



# **Linee guida in materia di traduzione e scrittura chiara nell'Amministrazione provinciale**

## Introduzione

Il diritto all'uso della propria lingua nei rapporti con la Pubblica Amministrazione da parte di ciascuno dei tre gruppi linguistici che risiedono in provincia di Bolzano è sancito nel secondo Statuto di autonomia<sup>1</sup>, in particolare al titolo XI "Uso della lingua tedesca e del ladino". La parificazione della lingua tedesca a quella italiana a livello regionale e l'obbligo per la Pubblica Amministrazione di comunicare, a seconda dei casi, in tutte e tre le lingue, impone agli enti pubblici di prestare particolare attenzione ai temi della redazione e della traduzione dei propri atti e documenti e richiede a tutti i collaboratori e collaboratrici sensibilità, disponibilità e impegno a operare in un contesto multilingue.

Queste linee guida, elaborate dall'Ufficio Questioni linguistiche, sono un prontuario rivolto a tutte e a tutti i dipendenti dell'Amministrazione provinciale che si trovano a redigere o tradurre testi e documenti in più lingue. L'obiettivo è fornire indicazioni utili e pratiche<sup>2</sup> a supporto di queste loro attività, offrendo un approccio sistematico.

Nella stesura si è tenuto conto anche delle recenti evoluzioni intervenute a livello statale in tema di semplificazione del linguaggio amministrativo, perché investono in ugual misura gli ambiti, strettamente correlati, sia della redazione che della traduzione dei testi.

Ponendo al centro cittadini e cittadine, la Pubblica Amministrazione è tenuta a **comunicare in modo chiaro, comprensibile e inclusivo** se vuole realizzare le sue finalità istituzionali, altrimenti rimane distante e inefficace, con conseguenze onerose per l'intera collettività.

Infine, un ringraziamento va a tutti i colleghi e le colleghe dell'Amministrazione provinciale - dirigenti, referenti linguistici ed esperti ed esperte delle diverse materie - che hanno condiviso le proprie riflessioni ed esperienze, confluite in queste linee guida.

*Il team dell'Ufficio Questioni linguistiche.*

---

<sup>1</sup> Decreto del Presidente della Repubblica 31 agosto 1972, n. 670.

<sup>2</sup> Riferimenti pratici ed esempi sono contraddistinti dallo sfondo verde.

## Indice

Introduzione .....	2
1. La comunicazione istituzionale della Pubblica Amministrazione .....	4
1.1 Semplificazione del linguaggio: testi giuridici e amministrativi .....	4
1.1.1 Legistica .....	5
1.2 Semplificazione del linguaggio: comunicare in modo chiaro .....	5
1.2.1 Strutturare il testo .....	6
1.2.2 Rendere il testo leggibile e comprensibile .....	6
1.2.3 Corretto uso delle maiuscole in italiano .....	9
1.2.4 Denominazioni di cariche, uffici, dipartimenti, ripartizioni, organizzazioni .....	9
1.2.5 Abbreviazioni e sigle .....	10
1.2.6 Citazioni .....	10
2. Scrivere in più lingue nell'Amministrazione provinciale .....	12
2.1 Redazione bilingue e trilingue: quali testi? .....	12
2.2 Organizzazione delle traduzioni e delle altre attività linguistiche .....	12
2.2.1 Competenze dell'Ufficio Questioni linguistiche .....	13
2.2.2 Rete di referenti in ambito linguistico nelle varie ripartizioni .....	14
2.2.3 Incarichi esterni .....	14
2.3 Strumenti e metodi per tradurre correttamente .....	14
2.3.1 Presupposti della traduzione .....	14
2.3.2 Regole generali per una buona traduzione .....	15
2.3.3 Traduzione di testi normativi .....	16
2.3.4 Gestione della terminologia .....	16
2.4 Strumenti informatici: traduzione assistita e traduzione automatica .....	18
2.5 Revisione e <i>post-editing</i> .....	19
3. Linguaggio di genere e linguaggi inclusivi .....	21
3.1 Linguaggio di genere .....	21
3.2 Altre inclusioni .....	21
3.3 La lingua facile / <i>Leichte Sprache</i> .....	21
4. Focus modulistica .....	22
4.1 Il rispetto di genere nei moduli .....	22
5. La forma di cortesia .....	23
Conclusioni .....	23

## 1. La comunicazione istituzionale della Pubblica Amministrazione

Per "comunicazione istituzionale" si intende quel ramo della comunicazione pubblica che ha l'obiettivo di informare cittadini e cittadine sulle attività dell'ente e fornire contenuti di interesse pubblico, come servizi e prestazioni.

I testi prodotti dalla Pubblica Amministrazione devono essere pensati e scritti per essere compresi da chi li riceve. La comprensibilità è la chiave per costruire un rapporto di fiducia tra Amministrazione e cittadini e cittadine e deve essere garantita in ogni tipo di comunicazione: sia nei testi a uso interno (ad es. le circolari), che esterno (pubblico specifico o indistinto), sia nei testi di tipo normativo-giuridico (atti normativi e atti amministrativi), che nei documenti informativi di carattere generale.

### 1.1 Semplificazione del linguaggio: testi giuridici e amministrativi

Il bisogno di rendere più comprensibile il linguaggio della Pubblica Amministrazione nasce negli anni '90, con la legge sulla trasparenza e sul diritto di accesso agli atti amministrativi<sup>3</sup> e si inquadra in un contesto nazionale e internazionale<sup>4</sup> di semplificazione della burocrazia e di riavvicinamento ai cittadini e alle cittadine da parte degli enti pubblici.

Dal 1993, anno di pubblicazione del primo **Codice di stile**, alla semplificazione del linguaggio giuridico e amministrativo sono state dedicate varie leggi e direttive, corredate da guide e pubblicazioni del Dipartimento per la funzione pubblica con la collaborazione dell'Accademia della Crusca. Di seguito le principali.

- **Codice di stile delle comunicazioni scritte a uso delle amministrazioni pubbliche** (Dipartimento per la funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei ministri), 1993
- **Manuale di stile. Strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche** (a cura di A. Fioritto), 1997
- **Direttiva Frattini** (Dipartimento per la funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei ministri), maggio 2002
- **Direttiva Baccini** (Dipartimento per la funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei ministri), ottobre 2005
- **Manuale di stile dei documenti amministrativi** (a cura di A. Fioritto), 2009
- **Regole e suggerimenti per la redazione dei testi normativi** (manuale delle Regioni promosso dalla Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome con il supporto scientifico dell'OLI), 2007
- **Guida alla redazione degli atti amministrativi**, a cura dell'ITTIG (CNR) e Accademia della Crusca, 2011

Sulla base di questi documenti, sono nati poi a livello nazionale progetti (es. Chiaro!) e associazioni (es. AQUAA) con l'obiettivo di fornire ulteriori indicazioni e orientamenti su come semplificare il linguaggio amministrativo.

Di seguito gli interventi più recenti:

- La "Riforma della PA" - Legge 7 agosto 2015, n.124
- Il "Decreto del Fare" - 21 giugno 2013
- Il "Decreto Semplifica Italia" - 9 febbraio 2012
- Archivio degli interventi di semplificazione (2012-2013) ([funzionepubblica.gov.it](http://funzionepubblica.gov.it))
- Le prime semplificazioni del Governo (2014) ([funzionepubblica.gov.it](http://funzionepubblica.gov.it))

<sup>3</sup> Legge 241/1990

<sup>4</sup> Per citarne alcuni: il movimento a favore del *Plain Language*, il codice di stile adottato in Spagna, la necessità di tradurre i contenuti nelle diverse lingue europee senza fraintendimenti e così via.

### 1.1.1 Legistica

Gli interventi per migliorare la qualità degli atti di carattere normativo sono raccolti nelle direttive di legistica o tecnica legislativa e comprendono aspetti linguistici (lessico, sintassi e organizzazione dei contenuti), redazionali (punteggiatura, citazioni, rinvii) e generali. Per la nostra Amministrazione provinciale, queste direttive sono contenute nella circolare del Direttore generale del 2 gennaio 1997 e sono in fase di aggiornamento. La versione attualmente vigente può essere consultata al seguente link:

[Circolare del Direttore Generale del 02.01.1997 \(lexbrowser.provinz.bz.it\)](https://www.lexbrowser.provinz.bz.it)

Per le proposte di deliberazione di atti a carattere normativo, in particolare le **proposte di leggi e regolamenti**, l'Ufficio Legislativo può richiedere alle strutture provinciali competenti una verifica degli aspetti giuridici, finanziari e linguistici, poiché si tratta di atti la cui redazione "deve essere particolarmente ponderata", secondo le disposizioni di cui alla nota del Presidente della Provincia del 17 gennaio 2022. Queste proposte sono generalmente inviate anche all'Ufficio Questioni linguistiche, che controlla la piena corrispondenza (equivalenza) dei testi redatti nelle due (o tre) lingue provinciali, verificando in particolare il rispetto dei requisiti riassunti nella seguente *checklist*.

