

# Il ruolo del project manager nei progetti di localizzazione

**SOGET s.r.l.**  
Via Roncaglia 14  
20146 Milano, Włochy

**Tel.: +39 024859141**  
**Fax +39 0248591420**  
**soget@soget.com**  
**www.soget.com**

**Tesi del Dr. Gaetano Campo, Senior Project Manager della Soget srl Milano, per il conseguimento del Diploma in Scienze della Mediazione Linguistica**

La localizzazione significa adattare il servizio, il prodotto o semplicemente il messaggio alla cultura dell'area dei consumatori che si vogliono attrarre. Non è un'attività semplice e per realizzarla è necessario coinvolgere molte figure: web designer, sviluppatori software, programmatori, traduttori, revisori, impaginatori DTP, ecc.

Ciascuno di essi deve completare una specifica e chiara attività del progetto. Il numero e il tipo di figure da coinvolgere varia da progetto a progetto. Una delle figure indispensabili è il Project Manager. Il PM gestisce il budget, sceglie le risorse e gli strumenti da utilizzare, fissa il calendario delle attività e le monitora. È responsabile della qualità del prodotto finale. Interagisce col cliente e ovviamente con tutti i suoi collaboratori.

Per raggiungere l'obiettivo il PM deve essere reattivo, flessibile e pronto a evitare problemi e, nel caso, a risolverli appena possibile. Verrà presentata una descrizione delle principali attività quotidiane di un PM e degli strumenti che utilizza.

1. **Introduzione**
2. **La localizzazione software e dei siti**
3. **Desktop publishing - dtp**
4. **Conclusione**

## Copyright

E' vietata la riproduzione e la pubblicazione, anche parziale, senza autorizzazione scritta dell'autore.

Per informazioni: [staff@soget.com](mailto:staff@soget.com)

# Introduzione

La realtà globale in cui viviamo ha reso necessario che un prodotto o un messaggio siano comprensibili da chiunque nel mondo. Non solo è necessario tradurre i documenti che riguardano un prodotto, ma è anche ormai fondamentale adattare testi e prodotti alla realtà del luogo e alla cultura delle persone cui ci rivolgiamo.

Nell'articolo "Survey: Global Companies and Localized Marketing Communication" pubblicato dalla rivista specializzata Multilingual, nel numero di ottobre/ novembre 2005 dedicato alla localizzazione, vengono presi in esame i risultati di una serie di ricerche i cui dati mettono in luce la necessità da parte delle aziende di immettere sui vari mercati prodotti che "parlino la lingua" del mercato di destinazione per venire incontro alle aspettative dei consumatori.

Le due tabelle sotto-riportate mostrano quanto risulti importante che le informazioni sul prodotto siano comunicate ai consumatori nella loro lingua madre.

**Nella prima tabella vengono presi in esame 18 tipi di prodotto o servizio evidenziati in base ai vari settori.**

| <b>The importance of product communication in the consumers' own language</b>   |                     |                                      |
|---|---------------------|--------------------------------------|
| 1 = not at all important, 2 = not important, 3 = neither important nor unimportant, 4 = important, 5 = very important |                     |                                      |
| <b>Product or service</b>   | <b>Average mark</b> | <b>% Important or Very Important</b> |
| Banking and financial services  | 4.36                | 86                                   |
| Pharmaceutical and beauty products  | 4.2                 | 78                                   |
| Consumer electronics — digital cameras and printers, PDAs, MP3 players  | 3.98                | 73                                   |
| Business equipment — photocopiers, printers, fax machines, scanners   | 3.9                 | 71                                   |
| Home entertainment — televisions, video and DVD players, radios   | 3.9                 | 71                                   |
| Computer hardware and software including laptops  | 3.9                 | 71                                   |
| White goods — refrigerators, washing machines, dishwashers, microwave ovens   | 3.87                | 69                                   |
| Automotives — cars, motorcycles   | 3.82                | 66                                   |
| Mobile phones   | 3.77                | 66                                   |
| Household electrical products — kettles, toasters, hair dryers, fans  | 3.74                | 66                                   |
| Food and beverages  | 3.74                | 63                                   |
| Household products  | 3.61                | 59                                   |
| Computer supplies — ink and laser cartridges, paper, data storage products  | 3.6                 | 59                                   |
| Travel and holidays   | 3.53                | 56                                   |
| Hotels and restaurants  | 3.47                | 54                                   |
| Leisure and entertainment activities  | 3.39                | 49                                   |
| Mail-order clothing   | 3.25                | 46                                   |
| Sports and exercise equipment   | 3.19                | 42                                   |

Osservando i dati della ricerca, si nota che settori come quello finanziario e medico sono quelli per i quali il pubblico più facilmente si aspetta che le informazioni vengano comunicate nella lingua del paese in cui si vendono i prodotti. Anche per prodotti più sofisticati e con caratteristiche tecniche più complesse la percentuale è alta. I settori con la percentuale più bassa sono quelli dello sport e delle attrezzature per praticarlo. D'altronde, sottolinea giustamente l'autore, basta pensare al tipo di prodotti in questione e si capisce la ragione di questi risultati. È sicuramente più pratico leggere le istruzioni e informazioni su un telefonino nella propria lingua mentre per quello che riguarda un attrezzo sportivo, un pallone per esempio o una racchetta, questa necessità diminuisce parecchio.

La seconda tabella invece illustra l'aspettativa dei consumatori di varie regioni o aree linguistiche di ricevere le informazioni sui vari prodotti nella propria lingua madre.

Come si può facilmente notare, anche prendendo in considerazione solo la media di tutti gli intervistati delle aree linguistiche, l'81% pensa che se una società vuole vendere qualcosa deve "rivolgersi" ai consumatori nella lingua madre di questi ultimi. Questo è ancora più evidente per esempio per aree come quella asiatica, di grande interesse ormai per tutte le aziende.

Di solito quando si parla di localizzazione ci si riferisce principalmente a prodotti software e siti web. In realtà è già localizzazione anche la traduzione di stringhe di un macchinario industriale o di un manuale di istruzione (magari impaginato con un programma di grafica). Dal punto vista pratico il primo passo della localizzazione è l'internazionalizzazione che in pratica significa partire da file, per esempio, che permettano la gestione multilingua. Un primo esempio pratico di internazionalizzazione è l'assegnazione di font opentype nei documenti da tradurre. Infatti, uno dei problemi più frequenti in fase di localizzazione è sostituire caratteri che non possono essere supportati nel passaggio da una lingua all'altra, mentre tali font permettono di mantenere lo stesso carattere in pratica in qualsiasi lingua. Il secondo esempio pratico è la verifica che il campo ove deve essere inserito del testo abbia uno spazio variabile. Infatti ogni lingua ha un differente sviluppo: ci sono lingue che occupano più o meno spazio. Un chiaro esempio: lo stesso concetto verrà espresso in lingua inglese occupando sicuramente uno spazio inferiore rispetto alla lingua italiana. Se i campi dove inserire il testo hanno spazi fissi, molto probabilmente l'unico modo per esprimere lo stesso messaggio in altre lingue più "prolisse" sarà quello di inserire delle abbreviazioni. È una delle soluzioni che spesso viene adottata per risolvere questa problematica, ma esiste il forte rischio che alla fine il messaggio risulti quasi incomprensibile. Di solito quindi è consigliabile partire da file già adattati al processo di localizzazione.

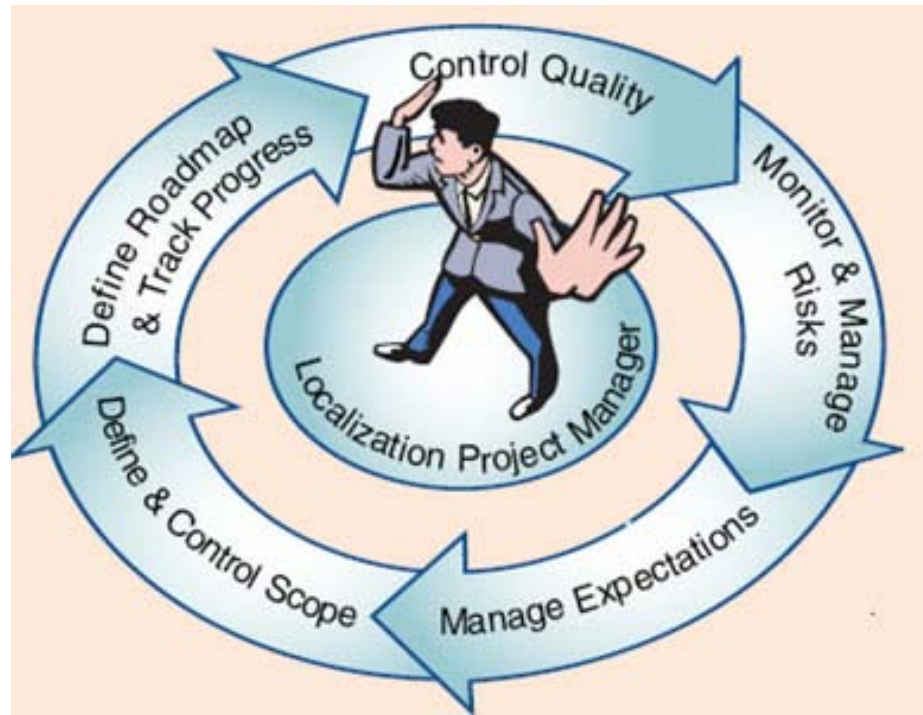
La localizzazione significa appunto adattare alle realtà locali il prodotto o testo. Sono necessarie conoscenze linguistiche e dell'argomento, ma non solo. In questi progetti si gestiscono diversi tipi di programmi e ambienti. Darò una breve panoramica sia della

localizzazione software/siti web che di quella che coinvolge anche attività di grafica o Desktop Publishing in ambiente MAC o Windows. Per gestire bene tutti questi passaggi è sempre più fondamentale l'utilizzo di strumenti di traduzione assistita (CAT). Il loro scopo è agevolare il più possibile la traduzione e restituire nel modo più semplice e veloce possibile dei file in lingua target pronti per l'uso. La realtà globale da cui la localizzazione nasce ne influenza anche i ritmi che quasi sempre sono rapidissimi per non dire frenetici. Se infatti, non è una novità che un cliente chieda una traduzione in tempi rapidi, la globalizzazione, lo sviluppo di internet, la diffusione dell'utilizzo di posta elettronica e di programmi VoiP, che agevolano la trasmissione delle informazioni, hanno ulteriormente accelerato i tempi anche di questa attività. I tempi poi spesso sono legati al lancio dei prodotti nei vari paesi che certo non vengono stabiliti in base ai tempi del progetto di localizzazione. Al contrario, di solito accade il contrario, una volta più o meno pronto il prodotto e stabilito il lancio in un determinato mercato si richiederà la localizzazione entro tale data. Molto spesso poi non si tratta di un mercato alla volta, ma soprattutto per le multinazionali solitamente il lancio avviene in più paesi contemporaneamente.

