EU
2010	Quality criteria in simultaneous interpreting: an international vs. a national view.	Zwischenberger, C.	IS	Professionale	EU
2010	Evaluation of interpretation during congregational services and public religious retreats in south-	Adewuni Salawu	ICM	Professionale	AFR

	west Nigeria.				
2010	The cooperative courtroom: A case study of interpreting gone wrong.	MartinsenB. e F. Dubslaff	ICM	Accademica	EU
2010	Digital pen technology and consecutive interpreting: another dimension in notetaking training and assessment.	Orlando, M.	IC	Didattica	EU
2010	Coping Strategies for Fast Delivery in Simultaneous Interpretation.	Li, C.	IS	Accademica	ASIA CH
2010	Survey on Quality and Role: Conference Interpreters' Expectations and Self-perception.	Zwuischenberger, C. & F. Pöchhacker	IS	Professionale	EU
2010	Does Intonation Matter? The impact of monotony on listener comprehension.	Holub, E.	IS	Professionale	EU
2010	English as a lingua franca vs. interpreting: battleground or peaceful coexistence?	Reithofer, K.	IS	Professionale	EU
2010	The final evaluation of interpreter performances: a social practice.	Vermeiren, H.	ICF	Didattica	EU
2010	Appeals on Incompetent Interpreting.	Hayes, A. e S.B.Hale	ICM	Professionale	AU
2010	The impact of PowerPoint slide shows on interpreters'	El-Sakran, Tharwat M.	ICF	Accademica	ASIA EAU

	performance.				
2010	Some Reliability Issues of Simultaneous Interpreting Assessment within the Educational Context.	Shao-Chuan, W.	IS	Didattica	EU
2011	User expectation surveys: Questioning findings and drawing lessons for interpreter training.	Diriker, E.	IS	Professionale	EU
2011	Intonation.	Barranco Droege, R.; A. Collados Aís e J.M. Pazos Breña	IS	Accademica	EU
2011	Una breve radiografía de la interpretación judicial en España.	Guascón Nasarre, F.A.	ICM	Professionale	EU
2011	Backstage conditions and interpreter's performance in live television interpreting: quality, visibility, exposure.	Jiménez Serrano, O.	IM	Accademica	EU
2011	Effects of linguistic complexity on expert processing during simultaneous interpreting.	Hild, A.	IS	Accademica	EU
2011	Iniciativas universitarias de traducción e interpretación contra la exclusión social.	Lázaro Gutiérrez, R.; C.Valero Garcés e B. Vitalaru	ICM	Professionale	EU
2011	La interpretación en instituciones penitenciarias. La relevancia del	Martínez-Gómez Gómez, A.	ICM	Professionale	EU

	componente interpersonal en la calidad de la actuación de intérpretes naturales.				
2011	User expectations and evaluation: a case study of a court interpreting event.	Paulsen Christensen, T.	ICM	Professionale	EU
2012	Bologna, EMT and CIUTI – Approaches to High Quality in Translation and Interpretation Training.	Schmitt, P. A.	ICF	Didattica	EU
2012	Effect of language proficiency and degree of formal training in simultaneous interpreting on working memory and interpreting performance: Evidence from Mandarin-English speakers.	Tzou, Yeh-Zu; Zohreh R. Eslami; Hsin--Chin Chen & Jyotsna Vaid	IS	Didattica	ASIA CH
2012	Self-monitoring and Self-repair patterns in consecutive interpreting: a corpus-based study on students' consecutive interpreting examination performance.	Yu, W.	IC	Didattica	ASIA CH
2012	The accuracy of medical interpretations: a pilot study of errors in Japanese-English interpreters during a simulated medical scenario.	Anazawa, R.; H. Ishikawa & T. Kiuchi	ICM	Professionale	ASIA JAP

2012	The need for adequate community interpreting services in healthcare multilingual settings. A case study in Al-Ain, UAE.	Yasmin Hikmet Hannouna	ICM	Professionale	ASIA EAU
2012	Quality in Interpreting.	Kalina, S	TUTTE	Accademica	EU
2012	Fine-tuning SI Quality Criteria: Could Speech Act Theory be of any Use?	Vuorikoski, A.R.	IS	Accademica	EU
2012	Interpreting Quality: Global Professional Standards?	Pöchhacher, F.	ICF	Accademica	EU
2013	Learner Autonomy via Self-Assessment in Consecutive Interpreting for Novice Learners in a Non-Interpreting Environment.	Noraini Ibrahim-González, Noraiha Noordin	IC	Didattica	ASIA MALA YSIA
2013	Las etapas del desarrollo de las competencias interpretativas y de síntesis de los estudiantes de interpretación: un estudio comparativo.	Rodriguez Melchor, M.D. & S. Jeffrey	IC	Didattica	EU
2013	Una propuesta de matriz formativa para evaluar la interpretación consecutiva.	Dominguez Araújo, L.	IC	Didattica	EU
2013	La formación del traductor e intérprete de lengua de signos brasileña y lengua portuguesa. Ámbitos de actuación y áreas	Bao Fente, M.C. & González Montesino, R.H.	ILS	Didattica	EU

	de especialización: la necesidad de un servicio de calidad.				
2013	La interpretación en la tarea de mediación: una experiencia personal.	Kissami Mbarki, A.	ICM	Professionale	EU
2013	Le rôle de la théorie de l'interprétation dans la formation des interprètes de conférence.	Triuk, M.	ICF	Didattica	EU
2013	<i>Mindfulness</i> e interpretación: estudio empírico.	Jiménez Ivars, A. & Pinazo Catalayud, D.	ICF	Accademica	EU
2013	Estudio de la transmisión de conocimientos especializados en interpretación simultánea.	Cabrera Castro, T.M.	IS	Professionale	EU
2013	Staying in the middle: A qualitative study of health care interpreters' perceptions of their work.	Alexander Bischoff, Elisabeth Kurth and Alix Henley	ICM	Professionale	EU
2013	«La intérprete no sólo tradujo lo que le vino en gana, sino que respondió ella a las preguntas que los abogados le realizaban al testigo»: requisitos de calidad en la subcontratación de servicios de interpretación judicial y policial en España.	Ortega Herráez, J.M.	ICM	Professionale	EU
2013	Peculiaridades de la interpretación simultánea árabe-español y	Rayaa, B.	IS	Professionale	EU

	su incidencia en la práctica profesional. Estudio piloto.				
2013	Training Conference Interpreter trainers with technology – a virtual reality.	Class, B. e Moser-Mercer B.	ICF	Didattica	EU
2013	It Don't Mean a Thing...Simultaneous Interpretation Quality and User Satisfaction.	Macdonald, P.	IS	Accademica	EU
2013	The impact of non-native accented English on rendition accuracy in simultaneous interpreting.	I-hsin I. L.; F. I. A. Chang e F. I. Kuo	IS	Professionale	ASIA CH
2013	Non-native accents and simultaneous interpreting quality perceptions.	Cheung, A.K.F.	IS	Professionale	ASIA HK
2013	Análisis de errores frecuentes de alumnos chinos en el aprendizaje de la interpretación español-chino y medidas de corrección.	Chang, S.	ICF	Didattica	ASIA CH
2013	Comparing modes of communication - the effect of English as a lingua franca vs. interpreting.	Reithofer, K.	IS	Professionale	EU
2013	The production of experimental material for fluency research.	Rennert, S.	IS	Accademica	EU
2013	Institutional, social and policy	Gile, D.	ICF	Accademica	EU

	aspects of research into conference interpreting.				
2013	Desarrollo y tendencias en los estudios sobre la evaluación de la calidad de la interpretación en China.	Gao, B.	ICF	Accademica	ASIA CH
2013	Researching Quality: A two-pronged approach.	Pöchlacher, F.	ICF	Accademica	EU
2013	Interpreting Quality in the light of directionality: A study on the interpreter's perspective.	Jan-Hendrik Opdenhoff	IS	Professionale	EU
2013	Del "síndrome de Mafalda" a la metacognición. La autoevaluación de la calidad de los intérpretes en formación a través de una nueva plataforma multimedia.	Miguel Tolosa	IS	Didattica	EU
2013	Interpretation Quality: From cognitive constraints to market limitations.	Luis Alonso Bacigalupe	IS	Accademica	EU
2013	Towards a model for evaluating meaning transfer quality in consecutive interpreting.	Guo, Y.	IC	Accademica	AU
2013	The quest for quality assessment criteria in media interpreting.	Pignataro, C. e S. Velardi	IM	Accademica	EU
2013	Quality as coherence	Dal Fovo, E.	IM	Accademica	EU

	maintainance. A corpus-based pilot study on topical coherence in simultaneous interpretation on television: the question/answer group.				
2013	Anticipation in German-to-Greek simultaneous interpreting: does (erroneous) anticipation influence interpreting quality?	Liontou, K.	IS	Accademica	EU
2013	Familiarity with case material - threat to impartiality or necessary precondition for quality in court interpreting in criminal trials?	Kinnunen, T., G-V. Vik-Tuovinen	ICM	Professionale	EU
2013	Problemas discursivos en la teleinterpretación y parámetros de calidad. El caso de la interpretación en el ámbito sanitario.	Postigo Pinazo, E; M.J. Varela Salinas & L. Parrilla Gómez	IT	Professionale	EU
2013	Does it pay to be good? Quality and Ethics in Interpreter Education.	Bránder de la Iglesia, M.	ICF	Accademica	EU
2013	La calidad percibida en interpretación consecutiva: un estudio en ámbito social con estudiantes en prácticas.	Errico, E. e M. Morelli	IC	Didattica	EU
2013	Anticipation during simultaneous	Hodzik, E.	IS	Accademica	EU

	interpreting from German into English: an experimental approach.				
2013	Aproximación a los parámetros de calidad en la interpretación de la lengua de signos española.	Bao Fente, M.C., R.H. González Montesino	ILS	Accademica	EU
2013	Understanding variability in interpreting quality assessment: User's sex and judgments for pleasant voice.	Iglesias Fernández, E.	IS	Professionale	EU
2013	Unpacking Delivery Criteria in Interpreting Quality Assessment.	Iglesias Fernández, E.	ICF	Accademica	EU
2014	Una propuesta para la inclusión del parámetro protocolo de cabina en la evaluación de la calidad de la interpretación simultánea de conferencia.	Marti Velázquez , O. F.	IS	Professionale	EU
2014	The role of self-regulatory processes in the development of interpreting expertise.	Hild, A.	IS	Didattica	EU
2014	Sign language interpreter quality: the perspective of deaf sign language users in the Netherlands.	Wit, Maya de & Irma Sluis	ILS	Professionale	EU
2014	TAPing into the interpreting process: Using participant reports to inform the interpreting	Russell, Debra & Betsy Winston	ILS	Didattica	CAN

	process.				
2014	An Interpreting Self-Efficacy (ISE) scale for undergraduate students majoring in consecutive interpreting: construction and preliminary validation.	Lee, S.B.	IC	Didattica	ASIA KORE A
2014	Assessing Legal Interpreter Quality through Testing and Certification: The Qualitas Project.	Giambruno-Day Miguélez, Cynthia	ICM	Professionale	EU
2014	Comparing traditional and remote interpreting in police settings: quality and impact factors.	Braun, S.	ICM	Accademica	EU

Figura 1. Lista delle pubblicazioni sulla Qualità relative al periodo 2004-2014

LEGENDA:

Modalità:

IC: INTERPRETAZIONE CONSECUTIVA
IS: INTERPRETAZIONE SIMULTANEA
ICF: INTERPRETAZIONE DI CONFERENZA (IS/IC)
ICM: INTERPRETAZIONE DI COMUNITÀ
IM: INTERPRETAZIONE PER I MEDIA
IT: INTERPRETAZIONE TELEFONICA
ILS: INTERPRETAZIONE IN LINGUA DEI SEGNI

Provenienza:

AFR: AFRICA
AU: AUSTRALIA
CAN: CANADA
EU: EUROPA
NZ: NUOVA ZELANDA
SAFR: SUD AFRICA
USA: STATI UNITI

2.2 Osservazioni sulle pubblicazioni

La maggior parte degli articoli esaminati è stata pubblicata in riviste, nello specifico: *Interpreting (International Journal of Research and Practice in Interpreting)*, *Meta: Translators' Journal*, *Sendebare*, *The Interpreter's Newsletter*, *Interpreting (International Journal of Research and Practice in Interpreting)*, *Translation and Interpreting Studies*, *Babel*, il *Webzine di AIIC*, *Translation and Interpreting*, *Miscellanea*, *İstanbul Üniversitesi Çeviribilim Dergisi*, *Sino-US English Teaching*, *Entreculturas*, *TTR*.

Tra i vari testi da cui è stata estrapolata un'altra significativa quantità di pubblicazioni invece, si segnalano in particolare i volumi 1 e 2 di *Quality in interpreting: widening the scope*, curato da Barranco Droege, R., E.M. Pradas Macías e O. García Becerra (2013), raccolta di contributi che offrono una panoramica aggiornata sullo stato dell'arte nell'ambito della Qualità in interpretazione e che sono stati presentati in seno alla *Second International Conference on Interpreting Quality* che si è tenuta ad Almuñécar nel 2011.

Come si può osservare nella Figura 1., in totale sono state consultate 146 pubblicazioni (senza contare il contributo di Straniero Sergio datato 2003).

La maggior parte (36 su 146) sono datate 2013 (cfr. Figura 2.), e riguardano lo studio della Qualità principalmente nell'ambito dell'interpretazione simultanea (47%), seguita nell'ordine dall'interpretazione di conferenza in generale (22%), dall'interpretazione consecutiva (11%), dall'interpretazione di comunità (9%), dagli studi sulla Qualità in tutte le modalità di interpretazione (4%), dall'interpretazione per i media e l'interpretazione in lingua dei segni (entrambe 3%), e infine dagli studi sulla Qualità nell'interpretazione telefonica (1%) (cfr. Figura 3.).

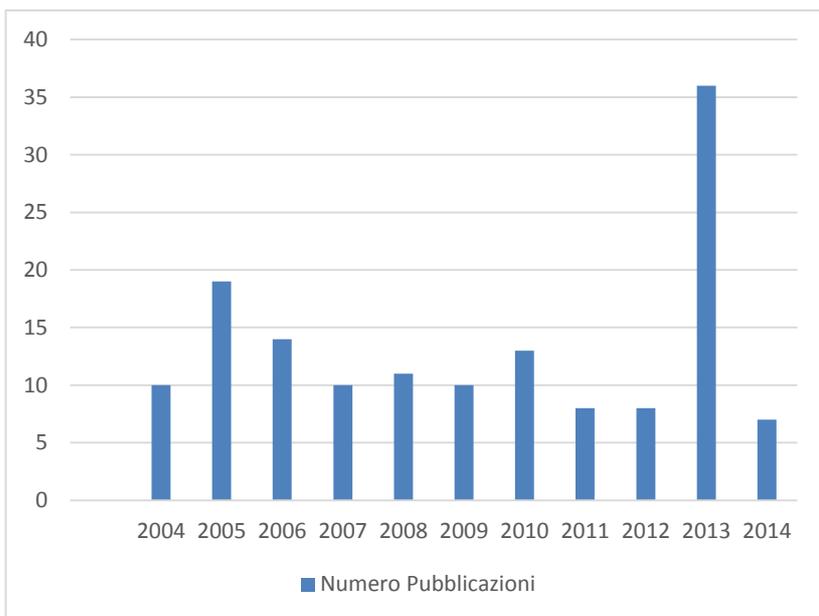


Figura 2. Numero delle pubblicazioni consultate per anno

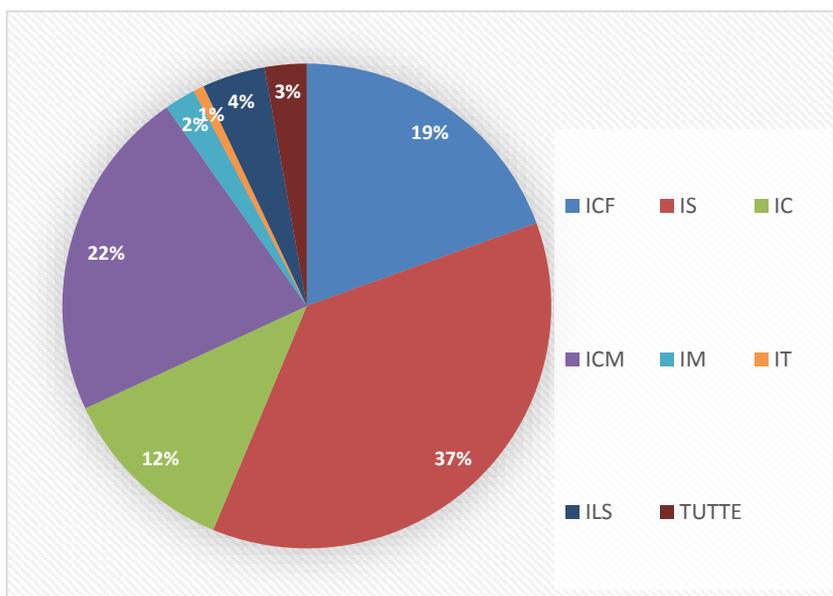


Figura 3. Modalità di interpretazione nell'ambito delle quali è stata studiata la Qualità nelle pubblicazioni consultate

Per quanto riguarda la prospettiva (cfr. Figura 4.), la maggior parte degli studi consultati riguardano quella professionale (41%) e quella accademica (32%), mentre la meno approfondita è risultata essere quella didattica (27%).

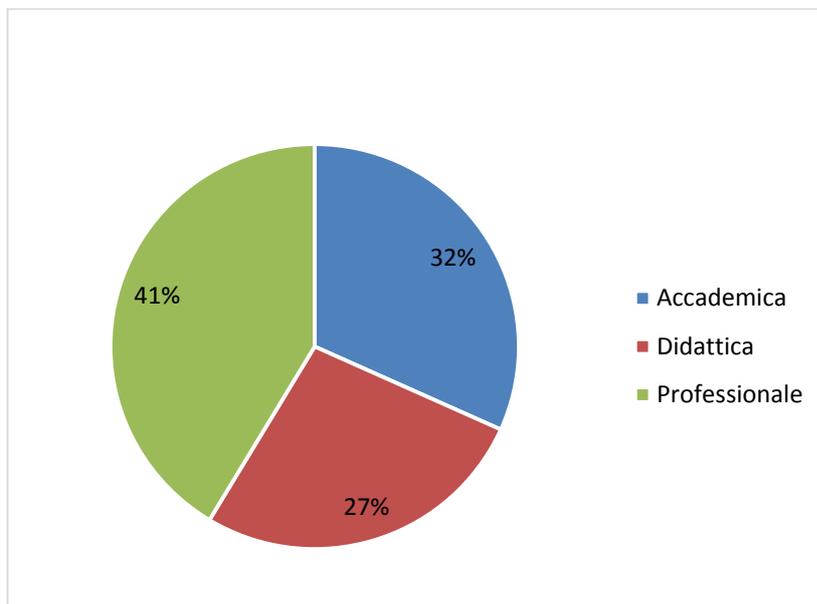


Figura 4. Prospettiva dalla quale è stata analizzata la Qualità in interpretazione nelle pubblicazioni consultate

La panoramica degli studi non sarebbe completa se non si facesse menzione anche alla provenienza delle pubblicazioni.

Tutto il mondo della ricerca è caratterizzato nel complesso da differenze rilevabili sia a livello culturale che geografico.

In diversi paesi la ricerca viene impostata sulla base di paradigmi che fanno capo a quadri teorici differenti, i quali a loro volta vengono testati mediante l'applicazione di metodologie che, se ad una latitudine vengono considerate all'avanguardia, ad un'altra possono essere giudicate ormai desuete.

In ragione di ciò appare opportuno, ai fini del progresso della scienza, guardarsi attorno periodicamente per avvedersi di quanto avviene oltre le proprie frontiere e rilevare le ultime tendenze affermatesi in angoli del pianeta lontani dal proprio, per ampliare i propri orizzonti ed innescare una dinamica di scambio e crescita dalla quale la ricerca stessa non può che trarre giovamento.

Il panorama degli studi di interpretazione non fa eccezione e si presenta anch'esso come molto vario.

D'altronde, se è vero che l'interpretazione è una professione esercitata a livello globale è interessante indagare “[...] how global is that profession?[...]” (Pöchhacker 2012: <http://lourdesderioja.com/tag/franz-pochhacker/>)

La selezione degli studi eseguita tenendo conto del criterio geografico ha fatto emergere dei dati particolarmente interessanti relativamente ai progressi che la ricerca sta compiendo a livello mondiale nell'ambito degli studi sulla Qualità e più in generale degli studi di interpretazione.

La prima riflessione, facilmente deducibile dall'osservazione della Figura 5., riguarda il fatto che a prevalere sono i contributi europei (106 su 146).

Nonostante ciò, è stata rilevata anche una certa quantità (seppur minore) di pubblicazioni provenienti da altri continenti.

Dagli Stati Uniti provengono in totale 8 contributi, dall'Australia 7, dal Canada 2, mentre dall'Africa e dalla Nuova Zelanda 1 ciascuno.

A suscitare la mia curiosità, tuttavia, è stato il numero dei contributi provenienti da un altro continente, ovvero quello asiatico. Sebbene non si tratti di una quantità di studi che possa di certo competere con quella relativa alle pubblicazioni europee, è senza dubbio più elevata di quanto mi sarei aspettata e maggiore rispetto a quella rilevata in qualsiasi altro continente.

Tra tutte le pubblicazioni da me consultate ben 20 sono state infatti condotte in Asia, delle quali: 9 in Cina, 5 in Corea, 1 a Hong Kong, 1 in Iraq, 2 negli Emirati Arabi Uniti, 1 in Giappone e 1 in Malesia.

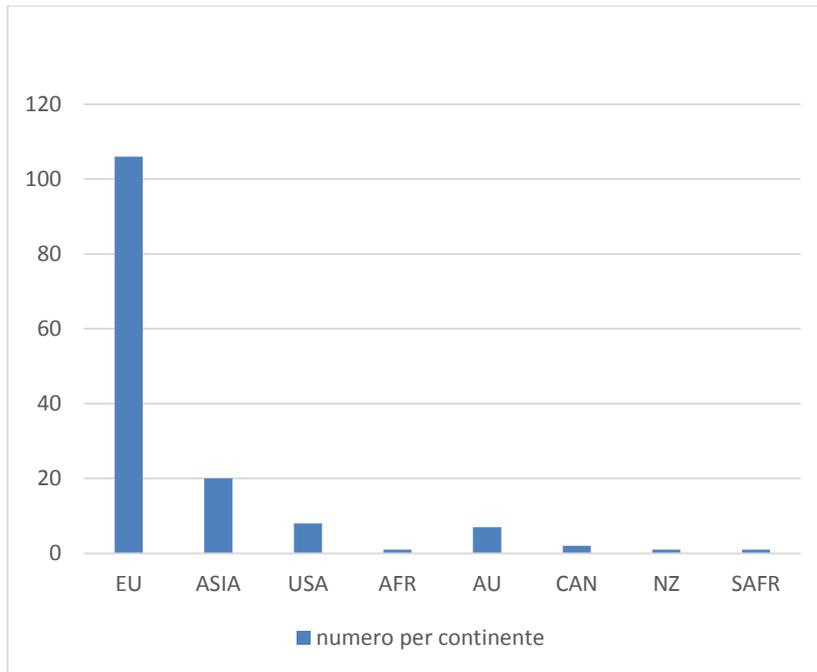


Figura 5. Numero delle pubblicazioni consultate per continente

In seguito a un'analisi più dettagliata volta a rilevare le principali modalità e le prospettive studiate nei tre continenti in cui sono state redatte la maggior parte delle pubblicazioni consultate (Europa, Asia e Australia) (cfr. Figura 6. e Figura.7 per modalità e prospettive più studiate nei diversi continenti), è stato possibile rilevare che la modalità di interpretazione nell'ambito della quale è stata maggiormente studiata la Qualità in Europa è stata la simultanea (48), in Asia la consecutiva (6) e l'interpretazione di conferenza in generale (6), in Australia la consecutiva (3) e l'interpretazione di comunità (3).

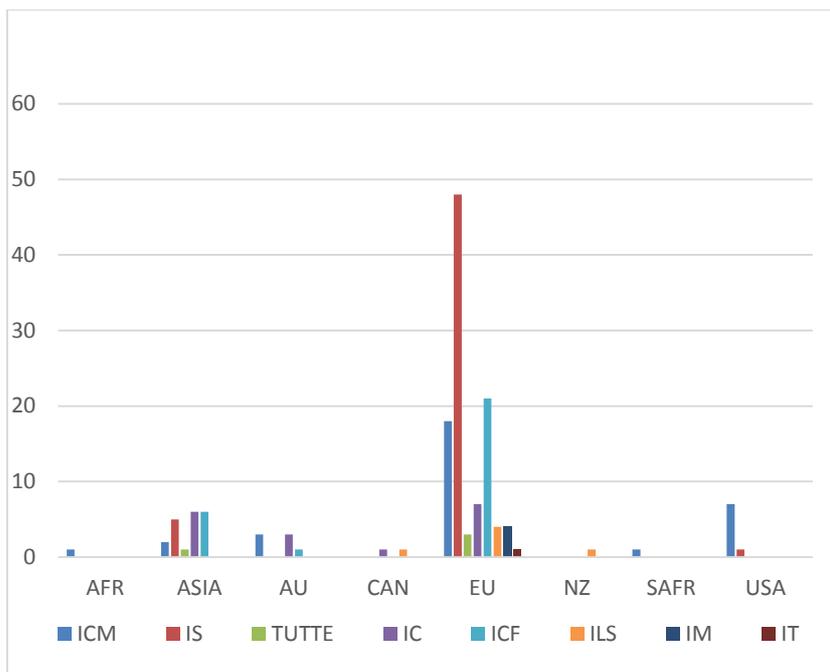


Figura 6. Modalità di interpretazione nell'ambito delle quali è stata studiata la Qualità nei diversi continenti.

In quanto alla prospettiva, quella più studiata in Europa è stata quella professionale (42 su 106), mentre quella che ha suscitato meno interesse è stata la didattica (28 su 106). Tra i contributi asiatici consultati, invece, è stata riscontrata la tendenza opposta, ovvero a prevalere sono quelli condotti da una prospettiva didattica (9), mentre i meno numerosi sono quelli che riguardano la prospettiva professionale (5). Dall'Australia provengono invece 5 studi condotti dalla prospettiva professionale, 2 da quella accademica e nessuno studio inerente la Qualità in ambito didattico.

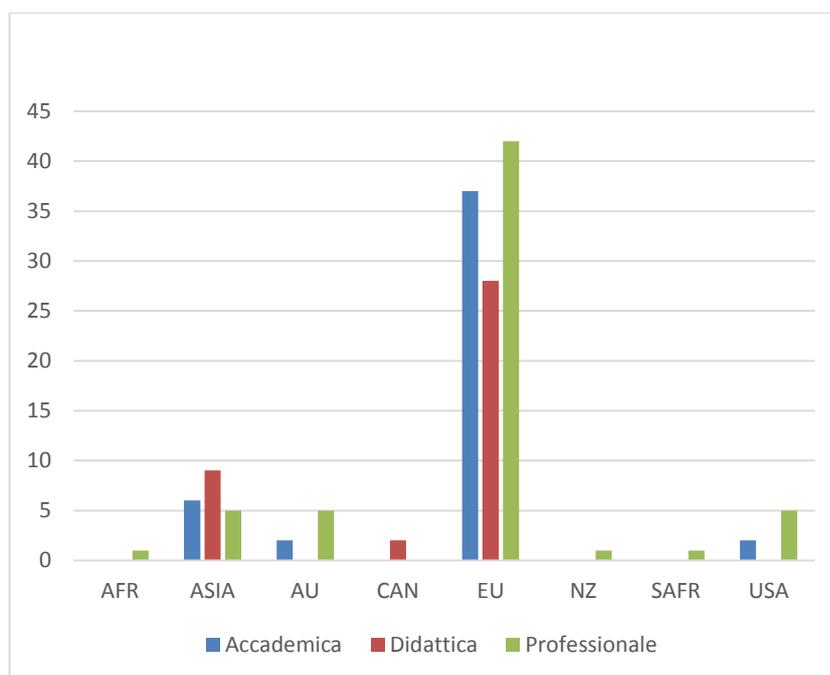


Figura 7. Prospettive dalle quali è stata esaminata la Qualità nei diversi continenti.

