



**DECISIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
DEL CENTRO DI TRADUZIONE DEGLI ORGANISMI DELL'UNIONE EUROPEA
RELATIVA ALL'ADOZIONE DELLA STRATEGIA 2024-2027 – CT/CA-029/2022IT**

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DEL CENTRO DI TRADUZIONE DEGLI ORGANISMI DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il regolamento (CE) n. 2965/94 del Consiglio, del 28 novembre 1994, relativo all'istituzione di un Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea («il Centro di traduzione»), modificato da ultimo dal regolamento (CE) n. 1645/2003 del Consiglio, del 18 giugno 2003,

visto il regolamento finanziario del 22 settembre 2019 applicabile al Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea (CT/CA-028/2019IT),

visto il progetto redatto dalla Direttrice,

considerando quanto segue:

Il consiglio di amministrazione adotta una strategia pluriennale intesa a consentire al Centro di traduzione di stilare i propri documenti di programmazione di respiro annuale e pluriennale,

HA ADOTTATO LA SEGUENTE DECISIONE:

Articolo 1

La strategia 2024-2027 del Centro di traduzione, allegata alla presente decisione, è adottata.

Fatto a Lussemburgo, il 28 ottobre 2022.

Per il consiglio di amministrazione

(firmato elettronicamente)

Christos Ellinides

Presidente

Allegato: strategia 2024-2027



CENTRO DI TRADUZIONE DEGLI ORGANISMI DELL'UNIONE EUROPEA

STRATEGIA

2024-2027

-----assicurare il multilinguismo nell'era digitale-----



INDICE

| | | |
|-----|--|----|
| 1 / | La <i>raison d'être</i> del Centro di traduzione..... | 5 |
| | Mandato e quadro normativo | 5 |
| | Quadro istituzionale..... | 5 |
| | Un ponte tra il passato e il futuro..... | 6 |
| | Missione, visione e valori..... | 6 |
| | // Missione | 6 |
| | // Visione..... | 7 |
| | // Valori..... | 7 |
| | Panoramica degli obiettivi strategici | 7 |
| 2 / | Obiettivi strategici e iniziative strategiche per il periodo 2024-2027 | 8 |
| | Obiettivo strategico 1 | 8 |
| | // Iniziativa strategica 1.1 | 8 |
| | // Iniziativa strategica 1.2..... | 9 |
| | Obiettivo strategico 2..... | 9 |
| | // Iniziativa strategica 2.1 | 9 |
| | // Iniziativa strategica 2.2..... | 9 |
| | Obiettivo strategico 3..... | 10 |
| | // Iniziativa strategica 3.1 | 10 |
| | // Iniziativa strategica 3.2..... | 10 |
| | INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONE STRATEGICI..... | 11 |

PREMESSA

Il Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea (CdT) è stato istituito nel 1994 per fornire servizi di traduzione ad agenzie e organismi specifici dell'Unione europea (UE). Ha inoltre stipulato accordi di cooperazione con i servizi di traduzione delle istituzioni dell'UE per aiutarli a far fronte ai picchi di carico di lavoro o a gestire eventuali progetti specifici. Nell'ambito della seconda missione di cooperazione interistituzionale, il Centro partecipa regolarmente alle riunioni e alle attività del Comitato interistituzionale per la traduzione e l'interpretazione (CITI) e delle relative sottoreti. Inoltre gestisce la banca dati terminologica IATE per conto dei partner del Comitato. Adempiendo al proprio mandato negli oltre 25 anni dalla sua istituzione, il Centro contribuisce a promuovere il multilinguismo, uno dei valori fondamentali dell'UE.