Il numero di soggetti coinvolti in un progetto di localizzazione è variabile. Sicuramente è necessario un traduttore o un team di traduttori. Programmatori o web designer si occuperanno di reimportare il testo tradotto. Poi servirà l'attività di uno o più revisori per verificare l'aspetto linguistico. Infine sono necessari delle persone che si occupano del testing ossia del funzionamento del programma con la nuova interfaccia. Possono essere anche impiegati dei grafici che si occupino dell'impaginazione in lingua di documentazione collegata al progetto (confezioni, scatole, manuali, ecc...). Non sempre il supporto di tutti questi collaboratori è necessario.

Sicuramente invece una delle figure imprescindibili per questa attività è il Project Manager che segue il progetto dall'inizio alla fine con un ruolo di gestione operativa. È il responsabile unico della valutazione, pianificazione e realizzazione di un progetto. I compiti che deve svolgere un Project Manager per il successo del progetto sono operativi, cioè legati alle metodologie, agli strumenti e alle tecniche di lavoro per la realizzazione del progetto e relazionali, cioè concernenti le dinamiche interpersonali e di comunicazione. La formazione del Project Manager richiede, oltre che un'esperienza sul campo, competenze linguistiche, oltre ad una forte capacità di problem solving, spiccate caratteristiche di leadership ed grandi doti comunicative.

Willem Stoeller, nel 2004 vicepresidente di Welocalize, firma l'articolo "The Hub of the Wheel" ed esamina la figura del Project Manager dei progetti di localizzazione. In prima pagina compare quest'immagine che riassume bene il contenuto dell'articolo, ma soprattutto rende l'idea della realtà del Project Manager.



Il PM stabilisce l'iter del progetto, il calendario e decide come allocare le risorse economiche a disposizione, però non ha carta bianca su tutto . Molto spesso dovrà decidere i vari passaggi da seguire in base a circostanze ambientali, ordini del cliente e disponibilità di collaboratori (traduttori, eventuali revisori, grafici). Soprattutto per quanto riguarda il budget, il PM deve sostanzialmente far quadrare i conti , operando delle scelte sulla base delle condizioni economiche impartite dal cliente. Inoltre il PM mantiene i contatti con tutte le risorse umane coinvolte: è il punto di riferimento di tutte le figure professionali che collaborano al progetto. Dote quindi fondamentale è quella di riportare in maniera rapida e completa le informazioni da una persona all'altra. La risposta del cliente a un dubbio di traduzione di un singolo traduttore può essere molto utile anche per gli altri traduttori. La segnalazione di un grafico che alcune parti di testo non possono essere esportate in formato editabile può per esempio rendere necessaria la sostituzione del file da far tradurre e cambiare radicalmente tutto il processo di localizzazione, le sue tempistiche e i costi. Oltre alla capacità di ascoltare è importante quindi essere rapidi nel reagire ai cambiamenti e prevedere il più possibile i problemi e gli ostacoli. Il primo passo è un'analisi seria e critica del progetto che va affrontata inizialmente. L'analisi e la verifica di tutti i passaggi è necessaria per evitare brutte sorprese in fase finale. Per esperienza, più tempo si dedica all'inizio e durante il progetto e meno lo si dovrà spendere alla fine. Un'altra caratteristica che valuto sia impostante per questa figura professionale è la flessibilità: un termine ormai molto in voga e che, come molti miei coetanei, suscita in me qualche perplessità. In questo caso però lo intendo come capacità di adattamento, elasticità mentale che permetta di adattarsi alle varie situazioni, alle persone con cui si deve interagire e alle caratteristiche del progetto.

Per riassumere i principali compiti del project manager sono:

- pianificazione del progetto e di tutti suoi passaggi,
- organizzazione efficiente ed efficace delle risorse umane a disposizione,
- favorire la comunicazione e l'affiatamento del team di progetto,
- distribuzione delle risorse sulle attività e monitoraggio del loro svolgimento, spesso riportando al cliente o ai collaboratori commerciali lo stato di avanzamento dei lavori e le stime di conclusione, anticipando eventuali esigenze di revisioni contrattuali, e/o decidendo altre azioni da intraprendere
- prendere tutte le iniziative volte a prevenire i rischi,
- mantenere i contatti con gli utenti di riferimento e gli utenti finali pianificandone il coinvolgimento nelle varie attività del progetto,
- produrre la documentazione di sua competenza e supervisionare quella prodotta dal team di progetto,
- controllare la qualità dei prodotti parziali ed assicurarsi che gli standard di qualità adottati siano rispettati,
- provvedere alla contabilizzazione delle risorse per conto della sua azienda di appartenenza (il fornitore),
- dopo la chiusura del progetto, provvedere alle attività di riepilogo,
- avere sempre un'attenzione particolare al miglioramento dei processi produttivi del progetto.

A volte, soprattutto quando un progetto si avvicina alla conclusione, la tensione tende spesso a calare, e può capitare che i membri del gruppo a volte diminuiscono i ritmi del loro sforzo nell'affrontare il progetto. Anche in questa eventualità, il Project Manager ha un ruolo strategico determinante, provvedendo ad incoraggiare il team a rimanere concentrato sul perfezionamento del progetto. In questa tesi mi occuperò di fornire una panoramica delle principali attività quotidiane di un PM.

Nella descrizione delle attività verrà prestata attenzione anche ad alcuni degli strumenti più importanti che vengono impiegati in un progetto di localizzazione che il PM deve saper utilizzare ad esempio i CAT.

Verranno anche illustrati esempi pratici (guida di stile e consigli per una buona localizzazione) su alcuni dei punti fondamentali che il PM deve affrontare per garantire un prodotto di qualità.

Successivamente concentrerò l'attenzione sull'interrelazione con l'attività di grafica, spesso prevista in questi progetti.

Il processo di lavoro del PM verrà esaminato analiticamente in tutti i suoi passaggi: dall'apertura alla chiusura del progetto, comprese le attività amministrative del PM. Verranno anche descritte le metodologie di lavoro seguite da me quotidianamente che, basandosi su norme UNI e ISO, risultano essere le fondamenta di un sistema di lavoro di qualità.

# La localizzazione software e dei siti

---

La localizzazione di un software è il processo di adattamento di un applicativo ad uno specifico mercato internazionale. La cosa migliore ovviamente è quella di affiancare il cliente già nelle prime fasi del progetto. Questo permette lo sviluppo contemporaneo di prodotti multilingue in tempi estremamente ridotti.

Oltre alla mera traduzione, in questi progetti, è spesso necessario il ridimensionamento dei box e altri tipi di interventi che permetteranno un funzionamento e una visualizzazione corretti del programma o del sito.

È quasi sempre necessario prestare attenzione alla localizzazione dei formati data, ora, valuta, unità di misura, indirizzi. Inoltre, spesso, si rendono indispensabili attività specifiche per verificare ad esempio la conformità fra testi dell'interfaccia, help online, messaggi e documentazione e della pagina del sito. A volte è necessaria anche una verifica funzionale (font, debugging e testing).

## **AVVIAMENTO PROGETTO**

I file che vengono tradotti in questo tipo di localizzazioni possono essere di tutti i formati: file di xls, htm, xml, file rc, txt e capita anche che vengano forniti direttamente file bilingui ad esempio ttx uncleaned di trados che il traduttore deve “ripassare” con trados. Il file ttx bilingue permette sempre di vedere sia il testo originale sia quello tradotto. In questi casi spesso viene richiesto di consegnare il file in questo formato, perché così è più facile revisionare il testo.

Una volta corretto o approvato il file viene pulito (cleanup) e ritorna nel suo formato originale. L'attività di cleanup permette anche l'aggiornamento della memoria di traduzione. Altri tipi di file possono essere quelli in formato .bmp, cur, .dlg, dll, .ico, .inf, .mc, .mnu, .rc, .reg, .res (tutti localizzabili).

Vi possono essere ovviamente formati non localizzabili che sono ancora più ostici da gestire .clw, .aps, .bat, .cpp, e altri ancora. La piattaforma su cui gira il software: Windows, Linux o MAC influenza il tipo di file da gestire e le attività per localizzarlo.

Per quanto riguarda la traduzione di siti e materiale simile di solito si parla di html e xml. Questi file e la maggior parte dei documenti inviati possono essere tradotti con sistemi CAT, anche se alcuni file necessitano di conversioni particolari per essere tradotti con un sistema CAT.

Senza volermi dilungare troppo nell'analizzare ogni singolo formato, riporto solo un esempio pratico sulla gestione dei file rc. I file rc sono quelli di risorsa script e sono molto comuni nelle localizzazione.

Attraverso una procedura di conversione i cui passaggi sono chiaramente spiegati nell'help di Trados sotto la voce "Preparing:Windows RC files for translation", è possibile con poche operazioni convertire il file rc in rtf. E' indispensabile che sia presente nel computer l'apposita macro (tw4winPrepareRC). Il file ottenuto inoltre ha il pregio di mantenere sovrascrivibile il solo testo da tradurre e al contempo di proteggere tutti i codici da non manomettere. I tag esterni, che riguardano la struttura del documento, appariranno in grigio, i tag interni, riguardanti alla formattazione, saranno invece in rosso e potranno essere spostati, cancellati o aggiunti. Eseguita la traduzione e pulito il file è possibile eseguire la procedura all'inverso e riconvertire il file rtf in formato rc. Inoltre, a volte, può rendersi necessaria la localizzazione di file in formato Avi, Breeze, Flash ecc., visualizzabili nel browser di ogni PC, che consentono a chiunque di accedere istantaneamente alla formazione online, il marketing, le vendite e le conferenze Web. Tali formati distribuiscono globalmente le informazioni, ma diventano dei potenti sistemi di comunicazione solo se compresi da un pubblico eterogeneo, culturalmente e linguisticamente differente. In questi casi sono necessari servizi tecnici, come la traduzione e localizzazione di presentazioni e filmati in formato Macromedia Breeze; Macromedia Flash e Swish e l'elaborazione di tutti i principali formati grafici (bitmap e vettoriali), formati audio (WAVE, MP3, MIDI AIFF, ecc.) e formati video (AVI, MPEG, Flash, ecc) e servizi multilingua come il doppiaggio, commenti fuori campo, sottotitolaggio. Inoltre tutti gli elementi a corredo di un software o di un prodotto (packaging, brochure, etichette, manuali...) sono di solito in programmi di grafica e necessitano attività DTP. Ecco un elenco di possibili componenti di un pacchetto di localizzazione per un software internet:

- File risorsa e script
- File di testo e stringhe di dialogo e comandi
- Graphics (immagini editabili e non editabili, come GIF, JPEG...)
- File binari eseguibili...
- Elementi Java o Flash
- File di help
- Eventuali risorse audio, video. Per queste è necessario a volte estrarre il contenuto in formato editabile e organizzare attività di doppiaggio.
- Manuali e guide rapide
- Licenze e file ReadMe
- Brochure
- Packaging, etichette CD

Stringhe e comandi e box di immagini sono i primi elementi della localizzazione. Se quindi un cliente necessita della localizzazione delle brochure, del packaging e dei manuali vanno richieste le immagini delle schermate localizzate e ancora meglio di un glossario per i comandi.