Vi è un'effettiva equivalenza tra le versioni dei testi nelle diverse lingue?

Eventuali differenze sono giustificate?

Qual è la formulazione più precisa?

Il testo presenta la dovuta coerenza dal punto di vista del contenuto e la dovuta coesione dal punto di vista sintattico e lessicale?

La terminologia è stata utilizzata in modo univoco e coerente?

Sono state rispettate le direttive sul linguaggio di genere?

Il testo è formulato in modo comprensibile?

- I contenuti potrebbero essere formulati in modo più semplice?
- Ci sono formulazioni che possono sembrare poco chiare o che possono causare problemi interpretativi?

Il testo presenta passaggi superflui? Al contrario, manca qualche elemento?

In forma bilingue, i testi normativi sono redatti su due colonne: convenzionalmente il testo tedesco è riportato nella colonna a sinistra e il testo italiano in quella a destra. Il layout dei vari formati è descritto nel manuale sul *Corporate Design*: [Corporate Design - Home \(sharepoint\)](#)

## 1.2 Semplificazione del linguaggio: comunicare in modo chiaro

Di recente, il movimento per la semplificazione del linguaggio, ispirato al **Plain language**, si è esteso a ogni tipo di comunicazione, non solo al linguaggio della Pubblica Amministrazione. In questa sede ci limitiamo a presentare le regole principali per una comunicazione pubblica chiara.

L'espressione inglese **Plain Language** trae origine da un movimento sorto negli anni '60 prima negli Stati Uniti<sup>5</sup> e poi nel Regno Unito volto ad avvicinare la lingua delle istituzioni e delle norme a quella parlata. La definizione inglese si è diffusa anche al di fuori dell'ambito anglosassone e viene sempre più usata anche in altre lingue.<sup>6</sup>

La stessa Commissione europea ha redatto un manualetto dal titolo **Scrivere chiaro** a uso del proprio

<sup>5</sup> cfr. anche <https://www.plainlanguage.gov/about/definitions>

<sup>6</sup> Sono state anche fondate organizzazioni no profit che la diffondono, affiliate a una federazione, la *International Plain Language Federation* (cfr. <https://www.iplfederation.org/plain-language/>)

personale con consigli pratici e utili anche per altre istituzioni pubbliche. Il manuale si può scaricare ai seguenti link: [Scrivere chiaro \(europa.eu\)](#) e [Klar und deutlich schreiben \(europa.eu\)](#).

### 1.2.1 Strutturare il testo

Il primo passo per comunicare in modo comprensibile è progettare il testo seguendo questi punti:

#### Avere sempre presenti destinatari, contenuto e obiettivi della comunicazione:

- A chi è destinato il testo? (più ampio il pubblico, più semplice il testo)
- Qual è il messaggio che voglio trasmettere?
- Qual è lo scopo del testo (chi legge, capisce la mia intenzione?)

#### Stabilire quali argomenti presentare e ordinarli secondo un filo logico:

- Quali sono le informazioni da indicare? (chi? cosa? dove? quando? perché? come?)
- Le informazioni sono concatenate tra loro in modo logico? (ci sono contraddizioni, dubbi, ambiguità?)
- Gli argomenti sono presentati in modo progressivo rispetto alle conoscenze di chi legge?
- Ci sono salti logici o temporali?

#### Verificare la completezza e la correttezza delle informazioni:

- I dati riportati sono corretti?
- Mancano informazioni oppure ci sono ripetizioni, ridondanze? (la massima efficacia comunicativa si raggiunge quando lo sforzo in lettura è minimo!)
- Usare uno stile essenziale: evitare avverbi o aggettivi che non aggiungono nessuna informazione

#### Controllare la forma:

- Controllare l'uniformità del layout (impaginazione, formattazione etc.).
- Verificare link e riferimenti
- Porre attenzione all'organizzazione grafica dei contenuti.

Rileggere sempre il testo con attenzione e possibilmente farlo rileggere da altre persone. Utilizzare una checklist!

### 1.2.2 Rendere il testo leggibile e comprensibile

Leggibilità e comprensibilità si realizzano concretamente migliorando la sintassi (ordine delle parole nella frase) e curando il lessico (scelta delle parole).

#### 1.2.2.1 Piano sintattico

**Frase brevi** - indicativamente una frase in italiano con una buona leggibilità non deve avere più di 20-25 parole. Nel caso di frasi molto lunghe, considerare delle alternative:

- dividere un periodo lungo in più periodi o in più frasi opportunamente connesse
- riformulare in modo ad es. da mantenere inalterato il soggetto all'interno della frase
- ricorrere a strutture a elenco (ad es. per lunghe elencazioni)

**Sintassi lineare** - una frase lineare è composta in quest'ordine da soggetto – verbo – oggetto diretto – complemento:

- preferire frasi coordinate a frasi subordinate (secondarie) ed evitare comunque troppe frasi subordinate
- la frase principale generalmente precede la secondaria
- non inserire elementi tra soggetto e verbo o fra altri elementi collegati

- è necessario a *procedura finita* inviare l'avviso → a *procedura finita* è necessario inviare l'avviso

**Esplicitare le connessioni** all'interno del periodo - il collegamento tra la frase principale e la secondaria deve essere chiaro:

- utilizzare congiunzioni che rendano chiaro il rapporto tra le frasi, ad esempio:
  - *stanti le urgenti e indifferibili* esigenze di personale da parte del dipartimento > *poiché* il dipartimento ha urgente bisogno di personale
- esplicitare i nessi logici: avverbi come *dunque, mentre, successivamente, inoltre, ad esempio, al contrario* etc. rendono evidenti i legami tra le frasi
- evitare *participi o gerundi*, che non esplicitano la natura della connessione
- quando si usano i pronomi, è chiaro a cosa si riferiscono?

Preferire il **verbo in forma attiva**:

- la forma attiva è più chiara rispetto al passivo perché costringe a esplicitare il soggetto
- limitare l'uso della forma impersonale e del passivo – deve essere comunque chiaro chi fa l'azione.
  - chi è interessato *può ritirare* i moduli allo sportello (forma attiva)
  - i moduli *possono essere ritirati* allo sportello (forma passiva)
  - i moduli *si ritirano* allo sportello (forma impersonale)
    - L'eventuale *richiesta sarà inoltrata* dalla famiglia *compilando* il documento in allegato e *consegnandolo* al docente di ... → Per *inoltrare* richiesta, i genitori *compilano* il documento allegato e lo *consegnano* al docente di ...

Preferire le **frasi affermative** a quelle negative:

- la frase in positivo è più immediata da comprendere
  - i genitori che *hanno scelto di non avvalersi* dell'insegnamento opzionale → i genitori che *rinunciano* all'insegnamento opzionale...
- evitare sempre la doppia negazione
  - le disposizioni di cui al comma 1 *non si applicano agli enti che non* siano registrati → Le disposizioni di cui al comma 1 *si applicano agli enti registrati*

Cercare di inserire **una sola informazione** per frase:

- evitare incisi e parentesi dove non necessario

Usare **modi e tempi verbali semplici**:

- evitare locuzioni verbali
  - *provvedere a trasmettere* > *trasmettere*
- evitare nominalizzazioni
  - *l'effettuazione del pagamento* > *effettuare il pagamento* > *pagare*
- l'indicativo è il modo verbale più facile da capire. Preferire quindi congiunzioni che reggono l'indicativo piuttosto che il congiuntivo, ad esempio:
  - *ove* la commissione *potesse* riunirsi per tempo > *se* la commissione *si riunisce* per tempo
- Usare con attenzione i verbi *dovere* e *potere*

**Punteggiatura** - la punteggiatura suddivide il testo in unità di senso, guida l'occhio e la voce e articola il contenuto logico obbligando a togliere le ambiguità:

- controllare che la punteggiatura sia sintatticamente corretta e funzionale all'organizzazione del contenuto
- la virgola non separa mai il soggetto dal verbo, a eccezione degli incisi

**Enumerazioni** - scegliere con cura il tipo di elenco da usare e spiegarne il tipo:

- gli elenchi possono essere tassativi (con *soltanto, esclusivamente, unicamente...*), esemplificativi (con *in particolare, tra l'altro...*), di carattere cumulativo (*tutte le seguenti condizioni*) o alternativo (*almeno una delle seguenti condizioni*)
  - esplicitare il tipo di elenco scelto.