Per conseguire tale obiettivo il Centro ha adattato i propri servizi linguistici e metodi di lavoro alle esigenze in continua evoluzione dei clienti e alle nuove realtà del mercato della traduzione. In un contesto caratterizzato da incessanti cambiamenti tecnologici, il mondo della traduzione ha subito diverse trasformazioni negli ultimi decenni e attualmente opera in un ambiente digitale completamente diverso. Il Centro ha dimostrato di essere capace di adattarsi alle nuove realtà esterne e si è pertanto affermato come punto di riferimento per la fornitura di servizi linguistici nell'UE. In qualità di fornitore di servizi linguistici condivisi in grado di rispondere alle diverse esigenze di comunicazione multilingue delle agenzie e degli organismi dell'UE, il Centro si impegna a investire proattivamente nelle tecnologie e nei metodi di lavoro per aiutare i propri clienti a comunicare con le rispettive parti interessate e i cittadini dell'UE.

La strategia 2024-2027 del Centro si basa sui risultati del piano di trasformazione generale attuato nel 2019-2020, che ha gettato le basi per le attività future e a lungo termine del CdT. Questa nuova strategia mira ad assicurare la continuità delle operazioni del Centro e a consolidarlo ulteriormente come organizzazione all'avanguardia e lungimirante che sfrutta il potenziale delle tecnologie in ambito linguistico e della traduzione automatica neurale. Rispecchia inoltre la missione, la visione e i valori del Centro quale fornitore di servizi multilingue nell'UE. Gli obiettivi strategici e le iniziative chiave presentati guideranno le attività e le operazioni del Centro nei prossimi anni per migliorarne le prestazioni operative, promuoverne la resilienza e aumentarne l'impatto nel più ampio contesto del multilinguismo nell'era digitale.

Ildikó Horváth

Direttrice

I / LA RAISON D'ÊTRE DEL CENTRO DI TRADUZIONE

MANDATO E QUADRO NORMATIVO

Il Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea è stato istituito a Lussemburgo nel novembre 1994 dal regolamento (CE) n. 2965/94 del Consiglio ⁽¹⁾. Conformemente al regolamento del 1994 e alle relative modifiche del 1995 ⁽²⁾ e del 2003 ⁽³⁾, il Centro di traduzione fornisce i servizi di traduzione necessari per il funzionamento delle agenzie e degli altri organismi dell'UE, consentendo nel contempo l'accesso ai propri servizi alle istituzioni dell'UE in virtù di un accordo concluso tra le parti. La logica alla base dell'istituzione del Centro era di fornire una soluzione pratica al problema di soddisfare le esigenze di traduzione di una serie di agenzie e organismi dislocati in tutta l'Unione.

Il regolamento istitutivo della maggior parte delle agenzie e degli organismi dell'UE stabilisce l'obbligo per questi ultimi di ricorrere ai servizi di traduzione del Centro mediante una clausola standard a tal fine. Sebbene inizialmente fosse un fornitore di servizi di traduzione, nel corso degli anni il Centro è divenuto un fornitore di servizi linguistici con un portafoglio più ampio comprensivo di servizi quali trascrizione automatica, trascrizione con *post-editing*, sottotitolazione, *paste 'n' go*, traduzione automatica, *post-editing* minimo e consulenza linguistica.

QUADRO ISTITUZIONALE

Nel panorama istituzionale il Centro è l'agenzia che fornisce servizi linguistici condivisi da e verso tutte le lingue ufficiali dell'UE e da e verso le lingue non UE alle altre agenzie e agli altri organismi dell'UE al fine di promuovere e favorire il multilinguismo nell'UE. Può inoltre fornire servizi linguistici alle istituzioni dell'UE che dispongono dei propri servizi di traduzione con l'obiettivo di assorbirne un eventuale sovraccarico di lavoro o eventuali progetti specifici.

A livello interistituzionale il Centro partecipa al CITI, che rappresenta il forum per la cooperazione tra i servizi linguistici delle istituzioni e degli organismi dell'UE. Nell'ambito di tale forum il Centro collabora con i servizi linguistici delle istituzioni dell'UE su questioni di interesse comune al fine di realizzare economie di scala.