In fase preliminare vanno subito chiariti alcuni punti pratici e generici col cliente, oltre al budget a disposizione e la data di consegna finale.

Innanzitutto è bene assicurarsi col cliente che i file che verranno inviati siano internazionalizzati e localizzabili. Come ho spiegato precedentemente non tutti i file sono facilmente gestibili. Per fare un esempio pratico i file devono poter supportare i caratteri accentati delle lingue in cui si vuole localizzare il prodotto. Devono anche avere degli spazi disponibili vuoti da occupare. L'ingombro dello stesso messaggio cambia se lo si esprime in una lingua piuttosto che in un'altra. Questo serve ad evitare malintesi: è spiacevole ritrovarsi a metà progetto a dover segnalare che è impossibile eseguire una parte del lavoro per problemi tecnici. Inoltre, scoprendolo all'inizio si dà la possibilità eventualmente di modificare i file.

Le informazioni necessarie al Project Manager possono essere elencate in quattro punti principali.

Il primo riguarda ovviamente le attività e i servizi richiesti.

Il secondo è una panoramica generale del progetto:

- Lingua di partenza e lingua/e di arrivo
- Elenco dei componenti da localizzare
- Numero di file
- Conteggio delle parole da localizzare
- Numero di pagine soggette ad attività grafica (DTP)

Il terzo è il calendario del progetto: sia come consegna finale, che come consegne intermedie. Il calendario deve scadenzare tutte le attività del progetto, compresi ovviamente i tempi per revisioni e correzioni.

Il quarto riguarda i controlli qualità. Nella sua guida Muzii (2005: 6) si riferisce a testing e verifiche che però io non ho mai seguito e di cui non mi occuperò.

Oltre a un'analisi tecnica dei file a inizio progetto, come ho avuto modo di dire, è fondamentale chiarire alcuni punti qualitativi col cliente. La prima cosa che il cliente dovrebbe fare presente, e che nel caso non venga data deve essere sollecitata dal PM, è una spiegazione chiara del prodotto oggetto della traduzione. Sembra banale, eppure è importante che il traduttore abbia chiaro che cosa ha davanti e, a volte, capita vengano inviati testi senza dare la minima informazione al riguardo. Questo è molto negativo ai fini della qualità in ogni caso, ma è soprattutto pericoloso nel caso di una stringa di testo quando una frase o di un messaggio resta avulso da un contesto. Aggiungo che quasi sempre per questi testi ormai si parte dalla lingua inglese, ma il problema è che non sempre si tratta di inglese lingua madre. Ci si trova molto spesso di fronte a messaggi tradotti parola per parola in inglese ed è quindi bene anche cercare di approfondire e venire a conoscenza della reale origine dei testi e capire da dove nascono.

Comunque questa non è la regola. Anzi nel caso dei software di solito si parte da incontri e briefing preliminari e si ha a disposizione materiale di riferimento. Anche il

materiale di riferimento va valutato così come va valutata l'utilità di una memoria di traduzione.

Si tratta di vere e proprie armi a doppio taglio. Se è un risparmio di tempo enorme avere già la traduzione giusta di un segmento ripetuto centinaia di volte in un testo è una perdita di tempo inimmaginabile trovarsi a correggere alla fine quella stringa perché si è scoperto che c'è un errore. Ricordiamoci che spesso parliamo di file che sono in formati in cui un semplice "trova e sostituisci" non è praticabile o se lo è ha dei ritmi così rallentati che vale piuttosto la pena magari rifare tutto da capo.

Nei casi poi di localizzazione legata alle grandi realtà dell'informatica ci sono guide di stile e glossari condivisi per settori specifici. Col cliente in fase preliminare si chiarisce già come si vuole procedere: se intende investire e quanto e se ci sarà tempo a disposizione per una revisione e/o testing oppure no. Il testing nel caso dei software è proprio una simulazione finale di funzionamento dei file e chiaramente svolge anche l'ultima prova del fuoco per la traduzione. Nel caso dei comandi, dei box coi messaggi durante la simulazione di utilizzo risulterà lampante qualsiasi errore o traduzione da sistemare. Il progetto per la società di traduzione può escludere la revisione e/o il testing per accordo contrattuale con il cliente ma, questo non significa affatto che ciò non avverrà, semplicemente verrà effettuato su responsabilità del cliente (molto probabilmente in maniera interna). La mia esperienza con grandi realtà dell'informatica/web è che spesso tendono poi a smembrare il progetto su più realtà ognuna responsabile di un singolo passaggio. Se da un certo punto di vista questo arricchisce il team che lavora su un progetto unico, dall'altro il ruolo dei briefing, conference call, guide di stile e glossari diventa fondamentale e richiede più tempo di quanto magari non si dedichi nelle attività operative. Personalmente trovo inoltre molto rischioso questo modo di impostare l'attività e credo che il fatto che oggi stia prendano piede dipenda dal desiderio di "esternalizzare" le attività per ragioni economiche.

La revisione può prevedere anche una revisione, almeno di parte dei testi, da parte di uno specialista legale. In particolare quest'attività è richiesta per le licenze dei software e anche per alcune note da inserire sulle scatole del prodotto. In generale le informazioni almeno per il mercato europeo non si discostano più di tanto da un paese all'altro.

Nel testo "Translation is not enough. Considerations for global Internet development", di John Harris e Ryan McCormack (2000: 40), si evidenziano l'importanza di analizzare bene alcuni aspetti legali nei progetti di localizzazioni come la giurisdizione, la tassazione e il pagamento.

## **I CAT**

I programmi di traduzione assistita (programmi CAT - Computer Assisted Translation) servono fundamentalmente a non tradurre due volte lo stesso segmento di testo.

L'utilità di questi programmi si riscontra soprattutto nei testi tecnici (manualistica, brochure, cataloghi di prodotti). Molto spesso i manuali riguardano nuove versioni o modelli di prodotti già esistenti e per i quali sono già stati scritti (e tradotti) manuali, istruzioni, ecc...

Raramente, infatti, all'uscita di un nuovo prodotto si decide di riscrivere ex-novo le brochure che lo descrivono, i manuali tecnici e tutto il materiale senza riutilizzare, almeno in parte, il materiale già esistente, realizzato per un precedente modello.

Da un modello all'altro ci sono quasi sempre differenze nelle caratteristiche del prodotto, ma molto spesso le varianti siano circoscritte solo ad alcune opzioni o valori. In questi casi, l'utilizzo di un programma di traduzione assistita è una vera manna (vedi Case History)!

I prodotti sono lanciati sempre più spesso istantaneamente e anche per questo motivo l'attività di traduzione deve essere sempre più immediata. L'utilizzo di un CAT permette di aumentare la velocità di esecuzione delle traduzioni. Nel caso di file di grafica ne accelera anche il processo di impaginazione, eliminando operazioni superflue e rendendo automatici processi che altrimenti dovrebbero essere fatti e rifatti manualmente. In altre parole parafrasando una brochure che pubblicizza uno di questi CAT "accelera il time-to-market".

Inoltre il CAT garantisce una maggiore qualità e uniformità dei contenuti secondo i criteri di qualità del cliente e ne agevola anche la conformità secondo requisiti legali. I vantaggi economici e il risparmio di tempo sono notevoli. Inoltre l'utilizzo di questi programmi permette la gestione di file esportati da programmi di grafica e in altri programmi che non consentono una gestione "semplice" come quella di Word (ad es. i file XML, HTML e i file rc...).

Presento ora una tabella che elenca alcuni dei principali CAT in uso oggi e ne riassume le principali caratteristiche.

| CAT  | Possibilità esportazione memoria | Gestione Terminologia e glossari | Editor   | Possibilità allineamento |
|--|----------------------------------|----------------------------------|--|--------------------------|
| <b>WORDEFAST</b><br><a href="http://www.wordfast.net">www.wordfast.net</a>           | Tmx                              | sì                               | integrato completamente in MS Word                 | Sì                       |
| <b>DEJAVU</b><br><a href="http://www.atril.com">www.atril.com</a>                    | Txt, Access, Excel, Tmx, ecc     | Multilingue, Lexicon             | Editor proprio                                     | Sì                       |
| <b>TRANSIT</b><br><a href="http://www.star-solutions.net">www.star-solutions.net</a> | Tmx                              | Multilingue, TermStar            | Editor proprio                                     | Sì                       |
| <b>TRADOS</b><br><a href="http://www.trados.com">www.trados.com</a>                  | Tmx,txt                          | Multilingue, MultiTerm           | Word; per file taggati (tipo html, ...): Tageditor | Sì                       |
| <b>ACROSS</b><br><a href="http://www.Across.de">www.Across.de</a>                    | Tmx                              | Multilingue, CrosseTerm          | Editor proprio                                     | Sì                       |

Tutti questi programmi CAT presentano alcuni elementi in comune che la tabella evidenzia. Tutti i CAT hanno sostanzialmente tre ambienti o applicazioni principali. La prima applicazione, che possiamo definire quella principale, è la Memoria di traduzione o banca dati (nel caso di Trados viene chiamata appunto Workbench).



(schermata di Workbench)

La Memoria di traduzione memorizza tutti i segmenti di testo e le relative traduzioni. Si può partire da una memoria vuota. In questo caso, in particolare, sarà possibile semplicemente memorizzare tutti i segmenti del testo durante la traduzione e, a mano a mano che si procede, le traduzioni effettuate verranno riproposte se s'incontreranno dei testi che si ripetono. La memoria di traduzione raggruppa coppie di segmenti in due lingue. Un segmento corrisponde a una porzione di testo. Spesso il segmento coincide con quella che in grammatica viene definita proposizione, ma non sempre.

La natura di un segmento dipende essenzialmente dal tipo di testo (per una lista, ad esempio, il segmento coinciderà con l'elemento della lista) e molto spesso è influenzata dalla punteggiatura e dalla formattazione del testo (in particolare dagli a capo).

Le unità di traduzione corrispondono alle coppie di segmenti. Lo scopo di Trados come di tutti i programmi di traduzione assistita è di recuperare le unità di traduzione già esistenti da utilizzare durante la traduzione di nuovi testi.

