

RACCOMANDAZIONI RSI

Maggio 2020

L'interpretazione a distanza (non telefonica) prevede tre possibilità:

- 1) videoconferenza, sistema parzialmente chiuso
- 2) in remoto, sistema parzialmente aperto (hub)
- 3) in remoto, sistema completamente aperto (soluzioni cloud-based, le cosiddette piattaforme IDP - *Interpreting Delivery Platforms*)

Le norme ISO che disciplinano la materia sono sostanzialmente le seguenti:

- **ISO 4043:2016**
Simultaneous interpreting – Mobile booths – Requirements
- **ISO 2603:2016**
Simultaneous interpreting – Permanent booths – Requirements
- **ISO 20108:2017**
Simultaneous interpreting – Quality and transmission of sound and image input – Requirements
- **ISO 20109:2016**
Simultaneous interpreting – Equipment - Requirements
- **ISO 22259:2019**
Conference Systems – Equipment – Requirements
- **ISO PAS 24019:2020**
Simultaneous interpreting delivery platforms – Requirements and recommendations. PAS indica una *Publicly Available Specification*, fase preliminare alla stesura di una vera e propria norma ISO. Contiene i requisiti e le raccomandazioni per l'uso delle piattaforme IDP e rappresenta il riferimento per il mercato.

Cosa prevede la norma **ISO PAS 24019** e alcuni spunti di riflessione:

- 1) Che la piattaforma informi interpreti, relatori e partecipanti sui requisiti dell'attrezzatura necessaria per soddisfare quanto disposto dalla norma.
- 2) Qualità della connessione: tutte le connessioni (relatori e interpreti) devono garantire una connessione dati di sufficiente qualità (sia in upload che in download) che assicuri buona qualità delle immagini (onde evitare immagini sfocate e a singhiozzo) e sincronia audio video (45 ms/125 ms).
- 3) Tempo di latenza: latenza non superiore a 500 ms, sia tra relatore e interprete 500 ms, che tra interprete e ascoltatore.
- 4) Frequenza: piattaforma, nonché microfoni e cuffie collegati (relatori e interpreti) devono avere un intervallo di frequenza in entrata e uscita di 125-15.000 Hz. Questo vale per tutti i microfoni, di qualunque tipo siano, ed è particolarmente importante in presenza di relay, in modo che i colleghi che dipendono dal relay abbiano le stesse condizioni di lavoro.
- 5) Protezione da shock acustico: integrata. Il provider deve fornire istruzioni in merito, per evitare traumi acustici. In assenza di protezione da feedback e trauma acustico è bene procurarsela (p.es. AdaptEar® o LimitEarFL™). Occorre ricordare, tuttavia, che i risultati variano in base a molte variabili e che sarebbe necessaria un'attenta calibrazione dei parametri a ogni incarico.

Tristemente famoso è il recente caso di colleghi canadesi che hanno perso l'udito (<https://www.ottawabusinessdaily.ca/2019/02/18/federal-interpreters-suffer-acoustic-shock-other-concussion-like-symptoms/>).

Si ricorda, tuttavia, che il trauma acustico non è solo legato a picchi quantitativi, ma anche all'effetto nel medio e lungo periodo di un audio in ingresso di scarsa qualità (<https://www.linkedin.com/pulse/acoustic-shocks-red-herring-different-not-so-silent-threat-caniato/>).

- 6) Segnali video: immagine video del relatore, della presentazione, ogni altra informazione. È importante potere selezionare eventuali informazioni aggiuntive occorrenti all'interprete.
- 7) Interfaccia interprete: può consistere in una console tradizionale o in una cosiddetta soft console. L'interfaccia deve essere separata da qualsiasi altro dispositivo utilizzato, ad esempio per la ricerca terminologica, ed occorre prevedere un'interfaccia per ogni interprete. Il provider della piattaforma dovrebbe avere accesso alla soft console per risolvere eventuali problemi tecnici. Importante usare quindi un pc dedicato solo all'interpretazione in remoto, per proteggere dati confidenziali da accessi indesiderati. La norma

prevede poi un elenco di comandi dell'interfaccia interprete, che variano a seconda dell'IDP. Oltre al briefing tecnico è fondamentale una prova prima di ogni incarico.