2.3 Ricerca quantitativa o qualitativa?

Gli studi consultati relativi alla Qualità possono essere suddivisi innanzitutto in due categorie, sulla base dell'approccio all'analisi per cui hanno optato gli autori degli stessi.

In generale, si distingue tra ricerca di tipo quantitativo o di tipo qualitativo (Hale e Napier 2013).

La prima si fonda sul metodo ipotetico-deduttivo e colui che la intraprende si prefigge l'obiettivo di verificare empiricamente ipotesi dedotte da una teoria formulata a priori.

La ricerca quantitativa si propone di rispondere alle domande “ ‘how many’ or ‘how much’ ” (Hale e Napier 2013: 15) e riduce i concetti a dei numeri, quantificandoli appunto. Si tratta di una tipologia di ricerca adatta a studi su larga scala i cui risultati, dedotti da un campione rappresentativo, sono generalizzabili a un'intera popolazione.

I dati vengono raccolti prediligendo lo strumento del questionario strutturato durante esperimenti controllati al fine di isolare gli elementi oggetto d'indagine, le variabili, in seguito analizzati mediante strumenti statistici.

La ricerca di tipo quantitativo si distingue inoltre in ricerca condotta *ex-post-facto*, ovvero a posteriori, e ricerca sperimentale, a seconda che il ricercatore abbia la possibilità di intervenire sul campo – essenzialmente solo nel secondo caso - oppure no. La metodologia della ricerca sperimentale per antonomasia è lo studio di caso: viene selezionato un caso specifico da analizzare e lo si usa come mezzo mediante il quale verificare le ipotesi derivate da una determinata teoria.

Viceversa, la seconda tipologia di ricerca, ovvero quella qualitativa, si basa sul metodo induttivo, proponendosi di rispondere alla domanda “ ‘how things are’ ” (Hale e Napier 2013: 15).

Non vi sono ipotesi di riferimento e ci si serve dei dati per poi formulare una teoria. Una ricerca che segue questa prassi si definisce qualitativa non a caso, in quanto si concentra sulla qualità dei concetti analizzati, i quali non vengono quantificati, bensì descritti e interpretati.

L'obiettivo è quello di individuare tendenze e temi non generalizzabili ma relativi al campione di dati preso in esame.

Le tecniche più utilizzate per la raccolta dati sono di tipo non-strutturato, tra le quali: l'intervista, l'osservazione diretta, le interviste di gruppo (*focus groups*), l'analisi di interpretazioni reali oppure di testi scritti. All'analisi statistica si sostituisce in questo caso una valutazione soggettiva da parte del ricercatore.

L'analisi quantitativa e l'analisi qualitativa non si escludono a vicenda, al contrario sono due approcci alla ricerca applicata complementari che spesso vengono combinati.

Il primo gruppo di contributi analizzati si caratterizza per un approccio alla ricerca di tipo quantitativo che predilige lo strumento del questionario per la raccolta dati.

Il filone della *Questionnaire-based research*, ovvero della ricerca che si avvale dello strumento del questionario, è da sempre molto sfruttato in maniera trasversale nei diversi ambiti dell'interpretazione.

La struttura tipica di un questionario è caratterizzata da tre sezioni, ciascuna ideata per raccogliere un determinato tipo di informazione (Hale e Napier 2013): la prima parte è di norma dedicata a domande volte a ottenere informazioni sociodemografiche, ovvero relative a fattori quali l'età, il genere, la nazionalità, eventuali qualifiche, etc.; la seconda è dedicata a quesiti volti a estrapolare dati sul comportamento dei rispondenti relativamente all'oggetto analizzato; la terza include le domande volte a sondare l'effettiva opinione dei soggetti riguardo una determinata questione.

Infine, è comune inserire un campo dedicato ai commenti spontanei, molto utili per ricavare informazioni riguardo ad aspetti che non erano stati considerati.

Trattandosi di uno strumento di cui ci si serve principalmente nell'ambito delle ricerche quantitative, i dati raccolti mediante lo stesso devono essere "[...] easily quantifiable" (Hale e Napier 2013: 57). A questo scopo, la maggior parte delle domande sono a risposta chiusa o multipla, la quale permette ai destinatari di scegliere velocemente tra una serie di opzioni.

Frequente è anche il formato caratterizzato da domande a risposta aperta, che richiedono però più tempo per essere completate e si prestano meglio per essere utilizzate nel campo relativo ai commenti.

Per quanto riguarda la modalità di distribuzione, ogni autore predilige quella da ritenuta la più comoda o la più idonea ai fini della propria ricerca: così, se alcuni preferiscono distribuirlo direttamente ai partecipanti, altri lo fanno tramite terzi, oppure, nella fattispecie di studi condotti su larga scala, sfruttando le nuove tecnologie, ovvero il World Wide Web, come hanno fatto i ricercatori autori del primo gruppo di contributi analizzato.

Quest'ultima opzione implica vantaggi e svantaggi (Hale e Napier 2013).

Tra i primi, l'ottimizzazione dei tempi di invio e di ricezione dei questionari compilati nonché dei costi di somministrazione degli stessi: grazie ai più innovativi dispositivi portatili (computer, tablet, smartphone) oggi i rispondenti sono in grado di accedere alla rete praticamente da qualunque luogo e in qualunque momento. Inoltre, grazie all'accessibilità dei contenuti Internet fruibili da chiunque, risulta più semplice coinvolgere un maggior numero di soggetti appartenenti a diverse categorie.

Tra gli svantaggi, il fatto che, nonostante oggi sia possibile accedere alla rete praticamente da ogni luogo, vi è la possibilità che qualche soggetto non abbia la possibilità di accedervi in un determinato momento.

Lo svantaggio maggiore tuttavia, riguarda il fatto che realizzare un questionario online implica anche il saper utilizzare specifici software che permettano di avere un certo controllo sui dati e sull'identità di coloro che rispondono, nonché di analizzarli statisticamente, soprattutto se si tratta di sondaggi condotti su larga scala.

Un particolare che viene spesso sottovalutato dai meno esperti, i quali tendono a desumere si tratti di una procedura molto elementare. Eppure, se non messo a punto in maniera avveduta, il questionario non solo non permette il totale controllo sui dati raccolti, bensì può finire con il minare l'attendibilità dei risultati stessi: "A word of caution must be sounded, though, as some of these readily available tools do not allow the survey administrator full control over the data and the survey population." (Pöchhacker 2012: <http://lourdesderioja.com/tag/franz-pochhacker/>).

Per quanto riguarda il gruppo di contributi di tipo qualitativo, esso è composto da studi condotti nell'ambito dell'interpretazione di comunità, un settore che predilige una tipologia di ricerca qualitativa caratterizzata da un approccio etnografico, la quale usufruisce principalmente dello strumento dell'intervista, “ [...] a basic mode of inquiry that allows people to tell their stories” (Hale e Napier 2013: 95).

I ricercatori autori dei contributi analizzati che si sono avvalsi dell'intervista, lo hanno fatto sfruttandone i vari formati adattandole allo scopo della propria ricerca.

In generale, si distingue tra intervista strutturata, non-strutturata o semi-strutturata. (Hale e Napier 2013).

La prima tipologia, è caratterizzata da domande a risposta chiusa da completare in un dato lasso di tempo; la seconda si compone di domande a risposta aperta, adatte a ricavare informazioni meno specifiche e a creare un ambiente che agevoli il racconto spontaneo del rispondente; infine la terza, costituita da alcune domande che hanno la funzione di stabilire una “traccia” abbastanza flessibile cui il ricercatore farà riferimento nell'impostare l'intervista ma che non seguirà alla lettera.

Alcuni dei ricercatori dei contributi analizzati l'hanno realizzata durante incontri faccia a faccia con i rispondenti e con l'ausilio di appunti, registratori vocali e videoregistrazioni per poterle in seguito trascrivere e analizzare, mentre altri sono ricorsi a canali alternativi, come quello telefonico o la mediazione di terzi.

Alcuni autori hanno inoltre utilizzato l'intervista in combinazione con il questionario.

In seguito alla realizzazione dell'intervista, essa viene trascritta e analizzata, a seconda dei fini della ricerca, in termini di contenuto, tematiche trattate, o svolgendo un'analisi di tipo conversazionale degli scambi interazionali registrati (ibidem).

Vi sono poi i contributi relativi all'interpretazione per i media, caratterizzati da un tipo di approccio diverso, ovvero basato sull'analisi di corpora di eventi interpretati.

L'analisi di un corpus, “[...] a body of text that is stored electronically. It can comprise transcriptions of every day conversations, institutional discourse, court hearings, etc.” (Hale e Napier 2013: 143), può avvenire in maniera qualitativa, se si tratta di una serie di dati limitata e relativa ad un singolo studio di caso, oppure in maniera quantitativa, nel caso di una mole ingente di dati, oppure per integrare uno studio di tipo qualitativo condotto su piccola scala ed essere quindi in grado di poter giungere a delle conclusioni che si possano generalizzare.

Capitolo 3

Studi sulla Qualità

Il presente capitolo riguarda la descrizione di alcuni dei contributi consultati relativi allo studio della Qualità nell'ambito dell'interpretazione di conferenza, dell'interpretazione di comunità e dell'interpretazione per i media.

Alla fine del capitolo è stata inoltre inserita una sezione dedicata ad alcuni contributi scritti da ricercatori orientali.

Le ricerche illustrate si caratterizzano per aver studiato la Qualità da una prospettiva professionale e accademica, e sono caratterizzate da diversi approcci all'analisi.

3.1 La Qualità in interpretazione di conferenza: studi quantitativi

La prima sezione del presente capitolo riguarda la descrizione di alcune ricerche empiriche relative allo studio della Qualità, considerata da una prospettiva professionale, nell'ambito dell'interpretazione di conferenza e caratterizzate da un tipo di analisi quantitativo.

La metodologia utilizzata dai ricercatori che le hanno condotte è il sondaggio su larga scala, realizzato mediante lo strumento del questionario.

Come sottolineato nel capitolo precedente, dedicato alla descrizione del materiale e della metodologia adottata, la scelta di quest'ultima e dello strumento mediante il quale applicarla è senza dubbio una fase cruciale della ricerca.

Di conseguenza, i ricercatori sono tenuti, nel pianificare il proprio lavoro, a eleggere con giudizio un metodo che sia il più scientifico possibile, assicurarsi di implementarlo a dovere ed elaborarne minuziosamente ogni dettaglio.

Come descritto nella sezione dedicata alla ricerca qualitativa e quantitativa (cfr. capitolo 1 paragrafo 2.3), vari sono gli strumenti di cui ci si può avvalere per condurre una ricerca.

Talvolta si tratta di strumenti innovativi e lo studio segna una svolta.

È il caso di una ricerca pubblicata lo stesso anno che segna l'inizio del decennio preso ad esame dalla presente tesi, ovvero il 2004, e che darà avvio alla nostra riesamina.

Nel 2004 due ricercatori dell'Università di Bologna, Delia Chiaro e Giuseppe Nocella, pubblicavano sulla rivista *Meta: Translators' Journal* i risultati di un lavoro incentrato sulla Qualità in interpretazione di conferenza, dal titolo "Interpreters' Perception of Linguistic and Non-Linguistic Factors Affecting Quality: A Survey through the World Wide Web".

Si tratta di uno studio che segue le orme di quello condotto da Hildegund Bühler nel 1986 (cfr. capitolo 1 paragrafo 1.1.2) e ne riprende la struttura, utilizzando gli strumenti messi a disposizione dalle tecnologie del XXI secolo.

Gli autori hanno infatti scelto di sfruttare uno strumento il cui avvento, tra la fine del secolo scorso e quello attualmente in corso, ha rivoluzionato, amplificandole, non solo le opportunità a disposizione di università e centri di ricerca, ma di chiunque vi acceda su scala globale: il World Wide Web.

Il risultato è stato uno studio altrettanto innovativo, i cui risultati hanno permesso di gettare una nuova luce sulla percezione che gli interpreti hanno della Qualità.

Il lavoro in questione, come quello di Bühler, è incentrato sulla percezione di parametri linguistici ed extra-linguistici da parte di interpreti professionisti.

I due autori hanno elaborato un questionario composto da due sezioni: la prima destinata a raccogliere informazioni sociodemografiche relative ai partecipanti per poterne in seguito stilare un profilo; la seconda, più tecnica e perno intorno al quale ruota l'intero esperimento: un elenco di parametri linguistici ed extra-linguistici da far valutare agli interpreti professionisti. Per stabilire quali criteri utilizzare si è fatto riferimento a quelli che Bühler propose

nel 1986 e alle indicazioni ricevute da vari professionisti interpellati dagli autori durante interviste e sessioni di brainstorming.

Due le principali differenze con la ricerca di Bühler, essenzialmente di natura metodologica.

Innanzitutto, memori del fatto che i risultati dello studio del 1986 fecero emergere una difficoltà da parte degli interpreti nel segnalare i fattori da loro considerati meno importanti (cfr. capitolo 1 paragrafo 1.1.2), Chiaro e Nocella hanno deciso di utilizzare un sistema di misurazione dei parametri che fornisse un quadro più chiaro della situazione. Così, se Bühler a suo tempo scelse di utilizzare lo strumento della scala categorizzata, dando ai soggetti la possibilità di scegliere solo una tra quattro opzioni proposte (cfr. capitolo 1 paragrafo 1.1.2) Chiaro e Nocella hanno preferito utilizzare la scala ordinata per rango, richiedendo ai soggetti di stendere una graduatoria dei vari parametri avendo come punto di riferimento un criterio comune.

In secondo luogo, giacché “stilare” una graduatoria richiede maggiore concentrazione in quanto bisogna effettuare dei confronti, i criteri sono stati suddivisi di modo che ai soggetti è stato chiesto di gerarchizzarli dal più al meno importante separatamente: da una parte nove parametri linguistici e dall'altra otto extra-linguistici.

Grazie all'uso della rete come strumento per distribuire il questionario, è stato possibile coinvolgere 286 membri di AIIC in cinque continenti diversi, il che ha permesso non solo di ottimizzare costi e tempistiche, ma soprattutto di raddoppiare il tasso di risposta rispetto a quello che di regola si registra quando ci si affida agli strumenti tradizionali (pari al 10-15%) (Chiaro e Nocella 2004). Le informazioni sociodemografiche raccolte attraverso la prima parte del questionario hanno rilevato che i soggetti erano per la maggior parte donne aventi un'età media di 45 anni, abitanti in Europa Occidentale, laureate in interpretazione di conferenza e con un'esperienza pluriennale nel settore. Il profilo della popolazione oggetto di studio così stilato e le dimensioni della stessa hanno portato gli autori a considerare il campione abbastanza solido da poter permettere di tracciare un valido quadro della percezione che i professionisti hanno della Qualità in interpretazione.

Per quanto riguarda l'analisi statistica dei risultati, è stata utilizzata la tecnica dello scaling multidimensionale (MDS) avvalendosi del software

STATISTICA di Windows. Tale metodologia permette di mostrare graficamente le differenze o somiglianze tra elementi di un insieme e nella fattispecie ha permesso di redigere la mappa percettiva riportata nella Figura 8. di seguito, basata sull'importanza assegnata ai criteri appartenenti alle due categorie da parte degli interpreti (Chiaro e Nocella 2004):

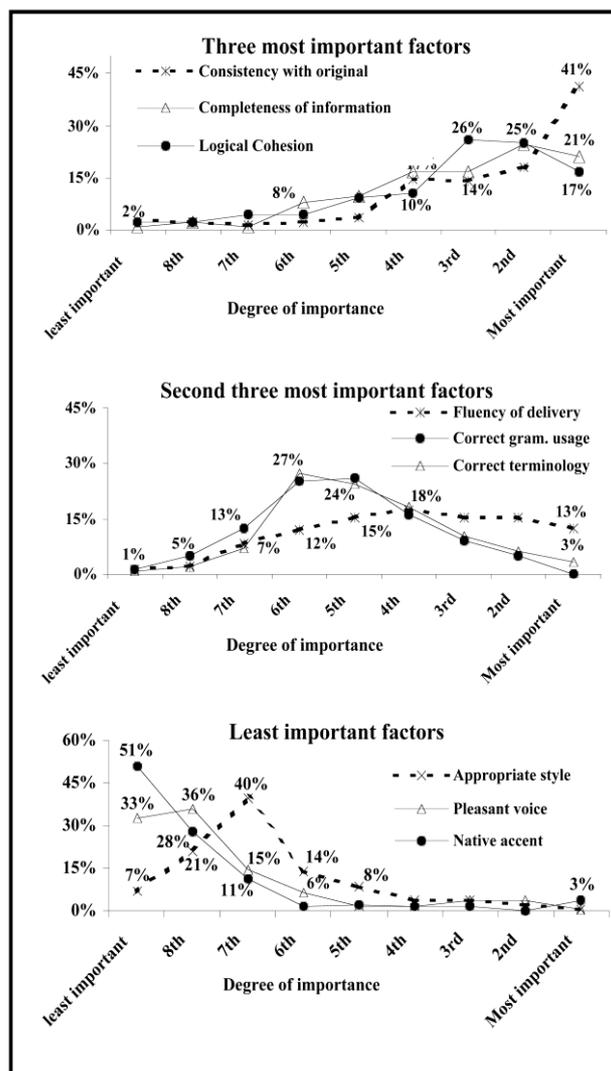


Figura 8. Distribuzione del livello di importanza dato a ciascun criterio linguistico. (Chiaro e Nocella 2004: 285)

Ecco i risultati degli studi di Chiaro e Nocella (2004) e Bühler (1986) messi a confronto:

Chiaro e Nocella (2004)	Bühler (1986)
<i>1) consistency with the original</i>	<i>1) sense consistency with original message</i>
<i>2) completeness of information</i>	<i>2) logical cohesion of utterance</i>
<i>3) logical cohesion</i>	<i>3) use of correct terminology</i>
<i>4) fluency of delivery</i>	<i>4) fluency of delivery</i>
<i>5) correct grammatical usage</i>	<i>5) correct grammatical usage</i>
<i>6) correct terminology</i>	<i>6) completeness of interpretation</i>
<i>7) appropriate style</i>	<i>7) pleasant voice</i>
<i>8) pleasant voice</i>	<i>8) native accent</i>
<i>9) native accent</i>	<i>9) appropriate style</i>

Figura 9. Risultati di Chiaro e Nocella (2004) e Bühler (1986) a confronto (Pöchhacker 2012: <http://lourdesderioja.com/tag/franz-pochhacker/>):

Per quanto riguarda i criteri extra-linguistici, due sono quelli che si sono distinti per importanza, ovvero la concentrazione e la preparazione dei documenti relativi alla conferenza.

Come ammesso dagli autori, l'informatica ha certamente rivestito un ruolo fondamentale nella ricerca in questione, permettendo di raccogliere una considerevole mole di dati ottimizzando i costi, sia in termini economici che di numero di ricercatori coinvolti, rispetto a quelli che sarebbe stato necessario affrontare se si fosse operato in maniera tradizionale.

Nelle conclusioni dell'articolo appaiono anche altre due considerazioni.

La prima riguarda il fatto che nonostante siano emersi dei criteri di Qualità, la resa dell'interprete non sarà mai perfetta. Sebbene egli si adoperi in

ogni modo possibile per poter gestire tutte le variabili che concorrono durante l'esecuzione della prestazione, non riuscirà mai ad esercitare su di esse un controllo totale.

La seconda riflessione non è altro che un suggerimento riguardo a come poter migliorare la Qualità in interpretazione.

La soluzione indicata (Chiaro e Nocella 2004) proviene da tre aree: formazione, specializzazione e innovazione tecnologica.

In altre parole: maggiore utilizzo delle nuove tecnologie da parte degli interpreti, come ad esempio i computer o i database terminologici, in cabina e non, e ancora maggiore attenzione da parte degli istituti di formazione per interpreti verso il fattore Qualità.

3.2 La Qualità per gli interpreti dei congressi di medicina in Spagna

Nel 2005, una docente della Facoltà di Filologia e Traduzione dell'Università sivigliana Pablo de Olavide, Lucía Ruiz Rosendo, presentava la prima parte di uno studio condotto in due tempi - cui ne è seguito uno successivo i cui risultati sono stati pubblicati nel 2009 e di cui si parlerà nel dettaglio nella sezione della tesi dedicata alla prospettiva utenti, giacché di questo tratta.

Il titolo dell'articolo in cui è stata illustrata la ricerca, "La Evaluación de la Calidad en Interpretación desde la perspectiva del usuario. Los congresos de medicina", pubblicato sulla rivista internazionale edita dalla Facoltà di Traduzione e Interpretazione dell'Università di Granada *Sendeban*, potrebbe trarre in inganno e far pensare che si tratti di uno studio incentrato solo sulla prospettiva utenti, ma così non è.

Infatti, sebbene venga tracciata una panoramica sugli studi svolti in passato riguardo la prospettiva utente in ambito medico, contiene anche i risultati di uno studio empirico realizzato tra interpreti di conferenza specializzati nel settore medico, avente ad oggetto la percezione dei criteri utilizzati per valutare la Qualità da parte degli stessi in suddetta branca specifica.

Per la raccolta dei dati ci si è serviti anche in questo caso del questionario; i soggetti partecipanti sono stati 43 interpreti di conferenza specializzati in ambito medico che risiedono e lavorano in Spagna.

Essi sono stati selezionati e suddivisi in tre gruppi: uno composto da interpreti-docenti, uno da interpreti *freelance* e uno da interpreti membri di associazioni professionali, per la maggior parte AIIC e AICE (Asociación de Intérpretes de Conferencias de España).

Il questionario è stato distribuito in quattro fasi diverse.

I primi a riceverlo sono stati gli interpreti soci AIIC e gli interpreti-docenti della Facoltà di Traduzione e Interpretazione dell'Università di Granada. In seguito è stato somministrato agli interpreti *freelance*, poi ai membri AICE e ad interpreti-docenti di altre Facoltà di Traduzione e Interpretazione spagnole, ed infine ai membri AIIC residenti in Spagna, per l'esattezza nelle città di Barcellona, Madrid, Granada, Minorca, Palma, Siviglia e Vitoria-Gasteiz. Tale varietà di provenienza ha permesso di avere una visione ampia della situazione professionale sul territorio nazionale.

Il questionario era composto di 41 domande suddivise in quattro sezioni: la prima relativa a dati personali e professionali e volta a ricostruire il profilo della popolazione oggetto dello studio; la seconda composta da domande relative ai congressi di medicina in generale; la terza incentrata sulla preparazione a questa specifica tipologia di congressi; la quarta ed ultima sezione dedicata a domande relative alla comunicazione che si svolge in tali congressi e ai parametri di Qualità ritenuti più importanti dai soggetti (Rosendo 2005).

Prima di passare ai risultati, è utile riassumere brevemente il profilo dei soggetti, ricostruito grazie ai dati raccolti nella prima parte del questionario. Dai dati è emerso che tra gli interpreti specializzati in congressi di medicina che hanno partecipato al sondaggio, la maggior parte erano donne (72%) con più di 30 anni di età (95%) e con una laurea in Traduzione e Interpretazione (73%).

Solo uno dei soggetti ha dichiarato di possedere la laurea in medicina. Il gruppo era inoltre formato per lo più (79%) da interpreti che avevano quindi accumulato un'esperienza pluriennale come interpreti di conferenza, più di 11 anni, i quali hanno inoltre dichiarato di lavorare con maggiore frequenza in

modalità di interpretazione simultanea (98%), seguita dall'interpretazione consecutiva (66%) e dalla trattativa (21%).

Dai dati è altresì emerso che tra i soggetti prevalevano gli interpreti non specializzati (60%) rispetto a quelli specializzati (40%).

Tra questi ultimi, anche se le specialità erano diverse, quasi la metà erano in campo medico oppure in quest'ultimo in combinazione con altri settori.

Infine, è risultato che la maggior parte dei partecipanti (79%) si dedicava anche ad altre attività: l'insegnamento, la traduzione o entrambe.

Per la scelta dei parametri proposti ai soggetti affinché li classificassero a seconda dell'importanza su una scala da 1 ("parametro più importante") a 5 ("parametro meno importante") ci si è basati ancora una volta sulla lista di Bühler, anche se qualche voce della lista originale è stata eliminata.

Giacchè nel valutare i parametri i soggetti si limitavano a scegliere tra le diverse opzioni, sono state eseguite due analisi: una orizzontale e una verticale.

La prima, tenendo conto dei criteri più menzionati dai soggetti ma senza considerare il punteggio assegnato dagli stessi relativamente all'importanza attribuita; la seconda, considerando i punteggi assegnati e stabilendo di conseguenza quali fossero i parametri a cui gli interpreti avevano più volte assegnato il punteggio più alto.

I risultati dell'analisi orizzontale svolta da Rosendo indicano che il parametro più menzionato è stato la terminologia appropriata, seguito dalla coesione del testo di arrivo, la coerenza di senso con il testo di partenza, la trasmissione completa del contenuto, la scorrevolezza, la voce piacevole, lo stile, l'uso corretto delle strutture grammaticali, l'intonazione e infine l'accento nativo.

Dall'analisi verticale al contrario, è emerso che i due parametri considerati più importanti nei congressi di medicina sarebbero gli stessi rilevati come prioritari in altri tipi di contesti da studi precedenti, ossia la coerenza di senso con il testo di partenza, considerato quello prioritario da diciassette soggetti, e la coesione del testo di arrivo, considerato anch'esso prioritario dallo stesso numero di interpreti partecipanti al sondaggio. Seguono per

importanza la trasmissione completa del contenuto e l'uso di una terminologia appropriata (Rosendo 2005).

3.3 Il CTS viennese e il progetto QuaSI

Il progetto rappresentativo degli sviluppi più recenti dell'attività di ricerca condotta nell'ambito della Qualità in interpretazione simultanea dalla prospettiva degli interpreti è stato realizzato dal CTS - *Center for Translation Studies* dell'Università di Vienna, ateneo noto anche per gli studi di figure di Hildegund Bühler e Ingrid Kurz (cfr. capitolo 1 paragrafi 1.1.2, 1.1.3 e 1.1.5).

Condotto dal gruppo di ricerca guidato da Franz Pöchhacker e composto da Elisabeth Holub, Karin Reithofer, Sylvi Rennert e Cornelia Zwischenberger, il progetto in questione si chiama QuaSI – per esteso “Quality in Simultaneous Interpreting” - ed ingloba in sé quattro sotto-progetti, ciascuno curato da un membro dell'équipe (<http://quasi.univie.ac.at/subprojects/>).

La ricerca è iniziata ad ottobre del 2008 e si è conclusa esattamente due anni dopo, nell'ottobre del 2010.

L'obiettivo generale dello studio è stato quello di esaminare il concetto di Qualità in interpretazione simultanea da due prospettive diverse e complementari, utilizzando una combinazione di metodi di ricerca diversi. Da una parte, mediante un sondaggio condotto su base web tra interpreti di conferenza, ci si è prefissi di stabilire quali fossero gli standard di Qualità per i professionisti in riferimento alla percezione del proprio ruolo; dall'altra, attraverso degli studi empirici, si è cercato di valutare l'incidenza di alcuni parametri paralinguistici caratteristici della resa degli interpreti sulla comprensione degli utenti (<http://quasi.univie.ac.at/home/>).

La peculiarità del progetto risiede nell'approccio utilizzato, definito dallo stesso Pöchhacker “two-pronged”, ossia un approccio di tipo duale.