Si può anche importare una memoria precedentemente creata al fine di recuperare un maggior numero di segmenti di testo uguali. Come si nota infatti nella tabella tutti i CAT hanno la possibilità di esportare. Tra l'altro col passare del tempo si sta cercando di rendere compatibili i formati di esportazione. Infatti, si vede sempre nella tabella che tutti i CAT presi in esame consentono di esportare in formato tmx.

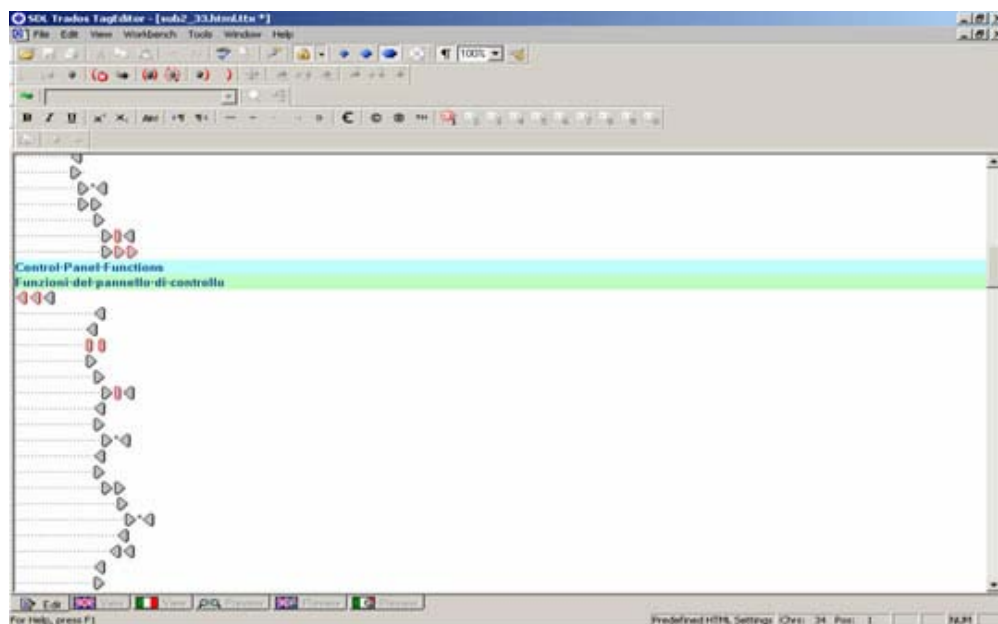
Le memorie di traduzione dunque possono proporre delle traduzioni già eseguite in passato. Sia chiaro infatti che non si tratta di programmi di traduzione automatica né corrispondono a un dizionario predefinito che si può consultare. I CAT prevedono sempre la verifica del traduttore. Per questo motivo di solito le tariffe dei traduttori vengono suddivise in fasce. I termini o segmenti nuovi vengono pagati al 100%, una serie di segmenti termini che invece presentano una somiglianza con segmenti precedentemente tradotti (un recupero di traduzione dal 50% al 99%) viene di solito pagato dal 50% al 60% della tariffa a parola, le repetitions e i 100%, ossia i segmenti o i termini che si ripetono all'interno del testo e quelli che sono identici a quelli tradotti in passato vengono pagati al 30% della tariffa a parola. Solo nel caso in cui si è veramente certi della affidabilità della memoria si concorda di non pagare le ripetizioni in quanto il traduttore non le deve nemmeno guardare.

Oltre all'importazione di memorie di traduzione usate precedentemente, è possibile creare delle memorie attraverso l'allineamento di testi. L'allineamento è possibile quando si dispone di uno o più testi originali e di quelli corrispondenti tradotti.

Questa è la seconda applicazione che praticamente tutti i CAT hanno in comune. La terza applicazione in comune con tutti i CAT è quella relativa alla gestione della terminologia e dei glossari. Tutti i CAT presi in esame offrono quest'opportunità. Molto spesso, come per esempio nel caso di MultiTerm di Trados, queste applicazioni possono gestire più lingue. Si possono anche personalizzare i campi che descrivono il termine. I campi non sono predefiniti questo rende la gestione del Termbase estremamente duttile e personalizzabile. È possibile aggiungere quindi qualsiasi elemento si ritenga utile dalla definizione, sino a eventuali immagini.

Oltre a questi aspetti legati all'attività della traduzione i CAT vengono impiegati molto spesso perché permettono la gestione di file in formati diversi da quelli del pacchetto Office di Windows. Molto spesso, infatti, i CAT utilizzano degli Editor propri. Nel caso di Trados ad esempio è possibile si tradurre in ambiente Word oppure è possibile a gestire i file in TagEditor. Questo è un editor molto potente per

file taggati appartenenti a programmi Microsoft Office e di (desktop publishing) DTP.



(esempio di file html aperto con TagEditor: in blu il segmento source e in verde quello target con la traduzione).

TagEditor agevola la traduzione del testo presente in file scritti in un linguaggio codificato come HTML, XML, etc. ma, anche file esportati provenienti da programmi di grafica come InDesign, Quark Xpress, Frame Maker, PageMaker... Questo sicuramente è una delle carte in più che ha reso possibile una diffusione enorme del programma. È anche uno dei motivi per cui nella società in cui lavoro è utilizzato praticamente per quasi tutti i lavori. Utilizzando TagEditor il traduttore lavora solamente sugli elementi testuali lasciando intatte le stringhe di codice che si riferiscono al linguaggio in cui è scritta la pagina (chiamate tag).

TagEditor protegge tutti i tag in modo da evitare di cancellarli o modificarli accidentalmente. Sia i file esportati o estratti da programmi di grafica o di file html contengono, infatti, tag ossia dei codici che dicono “cosa è cosa”. Giusto per dare degli esempi, per quello che riguarda di solito i file esportati da programmi DTP, vi sono di solito presenti tag interni. I tag interni ossia codici che sono all’interno della frase riguardano di solito informazioni sulla semplice formattazione che spesso subisce cambiamenti durante la traduzione. Altri esempi di file interni sono i font da utilizzare, o anche simboli o istruzioni per accenti su caratteri speciali. I file esterni che di solito si trovano tra un paragrafo e l’altro contengono invece informazioni riguardanti proprio le caratteristiche dei paragrafi e gli stili.

TagEditor permette anche due tipi di verifica ortografica: WinterTree o quella analoga di Microsoft Word (è consigliabile la prima). La barra degli strumenti, il menu e i

comandi abbreviati sono gli stessi che si utilizzano quando si traduce un documento in Word e con Trados Workbench. La sua interfaccia plug-in rende facile l'aggiunta di opzioni o comandi nuovi o personalizzati. È possibile personalizzare alcune opzioni e visualizzazioni (per esempio quella dei TAG). È possibile (drag and drop) lavorare direttamente in TagEditor documenti presi da Windows Explorer. Molte funzioni utili e fondamentali come "trova" e "sostituisci", "annulla" sono disponibili. È permessa anche la traduzione di più documenti alla volta. TagEditor è basato sullo standard UNICODE™. In pratica supporta tutte le combinazioni linguistiche che si possono utilizzare con Workbench: tutte le lingue asiatiche, quelle bidirezionali (Arabo ed ebraico), le lingue dell'est, il Greco, l'hindi e le lingue di ceppo indiano. TagEditor e Workbench possono interagire tutti e due con MultiTerm.

Nel caso di Across invece è possibile lavorare solo direttamente con l'editor del programma. I file rtf, txt, html e xml sono completamente supportati, ma è anche possibile la gestione di file INX (formato esportato di InDesign), XTG (formato esportato di Xpress), MSI (windows installer) INI (file di configurazione). I file durante la lavorazione vengono convertiti temporaneamente in formato XML e HTML (per XTG) e a fine traduzione una volta approvati (opzione Check out finale) riconvertiti nel formato originale. Nell'ultima versione ormai è possibile salvare il formattazione, campi, caratteri speciali ecc... A differenza di Trados dove viene agevolata l'attività di impaginazione in Across viene del tutto saltata.

A differenza di un semplice CAT Across punta a integrare tutte le attività gestionali alla base dei progetti di traduzione e gli strumenti per la creazione e gestione delle memorie di traduzione e dei database terminologici all'interno di un unico processo. Tale processo prevede la presenza attiva non solo del PM e del traduttore ma, può anche coinvolgere direttamente il cliente e ovviamente tutta una serie di figure aggiunte di cui può necessitare un progetto (revisore per es.). Gli attori coinvolti possono essere sia interni che esterni. È permessa molta libertà nella creazione del progetto. In Across è possibile fare analisi, inserire già le tempistiche del progetto e delle singole attività che lo compongono, ovviamente chi lo eseguirà e tutte queste cose sono riassunte attraverso report personalizzabili. Ha quindi caratteristiche gestionali assenti negli altri CAT. Ogni singolo utente deve disporre di Across sul proprio PC e attraverso l'ambiente Across il progetto viaggia da una persona all'altra. Il creatore del progetto dispone di una versione particolare del software che prevede anche l'appoggio a un vero e proprio server mentre, per es. una figura che svolge un ruolo temporaneo come il traduttore necessita solo dell'installazione del programma.

Una particolare opzione permette di inserire in maniera automatica le ripetizioni. I progetti possono essere inviati a un singolo utente con una specifica attività (CrossGrid Classic). CrossGrid Extension permette anche di inviare a uno o più utenti singoli passaggi (uno o più di uno).

## **IL PASSAGGIO DI INFORMAZIONI**

Il PM, una volta avviato il progetto, si occupa dello smistamento del materiale ai vari collaboratori, del passaggio del materiale da un'attività a quella successiva. Si interfaccia con tutti i fornitori e con il cliente. Nel caso poi di problemi o più semplicemente di dubbi deve fare in modo di risolverli e nel caso di fare da tramite. L'attività che quindi occupa gran parte della giornata del project manager è la comunicazione tra tutti i soggetti coinvolti nel progetto.

Nel caso delle localizzazioni è auspicabile che il PM invii a ogni fornitore una chiara lettera d'incarico con la descrizione del progetto, nome e numero del progetto (per la fattura), data di consegna dell'attività, conteggio o più semplicemente il compenso per l'attività e le istruzioni da seguire. Come avrò modo poi di spiegare più avanti, nel mio caso, ogni lavoro viene inviato con un modulo ufficiale della società che racchiude proprio tutte queste informazioni.

Il PM, in questi progetti, non può occuparsi ovviamente solo dei fornitori ed è bene che tenga sempre i contatti con il cliente. A seconda del tipo di progetto, dalla sua durata, e del rapporto che si instaura si possono scegliere vari modi per tenere il contatto col cliente. Si può andare dalla semplice telefonata di aggiornamento della situazione, a vere e proprie relazioni scritte periodiche che facciano il punto sull'avanzamento lavori.