- **usare correttamente le congiunzioni e e o/oppure** - eliminare ambiguità
  - evitare e/o

### 1.2.2.2 Piano lessicale

Usare parole di **uso comune**:

- sostituire parole antiche, espressioni arcaiche o eccessivamente burocratiche con termini più attuali, ad esempio:
  - *cessare la corresponsione degli emolumenti* > *sospendere i pagamenti*
  - *interloquire* > *parlare*
  - *oblazione* > *pagamento*
  - *diniego* > *rifiuto*
- evitare latinismi o espressioni in latino se esiste una corrispondenza nell'italiano moderno

Preferire le parole di **senso concreto** a quelle astratte

Preferire i **verbi semplici** alle locuzioni verbali, ad esempio:

- *procedere all'annullamento* > *annullare*
- *dare comunicazione* > *comunicare*
- *l'effettuazione del pagamento* > *effettuare il pagamento* > *pagare*
- *apporre la firma* > *firmare*
- *possono effettuarsi* > *si possono effettuare*

Assicurare **univocità e uniformità**:

- usare sempre lo stesso termine per esprimere uno stesso concetto
- l'uso continuo di sinonimi al fine di evitare ripetizioni può generare confusione e ambiguità
  - *domanda, istanza, richiesta...* usati in modo non uniforme possono indurre a pensare che si tratti di azioni diverse

Se è necessario usare dei **termini tecnici**:

- attenersi alla terminologia giuridica e amministrativa normata dalla Commissione paritetica di terminologia, raccolta negli elenchi e nella banca dati **bistro** (cfr. 2.3.4 Gestione della terminologia).
- se un termine del linguaggio giuridico o di un altro linguaggio tecnico ha un significato diverso da quello che ha nell'accezione comune, fare in modo che sia chiaro il significato inteso; per farlo si può ricorrere a una spiegazione o a una definizione
  - es. *possesso*

**Parole straniere** - vanno usate solo se sono di uso comune nella lingua italiana e non hanno termini corrispondenti in italiano:

- se il significato non è chiaro o non è univoco, aggiungere la definizione
- la parola straniera che è ormai entrata in uso nella lingua italiana non forma il plurale
  - *lo standard, gli standard – il curriculum vitae, i curriculum vitae*

**Sigle e abbreviazioni**:

- evitare, dove possibile, sigle che spesso sono ovvie per chi scrive ma non per chi legge; se le si vuole usare, la prima volta riportare per esteso la dicitura seguita dalla sigla fra parentesi
  - *Comitato interministeriale per la programmazione economica (CIPE)* → *Il CIPE ...*
- evitare le abbreviazioni; se fosse necessario usarle ai fini dell'economia del testo, scriverle per esteso la prima volta e indicarne la forma abbreviata tra parentesi
  - *ordine del giorno (o.d.g.)*



### 1.2.3 Corretto uso delle maiuscole in italiano

Non è opportuno usare le lettere maiuscole dove non serve, per sottolineare l'importanza di alcune funzioni, perché appesantiscono lo stile e rendono meno fluida la lettura. Di seguito una breve guida sull'uso delle maiuscole, in base alle regole dell'italiano scritto:

[Maiuscole e minuscole \(sharepoint\)](#)

### 1.2.4 Denominazioni di cariche, uffici, dipartimenti, ripartizioni, organizzazioni

Le denominazioni di uffici, dipartimenti, ripartizioni, ministeri possono variare nel tempo, a seconda della legislatura. Per quanto riguarda le strutture organizzative provinciali, la fonte normativa di riferimento attuale è il regolamento di esecuzione approvato con decreto del Presidente della Provincia 30 gennaio 2023, n. 5, sulla struttura amministrativa provinciale.

Le denominazioni attuali possono essere consultate qui: [Tutti i contatti della Provincia di Bolzano](#)

Un'alternativa, soprattutto per testi che non vengono aggiornati di frequente, potrebbe essere quella di utilizzare una riformulazione, ad esempio: *l'ufficio regionale competente in materia di industria e artigianato*.

Per enti, organismi e istituzioni nazionali e internazionali, si suggerisce di controllare di volta in volta la denominazione corretta sui rispettivi [siti ufficiali](#).

#### Focus: denominazione ente e territorio

In generale vale la seguente regola: quando ci si riferisce all'ente, la denominazione è Provincia autonoma di Bolzano, mentre quando si parla del territorio, va valutato di volta in volta l'utilizzo di varie formule, come provincia di Bolzano, Alto Adige, territorio provinciale e così via, non essendoci un equivalente unico in italiano per *Land*.

Autonome Provinz Bozen in der Folge „das Land“ / in der Folge als Land bezeichnet	Provincia autonoma di Bolzano di seguito denominata Provincia	quando si parla dell'ente
Landesgebiet	territorio provinciale	quando si parla del territorio
Provinz Bozen	provincia di Bolzano	Usato in tedesco per distinguere da altre provincie italiane, ad es. <i>Provinz Bozen und Provinz Trient</i>
Südtirol	Alto Adige	quando si parla del territorio
Autonome Region Trentino-Südtirol	Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol	Denominazione ufficiale della Regione
Europaregion Tirol - Südtirol - Trentino	Euregio Tirolo - Alto Adige - Trentino	Denominazione ufficiale dell'Euregio

#### Focus: titoli e ruoli provinciali

Landeshauptmann	Presidente della Giunta provinciale (fino al 2001)
Landeshauptfrau	Presidente della Provincia (dal 2001 <sup>7</sup> )
Landesrat Landesrätin	Assessore provinciale Assessora provinciale

<sup>7</sup> In base a legge costituzionale 31 gennaio 2001, n. 2

Landeshauptmannstellvertreter Landeshauptmannstellvertreterin	(il/la) Vicepresidente della Provincia
Landeshauptfraustellvertreter Landeshauptfraustellvertreterin	
Generalsekretär/Generalsekretärin	Segretario generale/Segretaria generale
Generaldirektor/Generaldirektorin	Direttore generale/Direttrice generale
Südtiroler Landesregierung	Giunta della Provincia autonoma di Bolzano

### 1.2.5 Abbreviazioni e sigle

In ambito giuridico si fa spesso uso di abbreviazioni per riferirsi agli atti. Di seguito sono riportati i suggerimenti ispirati al “Manuale di stile” a cura di A. Fioritto.

#### [Abbreviazioni Abkürzungen \(sharepoint\)](#)

Per le sigle vale la seguente regola: se le citazioni compaiono una volta sola, meglio scriverne per esteso il significato tra parentesi. Se compaiono più volte nel testo, scriverle la prima volta per esteso con la sigla tra parentesi e continuare poi con la sola sigla.

### 1.2.6 Citazioni

Se devono essere citate in tedesco le **denominazioni di leggi statali** (o viceversa) procedere nel modo seguente:

Se esiste una traduzione ufficiale (ad es. per lo Statuto di autonomia), citare anche la dicitura tedesca tra virgolette, esempio:

- “Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi” / „Bestimmungen über die Harmonisierung der Buchhaltungssysteme und der Erstellung der Haushalte der Regionen und örtlichen Körperschaften und ihrer Einrichtungen“ (Art. 79 Abs. 4/octies des Dekrets des Präsidenten der Republik vom 31. August 1972, Nr. 670).

Se non esiste una traduzione ufficiale, riportare la dicitura originale italiana tra virgolette e la traduzione in tedesco tra parentesi, senza virgolette.

La stessa regola vale per la citazione di titoli di libri, di articoli e così via.

**Rinvii concisi a leggi provinciali:** usare l'abbreviazione LG **Nr.** 9/2018 // LP **n.** 9/2018

**Rinvii a norme UE:** secondo il Manuale interistituzionale di convenzioni redazionali dell'UE negli atti il n./Nr. non si usa.

Cfr. <https://publications.europa.eu/code/it/it-110202.htm>

<https://publications.europa.eu/code/de/de-110202.htm>

Fare attenzione in caso di rinvio a quelle norme dell'UE in cui la data compare prima del numero, onde evitare di citare il rinvio in modo scorretto.

Richtlinie 2012/18/EU

direttiva 2012/18/UE ~~direttiva n. 2012/18/UE~~

Nella guida statale invece c'è sia l'opzione senza n.,  
come direttiva 89/438/CEE, ma anche quella con il  
n. come direttiva n. 89/438/CEE

## 2. Scrivere in più lingue nell'Amministrazione provinciale

All'uso, oltre alla lingua italiana, della lingua tedesca e della lingua ladina negli uffici pubblici sono dedicate le norme di attuazione dello Statuto contenute nel decreto del Presidente della Repubblica 15 luglio 1988, n. 574<sup>8</sup>. L'Ufficio provinciale *Lingue ufficiali e diritti civili* ha tra i suoi compiti anche quello di raccogliere segnalazioni su eventuali violazioni di questo fondamentale diritto e intervenire affinché sia tutelato e rispettato.