Tale sarebbe quello più adatto a trattare il tema della Qualità, la cui essenza è ricca di componenti che interagiscono su diversi livelli (Pöchhacker 2013).

Attraverso questo metodo è possibile mettere in relazione prospettive diverse, per esempio correlare le norme cui si attengono i professionisti, ciò che essi intendono per un'interpretazione di Qualità e che si impegnano ad offrire, con le aspettative nutrite dagli utenti finali in un determinato contesto.

Nonostante in passato non siano mancati ricercatori che hanno esplorato le opinioni di interpreti e di utenti in merito alla questione, essi lo hanno sempre fatto conducendo dei sondaggi separati: a partire da Bühler, la quale nel 1986 si rivolse solo ai professionisti membri di AIIC (crf. capitolo 1 paragrafo 1.1.2); fu poi la volta di Ingrid Kurz, la quale nel 1993 mise a punto un questionario per testare la prospettiva degli utenti e confrontarla successivamente con i risultati ottenuti dalla collega pioniera otto anni prima (crf. capitolo 1 paragrafo 1.1.3); o ancora Peter Moser, che nel 1996 fu incaricato dall'AIIC di svolgere un'indagine inerente alla prospettiva utenti in relazione al tipo di evento in cui aveva luogo l'interpretazione (crf. capitolo 1 paragrafo 1.1.9).

Tutti studi che hanno affrontato prospettive diverse in maniera isolata (Pöchhacker 2013).

Salvo un'eccezione: nel 1998 Collados Aís dell'Università di Granada (cfr. capitolo 1 paragrafo 1.1.12) realizzò un sondaggio riguardante aspettative e valutazioni rivolto sia ad interpreti che ad utenti.

Un tentativo inedito che portò la ricerca su un nuovo livello, ampliandone gli orizzonti, in quanto distinguendo le aspettative dalle valutazioni di una specifica prestazione, la studiosa spagnola mise l'accento su un dualismo significativo, quello esistente tra aspettative e valutazioni appunto, dando origine a quello che Pöchhacker definisce “the Granada paradigm” (Pöchhacker 2013: 39), traducibile come “il paradigma granadino”, in riferimento alla città in cui ha sede l'Università di provenienza della ricercatrice.

Secondo il parere di Pöchhacker questa sarebbe una linea di ricerca da sviluppare, una prassi che va oltre il confronto delle sole aspettative per considerare anche la valutazione della Qualità di interpretazioni concrete.

3.3.1 Il sondaggio AIIC

Uno dei sottoprogetti di QuaSI, fondato anch'esso su un approccio di tipo duale, è il sondaggio condotto tra i membri di AIIC nel 2010 da Cornelia Zwischenberger e finanziato dall'Austrian Science Fund.

L'obiettivo era quello di gettare luce su due aspetti legati a doppio filo: gli standard di Qualità richiesti a livello professionale e la percezione che gli interpreti hanno del proprio ruolo. Il tutto realizzato con tecniche all'avanguardia basate sul web (<http://quasi.univie.ac.at/subprojects/subproject-1/>).

I risultati dettagliati della ricerca sono stati pubblicati su *Communicate!*, magazine online dell'AIIC, in un articolo dal titolo "Survey on Quality and Role: Conference Interpreters' Expectations and Self-Perception", firmato da Cornelia Zwischenberger e Franz Pöchhacker (<http://aiic.net/page/3405>).

Il sondaggio, che risale all'autunno del 2008, è stato effettuato servendosi di un questionario che è stato generato servendosi di LimeSurvey, un software installato sul server dell'Università di Vienna capace di creare due database separati: uno contenente gli indirizzi di posta elettronica dei soggetti, membri AIIC, a cui inviare l'invito a partecipare al sondaggio con il collegamento diretto al questionario, l'altro abilitato a fungere da contenitore per le risposte.

Il sistema funziona in maniera tale per cui l'amministratore era in grado di sapere chi rispondeva, ma non gli era permesso di associare risposta e identità dell'autore della stessa. Grazie alla lista di indirizzi di posta elettronica estrapolata dalla directory di AIIC, è stato possibile inviare 2.523 inviti e per ogni campo del database relativo agli indirizzi di posta elettronica è stato generato un link personalizzato che non permetteva di compilare il questionario più volte. I soggetti hanno avuto sette settimane di tempo per compilarlo – dal 22 di settembre al 10 di novembre del 2008 - e hanno ricevuto due promemoria.

Il questionario è stato strutturato in tre sezioni: la parte A, creata per raccogliere informazioni su variabili sociodemografiche quali età, genere, esperienza accumulata, etc; la parte B, fondamentalmente una replica dello

studio condotto da Bühler nel 1986, in cui si chiedeva agli interpreti di classificare il livello di importanza di undici criteri relativi alla Qualità su una scala ordinale da 1 (molto importante) a 4 (non importante). Ai criteri del 1986 è stato aggiunto un parametro che a suo tempo non venne contemplato da Bühler, ovvero quello della *lively intonation*, l'intonazione vivace, avendo cura di inserirlo in lista in una posizione precedente rispetto al parametro “voce gradevole”, in modo tale da non indurre il soggetto in confusione. Inoltre, per spostare l'ottica su un piano meno decontestualizzato, è stato chiesto agli interpreti se pensassero che l'importanza dei criteri cambi a seconda del tipo di evento in cui viene offerto il servizio di interpretazione.

La parte B del sondaggio includeva un'ulteriore richiesta per gli interpreti: essi erano infatti chiamati ad ascoltare un minuto di un audio di interpretazione simultanea verso l'inglese eseguita da una giovane interprete di conferenza di madrelingua tedesca, nonchè di valutarlo su una scala da 1 (pessima) a 6 (eccellente). I partecipanti sono stati suddivisi in due gruppi: uno, ha ascoltato la versione dell'interpretazione caratterizzata da un'intonazione più vivace, mentre l'altro da una più monotona. La parte C del sondaggio era dedicata al ruolo dell'interprete di conferenza, i cui risultati non verranno discussi in quanto non interessanti ai fini del presente lavoro.

Nella Figura 10. nella pagina successiva si possono osservare i risultati del sondaggio del 2010 insieme a quelli ottenuti da Bühler nel 1986, raccolti insieme a fini contrastivi (i risultati del 2010 appaiono in grassetto e quelli dello studio di Bühler sotto in carattere normale).

	very important	important	less important	unimportant	N=
Fluency of delivery	70.7 49	28.6 49	0.7 2	- -	704 47
Correct terminology	61 49	38 51	0.9 -	0.1 -	703 47
Correct grammar	54.4 48	40.4 50	5.1 2	0.1 -	701 46
Sense consistency with original	88.3 96	11.1 4	0.6 -	- -	702 47
Lively intonation	28.2	59.3	11.7	0.9	703
Native accent	14.1 23	42.1 47	39.7 28	4.1 2	701 47
Logical cohesion	74.8 83	24.8 15	0.4 2	- -	698 47
Pleasant voice	27.5 28	58.5 61	12.7 9	1.3 2	702 46
Synchronicity	15.3	52	30.1	2.7	675
Appropriate style	36.2 17	55.6 68	7.4 15	0.9 -	702 47
Completeness	47.7 47	45.7 49	6.3 4	0.3 -	698 47

Figura 10. Importanza dei criteri di Qualità relativi all'output (espressi in %.) (Zwischenberger e Pöchlacker 2010: <http://aiic.net/page/3405>)

Come si può osservare nella Figura 10., per quanto riguarda i risultati relativi alla classificazione dei criteri sulla base dell'importanza attribuita dagli interpreti, essi confermano quanto emerso dallo studio di Bühler, in particolare per quanto riguarda la corrispondenza di senso con l'originale e la coesione

logica, sebbene i punteggi non siano così elevati come allora, ma comunque rilevanti: sono stati infatti rispettivamente valutati come “molto importante” dall’88% e dal 75% del totale dei 704 soggetti che hanno compilato il questionario (Zwischenberger e Pöchhacker 2010: <http://aiic.net/page/3405>).

Emerge inoltre un quadro più netto rispetto ai criteri relativi alla forma e alla resa di quanto non risultò nel 1986. Nel 2010 infatti, i membri di AIIC si dimostrarono più esigenti relativamente a tali parametri rispetto ai colleghi che parteciparono al sondaggio di Bühler.

I criteri relativi alla presentazione o capacità oratoria, con eccezione della scorrevolezza, hanno ottenuto tutti un punteggio più basso rispetto agli altri.

Il 43,3% dei soggetti ha inoltre segnalato che crede che l’importanza vari a seconda del tipo di incontro e di settore nell’ambito del quale si organizza la conferenza e nei commenti sono stati menzionati degli esempi relativi agli eventi considerati più ostici. Tra questi, sono stati segnalati i congressi tecnici, gli eventi mediatici e i seminari, e le tematiche politiche ed economiche (Zwischenberger e Pöchhacker 2010: <http://aiic.net/page/3405>).

Per quanto riguarda il parametro dell’intonazione vivace, solo il 28% degli interpreti partecipanti lo hanno valutato come “molto importante” e il 59% come “importante”.

Eppure, come si può notare nella sottostante Figura 11., tali percentuali stridono con i risultati relativi alla valutazione che gli interpreti hanno effettuato delle due versioni dell’interpretazione simultanea manipolata relativamente a tale parametro. Essi mostrano infatti che i 290 soggetti che hanno ascoltato la versione con un’intonazione più vivace hanno avuto un’impressione più positiva della prestazione, al contrario dei 277 che hanno ascoltato la versione più monotona tra le due.

Sample with	N	Mean	<i>Standard deviation</i>
Lively intonation	290	3.84	0.99
Monotonous intonation	277	3.68	1.06
Total	567	3.76	1.03

Figura 11. Punteggi assegnati ai due campioni audio

(Zwischenberger e Pöchhacker 2010: <http://aiic.net/page/3405>)

Nonostante la differenza nella media delle valutazioni sia minima - solo 0.16 - essa risulta statisticamente significativa, confermando che l'incidenza dell'intonazione è tutt'altro che irrilevante, anche in un frammento di audio così breve (Pöchhacker 2013). Interessanti anche le correlazioni che si possono stabilire tra il parametro e il genere, l'età e l'esperienza dei soggetti: le donne si sono dimostrate in generale più generose nei punteggi assegnati (una media di 3.82 contro il 3.58) e più ricettive degli uomini per quanto riguarda la presenza o l'assenza di un certo tipo di intonazione (la media dei punteggi assegnati dalle donne all'audio con intonazione vivace è di 3.92, contro quella maschile (3.57).

Sono state riscontrate differenze anche a livello di età, con gli appartenenti alla fascia d'età 30-47 che in media hanno assegnato un punteggio più elevato all'audio dall'intonazione più monotona (3.84) rispetto ai colleghi nella fascia d'età 48-57 (3.53) e 58+ (3.63). Inoltre, coloro appartenenti alla fascia 30-47 e 58+ hanno attribuito circa lo stesso punteggio alla versione dall'intonazione più vivace, con una media che oscilla tra 3.86 e 3.84.

Allo stesso tempo, coloro che possedevano una laurea in interpretazione e/o traduzione hanno assegnato un punteggio maggiore alla versione più vivace rispetto ai partecipanti che non avevano il titolo (una media di 3.91 versus 3.61), a suggerire che la formazione favorisce lo sviluppo di una certa sensibilità nei confronti di determinati fattori (Pöchhacker e Zwischenberger 2010: <http://aiic.net/page/3405>).

Questo studio è ulteriore prova dell'immenso potenziale e delle grandi opportunità offerte dal web. La realizzazione di sondaggi sfruttando tale risorsa, sempre se usata in maniera controllata per quanto riguarda il campione dei soggetti e l'accesso alla stessa, offre difatti grandiose opportunità per approfondire la questione della valutazione della Qualità, permettendo di reclutare in maniera mirata molti gruppi di professionisti, nonché di esaminarne le opinioni (Pöchhacker 2013).

3.3.2 Due visioni a confronto

Il sondaggio descritto nel paragrafo precedente è stato successivamente incorporato da Cornelia Zwischenberger in un altro lavoro illustrato nello stesso anno, il 2010, in un articolo pubblicato sul n° 15 di *The Interpreter's Newsletter*, dal titolo: "Quality criteria in simultaneous interpreting: an international vs. a national view".

Si tratta anche in questo caso di uno studio condotto su larga scala, riproduzione di quello di Bülher (1986) per quanto riguarda la scelta dei criteri e di quello di Chiaro e Nocella (2004), per quanto riguarda la metodologia utilizzata.

La differenza risiede nel fatto che il lavoro in questione ha carattere comparativo, per l'esattezza consiste nel confronto tra due sondaggi condotti entrambi dal *Center for Translation Studies* dell'Università di Vienna.

Da una parte, il sondaggio AIIC risalente al 2008 illustrato nella sezione precedente, dall'altra, un'inchiesta parallela condotta tra gli affiliati dell'associazione tedesca VKD - acronimo tedesco di Associazione Tedesca di Interpreti di Conferenza - svolto nel 2009.

L'obiettivo dell'indagine è facilmente intuibile: determinare se i membri di un'associazione internazionale e viceversa quelli di un'associazione nazionale attribuiscono la stessa importanza ai criteri relativi alla Qualità, oppure no (Zwischenberger 2010).

Per quanto riguarda i dettagli relativi al sondaggio AIIC si rimanda alla sezione precedente.

Relativamente al sondaggio che ha coinvolto i membri del VKD, invece, il questionario somministrato ai partecipanti è stato lo stesso compilato dai membri AIIC, con una piccola differenza nella struttura (39 domande invece che 41 in quanto alcune tra quelle riguardanti informazioni di carattere sociodemografico relative agli interpreti non erano rilevanti), mentre la versione originale inglese è stata tradotta appositamente in tedesco.

Come per il sondaggio AIIC e lo studio di Chiaro e Nocella, il questionario è stato somministrato tramite il web: gli inviti alla compilazione, 322, sono stati inviati ai soggetti selezionati a partecipare mediante posta elettronica e gli indirizzi sono stati in questo caso estratti dalla pagina web della VKD, disponibile online.

I partecipanti hanno avuto quattro settimane di tempo per compilare il questionario, durante le quali hanno ricevuto un promemoria.

È stato registrato un tasso di risposta del 33%, con 107 questionari compilati, contro i 704 raccolti nel sondaggio AIIC, di cui l'86% da donne e il 14% da uomini – la proporzione relativa al genere tra i membri AIIC era rispettivamente del 76% e del 24% (Zwischenberger 2010).

La percentuale degli affiliati VKD che hanno dichiarato di esercitare il lavoro di interprete in veste di freelance (96%) è più elevata rispetto a quella registrata tra gli interpreti AIIC (89%). Inoltre, i membri dell'associazione tedesca sono risultati essere più giovani di quelli dell'associazione internazionale, con un'età media di 40 anni contro 52.

Colpisce il fatto che quasi la maggioranza in seno alla VKD possedeva la laurea in interpretazione (92,5%) mentre solo il 79% dei membri AIIC aveva tale titolo universitario.

Se la media degli anni di esperienza risultava molto bassa tra i soci VKD, 12 anni, e la maggior parte di coloro che hanno risposto hanno fino a 9 anni di esperienza, AIIC vantava tra le sue fila un maggiore numero di veterani, con un'esperienza alle spalle che andava dai 20 ai 29 anni. Nel caso specifico di quest'ultimo dato lo scarto tra i risultati trova la sua giustificazione nei requisiti di ammissione di ciascuna associazione: AIIC richiede infatti prova di 150 giornate di lavoro per l'ammissione, oltre a 3 sponsors che

devono essere membri attivi, aver lavorato con il candidato e garantirne le competenze in termini di etica professionale e per quanto riguarda la combinazione linguistica con la quale si candida. VKD, al contrario, ha requisiti più flessibili: per diventare soci è necessario possedere un titolo di studio in interpretazione riconosciuto dall'associazione.

Si distingue poi tra coloro che hanno status di “interpreti di conferenza”, che possono dare prova di avere accumulato almeno 200 giornate di lavoro e i cosiddetti “candidati a diventare interpreti di conferenza” che hanno accumulato meno di 200 giornate. Ciò spiega la media d'età più bassa e la minore esperienza accumulata da parte degli associati VKD (Zwischenberger 2010).

Per quanto riguarda le combinazioni linguistiche, la lingua A più parlata in VKD è senza dubbio il tedesco (84%) seguito dal francese (6%) e l'italiano (5%). Tra le lingue B: l'inglese (51%), il francese (19%) e il tedesco (16%). Tra le lingue C: l'inglese (42%), il francese (35%) e lo spagnolo (21%).

In AIIC invece, la lingua A più parlata è il francese (24%) seguito dall'inglese (22%) e il tedesco (18%). Tra le lingue B: l'inglese (55%), il francese (27%) e il tedesco (9%). Tra le lingue C: l'inglese (47%), il francese (43%) e lo spagnolo (29%).

Dal confronto dei risultati sono emerse informazioni interessanti. Innanzitutto, nonostante le differenze a livello sociodemografico, l'importanza data dagli interpreti di entrambi i gruppi ai vari criteri conferma una preferenza comune per quelli relativi al contenuto piuttosto che alla forma e alla resa.

I criteri ritenuti prioritari si confermano essere, come in Bülher, la corrispondenza di senso con l'originale e la coesione logica.

E se il primo criterio è considerato da entrambi i gruppi *condicio sine qua non* e il secondo un prerequisito per il successo di una comunicazione inter-linguistica, una differenza notevole a livello statistico è stata riscontrata in riferimento al punteggio assegnato all'uso corretto della grammatica (considerato “molto importante” dal 54.4% dei membri AIIC e solo dal 32.7% dei membri VKD) (Zwischenberger 2010).

I membri dell'AIIC hanno generalmente attribuito ai criteri relativi alla forma e alla resa un'importanza maggiore rispetto a quella attribuita agli stessi dai membri del VKD. Una spiegazione plausibile a tanto rigore richiesto nei confronti di tale parametro potrebbe essere rintracciata in uno dei fondamenti dell'AIIC, che da sempre insiste sul fatto che un interprete dovrebbe lavorare preferibilmente verso la propria lingua A. In effetti, una percentuale molto più alta di soggetti AIIC rispetto a quelli VKD (il 33% vs il 4%) ha dichiarato di lavorare principalmente in ambito istituzionale piuttosto che nel mercato privato, ossia un settore nel quale la direzionalità maggiormente richiesta è quella passiva, verso la propria madrelingua. La percentuale rimane comunque sempre più elevata, a favore dell'AIIC, anche nel caso si vogliano considerare gli interpreti che hanno segnalato di lavorare in entrambi i settori (25% vs 7,5%) (Zwischenberger 2010).

Per quanto riguarda i risultati relativi ai parametri rispetto al contesto, entrambi i gruppi pensano che i criteri di Qualità influiscano in maniera diversa a seconda del tipo di conferenza, principalmente quelli relativi alla forma e alla resa. È interessante notare che, nel momento in cui sono stati interpellati in riferimento ad un contesto specifico, gli interpreti hanno modificato la propria classifica mentale in maniera spontanea, attribuendo un punteggio maggiore rispetto a quello assegnato nella valutazione decontestualizzata a parametri come uso di una terminologia appropriata, uso di uno stile appropriato o il sincronismo, a riprova del fatto che uno standard di Qualità relativo all'interpretazione simultanea esiste, ma deve essere valutato tenendo conto dello specifico evento comunicativo in cui viene prestato il servizio.

Per quanto riguarda le tipologie di congresso ritenute le più impegnative, i soci VKD concordano con quelli AIIC (cfr. paragrafo 3.3.1) e aggiungono le conferenze stampa e le presentazioni (Zwischenberger 2010).

Per concludere, il lavoro di Cornelia Zwischenberger è servito a gettare luce sul fatto che, sebbene l'interpretazione di conferenza sia una professione esercitata a livello globale, nelle associazioni di categoria, a livello nazionale ed internazionale, si possono comunque rilevare delle differenze relative alla prospettiva degli interpreti riguardo gli standard di Qualità.

Inoltre, nota fondamentale ed elemento in comune emerso in maniera più che evidente dal confronto tra le due visioni, è servito a mettere l'accento sul fatto che la Qualità in interpretazione non può essere valutata se non in relazione ad un determinato evento e tipo di incarico assegnato all'interprete professionista.

3.3.3 Il parametro 'scorrevolezza'

Il sottoprogetto di QuaSI curato da Sylvi Rennert nell'ambito della propria tesi dottorale riguarda l'impatto del parametro 'scorrevolezza' sulla comprensione dell'utente e quindi sulla sua successiva valutazione della Qualità dell'interpretazione simultanea.

Lo studio prende spunto dalla linea di ricerca avviata da Collados Aís (1998) (cfr. capitolo 1 paragrafo 1.1.12) riguardo i tratti prosodici che hanno un impatto sulla Qualità.

L'esperimento è stato condotto coinvolgendo due gruppi studenti di economia, entrambi composti da soggetti di madrelingua tedesca e non, durante una lezione curriculare e senza alcun preavviso, in un auditorium equipaggiato con due cabine.

Agli studenti è stato detto che avrebbero ascoltato via video l'interpretazione di una lezione di marketing tenuta da un docente in visita presso l'ateneo riguardo alla quale avrebbero dovuto in seguito rispondere a delle domande di comprensione.

L'interpretazione, dall'inglese verso il tedesco, era già stata registrata nella fase di preparazione dell'esperimento da un interprete professionista che ne aveva prodotto varie versioni, ciascuna caratterizzata da un livello di scorrevolezza diverso.

La versione risultata essere la più fluente è stata scelta come la versione di controllo ed è servita da base per preparare altre due versioni: una peggiore, creata mediante l'aggiunta di elementi di disturbo - esitazioni, allungamenti vocali e consonantici, false partenze, etc. – e una migliore, realizzata attraverso

l'eliminazione degli stessi elementi e accorciando o eliminando pause in posizione non sintattica per aggiungerle in punti più adatti.

Per la manipolazione del materiale ci si è serviti del software PRAAT, grazie al quale è stato possibile modificare solo il parametro 'scorrevolezza', lasciando inalterati gli altri parametri e producendo quindi delle versioni modificate ma abbastanza realistiche.

A ciascun gruppo di studenti è stato associato un segnale audio diverso e, sebbene essi credessero che quest'ultimo arrivasse dalle cabine dove degli interpreti facevano in realtà shadowing, le cuffie erano collegate all'impianto audio che riproduceva le versioni precedentemente registrate in laboratorio.

Il questionario sottoposto ai rispondenti era costituito da due parti: la prima, composta da 11 domande relative alla comprensione (i cui risultati non sono utili ai fini del presente lavoro e non verranno discussi); la seconda, relative a domande sulla valutazione soggettiva dell'interpretazione.

In particolare, una domanda è stata ideata per stabilire l'impressione soggettiva dei rispondenti riguardo la scorrevolezza dell'interpretazione ascoltata, per poter determinare se le versioni manipolate fossero effettivamente state percepite come molto fluenti e poco fluenti. La domanda in questione richiedeva di stabilire su una scala da 1 ("very fluent") a 7 ("not fluent at all") il livello di scorrevolezza dell'interpretazione ascoltata.

L'obiettivo era quello di incrociare i dati relativi alla comprensione con le valutazioni riguardo il grado di scorrevolezza percepito per indagare l'esistenza di una eventuale correlazione tra quest'ultima e la Qualità percepita dagli utenti.

I risultati hanno confermato che il grado di scorrevolezza percepito dai rispondenti è effettivamente diverso, nonostante essi non abbiano avuto modo di confrontare le due diverse versioni.

È stato inoltre riscontrata una correlazione tra la percezione della scorrevolezza e la percezione dell'accuratezza dell'interpretazione: a meno scorrevolezza corrisponderrebbe minore accuratezza percepita.

Giacché il materiale usato differiva solo relativamente al parametro in questione e le due versioni erano perciò identiche per quanto riguarda l'intonazione, la voce, le parole e il contenuto, ne risulta che il parametro

‘scorrevolezza’ è un fattore da non sottovalutare per quanto riguarda l’impatto che esso ha sulla percezione della Qualità da parte dell’utente.

Tuttavia i risultati non si possono generalizzare in quanto relativi a un gruppo specifico di esperti di un settore.

3.3.4 Il parametro ‘intonazione’

Il terzo sotto-progetto condotto nell’ambito di QuaSI è anch’esso relativo a un tratto prosodico ed è stato condotto da Elisabeth Holub (2010).

In questo caso la ricercatrice si è incentrata sul parametro ‘intonazione’, definito da lei stessa “the range and variation of fundamental frequency” (Holub 2010: 121).

L’uso del software digitale PRAAT ha permesso anche in questo caso di manipolare un’interpretazione simultanea eseguita e registrata in laboratorio da un interprete di conferenza dall’inglese verso il tedesco, avendo cura di modificare il solo parametro ‘intonazione’ per misurare l’impatto che un tono monotono può avere sulla percezione della Qualità da parte degli utenti.

La versione di controllo, dal tono più vivace, è stata manipolata con il software e resa più monotona.

Sono stati selezionati per partecipare all’esperimento 22 studenti del CTS di Vienna suddivisi in due gruppi, ciascuno dei quali ha ascoltato una delle due versioni che ha in seguito valutato tenendo conto del solo parametro dell’intonazione. Il questionario somministrato era comprensivo sia di domande riguardanti la comprensione, che di quesiti relativi alla percezione della Qualità dell’interpretazione, misurata tramite la valutazione di alcuni parametri, tra i quali l’intonazione appunto, su una scala da 1 a 7.

Dai risultati è emerso che il gruppo che ha ascoltato la versione di controllo, ovvero quella più vivace, ha assegnato all’interpretazione un punteggio più alto rispetto al gruppo che ha dovuto valutare le versione più monotona.

Ciò suggerirebbe che un’interpretazione monotona può avere potenzialmente un impatto negativo sul livello di comprensione dell’utente.

Si confermano così i risultati di Collados (1998), la quale dimostrò che esiste una differenza tra aspettative e valutazione reale.

Infatti, nel momento in cui agli utenti viene chiesto di valutare una prestazione concreta, i risultati cambiano ed è chiaro che l'intonazione diventa un criterio-chiave, evidenziando che “[...] the less monotonous the intonation, the more positive the users’ assessment of the interpretation” (Collados 1998: 335).

3.3.5 L’inglese come lingua franca e l’impatto sulla Qualità

A chiudere la serie dei sotto-progetti di QuaSI vi è quello curato da Karin Reithofer (2010), anch’esso parte della tesi di dottorato della ricercatrice, ma diverso dagli ultimi due illustrati.

Esso non riguarda infatti alcun tratto prosodico, bensì la correlazione tra la Qualità in interpretazione e un fenomeno oggi molto diffuso a livello globale, ormai anche in ambito congressuale, nella fattispecie l’uso dell’inglese come “lingua franca”, ovvero come “[...]auxiliary language used between speakers of different first languages [...]” (Reithofer 2010: 144).

La maggior parte degli interpreti afferma che un accento inglese non madrelingua può rappresentare un fattore di stress aggiuntivo (Reithofer 2010) e di conseguenza inficiare il risultato del proprio lavoro per varie ragioni, tra le quali la maggiore difficoltà nel riuscire ad anticipare ciò che dirà l’oratore e l’utilizzo non nativo di espressioni idiomatiche.

Ma la diffusione dell’inglese come lingua franca implica anche altre conseguenze:

On the one hand, interpreters are nowadays predominantly hired solely for highly technical and complex events [...].

On the other hand, they have to cope with tougher competition for fewer jobs and with the growing need to argue why customers should invest in interpreting services rather than managing their events in bad simple English.

(Reithofer 2010: 150)

La ricercatrice si è così proposta di indagare la questione della Qualità misurando il livello di comprensione dell'utente dopo l'ascolto di un discorso in inglese pronunciato da un oratore non madrelingua senza usufruire del servizio di interpretazione e viceversa dopo aver ascoltato l'interpretazione simultanea dello stesso verso il tedesco, madrelingua dei soggetti coinvolti.