- 8) Comunicazione: tra le coppie a) interprete-operatore, b) interprete-moderatore o interprete-relatore, c) interprete-interprete sullo stesso canale di uscita e d) interprete-altri interpreti dello stesso evento.
- 9) Microfoni (interpreti e relatori) e cuffie (interpreti): a) microfoni devono soddisfare requisiti, intervallo di frequenze, riduzione rumore ambientale, b) cuffie: confortevoli ed ergonomiche e c) headset confortevoli, ergonomici e senza feedback tra microfono e cuffie.
- 10) Ambiente di lavoro: cabina a norma ISO 2603:2016 (fissa) / 4043:2016 (mobile); oppure lontano da fonti di rumore (p.es. traffico, cantieri, ristrutturazioni, animali, porte che si aprono e chiudono, bambini, vicini rumorosi)
- 11) La piattaforma deve consentire registrazione, webcasting e salvataggio del contenuto trasmesso.
- 12) Riservatezza e protezione dei dati: a) non consentire accesso a dati pc (ad es. con software di controllo remoto quali TeamViewer, che permette a un tecnico di accedere al proprio pc per risolvere problemi). Se si consente l'accesso, è bene utilizzare un pc dedicato esclusivamente all'interpretazione da remoto; b) verificare il rispetto dei requisiti di sicurezza (confidenzialità, integrità e disponibilità dati, serie ISO 27000 e GDPR); c) per riprese video, webcasting e conservazione dell'evento e di ogni informazione occorre la vostra previa autorizzazione! L'IDP deve dimostrare il rispetto delle norme riguardanti la protezione dei dati. La crittografia end-to-end, ad esempio, consente una trasmissione sicura dei dati tra utenti. Non tutte le nuove soluzioni la propongono; d) anche l'interprete deve essere conforme al GDPR!
- 13) Presenza di personale tecnico: deve essere sempre disponibile un supporto tecnico per verificare il corretto funzionamento della piattaforma, per tutta la durata dell'evento.

Sistemi dedicati di RSI

Si avvalgono di hub, senza ricorrere al cloud, garantiscono controllo server e flussi dati.

La responsabilità ricade esclusivamente sul *service provider* (quindi non ricade su cliente e interprete).

Piattaforme IDP cloud-based

- App di web conferencing, che aggiungono interpretazione simultanea (p.es. Zoom)
- Piattaforme IDP vere e proprie
- Trasmissione e gestione dati via cloud
- Controllo su server e flussi dati sono in mano al cloud provider
- Una parte della responsabilità ricade su cliente e interprete
- Una piattaforma IDP può essere abbinata a hub, in questo caso, tuttavia, la responsabilità della sicurezza e flussi dati non ricade sull'hub.

Sistemi di videoconferenza (non si tratta di IDP)

P.es. Polycom, Cisco

Webconferencing (non si tratta di IDP)

P.es. Skype, GoToMeeting

Un elenco delle piattaforme e delle tecnologie di interpretazione attualmente in essere è disponibile al seguente link:

<https://www.nimdzi.com/vit/>

Ricordiamo, inoltre che alcune piattaforme si propongono anche come agenzia, altre solo ed esclusivamente come IDP. Di norma le meno serie rientrano nella prima categoria.

Piattaforma InTrain

Sistema di web-based training per RSI, sviluppato da Università di Forlì e disponibile anche attraverso il KCI della Commissione UE.

<https://intrain.ditlab.it/>

SPUNTI DI RIFLESSIONE SULLE SCELTE CHE OPERIAMO IN QUESTA FASE EMERGENZIALE

La pandemia ha avuto effetti devastanti sul mercato convenzionale dell'interpretazione e ha dato forte impulso al mondo delle piattaforme IDP e agli hub. Basti pensare che in Germania esistono allo stato attuale già 15-20 hub. In Italia attualmente è nota l'esistenza di un unico hub, a Milano. Ipotizziamo che altri impiantisti tradizionali si stiano attrezzando.

In questa fase emergenziale è importante procedere e operare scelte con cautela e pragmatismo, mai dettate dal panico.

È fondamentale parlarne con i propri clienti al fine di trovare la soluzione più adatta per interpreti e clienti, senza trascurare etica professionale, condizioni di lavoro e standard.

Ogni incarico, ogni soluzione adottata in questa fase congiunturale, senza specificare chiaramente, nero su bianco, che si tratta di una soluzione emergenziale provvisoria, in futuro diventerà la soluzione di riferimento del mercato, e da emergenziale si rivelerà permanente. Ne consegue pertanto che ogni scelta presuppone opportune valutazioni, rivolgendo lo sguardo anche al futuro, prossimo e remoto. Si tratta quindi di agire di concerto sul mercato, tra interpreti e tra associazioni, per evitare che quanto è già accaduto in America latina, dove ormai si lavora al massimo ribasso, accada anche in Europa.