In qualità di membro dell'*International Annual Meeting on Language Arrangements, Documentation and Publications* (IAMLADP), che è la più grande rete di dirigenti di organizzazioni internazionali che si avvalgono di fornitori di servizi linguistici e di conferenza (traduttori, interpreti e responsabili di conferenze), il Centro intende proseguire la condivisione di informazioni e migliori pratiche per quanto concerne nuovi servizi linguistici, strumenti, metodi di lavoro e competenze che i linguisti dovrebbero acquisire per sfruttare i progressi tecnologici nel settore della traduzione.

⁽¹⁾ Regolamento (CE) n. 2965/94 del Consiglio, del 28 novembre 1994, relativo all'istituzione di un Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea, EUR-Lex - 01994R2965-20031001 - EN - EUR-Lex (europa.eu).

⁽²⁾ Regolamento (CE) n. 2610/95 del Consiglio, del 30 ottobre 1995, che modifica il regolamento (CE) n. 2965/94 relativo all'istituzione di un Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea, EUR-Lex - 31995R2610 - EN - EUR-Lex (europa.eu).

⁽³⁾ Regolamento (CE) n. 1645/2003 del Consiglio, del 18 giugno 2003, che modifica il regolamento (CE) n. 2965/94 relativo all'istituzione di un Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea, EUR-Lex - 32003R1645 - EN - EUR-Lex (europa.eu).

UN PONTE TRA IL PASSATO E IL FUTURO

Negli ultimi anni il Centro ha messo in atto un modello operativo basato sulle tecnologie traduttive. Questo processo di trasformazione aveva il duplice obiettivo di ottimizzare la gamma di servizi linguistici a valore aggiunto offerti ai clienti e di migliorare al tempo stesso la sostenibilità finanziaria del Centro. I progetti selezionati per questa trasformazione partivano da una serie di tecnologie traduttive, che vanno dalla traduzione web e il riconoscimento vocale ai sistemi avanzati di traduzione automatica neurale e al miglioramento della qualità.

Il Centro ha potuto progredire in questi settori grazie al sostegno e alla positiva cooperazione dell'EUPO e della direzione generale della Traduzione (DGT) della Commissione europea, in particolare in settori quali la traduzione automatica neurale.

Nel contempo il Centro ha investito nello sviluppo di capacità strategiche per massimizzare il potenziale del personale e nell'acquisizione di profili orientati alla tecnologia per la propria forza lavoro, compresi esperti di linguistica computazionale ed elaborazione del linguaggio naturale.

Il Centro segue da vicino le esigenze di comunicazione multilingue dei propri clienti e la rivoluzione che sta imperversando nel mondo della traduzione, vale a dire la traduzione automatica neurale. È inoltre pienamente consapevole della sfida che tali sviluppi rappresentano nell'adottare una nuova mentalità incentrata sull'aumento della produttività e del livello di servizio. Finora il Centro ha dimostrato di saper far propri i nuovi sviluppi e di integrarli nel modello operativo in maniera sostenibile.

Sulla base dell'esperienza passata, il Centro, fiducioso di poter fornire risultati, continuerà a sfruttare al meglio l'uso di tecnologie all'avanguardia in ambito linguistico, ossia intelligenza artificiale, traduzione automatica neurale, riconoscimento vocale ecc., che insieme hanno contribuito a rendere l'attività principale del Centro più efficiente, anche sotto il profilo dei costi, a vantaggio di tutti i clienti e portatori di interessi del Centro.

Le prestazioni ambientali del Centro sono state oggetto di un processo di miglioramento continuo, ricollegandosi ai principi generali dell'EMAS e dell'ISO 14001 e alle iniziative di «inverdimento» a livello di UE, che continueranno a far parte della strategia del Centro anche in futuro.

