



# STRATEGIA 2016-2018

## La via da seguire

**Centro di traduzione degli organismi  
dell'Unione europea**

.....

# Indice

1. Il Centro oggi .....	3
<i>Missione</i> .....	3
<i>Attività</i> .....	3
<i>Valori</i> .....	4
<i>Impatto della strategia 2012-2015</i> .....	4
2. La strategia per il periodo 2016-2018.....	5
<i>Introduzione</i> .....	5
<i>Visione</i> .....	6
<i>Obiettivi e azioni strategici</i> .....	7
<i>Indicatori chiave di prestazione strategici</i> .....	8

# 1. Il Centro oggi

## **Missione**

---

La missione del Centro è fornire traduzioni e servizi linguistici a esse correlati alle agenzie e agli organismi dell'Unione europea (UE), conformemente ai criteri qualitativi, alle scadenze e alle tariffe concordati.

Inoltre, il Centro si adopera per contribuire a razionalizzare l'uso delle risorse e ad armonizzare le procedure nel settore della traduzione dell'UE attraverso la cooperazione interistituzionale.

## **Attività**

---

Le attività del Centro sono mirate a favorire e sostenere un **efficace multilinguismo** nelle agenzie e negli organismi dell'UE. Pur fornendo servizi linguistici in primo luogo alle agenzie dell'UE, il Centro collabora anche con i servizi di traduzione delle istituzioni europee.

### **Il Centro in qualità di fornitore di servizi**

Il Centro offre ai propri clienti una molteplicità di servizi ossia:

- traduzione, revisione, modifica ed editing di documenti;
- traduzione di marchi e di disegni e modelli comunitari;
- altri servizi quali terminologia, consulenza linguistica ecc.

Grazie a questi servizi il Centro non solo contribuisce al buon funzionamento delle agenzie e degli organismi dell'UE, ma soddisfa anche le esigenze specifiche dei servizi di traduzione delle istituzioni europee.

### **Il Centro in qualità di partner a livello interistituzionale**

Quale membro del *Comitato interistituzionale per la traduzione e l'interpretazione* (CITI), il Centro svolge un ruolo nell'ambito della cooperazione tra i servizi linguistici dell'UE, partecipando a gruppi di lavoro e progetti volti a realizzare economie di scala mediante la condivisione dei metodi di lavoro e la razionalizzazione dell'uso degli strumenti di traduzione.

## Valori

---

Il personale del Centro si impegna a riconoscere e rispettare i seguenti valori e principi:

1. **Prestazione:** efficienza, affidabilità, versatilità e apertura a nuove idee.
2. **Attenzione alle parti interessate:** consiglio di amministrazione, clienti interni ed esterni, partner istituzionali e fornitori.
3. **Spirito di squadra:** cooperazione, sostegno, rispetto e fiducia reciproca.

## Impatto della strategia 2012-2015

---

Fino al termine del 2015 il Centro di traduzione continuerà a fornire servizi di alta qualità e a soddisfare le esigenze linguistiche dei clienti applicando tariffe allineate ai propri costi. La strategia “Cogliere le sfide” ha posto le basi per i risultati ottenuti tra il 2012 e il 2015: ha creato una struttura grazie alla quale è stato possibile perseguire con sistematicità gli obiettivi fissati e adottare decisioni che hanno consentito al Centro di offrire costantemente prodotti e servizi all'avanguardia. Tuttavia tali risultati non sarebbero stati conseguiti senza il grande impegno profuso dal personale del Centro, che ha contribuito a rendere questo periodo così proficuo.

## 2. La strategia per il periodo 2016-2018

### *Introduzione*

---

La strategia per il periodo 2016-2018 è stata formulata nel 2014 e ha permesso al Centro di fare il punto sulla situazione attuale e di definire la visione strategica sulla base di solide fondamenta. La strategia è illustrata nel presente documento.

#### **Fattori chiave**

La dirigenza del Centro ha individuato cinque **fattori chiave** che determinano l'attività operativa del Centro ossia:

- 1. Soddisfazione dei clienti:** le attività del Centro mirano a far sì che i clienti siano soddisfatti della collaborazione.
- 2. Qualità dei servizi:** il Centro fornisce servizi conformi a elevati standard qualitativi.
- 3. Efficacia in termini di costi:** i processi interni e i metodi di lavoro del Centro assicurano che le risorse disponibili siano usate nel modo più efficiente. Ciò trova riscontro in una politica dei prezzi trasparente.
- 4. Rinnovamento:** il Centro è convinto che il miglioramento e l'ammodernamento costanti dei suoi metodi e strumenti di lavoro siano essenziali per garantire un'offerta di servizi sostenibile, soddisfacente ed efficace in termini di costi.
- 5. Fiducia:** il Centro crede che la fiducia e il rispetto reciproci siano fondamentali per creare un rapporto di lavoro efficace con il personale e anche tra clienti e fornitori.

### ***Situazione attuale***

Come la maggior parte delle organizzazioni, il Centro può contare su una molteplicità di risorse e punti di forza che gli permettono di guardare al futuro con ottimismo. Tuttavia deve anche affrontare una serie di sfide particolari.

Nel corso degli anni il Centro ha acquisito una solida reputazione, fornendo servizi di elevata qualità grazie a processi reattivi e alla dinamicità del personale. Il modello operativo e, in particolare, la politica di esternalizzazione flessibile consentono al Centro di fornire un'ampia gamma di servizi con breve preavviso. L'introduzione di nuovi strumenti informatici per lo svolgimento dell'attività principale nel 2014 e nel 2015 rafforzerà ulteriormente l'organizzazione e aumenterà la capacità del Centro di reagire in modo efficace alle esigenze e alle sfide emergenti.