Per garantire il diritto all'uso della madrelingua, l'Amministrazione provinciale ha bisogno di redigere o tradurre nelle lingue del territorio atti e comunicazioni destinati alla generalità dei cittadini e cittadine. Di questo si occupano i collaboratori e le collaboratrici all'interno delle proprie ripartizioni provinciali e, in generale, l'Ufficio Questioni linguistiche.

### 2.1 Redazione bilingue e trilingue: quali testi?

In base alle norme di attuazione<sup>9</sup> del nostro Statuto ci sono alcune categorie di atti che devono essere redatti in forma bilingue e con la stessa evidenza tipografica per entrambe le lingue, ovvero in sintesi:

- tutti gli atti destinati a un pubblico indistinto (non a una singola persona), compresi quindi tutti gli atti a carattere normativo,
- gli atti che, pur essendo indirizzati a una sola persona, hanno uso pubblico<sup>10</sup>,
- atti destinati a una pluralità di uffici.

Negli altri casi, la pubblica amministrazione può usare la sola lingua italiana o la sola lingua tedesca, adeguandosi alla lingua della o del richiedente, presunta, dichiarata oppure usata verbalmente. I rapporti e le comunicazioni all'interno dell'ufficio, invece, rimangono liberi. Non è prescritta una lingua particolare nemmeno per i corsi di aggiornamento.

In base alle norme di attuazione del nostro Statuto, gli atti devono essere redatti anche in ladino, se sono di diretto interesse per la popolazione ladina residente in provincia di Bolzano; il ladino è previsto negli uffici della Pubblica Amministrazione situati nelle località della val Badia e della val Gardena e negli uffici provinciali presenti in altre località, che svolgono funzioni esclusivamente o prevalentemente nell'interesse della popolazione ladina. In tali uffici, il personale ha l'obbligo di rispondere oralmente in lingua ladina e in tre lingue (italiano, tedesco e ladino) in forma scritta<sup>11</sup>.

Per realizzare un testo in più lingue si può procedere in due modi:

- redigere sia il testo italiano che il testo tedesco contemporaneamente, ad esempio collaborando con un o una collega dell'altra madrelingua, e poi revisionare il testo, oppure
- redigere il testo o porzioni di testo in una lingua, procedere alla traduzione (internamente o esternamente) e poi revisionare il testo.

La redazione contemporanea in due lingue è la procedura che garantisce il miglior risultato dal punto di vista della chiarezza e comprensibilità perché consente di risolvere subito ambiguità, dubbi e contraddizioni.

### 2.2 Organizzazione delle traduzioni e delle altre attività linguistiche

Uno dei presupposti per l'assunzione nel pubblico impiego provinciale è il possesso dell'attestato di bilinguismo (o trilinguismo) conforme alla propria qualifica funzionale, in virtù del quale si può presumere che

<sup>8</sup> L'articolo 1 attua il titolo XI dello Statuto e stabilisce che "nella regione la lingua tedesca è parificata a quella italiana". I cittadini hanno facoltà di usare la propria lingua negli uffici giudiziari e con gli organi e uffici della Pubblica Amministrazione situati nella provincia o aventi competenza regionale, compresi i concessionari di servizi di pubblico interesse (cfr. DPR 574/98).

<sup>9</sup> Articolo 4 del decreto del Presidente della Repubblica 15 luglio 1988, n. 574, che attua il comma 4 dell'articolo 100 del decreto del Presidente della Repubblica 31 agosto 1972, n. 670 (Statuto di autonomia).

<sup>10</sup> Ad es. la carta di identità

<sup>11</sup> Articolo 32 del Decreto del Presidente della Repubblica 15 luglio 1988, n. 574.

ogni collaboratore e collaboratrice dell'amministrazione sia in grado di comunicare e di tradurre le comunicazioni legate alla propria attività. Ci sono tuttavia testi che per la loro rilevanza o complessità (ad es. contratti, atti normativi, disegni di legge, pubblicazioni etc.) richiedono competenze specifiche in fase di traduzione o di revisione. Per questo, l'Amministrazione provinciale ha previsto al proprio interno un ufficio specifico di supporto, l'Ufficio Questioni linguistiche, facente capo alla Segreteria generale, e una rete di referenti per le attività linguistiche all'interno delle singole ripartizioni.

### 2.2.1 Competenze dell'Ufficio Questioni linguistiche

L'Ufficio, composto da traduttori e traduttrici di madrelingua italiana, tedesca e ladina con formazione universitaria ed esperienza in materie linguistiche, ha le seguenti funzioni:

- traduzione o revisione linguistica di testi normativi e amministrativi bilingui o trilingui (disegni di leggi provinciali, regolamenti di esecuzione, decreti del Presidente della Provincia, deliberazioni della Giunta provinciale, norme statali e così via);
- traduzione o revisione linguistica di testi specialistici o a carattere generale su richiesta dei vari uffici dell'Amministrazione provinciale, qualora siano di particolare rilievo o eccedano le capacità del singolo ufficio;
- semplificazione del linguaggio amministrativo e scrittura rispettosa del genere;
- consulenza sulla redazione di testi in generale;
- coordinamento delle attività linguistiche dell'Amministrazione attraverso una rete dedicata che coinvolge le figure dei/delle referenti in ambito linguistico all'interno delle ripartizioni;
- riferimento per la gestione degli strumenti di traduzione assistita e automatica;
- gestione della terminologia e delle attività finalizzate alla cura del linguaggio giuridico e amministrativo italiano e tedesco e negli idiomi ladini badioto e gardenese.

L'Ufficio Questioni linguistiche è a disposizione di tutte le strutture dell'Amministrazione provinciale per tradurre e rivedere ogni tipologia di testi, non solo di tipo giuridico-amministrativo, compatibilmente con le risorse di volta in volta disponibili e tenendo presente che i testi normativi hanno sempre la priorità. Al fine di ottimizzare la collaborazione, l'Ufficio ha predisposto un vademecum disponibile a questo link.

#### [Vademecum Servizi di traduzione e revisione testi \(sharepoint\)](#)

L'Ufficio lavora secondo dei principi fondamentali, contenuti nelle norme di settore<sup>12</sup>, che si possono sintetizzare nel modo seguente:

Si traduce e si effettuano revisioni in linea di principio sempre verso la propria madrelingua

Ogni testo deve essere sottoposto a revisione linguistica interna (*editing* bilingue) ed eventualmente esterna

Si seguono procedure e si usano strumenti che garantiscono la qualità del processo, ovvero:

- ricerca e applicazione coerente della terminologia,
- collaborazione tra colleghi e colleghe di madrelingua diversa,
- formazione su nuovi strumenti e tecnologie (ad es. traduzione automatica),
- sufficiente tempo dedicato alle singole fasi del progetto (analisi, comprensione, ricerca terminologica, composizione, revisione, aggiornamento e feedback).

Una breve descrizione e link utili in materia di traduzione sono riportati nella pagina Intranet dell'Ufficio Questioni linguistiche, alla sezione "Scrivere e tradurre".

#### [Pagina MyNet - Scrivere e tradurre \(sharepoint\)](#)

<sup>12</sup> Per i fornitori di servizi linguistici esiste lo standard di qualità internazionale ISO 17100:2015, che contiene le specifiche relative alle varie fasi del processo di traduzione finalizzate a garantire la qualità del servizio.

## 2.2.2 Rete di referenti in ambito linguistico nelle varie ripartizioni

In ogni ripartizione è presente una persona di riferimento (referente linguistico) che:

- funge da interfaccia tra la propria struttura organizzativa e l'Ufficio Questioni linguistiche sui temi di natura linguistica come traduzioni, terminologia, ausili informatici per la traduzione, linguaggio di genere e inclusivo, semplificazione linguistica,
- segnala esigenze e problemi riscontrati a livello traduttivo e linguistico e
- riceve dall'Ufficio Questioni linguistiche consulenza, supporto e informazioni utili su strumenti, risorse terminologiche, eventi formativi e quant'altro possa servire a coordinare meglio le attività di redazione e traduzione. A loro volta i/le referenti trasmettono queste informazioni all'interno della propria ripartizione.

## 2.2.3 Incarichi esterni

Le lingue di lavoro dell'Ufficio Questioni linguistiche sono italiano, tedesco, ladino gardenese e ladino badiota.

Per altre combinazioni linguistiche o nel caso in cui l'Ufficio non disponga momentaneamente delle capacità necessarie, il servizio di traduzione e revisione può essere affidato in esterno.

L'Ufficio richiedente deve tuttavia verificare preliminarmente che non vi sia disponibilità di risorse interne consultando dapprima l'Ufficio Questioni linguistiche e poi la piattaforma online "Richiesta risorse interne". A questo punto può procedere all'affidamento esterno secondo le disposizioni vigenti sugli appalti.