MISSIONE, VISIONE E VALORI

MISSIONE

La missione principale del Centro è di fornire traduzioni e servizi linguistici correlati a un grande numero di agenzie e organismi dell'UE, conformemente ai criteri qualitativi, alle scadenze e alle tariffe concordati. Le istituzioni dell'UE che dispongono di propri servizi di traduzione possono fare ricorso al Centro, su base volontaria, secondo accordi conclusi tra le parti, per usufruire dei suoi servizi. La missione secondaria del Centro è di contribuire a razionalizzare l'uso delle risorse e ad armonizzare le procedure nel settore della traduzione dell'UE tramite la cooperazione interistituzionale. Le attività del Centro sono mirate a favorire e sostenere un multilinguismo efficace nelle agenzie e negli organismi dell'UE.

Quale fornitore di servizi linguistici condivisi per le agenzie e gli organismi dell'UE, il Centro offre ai propri clienti un'ampia gamma di servizi, ossia:

- ➔ traduzione, revisione, modifiche ed *editing* di documenti,
- ➔ traduzione di marchi UE e di disegni e modelli,
- ➔ altri servizi, quali terminologia, consulenza linguistica, sottotitolazione, trascrizione, traduzione automatica mediante traduzione automatica neurale, *post-editing* di testi tradotti automaticamente ecc.

In qualità di partner a livello interistituzionale e, in particolare, di membro del CITI, il Centro svolge un ruolo attivo nella cooperazione tra i servizi linguistici delle istituzioni dell'UE. Uno dei progetti interistituzionali più significativi è IATE, la banca dati terminologica interattiva per l'Europa, che il Centro gestisce dal 2003 per conto delle istituzioni dell'UE.

// VISIONE

Il CdT intende essere un centro di eccellenza e un punto di riferimento per la fornitura di servizi linguistici di alta qualità ed efficienti sotto il profilo dei costi per le agenzie e gli organismi dell'UE.

In linea con questa visione, il Centro continuerà a investire e a sfruttare al meglio le tecnologie all'avanguardia nel settore linguistico e ad adeguare le competenze della propria forza lavoro alle esigenze di un modello operativo basato sulla tecnologia.

Analogamente il Centro continuerà a contribuire in maniera attiva alle priorità dell'UE in materia di multilinguismo.

// VALORI

Il Centro ha individuato i seguenti valori fondamentali, che rimangono validi in tutti gli aspetti del proprio lavoro e ispirano il proprio personale per quanto riguarda la condotta e le prestazioni professionali.

- ➔ **Prestazioni ed eccellenza:** il Centro persegue i propri obiettivi e compiti in modo efficiente, affidabile e sostenibile. Grazie a un personale orientato al cliente, competente e professionale, si adopera per l'eccellenza in tutte le attività che svolge.
- ➔ **Attenzione verso le parti interessate:** il Centro cerca di sviluppare in modo proattivo servizi e prodotti rispondenti alle esigenze delle parti interessate ascoltandole con apertura e predisposizione.
- ➔ **Riconoscimento per il personale:** il Centro prevede il coinvolgimento del proprio personale nel conseguimento degli obiettivi sulla base di valutazioni, sostegno, incoraggiamento, rispetto e fiducia costanti.
- ➔ **Integrità:** il Centro si impegna a rispettare i valori dell'UE e a svolgere il proprio lavoro in modo obiettivo, responsabile e imparziale.
- ➔ **Trasparenza:** il processo decisionale si basa su prove inconfutabili derivanti da dati affidabili e informazioni fattuali.

PANORAMICA DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

Gli sforzi del Centro per il periodo 2024-2027 si concentreranno sullo sviluppo e sull'ampliamento del portafoglio di servizi linguistici. A tal fine la tecnologia di punta continuerà a essere integrata nelle pratiche di lavoro, consentendo un'offerta di servizi adeguata alle esigenze future e conforme ai più elevati standard professionali. L'investimento nella tecnologia sarà associato a iniziative di sviluppo delle capacità e all'acquisizione e al mantenimento di competenze in seno all'organizzazione.