I risultati suggeriscono che un'interpretazione simultanea svolta nel quadro di condizioni di lavoro ottimali può garantire una migliore comprensione da parte degli utenti rispetto all'ascolto di un oratore che si esprime in inglese pur non essendo madrelingua.

Nel quadro dell'esperimento condotto da Reithofer (2010) presso il CTS di Vienna, sono stati selezionati 58 utenti (studenti di economia) di madrelingua tedesca con un ottimo livello di comprensione dell'inglese, ai quali è stato chiesto di ascoltare via video una presentazione tecnica in inglese fatta da un docente italiano di economia e in seguito di rispondere a delle domande relative alla comprensione dello stesso.

I rispondenti sono stati divisi in due gruppi: uno ha ascoltato la versione originale, l'altro ha ascoltato l'interpretazione della presentazione in tedesco.

L'interpretazione non è stata eseguita contemporaneamente all'ascolto dei rispondenti, bensì era stata registrata precedentemente, comunque senza l'ausilio della trascrizione.

Il questionario sulla comprensione si componeva di undici domande, ognuna delle quali conteneva parole utilizzate sia dall'oratore nella sua versione originale del discorso, che dall'interprete nella sua resa, allo scopo di valutare l'effettiva comprensione e la capacità dell'utente di riconoscere gli elementi ascoltati.

Dai risultati è emerso che il gruppo che ha ascoltato il testo nella propria madrelingua, ovvero l'interpretazione in tedesco, ha raggiunto un livello di comprensione maggiore rispetto a coloro che hanno ascoltato la versione originale, a conferma del fatto che l'interpretazione può effettivamente migliorare la comprensione di un discorso in inglese pronunciato da un oratore non madrelingua.

Tuttavia, i risultati non sono generalizzabili in quanto si riferiscono solo agli attori coinvolti, ovvero a un oratore italiano non madrelingua inglese, un gruppo di utenti di madrelingua tedesca e un interprete che è riuscita a eseguire una buona resa.

L'esperimento dimostra che nonostante la nuova tendenza della diffusione dell'inglese come lingua franca, l'interpretazione può ancora rivelarsi più efficace di un oratore che utilizza l'inglese come lingua veicolare non essendo madrelingua.

3.4 Riflessioni sugli studi quantitativi analizzati

Dagli studi quantitativi analizzati, è stato riscontrato che il questionario continua ad essere lo strumento prediletto dei ricercatori che si propongono di condurre sondaggi su larga scala. Se è vero che si tratta di uno strumento utilizzato già in passato, nell'arco dell'ultimo decennio i ricercatori impegnati nello studio della Qualità in interpretazione lo hanno sfruttato ancora di più, usufruendo pienamente delle opportunità generate dalla combinazione dell'uso dello stesso e della risorsa rappresentata dalla rete.

Avere accesso a una maggiore quantità di soggetti ha permesso infatti di poter condurre studi sempre più numerosi inerenti al tema e i cui risultati sono certamente più generalizzabili.

Dall'analisi generale del materiale consultato e in particolare degli studi illustrati nei paragrafi precedenti, si può affermare che i parametri analizzati per valutare la Qualità in interpretazione di conferenza dalla prospettiva professionale continuano ad essere principalmente quelli selezionati da Bühler nel 1986 (cfr. capitolo 1 paragrafo 1.1.2).

I criteri relativi al contenuto si confermano essere quelli prioritari per gli interpreti di conferenza, anche se in generale si concorda sul fatto che la valutazione dell'importanza di ciascun parametro, e quindi della Qualità, non può prescindere dalla tipologia di congressi cui si fa riferimento.

Nel caso di riunioni tecniche, per esempio, la forma assume un'importanza cruciale, soprattutto per quanto riguarda la terminologia.

Tra i più recenti progetti di ricerca su larga scala, si segnala il progetto QuaSI condotto dal CTS di Vienna, composto da quattro sotto-progetti, ciascuno dei quali volto a indagare la questione della Qualità tenendo conto di specifici fattori relativi all'interpretazione simultanea.

In particolare, seguendo la linea di studi inaugurata da Collados Aís (1998) (cfr. capitolo 1 paragrafo 1.1.12), si distinguono i due sottoprogetti relativi all'impatto sulla Qualità di due tratti prosodici, ovvero la scorrevolezza e l'intonazione.

Attraverso degli esperimenti condotti mediante la manipolazione di suddetti elementi in laboratorio, è stato possibile constatare che sebbene l'utente affermi di considerare prioritaria la sostanza rispetto alla forma, nel momento in cui è chiamato a valutare un'interpretazione specifica gli elementi prosodici hanno un forte impatto sulla sua percezione reale della Qualità, probabilmente maggiore rispetto al contenuto.

3.5 La Qualità in interpretazione di comunità: ricerche quali-quantitative

La seguente sezione del capitolo è dedicata all'illustrazione di ricerche empiriche relative allo studio della Qualità nell'interpretazione di comunità e nell'interpretazione per i media caratterizzate da un approccio all'analisi principalmente di tipo qualitativo.

Nel caso dell'interpretazione di comunità, la metodologia utilizzata dai ricercatori che le hanno condotte è il sondaggio realizzato mediante interviste o interviste e questionari.

3.5.1 L'interpretazione di comunità

La modalità di interpretazione cui ci si riferisce a livello internazionale principalmente con l'espressione inglese *community interpreting* – che copre un'area di attività definita in termini generali anche *public service interpreting* e *cultural interpreting* (Riccardi 2003, Falbo 2013), merita una menzione a parte, essendo molto diversa rispetto a quella praticata in ambito di conferenze.

Pur concordando con Falbo (2013) riguardo il fatto che la traduzione letterale italiana, “interpretazione di comunità”, non rende giustizia alla tipologia di interpretazione in questione in quanto è come se si “opponesse ai bisogni comunicativi interlinguistici dell'individuo” (Falbo 2013: 21) e di conseguenza li ignorasse quasi negandoli, si tratta pur sempre di quella più diffusa in Italia e ad essa si farà ricorso nella presente tesi per farvi riferimento, alternandola a “interpretazione per i servizi pubblici”.

Tale denominazione rappresenta una modalità di interpretazione che, come sottolinea Riccardi (2003), “riguarda un servizio pubblico sociale fornito a minoranze etniche, rifugiati o immigrati” (Riccardi 2003: 107). Falbo (2013) specifica poi la limitazione del servizio, il quale viene effettuato “in singoli ambiti tra cui spiccano l'ambito giuridico (*legal/courtroom interpreting*) e quello medico (*healthcare interpreting*)” (Falbo 2013: 24).

È chiaro che gli standard di Qualità richiesti in ambito di interpretazione di comunità saranno diversi rispetto a quelli che ci si aspetterebbe nel servizio erogato nelle conferenze, giacchè diversi e peculiari sono i bisogni degli utenti che ne usufruiscono e gli agenti con cui l'interprete interagisce.

Le caratteristiche stesse di questa specifica modalità – la bidirezionalità, il carattere meno formale e più intimo degli incontri rispetto a quello dei congressi, la spontaneità degli scambi comunicativi - richiedono agli interpreti competenze che non si limitano all'ambito linguistico ma che appartengono anche, e soprattutto, alla sfera culturale:

L'interprete di trattativa [...] gode di un margine d'intervento maggiore rispetto all'interprete di consecutiva o simultanea. [...] Ne consegue quindi un forte coinvolgimento dell'interprete, al quale è richiesta la capacità di

immedesimarsi nella situazione comunicativa e nel modo di pensare degli interlocutori, cogliendone il linguaggio sia verbale sia non verbale, la mimica e i gesti.

(Riccardi 2003: 108)

Nell'ultimo decennio, forse più che in altre epoche storiche, abbiamo assistito in tutto il mondo a cambiamenti avvenuti ad un ritmo incalzante con il progresso delle nuove tecnologie, grandi spostamenti di equilibri di potere geopolitico e soprattutto eccezionali flussi migratori di intere popolazioni che, quotidianamente, lasciano il proprio paese d'origine per dirigersi verso nuove mete.

Così, paesi che mai prima d'ora erano stati meta di migranti lo sono diventati, mentre in quelli che tradizionalmente lo sono da sempre si è registrato un ulteriore incremento degli arrivi. Tutto ciò presuppone per gli stessi paesi recettori una sfida su vari livelli, tra cui quella relativa all'integrazione.

Un concetto, quello di integrazione, che nel tempo ha soppiantato quello di "assimiliazione culturale", sinonimo di totale assorbimento di un gruppo di individui provenienti da una determinata realtà in una nuova, ad essi distante e poco familiare, comportando la perdita delle caratteristiche culturali tradizionali che rendevano tale gruppo distinguibile.

Viceversa, l'idea di integrazione richiama un reciproco sforzo tra immigrati e popolazione locale, in quello che può essere considerato come un processo dinamico bilaterale (Bishoff *et al.* 2013).

Un processo che non può non prescindere dall'abbattimento delle barriere linguistiche, in cui la Qualità deve contraddistinguere il servizio prestato dagli interpreti di comunità, i quali con il proprio operato possono dare un prezioso contributo alla riuscita di politiche e programmi di accoglienza.

In molti casi gli interpreti stessi sono stati rifugiati o immigrati prima di esercitare la professione, parte di una minoranza, e come tale hanno dovuto adattarsi ad un nuovo stile di vita in un altro paese, imparare una lingua straniera e decifrare il funzionamento della società che li ha adottati. Così, complice un vissuto comune e gli anni di esperienza accumulati a contatto con utenti connazionali, si convertono in facilitatori della comunicazione interlinguistica e

inteculturale oltre che veri e propri modelli di integrazione per gli immigrati (Bishoff *et al.* 2013).

In fondo, integrazione è anche questo:

[...] integration is not just about language learning by immigrants [...], but also about providing interpreting services; integration is not just about providing interpreting services but also about providing interpreters who are enablers (with their history, their relationships, their being in the middle); integration is not just about providing interpreters as people, but also about these people being role models for immigrants. [...]

(Bishoff *et al.* 2013: 18)

Purtroppo, ancora in molti paesi l'interprete di comunità è soggetta ad un mancato riconoscimento legale del proprio status professionale che ha delle ripercussioni sia sulle condizioni in cui lavora, che sulla Qualità del servizio. Inoltre, all'interprete che esercita in ambito sociale capita sovente di dover concorrere con un'altra figura, ancora molto diffusa e che in certi casi fa le veci del professionista: quella dell'interprete ad hoc, ovvero non professionista.

Proprio come avveniva in passato quando coloro preposti all'abbattimento delle barriere linguistiche e culturali erano principalmente gli individui bilingui o i membri della famiglia, interpreti "naturali" (Falbo 2013: 21-22).

La verità è che il lavoro dell'interprete, a prescindere dal settore di riferimento, non si può improvvisare e richiede al contrario una profonda consapevolezza del proprio operato.

Nel caso dell'interpretazione per i servizi pubblici, "stare nel mezzo" – *staying in the middle* (Bishoff *et al.* 2013) - per il professionista non è mai facile, sia che egli abbia a che fare con pazienti e dottori, che con imputati e giudici o con utenti ed erogatori di un servizio, in quanto ciascuno avrà aspettative e disposizioni diametralmente opposte nei confronti di colui che permette la comunicazione.

Come verrà illustrato nei paragrafi a seguire, spesso ci si ritrova anche a dover gestire situazioni che pur non essendo dei conflitti rischiano di diventarlo, se non si hanno a disposizione, né si fa buon uso, degli “strumenti del mestiere”.

C'è chi si mostra ostile nei riguardi dell'interprete, chi si sente minacciato dalla sua presenza, o ancora chi è diffidente e valuta la Qualità del suo lavoro nella misura in cui egli assume più le vesti di avvocato difensore che quelle di esperto linguistico e culturale, che gli sono proprie.

3.5.2 L'interpretazione di comunità nel Regno Unito

Uno dei contributi più recenti che ci porta a comprendere meglio la dimensione in cui opera l'interprete di comunità di questi tempi proviene dal Regno Unito, paese convertitosi ormai in una vera e propria babele di culture.

In uno studio volto a sondare le aspettative degli utenti, circoscritto alle aree di Manchester e Londra, principali poli multiculturali britannici, Edwards *et al.* (2005) dimostrano come i residenti appartenenti a minoranze etniche che non parlano inglese spesso conducono una vita sociale limitante, per via della latitanza di un servizio di interpretazione nel sociale di Qualità.

Al pari di tanti altri paesi, anche il Regno Unito all'epoca in cui fu scritto l'articolo era sprovvisto di specifiche linee-guida relative all'interpretazione per i servizi pubblici, nonostante esista a tutti gli effetti un albo nazionale al quale, previa dimostrazione di possesso di qualifica e adesione ad un precipuo codice di condotta, i professionisti del settore possono iscriversi (National Register of Public Service Interpreters: <http://www.nrpsi.org.uk>).

Per la realizzazione dello studio in questione sono stati selezionati 50 immigrati, 10 per ciascuna delle 5 etnie coinvolte - cinese, curda, bengalese, indiana e polacca - i quali sono stati interpellati con interviste semi-strutturate con l'aiuto di collaboratori bilingui che hanno agevolato i contatti. Le domande sono state formulate con l'obiettivo di raccogliere informazioni riguardo la vita dei partecipanti sia nel Regno Unito che in terra natia, e al contempo stimolare il racconto spontaneo riguardo esperienze passate relative all'uso del servizio di interpretazione, cercando di carpirne aspettative e percezioni.

La maggior parte si sono dimostrati critici nei confronti del sistema vigente, evidenziando una generale difficoltà nel reperire le indicazioni inerenti l'accesso al servizio e alla carenza di interpreti *in-house*, ovvero di personale fisso presso le strutture che potesse soddisfare le richieste degli utenti coprendo varie combinazioni linguistiche. Dai risultati è inoltre emerso che gli utenti si aspettano dall'interprete un'ottima padronanza dell'inglese e della madrelingua degli interessati, ma più di ogni altra cosa tutti hanno enfatizzato l'importanza di avere al proprio fianco un professionista che sia empatico: "It must be someone who is sympathetic to people generally. Some people are better than others at this. It doesn't matter if their Polish is fantastic if they are cold." (Edwards *et al.* 2005: 85).

Non stupisce così che la totalità dei partecipanti al sondaggio abbia dichiarato di preferire l'aiuto di famiglia e amici, fidati interpreti ad hoc, piuttosto che quello di uno sconosciuto professionista.

Se il professionista viene apprezzato per la minuziosa conoscenza delle procedure e dei cavilli istituzionali, soprattutto quelli legali, la maggior parte dei soggetti associa la figura a esperienze negative imputabili alla poca sensibilità percepita o addirittura a scarse competenze linguistiche.

Così, emerge in maniera nitida che la Qualità non è sempre e solo sinonimo di accuratezza, precisione, proprietà di linguaggio.

In questo caso per esempio la vera prerogativa della Qualità è l'affidabilità, criterio considerato prioritario dagli utenti per poter giudicare positivamente il servizio. Di conseguenza, nonostante i propri cari non siano garanzia di accuratezza, per i soggetti rappresentano la prima opzione in virtù del fatto che "[...]their family and friends'emotional committment and loyalty, meant that they could trust these people to act in their best interests in carrying out interpretation" (Edwards *et al.* 2005: 90).

Non si possono di certo biasimare gli interpreti in questo senso, giacché ciò che gli utenti, o quantomeno i soggetti dello studio oggetto d'esame, hanno definito un difetto, ossia l'imparzialità, per la professione è pura deontologia. L'Institute of Linguistic Code of Professional Conduct britannico recita a chiare lettere ciò cui un interprete dovrebbe attenersi nell'esercizio della professione:

[...] avoiding showing religious, racial, political or sexual prejudice; honesty about linguistic and specialist competence; carrying out work with complete impartiality; fidelity to meaning and registering interpreting; intervening only for the purposes of clarification and to correct misunderstanding; accountability for the work carried out; and a duty of complete confidentiality.

(Edwards *et al.* 2005: 91)

Edwards *et al.* (2005) suggeriscono infine due vie per supplire alle lacune nel servizio di interpretazione di comunità nel Regno Unito.

Sulla base dei risultati emersi dalla ricerca sul campo, l'interprete ideale per le minoranze etniche residenti nelle principali aree multiculturali britanniche è incarnato in una figura che sia

[...] either a family member or friend who has professional skills and expertise, and who demonstrates some of the qualities evident in professional codes of good practice, or a professional interpreter who fulfils the obligations inherent in their role and is a proactive and familiar person.

(Edwards *et al.* 2005: 91)

Sarebbe innanzitutto necessario fornire, su tutto il territorio nazionale, ai membri bilingui delle minoranze etniche che fungono già da interprete *ad hoc* la possibilità di formarsi e acquisire le competenze necessarie per potersi definire dei veri professionisti.

In secondo luogo, sarebbe bene migliorare le campagne di informazione riguardo l'accesso al servizio e aggiornare i percorsi di istruzione integrando corsi appositamente volti ad insegnare come stabilire un rapporto di fiducia con l'utente, fondamentale per la buona riuscita della mediazione.

3.5.2.1 Il binomio Affidabilità e Qualità

Dallo studio appena illustrato emerge un tema-chiave legato alla questione Qualità: la fiducia nei confronti dell'interprete.

Come osserva Kalina (2005:134). “[...]In a wider sense, quality also refers to interpreter reliability, compliance with principles of professional ethics, empathy and trustworthiness [...]”.

Lo stigma del traditore pesa sulla figura dell’interprete da tanto tempo.

Già Doña Marina, interprete di Hernán Cortés durante l’epoca dei *conquistadores*, passata alla storia come *La Malinche*, fu tacciata di tradimento. Quando nel 1519, i Maya, sconfitti, la consegnarono come schiava nelle mani degli spagnoli, questa donna rappresentava già una risorsa preziosa in quanto conosceva il náhuatl e la lingua maya. Non molto tempo dopo divenne esperta anche in castigliano, rendendo così possibile la comunicazione tra il mondo ispanico e quello indigeno. Nonostante le grandi imprese compiute dai colonizzatori in Messico si debbano in buona parte anche a questa figura, quasi mitica, nel tempo la sua immagine è stata intaccata e la sua storia “became one of systematic treachery by a woman whose preference for foreigners led to her siding – and sleeping - with the enemy” (Adams, 2014: <http://aiic.net/page/6570/looking-for-interpreter-zero-4-marina-malintzin-la-malinche/lang/1>). Ancora oggi i termini *malinchismo* e *malinchista* rimandano al concetto di tradimento.

Vi sono alcuni contesti, specie quelli giudiziari, la cui presunta o non presunta affidabilità dell’interprete ha effettivamente la meglio sulla Qualità.

Kayoko Takeda, interprete di conferenza e giuridica, oltre che ricercatrice presso il Middlebury Institute of International Studies di Monterey, ricorda quanto avvenne durante i processi celebrati a Tokio presso l’IMTFE (*International Military Tribunal of the Far East*) tra il 1946 e il 1948, ovvero l’equivalente orientale dei processi di Norimberga del 1945; in seno ai quali vennero portate alla sbarra le alte cariche militari accusati di crimini di guerra compiuti durante la II Guerra Mondiale.

Il servizio di interpretazione che venne prestato in quell’occasione, spiega Takeda, fu organizzato su diversi livelli. Sebbene all’inizio i giudici del Tribunale avessero richiesto che ad interpretare fossero esperti americani, in seguito essi non furono ritenuti adatti e così si decise che ad interpretare fossero madrelingua giapponesi con l’inglese come seconda lingua.

Il loro operato fu sottoposto alla supervisione di due categorie di linguisti: da una parte i *monitor*, quattro *Nisei*, ossia figli di immigrati giapponesi naturalizzati americani che avevano il ruolo di veri e propri controllori dell'interpretazione, in quanto gli unici a conoscere il giapponese; dall'altra il gruppo costituito dal *Language Arbitration Board*, il quale aveva l'ultima parola su eventuali dispute relative alla correttezza di traduzioni e interpretazioni. Quest'ultimo era composto da tre linguisti, di cui uno designato direttamente dal Tribunale, considerato il vero arbitro e incaricato della lettura delle sentenze, uno designato dalla difesa ed un terzo dall'accusa.

Nonostante la spiegazione ufficiale di questa scelta fosse la difficoltà insita nell'interpretazione tra il giapponese e l'inglese che richiedeva la necessità di un controllo accurato, la verità è che dietro tale giustificazione si celava la paura di un eventuale tradimento da parte degli interpreti.

Si trattava di diplomatici a servizio del Ministero per gli Affari Esteri giapponese, alcuni dei quali ex soldati dell'Esercito Imperiale, su cui incombeva il sospetto di parzialità giacché gli imputati erano coloro che un tempo erano stati i loro superiori.

I *Nisei* furono così incaricati di supervisionare la fedeltà del testo di arrivo ed erano essi stessi a leggere le sentenze innanzi alla corte, tutte tradotte in anticipo.

Nel caso venissero sollevate delle obiezioni da parte dell'accusa o della difesa, il gruppo degli arbitri era l'incaricato di risolverle e di comunicare la versione definitiva di una determinata sentenza. È indicativo il fatto che l'arbitro principale, quello designato dal Tribunale, fosse americano, a dimostrazione del fatto che fu messo in moto un meccanismo per dare a intendere agli Stati Uniti di essere i soli a detenere il controllo della situazione.

L'autrice mette l'accento su come tutto ciò andò a discapito della Qualità: "Although the transcripts show that the monitors did correct some interpreting errors, they also indicate that there were a number of unnecessary or incorrect interjections by the monitors" (Takeda 2009: 198). Ecco cosa rispose durante un'intervista uno degli interpreti che lavorarono in diverse

sessioni dell'IMTFE, alla domanda se la presenza dei *monitor* fosse realmente dovuta alla necessità di un rigoroso controllo sull'accuratezza dell'interpretazione:

Whether or not the monitoring was needed has nothing to do with interpreting. It was a political matter. In a nutshell, [the tribunal] didn't fully trust the Japanese interpreters, and that's why the monitor and the language board were established.

(Takeda 2009: 198).

Questo tuffo nel passato è utile per rilevare come la Qualità non sia sempre la priorità per tutti indistintamente e come essa purtroppo passi talvolta in secondo piano malgrado l'impegno, la preparazione, le competenze e soprattutto la buona fede degli interpreti.

Talvolta, in determinati contesti, a causa dei pregiudizi, della scarsa competenza e degli interessi delle altre parti coinvolte, si rischia di rimanere "objects of ambivalence, in-between figures, loathed and admired, privileged and despised" (Cronin 2002: 392).

3.5.3 L'interpretazione di comunità in ambito giuridico in Finlandia

Il prossimo contributo che si passerà ad illustrare riguarda il problema della mancanza di un albo specifico per gli interpreti di comunità che operano in ambito giuridico-giudiziario, una carenza diffusa in molti paesi, tra cui l'Italia.

Si tratta della ricerca condotta da Kinnunen e Tuovinen (2013), la quale ci fornisce un quadro della situazione della Qualità nell'interpretazione giuridico-giudiziaria in Finlandia.

Per essere precisi, è incentrata sull'impatto del fattore "preparazione del materiale" nella Qualità del servizio offerto in sede di processi penali. O meglio, sul rapporto tra Qualità dell'interpretazione e possibilità per l'interprete di accedere alla documentazione.

Sebbene le ragioni per cui all'interprete non vengano fornite informazioni relative al caso che verrà discusso in aula siano varie, non si può non rimarcare il fatto che anche in Finlandia ciò sia da ricollegarsi al mancato riconoscimento dello status professionale dell'esperto:

In Finland, court interpreters do not work as in-house interpreters within the courts but are engaged on a freelance basis and when required. Such a position does not guarantee automatic access to the court case materials [...] Another problem related to court interpreting in Finland is that there is still no system for the certification, accreditation and registration of court interpreters. In practice this means that the professional skills and knowledge of those who work as court interpreters vary widely.

(Kinnunen e Tuovinen 2013: 251)

In base al presupposto iniziale secondo cui “An essential prerequisite for good quality in court interpreting is the acceptance of the fact that the interpreting assignment is not an isolated event, but part of a more extensive system of actions and actors” (Kinnunen e Tuovinen 2013: 248), Kinnunen e Tuovinen hanno realizzato interviste a sei interpreti, un avvocato, un giudice, e ad un avvocato e un'interprete insieme.

Tra gli interpreti emerge un generale sentimento di frustrazione in quanto non a tutti e non sempre viene favorito l'accesso al materiale relativo al processo in questione. Ciò pregiudica la Qualità dell'interpretazione fornita, soprattutto sul piano della terminologia, requisito importante in questo settore. Non mancano gli esempi a riprova di ciò, tra i quali la testimonianza di una delle interpreti interpellate, la quale, come riportato dai ricercatori, riferendosi ad un'esperienza passata sottolineava

[...] how stressful it was for her professionally not to know the correct terms or even understand the discussion. She also states that, in her opinion, it was crucial for the hearing to discuss things that she could not even be sure of naming correctly in Finnish

(Kinnunen e Tuovinen 2013: 257).

Inoltre, se uno degli avvocati, intervistato insieme all'interprete menzionata, concorda sul fatto che l'interprete debba essere a conoscenza dei dettagli del caso per potersi preparare adeguatamente anche relativamente alla terminologia, stupisce la posizione del giudice (donna), definita dagli autori della ricerca "a lay person's view of interpreting" (Kinnunen e Tuovinen 2013: 259). Secondo il magistrato l'unica interpretazione di Qualità sarebbe quella eseguita *verbatim*, e ammette inoltre che "she would find it very odd to contact the court interpreters in advance in order to explain the case" (ibidem: 258). Un commento dal quale secondo gli autori emerge "a rather superficial perception of the work of court interpreters" (Kinnunen e Tuovinen 2013: 258).

Lungi dall'essere considerati parte della comunità di (e dagli) agenti che operano nel settore, spesso vengono ignorati a tal punto che il loro nome non appare nemmeno nei verbali d'udienza (Kinnunen e Tuovinen 2013).

Le reazioni degli interpreti intervistati a tale situazione si sono rivelate diverse: in tre hanno ammesso di non darsi per vinti e, assumendo un atteggiamento proattivo, invece che aspettare che il materiale venga loro inviato lo richiedono in anticipo; la quarta interprete interpellata ha dichiarato di recarsi direttamente in tribunale nel caso in cui non le venga inviato niente, nonostante ciò si traduca in un investimento in termini di tempo ed energie che non viene ricompensato economicamente; la quinta, ammette di svolgere il proprio lavoro seppur in mancanza delle informazioni necessarie e di volta in volta cerca di fare del suo meglio con le risorse a sua disposizione, considerando il proprio sforzo più che sufficiente; infine, il sesto, conscio della sua esperienza pluriennale, ha affermato di non ritenere di aver bisogno di una grande preparazione e di accettare anche i casi di cui non conosce i dettagli.

La situazione dell'interpretazione in ambito legale finlandese è purtroppo comune a molti altri paesi.

Eppure, come riportano Kinnunen e Tuovinen, sia a livello nazionale che a livello europeo si stanno facendo dei significativi passi avanti per garantire la Qualità del servizio svolto in questo specifico settore.

In Finlandia, tra il 2007 e il 2008 il Ministero dell'Istruzione ha istituito un gruppo di lavoro impegnato a svolgere attività di ricerca sul settore e che ha

già avanzato proposte di miglioramento. Inoltre, a maggio del 2011, l'FNBE (*Finnish National Board of Education*) ha designato una squadra di esperti che si adoperano per istituire un percorso di formazione indirizzato a tutti gli interpreti giuridici che esercitano già in veste professionale e che vogliono verificare periodicamente le proprie competenze (Kinnunen e Tuovinen 2013: 262).

A livello europeo invece, varie sono le iniziative promosse dalla Commissione Europea, tra cui l'istituzione nel 2009 di EULITA (*European Legal Interpreters and Translators Association*) (<http://eulita.eu/home>) - che si distingue per la nobile missione:

EULITA aims to bring together in its membership as full members the professional associations of legal interpreters and translators in the EU member states as well as the general associations that include legal interpreters and translators among their membership. As associate members EULITA welcomes all interested organisations, institutions and individuals that are committed to the improvement of quality in legal interpreting and translation.