## **LA TRADUZIONE E LO STILE NEL PROGETTO DI LOCALIZZAZIONE**

Prendendo spunto da quella che è la mia esperienza di lavoro e dalla consultazione di articoli specializzati e nei testi di Luigi Muzii e di John Harris e Ryan McCormack, già citati, e anche dalla guida "A Practical Guide to Localization", proverò a tracciare delle linee guida per ottenere una buona localizzazione.

Per raggiungere un ottimo risultato, come ho detto, avere un chiaro quadro generale dell'argomento di cui si traduce è il primo punto di partenza e ovviamente anche la qualità del testo in lingua sorgente può influenzare la traduzione. Tra i compiti del PM, nel caso con l'aiuto dei traduttori, è di analizzare bene il testo sorgente e nel caso di fare presente soprattutto eventuali lacune ed errori.

Un altro punto da chiarire è capire bene qual è il pubblico a cui il testo si rivolge. Questa regola vale per ogni testo che si traduce e nella localizzazione diventa ancora più importante visto che si deve adattare il contenuto di un testo a una precisa realtà locale.

La terminologia da utilizzare è un'altra questione da affrontare a inizio progetto. Materiale di riferimento, memorie di traduzione o glossari sono ovviamente la base da cui partire per affrontare questo ostacolo. L'utilizzo poi di CAT durante la traduzione agevolerà anche i traduttori a garantire la massima coerenza nella terminologia utilizzata.

Provo ora a tracciare alcune linee guida generali per la localizzazione da inglese a italiano.

In generale, quasi sempre la lingua sorgente di un progetto di localizzazione è l'inglese. I primi software siti sono nati negli Stati Uniti e nei paesi anglofoni e comunque ormai anche i prodotti che nascono in altri luoghi tendono a essere di madrelingua inglese, anche se, come ho detto, bisogna fare i conti con la qualità della lingua madre.

Tra le prime regole stilistiche da seguire per una localizzazione da inglese a italiano c'è sicuramente quella di cercare di rendere italiana la forma. In inglese di solito i concetti vengono espressi con frasi brevi e pochissime frasi subordinate. Traducendo troppo attaccati al testo, il risultato può suonare un po' come una lista della spesa e comunque avrà il sapore della forma originale che risulterà comunque un po' strano per un italiano.

Inoltre in inglese a volte si usano espressioni molto colloquiali che magari non vanno tradotte letteralmente. L'uso dei pronomi personali va controllato. In inglese davanti a ogni nome o quasi si mette il possessivo (d'altronde è una regola grammaticale) in italiano non c'è quest'obbligo, anzi, si appesantisce il testo.

Molto spesso poi in questi testi ci sono termini che in italiano non vengono tradotti o che il cliente non vuole tradurre. Inutile che mi soffermi sulla mania di importare parole straniere soprattutto in inglese e nel campo per esempio dell'informatica. In ogni caso pur lasciandoli in inglese bisogna stare attenti a scriverli in maniera corretta.

Spesso questi termini in originale sono al plurale e in italiano vengono poi scritti in maniera identica, commettendo un errore. Per questo motivo è bene a volte, stilare un elenco o almeno mettersi d'accordo col cliente su come comportarsi con queste espressioni. Anche il rischio di calchi è notevole e va il più possibile scongiurato, almeno se si vuole ottenere un testo scritto bene.

Il tono può essere più o meno colloquiale. Molto dipende dal testo e dal pubblico a cui ci si rivolge. Ci sono testi che si riferiscono solo a operatori del settore e altri rivolti a un più vasto pubblico. In inglese poi si usa la stessa forma che in italiano può essere resa col Tu, col Voi, con il Lei e a volte anche con l'infinito.

L'infinito è spesso usato per tradurre le istruzioni di un software ed evita spesso di complicarsi la vita, tuttavia basta pensare alla barra degli strumenti di Word e si vede subito che non questa non può essere una regola generale e che quindi è un altro punto su cui chiarirsi col cliente. Nei testi dei siti, poi, ad esempio, magari di società è la società il soggetto principale e questo anche in italiano può essere reso con la terza persona singolare, ma, può anche essere tradotto con la prima persona plurale per cercare di dare l'idea di una grande realtà in cui tutti cooperano insieme.

In inglese poi il soggetto deve essere sempre specificato e non è un grandissimo problema se si ripete molte volte lo stesso termine, in italiano si dovrebbe optare per

cercare di trovare sinonimi e a volte di sottintendere il soggetto.

Molta attenzione poi bisogna prestare ai nomi di prodotti, ecc, coperti da copyright in modo da riportarli in italiano in maniera corretta.

Nella localizzazione di testi che paragonano prodotti con altri simili anche l'uso dei comparativi e dei superlativi può essere un elemento da non sottovalutare. A volte infatti non è permessa la pubblicità comparativa. Anche gli slogan e altre "frasi fatte" possono avere già delle traduzioni ufficiali.

Molto spesso poi ci sono immagini, schermate, videate che non vanno tradotte o magari sono già state localizzate o il cui contenuto ha già una traduzione ufficiale. Anche questo particolare va quindi chiesto al cliente. A volte poi, si può anche decidere di procedere con una proposta di traduzione di questi testi che il cliente verificherà e che dopo sua approvazione permetterà di localizzare videate e schermate. Un altro elemento che si può verificare è l'uso dei trattini che, per esempio, in inglese sono più frequenti che in italiano.

Ricordarsi sempre poi di verificare poi a fine traduzione l'uso delle preposizioni. Banale ma, molto spesso, anche leggendo testi su internet, s'incontrano preposizioni usate in maniera errata.

Anche l'uso delle parentesi e degli spazi a volte può cambiare da lingua a lingua. Le cifre e in particolare la scrittura delle migliaia e dei numeri decimali. Punteggiatura, uso delle virgolette, delle maiuscole, delle parentesi, ecc. sono altri elementi da curare.

Abbreviazioni e acronimi vanno sempre verificati in modo da tradurli correttamente. Infatti, possono cambiare leggermente da una lingua all'altra e, per esempio, in inglese vengono quasi sempre scritti con il punto dopo ogni lettera in italiano invece si tende a scrivere le sigle senza punti e a leggere come una parola unica:

U.S.

USA

Anche la trasposizione delle date, dei mesi e dei giorni e delle ore per esempio va eseguita con attenzione.

Così come nel caso delle unità di misura bisogna verificare la compatibilità dei dati, indicare una misura in pollici non ha quasi mai senso in italiano a meno che non si parli di uno schermo. Nel caso in cui si concordi poi di convertire le cifre è bene stabilire bene l'unità di conversione e per esempio in alcuni casi è utile stabilire fino a quale decimale riportare la conversione. Parlando di cifre ricordarsi che la virgola in inglese serve per indicare le migliaia e il punto i decimali: esattamente il contrario dell'italiano.

## **SELEZIONE DELLE RISORSE**

La selezione dei traduttori da coinvolgere è un altro momento molto importante. Sebbene credo venga subito in mente di come ci si possa sbizzarrire a trovare il traduttore adatto per ciascun testo devo segnalare che è forse l'attività dove incontro maggiori vincoli. Infatti, la scelta è severamente dettata da alcuni fattori che il Project Manager non può ignorare: il budget a disposizione e la data di consegna. Raramente si ha mano libera su tutti e due. Si può considerare fortunato un progetto che lasci mano libera su uno di questi due elementi. Il terzo criterio di scelta è ovviamente l'argomento del documento da tradurre. Il programma gestionale (vedi capitolo 4) che utilizziamo in Soget permette di effettuare la ricerca di traduttori qualificati (e monitorati) per combinazione linguistica, specializzazione e tariffa. Questo ci agevola molto nell'individuazione rapida del traduttore adatto da coinvolgere con il quale non sarà necessario intraprendere una trattativa lunga visto che quasi tutto è già concordato. Basterà solo avere la conferma che possa eseguire il lavoro nei tempi indicati.

# Desktop publishing - dtp

---

I progetti di localizzazione possono comprendere anche attività di impaginazione grafica. Questa attività viene più comunemente definita come Desktop publishing (DTP). L'impaginazione avviene in ambiente MAC o PC. I programmi più usati sono QuarkXPress, Adobe InDesign, Adobe PageMaker, ecc. Questa attività può anche essere richiesta singolarmente dal cliente cioè scollegata dal resto del progetto di localizzazione. È un'attività molto complessa. È quindi anche per questo motivi che la tratto in maniera distinta rispetto al progetto di localizzazione.

## **AVVIAMENTO PROGETTI DTP**

Nei lavori che comportano attività di grafica sia con programmi DTP che con programmi più semplici come Word o Powerpoint vale sempre la solita regola: prima di tutto analizzare bene il materiale. In fase di avviamento lavoro o, meglio ancora, nel momento in cui si è in fase di preventivo, è opportuno verificare i file e ricevere tutte le informazioni riguardo al lavoro e al prodotto finale che il cliente richiede. È necessario anche accordarsi su che tipo di file il cliente desidera ricevere alla fine. Infatti, in alcuni casi, il cliente può per esempio segnalare che vuole ricevere "solo" un pdf in alta risoluzione per la stampa. In questi casi vanno sempre richiesti eventuali font mancanti e le immagini contenute nel file.

Nella grafica, come nell'informatica, lo stesso risultato può essere ottenuto attraverso vie diverse. L'analisi iniziale serve proprio a individuare quale sia la strada migliore in termini di tempi e costi per raggiungere l'obiettivo.

Nel caso in cui i file siano in un programma DTP sono sempre necessarie una serie di informazioni: piattaforma operativa del programma, tipo di programma e versione, tipo di file target e ovviamente la lingua in cui si deve impaginare il testo. Lingua e tipo di programma influenzano enormemente la lavorazione. Ci sono programmi che permettono esportazioni e reimportazioni semplici e altre meno. Anche le lingue da gestire influenzano molto i passaggi del lavoro. Le lavorazioni nelle lingue occidentali non comportano particolari problemi, ma impaginare file in lingua russa o dell'est, in arabo o in lingue asiatiche per esempio cambia del tutto la lavorazione dei file.

Soprattutto per i progetti su programmi DTP è bene farsi consegnare i file nel modo più sicuro possibile soprattutto se su piattaforma MAC. Se i file vengono inviati attraverso la posta elettronica è bene che siano in formato compresso (.zip, per esempio, o sit per MAC) per evitare che vengano danneggiati. Nel caso di file per MAC bisogna anche evitare che questi passino da ambiente PC. Questi file, infatti, sono molto delicati e tendono a corrompersi facilmente.

Un altro buon consiglio è quello di verificare se il cliente utilizza una versione localizzata del programma (x es. Xpress, che prevede il trattamento delle lingue orientali solo in versioni localizzate).

Per velocizzare la lavorazione e garantire il miglior prodotto possibile è bene utilizzare le risorse più aggiornate, sempre compatibilmente con le esigenze del cliente.