I canali di comunicazione con i clienti continueranno a crescere al fine di agevolare il flusso di informazioni e anticipare le esigenze emergenti. Il Centro intende riaffermare il proprio ruolo di fornitore di servizi linguistici condivisi generando economie di scala a livello dell'UE e gestendo la banca dati IATE. Nel contempo terrà informati i propri partner interistituzionali in merito a nuovi servizi, strumenti e potenziali sinergie.

Mantenendo un dialogo continuo con tutti i clienti, il Centro sarà in grado di rispondere alle loro richieste ed esigenze specifiche e quindi di offrire, ove possibile, soluzioni su misura. Inoltre il Centro assumerà un ruolo più incisivo nel sostenere il multilinguismo nell'UE mediante iniziative di sensibilizzazione.

La diversificazione dei servizi aiuterà il Centro a essere più resiliente e a mantenere una certa stabilità finanziaria nel lungo periodo. Le iniziative riguardanti la garanzia della qualità miglioreranno ulteriormente le prestazioni, mentre i servizi attuali e futuri saranno adeguatamente valutati in modo trasparente.

2 / OBIETTIVI STRATEGICI E INIZIATIVE STRATEGICHE PER IL PERIODO 2024-2027

OBIETTIVO STRATEGICO I

Il Centro incentiverà la capacità interna di sviluppare nuovi servizi e progetti nel settore linguistico e manterrà le competenze necessarie.

Continuerà a concentrarsi sulla tecnologia all'avanguardia per il settore linguistico e a investire ulteriormente nello sviluppo di servizi, soluzioni o sistemi a valore aggiunto individuati di concerto con i clienti. Particolare attenzione sarà dedicata a prevedere le esigenze future mediante iniziative volte a seguire la tecnologia in ambito linguistico. A tal fine il Centro si terrà aggiornato sugli sviluppi in materia per sfruttare e diffondere importanti informazioni in campo tecnologico.

Per sostenere tali attività, il Centro farà affidamento non solo sul proprio personale e sui fornitori esterni di servizi linguistici, ma anche sulla cooperazione con le comunità dell'UE e delle Nazioni Unite. Nel recente passato, il Centro ha collaborato con l'EU IPO a un piano di trasformazione per sviluppare, tra l'altro, motori di traduzione automatica personalizzati in settori specifici, quali la proprietà intellettuale e la salute pubblica.

La DGT è da sempre un pilastro di sostegno per il Centro. Questa proficua cooperazione con la nostra DG partner ha recentemente consentito di installare con successo una soluzione di traduzione automatica su misura basata su eTranslation (eTra-Local) nella sede di uno dei principali clienti del Centro. Questa cooperazione con la DGT nel campo della traduzione automatica continuerà nei prossimi anni e creerà utili sinergie e un trasferimento di competenze. L'obiettivo sarà migliorare e sostenere il processo di pianificazione tecnologica mediante scambi e discussioni su nuove metodologie e nuovi strumenti, sulle migliori pratiche e sugli insegnamenti tratti.

La finalità sarà di offrire una gamma più ampia di prodotti e servizi e contribuire alla gestione dei costi. Questa attività comporterà in particolare l'integrazione dell'intelligenza artificiale (IA) nei sistemi del Centro.

INIZIATIVA STRATEGICA I.1

ATTRARRE, MANTENERE E TRATTENERE COMPETENZE DI ALTISSIMO LIVELLO NEL SETTORE LINGUISTICO; ANTICIPARE L'ACQUISIZIONE DEI PROFILI IDONEI A RICOPRIRE RUOLI CHIAVE NELLE AREE IN CUI IL CENTRO INVESTE

Per conseguire i risultati attesi, il Centro dovrà mantenere e rafforzare le competenze necessarie nel settore tecnologico, in particolare nell'apprendimento automatico, per definire e diffondere rapidamente modelli di IA integrando applicazioni *open source* con la tecnologia commerciale.