Diverse piattaforme IDP tendono a operare come agenzie (o sono legate a doppio filo ad agenzie) e a selezionare gli interpreti solo in base al minore costo, se non quando il cliente si lamenta della qualità. Spesso il minore costo (e la scelta di interpreti di minore costo) è legato a una minore qualità tecnica. Inoltre, selezionare gli interpreti in base al minore costo significa spostare la platea degli interpreti sempre più verso i paesi a basso costo del lavoro, attribuendo scarso valore alla qualità, finché il cliente non la pretende.

Il carico cognitivo di questa modalità di interpretazione risulta più elevato e comporta un maggiore affaticamento rispetto alla modalità classica. La giornata per due interpreti è stimata non superiore a max. 4/5 ore.

APPENDICE

Cuffie, specifiche tecniche

(Le seguenti cuffie sono stati suggerite dalla nostra Referente per le nuove tecnologie, la quale precisa che non è sponsorizzata da alcun marchio. Ricordiamo in ogni caso che la resa audio varia in base alle specifiche del laptop utilizzato, della sua scheda audio, della potenza della connessione, ecc.)

VXi Passport 21V-DC

Certification: FCC, CE, RoHS, WEEE

Compatibility: VXi

Connectivity technology: Wired

Connector contacts plating: Gold

Headphone frequency: 200 - 4000 Hz

Headphone sensitivity: 98 dB

Headset type: Binaural

Impedance: 150 Ω

Microphone frequency: 20 - 15000 Hz

Microphone input impedance: 2200 Ω

Microphone sensitivity: -42 dB

Noise-canceling: Y

Logitech H540

Input Impedance: 20 Ohms

Sensitivity (headphone): 115dB +/-3dB

Sensitivity (microphone): -42dBV/Pa +/- 3dB

Frequency response (Headset): 20Hz to 20kHz

Frequency response (Microphone): 100Hz to 16.kHz

Cable length: 5.90 ft (1.8m)

Connections: USB-A compatible (1.1, 2.0, 3.)

Sennheiser SC 60 USB ML

Connector USB

Frequency response (microphone) 150 Hz – 6,800 Hz

Frequency response (headphones) 60 Hz – 16,000 Hz

Microphone noise-cancelling

Max. sound pressure level 113 dB limited by ActiveGard®

Cable length 2.1m

Weight 106g

Speaker type Neodymium magnet speaker

A tali cuffie si aggiunge l'elenco di headset testati e selezionati dal Technical and Health Committee di AIIC, conformi alla norma ISO 24019, pubblicato al link: <https://aiic.net/page/9007/thc-newsletter-issue-1/lang/1>

Ricordiamo, tuttavia, che cuffie e microfono sono solo un elemento dell'intera catena di trasmissione del suono (<https://www.linkedin.com/pulse/headsets-wont-work-miracles-here-how-digital-sound-gets-guiducci/?trackingId=f11HZU64bHfTQj9SSB1weA%3D%3D>)

BIBLIOGRAFIA

- *Webinar VKD im BDÜ-AIIC, RSI-Online-Meeting, relatore Klaus Ziegler, Coordinatore del Technical and Health Committee AIIC, membro Comitato ISO, ricercatore indipendente, 9.4.2020*
- *Helping interpreters better understand the challenges of Remote Interpreting: <https://www.youtube.com/watch?v=blvbvpBGFxk>*
- *AIIC guidelines on distance interpreting: <https://aiic.net/page/8734/>*
- *Klaus Ziegler: Present? Remote? Remotely present! New technological approaches to remote simultaneous conference interpreting: <https://www.semanticscholar.org/paper/Chapter-6-Present-Remote-Remotely-present-!-New-to-Ziegler-Gigliobianco/0406bbf81fae7ab47fcf82072224c20259d59865>*
- *Commissione europea: Interpreting Platforms. Consolidated test results and analysis https://ec.europa.eu/education/knowledge-centre-interpretation/sites/kci/files/interpreting_platforms_-_consolidated_test_results_and_analysis_-_def.pdf*
- *AIIC Position on Distance Interpreting: <https://aiic.net/page/8538/aiic-position-on-distance-interpreting/lang/1>*
- *AIIC Covid-19 Distance Interpreting Recommendations for Institutions and DI Hubs: <https://aiic.net/page/8964/aiic-covid-19-distance-interpreting-recommendations-for-institutions-and-di-hubs/lang/1>*
- *Positionspapier "Remote Interpreting" BDÜ/VKD im BDÜ: <https://vkd.bdue.de/ueber-uns/remot-interpreting/>*
- *SFT: Interprétation à distance – principes et recommandations*
- *SYDISE: <https://www.sydise.gr/code-of-ethics/?lang=en>*



- *Barbara Moser-Mercer: Remote interpreting – Assessment of human factors and performance parameters <https://aiic.net/page/1125/remote-interpreting-assessment-of-human-factors-and-pe/lang/1>*