Verificare sempre che il programma supporti la lingua in cui il cliente ha chiesto la traduzione e l'iter di lavorazione di cui necessitano. Se, per problematiche linguistiche, il PM chiede spesso il supporto del traduttore, per quelle tecniche di grafica richiederà l'aiuto di un grafico. Nel caso del Desktop publishing "finora forma e contenuto dovevano essere vincolati in modo statico e indissolubile secondo il concetto WYSIWYG ( What You See Is What You Get)". Ma i cambiamenti sono continui e molto rapidi e questo concetto si sta abbandonando sempre di più. Infatti, la strada più veloce che si prende per realizzare documentazione multilingue è quella di creare un file e rendere possibile la sola esportazione del testo. La gestione del testo è così svincolata dal suo contesto originale e più veloce, anche la reimpaginazione è molto più veloce. Inoltre si cerca sempre più compatibilità tra programmi e anche piattaforme diverse (InDesign). Sempre più spesso è possibile attraverso l'utilizzo di filtri, patch ecc... l'estrazione e la reimportazione automatica del testo.

### **PANORAMICA PROGRAMMI**

La seguente tabella illustra i principali programmi DTP e ne riassume le principali caratteristiche.

| <b>Programma</b>          | <b>Descrizione</b>   | <b>Esportazione e gestione lingue</b>   |
|---------------------------|--|---|
| <b>ADOBE<br/>INDESIGN</b> | Principalmente rivolto a fotocompositori, impaginatori specializzati, creativi e addetti alla pre-stampa per ottenere documenti con progettazione layout di alto livello con molti elementi grafici ad es. giornali, brochure, packaging, cataloghi, pubblicità e libri. | Esportazione possibile in una rappresentazione di XML indicata come .inx.<br>La versione CS è particolarmente indicata per la creazione di documentazione multilingua. È possibile esportare in Adobe PDF, XML, SVG, HTML, EPS e file per la stampa. La versione Internazionale consente la gestione diretta delle principali lingue occidentali. E' disponibile una versione per le lingue Medio orientali e Giapponese. |
| <b>PAGEMAKER</b>          | Rivolto all'editoria professionale. Page Maker viene consigliato per la creazione di documenti di  | Esporta in: Adobe PDF, HTML e file per la stampa. La versione Internazionale consente la  |

|                     |  |  |
|---------------------|--|--|
|                     | qualità professionale quali newsletter, brochure, carta intestata, annuari, poster e flyer.  | gestione diretta delle principali lingue occidentali. E' disponibile una versione Giapponese.  |
| <b>FRAMEMAKER</b>   | Principalmente adatto per la produzione di manuali tecnici e documenti aziendali con contenuti altamente organizzati, indicizzati e strutturati, documentazioni multi piattaforma,   | Esporta in: Adobe PDF, HTML, XML, SGML, MIF e RTF. La versione Internazionale consente la gestione diretta delle principali lingue occidentali. E' disponibile una versione Giapponese.  |
| <b>QUARK XPRESS</b> | Indicato per la creazione di progettazione layout di alto livello con molti elementi grafici, giornali, brochure, packaging, cataloghi, pubblicità e libri. I suoi utenti ideali sono fotocompositori, impaginatori specializzati, creativi e addetti alla pre-stampa. | Esporta in XML, HTML, EPS e file per la stampa. La versione Passport consente la gestione diretta delle seguenti lingue occidentali Danese, Francese, Inglese, Italiano, Norvegese, Olandese, Spagnolo, Svedese e Tedesco. Sono disponibili le seguenti lingue supplementari: Ceco, Finlandese, Greco, Ungherese, Polacco e Portoghese. E' disponibile una versione per la lingua Araba, Cinese (semplificato e tradizionale), Giapponese e Coreano ed una versione Mundra (per Hindi, Marathi, Sanscrito e Nepalese). |
| <b>INTERLEAF</b>    | Adatto alla produzione di manuali tecnici e documenti aziendali con contenuti altamente organizzati, indicizzati e strutturati, documentazioni multi piattaforma e documentazioni strutturate secondo normative (MIL, ISO, ecc.)                                       | Esporta in: Adobe PDF, HTML, XML, SGML e RTF. Permette la gestione diretta delle principali lingue occidentali. La versione 3 dovrebbe supportare Unicode.   |

## ESEMPI DI PROCEDURE DI CONVERSIONE

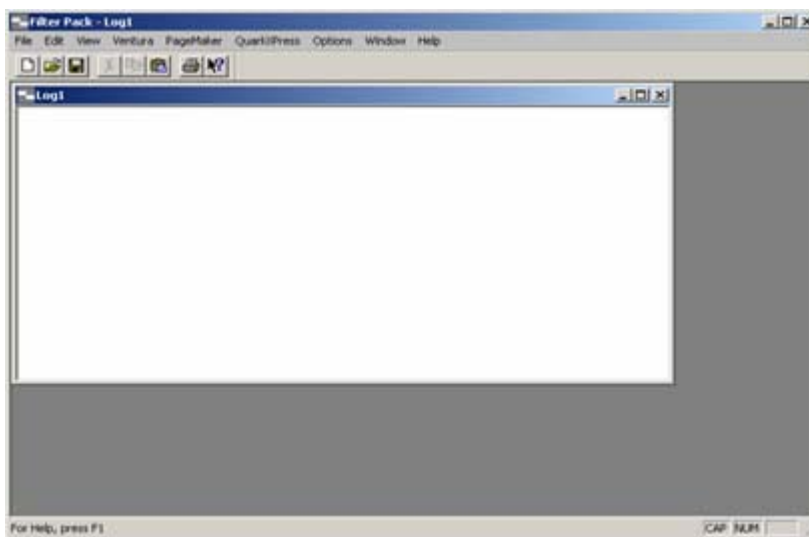
Affrontare il passaggio da una lingua all'altra è compito dell'impaginatore. In molti casi con le lingue come l'arabo o quelle asiatiche non ci sono ancora metodologie ben definite e molto spesso è necessario ancora un antiquato taglia-incolla.

Già da anni si cerca invece di semplificare la vita degli operatori, ma i risultati più rilevanti e rapidi si ottengono soprattutto tra lingue occidentali. Un esempio di applicativo che veniva utilizzato per le lingue occidentali in PageMaker era Trados Story Collector.

Page Maker, attraverso questo plug-in di Trados, consentiva l'esportazione in formato txt del testo.

Il txt era possibile convertirlo in rtf attraverso un altro tool plug-in (Filter Pack). Tradotto il documento l'rtf viene riconvertito in txt e successivamente reimpostato in Page Maker. Una verifica e sistemazione dell'impaginato erano ovviamente necessarie.

Filter Pack era un altro applicativo di Trados, disponibile, senza spese aggiuntive al costo di una normale licenza.



Filter-Pack consentiva la conversione in rtf dei file esportati da PageMaker (txt) e da Quark Xpress (xtg).

Attualmente, con le nuove versioni di Trados, questo passaggio non è più necessario in quanto sia i file esportati di Xpress (xtg) che di PageMaker (txt) sono gestibili

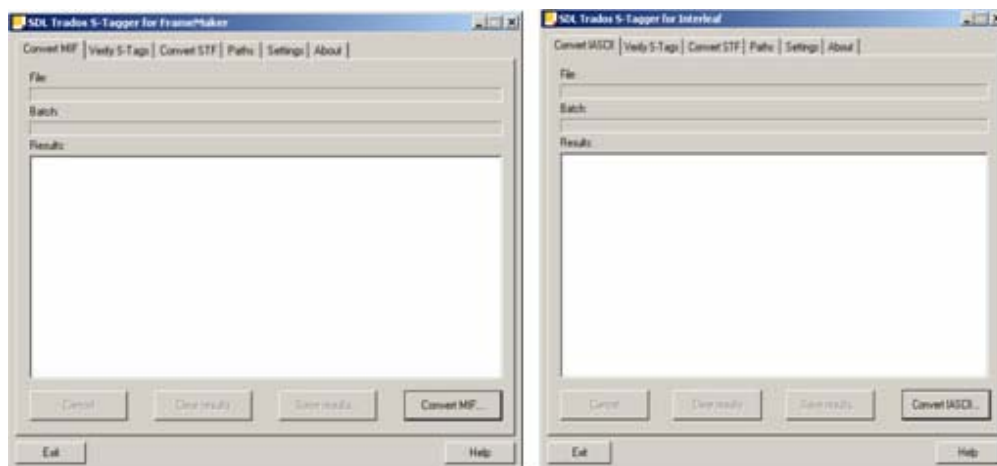
direttamente in TagEditor.

Cambiando programma, la nuova versione di InDesign permette il salvataggio del file in formato .indd direttamente in .inx. A differenza di altri formati. L'inx non è esportato ma è un altro tipo di salvataggio. Per fare un esempio è come se salvassimo un file doc in formato rtf.

Il file viene tradotto in TagEditor e una volta eseguito il cleanup il file ritorna nel formato originale .inx ed è possibile risalvarlo nell'estensione standard in InDesign .indd. In questi casi la reimpaginazione in lingua è molto semplice e veloce. Per eseguire queste operazioni è necessario ovviamente che le versioni sia dei software DTP e che dei CAT siano le ultime.

Altro applicativo di Trados che agevolano la gestione di file che provengono da software di grafica sono S-TAGGER for FrameMaker e Interleaf.

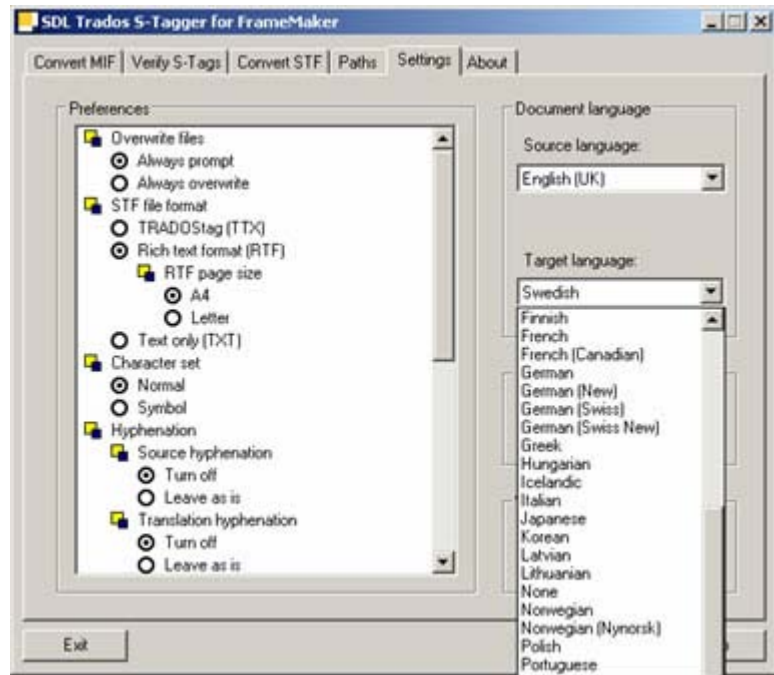
Attraverso la patch S-Tagger for Frame Maker è possibile convertire in rtf i file di FM. I file originali sono in formato "FM" e, per prima cosa, devono essere salvati in formato Mif. È un'operazione semplice: basta aprire il file in formato originale e risalvarlo con estensione mif. I mif vengono poi convertiti attraverso quest'applicazione di Trados. Bisogna salvare i file mif nella cartella mif. Successivamente si deve creare una cartella org (in questa cartella verranno creati i file org che contengono indicazioni sugli stili da applicare ai file) e una denominata stf (gli rtf creati). Quest'applicazione è analoga anche per la gestione di file di Interleaf solo che al posto dei file mif i file che vengono esportati sono IASCII.