L'integrazione dell'IA richiederà il ricorso a esperti aventi profili quali esperti in materia di dati, sviluppatori di applicazioni intelligenti, analisti di *big data* e responsabili di progetto.

Oltre ad attrarre e mantenere personale con competenze tecniche avanzate, il Centro investirà nella formazione del proprio personale addetto al lavoro traduttivo affinché possa trarre vantaggio dalle nuove tecnologie. Il Centro adeguerà inoltre i profili professionali e il formato delle selezioni per assicurare che il personale interno e i candidati prescelti nel quadro di procedure di selezione dispongano delle competenze necessarie per svolgere i compiti in modo efficace e accurato in un ambiente sempre più tecnologico.

INIZIATIVA STRATEGICA 1.2

AGGIORNARE I PARTNER INTERISTITUZIONALI SULL'EVOLUZIONE DEI NUOVI SERVIZI E DELLE NUOVE OPPORTUNITÀ OFFERTI DAL CENTRO

In linea con il secondo mandato di razionalizzazione dei metodi di lavoro e di risparmio globale evitando lavori superflui e la creazione di costose strutture parallele, il Centro continuerà a gestire e migliorare IATE per conto dei propri partner interistituzionali e in cooperazione con questi ultimi. Il Centro li terrà inoltre aggiornati sulle evoluzioni dei propri servizi e processi. Proporrà inoltre attività comuni o congiunte volte a creare sinergie mediante l'interconnessione di servizi, soluzioni o piattaforme.

OBIETTIVO STRATEGICO 2

Il Centro si concentrerà sulla previsione, sull'individuazione e sull'analisi delle future esigenze delle parti interessate e seguirà a offrire, ove possibile, servizi a valore aggiunto su misura⁴.

A tal fine il Centro manterrà un dialogo continuo con i propri clienti tramite sondaggi e riunioni bilaterali al fine di misurare la soddisfazione, individuare le aree da migliorare e valutare come sviluppare ulteriormente i propri servizi a vantaggio di tutti i clienti. Gli approcci più specifici per il cliente saranno analizzati e attuati in modo approfondito ogniqualvolta le pertinenti esigenze operative lo giustificano. Attento ai rigorosi requisiti di riservatezza di alcuni dei propri clienti, il Centro continuerà a sviluppare un ambiente adattato ai vari livelli di documenti sensibili classificati e non classificati.

Il Centro si adopererà per fornire servizi utilizzando formati standard di interoperabilità e canali da macchina a macchina, consentendo così una maggiore personalizzazione.

INIZIATIVA STRATEGICA 2.1

CONDURRE SONDAGGI SULLE ESIGENZE SPECIFICHE DEI CLIENTI

Oltre alle indagini annuali sulla soddisfazione dei clienti, che consentono al Centro di fare il punto sui riscontri e sui suggerimenti dei clienti per migliorare i servizi esistenti, il CdT condurrà sondaggi mirati per individuare le esigenze in ambiti specifici. I risultati di tali sondaggi aiuteranno la dirigenza del Centro ad adottare decisioni strategiche con cognizione di causa.

Tali decisioni consentiranno al CdT di sviluppare ulteriormente la propria attività a vantaggio dei clienti, pur rimanendo competitivo nel settore linguistico in rapida evoluzione.

INIZIATIVA STRATEGICA 2.2

ATTENZIONE VERSO LA CONSULTAZIONE DIRETTA DELLE PARTI INTERESSATE SULL'ATTUAZIONE DEL MULTILINGUISMO

A seguito delle ampie discussioni sulle politiche multilingue delle agenzie dell'UE condotte dal Centro nel 2022 nel quadro della rete dei responsabili della comunicazione e dell'informazione (HCIN) delle agenzie dell'UE, il Centro continuerà a monitorare i progressi compiuti dalle agenzie dell'UE nel conseguimento del multilinguismo mediante consultazioni periodiche.