## 2.3 Strumenti e metodi per tradurre correttamente

### 2.3.1 Presupposti della traduzione

Senza scendere nel dettaglio delle varie teorie sulla traduzione, che spaziano dagli approcci strettamente linguistici a quelli interdisciplinari, ci soffermiamo solo su alcuni principi fondamentali per acquisire consapevolezza dei meccanismi che si attivano, spesso spontaneamente.

La traduzione è strettamente correlata alla cultura e al contesto sociale in cui si sviluppa ogni lingua, perché attraverso il linguaggio l'essere umano organizza il proprio mondo in categorie che non sono universali.

→ Spesso non c'è perfetta corrispondenza o equivalenza di significato tra un termine in una lingua e in un'altra nemmeno per categorie apparentemente semplici, come in questi esempi:

Tedesco	Wald		Forst			
Italiano	bosco	selva	foresta			
Tedesco	dürfen	können	wollen	mögen	sollen	müssen
Italiano	potere / sapere		volere		dovere	

→ Le differenze sono particolarmente evidenti quando i termini descrivono dei concetti astratti, delle categorie o, ad esempio, degli istituti del diritto diversi da Stato a Stato. È il caso particolare della terminologia giuridica in Alto Adige, che – riferendosi a istituti del diritto italiano – non ha corrispondenti perfetti nella lingua tedesca essendo diversi, anche solo in parte, gli istituti del diritto tedesco, austriaco o svizzero (cfr. 2.3.4 Gestione della terminologia).

Italiano	responsabilità genitoriale	
Tedesco	Obsorge (AT)	elterliche Sorge (DE/CH)
Termine normato per l'Alto Adige	elterliche Verantwortung	

→ Le differenze possono riguardare anche l'uso figurato delle parole:

	Italiano	Tedesco
espressioni	a cavallo del secolo	um die Jahrhundertwende

idiomatiche	essere <i>a cavallo</i>	über den <i>Berg</i> sein
proverbi	non svegliare il <i>can</i> che dorme	nicht den schlafenden <i>Löwen</i> wecken
connotazioni	<i>Mosca bianca</i> = rarità	Seltenheit = <i>weißer Rabe</i>
collocazioni fisse	<i>prendere una decisione</i>	Eine Entscheidung <i>treffen</i>

- Altre differenze possono riguardare invece le convenzioni (es. forma di cortesia), il registro (es. colloquiale/formale), lo stile (es. sobrio/pomposo), il tono (es. ironico/serio) oppure le caratteristiche tipiche di un testo (es. disegno di legge, report, modulo, invito formale, articolo giornalistico, relazione programmatica, discorso ufficiale e così via).

	Italiano	Tedesco
Riferimenti culturali	Alto Adige Südtirol	Südtirol
Corrispondenza	Accordo <i>De Gasperi-Gruber</i> Egregio/Distinto ...Signore ... <i>Gentile</i> Signora ...	<i>Gruber-De Gasperi-Abkommen</i> Sehr geehrter Herr ... Sehr geehrte Frau ...

- Altre volte invece è importante, al di là delle parole usate, raggiungere lo stesso effetto, come nel caso di slogan, nomi di progetti, titoli, sondaggi, moduli interattivi e così via.

	Italiano	Tedesco
Iniziative	bolzano <b>in</b> bici	Bozner Radtag
Motto	Uniti nella diversità	Einheit in der Vielfalt
Projekte	„Zeit.shift – un viaggio digitale nel futuro che fu”	„Zeit.shift – digital in gesterns Zukunft“

In altre parole, è sempre importante chiedersi in che cosa e a quale livello il testo di partenza e il testo di arrivo devono essere **equivalenti**.

### 2.3.2 Regole generali per una buona traduzione

Il presupposto fondamentale per una buona traduzione è che il testo da tradurre sia scritto bene, secondo i principi di comprensibilità e coerenza illustrati nella prima parte di queste linee guida.

**Il Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea (CDT)**, consapevole dell'importanza di una traduzione affidabile e sicura al fine di ridurre al minimo errori e possibili fraintendimenti tra Stati membri, ha redatto un manuale su come devono essere scritti i testi che dovranno essere tradotti. Il manuale è disponibile in lingua inglese o francese al seguente link: [Writing for translation \(cdt.europa.eu\)](https://www.cdt.europa.eu/Writing-for-translation)

Oltre alla qualità del testo di partenza, altri **requisiti fondamentali** sono:

Ottima conoscenza della lingua di partenza: significati concreti e astratti, regole grammaticali, idiomatica e convenzioni (tecnicismi, caratteristiche delle tipologie testuali, usi specifici etc.).

Perfetta conoscenza della lingua di arrivo; si traduce nella propria madrelingua. Se questo non è possibile, la traduzione deve essere riletta da una persona di madrelingua per garantire l'autenticità.

Consapevolezza che è il messaggio a dover essere tradotto, non parola per parola, in un contesto coerente e funzionale alle intenzioni e alle convenzioni del testo. In sintesi, chi legge il testo di partenza e chi legge il testo di arrivo devono “capire la stessa cosa” in modo naturale. Chiedersi:

- che tipo di testo è? a cosa serve? che regole deve seguire? (es. circolare informativa, avviso, comunicato stampa, articolo su una rivista, spiegazione di un servizio);
- che tipo di linguaggio viene usato? (es. colloquiale, formale, diretto);
- che impatto deve avere su chi legge? (una circolare, ad esempio, deve spiegare concetti complessi in poche righe, semplici e comprensibili a chiunque la legga).

Verificare sempre la terminologia di settore e applicarla in modo coerente.

Ogni traduzione richiede almeno una revisione da parte di un'altra persona che ne verifica, se necessario, anche la comprensibilità da parte di un pubblico non esperto.

In caso di testi molto tecnici, disponibilità di persone esperte a chiarire i concetti complessi e a collaborare alla ricerca di soluzioni corrette. Il *feedback* da parte di esperti ed esperte del settore va raccolto in appositi glossari o elenchi, corredati di spiegazioni, in modo da non perderne traccia.

Attenzione alle espressioni idiomatiche! L'origine sociolinguistica di un modo di dire o di un proverbio rende le frasi idiomatiche non trasferibili 1:1 da una lingua all'altra (es. "due piccioni con una fava" ↔ "*zwei Fliegen mit einer Klappe*").

Attenzione ai "falsi amici" (*falsche Freunde*) e ai "falsi prestiti", cioè parole che sembrano simili ma in realtà non significano (o non del tutto) la stessa cosa (es. *Affäre* ↔ affare, *Kredit* ↔ credito; *Stipendium* ↔ stipendio, struttura non è sempre *Struktur* e così via).

Non si può tradurre ciò che non si capisce, quindi i testi vanno innanzitutto compresi.

### 2.3.3 Traduzione di testi normativi

La redazione e la traduzione di un atto normativo seguono regole precise, le direttive di legistica o tecnica legislativa (cfr. 1.1.1 **Legistica**) che devono essere rispettate in ogni lingua.

Per la revisione o, se necessario, la traduzione dei **testi normativi** - generalmente a cura dell'Ufficio Questioni linguistiche - un traduttore o una traduttrice di ciascuna madrelingua verificano insieme l'equivalenza delle versioni. In caso di ambiguità, dubbi di interpretazione o incoerenze vengono consultati gli autori e le autrici ed eventualmente gli esperti e le esperte della materia fino a risoluzione del problema, in modo che il testo restituito risulti comprensibile, coerente ed equivalente.

Per la redazione di **delibere e decreti**, l'Ufficio Questioni linguistiche ha elaborato alcuni suggerimenti utili, in analogia alle direttive di legistica, scaricabili dalla pagina MyNet dell'ufficio:

[Deliberazioni e decreti aspetti linguistici \(sharepoint\)](#)

Per gli atti che riguardano invece la stesura **di criteri** - ad esempio per la concessione di agevolazioni - per i quali non è più obbligatorio richiedere il controllo da parte dell'Ufficio Questioni linguistiche, è disponibile un modello orientativo per individuare le espressioni e i termini di uso corrente più adatti. Ogni ufficio ha comunque facoltà di richiedere all'Ufficio Questioni linguistiche una consulenza sotto il profilo linguistico.

[Modello di criteri aspetti linguistici \(sharepoint\)](#)

### 2.3.4 Gestione della terminologia

#### 2.3.4.1 Terminologia giuridica e amministrativa

Il plurilinguismo in provincia di Bolzano costituisce da sempre una sfida impegnativa per la terminologia giuridica e amministrativa, perché non sempre gli istituti giuridici dell'ordinamento italiano trovano corrispondenza negli ordinamenti di Germania, Austria e Svizzera. Per l'elaborazione di una terminologia tedesca specifica per l'Alto Adige è stata istituita, nel 1994, la **Commissione paritetica di terminologia**<sup>13</sup>, che nel corso degli anni ha validato 12 elenchi di termini tedeschi "normati"<sup>14</sup>, ovvero specifici per l'Alto Adige, nei settori del diritto amministrativo, civile, processuale, penale, di procedura penale e universitario. Questi elenchi sono disponibili sul sito Internet dell'Ufficio Questioni linguistiche.