(<http://eulita.eu/home>)

Nel quadro della stessa associazione, i due progetti Grotius (<http://eulita.eu/grotius-i-project>), conclusisi rispettivamente nel 2001 e nel 2003, che hanno visto la partecipazione di Belgio, Regno Unito, Danimarca e Spagna, che aveva tra gli obiettivi quello di individuare uno standard di selezione, formazione e accreditamento per traduttori e interpreti in ambito giuridico, nonché redigere un codice deontologico e una guida di buone pratiche.

Proseguimento di tali progetti è AGIS (<http://www.euforumrj.org/projects/previous-projects/egis-1-european-training-models/>), che si propone lo stesso obiettivo del Grotius, enfatizzando l'armonizzazione delle pratiche di interpretazione e traduzione in ambito giudiziario.

Falbo (2013) ci ricorda anche che alla questione della Qualità dell'interpretazione e della traduzione è stata dedicata una Direttiva emessa dal Parlamento e dalla Commissione Europea il 20 ottobre del 2010.

La Direttiva 2010/64/UE ([http://www.parlamento.it/web/docuorc2004.nsf/b02bc7eed0eda6e2c12576ab0041cf0c/aa8a226cf8fd64f7c12576bd005e0d30/\\$FILE/00027-RE01-10_IT.PDF](http://www.parlamento.it/web/docuorc2004.nsf/b02bc7eed0eda6e2c12576ab0041cf0c/aa8a226cf8fd64f7c12576bd005e0d30/$FILE/00027-RE01-10_IT.PDF)) sancisce il diritto all'interpretazione e alla traduzione nei procedimenti penali a livello comunitario, ampliando quanto già precedentemente previsto dalle legislazioni nazionali.

Nell'articolo 2 paragrafo 8, suddetta Direttiva recita che:

8. L'interpretazione fornita ai sensi del presente articolo dev'essere di qualità sufficiente a tutelare l'equità del procedimento, in particolare garantendo che gli imputati o gli indagati in procedimenti penali siano a conoscenza delle accuse a loro carico e siano in grado di esercitare i loro diritti della difesa.
([http://www.parlamento.it/web/docuorc2004.nsf/b02bc7eed0eda6e2c12576ab0041cf0c/aa8a226cf8fd64f7c12576bd005e0d30/\\$FILE/00027-RE01-10_IT.PDF](http://www.parlamento.it/web/docuorc2004.nsf/b02bc7eed0eda6e2c12576ab0041cf0c/aa8a226cf8fd64f7c12576bd005e0d30/$FILE/00027-RE01-10_IT.PDF)).

Più in basso, l'articolo 5 riassume:

Articolo 5

Qualità dell'interpretazione e della traduzione

1. Gli Stati membri adottano misure atte a garantire che l'interpretazione e la traduzione fornite rispettino la qualità richiesta ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 8, e dell'articolo 3, paragrafo 9.
2. Al fine di assicurare un servizio di interpretazione e di traduzione adeguato e un accesso efficiente a tale servizio, gli Stati membri si impegnano a istituire un registro o dei registri di traduttori e interpreti indipendenti e debitamente qualificati.

Una volta istituiti, tali registri, se del caso, sono messi a disposizione degli avvocati e delle autorità competenti.

3. Gli Stati membri assicurano che gli interpreti e i traduttori rispettino la riservatezza per quanto riguarda l'interpretazione e la traduzione fornite ai sensi della presente direttiva.

([http://www.parlamento.it/web/docuorc2004.nsf/b02bc7eed0eda6e2c12576ab0041cf0c/aa8a226cf8fd64f7c12576bd005e0d30/\\$FILE/00027-RE01-10_IT.PDF](http://www.parlamento.it/web/docuorc2004.nsf/b02bc7eed0eda6e2c12576ab0041cf0c/aa8a226cf8fd64f7c12576bd005e0d30/$FILE/00027-RE01-10_IT.PDF)).

Come osserva Falbo (2013), la Qualità cessa così di essere avulsa alla questione della certificazione e gli Stati membri sono chiamati a istituire albi specifici ai quali i professionisti potranno iscriversi e che daranno ulteriore garanzia di Qualità.

Secondo l'autrice "il primo passo riguarda la formazione e il sistema di certificazione degli interpreti in ambito giudiziario e anche, più in generale, giuridico" (Falbo 2013: 90).

Inoltre, per quanto riguarda l'Italia, ricorda come l'offerta formativa relativa all'interpretazione in ambito giuridico presso gli istituti universitari che offrono lauree magistrali in interpretazione di conferenza sul territorio nazionale (Università di Trieste e Università di Bologna – sede di Forlì) venga impartita solo nelle "[...] lingue europee tradizionalmente oggetto di insegnamento nelle scuole e nelle università italiane e dunque non rientranti nel novero delle lingue attualmente richieste in ambito giudiziario" (Falbo 2013: 90).

Falbo (2013) sottolinea l'importanza di guardare agli esempi provenienti dall'estero:

La soluzione viene individuata, prendendo in considerazione ciò che avviene negli Stati Uniti, in Svezia e in Inghilterra [...] L'unica via possibile per rispondere alle attuali esigenze del settore infatti consiste nella selezione e nella formazione delle

persone alloglotte prive di competenze in ambito interpretativo e traduttivo ma in possesso della conoscenza di lingue presenti sul territorio dei paesi membri e sconosciute ai professionisti dell'interpretazione e della traduzione

(Falbo 2013: 91).

Ovviamente, il tutto senza dimenticare l'importanza di poter contare su un codice deontologico per tutti gli interpreti giuridici, non solo per i soci delle associazioni professionali che hanno già un codice di riferimento.

In ultima istanza, si può affermare che le istituzioni hanno un ruolo fondamentale. Sono le prime, secondo Falbo (2013), a doversi impegnare per favorire un cambiamento che sia, anch'esso, di Qualità:

Senza alcun dubbio il coinvolgimento delle istituzioni in un percorso che conduca alla consapevolezza delle particolarità e delle caratteristiche dell'interpretazione – e della traduzione – rappresenta lo strumento ideale per poter dar vita a iter formativi mirati, a un sistema di certificazione riconosciuto su base nazionale e al miglioramento della qualità dell'interpretazione in ambito giuridico

(Falbo 2013: 91)

3.5.4 La testimonianza del personale sanitario degli Emirati Arabi Uniti

Uno dei piani cruciali sul quale si gioca la sfida delle società contemporanee relativamente all'integrazione è quello sanitario, poiché da esso dipende il benessere non solo dei cittadini nati e residenti in un determinato paese, ma anche di tutti coloro che, spinti dalle più molteplici ragioni, intraprendono un cambiamento di vita così radicale come quello di lasciare la propria terra per trasferirsi altrove.

Un sistema sanitario che trascura l'aspetto della comunicazione interculturale può generare delle ripercussioni negative se non addirittura nefaste nei casi più estremi.

Nel capitolo 5 dello "State of the World Population 2006" dell'UNFPA (Fondo delle Nazioni Unite per la popolazione istituito nel 1969 per aiutare le popolazioni che vivono in situazioni di crisi) si legge:

[...] Failure to promote education and health-care access for immigrants and their families also carries implications for their integration. Poor educational and health status feed discrimination against migrants, and contribute to socio-economic marginalization from mainstream society. [...]

(UNFPA, State of the World Population 2006

http://web.lb.unfpa.org/swp/2006/english/chapter_5/print/chapter_5.html)

In un contesto multiculturale, le istituzioni sanitarie sono chiamate ad adempiere ad una funzione specifica, ovvero quella di adoperarsi per soddisfare i bisogni sanitari dei nuovi arrivati.

Per poter raggiungere lo scopo è necessario innanzitutto comprendere e farsi comprendere dagli stessi, ovvero adoperarsi per abbattere le barriere linguistiche e culturali che di per sé impedirebbero un accesso totale e paritario alla sanità.

Di norma se ne dovrebbero occupare gli interpreti di comunità, professionisti che operano nel settore, adeguatamente formati per diventare dei veri e propri "cultural brokers" (Bishoff *et al.* 2013: 17) in svariati contesti medici "including doctor's offices, clinics, hospitals, home health visits, mental health clinics, and public health presentations" (Hannouna 2012: 73).

Vi sono tuttavia contesti in cui il ruolo dell'interprete in ambito medico viene ricoperto da interpreti ad hoc, "including untrained bilingual staff, family members, friends and children" (ibidem), con conseguenze significative sul piano della Qualità.

È il caso degli ospedali di Al-Ain, città degli Emirati Arabi Uniti in cui si registra una sempre maggiore densità di popolazione di origine straniera, scelta dalla ricercatrice Yasmin Hannouna per condurre una ricerca riguardo

l'adeguatezza del servizio di interpretazione offerto in ambito medico e il grado di soddisfazione degli utenti.

Nell'estate del 2010 l'autrice ha realizzato interviste strutturate e distribuito 120 questionari tra il personale medico che opera come interprete ad hoc presso quattro ospedali della città, con diverse combinazioni linguistiche (prevalentemente inglese-arabo oltre a swahili, rumeno, francese, spagnolo, italiano, nepalese, urdu, hindi e russo), età, nazionalità e livello di istruzione.

Nonostante la politica sulla privacy degli ospedali non permettesse di raccogliere informazioni direttamente dai pazienti-utenti, la ricercatrice è comunque riuscita a condurre brevi interviste con gli stessi, arabi e non, nelle sale d'attesa e fuori dalle strutture sanitarie (Hannouna 2012).

Dai risultati emerge chiaramente l'unanime conferma da parte dei soggetti della necessità urgente di un servizio di interpretazione professionale negli ospedali del territorio, a causa della presenza di numerosi stranieri tra i pazienti e i membri del personale.

Tutti concordano sul fatto che si tratti di un servizio essenziale volto a migliorare la comunicazione tra i due gruppi, soprattutto per garantire la trasmissione corretta di diagnosi e percorsi terapeutici.

In tutti e quattro gli ospedali le lingue più richieste sono l'inglese e l'arabo, seguite dall'urdu, mentre tra coloro che hanno maggiore bisogno del servizio vi sono i dottori stranieri e i pazienti arabi che devono comunicare con personale medico che parla solo inglese o altre lingue.

In genere l'interpretazione viene svolta da dottori e infermieri bilingui oppure traduttori ad hoc inseriti in una lista e chiamati a seconda della necessità, ma non sempre disponibili. Nonostante il personale sanitario non sia stato formato per ricoprire il ruolo dell'interprete, c'è chi preferisce che siano loro a svolgere il servizio:

Some of the respondents emphasized that, although PCAs² have good medical backgrounds, they lack of knowledge of the necessary medical terminology and the ethics and techniques of interpreting. However, they

² Patient Care Assistants (Hannouna 2012: 82)

think PCA staff members are better at interpreting than the bilingual ad hoc interpreters who have no medical background.

(Hannouna 2012: 82)

Tra i problemi più ricorrenti che devono affrontare gli interpreti ad hoc sono stati segnalati: la conoscenza limitata delle lingue utilizzate e della terminologia specifica; la mancanza di conoscenze mediche; la carenza di una formazione adeguata; problemi di comprensione del messaggio di partenza e di riformulazione nel momento della trasmissione in lingua d'arrivo; altri problemi di natura tecnica, etica e psicologica (Hannouna 2012). Non trattandosi di esperti in interpretazione né mediazione culturale, il personale medico cerca di ingegnarsi come può utilizzando le più svariate tecniche per raggiungere lo scopo “[...]like oral communication, body language, and pictures.” (Hannouna 2012: 87), con presagibili ripercussioni sulla Qualità.

In merito alle caratteristiche che dovrebbe avere il servizio di interpretazione nei singoli ospedali, alcuni hanno indicato che si dovrebbe poter contare su interpreti professionisti tutti i giorni e a tutte le ore, sottolineando il ruolo cruciale svolto dagli istituti di formazione.

Riguardo i principali responsabili della situazione non vi è infatti alcun dubbio: “[...] this is the responsibility of both the university and the hospital” (Hannouna 2012: 85).

La prima, in quanto non forma figure competenti né competitive che si possano inserire sul mercato una volta conseguito il titolo di studio. Il secondo è invece ritenuto colpevole di applicare una politica di riduzione dei costi “[...] at the expense of the quality of interpreting performed [...]” (Hannouna 2012: 84). La maggior parte dei soggetti non hanno risposto alla domanda sulla retribuzione degli interpreti e se questa fosse consona al carico e alla complessità del lavoro espletato. Coloro che lo hanno fatto, hanno segnalato una situazione di bassi salari dovuta soprattutto ad una mancanza di riconoscimento della figura professionale.

Per quanto riguarda le informazioni raccolte dalle interviste realizzate ai pazienti, se ne conclude che tutti hanno denunciato l'urgenza di un servizio

adeguato alle proprie necessità linguistiche e culturali. In generale, nessuno si è dichiarato soddisfatto, segnalando “[...]problems of delay, wrong diagnosis, and misunderstanding which are currently normal in these hospitals due to a lack of professional well-trained HCIs³” (Hannouna 2012: 91).

Alla luce dei risultati ottenuti, Hannouna enfatizza la necessità di garantire un servizio di interpretazione di Qualità presso le strutture sanitarie di tutto il paese, con interpreti qualificati che posseggano le competenze necessarie e conoscano l’etica del mestiere. Sarebbe inoltre auspicabile che venisse costituita un’associazione nazionale di categoria che salvaguardi la figura del professionista e garantisca la Qualità del servizio offerto.

Altra considerazione da non sottovalutare, il suggerimento di guardare alle nuove tecnologie come ad un’opportunità, soprattutto in un paese in cui è difficile reperire interpreti in situazioni di emergenza, mentre “video-based interpreters can be reached at a moment’s notice, offering access to languages that the hospital may not have on staff [...] This improves communication and helps patients feel at ease.” (Hannouna 2012: 91).

Infine, una riflessione applicabile a tutti i paesi in cui si riscontrano delle deficienze nel servizio di interpretazione in campo sanitario e probabilmente generalizzabile a tutto l’ambito dell’interpretazione di comunità: “Finally, decision makers, both at institutional and government organizations, should be sensitized to the fact that professional interpreters are an essential component in the quality care of diverse populations” (ibidem: 90).

³ Health Care Interpreters (Hannouna 2012: 90)

3.5.5 Riflessioni sulla Qualità nell'interpretazione di comunità

Da quanto consultato riguardo alla Qualità nell'ambito dell'interpretazione di comunità, si riscontra il persistere di problematiche tipiche di questa specifica attività interpretativa.

Nonostante si tratti di una modalità di interpretazione molto diffusa e tra le più studiate quando si tratta di analizzare la questione della Qualità, le ricerche illustrate nei paragrafi precedenti sono l'esempio di come alcune tendenze che andrebbero superate continuano ad essere presenti e a minare la Qualità del lavoro svolto dai professionisti.

Dall'ambito sanitario a quello giuridico-giudiziario, i settori nei quali viene maggiormente praticata l'interpretazione di comunità, ciò che i ricercatori continuano a riscontrare è proprio la carenza di Qualità del servizio offerto.

Ciò è dovuto a vari fattori.

Innanzitutto non solo gli utenti ma gli stessi interpreti si lamentano del fatto che, soprattutto in ambito sanitario, sarebbe necessario garantire la presenza di interpreti professionisti che abbiano ricevuto un'adeguata formazione e abbiano quindi le competenze necessarie per poter portare avanti gli incarichi che sono chiamati a svolgere.

Nonostante in alcuni paesi e continenti esistano dei registri legalmente riconosciuti ai quali gli interpreti di comunità possono iscriversi dimostrando di possedere le qualifiche necessarie a svolgere l'incarico per il quale vengono ingaggiati, persiste ancora la tendenza, sia da parte delle strutture che da parte degli utenti, a contattare interpreti ad hoc, i quali non posseggono gli strumenti richiesti dal caso.

Inoltre, sia per quanto riguarda il settore sanitario che quello giuridico-giudiziario, ancora in troppi paesi la figura dell'interprete professionista non è riconosciuta.

Ciò ha delle conseguenze in termini di Qualità giacché l'interprete, non potendo contare sul riconoscimento del proprio status di professionista, viene tenuto al margine da determinate procedure che gli permetterebbero di avere accesso a informazioni imprescindibili per garantire una prestazione di un certo livello.

In generale, si avverte il bisogno di promuovere una vera e propria cultura della Qualità nel settore, che coinvolga e responsabilizzi tutte le parti interessate, giacché la riuscita di qualunque tipologia di mediazione è il risultato degli sforzi e dell'impegno di tutti coloro coinvolti, non solo dell'interprete.

3.6 La Qualità nell'interpretazione per i media

La seguente sezione è relativa alla descrizione di ricerche empiriche sulla Qualità condotte nel settore dell'interpretazione per i media, nello specifico dell'interpretazione televisiva.

Si tratta di ricerche di carattere accademico basate sull'analisi di corpora.

3.6.1 L'interpretazione per i media

Nel trattare la questione della Qualità nell'interpretazione per i media non si può prescindere dal citare i più recenti contributi di colui che appartiene al novero degli autori più prolifici su questa modalità di interpretazione, ovvero l'italiano Francesco Straniero Sergio.

Nell'introduzione al suo volume "Talkshow interpreting: la mediazione linguistica nella conversazione spettacolo", Straniero Sergio (2007) definisce il *Media Interpreting* "una categoria molto ampia e diversificata che riguarda l'intero campo degli audiovisivi" (Straniero Sergio 2007: 16).

Si tratta di una tipologia di interpretazione praticata per lo più in ambito televisivo e vincolata a ciò che oggi viene indicato come *infotainment*, un genere mediale che sposa elementi dell'informazione con quelli tipici dell'intrattenimento, e che viene eseguita per lo più in formato monologico o dialogico a seconda del tipo di testo per cui viene richiesta la traduzione (Straniero Sergio 2007: 10).

Così, se al primo gruppo appartengono i discorsi, le dichiarazioni e gli appelli, il secondo caso include le interviste realizzate principalmente durante i *talk show*, ossia nei programmi televisivi caratterizzati attualmente da una contaminazione di contenuti, le sessioni di domande e risposte in conferenza-stampa e i dibattiti presidenziali. Ricorrono il genere di discorsi tipici dell'ambito di conferenza, come quello politico ma anche quelli propri del mondo mediatico, come quelli trasmessi durante le cosiddette *breaking news*, ossia le ultime notizie di un certo rilievo che vengono annunciate durante speciali ed edizioni straordinarie dei telegiornali (Straniero Sergio 2007).

L'interpretazione televisiva può essere eseguita in varie modalità: dalla simultanea al *voiceover*, fino al sottotitolaggio. La peculiarità del setting in cui l'interprete si ritrova ad operare (studi televisivi, sedi radiofoniche, sale adibite per le conferenze-stampa, etc.) permettono inoltre una certa flessibilità di ruolo all'interprete, il quale passa dall'essere invisibile agli occhi degli spettatori-utenti - nel caso in cui lavori dietro le quinte in una cabina o in una stanza equipaggiata con dei monitor, un microfono e delle cuffie - al ritrovarsi sotto i riflettori al centro di uno studio per assistere un ospite straniero, o ancora, in occasioni speciali, a dover assumere le vesti dello pseudo-giornalista durante le dirette, producendo a richiesta dei brevi riassunti delle notizie quando richiesto dal presentatore (Straniero Sergio 2003).

Tra le varie peculiarità che caratterizzano questa modalità e la rendono distintiva rispetto alle altre, c'è il fatto che gli utenti che ne usufruiscono non sono solo gli ospiti e il pubblico presente in studio, bensì, per la maggior parte, telespettatori che si godono lo spettacolo comodamente da casa, senza l'ausilio delle cuffie: "It is couch viewing characterized by discontinuous behavior. Moreover, viewers are particularly interested in enjoying the show, including that of watching how the interpreter on the spot survives." (Straniero Sergio 2003: 168).

L'interesse di Francesco Straniero Sergio nei confronti del genere lo ha portato ad avviare nel 1998, al fianco della collega Falbo, un progetto su larga scala volto a raggruppare tutte le interpretazioni (sia simultanee che consecutive) effettuate in ambito televisivo italiano con l'obiettivo di ricostruire la storia dell'interpretazione nei media in Italia e di ravvisarne le caratteristiche principali (Straniero Sergio 2003: 136).

Queste interpretazioni sono riconducibili a tre categorie di generi diversi: quelle realizzate nei *talk show*, quelle effettuate in occasione di particolari eventi mediali, ed infine quelle eseguite durante le conferenze-stampa del Gran Premio di Formula Uno (Straniero Sergio 2007: 20).

Il risultato è stata la creazione di un ampio corpus che ha preso il nome di CorIT (Corpus di Interpretazione Televisiva) e che attualmente consta di oltre 2700 testi interpretati in varie combinazioni linguistiche (Dal Fovo 2014: 49).

3.6.1.1 L'interpretazione nelle conferenze-stampa della Formula Uno

Da quanto scritto riguardo il *Media Interpreting*, ne consegue che questo particolare genere merita una riflessione sulla valutazione della relativa Qualità che sia altrettanto distintiva e peculiare.

Sempre Straniero Sergio, nell'articolo "Norms and quality in media interpreting: the case of formula one press-conferences" (2003), distingue al riguardo tra *ideal quality* e *situated quality*. Egli individua nella prima il concetto trasmesso agli studenti durante il percorso di formazione, ossia una Qualità riferita alle esercitazioni svolte in classe e dunque avulsa da ogni genere di contesto; nella seconda, quella con cui si deve fare i conti nella realtà, influenzata da tutti gli elementi contestuali sulla maggior parte dei quali l'interprete non ha controllo.

È proprio su quest'ultimo tipo di Qualità che l'autore si sofferma nella sua analisi puntuale di uno dei sotto-corpus di CorIT, per la precisione l'insieme di interpretazioni simultanee - 80 in totale - realizzate nel periodo 1997-2002 durante una serie di conferenze-stampa dei piloti del Gran Premio di Formula Uno e trasmesse in diretta televisiva sulla rete nazionale italiana, la Rai (Straniero Sergio 2003).

L'analisi è stata effettuata con il proposito di rintracciare “*regularities of translational behaviour*” (Straniero Sergio 2003: 136), ovvero schemi traslazionali che si ripetono regolarmente nelle rese degli stessi e che permettono, a loro volta, di individuare “*emergency strategies*” (Straniero Sergio 2003: 140) messe in atto dai professionisti. Di regola queste sono considerate risorse finali, ma in virtù del loro ricorrere con una certa frequenza si convertono in “*the norm*” (ibidem) nell'interpretazione realizzata in questo ambito.

I dati raccolti sono stati analizzati senza perdere di vista le peculiarità del genere di testo tipicamente interpretato nel campo della Formula Uno, ossia: il carattere dialogico – a prevalere sono l'intervista e la conferenza-stampa; la brevità degli interventi e dei turni di parola; l'intertestualità – ovvero i continui riferimenti a quanto avvenuto durante la gara; la ritualità, giacché si tratta di un evento che si verifica con cadenza regolare durante il corso della stagione sportiva (Straniero Sergio 2003: 136-137).

Dopo aver conteggiato 249 interpretazioni errate su un totale di 512 risposte date in conferenza-stampa dai piloti interpellati (ibidem:139), Straniero Sergio sostiene che l'interpretazione nel particolare contesto mediatico preso ad esame non è certo un incarico che il professionista possa permettersi di sottovalutare:

The analysis shows that FPC⁴ is a terrible experience for all the interpreters and none of them could be said to actually manage to convey the text thoroughly.

(Straniero Sergio 2013: 139).

⁴ Formula One Gran Prix (Straniero Sergio 2003: 136)

Come già anticipato, l'autore non si sofferma sulla tipologia di errori commessi, in quanto il suo intento non è quello di mostrare ciò che è scorretto, bensì quello di porre l'accento sulle mille risorse di cui gli interpreti hanno dato prova.

Così, elenca le strategie messe in atto in punti cruciali, quelli che di solito minacciano di diventare vere e proprie *impasses* e di vanificare tutti gli sforzi compiuti fino a quel determinato momento, inficiando l'intero lavoro, se non si affrontano con maestria e giusta predisposizione d'animo.

Tra le tante strategie rilevate da Straniero Sergio vi sono: i riassunti, soprattutto durante i turni ininterrotti di domande e risposte tra giornalisti e piloti; modifiche, aggiunte e omissioni operate sul testo di partenza; l'uso di connettori testuali o formule introduttive per ripristinare la coerenza; generalizzazioni, messe in atto mediante l'uso di iperonimi e termini generici; formule stereotipate e retoriche in caso di incomprendimento dell'originale; uso di espressioni neutrali a fine frase; ricorso a glosse metatestuali per riferirsi a quanto accaduto in gara e confidando nelle informazioni condivise con i telespettatori; infine, formule tautologiche che fungono da elementi riempitivi e ripetizioni (Straniero Sergio 2003).

Nonostante le prestazioni analizzate si possano giudicare come mediocri ad un ascolto superficiale - considerando la quantità e l'entità degli errori conteggiati - Straniero Sergio pone l'accento su un altro elemento, spesso ritenuto marginale dai non addetti ai lavori, dagli utenti e talvolta persino dagli stessi interpreti, sempre infinitamente esigenti quando si tratta di valutare la Qualità di qualsiasi interpretazione, ovvero le condizioni di lavoro.

Come nel caso delle conferenze-stampa della Formula Uno, contesto in cui si deve fare i conti con vari elementi di disturbo per citarne alcuni: accenti stranieri, velocità di eloquio dell'oratore, turni di parola che si accavallano, voci che si sovrappongono, terminologia altamente tecnica, frasi che l'oratore lascia a metà, domande e risposte che si susseguono ad un ritmo incalzante (Straniero Sergio 2003).

La vera Qualità allora non può che essere l'*achievable quality*, una Qualità che sia umanamente raggiungibile tenendo conto del contesto:

In conclusion, quality standards should be adjusted to concrete SI⁵ situations. We should, therefore, frame the conditions in which the interpreter has to translate a particular text, and, consequently, consider and decide the *achievable quality* of the interpretation.

(Straniero Sergio 2003: 171)

Contrariamente ai risultati degli studi precedenti, la classifica dei criteri viene ribaltata: “[...] accuracy of content and completeness (usually ranking first in quality evaluation grids) may not be necessarily be fully met, nor are they always primary objective of SI.” (Straniero Sergio 2003: 171).

Così, nonostante molte interpretazioni in ambito mediatico potrebbero essere valutate di “limited quality” (ibidem), Straniero Sergio sottolinea come sarebbe invece importante giudicarle sotto un'altra ottica, che risalti l'importanza e la capacità dell'interprete di riassumere e produrre un discorso (seppur apparentemente) scorrevole e coerente cercando di sincronizzarsi con oratori che si esprimono con un eloquio molto sostenuto.

3.6.1.2 Due contributi ispirati al CorIT

Straniero Sergio non è il solo ad essersi occupato di Qualità nel settore del *Media Interpreting* nell'arco dell'ultimo decennio ma è innegabile che il suo lavoro abbia ispirato altri ricercatori, che hanno scelto di fare il punto sul tema, analizzando l'interpretazione per i media attraverso la lente dei corpora.

Degni di particolare nota sono i contributi di Oscar Jiménez Serrano (2011) e di Eugenia Dal Fovo (2013), entrambi legati al lavoro svolto da Straniero Sergio sul CorIT.

⁵ Simultaneous Interpreting (Straniero Sergio 2003: 135)

Se l'uno vi si è ispirato per creare un corpus gemello inerente al panorama televisivo spagnolo, l'altra si è proposta in uno studio che è parte del progetto di ricerca portato avanti nel quadro della propria tesi dottorale, di analizzare uno dei corrispondenti sotto-corpus, nello specifico quello relativo alle interpretazioni di dibattiti presidenziali.