Sulla base di tali consultazioni il Centro fornirà le proprie competenze per assistere le agenzie dell'UE interessate nell'attuazione delle rispettive politiche di comunicazione multilingue. Al tempo stesso il Centro continuerà a promuovere i propri servizi presso le parti interessate al fine di sensibilizzare in merito ai vantaggi di tali servizi per un multilinguismo rafforzato.

⁽⁴⁾ Nello sviluppo di nuovi servizi, il Centro terrà conto della nuova «Strategia digitale della Commissione europea» per garantire l'interoperabilità digitale, la sicurezza e la resilienza.

OBBIETTIVO STRATEGICO 3

I cambiamenti strutturali introdotti dal piano di trasformazione del Centro erano finalizzati alla progressiva attuazione di un modello operativo finanziariamente sostenibile. Basandosi su una piattaforma avanzata di gestione del flusso di lavoro di traduzione, già sviluppata e in continuo miglioramento, il Centro ha ampliato la gamma di tecnologie linguistiche a sua disposizione e ha adottato un nuovo approccio alla fornitura di servizi ai clienti, passando da un servizio di traduzione «unico» a un'offerta più ricca e diversificata che risponde meglio alle esigenze specifiche dei clienti. Il Centro migliorerà la sostenibilità finanziaria rivedendo regolarmente il proprio modello di finanziamento e le modalità di fatturazione dei servizi.

Il Centro diversificherà ulteriormente la sua offerta di servizi, aumenterà la qualità del servizio e migliorerà le prestazioni operative per rafforzare la sostenibilità del suo modello operativo, basato su un'ampia esternalizzazione a fornitori esterni di servizi linguistici abbinata a un solido processo interno di garanzia della qualità. Nell'ambito delle procedure di appalto regolarmente organizzate, il Centro continuerà a ricercare e attuare soluzioni affidabili per una collaborazione più efficiente con i contraenti esterni.

Inoltre, il Centro perfezionerà il proprio funzionamento interno per adattarlo progressivamente al ritmo dei progressi tecnologici. In questo contesto, integrerà l'intelligenza artificiale (IA) e aumenterà l'automazione nei suoi processi e servizi.

Attuerà inoltre le iniziative e le azioni di miglioramento della qualità nel principale settore di attività individuato nei piani d'azione biennali per la garanzia della qualità della traduzione. Tali azioni si concentreranno in particolare sulla fornitura ai clienti di un servizio di garanzia della qualità migliorato, consentendo nel contempo al Centro di ottimizzare costantemente l'efficienza e l'efficacia.

INIZIATIVA STRATEGICA 3.1

VALUTARE NUOVI APPROCCI DI FATTURAZIONE PER I SERVIZI LINGUISTICI

A seguito dell'attuazione di nuovi modelli di costo, il Centro avrà l'opportunità di essere più efficiente e di migliorare l'automazione dei processi o di individuare i settori in cui è possibile ridurre i costi. Di conseguenza il Centro prenderà in considerazione l'ideazione e l'attuazione di approcci di fatturazione più adeguati, in linea con la diversificazione dell'offerta di servizi. I nuovi sistemi di fatturazione contribuiranno a migliorare la trasparenza finanziaria del Centro, il che comporterà anche vantaggi sia per il Centro sia per i clienti in termini di previsioni ed esecuzione del bilancio.

INIZIATIVA STRATEGICA 3.2

AUTOMATIZZARE ULTERIORMENTE LE FUNZIONI MANUALI IN TUTTI I PROCESSI E IN TUTTE LE PROCEDURE

Seguendo la filosofia dei continui miglioramenti nella piattaforma eCdT, coinvolgendo tutti i dipendenti pertinenti e rendendo più efficiente l'ambiente di lavoro, il Centro individuerà le aree di servizio in cui l'automazione e la configurazione massimizzeranno l'efficienza.