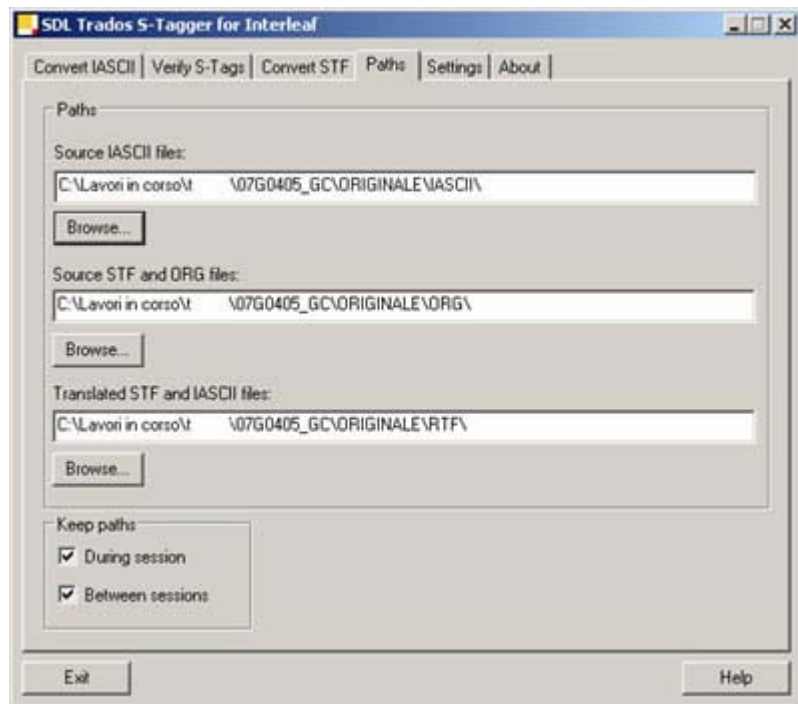
(schermata iniziale di S-Tagger per FrameMaker e Interleaf)

Ora si può aprire l'applicativo.

La prima cosa da fare è selezionare la finestra "settings" per impostare lingua di partenza e lingua di arrivo.



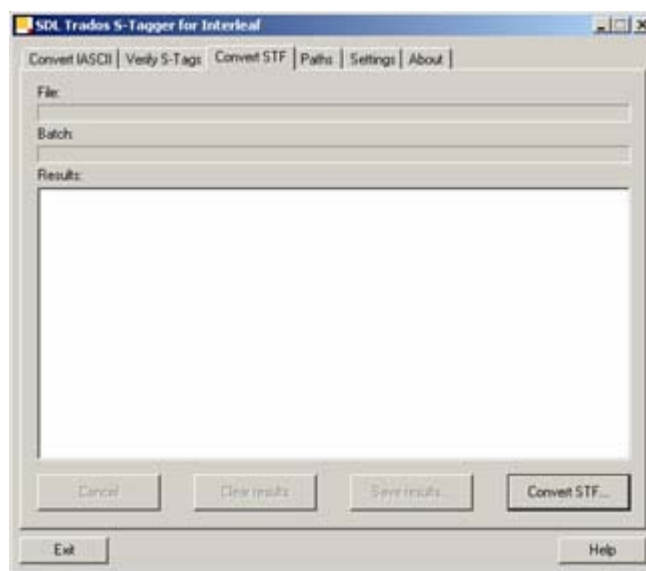
Successivamente si inseriscono i vari percorsi. Il percorso per trovare i file mif, quello per la cartella dove verranno creati i file org e infine quello dove verranno generati gli rtf.



Fatto tutto questo, si deve solo dare l'ok. I file rtf vengono generati. Vi saranno tanti file rtf quanti file mif più uno. Il file in più è l'ancillary: non contiene testo ma

istruzioni sulle caratteristiche. È importantissimo che questo file sia presente anche alla fine quando si riconvertiranno i file rtf in mif.

Alla fine bisogna eseguire il procedimento inverso e i file tradotti in rtf ritorneranno automaticamente nel loro formato originale.



## **OPERATIVITÀ DEL PM**

L'interrelazione del Project Manager con l'impaginatore è quasi simbiotica. Mentre con il traduttore o il revisore lo scambio di comunicazione può avvenire per telefono o per email in quanto le attività di questi ultimi possono tranquillamente essere eseguite lontano dal PM, le attività di grafica sono molto più delicate e prevedono un'interazione continua tra chi impagina e chi gestisce il progetto. L'impaginazione presenta problematiche sostanzialmente visive e che quindi si capiscono solo guardando il documento. Vi è poi la necessità in caso di dubbio o problema di trovare una soluzione rapida. Un termine dubbio in una traduzione può anche restare in sospeso fino all'ultimo. L'attività grafica va invece eseguita quasi sempre tutta d'un fiato. Aggiungo inoltre che il grafico, molto spesso, non ha grandi competenze linguistiche, non ha quasi mai conoscenze sugli strumenti e i processi di traduzione e come il traduttore deve essere sgravato il più possibile dall'attività di interfacciamento col cliente. Il PM ha quindi il compito di recepire tutte le informazioni iniziali (piattaforma, versione, combinazione linguistica, formato finale) e il materiale e girarli al grafico. Mantiene poi i contatti con traduttori e cliente per far fronte a eventuali dubbi o problemi. Insieme a lui decide il processo di lavoro. Affianca e in alcuni casi effettua in prima persona le attività di esportazione e importazione dei testi, come ad es. S-Tagger. Verifica la qualità del testo tradotto. Si occupa della

revisione e, nel caso non possa eseguirla, decide a chi affidare la revisione. Infine consegna il prodotto finale al cliente. Tutti questi passaggi vengono effettuati secondo un calendario che il Project Manager stabilisce e controlla che venga rispettato.

### **CASE HISTORY**

Illustrerò brevemente un progetto non proprio di localizzazione, ma che ha compreso attività di traduzione, revisione e impaginazione in lingua cinese. Questo progetto si è svolto all'incirca tra il 21 novembre il 15 dicembre 2006.

Il progetto ha riguardato la traduzione/revisione di testi di istruzioni per orologi e certificati per orologi e gioielli dall'italiano alla lingua cinese, la loro impaginazione in formato bilingue (inglese, cinese) e relativa stampa. Il numero di riferimenti totale nati da questo progetto si è limitato a 27.

Il giorno 17 dicembre 2006, venerdì mattina, la mia collega del reparto commerciale, il responsabile del reparto DTP e io abbiamo avuto un breve incontro durante il quale il cliente ci ha illustrato le sue esigenze per questo progetto.

Per essere pronti per l'inaugurazione, a inizio 2007, del primo punto vendita ufficiale di questo "marchio" di orologi e gioielli a Shanghai era necessaria la creazione di libretti di istruzioni e di certificati di garanzia da inserire nelle confezioni dei primi prodotti che sarebbero poi stati immessi sul mercato cinese.

Il cliente, durante l'incontro, ci ha fornito una panoramica del progetto a cui avremmo dovuto dar vita. In primo luogo ha chiarito la necessità di una certa velocità di esecuzione: due settimane di lavorazione, non di più. La terza settimana sarebbero dovute partire già le prime stampe del materiale. È stato anche segnalato il formato finale in cui il cliente desiderava ricevere il materiale. Abbiamo quindi ricevuto un CD contenente tutti i libretti originali in formato pdf in 5 lingue. Dentro al CD, si trovavano i pdf originali di tutti i file che avremmo dovuto preparare. Innanzitutto andava quindi verificato nel nostro archivio se disponevamo già dei file originali in Xpress. Infatti per questo già da anni ci occupiamo della creazione di buona parte dei libretti di istruzioni e certificati. Se il materiale non fosse stato presente in archivio nostro compito sarebbe stato segnalarlo al cliente che avrebbe provveduto a inviarci i file originali. Il materiale nel nostro archivio andava inoltre verificato come impaginato in modo che aderisse agli standard aziendali (marchio, ecc..). Dentro al CD erano presenti anche alcuni testi già tradotti in cinese da altri fornitori che però era necessario rivedere. Oltre a una revisione terminologica era anche necessaria una verifica di completezza del contenuto. I testi non presenti nel CD andavano tradotti. Congelati i testi era necessaria l'impaginazione bilingue (inglese e cinese) in InDesign.

Concluso il briefing e preso atto che avevo due settimane per portare a termine il progetto già nel pomeriggio di venerdì ho lavorato per creare le basi per procedere speditamente. Ho incaricato un grafico di iniziare a verificare se disponevamo di tutta la documentazione contenuta nel CD in modo da girare eventuali file mancanti al cliente appena possibile.

Ho stilato un elenco dei materiali da rivedere e di quelli da tradurre.

Ho ricevuto conferma dal cliente che la lingua sorgente da cui si sarebbe partiti per la traduzione e la revisione sarebbe stata l'italiano. Ho quindi ricercato un traduttore da italiano a cinese che fosse esperto nell'argomento, fosse libero per un paio di settimane e avesse Trados. Si tratta di testi tecnici dove si richiede una coerenza terminologica. Inoltre alcune parti (garanzie, precauzioni...) sono identiche per tutti i libretti. In questo caso ho optato per creare una memoria perché i testi di questi libretti e delle garanzie sono molto simili tra di loro. Inoltre è previsto che in futuro ne arrivino altri di questi testi. In realtà, buona parte del lavoro è stato in questo caso di revisione. Sebbene incompleto o da correggere il materiale fornito dal cliente comprendeva quasi tutti i testi da impaginare. Per quello che riguarda la revisione e traduzione i testi mi venivano forniti direttamente dal grafico in Word.