3.6.1.3 *Backstage* e visibilità: l'impatto sulla Qualità

Sulla scorta dell'esperienza italiana del CorIT, Jiménez Serrano ha registrato ed archiviato il maggior numero possibile di interpretazioni realizzate in diretta televisiva su canali televisivi spagnoli e internazionali, al fine di creare un archivio virtuale, che una volta completato prenderà il nome di STICor (Spanish Television Interpreting Corpus).

La prima fase del progetto, illustrato nel suo articolo, lo ha impegnato nell'analisi di 41 videoregistrazioni di interpretazioni, di cui 23 appartenenti al PAC – Prince of Asturias Corpus, relativo alle interpretazioni realizzate in seno alla cerimonia di consegna del Premio Principe delle Asturie, evento mediale trasmesso tradizionalmente ogni anno in diretta da canali regionali e nazionali spagnoli – e 18 ad un corpus supplementare creato ad integrazione del PAC e composto da interpretazioni realizzate in altri contesti mediatici.

Il primo gruppo è stato suddiviso in 5 categorie: le interpretazioni di discorsi di accettazione dei premi, le conferenze-stampa, le conversazioni tra i personaggi e il pubblico, le interviste e le conferenze. Nel secondo sono stati individuati altrettanti 5 gruppi di testi, composti da: dibattiti presidenziali, conferenze-stampa della Formula Uno, interviste e altre cerimonie di consegna premi.

Il fatto che numerose tra le interpretazioni analizzate siano state eseguite dallo stesso autore, non solo lo pone in una posizione privilegiata, giacché, come egli stesso ammette “Living this experience *in the backstage* of the event provided the valuable insights into a complex phenomenon

that deserved further research” (Jiménez Serrano 2011: 116, *mia enfasi*), ma allo stesso tempo merita un plauso speciale considerando la reticenza mostrata d’abitudine dai professionisti nell’acconsentire a che il proprio lavoro venga analizzato.

Il riferimento al *backstage* nella citazione di cui sopra, ovvero al “dietro le quinte” di una produzione televisiva, non è casuale. Infatti, in linea con la visione di Straniero Sergio (cfr. paragrafo 3.6.1.1), secondo la quale le peculiari condizioni di lavoro in cui l’interprete opera in ambito mediatico incidono più che in ogni altro settore sulla Qualità della sua resa, l’autore spagnolo ha scelto di impostare la propria riflessione sulla Qualità incentrandosi esattamente sull’analisi delle prestazioni in relazione a suddette condizioni. Nello specifico, si è focalizzato su quanto avviene nei retroscena dei vari format di intrattenimento televisivo in cui l’interprete è chiamato a realizzare un’interpretazione in diretta e che “[...] will determine the quality standards achievable in each particular case, and quality will thus be negotiated and assessed accordingly” (Jiménez Serrano 2011: 116).

Inoltre, ponendo l’accento sull’impatto che in particolare la visibilità e l’esposizione mediatica dell’interprete hanno sulla Qualità, Jiménez Serrano approfondisce quanto sostenuto da Straniero Sergio (2003), ovvero che “interpreters cannot be held totally responsible” (Straniero Sergio 2003:171) per il livello della propria prestazione, mettendo al centro del dibattito una questione a volte scomoda, ossia il fatto che la Qualità deve essere una responsabilità condivisa da parte di tutti gli attori coinvolti nel processo:

It would seem reasonable to consider that if the quality standards that may be achieved by the interpreter (from a realistic, and not an ideal perspective) are previously established and agreed upon according to the particular working conditions of the assignment, the actual interpreter’s task (although still quite challenging) would become considerably more bearable.

(Jiménez Serrano 2011:120).

Dai risultati dell'analisi sono emerse una serie di problematiche relative all'interpretazione per i media che ne inficiano la Qualità e sono causate dalle mediocri o precarie condizioni di lavoro descritte dall'autore.

Gli esempi citati sono svariati: a partire dagli imprevisti o le esigenze di copione che capovolgono l'agenda del giorno durante le consegne di premi che portano a dover modificare persino la modalità di interpretazione da eseguire; gli errori compiuti da tecnici e da altri membri della produzione, come scambi di discorsi o problemi con l'audio; il ritrovarsi a dover leggere, anziché interpretare in diretta, traduzioni già preparate da altri in anticipo con l'obiettivo di evitare ogni tipo di imprevisto della diretta e far sì che tutto vada liscio, ma che talvolta contengono degli errori di cui ci si accorge solo poco prima di accendere il microfono; l'assenza di impianti tecnici conformi agli standard richiesti dal settore e il ritrovarsi a dover interpretare in luoghi improbabili, come dentro alle unità mobili del canale televisivo parcheggiate per strada o a fianco del cameraman; dover rendersi invisibili per garantire a presentatori che si improvvisano interpreti il proprio momento di gloria; dover gestire la pressione di dover subire il giudizio di milioni di telespettatori incollati allo schermo; essere in balia delle scelte lessicali e gergali dell'oratore, il quale molto spesso si esprime facendo uso di espressioni idiomatiche, barzellette e termini legati alla propria cultura; alle più comuni situazioni in cui l'oratore aveva previsto di leggere un discorso ma all'ultimo minuto ci ripensa e parla "a braccio", in maniera spontanea o la documentazione non viene fornita in anticipo.

Nonostante nella maggior parte dei casi sopraindicati la causa della problematica non sia l'interprete ed egli riesca comunque a cavarsela in qualche modo, la visibilità e l'esposizione mediatica cui si è sottoposti in tale contesto fanno sì che anche "What would normally remain unnoticed as a minor, and even typical, spelling mistake in an ordinary interpretation, is magnified by the enormous media exposure of this kind of event" (Jiménez Serrano 2011: 125).

E spesso la conseguenza è, nelle parole di Jiménez Serrano, "Unfortunately, in spite of all the efforts and usually good performances

under pressure, TV interpreters receive more criticism than praise in the media” (Jiménez Serrano 2011: 133).

L’analisi ha permesso di avere un quadro realistico delle condizioni in cui viene eseguito tale genere di interpretazione, nonché di dimostrare la rilevanza assunta nel contesto mediatico dai fattori visibilità ed esposizione dell’interprete, che si auspica possa servire a promuovere una maggiore collaborazione fra tutte le parti interessate e favorisca quindi un miglioramento della Qualità delle prestazioni, in fin dei conti il risultato di un lavoro di squadra.

3.6.1.4 Qualità come *topical coherence*

Il lavoro svolto da Eugenia Dal Fovo rientra nella categoria degli studi-pilota volti a testare la metodologia da applicare alla versione definitiva di un progetto di ricerca, in questo caso quello della tesi di dottorato dell’autrice, incentrato sull’analisi delle interpretazioni relative al secondo dibattito tra i candidati alla presidenza americana Bush e Kerry, trasmesso in diretta dalla televisione italiana in data 09/10/2004 durante l’edizione straordinaria di due telegiornali andati in onda su due canali diversi: Sky TG24, la cui produzione si servì di tre interpreti per la copertura dell’evento, assegnando a due il compito di interpretare rispettivamente i due candidati e al terzo quello di tradurre gli interventi del moderatore e quelli eventuali del pubblico presente nello studio americano; l’altro, il TG5, che ingaggiò per l’occasione ben cinque interpreti - uno per ciascun candidato, uno per il moderatore, e due, un uomo e una donna, incaricati di interpretare gli interventi del pubblico alternandosi a seconda che a prendere il microfono fosse uno spettatore o una spettatrice.

Tale organizzazione seguiva la logica secondo la quale i dibattiti presidenziali - inseriti da Straniero Sergio (2007) nella macro-categoria

degli eventi medialità trasmessi durante le *breaking news* - vengono interpretati, ovvero in modalità dialogica e attraverso un lavoro d'équipe.

Questo genere di evento mediale si sviluppa sempre su due livelli di comunicazione (Dal Fovo 2013): da un lato quello rappresentato dagli scambi tra candidato e coloro che lo intervistano, dall'altro quello della produzione del testo interpretato. Gli interpreti, i quali agiscono sul secondo livello, non possono interagire con gli interlocutori primari né con il pubblico in sala, eppure il loro compito è quello di percepire la coerenza del discorso e ricostruirla nel testo che essi stessi producono, "making the conversation appear to be planned and goal-oriented with regard to the thematic structure" (Dal Fovo 2013: 153).

Ancora una volta l'obiettivo di partenza esamina la Qualità dell'interpretazione televisiva in relazione ai limiti imposti dal contesto in cui la stessa viene eseguita, sfruttando l'approccio dell'analisi conversazionale.

L'enfasi viene posta sul mantenimento della coerenza all'interno del testo interpretato – "one of the pivotal indicators of IT⁶ quality" (ibidem: 150). In particolare su quella relativa alle coppie adiacenti, struttura tipica degli scambi di domande e risposte che fanno seguito ad un dibattito.

Una coerenza definita dall'autrice *topical coherence*:

I shall here refer to topical coherence, indicating both the sequential order of the utterances within the topic and the sequential placement of the action expressed in the topic. Their sequence should be coherent not only logically, but also in terms of illocutionary and perlocutionary effect, or goal.

(Dal Fovo 2013: 151).

L'analisi è stata realizzata esaminando in sequenza prima il testo di arrivo e solo successivamente si è passati a confrontarlo con il testo di

⁶ Interpreted Text (Dal Fovo 2013: 149)

partenza. Tale approccio è stato scelto principalmente per due ragioni: il testo di arrivo, essendo stato prodotto dall'interprete con l'intenzione di rendere accessibile il testo di partenza, dovrebbe stare in piedi da sé ed avere una coerenza propria e autonoma; inoltre, isolando il testo di arrivo non si cade nel tranello di controllare l'esattezza della traduzione e si è liberi di analizzarlo nella maniera più oggettiva possibile.

Inoltre, ai fini dell'analisi, le domande sono state suddivise in due categorie: quelle di tipo A e quelle di tipo B.

Nelle prime, l'obiettivo illocutorio e perlocutorio coincidono e sono di due tipi: le domande volte a ricevere un'informazione e quelle che richiedono una conferma; nelle seconde, i due fini sono separati e vengono definite non a caso "challenging declaratives" (Dal Fovo 2013: 155): si tratta di domande che richiedono una certa sensibilità di ricezione da parte dell'interprete in quanto "[...] while asking the question [...] the interviewer may be actually expressing a contradiction, or a reproach, in other words, is *doing* something that goes beyond what he is *saying*" (Dal Fovo 2013: 154).

Dai risultati si rileva che le modifiche operate dagli interpreti al testo originale ricorrono nelle domande di tipo B.

In generale, la strategia che gli interpreti adoperano per neutralizzare l'ostacolo è quella di placare i toni "mostly by acting on the preamble, eliminating any sign of contradiction between the elements [...], turning the challenge into a simple request for information" (Dal Fovo 2013: 167).

Nel caso in cui apparivano delle modifiche nella formulazione delle domande mentre esse venivano poste, raramente tale cambiamento si è ritrovato nelle risposte.

Piuttosto, gli interpreti si sono concentrati sull'obiettivo illocutorio del quesito, il quale soggiace alla forma in cui esso viene formulato, riuscendo con abilità ad eliminare ogni elemento perlocutorio che minacciasse di distrarli e di conseguenza di fargli perdere la coerenza.

Così, il parametro assunto al principio come il principale fattore a determinare il successo dell'interpretazione, ovvero il mantenimento della coerenza tematica, si conferma essere ciò che non deve mancare per poter garantire la Qualità:

Indeed, not only are topically coherent ITs accessible, sequential and comprehensible to the audience; topical coherence – where present – also makes the conflictual nuances pertaining to this specific genre appreciable for those in the studio of the quoting broadcast, who need ITs for their own purposes, namely the live discussion on the presidential debate itself.

(Dal Fovo 2013: 168).

3.7 L'ars rhetorica dell'interprete in TV

La ricerca di Pignataro e Velardi (2013) sui criteri adottati per valutare la Qualità nell'interpretazione per i media rimanda al capitolo iniziale della tesi, riportandoci indietro ai tempi degli antichi retori (cfr. cap. 1 par. 1.1): “It all began in Ancient Greece (600 BC) where students were trained to develop tactics of oratorical persuasion” (Pignataro e Velardi 2013: 134).

Pignataro e Velardi richiamano la filosofia per articolare il quadro teorico alla base del proprio lavoro, stabilendo un parallelo tra le abilità sviluppate e sfruttate dall'interprete in ambito mediatico e quelle che, secoli or sono, venivano apprese dai giovani greci (cfr. capitolo 1).

E per chiarire ciò che in prima ed ultima istanza determina la riuscita e la Qualità dell'interpretazione in questo settore, evocano ciò che Aristotele definiva *l'ars rhetorica* (cfr. capitolo 1), ovvero l'arte della persuasione praticata mediante l'abile uso della parola.

Per Aristotele la comunicazione implica il coinvolgimento di tre elementi: l'oratore, nella fattispecie l'interprete; il messaggio, ovvero il discorso interpretato nella forma di un'intervista; il pubblico. Inoltre, il filosofo

riteneva che il processo di costruzione del discorso da parte dell'oratore (l'interprete in questo caso) fosse strutturato in quattro fasi: l'*inventio*, la *dispositio*, l'*elocutio* e l'*actio*.

Lo studio di Pignataro e Velardi (2013) si concentra principalmente sulle ultime due, definendo la prima come “what we usually mean by the expression ‘good way of speaking his own language’” (Pignataro e Velardi 2013: 136), ossia la capacità di produrre un testo chiaro, caratterizzato da uno stile adeguato al contesto, una grammatica corretta, una terminologia appropriata e bello da ascoltare.

Per *actio* si intende invece “the way we say something” (Pignataro e Velardi 2013: 138), ossia l'intonazione della voce, il controllo della respirazione, l'elocuzione e le pause. In altre parole, tutti elementi appartenenti alla comunicazione non-verbale.

Partendo dal presupposto che le due ricercatrici sottoscrivono le parole di Straniero Sergio (2003), quando afferma:

[...] the norm is that media interpreters are judged not for interpreting a speech correctly but convincingly well. Ultimately, [...] it is the form and not the content that both broadcasters and viewers respond to.

(Straniero Sergio 2003: 172)

Pignataro e Velardi (2013) scelgono di soffermarsi sull'intonazione, poichè

[...] a clever use of the interpreter's voice may contribute to the transmission of the speakers' message to the audience and thus ensure a successful realization of the communicative act, that is to say the highly desirable applause or laughter. The voice of the interpreter is thus crucial for the audience's assessment.

(Pignataro e Velardi 2013: 138)

Lo studio riguarda l'analisi di un corpus di testi di partenza e testi di arrivo relativi a interpretazioni simultanee realizzate in *voiceover* e nella

combinazione inglese-italiano da un interprete di conferenza in un programma su un canale televisivo italiano (Pignataro e Velardi 2013: 130).

I testi del corpus, nella fattispecie quattro interviste della durata totale di circa 192 minuti, sono stati digitalizzati (sia gli originali che le interpretazioni), segmentati per isolare le parti in cui una particolare strategia utilizzata dall'interprete aveva prodotto una determinata reazione nel pubblico – “such as non-verbal phenomena, gestures, glances, laughter” (Pignataro e Velardi 2013: 139) - e infine trascritti.

Tra gli stratagemmi retorici utilizzati nei testi esaminati: l'ironia, l'enfasi del tono della voce, l'uso di espressioni colloquiali, ripresa dell'intonazione dell'oratore.

Dall'analisi è emerso che un sapiente uso delle strategie tipiche della retorica sortiscono effettivamente l'effetto desiderato nel pubblico.

Nonostante la ridotta quantità di dati analizzati non permetta di generalizzare i risultati, Pignataro e Velardi (2013) si sentono di poter concludere:

If quality in interpreting can be measured on the basis of the success of the performance [...], and if we assume that in a media context the most apparent signal of success is the audience affiliative response, the preliminary results of our study indicate that rhetoric is a powerful tool that media interpreters can use.

(Pignataro e Velardi 2013: 144)

Resta da indagare se tali abilità retoriche siano innate o possano essere acquisite.

3.8 Riflessioni sulla Qualità nell'interpretazione per i media

Gli studi analizzati afferenti alla Qualità nell'interpretazione per i media sottolineano innanzitutto la peculiarità di lavorare in un settore nel quale

l'interpretazione è sempre più richiesta, ma che può porre sull'interprete una grossa pressione, in particolare in ambito televisivo.

Un contesto, quest'ultimo, che richiede molta flessibilità e capacità di adattamento. L'interprete si ritrova spesso a dover fare i conti con gli imprevisti della diretta e a dover ricoprire ruoli che non gli sono propri di fronte alle telecamere.

Così, oltre ai più comuni fattori che possono inficiare un'interpretazione in qualunque settore, ovvero un accento non-nativo, problemi con l'impianto audio, il non avere a disposizione la documentazione necessaria per tempo, se ne aggiungono degli altri, tra i quali: le condizioni di lavoro nel *backstage* ed elementi quali la visibilità e l'esposizione mediatica della figura del professionista.

D'altra parte, vengono anche sottolineate le peculiari strategie utilizzate per riuscire a superare determinati momenti critici che potrebbero pregiudicare l'intero operato dell'interprete se non gestiti a dovere.

Così, appare chiaro che il concetto di Qualità nell'interpretazione per i media si discosta da quello tenuto in considerazione nelle altre modalità di interpretazione.

Esso infatti deve essere concepito in relazione alla peculiarità del contesto. Ad essere prioritari non saranno più i parametri comunemente utilizzati come punto di riferimento, bensì altre capacità dell'interprete, tra le quali quella di riassumere, generalizzare e produrre un testo che sia, anche se solo apparentemente, scorrevole e coeso agli orecchi degli ascoltatori.

3.9 Studi sulla Qualità condotti fuori dall'Europa: la voce dell'Oriente

Come illustrato nella sezione relativa alla descrizione del materiale e della metodologia (cfr. capitolo 2 paragrafo 2.3), nel selezionare gli articoli da analizzare si è scelto di menzionare non solo alcuni tra i più recenti contributi provenienti dall'Europa, continente in cui è nata l'interpretazione di conferenza e in cui la stessa viene esercitata principalmente a livello istituzionale, né tanto meno di attenersi esclusivamente a celebrare i passi avanti compiuti da ricercatori occidentali.

Piuttosto si è ritenuto opportuno dedicare uno spazio anche ad esperti la cui voce giunge da lontano, da terre distanti dai più popolari centri in cui si coltiva tale disciplina, laddove essa è ancora molto giovane e in pieno rigoglio, e il cui contributo è altrettanto significativo. E nel farlo si è scelto di volgere lo sguardo ad Oriente.

3.9.1 La Cina

Alla luce di quanto emerso dall'analisi relativa alla dimensione geografica degli studi sulla Qualità, è parso doveroso soffermarsi e aprire una breve parentesi per segnalare e descrivere la nuova tendenza che si sta imponendo in Oriente.

Nell'arco degli ultimi dieci anni il continente asiatico è stato molto prolifico in quanto a ricerca in ambito di interpretazione di conferenza. In particolare, come constatato anche nella ricerca eseguita nell'ambito di questa tesi (cfr. capitolo 2 paragrafo 2.2), è stato riscontrato un significativo incremento nel numero dei contributi provenienti dalla Cina, la quale inverte la tendenza del passato e si conferma essere un paese emergente che offre numerose opportunità anche in questo settore.

Daniel Gile (2013) riscontra nel suo *CIRIN Bulletin* che il panorama della ricerca in interpretazione di conferenza nel paese sarebbe passato da una condizione di quasi totale sterilità tra gli anni settanta ed ottanta del XX secolo, ad un momento di grande fioritura durante il primo decennio del XXI, tale da convertire la Cina nel luogo in cui è stata prodotta la maggior quantità di contributi in suddetto periodo:

Periodo	N°totale delle pubblicazioni	Pubblicazioni cinesi	Tesi di laurea	Tesi dottorali
Anni '70	187	0	0	0
Anni '80	507	13	0	0
Anni '90	1403	46	19	0
2000-2009	1711	361	111	7

Figura 12. Contributi cinesi sull'interpretazione di conferenza pubblicati dagli anni settanta e ottanta del secolo scorso al primo decennio del XXI secolo

(Gile 2013: 15)

Nella fase di raccolta del materiale per la presente tesi è stato riscontrato come molte delle pubblicazioni provenienti da questo angolo d'Oriente non siano state tradotte in inglese e ciò le renda inaccessibili ai più.

La nostra constatazione trova conferma in Gile (2013), il quale specifica inoltre che, sebbene non sia sempre semplice intercettare tali lavori, proprio in ragione del fatto che essi spesso vengono redatti esclusivamente in lingua cinese, c'è ragione di credere che anche la quantità delle tesi universitarie redatte dagli studenti dei corsi di laurea in interpretazione in Cina sia stata maggiore rispetto a quella registrata in altri paesi (cfr. Figura 12.).

Per quanto riguarda invece il numero di tesi dottorali, i dati raccolti dallo stesso Gile (2013) mostrano come almeno fino a cinque anni fa quest'ultimo fosse ancora molto basso (cfr. Figura 12.).

La ragione di ciò risiede nel fatto che, essendo in Cina l'interpretazione ancora oggi una professione "in via di sviluppo", le opportunità per i professionisti non mancano e la maggior parte dei giovani interpreti, una volta conseguita la laurea, preferisce inserirsi immediatamente nel mondo del lavoro piuttosto che perseguire una carriera accademica e dedicarsi all'attività di ricerca.

Si auspica che nel momento in cui il mercato dell'interpretazione cinese avrà raggiunto la piena maturazione e le condizioni previste dal sistema universitario nazionale per poter accedere alla docenza cambieranno (ad oggi in Cina essere Dottore di ricerca non è considerato un prerequisito), aumenti anche la percentuale di coloro che decideranno di ottenere il titolo (Gile 2013).

Restringendo il raggio del panorama della ricerca cinese relativo agli studi di interpretazione alla specifica nicchia degli studi sulla Qualità, si osservino le cifre riportate nella tabella sottostante, elaborata dal ricercatore cinese Bo Gao (2013), e relative a quanto prodotto riguardo al tema durante il periodo 1990-2010, periodo che ingloba gran parte del decennio preso ad esame nel presente lavoro:

Libri monografici	1
Tesi	0
Tesine	76
Presentazioni in congressi e seminari	13
Articoli pubblicati in riviste accademiche	97
Totale	187

Figura 13. Pubblicazioni cinesi sulla Qualità in interpretazione relative al periodo 1990-2010
(Gao 2013: 37)

Dai dati forniti sia da Gile (2013) (cfr. Figura 12.) che da Gao (2013) (cfr. Figura 13.) è evidente come l'attività di indagine sia proliferata in maniera notevole esattamente a partire dal 1990, anno che coincide con gli albori della ricerca in interpretazione nel paese (Gao 2013).

Secondo l'analisi svolta da Gao (2013) - la prima a fornire delle statistiche intorno ai temi e alla metodologia degli studi condotti in Cina sulla Qualità in interpretazione e presentata durante la conferenza di Almuñécar nel 2011 - nel decennio da egli preso in considerazione, e quindi anche nella maggior parte degli anni inclusi in quello considerato da questa tesi, sarebbero prevalsi i contributi teorici (62%), piuttosto che quelli empirici (38%).

In generale, essi sarebbero stati basati su una prospettiva accademica (59%), seguiti da quelli caratterizzati da un approccio didattico (22%) e infine da quelli che hanno sondato il terreno professionale (19%) (Gao 2013).

Gao (2013) segnala che nei primi anni di sviluppo della disciplina nel paese la maggior parte delle pubblicazioni erano caratterizzate da una certa ridondanza sul piano tematico nonché metodologico.

Negli ultimi anni tuttavia, sono state intraprese nuove strade.

Così, se tra la fine degli anni ottanta e l'inizio degli anni novanta si pubblicavano soprattutto studi teorici improntati sull'analisi di alcuni parametri relativi alla Qualità, quali la trasmissione corretta e la scorrevolezza, di discutibile valenza scientifica, in quanto basati su resoconti di esperienze personali dei ricercatori o mere ipotesi degli stessi (Gao 2013), più di recente è stata rilevata più eterogeneità in termini di argomenti affrontati e validità nelle metodologie applicate.

Già alla fine del primo decennio degli anni duemila infatti, i ricercatori della Cina continentale si sono dimostrati più audaci, scegliendo di cimentarsi in progetti di ricerca dal carattere empirico, in linea con la tendenza occidentale, sebbene per lo più orientati sullo studio delle sole aspettative degli utenti piuttosto che sull'analisi del testo originale o sulla valutazione della Qualità concreta, riferita ad una prestazione specifica. Lo studio di quest'ultima infatti, è ancora prerogativa di lavori condotti esclusivamente da ricercatori che operano nelle zone di Taiwan e Hong Kong (Gao 2013).

Per quanto riguarda i temi più approfonditi, essi sono stati: il testo originale, l'interpretazione, gli utenti, la figura dell'interprete e i tipi di interpretazione, in particolare quella accademica, tecnica, commerciale e politica; mentre tra gli aspetti che hanno un maggiore impatto sulla Qualità, sono stati analizzati con maggior frequenza: la velocità di eloquio dell'interprete, la correttezza grammaticale, l'uso di una terminologia appropriata, la scorrevolezza e la trasmissione completa del testo originale.

In riferimento alla prestazione e alla figura dell'interprete, oggetto di studio sono state le inferenze, la presa di note, il tono e la voce, lo stile, la preparazione e il ruolo (Gao 2013).

Col tempo la situazione si è diversificata e hanno iniziato a diffondersi anche i primi studi relativi a fattori di altro tipo che possono incidere sulla

Qualità, insieme ad altri di tipo comparativo tra le modalità di simultanea e di consecutiva.

Durante il decennio analizzato da Gao (2013) infatti, ci si è principalmente concentrati sull'interpretazione simultanea, nella combinazione cinese e inglese, mentre la metodologia più adottata è stata quella del sondaggio.

A onor del vero, sono stati fatti dei progressi anche a livello di popolazione oggetto di studio: non più solo interpreti ma anche, e soprattutto, utenti, inclusi pubblico e oratore. Tuttavia, prevale ancora il ricorso agli studenti per la difficoltà di reperire professionisti che si prestino a partecipare agli esperimenti.

Tra le sfide per il futuro, Gao (2013) segnala quella di approfondire alcune prospettive che sono state trascurate o sviluppate in maniera troppo superficiale, come il tema dell'interpretazione per i media.

Rimane altresì un altro grande divario da colmare tra la ricerca occidentale e quella cinese, ossia l'assenza di una base teorica che faccia capo a contributi originali del paese, giacché ad oggi il quadro di riferimento principale è quello rappresentato dalle teorie occidentali.

Constatazione che si potrebbe ampliare al continente asiatico, considerando i dati dell'analisi condotta nell'ambito della presente tesi, dalla quale è emerso che solo 6 studi sui 20 condotti in Asia riguardano la prospettiva accademica.

Sarebbe inoltre utile estendere le indagini a diverse combinazioni linguistiche, non limitandosi solo a quella cinese-inglese, in modo tale da poter avere un quadro più completo della situazione.

In seguito all'analisi svolta sul materiale consultato per la redazione della presente tesi, si concorda con Gao (2013) riguardo alla necessità di una maggiore apertura nei confronti di altre discipline, seguendo l'esempio dell'Occidente, come la statistica, la matematica e la psicologia, materie di cui si suggerisce l'integrazione nei curricula universitari di interpretazione a livello nazionale, così da poter offrire agli studenti maggiori strumenti per svolgere analisi sia di tipo qualitativo che di tipo quantitativo.

3.9.2 Hong Kong e l'impatto dell'accento non-nativo

Una delle ultime ricerche di carattere empirico provenienti dal panorama cinese incentrato sulla valutazione della Qualità da parte degli utenti è quella condotta nel 2013 da Andrew K.F. Cheung, della Hong Kong Polytechnic University, inerente l'impatto dell'accento non-nativo sulla Qualità dell'interpretazione simultanea così come viene percepita dall'utente.