Nella definizione di nuovi servizi e funzionalità, sarà data priorità alle soluzioni che consentono la massima automazione possibile e una maggiore efficienza.

INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONE STRATEGICI

| | | |
|---|-------------------------|-------------------------|
| Obiettivo strategico 1 | | |
| Iniziativa strategica 1.1 | | |
| Attrarre, mantenere e trattenere competenze di altissimo livello nel settore linguistico; anticipare l'acquisizione dei profili idonei a ricoprire ruoli chiave nelle aree in cui il Centro investe | | |
| Indicatore 1.1.1: utilizzo del patrimonio di dati | | |
| Definizione: <i>post-editing</i> di pagine in percentuale rispetto al numero totale di pagine tradotte e fatturate ai clienti | | |
| Valore di base (2021) | Obiettivo (2022) | Obiettivo (2027) |
| 9 % | 30 % | 70 % |
| Iniziativa strategica 1.2 | | |
| Aggiornare i partner interistituzionali sull'evoluzione dei nuovi servizi e delle nuove opportunità offerti dal Centro | | |
| Indicatore 1.2.1: soddisfazione del gruppo di gestione IATE | | |
| Definizione: numero di risposte positive al sondaggio sulla soddisfazione dell'IMG (gruppo di gestione IATE) come percentuale del numero totale di risposte | | |
| Valore di base (2021) | Obiettivo (2022) | Obiettivo (2027) |
| 96,8 % | 90 % | Mantenere o aumentare |

| | | |
|---|-------------------------|-------------------------|
| Obiettivo strategico 2 | | |
| Iniziativa strategica 2.1 | | |
| Condurre sondaggi sulle esigenze specifiche dei clienti | | |
| Indicatore 2.1.1: indice di soddisfazione del cliente | | |
| Definizione: l'indice di soddisfazione si basa sui risultati del sondaggio in merito alla domanda «Quanto è soddisfatto dell'equilibrio tra qualità del servizio e prezzo?» (la somma complessiva di tutti i 4 (soddisfatto) e 5 (molto soddisfatto) espressa sotto forma di percentuale della somma di tutte le risposte | | |
| Valore di base (2021) | Obiettivo (2022) | Obiettivo (2027) |
| 60 % | 75 % | Mantenere o aumentare |
| Iniziativa strategica 2.2 | | |
| Attenzione verso la consultazione diretta delle parti interessate sull'attuazione del multilinguismo | | |
| Indicatore 2.2.1: azioni di sensibilizzazione del CdT | | |
| Definizione: numero di presentazioni (o consultazioni) per promuovere il multilinguismo e aumentare la reputazione e la visibilità del Centro a livello di UE | | |
| Valore di base (2021) | Obiettivo (2022) | Obiettivo (2027) |
| 15 | 12 | Mantenere o aumentare |

| | | |
|---|--|--|
| Obiettivo strategico 3 | | |
| Iniziativa strategica 3.1 | | |
| Valutare nuovi approcci di fatturazione per i servizi linguistici | | |
| Indicatore 3.1.1: risultato finanziario per i servizi linguistici | | |
| Definizione: il risultato finanziario dei servizi linguistici rappresenta la differenza tra l'importo fatturato e il costo dei servizi linguistici fatturati | | |
| Valore di base (2021) | Obiettivo (2022) | Obiettivo (2027) |
| 2,3 MM Eur | 0 (con una variazione di +/- 1 MM Eur) | 0 (con una variazione di +/- 1 MM Eur) |
| Iniziativa strategica 3.2 | | |
| Automatizzare ulteriormente le funzioni manuali in tutti i processi e in tutte le procedure | | |
| Indicatore 3.2.1: indice di produttività | | |
| Definizione: l'indice di produttività misura la variazione della produttività del principale settore di attività del Centro rispetto all'anno di riferimento 2021 | | |
| Valore di base (2021) | Obiettivo (2022) | Obiettivo (2027) |
| 100 | Aumentare | Aumentare |