Nella ricerca della traduttrice sono stato particolarmente fortunato e ho quindi potuto inviare subito già il venerdì pomeriggio il primo testo da tradurre. La consegna è stata fissata già per il lunedì. Il libretto in questione ha svolto il ruolo di mastro per tutti gli altri. Infatti ricevuto il testo abbiamo subito impaginato il testo e inviato la bozza al cliente in modo che potesse inviarlo alla filiale in Cina per la revisione. Ricevute le correzioni, le abbiamo girate nuovamente al traduttore per presa visione e ulteriore verifica. A quel punto il libretto è stato corretto e soprattutto ha permesso di congelare e avere pronte tutte le parti standard di tutti i libretti. Le parti standard comprendono quasi la metà di un libretto di istruzioni degli orologi, riguardanti la garanzia, lo smaltimento rifiuti, le precauzioni...Questo ha praticamente permesso di dimezzare la mole di testi da inviare al traduttore permettendo una lavorazione più snella e veloce e ovviamente anche un risparmio economico.

Lunedì 20, abbiamo proseguito nella preparazione di più testi possibile da inviare al traduttore. I certificati di garanzia dei gioielli non permettevano grandi escamotage, ma fortunatamente i testi in questione erano piuttosto brevi. Ho quindi optato per cercare di inviare tutti i testi dei certificati come secondo batch al traduttore che il martedì ha potuto consegnare senza problemi. La preparazione razionale dei testi e contemporaneamente del layout ci ha rallentato leggermente in fase di avviamento, ma si è dimostrata un vero asso nella manica nella lavorazione finale.

Il grafico, oltre all'estrazione dei testi, si occupava già di preparare i file bilingui in inglese e italiano in InDesign CS2. Ricevuto il file di Word in cinese il grafico incollava il cinese sopra l'italiano.

I libretti originali in 5 lingue erano impaginati in Xpress. Xpress non gestisce le lingue orientali. Per rendere più veloce il lavoro e più semplice si è deciso di impaginare i lavori InDesign versione CS2 per MAC. I file sono stati salvati in Xpress 4 e riaperti e salvati in InDesign CS2. Questa versione di InDesign permette di copiare e incollare

in maniera molto semplice il testo cinese direttamente da Word.

Cosa sarebbe successo se non fosse stato possibile? La traduzione e revisione sarebbe avvenuta in Word. Avremmo dovuto sapere in anticipo gli ingombri necessari per la creazione di file immagine.

Traduzione/revisione in Word. Istruzione sugli ingombri dei testi a priori. Creazione di file di immagine con i testi in cinese da inserire nel file Xpress. In caso di correzioni il procedimento si sarebbe dovuto rifare da capo. Per dare un'idea dei tempi e dei costi: il nostro processo li ha dimezzati!

Seguendo questo percorso in pochi giorni avevamo praticamente consegnato già quasi tutte le prime bozze dei certificati cinesi e la prima bozza definitiva del primo libretto e un altro paio di libretti orologi.

Alla consegna di ogni bozza era necessaria una doppia approvazione. In primo luogo del layout: questa veniva effettuata direttamente dal mio contatto in Italia. Il pdf approvato veniva inviato alla filiale in Cina per un'approvazione finale del documento dal punto di vista linguistico.

Le bozze sono state tutte inviate con invio documenti ufficiale e le approvazioni comunicate tutte per iscritto. Tutte queste email le ho archiviate in una sottocartella del progetto Shanghai creato in outlook. Tutto questo non per burocrazia, ma perché rimanesse una prova tangibile, il filo conduttore dei vari passaggi. Ricevute le due approvazioni i file sono stati inviati via via allo stampatore che ha proceduto a una bozza ciano. Tale bozza veniva inviata poi a noi per presa visione e infine al cliente. Dopo quest'ulteriore approvazione le stampe venivano fatte partire.

Tutte queste approvazioni suonano molto pesanti in un progetto così rapido (27 progetti in due settimane) ma la complessità e delicatezza dei vari passaggi lo rendeva necessario per evitare di incappare in errori.

Intorno al 10 dicembre il progetto si è concluso secondo le tempistiche indicate dal cliente. Le stampe sono proseguite per alcuni giorni. Comunque una volta avviate, diciamo che il mio compito era praticamente conclusione. La consegna, infatti, delle stampe non è stata da me seguita.

Ho preso a esempio questo progetto per rendere l'idea della realtà di un progetto che comprenda rielaborazione linguistica e attività di grafica. Organizzare bene in maniera fluida le due attività è tutt'altro che facile. Una delle carte vincenti, in questo caso, è stata l'analisi iniziale che ha permesso di individuare subito la via più veloce per eseguire l'impaginazione e le eventuali correzioni sull'impaginato (il passaggio da Xpress a InDesign) e dal punto di vista traduttivo la selezione rapida dei testi da rivedere e di quelli da tradurre.

L'utilizzo del CAT ha dato un'ulteriore accelerata al processo. Nell'analisi del

materiale è stato determinante l'aiuto del grafico. Senza un affiancamento con lui non sarebbe stato possibile pensare un processo lavorativo così rapido.

Il cliente poi, come da manuale, ci ha fornito dall'inizio tutte le informazioni necessarie per capire bene il suo obiettivo e arrivare alla soluzione migliore per raggiungerlo.

Ha anche collaborato con me durante il progetto non lasciandomi e non lasciando i collaboratori soli. In caso di dubbio terminologico, ha risposto subito e anche nei passaggi di correzione e approvazione è stato rapido nell'agire evitando di creare colli di bottiglia nelle lavorazioni.

La totale libertà concessami dal cliente, infine, ha permesso di razionalizzare dall'inizio tutti i passaggi. Passaggi non decisi solo da me, ma concordati col grafico e col traduttore.

# Conclusione

---

Il PM è quindi al centro di tutto il ciclo produttivo legato a una localizzazione o a qualsiasi altra richiesta del cliente. Quasi mai la esegue in prima persona ma decide chi la eseguirà, secondo quali istruzioni e in quanto tempo. Monitora che la spesa per garantire il servizio non superi il budget a disposizione. Garantisce che le attività vengano svolte secondo alcuni criteri e che il prodotto sia controllato prima dell'invio al cliente. Infine esegue la consegna al cliente. Non eseguendo gran parte delle attività in prima persona ma essendone responsabile il PM svolge il ruolo di guida, di sovrintendente ai lavori.

Dal punto di vista formativo, il Project Manager deve quindi possedere delle conoscenze linguistiche approfondite: non è però necessario che abbia la formazione del traduttore. Anche la conoscenza del funzionamento dei programmi CAT e almeno un'infarinatura dei programmi di grafica è necessaria. Ciò detto, come in molti altri casi, anche in questo mestiere è la pratica sul campo che fa crescere e sviluppare le conoscenze che uno ha.

Nel mio reparto siamo in sei persone e un terzo delle colleghe ha frequentato lingue, un paio hanno conseguito il diploma in traduzione e io sono diplomato in interpretazione di trattativa. Oltre a differenze caratteriali, la diversa formazione ovviamente influenza il modus operandi di ognuno di noi. Tuttavia le diversità non sono tali per poter concludere che un percorso formativo sia migliore di un altro. Infatti pur seguendo strade diverse, i risultati sono identici. Chiaramente ognuno di noi ha dei punti di forza e dei punti deboli legati anche alla propria formazione.

L'attività pratica del PM è un continuo monitoraggio dei vari passaggi che avviene, soprattutto, attraverso una continua comunicazione con tutti i soggetti coinvolti. Il PM deve quindi essere un buon comunicatore. La gestione del flusso di informazioni può essere molto stressante ma, è la base per ottenere dei buoni risultati e far lavorare bene i propri collaboratori. È anche il modo migliore per entrare in sintonia con loro ma anche con il cliente e capire le esigenze di tutti. Il Project Manager deve quindi concentrare molta della sua attenzione per esprimersi con una comunicazione efficace. Molto spesso quando un cliente non è soddisfatto parte degli errori commessi sono infatti dovuti a problemi di comunicazione. Informazioni che non sono state filtrate in maniera efficace. Compito del PM è fare in modo che le informazioni arrivino a tutti in maniera completa e che tutti i partecipanti al progetto siano stimolati a segnalare dubbi, problemi ma, anche soluzioni o osservazioni. Nel capitolo dedicato al Project Management di "A practical Guide to Localization" di Esselink (2000), viene dedicata una sezione alla gestione delle comunicazioni.

Esselink suggerisce un piano di comunicazione e suddivide le comunicazioni in due

filoni: comunicazioni interne ossia quelle con i collaboratori e comunicazioni esterne ossia quelle con il cliente.

Oltre a suggerire di usare un diverso tipo di approccio, l'autore suggerisce anche quando usare una comunicazione scritta e quando una semplice telefonata e in che modo. Per quanto apprezzi lo sforzo di Esselink di dare indicazioni anche su questi aspetti, per nulla secondari nella vita quotidiana del PM, trovo molto difficile riuscire a riassumere per sommi capi questo aspetto. A parte che questo aspetto è ovviamente influenzato dalla personalità di ciascuno di noi, PM, molto dipende anche dal rapporto che c'è o si sviluppa col cliente. Io personalmente cerco di inviare poche email ma quelle che invio. Inoltre le email più importanti faccio in modo che siano sempre quelle dei moduli ufficiali Soget. Le istruzioni quindi cerco di inviarle tutte nella lettera d'incarico e di evitare di inviare un'infinità di email ognuna che affronta un tema diverso. Le comunicazioni più importanti al cliente le comunico sempre per iscritto e poi, secondo i casi, comunico al telefono. Tutte le informazioni più importanti, per esperienza, è bene che avvengano per iscritto. Anche perché se deve succedere qualcosa, c'è sempre una prova di quello che è avvenuto. Anche sul modo di porsi con collaboratori e cliente non ritengo infondate le istruzioni di Esselink, ma, nella pratica quotidiana mi è capitato di tutto.

Pur con il ruolo di guida il PM deve stare attento a non opprimere o stressare i collaboratori e anche il cliente. Il risultato di un rapporto troppo assillante ha effetti contrari. Bisogna quindi essere bravi a trovare un equilibrio: lasciare gli spazi e saper intervenire quando serve. Queste sono alcune caratteristiche tipiche di un leader che un bravo Project Manager deve sviluppare.

Le attività del PM sono portate avanti contemporaneamente. Il PM deve quindi essere molto flessibile nel passare da un'attività all'altra. Deve essere pronto a evitare problemi o dubbi o almeno pronto ad affrontarli e risolverli.

Come ho illustrato in questa tesi, i progetti di localizzazione sono composti di molte attività. Possono quindi essere considerati abbastanza complessi nella gestione. Inoltre riguardano un ramo nuovo, un passo avanti rispetto a un progetto di traduzione e rappresentano il servizio principale richiesto sempre di più dalle aziende. Dalla traduzione all'adattamento del contenuto a una realtà locale. La localizzazione prevede l'utilizzo di programmi sempre nuovi e necessita di un continuo aggiornamento delle proprie conoscenze.

Per tutti questi motivi ho deciso di parlarne.

Credo che possano dare meglio l'idea della realtà quotidiana di un project manager.