Prima di illustrare il lavoro, è bene aprire una parentesi sulla situazione linguistica dell'area geografica in cui è stato condotto l'esperimento.

Hong Kong è un'ex colonia britannica con una popolazione per la maggior parte cinese che parla cantonese. Le lingue ufficiali della regione sono due: il cinese (con l'uso dei caratteri del cinese ortodosso per la scrittura e del cantonese per la produzione orale) e l'inglese.

I madrelingua cantonesi hanno percezioni diverse e hanno sviluppato pregiudizi di vario tipo riguardo alle lingue utilizzate nella comunicazione nella regione.

Secondo uno studio condotto nel 2012 da Lai (in Cheung 2013) al riguardo, essi si sentirebbero più identificati con l'accento nativo cantonese, percepirebbero l'inglese come la lingua più utile e più prestigiosa a livello sociale (di fatto essa è stata quella più importante in epoca coloniale e tuttora considerata tale in ambienti postcoloniali ad Hong Kong), mentre il mandarino è considerato essere la lingua meno utile e nella quale meno ci si identifica. Viene parlato dai cinesi continentali che emigrano a Hong Kong e che rappresentano il 3,2% della popolazione, per un totale di circa 150 ingressi nella regione su base giornaliera.

L'accento mandarino viene di fatto percepito come “a sign of migrant status and hence trigger the traditionally negative immigrant stereotype” (Cheung 2013: 28).

È altresì opinione comune che i non-nativi non debbano necessariamente imparare il cantonese né capire il cinese per poter vivere a

Hong Kong, mentre ci si aspetta che gli abitanti locali siano in grado di poter comunicare in inglese con i residenti stranieri.

Di questi ultimi, pochi tra coloro che parlano inglese decidono di imparare il cantonese al loro arrivo, di contro parecchi sono i cinesi che optano per tale scelta non appena arrivati in veste di migranti.

Di conseguenza, a Hong Kong è più comune essere esposti all'ascolto del cantonese parlato con un accento mandarino piuttosto che con un accento inglese (Cheung 2013).

I soggetti reclutati per l'esperimento sono stati 180 studenti di madrelingua cantonese provenienti da famiglie native e iscritti presso diverse facoltà di Hong Kong tranne che a quella di Lingue, in quanto una delle condizioni per essere selezionati era non possedere alcuna competenza di interpretazione simultanea.

Dopo essere stati selezionati, è stato detto loro che l'esperimento riguardava una prova di ascolto e comprensione del cantonese e sono stati assegnati a gruppi diversi: uno di controllo e due sperimentali.

Per quanto riguarda il materiale della ricerca, si è trattato di un discorso della durata di dieci minuti circa pronunciato in inglese, nella variante dell'America Settentrionale, da una donna caucasica di madrelingua inglese.

Anche in questo caso è bene specificare che la scelta della lingua non è frutto del caso: l'inglese è infatti la lingua più utilizzata nelle conferenze in cui viene offerto in servizio di interpretazione simultanea a Hong Kong (secondo la directory AICC l'inglese era la lingua B di tutti gli interpreti parlanti cantonese con base ad Hong Kong nel periodo in cui lo studio è stato condotto).

L'interpretazione invece è stata eseguita, per quanto riguarda la versione di controllo, da un'interprete di madrelingua cantonese con base ad Hong Kong. Per le versioni sperimentali al contrario, è stato chiesto a tre madrelingua di cinese mandarino (provenienti dalla provincia di Pechino, considerata quella con la pronuncia più standard) e tre madrelingua inglesi (provenienti dal Regno Unito, dal Canada e dall'Australia) e fluenti in

cantonese, di fare *shadowing* sulla versione già interpretata e registrata in cantonese.

L'unica richiesta fatta ai sei soggetti non madrelingua è stata quella di mantenere la propria pronuncia e allo stesso tempo imitare le caratteristiche linguistiche e prosodiche della versione su cui facevano *shadowing*. Per garantire che le loro versioni combaciassero con quelle di un nativo, le 6 registrazioni dello *shadowing* sono state confrontate con l'interpretazione dell'interprete di madrelingua cantonese.

Infine, sono state analizzate attraverso un software e, nel caso vi fossero differenze dalla versione di controllo, esse sono state modificate digitalmente (correggendo esitazioni e pause e ripetendo la registrazione in caso di parole mancanti).

In seguito, dieci studenti della specializzazione in linguistica cantonese, madrelingua, sono stati chiamati a scegliere le due registrazioni che si distinguessero tra tutte per avere un lieve accento non-nativo.

Per far ciò, sono stati estrapolati a random tre segmenti da ognuna delle sei registrazioni e poi valutati dagli studenti su una scala da 1 a 4 (1=accento nativo 4= accento straniero molto forte). Le registrazioni degli *shadowing* che hanno ottenuto più punti in quanto al parametro stabilito - "lieve accento" - sono diventate le due versioni sperimentali.

L'esperimento ha avuto luogo nell'aula magna di un'Università di Hong Kong e i soggetti hanno guardato in video il discorso originale in inglese di cui allo stesso tempo ascoltavano l'interpretazione simultanea in cantonese.

Il video è stato proiettato su uno schermo che tutti i partecipanti potevano vedere e sentire e ai soggetti è stato detto che degli interpreti stavano interpretando da una cabina in un'altra sala. Alla fine del video hanno fatto il test di comprensione, della durata di cinque minuti.

Per incoraggiarli a stare attenti e creare in loro la necessità di seguire l'interpretazione come se si trattasse di una conferenza reale, è stato detto loro che chi avesse risposto correttamente a tutte le domande avrebbe vinto un premio (in realtà la prova di comprensione non ha alcuna rilevanza ai fini dello studio, è stata fatta solo per ricreare tra i soggetti la necessità reale di un

ascoltatore di stare attento all'IS, perciò i risultati non vengono riportati). Dopo il test sulla comprensione, i soggetti hanno compilato un questionario relativo alla valutazione dell'interpretazione.

Quest'ultimo, era composto da dieci *item* scritti in cinese relativi alla Qualità, da valutare sulla base della scala Likert da 1 a 5 (5= assolutamente d'accordo, 1= assolutamente in disaccordo) e da una sezione dedicata ai commenti (Cheung 2013).

Sono stati raccolti 159 questionari, 53 per il gruppo di controllo, 52 per il gruppo sperimentale 1 (accento mandarino) e 54 per il gruppo sperimentale 2 (accento inglese).

Dai risultati quantitativi, relativi alle risposte dei questionari, emerge che la Qualità è stata percepita come migliore dal gruppo di controllo, seguito dal gruppo sperimentale 1 (che ascoltava la versione dell'interpretazione in cantonese parlato con l'accento mandarino) e infine dal gruppo sperimentale 2 (che ascoltava la versione dell'interpretazione in cantonese parlato con l'accento inglese).

Ciò potrebbe spiegarsi in base a due ragioni. La prima, il fatto che in generale gli appartenenti al gruppo sperimentale 2, come a tutti i gruppi e agli abitanti di Hong Kong, sono più esposti ad un cantonese parlato con l'accento mandarino che non a quello con l'accento inglese.

La seconda, che i soggetti non hanno mai visto gli interpreti di persona. Ovvero, se avessero visto che l'interprete con l'accento inglese era effettivamente un inglese, forse, per via del prestigio attribuito alla lingua inglese ad Hong Kong, avrebbero assegnato un punteggio più alto alla versione sperimentale 2.

Entrambi i gruppi che hanno ascoltato le versioni sperimentali hanno inoltre dato le valutazioni più basse relativamente ai parametri presentazione chiara e scorrevolezza, al contrario dei soggetti del gruppo di controllo, i quali hanno ascoltato lo stesso contenuto, ma pronunciato dall'interprete di conferenza madrelingua.

Cheung (2013) crede che ciò potrebbe suggerire che un accento non-nativo può effettivamente avere un impatto negativo sulla percezione di suddetti criteri piuttosto che altri.

Dai commenti contenuti in 127 dei 159 questionari raccolti, di cui 89 provenienti solo dai gruppi sperimentali, è stato possibile estrapolare dei risultati qualitativi.

I commenti del gruppo di controllo sono stati positivi e brevi, mentre quelli dei soggetti appartenenti ai gruppi sperimentali erano più dettagliati e critici.

Da essi è stato possibile concludere che:

1) Per i soggetti il dover comprendere le versioni sperimentali ha implicato uno sforzo aggiuntivo, principalmente a causa degli errori commessi dai non madrelingua nel produrre i toni tipici del cantonese, lingua tonale, i quali sono stati avvertiti come errori di pronuncia. Nei commenti vi erano anche segnalazioni riguardo a un uso non idiomatico della lingua e a come ciò abbia indotto i soggetti a dover seguire anche l'originale perchè percepito faceva sorgere dubbi riguardo l'accuratezza dell'interpretazione (il tutto nonostante il contenuto e le espressioni linguistiche utilizzate in tutte le versioni fossero le stesse e nessuno degli ascoltatori della versione di controllo si sia lamentato a questo riguardo).

2) L'accento non-nativo è stato associato a stereotipi negativi (necessità di dover seguire anche l'originale per dubbi sull'interprete, nonostante il contenuto e le parole fossero le stesse della versione di controllo e nessuno degli ascoltatori di quest'ultima versione si sia lamentato a questo riguardo).

3) L'accento non-nativo ha portato allo sviluppo di sensazioni di inaffidabilità (tant'è che gli ascoltatori dei gruppi sperimentali hanno dichiarato di aver dovuto ascoltare anche l'originale in alcuni punti perchè non si fidavano dell'interprete con l'accento non-nativo) (Cheung 2013).

Dai risultati quantitativi e qualitativi, Cheung (2013) deduce che un accento non-nativo può avere un impatto significativo sulla percezione della Qualità dell'interpretazione simultanea da parte dell'utente.

E' possibile che i risultati siano stati così marcati in quanto, essendo tutti i soggetti originari di Hong Kong e di madrelingua cantonese, condividevano l'atteggiamento poco tollerante verso un'interprete con accento non-nativo, diversamente da quanto capita a persone che hanno come madrelingua delle lingue con più varianti rispetto al cantonese e quindi abituate a sentire la propria madrelingua parlata con vari accenti, per esempio il mandarino.

Va infine fatta un'ultima considerazione in merito alla scelta della lingua inglese come lingua del discorso originale. Il fatto che sia la lingua straniera più insegnata nelle scuole di Hong Kong e quindi abbastanza conosciuta, potrebbe avere influenzato le percezioni relative alle competenze dell'interprete da parte dei soggetti.

Cheung (2013) suggerisce perciò di replicare l'esperimento con altre lingue straniere, meno conosciute.

Per ricerche future inoltre, l'autore consiglia di applicare delle modifiche per superare i limiti della propria ricerca.

Tra questi ultimi, il fatto che i partecipanti non potessero vedere gli interpreti (condizione non reale). Sarebbe interessante replicare lo stesso modello di ricerca permettendo agli utenti di vedere gli interpreti e rendersi conto di che aspetto abbiano (se asiatico oppure no) oltre che del loro accento (sia esso nativo oppure no).

Una delle difficoltà in cui si è imbattuto Cheung è stata inoltre l'impossibilità di reclutare un interprete madrelingua cantonese che avesse due diversi accenti non-nativi, il che lo ha indotto ad optare per la soluzione dello shadowing – benché tuttavia, anche nel caso in cui fosse riuscito nell'intento, sarebbe impossibile creare tre versioni identiche in tutto e per tutto eccetto che per l'accento.

Un'ultima nota riguardo il test di comprensione che i soggetti hanno dovuto svolgere. Seppure, come già illustrato, i risultati dello stesso non siano stati considerati in quanto la prova in sé è servita solo ad assicurare un sufficiente livello di attenzione da parte dei partecipanti, l'aver loro anticipato che se avessero risposto correttamente alle domande avrebbero

ricevuto un premio ha suscitato in loro la necessità di dover ascoltare l'interpretazione e comprenderla, proprio come un utente reale.

Di contro, non si sottovaluti il fatto che gli studenti meno bravi di solito tendono a usare l'accento straniero come capro espiatorio e potrebbero quindi aver utilizzato la scusa dell'accento non-nativo per giustificare quella che in realtà è stata la propria difficoltà di comprensione. Inoltre, l'aver dovuto svolgere una prova di comprensione potrebbe averli resi iper-critici.

Il presente studio rappresenta senza ombra di dubbio un significativo contributo agli studi sulla percezione della Qualità dalla prospettiva utente condotti sia in Cina che a livello internazionale.

3.9.3 L'interpretazione di comunità in ambito medico in Giappone: un approccio linguistico all'analisi della Qualità.

Lo studio oggetto della presente sezione è il primo del suo genere che sia mai stato condotto a livello nazionale in Giappone e, sebbene relativo all'ambito comunitario, è caratterizzato da un approccio diverso rispetto a quelli illustrati finora.

Risale al 2012 e si basa sull'analisi degli errori commessi dagli interpreti di comunità in ambito medico. Il focus è stato posto quindi sull'analisi del processo cognitivo che si realizza durante l'interpretazione.

Il Giappone è meta sempre più ambita da coloro che vi si trasferiscono da Cina, Brasile, Filippine, due Coree e Perù. Anazawa, Ishikawa e Kiuchi (2012) autori del contributo oggetto d'esame, riportano che nel 2010 gli stranieri residenti erano oltre 2.000.000 - più dell'1,6% del totale della popolazione.

Ciò potrebbe avere implicazioni su vari settori, incluso quello sanitario. Fino alla data di pubblicazione dell'articolo (2012) non vi erano nel paese servizi che consentissero a residenti stranieri con difficoltà linguistiche di accedere a cliniche o ospedali. Così, alcuni comuni usufruivano di interpreti, molti dei quali

volontari, classificati come interpreti del settore sanitario. La selezione degli stessi avveniva attraverso test linguistici somministrati dal comune o dall'organizzazione non governativa di riferimento, incaricati di reclutare un interprete volontario registrato presso di loro in caso di necessità negli ospedali.

Poche strutture sanitarie in Giappone possono contare su interpreti professionisti e non esiste un corso di formazione specifico, così non rimane che affidarsi al personale bilingue.

Sempre fino al 2012, la situazione non ha creato seri problemi per i pazienti, ma considerato il carattere sempre più multiculturale che il paese sta acquisendo con gli anni, la questione della Qualità del servizio di interpretazione offerto in ambito sanitario richiede un'attenzione urgente.

Per quanto riguarda le combinazioni linguistiche maggiormente richieste, nonostante l'inglese sia la lingua più usata dagli interpreti che lavorano a contatto con pazienti di madrelingua inglese (e non) in ambito medico, essa non è molto richiesta in generale nell'interpretazione di comunità in Giappone (si registra una domanda più elevata per il cinese, il portoghese, lo spagnolo e il coreano).

La maggior parte degli interpreti sono di madrelingua giapponese e i corsi di formazione per interpreti del settore coprono le combinazioni giapponese-inglese/cinese/portoghese/spagnolo/coreano.

Delle svariate modalità con cui può essere effettuata l'interpretazione di comunità in ambito medico, lo studio di Anazawa, Ishikawa e Kiuchi (2012) si concentra in particolare sull'interpretazione consecutiva, realizzata con e senza note, con la combinazione linguistica giapponese-inglese.

Gli obiettivi specifici dello studio erano:

- 1) descrivere la frequenza e la tipologia di errori commessi dall'interprete durante gli incontri clinici;
- 2) approfondire il potenziale impatto del livello di esperienza e di conoscenze mediche dell'interprete;

3) analizzare le differenze negli errori nel contesto di comunicazioni specifiche.

Gli interpreti selezionati per svolgere l'esperimento in laboratorio, in totale quattro uomini (20%) e sedici donne (80%), erano tutti di madrelingua giapponese e con una buona conoscenza dell'inglese. Reclutarli non è stato semplice, in quanto in Giappone esistono solo corsi di Interpretazione di Conferenza e non di comunità.

Nessuno di loro esercitava la professione di interprete full-time e tutti avevano più di un anno di esperienza alle spalle.

Lo studio è stato condotto a Tokyo tra marzo del 2009 e aprile del 2011. Uno degli autori, un infermiere professionista e traduttore medico professionista con laurea in lingue (in inglese), si è occupato di ricreare uno scenario comune a tutte le prove, che è stato in seguito verificato da un dottore esterno prima della realizzazione dell'esperimento.

I soggetti sono stati avvisati una settimana prima e sono stati loro forniti tutti i dettagli del caso, esattamente come accadrebbe in una condizione di lavoro reale.

Così sono stati informati del fatto che la simulazione avrebbe previsto un incontro medico con prestazione di servizio di interpretazione consecutiva per permettere la comunicazione tra un dottore giapponese con scarse conoscenze di inglese e la madre di una bambina di sette anni malata di cancro, la quale non parlava giapponese.

La bambina aveva bisogno di modificare la terapia cui era sottoposta, e agli interpreti è stato comunicato il nome del nuovo farmaco anti-tumorale da sostituire al vecchio, oltre a nomi di malattie, la terminologia relativa agli effetti collaterali del farmaco, le procedure mediche e le questioni relative alla qualità della vita della paziente - effetti collaterali della terapia sul suo aspetto e le ripercussioni a livello sociale, finanziario e scolastico.

La conversazione tra i tre interlocutori – madre, dottore e interprete – è stata registrata e gli interventi dell'interprete sono stati trascritti per successiva analisi.

La parte del dottore è stata interpretata da un uomo giapponese che non parlava inglese, mentre quella della madre da una donna giapponese con una buona conoscenza dell'inglese, entrambi tenuti ad attenersi al copione preparato dai ricercatori.

A seconda dei soggetti, la simulazione è durata dai 20 ai 23 minuti (una media di 18 minuti).

Il dialogo dottore-madre è stato codificato utilizzando il sistema RIAS, secondo il quale il più piccolo elemento del discorso che può essere classificato in qualche modo è una frase, denominata “unità di comunicazione”. L'accuratezza dell'interpretazione è stata valutata in riferimento a ciascuna frase del copione.

Inoltre, ciascuna frase è stata inserita in una categoria:

- Scambi di informazioni mediche: domande, informazioni e consulenza riguardo questioni mediche e terapeutiche.
- Scambi di natura socio-emotiva: domande, informazioni e consulenza relative a questioni psicosociali e risposte su come mostrare preoccupazione, empatia e accordo.
- Categoria relativa alla descrizione del processo: frasi che facilitano la comunicazione, come per esempio chiedere al paziente se ha capito, ripetere, parafrasare e fornire chiarimenti.

Per misurare l'accuratezza dell'interpretazione gli errori sono stati analizzati statisticamente usando il software SPSS e classificati come segue:

- 1) Aggiunte: l'interprete aggiunge parole o frasi.
- 2) Scorrevolezza apparente: l'interprete usa parole o frasi scorrette/inesistenti in una data lingua.
- 3) Omissioni: l'interprete non interpreta parole o frasi che sono state dette.

- 4) Sostituzioni: l'interprete sostituisce parole o frasi.
- 5) Modifiche: l'interprete aggiunge la propria opinione.

Il copione conteneva in totale 72 frasi, di cui 34 scambi medici, 30 socio-emotivi e 8 scambi relativi al processo - nella trascrizione se ne contano 1242.

Sono stati conteggiati in totale 799 errori, soprattutto omissioni, seguite da scorrevolezza apparente.

Per la maggior parte sono stati commessi soprattutto durante momenti cruciali degli scambi "socio-emotivi" piuttosto che durante gli scambi di informazioni prettamente mediche, ovvero quando ricorrevano con maggiore frequenza le espressioni idiomatiche, e a commetterne il maggior numero, in generale, sono stati gli interpreti con conoscenze mediche.

Viceversa, gli interpreti che non le possedevano sono stati coloro che hanno commesso maggiori errori riconducibili a determinate categorie, quali aggiunte, sostituzioni e modifiche.

Durante gli scambi socio-emotivi è fondamentale non sottovalutare la funzione fondamentale svolta da nessi che rendono la conversazione tra pazienti e medici più scorrevole – “‘Yes’, ‘Uh-huh’, ‘OK’, ‘Is that right?’, or ‘I see’” (Anazawa *et al.* 2012: 15) - , in quanto contribuiscono a stabilire un rapporto di fiducia tra gli interlocutori. L'omissione di tali piccoli elementi potrebbe andare a discapito della buona riuscita della comunicazione ed è questa la ragione per cui

[...] No utterance made in a medical consultation should be ignored based on the interpreter's own assumption that 'this word spoken by the doctor is not really relevant to medical matters'. Medical interpreters should complete their duties based on, and in compliance with, the ethical code which obligates them to translate every utterance, as well as the framework for health communication

(Anazawa *et al.* 2012: 15)

Tra gli errori più frequenti, in generale, è stato riscontrato che le omissioni sono state causate da una mancanza di competenze specifiche da parte degli interpreti, non trattandosi di professionisti, quali ad esempio il riuscire a ritenere le informazioni necessarie in memoria e a servirsi di un sistema di presa di note efficiente.

La scorrevolezza apparente è emersa soprattutto nei momenti in cui veniva richiesta la traduzione di termini specifici.

Gli autori sottolineano come tale tipologia di lacuna, insieme alle sostituzioni, sarebbe colmabile attraverso una più approfondita preparazione linguistica e una conoscenza più dettagliata della terminologia di settore.

Errori come le modifiche e le aggiunte, invece, possono essere superati attraverso la familiarizzazione con la deontologia della professione.

Infine, dall'analisi è emerso che gli interpreti che avevano eseguito le prestazioni migliori sono stati coloro che avevano già accumulato una certa esperienza come interpreti.

Che la mancanza di esperienza avesse un impatto non indifferente sulla Qualità dell'interpretazione poteva essere una conclusione prevedibile fino al 2012 in Giappone, ovvero prima del lavoro di Anazawa, Ishikawa e Kiuchi, giacché nessuno prima di loro lo aveva dimostrato.

Grazie al loro studio oggi non è più un'ipotesi, ma un dato di fatto comprovato.

Nonostante le ridotte dimensioni del campione non permettano di generalizzare i risultati, gli autori si sentono di suggerire la creazione di un sistema di certificazione per interpreti che operino nel settore medico nel contesto sociale e culturale giapponese, oltre all'istituzione di corsi di formazione che siano più approfonditi e non trascurino l'insegnamento di:

- 1) competenze tipiche richieste dalla professione, come la capacità di ritenere le informazioni salienti in memoria, sviluppare un buon sistema di presa di note e la traduzione di espressioni idiomatiche;

- 2) competenze tecniche, come la conoscenza della terminologia del settore medico;
- 3) competenze culturali;
- 4) codice etico;
- 5) padronanza del gergo settoriale e la consapevolezza dell'importanza della proprietà di linguaggio nello specifico settore di riferimento.

3.10 Riflessioni sui contributi orientali

Come già accennato nella sezione relativa al materiale e alla metodologia adottata in questa tesi (cfr. capitolo 2 paragrafo 2.2) in alcuni paesi gli studi di interpretazione sono solo all'inizio rispetto ad altri.

È il caso del continente asiatico in generale e di Hong Kong e il Giappone in particolare, come descritto nei paragrafi precedenti.

Gli esperimenti orientali analizzati e in generale quelli consultati, sono stati condotti in un contesto simulato piuttosto che durante eventi comunicativi reali.

Ciò è probabilmente dovuto sia alla mancanza di strumenti che permettano di condurre esperimenti in situazioni reali, che ad un altro ostacolo che i ricercatori di tutto il mondo si ritrovano a dover affrontare, ossia la resistenza di sovente mostrata dagli interpreti professionisti nell'acconsentire che il proprio lavoro venga messo sotto una lente di ingrandimento, esaminato e dissezionato a fini scientifici. Che la categoria non si presti di buon grado a diventare "cavia" da laboratorio, a prescindere dalle tutele che gli vengono offerte da chi è impegnato nella raccolta dati, in primis la garanzia di totale anonimato e rispetto dei dati sensibili, non è affatto una novità (Kahane 2000: <http://aiic.net/page/198/algunas-consideraciones-sobre-calidad-en-interpretacion/lang/39>).

Purtroppo però, tutto ciò che avviene in un laboratorio, in una classe o in un setting appositamente creato da un gruppo di ricercatori, per quanti sforzi essi possano profondere per tentare di riprodurre delle condizioni che siano il più reali possibile, esse saranno sempre in qualche misura influenzate da una sorta di controllo che è avulso a quelle in cui opera l'interprete che esercita il proprio mestiere in una situazione autentica. Le simulazioni non possono certo reggere il confronto con le lunghe sessioni di discorsi che i professionisti devono affrontare durante i congressi, né con quelle conclusive dedicate alle domande e le risposte. (Kahane 2000: <http://aiic.net/page/198/algunas-consideraciones-sobre-calidad-en-interpretacion/lang/39>).

In particolare, gli studi asiatici si sono incentrati sull'impatto che elementi prosodici quali l'intonazione e l'accento possono avere sulla Qualità.

Nel caso del cinese mandarino, tale interesse è probabilmente dovuto al fatto che si tratta di una lingua tonale e tali aspetti assumono un'importanza cruciale nella percezione dell'accuratezza di una resa da parte di chi ascolta.

Vi sono poi altri studi, come quelli condotti negli Emirati Arabi Uniti e in Giappone o (cfr. paragrafo 3.5.4 e 3.9.3), i quali, trattandosi di paesi in cui si registra un alto tasso di presenza di stranieri residenti e di immigrati, si incentrano maggiormente sulla modalità dell'interpretazione di comunità, un settore in crescita in cui la domanda di un servizio di Qualità è in continuo aumento.

Il futuro della disciplina in Asia è oggi più che mai in mano alle future generazioni di interpreti che sceglieranno di dedicarsi all'attività di ricerca, e che hanno a disposizione risorse all'avanguardia le quali rendono possibile lo sviluppo e la divulgazione di nuove teorie e metodologie di indagine, ampliando gli orizzonti della materia.

La prospettiva orientale sul tema della Qualità e in generale il contributo proveniente dall'Oriente nell'ambito degli studi di interpretazione non può che arricchire il panorama gettando una nuova luce sulla disciplina e fornendo informazioni utili riguardo ad un mercato ancora poco conosciuto, ma

Studi sulla Qualita'

che si prospetta possa convertirsi nel futuro prossimo in uno dei centri nevralgici della ricerca.

Conclusioni

L'obiettivo della presente tesi è stato quello di tracciare una panoramica degli studi più significativi che sono stati pubblicati nell'ambito della Qualità in interpretazione nell'arco del decennio 2004-2014 nelle lingue inglese, spagnolo e francese.

Partendo da un'introduzione filosofica al concetto di Qualità che aveva lo scopo di cercare di formulare una definizione oggettiva di Qualità, si è passati ad illustrare le principali osservazioni dedotte dalla consultazione del materiale selezionato.

Tanti anni di lavoro pionieristico e più recentemente di ulteriori ricerche condotte intorno a quello che senza dubbio si è imposto come l'argomento più approfondito negli studi di interpretazione, hanno certamente contribuito a dissipare molti dubbi e a chiarire quelle che fino a trent'anni fa erano considerate ancora delle zone grigie.

In particolar modo hanno permesso di constatare che, così come in ogni settore, anche in ambito di interpretazione la Qualità è effettivamente un concetto relativo.

Relativo alla prospettiva dalla quale lo si esamina, alla modalità di interpretazione nel quadro della quale essa viene analizzata, nonché probabilmente alla latitudine e alla cultura in seno alla quale lo studio viene condotto.

Anche nei dieci anni presi in considerazione dal presente lavoro, numerosi ricercatori si sono adoperati per cercare di scoprire qualcosa di più riguardo alla Qualità in interpretazione.

In generale, considerata la mole di studi consultati, sebbene non comprensiva di tutto quanto è stato pubblicato in merito nell'ultimo decennio, si direbbe che le prospettive per la ricerca nella specifica nicchia di studi considerata siano tutt'altro che in declino. Anzi, si può affermare che la ricerca nel settore è ancora fiorente.