[Terminologia giuridico-amministrativa in Alto Adige \(provincia.bz.it\)](#)

<sup>13</sup> In attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 6, comma 1, del DPR 574/1988.

<sup>14</sup> I termini normati dalla Commissione paritetica sono contenuti nella banca dati bistro e sono evidenziati in verde.



I termini normati devono essere utilizzati dall'Amministrazione provinciale e da tutti gli enti pubblici e concessionari di pubblici servizi della provincia di Bolzano nei loro atti e documenti ufficiali.

#### 2.3.4.2 ConsTerm 2.0

Da quando la Commissione paritetica di terminologia non è più attiva, la terminologia giuridica e amministrativa dell'Alto Adige viene curata dall'Amministrazione provinciale in collaborazione con l'Istituto di linguistica applicata di Eurac Research, sulla base di un accordo di cooperazione siglato nel 2015: i nuovi termini usati nella traduzione e redazione di testi giuridici e amministrativi, o estrapolati in occasione di studi e ricerche, vengono analizzati e inseriti in una banca dati sulla piattaforma **bistro**, gestita da Eurac Research e liberamente accessibile a chiunque. Nella banca dati bistro i termini normati dalla Commissione paritetica sono evidenziati in verde, mentre quelli elaborati successivamente sono indicati come "*in Südtirol empfohlen*".

[Bistro \(eurac.edu\)](http://eurac.edu)

L'Ufficio Questioni linguistiche funge da punto di raccolta di termini e proposte provenienti dai vari uffici dell'Amministrazione provinciale per l'elaborazione di schede terminologiche da inserire nella banca dati.

#### 2.3.4.3 Normativa statale bilingue italiano/tedesco

Un prezioso strumento di consultazione è costituito dalla raccolta di norme statali tradotte verso il tedesco e pubblicate nella collana **Blaue Reihe** a cura di giuristi e giuriste dell'Alto Adige. In questa collana figurano, ad esempio, le edizioni bilingui dei codici civile, penale e di procedura civile e penale. Le versioni aggiornate di alcuni codici sono consultabili alla pagina Internet dell'Ufficio Questioni linguistiche.

[Norme giuridiche tradotte \(provincia.bz\)](http://provincia.bz)

#### 2.3.4.4 Raccolta delle norme locali

Per quanto riguarda la normativa locale, le leggi provinciali sono raccolte in lingua italiana, tedesca e, dove presente, ladina nella banca dati **Lexbrowser**, che costituisce un valido strumento di consultazione anche dal punto di vista terminologico, sebbene non sia stata concepita funzionalmente per questo scopo.

[Lexbrowser \(provincia.bz\)](http://provincia.bz)

#### 2.3.4.5 Glossari europei

- la banca dati del diritto europeo [Diritto dell'UE - EUR-Lex \(europa.eu\)](http://europa.eu)
- il progetto **IATE**, iniziato nel 1999, che riunisce le risorse terminologiche di tutti i servizi di traduzione dell'Unione europea [IATE European Union terminology \(europa.eu\)](http://europa.eu)

Per altri riferimenti consultare la pagina intranet dell'Ufficio Questioni linguistiche, che viene costantemente aggiornata:

[Scrivere e tradurre MyNet \(sharepoint\)](#)

#### 2.3.4.6 Terminologia tecnica e generale

Altri strumenti molto utili sono i glossari specifici per materia, che le singole ripartizioni o i singoli uffici predispongono sulla base delle proprie esigenze, ad esempio i seguenti:

- Glossario dell'Istituto provinciale di statistica ASTAT con i termini principali usati nelle sue pubblicazioni [Glossario | Istituto provinciale di statistica \(provincia.bz\)](http://provincia.bz)
- Glossario dell'Ufficio del catasto e libro fondiario [Glossario | Libro fondiario e Catasto \(provincia.bz.it\)](http://provincia.bz.it)

Altri link a banche dati e dizionari e glossari bilingui e plurilingui si trovano alla seguente pagina:

[Dizionari e banche dati online \(provincia.bz.it\)](#)

In internet sono disponibili moltissimi glossari specifici per materia, liberamente consultabili. Tenere tuttavia presente che non tutte le fonti sono affidabili e non sempre la terminologia è applicabile senza modifiche al nostro contesto. Il glossario di cui sotto, ad esempio, si riferisce all'ambito svizzero.

[IFN - Wörterbuch/Glossar \(lfi.ch\)](#)

## 2.4 Strumenti informatici: traduzione assistita e traduzione automatica

Traduzione assistita<sup>15</sup> e traduzione automatica<sup>16</sup> sono due tipi di strumenti completamente diversi.

Nel caso della **traduzione assistita**, la traduzione è fatta da persone in carne e ossa, ma viene “aiutata” da programmi detti *CAT tool* che memorizzano testi già tradotti e dichiarati equivalenti da un traduttore umano e li ripropongono consentendo al traduttore/alla traduttrice di riutilizzarli, con o senza modifiche. Si tratta di potenti database che archiviano porzioni di testo parallele in due lingue, generalmente frase per frase, offrendo una serie di strumenti pratici ed efficienti per recuperarle e ricomporle ad alta velocità. Attualmente presso l'Ufficio Questioni linguistiche e altre strutture dell'Amministrazione provinciale è in uso il programma di traduzione assistita *RWS Trados*. Il vantaggio di questi software (CAT) è che non traducono da soli, ma ripropongono traduzioni umane pregresse, e funzionano in un ambiente chiuso e riservato. Per utilizzare correttamente il programma servono tuttavia competenze specifiche e molta attenzione.

La **traduzione automatica** (TA) o *machine translation* (MT), invece, si basa su un principio completamente diverso: è il programma stesso a tradurre, sulla base di algoritmi e senza necessariamente intervento umano (intelligenza artificiale, AI). Per decenni i risultati prodotti dall'AI sono stati insoddisfacenti, ma oggi – grazie all'enorme quantità di materiale testuale disponibile in formato digitale, alla maggiore efficacia dell'addestramento dei sistemi più avanzati e all'applicazione delle reti neurali – i risultati sono decisamente apprezzabili, anche se non privi di criticità. L'intervento umano resta necessario, sia nella fase di valutazione della convenienza dell'applicazione delle nuove tecnologie, sia nell'indispensabile fase del *post-editing*, cioè l'attenta correzione del testo generato dalla macchina (*output*).

L'intelligenza artificiale implica un nuovo modo di lavorare e impone profonde riflessioni. Tuttavia, la facilità con cui questi programmi imitano il linguaggio umano non deve farci dimenticare alcuni aspetti importanti:

- I testi generati dalla TA sono di norma scorrevoli e plausibili, ma non necessariamente equivalenti nel significato rispetto al testo di partenza (*input*), perché non rispettano alcuni fenomeni linguistici come ad es. la doppia negazione; questo significa, da un lato, che non basta rileggere il solo testo prodotto, ma bisogna controllarne la corrispondenza con il testo di partenza e, dall'altro, che i contenuti espressi dall'intelligenza artificiale possono non rispondere a verità in termini assoluti.
- La qualità della performance dipende dalla quantità e dalla tipologia dei testi con i quali il sistema che viene utilizzato è stato addestrato. Il training richiede volumi di dati enormi e rappresentativi dei testi che poi si andranno a tradurre. Questo significa che anche i motori di TA più avanzati possono risultare inaffidabili su tipi di testi diversi.
- L'intelligenza artificiale non è neutrale, bensì legata al tipo di testi con i quali è stata “educata”, quindi ne riflette le caratteristiche, anche quelle non opportune.
- Non è sempre prevedibile come l'intelligenza artificiale renda determinate affermazioni.
- Al momento ci sono aspetti del linguaggio che l'intelligenza artificiale non è in grado di riprodurre adeguatamente, ad esempio delicatezza, emotività, persuasione, inclusione, attenzione nei confronti

<sup>15</sup> Ad es. RWS Trados, OmegaT e così via.

<sup>16</sup> Ad es. Google Translate, DeepL e così via. DeepL è sviluppato specificatamente per la traduzione, mentre altri sistemi molto apprezzati, come ad esempio Chat GPT, rientrano tra gli strumenti conosciuti come LLM (*Large Language Model*) e sono concepiti non per tradurre nello specifico, ma per generare testo riproducendo linguaggio umano.

del gruppo destinatario della comunicazione e così via.