Nondimeno il Centro è anche consapevole della propria responsabilità di operare entro i limiti di un quadro complesso e rigorosamente regolamentato a livello dell'UE. Fattori esterni non soggetti al controllo del Centro potrebbero talvolta influire sulla sua capacità di cogliere nuove opportunità.

### ***Visione***

---

La visione per il periodo 2016-2018 si basa sulla **determinata ambizione di fare progressi** e affrontare con successo le **sfide** che riserva il futuro.

Nel 2018 il Centro sarà il modello di un fornitore di servizi linguistici dinamico e **orientato al cliente**, offrendo **servizi di elevata qualità** in un'ampia gamma di settori.

Il Centro è un organismo indipendente dell'UE, dotato di **una solida base finanziaria e giuridica**.

Il Centro continuerà ad adeguarsi alle esigenze in evoluzione dei clienti – oltre che a prevenirle – sfruttando l'elevata qualità della sua forza lavoro altamente qualificata. Come illustrato in seguito, introdurrà nuovi approcci alle prestazioni, rispondenti alla sua natura di organizzazione dinamica e orientata al cliente.

Il Centro si impegnerà a razionalizzare i propri processi e a elaborare e applicare tecnologie all'avanguardia al fine di fornire ai clienti servizi che offrano un migliore rapporto costi-benefici. L'eccellenza dell'organizzazione, delle risorse e dei processi sono gli elementi principali alla base della capacità del Centro di fornire servizi di ottima qualità ai clienti.

Il Centro si adopererà per attrarre talenti nonché per favorire la permanenza dei dipendenti che forniscono prestazioni di alto livello e continuare a motivarli, offrendo un ambiente di lavoro interessante e caratterizzato da un'elevata professionalità.

Il Centro contribuirà a realizzare sinergie ed economie di scala nel contesto della cooperazione interistituzionale tra i dipartimenti di traduzione dell'Unione europea.

### ***Obiettivi e azioni strategici***

---

La visione del Centro per il periodo 2016-2018 è stata tradotta in quattro obiettivi strategici ed espressa in una serie di azioni specifiche.

#### ***1. Essere un fornitore di servizi affidabile e orientato al cliente***

- Fornire servizi di elevata qualità
- Assicurare un alto grado di soddisfazione dei clienti
- Consolidare il portafoglio clienti

#### ***2. Conseguire l'eccellenza migliorando il modello operativo del Centro***

- Ottimizzare il rapporto costi-benefici
- Sviluppare ulteriormente e migliorare i servizi offerti

#### ***3. Essere un datore di lavoro e un partner interessante***

- Offrire un ambiente di lavoro interessante e caratterizzato da un'elevata professionalità
- Promuovere la visibilità e l'attrattiva del Centro nel mercato della traduzione

#### ***4. Favorire la creazione di sinergie interistituzionali***

- Promuovere l'elaborazione di soluzioni comuni
- Rafforzare il contributo del Centro alla cooperazione interistituzionale mediante la condivisione delle migliori prassi

Tali obiettivi e azioni strategici saranno integrati come attività operative specifiche nei programmi di lavoro annuali del Centro per il periodo di riferimento della strategia. L'attuazione delle azioni sarà monitorata attivamente a livello strategico e operativo attraverso una serie di indicatori chiave di prestazione.

## **Indicatori chiave di prestazione strategici**

La seguente tabella illustra come il Centro intenda monitorare il raggiungimento degli obiettivi strategici e la realizzazione delle azioni mediante indici chiave di prestazione compositi.

<b>Obiettivi strategici</b>	<b>Azioni strategiche</b>	<b>Indicatore chiave di prestazione strategico</b>
<b>1. Essere un fornitore di servizi affidabile e orientato al cliente</b>	- Fornire servizi di elevata qualità	1. Indice della qualità dei servizi
	- Assicurare un alto grado di soddisfazione dei clienti	2. Indice della soddisfazione dei clienti
	- Consolidare il portafoglio clienti	3. Indice del portafoglio clienti
<b>2. Conseguire l'eccellenza migliorando il modello operativo del Centro</b>	- Ottimizzare il rapporto costi-benefici	4. Indice costi-benefici
	- Sviluppare ulteriormente e migliorare i servizi offerti	5. Indice dell'offerta di nuovi servizi
<b>3. Essere un datore di lavoro e un partner interessante</b>	- Promuovere la visibilità e l'attrattiva del Centro nel mercato della traduzione	6. Indice della visibilità e dell'attrattiva nel mercato
	- Offrire un ambiente di lavoro interessante e caratterizzato da un'elevata professionalità	7. Indice dell'ambiente di lavoro
<b>4. Favorire la creazione di sinergie interistituzionali</b>	- Promuovere l'elaborazione di soluzioni comuni - Rafforzare il contributo del Centro alla cooperazione interistituzionale mediante la condivisione delle migliori prassi	8. Indice delle soluzioni interistituzionali comuni

Questo sistema di monitoraggio permetterà di effettuare la valutazione periodica e continua delle prestazioni del Centro rispetto agli obiettivi prefissati e, delineando un quadro chiaro dei risultati raggiunti, consentirà alla dirigenza del Centro di definire e adottare azioni correttive se necessario.