Dall'analisi del materiale, è stato innanzitutto riscontrato che dei dieci anni considerati l'anno più prolifico a livello di pubblicazioni è stato il 2013, mentre quello in cui è stata data alle stampe la minore quantità di contributi è stato il 2014, seguito dal 2011 e dal 2012.

Tra gli studi consultati, è stato riscontrato che per la maggior parte si tratta di ricerche empiriche, repliche indipendenti di studi condotti in passato e riprodotti mediante l'utilizzo di nuove tecnologie messe a disposizione dei ricercatori dai progressi del XXI secolo. Queste ultime hanno permesso di raggiungere una popolazione di soggetti più ampia, più variegata, nonché di ottenere risultati più generalizzabili.

L'analisi ha inoltre permesso di confermare i limiti tipici del filone sperimentale, anch'esso presente tra le pubblicazioni esaminate, i limiti che non permettono di arrivare a risultati generalizzabili e tra cui si annoverano, campioni di soggetti ridotti e carenza di interpreti professionisti che si prestino a partecipare agli esperimenti.

Le conseguenze di tali limiti sono facilmente intuibili: da una parte, è compromessa la valenza statistica dei risultati, in quanto la popolazione oggetto di studio raramente raggiunge dimensioni che permettono di ottenerla; dall'altra, a fronte dell'impossibilità di accedere a dati autentici, i ricercatori sono obbligati a dover ricorrere a simulazioni di laboratorio.

Per quanto riguarda le pubblicazioni teoriche, si tratta per lo più di disamine sullo stato dell'arte o riflessioni riguardo a possibili miglioramenti di metodologie già collaudate, come il questionario.

Nell'ultimo decennio sono prevalsi in generale i contributi che hanno analizzato la questione della Qualità nell'ambito dell'interpretazione simultanea, seguita dall'interpretazione di comunità, l'interpretazione di conferenza in generale, la consecutiva, l'interpretazione in lingua dei segni, gli studi che hanno trattato la questione in maniera trasversale in tutte le modalità, e infine quelli che hanno esplorato la Qualità nell'interpretazione per i media e nell'interpretazione telefonica.

Relativamente alle prospettive dalle quali è stata principalmente esaminata la Qualità, tra le tre prese in considerazione, prevale quella professionale, seguita da quella accademica e da quella didattica, che rimane la meno esplorata.

L'esame del materiale consultato condotto tenendo conto della dimensione geografica, ovvero della provenienza delle pubblicazioni, ha permesso di notare come la maggior parte dei contributi siano stati pubblicati in Europa, dove la modalità nella quale il tema della Qualità è stato più approfondito è stata la simultanea, mentre la prospettiva oggetto di maggiore attenzione è stata quella professionale.

Altre aree geografiche ove è stata studiata la Qualità, seppur in minor misura rispetto al vecchio continente, sono l'Australia, gli Stati Uniti, il Canada, la Nuova Zelanda e l'Africa.

Tuttavia, l'area geografica nella quale è stata prodotta la maggior quantità di contributi al di fuori dell'Europa è stata l'Asia., in particolare la Cina.

Negli ultimi dieci anni i ricercatori asiatici si sono occupati dello studio della Qualità principalmente nella modalità dell'interpretazione consecutiva e di conferenza in generale, concentrandosi sulla prospettiva didattica piuttosto che su quella professionale, suggerendo l'affermarsi di una tendenza opposta a quella europea.

Sebbene la ricerca sulla Qualità proceda da anni a ritmo incessante, l'orizzonte degli studi al riguardo è molto vasto e la materia oggetto di indagine si presta ad essere approfondita ancora su diversi livelli.

Molti sono i fronti ancora aperti che attendono di essere esplorati dalle nuove generazioni di ricercatori.

Per esempio, sarebbe doveroso approfondire la ricerca sulla Qualità in settori quali l'interpretazione per i media, l'interpretazione in lingua dei segni e l'interpretazione telefonica, più trascurate rispetto all'interpretazione di conferenza.

Si auspica che nel corso del prossimo decennio di studi, e nel futuro in generale, possano vedere la luce contributi inediti provenienti sia da nuovi centri di ricerca che hanno sede in luoghi in cui la disciplina è ancora giovane, come il continente asiatico, sia da quelli più tradizionali, affinché ciascuno possa dare il proprio contributo alla ricerca e collaborare così ad aprire nuove strade e a tracciare una panoramica sugli studi sulla Qualità in interpretazione che sia sempre più globale.

Per concludere, pur con la consapevolezza di non aver fornito un quadro esaustivo delle ricerche sulla Qualità in interpretazione tramite gli studi analizzati, la presente tesi conferma l'importanza di redigere periodicamente rassegne critiche di tipo diacronico su tale cruciale tematica.

Esse sono infatti di grande utilità per riuscire ad inquadrare i cambiamenti che avvengono nel tempo relativamente a metodologie, ambiti di studio e risultati e offrire spunti su ciò che ancora rimane da indagare.

Bibliografia

Abbagnano, N. e G. Fornero (2000). *Fare Filosofia. Autori, Testi, Laboratorio. Volume primo*. Milano. Paravia.

Adams, C. (2013). "Looking for interpreter zero: (4) Marina/Malintzin/La Malinche". *Communicate! The AIIC Webzine*, (agosto) <http://aiic.net/blog/post/6570/looking-for-interpreter-zero-4-marina-malintzin-la-malinche/2013/08/15/lang/1> [consultato il 15 aprile 2015]

Anazawa, R., H.Ishikawa & T.Kiuchi (2012). "The accuracy of medical interpretations: a pilot study of errors in Japanese-English interpreters during a simulated medical scenario". *Translation and Interpreting*, 4:1: 1-20.

Barranco Droege, R.; E.M. Pradas Macías & O. García Becerra eds. (2013). *Quality in interpreting: widening the scope. Volume 1. Proceedings of the Second International Conference on Interpreting Quality held in Almuñécar in 2011*. Granada: Comares.

Barranco Droege, R.; E.M. Pradas Macías & O. García Becerra eds. (2013). *Quality in interpreting: widening the scope. Volume 2. Proceedings of the Second International Conference on Interpreting Quality held in Almuñécar in 2011*. Granada: Comares.

Bischoff, A., E. Kurth and A. Henley (2013). "Staying in the middle: A qualitative study of health care interpreters' perceptions of their work". *Interpreting (International Journal of Research and Practise in Interpreting)*, 14:1: 1-22.

Bühler, H. (1986). "Linguistic (Semantic) and Extra-linguistic (Pragmatic) Criteria for the Evaluation of Conference Interpretation and Interpreters". *Multilingua*, 5:4: 231-236.

Cambiano, G. (1981). *Dialoghi filosofici di Platone. Volume 2*. Torino: UTET.

Cheung, A.K.F. (2013). “Non-native accents and simultaneous interpreting quality perceptions”. *Interpreting (International Journal of Research and Practice in Interpreting)*, 15:1: 25- 47.

Chiaro, D. e G. Nocella (2004). “Interpreters’ Perception of Linguistic and Non-Linguistic Factors Affecting Quality: A Survey through the World Wide Web”. *Meta: Translators’ Journal*, 49:2: 278-293.

Collados, Aís, Á. (1998a). “Quality assessment in simultaneous interpreting: The importance of nonverbal communication”, in: Pöchhacker, F. e M. Shlesinger (eds.) (2002). 327-336.

Cronin, M. (2002). “The Empire Talks Back: Orality, Heteronomy and the Cultural Turn in Interpreting Studies”, in F. Pöchhacker e M. Shlesinger (eds.) (2002). 387-397.

Dal Fovo, E. (2013). “Quality as coherence maintenance. A corpus-based pilot study on topical coherence in simultaneous interpretation on television: the question/answer group”, in R. Barranco Droege, E.M. Pradas Macías & O. García Becerra (eds), Volume 1 (2013). 149-173.

Dal Fovo, E. (2014). “Il progetto CorIT: corpus e prospettive di ricerca”. *Rivista internazionale di tecnica della traduzione = International Journal of Translation*, 15. Trieste: EUT Edizioni Università di Trieste. 45-62.

Diriker, E. (2011). “User expectation surveys: Questioning findings and drawing lessons for interpreter training”. *İstanbul Üniversitesi Çeviribilim Dergisi*, 3. <http://journals.istanbul.edu.tr/iuceviri/article/viewFile/1023011090/1023010348>
[consultato il 10 settembre 2014]

Edwards, R., B. Temple e C. Alexander (2005). "Users' experiences of interpreters: The critical role of trust". *Interpreting (International Journal of Research and Practise in Interpreting)*, 7:1: 77-95.

Errico, E. e M. Morelli (2013a). "La calidad percibida en interpretación consecutiva: un estudio en ámbito social con estudiantes en prácticas", in: R. Barranco Droege, E.M. Pradas Macías & O. García Becerra eds , volume 2 (2013). 61-86.

Errico, E. e M. Morelli (2013b). "La valutazione nell'interpretazione di trattativa in modalità non presenziale: paradosso o sfida?". *International Journal of Information Sciences for Decision Making*, 25, 2° trimestre 2006, *Tice Méditerranée 2006* [http://isd.m.univ-tln.fr/PDF/isd25/ErricoMorelli_TICE2006.pdf] [consultato il 28 aprile 2015]

Falbo, C.; M. Russo e F. Straniero Sergio (1999). *Interpretazione simultanea e consecutiva. Problemi teorici e metodologie didattiche*. Milano: Hoepli.

Falbo, C. (2013). *La comunicazione interlinguistica in ambito giuridico-giudiziario. Temi, problemi e prospettive di ricerca*. Trieste: EUT, Edizioni Universitarie di Trieste.

Gambier, Y. & L. van Doorslaer eds (2012). *Handbook of Translation Studies. Volume 3*. Amsterdam: John Benjamins.

Gao, B. (2013). "Desarrollo y tendencias en estudios sobre la evaluación de la calidad de la interpretación en China", in R. Barranco Droege, E.M. Pradas Macías & O. García Becerra (eds.), Volume 1 (2013). 35-60.

Gile, D. (1990). "L'évaluation de la qualité de l'interprétation par les délégués: une étude de cas." *The Interpreters' Newsletter*, 3 : 66-71.

Gile, D. (2013). "Institutional, social and policy aspects of research into conference interpreting", in R. Barranco Droege, E.M. Pradas Macías & O. García Becerra eds, volume 1 (2013). 9-31.

Godijns, R. M. & M. Hinderdael eds (2005). *Directionality in Interpreting. The 'Retour' or the Native*. Gent: Communication & Cognition.

Grbic, N. (2008). "Constructing interpreting quality". *Interpreting (International Journal of Research and Practice in Interpreting)*, 10:2: 232-257.

Hale, S. & J. Napier (2013). *Research Methods in Interpreting: A Practical Resource*. Londra & New York: Bloomsbury Academic.

Hannouna Hikmet, Y. (2012). "The need for adequate community interpreting services in healthcare multilingual settings: A case study in Al-Ain – UAE". *Translation and Interpreting Studies (The Journal of the American Translation and Interpreting Studies Association)*, 7:1: 72-95.

Holub, E. (2010). "Does Intonation Matter? The impact of monotony on listener comprehension". *The Interpreters' Newsletter*, 15: 117-126.

I-hsin I.L., F.I.A. Chang & F.I. Kuo (2013). "The impact of non-native accented English on rendition accuracy in simultaneous interpreting". *Translation and Interpreting*, 5:2: 30-44.

Jiménez Serrano, O. (2011). "Backstage conditions and interpreter's performance in live television interpreting: quality, visibility, exposure". *The Interpreters' Newsletter*, 16: 115-136.

Kahane, E. (2000). "Algunas consideraciones sobre calidad en interpretación. ¿Existe de verdad un consenso sobre qué es esa calidad, los criterios que la definen y su modo de valorarlos objetivamente?". *Communicate! (AIIC Webzine)*, maggio 2000 (4) <http://aiic.net/page/198/algunas-consideraciones-sobre-calidad-en-interpretacion/lang/39> [consultato il 12/01/2015]

Kalina, S. (2012). "Quality in Interpreting", in: Y. Gambier & L. van Doorslaer eds (2012). 134-140.

Kayoko, T. (2009). "The Interpreter, the Monitor and the Language Arbitrator". *Meta: Translators' Journal*, 54:2: 191-200.

Kellett Bidoli, C.J. (2000). "Quality Assessment in Conference Interpreting: an Overview". *Miscellanea*, 4:12: 105-145.

Kopczynski, A. (1994). "Quality in Conference Interpreting: Some Pragmatic Problems", in *Translation Studies. An interdisciplinary* (1994). 189-198.

Kurz, I. (1989). "Conference Interpreting: User Expectations". *ATA Proceedings of the 30th Annual Conference*. Medford, NJ: Learned Information Inc. 143-148.

Kurz, I. (1993). "Conference Interpreting: Expectations of Different User Groups". *The Interpreters' Newsletter*, 5: 13-21.

Kurz, I. (2001). "Conference Interpreting: Quality in the ears of the user". *Meta, Translators' Journal*, 46:2: 394-409.

Kurz, I., Zwischenberger, C. e F. Pöchhacker (2008). "Quality and Role: The Professional's View". *Communicate!* (AIIC Webzine), Autunno 2008 (47) <http://aiic.net/ViewPage.cfm/article2242.htm> [consultato il 20/12/2014]

Marrone, S. (1993). "Quality: a Shared Objective". *The Interpreters' Newsletter*, 5: 35-41.

Moser-Mercer, B. (1996). "Quality in Interpreting: Some Methodological Issues". *The Interpreters' Newsletter*, 7: 43-55.

Moser, P. (1996). "Expectations of users of conference interpreting". *Interpreting, (International Journal of Research and Practise in Interpreting)*, 1:2: 145-178.

Pignataro, C. e S. Velardi (2013). "The Quest for Quality Assessment Criteria in Media Interpreting", in R. Barranco Droege, E.M. Pradas Macías & O. García Becerra (eds.), Volume 1 (2013). 129-147.

Pirsig, R.M. (2003). *Lo Zen e l'arte della manutenzione della motocicletta*. Milano: gli Adelphi.

Pöchhacker, F. e M. Shlesinger (eds.) (2002). *The Interpreting Studies Reader*. New York: Routledge.

Pöchhacker, F. (2012). "Interpreting Quality: Global Professional Standards?", <http://lourdesderioja.com/tag/franz-pochhacker/> [consultato il 05/05/2015]

Pöchhacker, F. (2013). "Reasearching quality: A two-pronged approach", in R. Barranco Droege, E.M. Pradas Macías & O. García Becerra (eds.), Volume 1 (2013). 33-55.

Reithofer, K. (2010). "English as a lingua franca vs. interpreting: battleground or peaceful coexistence?". *The Interpreters' Newsletter*, 15. 143-157.

Rennert, S. (2010). "The impact of fluency on the subjective assessment of interpreting quality". *The Interpreters' Newsletter*, 15: 101-115.

Riccardi, A. (2003). *Dalla traduzione all'interpretazione*. Milano: LED Edizioni Universitarie di Lettere Economia Diritto.

Rosendo Ruiz, L. (2005). "La evaluación de la calidad en interpretación desde la perspectiva del usuario. Los congresos de medicina." *Sendebarr*, 16:219-150.

Straniero Sergio, F. (2003). "Norms and Quality in Media Interpreting: the case of Formula One Press-Conferences". *The Interpreter's Newsletter*, 12: 135-174.

Straniero Sergio, F. (2007). *Talkshow interpreting: la mediazione linguistica nella conversazione spettacolo*. Trieste: EUT.

Untersteiner, M. e Battegazzorre A.M. (eds.) (2009). *Sofisti. Testimonianze e frammenti*. Milano: Bompiani.

Viezzi, M. (1999). "Aspetti della qualità in interpretazione", in: Falbo, C.; M. Russo e F. Straniero Sergio (1999). 140-151.

Vignali, D. (2006). *I Sofisti: retori, filosofi ed educatori*. Roma: Armando Editore.

Zwischenberger, C. (2010). "Quality criteria in simultaneous interpreting: an international vs. a national view". *The Interpreters' Newsletter*, 15: 127-142.

Zwischenberger, C. e F. Pöchhacker (2010). "Survey on Quality and Role: Conference Interpreters' Expectations and Self-perception". *Communicate!* (Primavera 2010) <http://aiic.net/page/3405>

Sitografia

AGIS project <http://www.euforumrj.org/projects/previous-projects/agis-1-european-training-models/> [consultato il 18 aprile 2015]

BITRA. Bibliografía d'interpretariato e traduzione. Universidad de Alicante (2001-2015). https://aplicacionesua.cpd.ua.es/tra_int/usu/buscar.asp?idioma=it [consultato il 15 settembre 2013]

CIRIN. *International information network on conference interpreting research*. Home. <http://www.cirinandgile.com> [consultato il 20 maggio 2014]

CIRIN. *International information network on conference interpreting research*. Links to online TS journals and other literature sources with free access <http://www.cirinandgile.com/Linksonlinejournals.htm> [consultato il 20 maggio 2014]

ECIS (*Evaluación de la Calidad en Interpretación Simultánea*): Grupo de investigación de la Universidad de Granada. Principal. <http://ecis.ugr.es> [consultato il 20 aprile 2015]

EULITA (*European Legal Interpreters and Translators Association*) <http://eulita.eu/home> [consultato il 18 aprile 2015].

GROTIUS project. <http://eulita.eu/grotius-i-project> [consultato il 18 aprile 2015]

National Register of Public Service Interpreters <http://www.nrpsi.org.uk> [consultato il 25 aprile 2015]

QuaSI project (*Quality in Simultaneous Interpreting*). Home. <http://quasi.univie.ac.at/home/> [consultato il 10 aprile 2015]

QuaSI project (*Quality in Simultaneous Interpreting*). Subprojects. <http://quasi.univie.ac.at/subprojects/> [consultato il 10 aprile 2015]

UNFPA United Nations Population Fund. <http://www.unfpa.org/about-us> [consultato il 25 aprile 2015]

UNFPA United Nations Population Fund. *State of the World Population 2006*. (2006) (http://web.lb.unfpa.org/swp/2006/english/chapter_5/index.html) [consultato il 25 aprile 2015]

Unione Europea (2010). *Direttiva 2010/64/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'Unione Europea del 20 ottobre 2010 sul diritto all'interpretazione e alla traduzione nei procedimenti penali*. [http://www.parlamento.it/web/docuorc2004.nsf/b02bc7eed0eda6e2c12576ab0041cf0c/aa8a226cf8fd64f7c12576bd005e0d30/\\$FILE/00027-RE01-10_IT.PDF](http://www.parlamento.it/web/docuorc2004.nsf/b02bc7eed0eda6e2c12576ab0041cf0c/aa8a226cf8fd64f7c12576bd005e0d30/$FILE/00027-RE01-10_IT.PDF) [consultato il 30 aprile 2015]

Indice delle figure

FIGURA 1. LISTA DELLE PUBBLICAZIONI SULLA QUALITÀ RELATIVE AL PERIODO 2004-2014	47
FIGURA 2. NUMERO DELLE PUBBLICAZIONI CONSULTATE PER ANNO	67
FIGURA 3. MODALITÀ DI INTERPRETAZIONE NELL'AMBITO DELLE QUALI È STATA STUDIATA LA QUALITÀ NELLE PUBBLICAZIONI CONSULTE	67
FIGURA 4. PROSPETTIVA DALLA QUALE È STATA ANALIZZATA LA QUALITÀ IN INTERPRETAZIONE NELLE PUBBLICAZIONI CONSULTATE	68
FIGURA 5. NUMERO DELLE PUBBLICAZIONI CONSULTATE PER CONTINENTE	70
FIGURA 6. MODALITÀ DI INTERPRETAZIONE NELL'AMBITO DELLE QUALI È STATA STUDIATA LA QUALITÀ NEI DIVERSI CONTINENTI	71
FIGURA 7. PROSPETTIVE DALLE QUALI È STATA ANALIZZATA LA QUALITÀ NEI DIVERSI CONTINENTI	72
FIGURA 8. DISTRIBUZIONE DEL LIVELLO DI IMPORTANZA DATO A CIASCUN CRITERIO LINGUISTICO (CHIARO E NOCELLA 2004: 285)	82
FIGURA 9. RISULTATI DI CHIARO E NOCELLA E BÜLHER A CONFRONTO (FRANZ PÖCHHACKER 2012: http://lourdesderioja.com/tag/franz-pochhacker/)	83
FIGURA 10. IMPORTANZA DEI CRITERI DI QUALITÀ RELATIVI ALL'OUTPUT (ESPRESSI IN %) (ZWISCHENBERGER E PÖCHHACKER 2010: http://aiic.net/page/3405)	91
FIGURA 11. PUNTEGGI ASSEGNATI AI DUE CAMPIONI AUDIO (ZWISCHENBERGER E PÖCHHACKER 2010: http://aiic.net/page/3405)	93
FIGURA 12. CONTRIBUTI CINESI SULL'INTERPRETAZIONE DI CONFERENZA PUBBLICATI DAGLI ANNI SETTANTA E OTTANTA DEL SECOLO SCORSO AL PRIMO DECENNIO DEL XXI SECOLO (GILE 2013: 15)	142
FIGURA 13. PUBBLICAZIONI CINESI SULLA QUALITÀ IN INTERPRETAZIONE RELATIVE AL PERIODO 1990-2010 (GAO 2013: 37)	143

Bibliografia

Abstract

The purpose of this dissertation is to offer an overview of the research on Quality in interpreting over the course the last ten years, from 2004 to 2014.

Despite of the number of investigations that have been carried out on the topic in question, which is still among the most investigated lines of research in the field of interpreting and it has been since the early days of the Interpreting Studies began as an academic discipline, researchers still have not been able to reach a consensus with regards to creating an absolute definition of the concept of Quality itself. They do, however, make it clear that Quality is a relative cocenpt, afterall, and that its significance varies depending on the person trying to define or assess it as well as on a broad range of context-related issues.

Different perspectives are addressed in relation to this question: professional, by surveying expectations and perception of Quality both of users and interpreters; academic, through comprehensive methodological and theoretical work; finally, the educational approach, that is by detailing the various methods of assessment and self-monitoring used throughout the training years.

This thesis, divided into three chapters, opens with a philosophical introduction to the concept of “Quality” in the broadest sense, while deepening in the meaning of it as conceived in the specific field of the Interpreting Studies.

Furthermore, the first chapter, contains a brief outline of the pioneering work carried out on the subject since the 1980’s, which still remain the principal point of reference for researchers nowadays.

The second chapter goes through the material and the methodology used and it details how the review was carried out. It also focuses on some specific remarks regarding the analysed papers as well as on the state of the art on Quality in interpreting at a global level.

The third and last chapter deals specifically with the presentation of some of the considered papers that explore the issue of Quality in interpreting from different perspectives.

Some of the said papers focus on quantitative research carried out from a professional perspective in the field of conference interpreting; others describe qualitative research carried out from the same perspective but in the field of community interpreting; while others look at what Quality means in the field of interpreting for the media from an academic point of view.

Finally, the last part of chapter three will illustrate the work on Quality carried out by some Asian researchers, with the aim of comparing Western and Eastern approaches and methodologies used to study the topic.

Resumen

El presente trabajo pretende ofrecer una visión amplia sobre los estudios que han profundizado en la cuestión de la calidad de la interpretación a lo largo del último decenio, esto es 2004-2014.

A pesar de la cantidad de investigaciones que se han llevado a cabo sobre el tema desde los albores de la disciplina, y que la calidad sigue siendo hoy en día uno de los campos más examinados en interpretación, entre los expertos todavía se registra una falta de consenso acerca de una definición absoluta del concepto, lo que da a entender que se trata en definitiva de un concepto que depende de quien intente encontrarle un significado y de una multiplicidad de factores relacionados con el contexto en el que se intenta hacerlo.

Varios son los enfoques empleados en el acercamiento al análisis de la materia: desde la perspectiva profesional, o sea sondeando las expectativas y la percepción de la calidad tanto de los usuarios como de los intérpretes; desde el punto de vista académico, es decir ahondando en consideraciones de carácter metodológico y teórico; por último, desde la perspectiva didáctica, observando los métodos de evaluación y autoevaluación de la calidad que se utilizan en los institutos de formación de intérpretes.

Este estudio, estructurado en tres capítulos, arranca con una introducción filosófica sobre el concepto de “calidad” in *lato sensu*, que da paso a unas reflexiones que se refieren al significado de la noción en el sector específico de la interpretación.

Asimismo, siempre en el primer capítulo, se hace un breve repaso de los estudios pioneros realizados sobre el tema a partir de los años ochenta del siglo pasado y que hoy en día siguen siendo de total referencia.

El segundo capítulo está dedicado a la presentación del material y de la metodología utilizados y en él se detallan unas observaciones sobre las publicaciones

examinadas así como el estado de la cuestión de la investigación sobre la calidad de la interpretación a nivel global.

El tercer y último capítulo está dedicado a la descripción de algunos de los estudios reseñados: unos, de tipo cuantitativo, realizados desde la perspectiva profesional en el ámbito de la interpretación de conferencias; otros, de tipo cualitativo, realizados desde la misma perspectiva pero en el ámbito de la interpretación en el sector público; por último, otro grupo de estudios que se centran en la calidad de la interpretación para los medios de comunicación y que se han desarrollado desde un enfoque fundamentalmente académico.

La parte final del capítulo está dedicada a la descripción de unos trabajos desarrollados por investigadores procedentes del continente asiático con el objetivo de comparar enfoques y metodologías occidentales y orientales.

Ringraziamenti

Desidero ringraziare con tutto il cuore tutti coloro che mi hanno accompagnata in questo meraviglioso percorso di formazione.

Innanzitutto la mia famiglia, sempre al mio fianco in ogni tappa fondamentale della mia vita.

Paola e a PierPaolo, per avermi sopportato in questi ultimi mesi, per il supporto tecnico ma soprattutto per il sostegno morale.

Ringrazio tutte le mie amiche, vicine e lontane, ma sempre care, che non hanno mai smesso di credere in me e hanno lottato al mio fianco ogni volta che ce n'è stato il bisogno.

Un grazie speciale a Laura, faro luminoso nei momenti più bui e amica da sempre e per sempre; a Simona, perchè...bueno, las palabras sobran; a Lally, per le infinite serate passate in Heilmann a preparare gli esami in compagnia della signora delle pulizie;)

Grazie anche a Bianca e Antonella, per i momenti di svago e spensieratezza.

Grazie di cuore e tutta la mia stima alla mia relatrice, la Prof.ssa Russo, una guida ferma e presente, sempre pronta a dispensare preziosi consigli agli studenti e ad accompagnarli in questo cammino. Grazie per aver creduto così tanto in me.

Alla mia correlatrice, la Prof.ssa LaForgia, va un altro sincero grazie per la sua umanità e per aver ispirato l'idea di questa tesi con le sue lezioni.

In ultimo, ma di certo non per importanza, ringrazio tutti i docenti del CdL in Interpretazione di Conferenza, i quali mi hanno trasmesso la passione per un mestiere meraviglioso, insegnandomi molto di più che delle semplici tecniche di interpretazione simultanea e consecutiva.

Ringrazio infine tutti coloro che non nomino perché la lista sarebbe troppo lunga ma che ci sono stati e hanno lasciato una traccia, ognuno in momenti e modi diversi, e per il cui sostegno sarò eternamente grata.

APPENDICE

Appendice

Scheda di lettura utilizzata per catalogare le pubblicazioni consultate

Anno di pubblicazione	
Titolo	
Autore	
Provenienza	
Tipologia di pubblicazione	Articolo in rivista Articolo in libro Tesi Libro monografico Presentazione in seminari
Tipologia	Empirico Teorico
Modalità	ICF IC IS ICM IM IT ILS TUTTE
Prospettiva	Professionale Didattica Accademica
Combinazione linguistica	
Obiettivo	
Ipotesi	
Soggetti	
Metodologia	
Risultati	
Conclusioni	
Note	