- Non è garantita la riservatezza dei dati nelle versioni gratuite dei sistemi di TA! Il testo che viene caricato ai fini della traduzione può essere utilizzato dai server esterni per diversi e imprevedibili scopi; prestare quindi molta attenzione.

## 2.5 Revisione e *post-editing*

### 2.5.1 Revisione di traduzioni umane (*editing*)

Un buon servizio di traduzione deve comprendere come minimo due fasi: la traduzione vera e propria e la revisione intesa come *editing bilingue*. Lo standard ISO 17100:2015 definisce questa revisione come un'analisi a cura di un altro traduttore, diverso da chi ha tradotto il testo, che confronta il testo di partenza con il testo di arrivo per verificare che ci sia equivalenza e adeguatezza rispetto alla funzione.

Quest'analisi "bilingue" non va confusa con la riletture finale a cura di persone esperte del settore, raccomandata soprattutto per i testi tecnico-specialistici, che è – eventualmente – una fase successiva.

#### Checklist di revisione (*editing*)

Vi è un'effettiva corrispondenza tra le versioni nelle diverse lingue? Il linguaggio è quello usato correntemente dai rispettivi gruppi linguistici? Se ci sono delle differenze emerse confrontando le due versioni, sono giustificate? (ad es. da approcci diversi, target diversi, progetti etc.)

Il testo presenta la dovuta coerenza dal punto di vista del contenuto e la dovuta coesione dal punto di vista sintattico e lessicale?

La terminologia usata è coerente e corretta per l'ambito/il settore in oggetto?

Il testo è formulato in modo comprensibile per il target a cui è rivolto?

- Chi non conosce la materia è in grado di comprendere i contenuti riportati nel testo?
- I contenuti potrebbero essere formulati in modo più semplice?

Si ottiene lo scopo previsto? Informare, sensibilizzare, convincere...

### 2.5.2 Revisione di traduzioni automatiche (*post-editing*)

Per *post-editing* si intende la correzione del testo (*output*) fornito da un motore di traduzione automatica, cioè un testo che non è mai stato visto da occhi umani e che proprio per questo richiede un accurato controllo e (probabilmente) una serie di modifiche/correzioni per garantire la sua qualità. Il *post-editing*, al quale è dedicata addirittura una norma ISO<sup>17</sup>, è assolutamente necessario dopo ogni traduzione automatica, seppur a livelli diversi. Infatti, nonostante gli enormi e stupefacenti risultati ottenuti dai sistemi più avanzati di TA in questo campo, ad oggi non esistono ancora sistemi capaci di offrire traduzioni che siano contemporaneamente totalmente automatiche, adatte a qualsiasi tipologia di testo e di alta qualità.

Questo significa, in pratica, che andrà valutato di volta in volta quanto impegno umano è necessario per portare l'output grezzo, cioè il testo generato dalla TA, al livello qualitativo richiesto. Per determinate tipologie di testi particolarmente complessi o dai contenuti sensibili, come ad esempio quelli giuridici, bisogna chiedersi se è davvero conveniente utilizzare un motore di TA, poiché il *post-editing* dovrà essere molto accurato per evitare errori madornali, ambiguità o pericolosi fraintendimenti. Analogamente, ci sono testi che tendono ad avere contenuti e caratteristiche stilistiche particolari e che quindi non si prestano alla traduzione automatica, ad es. testi creativi o slogan, o che si devono tarare su un target specifico. Oppure testi estremamente tecnici e settoriali, se i sistemi di TA con cui si tenta di tradurli non sono stati addestrati con migliaia di testi bilingui con terminologia specifica di quel settore. In questi casi l'intervento di *post-editing* potrebbe risultare addirittura più lungo e oneroso della traduzione umana, e diventano più efficienti altri ausili come memorie di traduzione, glossari terminologici e così via.

<sup>17</sup> ISO 18587:2017

In ogni caso, per poter affrontare correttamente il lavoro di *post-editing*, bisogna conoscere quali sono i principali limiti dei sistemi di TA in generale e quali quelli specifici del motore utilizzato. Gli output generati, infatti, sono spesso talmente scorrevoli e plausibili che danno l'impressione di essere stati scritti da professionisti e di non contenere errori. E questo può indurre a rendere più superficiale la riletture o a limitarsi a leggere il solo testo di arrivo. È fondamentale invece che il *post-editing* metta a confronto il testo di partenza con quello di arrivo, per scongiurare travisamenti di significato rispetto alle intenzioni originarie.

### Tenere presente nel post-editing che i traduttori automatici...

- non hanno conoscenza del mondo reale e sono del tutto sprovvisti di buon senso, non hanno la possibilità di effettuare scelte traduttive specifiche in funzione dei contesti, dei riferimenti extra-testuali o di realtà esterne e lontane nel testo, o di considerare gli aspetti sociolinguistici di una lingua (accezioni particolari di determinate parole, idiomata etc.);
- non sono in grado di ricostruire e rendere correttamente nella lingua di arrivo significati laddove il testo è scritto male, in modo confuso o ambiguo già in partenza, né di dedurre da altre fonti i passaggi mancanti;
- commettono errori di vario tipo in base ai loro algoritmi, alcuni dei quali possono essere gravi e critici, ad es. parole ripetute o mancanti, mancata traduzione di parole non comuni, errori nei numeri e nelle cifre, riferimenti sbagliati delle frasi, parole fuori contesto, eliminazione di negazioni e così via;
- spesso non mantengono la coerenza terminologica o non riescono ad individuare la terminologia corretta per un determinato ambito, a meno che non si utilizzino glossari specifici (solo con le licenze Pro). Le versioni gratuite di questi programmi, disponibili in rete, si basano sulle corrispondenze italiano-tedesco dei testi con cui sono stati addestrati e non dei *nostri* testi, per cui succede, ad esempio, che *Landeshauptmann* venga tradotto erroneamente con *Capo di stato* (perché questa è la corrispondenza più frequente).

### 2.5.3 Traduzione automatica: quando si può usare e quando no

Nel caso di testi particolarmente complessi o delicati come ad es. i testi giuridici, bisogna chiedersi se vale davvero la pena utilizzare uno strumento di traduzione automatica, poiché il *post editing* potrebbe rivelarsi molto più complicato e dispendioso della traduzione umana.

Non si prestano a essere tradotti con sistemi automatici nemmeno testi con particolari esigenze di stile o di contenuto, ad esempio testi creativi, slogan o messaggi concepiti e indirizzati a un target specifico.

Anche i testi che si muovono in un ambito tecnico molto specifico, con una terminologia non comune, possono presentare grandi difficoltà per un traduttore automatico, a meno che il sistema non sia stato addestrato proprio con quella tipologia di testi.

In tutti questi casi, la traduzione automatica si dimostra meno efficiente di una traduzione umana. Per alcuni di questi testi, la soluzione migliore sarebbe avvalersi di *CAT-Tools* (strumenti di traduzione assistita), che supportano e agevolano enormemente il lavoro dei traduttori "in carne e ossa" con database e glossari, ma senza sostituirsi a loro.

### 2.5.4 La competenza linguistica e la competenza di contenuto: riletture e *feedback*

Poiché chi traduce può non conoscere in modo approfondito la materia, oltre all'*editing* bilingue (o al *post-editing* in caso di TA), è importante che i testi specialistici siano rivisti da persone con competenza specifica. In questo caso è molto utile che il traduttore o la traduttrice ricevano un *feedback* sulla correttezza dei termini usati, così da memorizzarli in glossari, ovvero liste di termini corrispondenti in più lingue, e poterli riapplicare correttamente la volta successiva.

I glossari, o altri strumenti con la stessa funzione, sono fondamentali per attingere alla corretta terminologia di un determinato settore e per alimentare i sistemi di traduzione assistita. L'Ufficio Questioni linguistiche è a disposizione per suggerimenti su come creare e gestire glossari o elenchi terminologici multilingui.

### 3. Linguaggio di genere e linguaggi inclusivi

#### 3.1 Linguaggio di genere

Da quando, nel 1987, Alma Sabatini lanciò uno spunto di riflessione con le *Raccomandazioni per un uso non sessista della lingua italiana*, si sono susseguiti numerosi interventi, articoli, prese di posizione, circolari e linee guida in merito alla necessità di dare visibilità anche al genere femminile nei testi delle pubbliche amministrazioni, dominati dal maschile sovraesteso. Nella pratica, all'epoca tali suggerimenti non furono recepiti, perché in Italia i tempi non erano ancora maturi, e dovette trascorrere ancora una ventina di anni prima che il tema tornasse alla ribalta.

La nostra Amministrazione provinciale, forse più sensibile alla tematica per la sua particolare condizione storico-linguistica e sull'esempio delle amministrazioni pubbliche dell'area linguistica tedesca di Svizzera, Austria e Germania ha provveduto a declinare anche al femminile le denominazioni ufficiali delle professioni artigiane:

[DPGP 21/1991 \(lexbrowser.provincia.bz\)](https://www.lexbrowser.provincia.bz.it/)

Successivamente, in seguito all'emanazione della legge provinciale 8 marzo 2010, n. 5, l'Ufficio Questioni linguistiche è stato incaricato di predisporre le "Direttive per un linguaggio di genere"<sup>18</sup>, previste dall'articolo 8 della legge, disponibili nella versione ulteriormente rielaborata del 2021 al seguente link:

[Direttive per il linguaggio di genere \(sharepoint\)](#)

La questione del linguaggio di genere è diventata recentemente di grande attualità in ogni ambito della comunicazione, soprattutto sulle piattaforme social, e continua a essere oggetto di accese discussioni in quanto viene direttamente o indirettamente ricondotta ad aspetti molto delicati della persona, come l'identità di genere e l'orientamento sessuale.

La Pubblica Amministrazione mantiene su questo tema una posizione coerente, puntando all'obiettivo originario di dare visibilità al genere femminile o di esprimersi in modo neutrale, come riportato nelle Direttive e in linea con le riflessioni di enti autorevoli in ambito linguistico quali l'Accademia della Crusca.

#### 3.2 Altre inclusioni

Quando si parla di linguaggio inclusivo si pensa subito al linguaggio di genere. In realtà ci sono anche molte altre caratteristiche che possono essere usate per discriminare – come etnia, disabilità, religione, età anagrafica, status sociale, grado di istruzione etc. Un linguaggio inclusivo è fondamentalmente un linguaggio improntato al profondo e coerente rispetto delle differenze, che stimoli a riflettere su quanto siano presenti nel nostro modo di comunicare stereotipi, retaggi e schemi mentali, anche non necessariamente negativi.

Il tema è complesso e molto ampio; in questa sede è sufficiente dire che il primo passo per utilizzare un linguaggio non discriminante è analizzare di volta in volta la cosiddetta "cornice narrativa" della comunicazione, ovvero la correlazione tra destinatario, intenzioni e contesto.

#### 3.3 La lingua facile / *Leichte Sprache*

[Il linguaggio facile da leggere e da capire in Alto Adige \(Treccani\)](#)

La lingua facile si inserisce nel più ampio contesto della "comunicazione accessibile" ai sensi dell'art. 9 della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità<sup>19</sup> e dell'art. 29 della legge provinciale 14 luglio 2015, n. 7.

<sup>18</sup> Le Direttive per il linguaggio di genere (la cui ultima versione è stata pubblicata nel Bollettino Ufficiale della Regione n. 48 del 2 dicembre 2021, supplemento n. 2) contengono regole generali per adottare un linguaggio rispettoso delle differenze di genere nei testi normativi e amministrativi, nella modulistica, nei testi di carattere generale e sulle piattaforme Internet. Sulla scorta di una serie di esempi concreti, le Direttive illustrano le varie soluzioni possibili – quali ad esempio le forme doppie femminile-maschile – in particolare in caso di denominazioni di titoli professionali, funzioni e cariche pubbliche, e forniscono suggerimenti per l'uso di espressioni neutre.

<sup>19</sup>ratificata dal Parlamento della Repubblica Italiana nel 2009 e dall'Unione Europea nel 2010.

Si tratta della forma base della semplificazione linguistica, ovvero di un linguaggio basico e lineare, facile da comprendere, destinato non solo a persone con disabilità cognitive o con difficoltà di apprendimento, ma anche a persone con scarsa conoscenza della lingua standard (background migratorio), non in grado di capire contenuti complessi (analfabetismo funzionale) o con condizioni o patologie che impediscono o limitano la comprensione (persone anziane). La semplificazione non si realizza solo tramite lo strumento della lingua, ma anche tramite l'impaginazione del testo, l'uso dei colori e dei caratteri, le immagini.

Da qualche anno la Provincia di Bolzano ha anche un proprio sito Internet in lingua facile, in cui fornisce informazioni su vari temi, quali lavoro e occupazione, misure di sostegno, salute, tempo libero e così via.

[Amministrazione provinciale - pagine in lingua facile \(provincia.bz.it\)](http://www.provincia.bz.it)

Gran parte delle traduzioni in lingua facile che compaiono sulle pagine Internet dell'Amministrazione provinciale sono curate dall'associazione bolzanina OKAY – Ufficio per la lingua facile:

[OKAY – Büro für Leichte Sprache \(lebenshilfe.it\)](http://www.okay.it)

## 4. Focus modulistica

Una delle tipologie di testi tipici della pubblica amministrazione è rappresentata dai moduli da compilare a cura di chi richiede una prestazione o un servizio. I moduli pongono importanti problemi dal punto di vista linguistico per la necessità di conciliare molti aspetti, spesso in contrasto tra loro:

- chiarezza e comprensibilità dei contenuti
- spazi ristretti di scrittura
- contesti non chiari e spiegazioni non esaustive
- necessità di fornire informazioni e contemporaneamente raccogliere dati e autorizzazioni, quindi il cambio di prospettiva (tra amministrazione e persona)
- utilizzo del linguaggio di genere

Nel caso della modulistica, il primo sforzo è da fare a monte, sul piano concettuale, per (ri)strutturarne l'impianto (testo e layout) in modo da rendere ogni singolo modulo coerente con il contesto dell'interazione e possibilmente neutro se viene usato in più contesti (es. ricevute standard per transazioni online).

Più il modulo è chiaro, più efficace e diretta è la comunicazione tra Pubblica Amministrazione e utenti, altrimenti si rischia di far perdere all'utente tempo e pazienza e, di conseguenza, a rendere onerose le pratiche anche per l'amministrazione stessa.

L'Ufficio Questioni linguistiche è disponibile per offrire supporto nella redazione o rielaborazione dei moduli a seconda delle esigenze.

### 4.1 Il rispetto di genere nei moduli

Alcuni suggerimenti:

Predisporre **moduli distinti** per donne e per uomini, per evitare di dimenticare eventuali concordanze al femminile nel testo o errori di vario genere.

Usare il **pronome personale** "io" per evitare di avere come soggetto "il sottoscritto/la sottoscritta" e di dover scrivere l'intero modulo coniugando il verbo alla terza persona singolare.

Usare la **forma sdoppiata concisa** (che è la più breve) facendo attenzione ad estendere la doppia opzione femminile e maschile anche a tutti gli elementi da concordare con il sostantivo (participio passato, aggettivo etc.). Cercare il più possibile di non troncare le parole.

## 5. La forma di cortesia

Chi scrive un testo destinato al pubblico deve tenere presente che ci sono delle differenze di natura socioculturale tra lingua italiana e lingua tedesca nel modo di rivolgersi all'interlocutore o interlocutrice. Se in italiano l'uso della seconda persona singolare (*tu*) è piuttosto diffuso per esprimere vicinanza con la controparte, in tedesco l'effetto è meno positivo, perché trasmette - soprattutto nelle persone che non hanno familiarità con il mondo dei *social media* - un approccio troppo ravvicinato e quasi invadente. Se poi a esprimersi così è una Pubblica Amministrazione, l'uso del *du* assume anche una connotazione impositiva (comunicazione calata dall'alto), anche quando le intenzioni erano solo quelle di stabilire un rapporto meno formale. Questa differenza è da tenere in considerazione quando si traduce.

Inoltre, anche se in italiano l'uso della seconda persona singolare è molto frequente, è sempre meglio chiedersi di volta in volta se l'approccio informale è davvero opportuno in un determinato contesto e se riesce ad esprimere comunque il necessario rispetto.

## Conclusioni

La comunicazione, in generale, rappresenta il biglietto da visita dell'Amministrazione pubblica e riflette il modo in cui essa vuole relazionarsi con l'utente e rendere visibili le proprie attività, i propri servizi, le proprie politiche. Il modo in cui si comunica influenza quindi anche l'immagine dell'Amministrazione stessa e la percezione che cittadini e cittadine ne hanno.

**Curare i testi significa curare l'immagine e la credibilità della Pubblica Amministrazione!**

Quello della comunicazione è un settore in costante evoluzione, che sfrutta tecnologie e canali sempre nuovi e si rivolge a un target eterogeneo. Formarsi continuamente in questo ambito è fondamentale per stare al passo con i tempi. In più, la realtà plurilingue dell'Alto Adige impone uno sforzo ulteriore: quello di distinguere le evoluzioni e le peculiarità di ciascuna lingua, che non si possono trasferire *tout court* da una lingua a un'altra. È importante quindi che la formazione si muova su binari paralleli, seguendo le tendenze di ciascuna lingua e adattandole alla propria realtà.