

## Servizio nazionale d'interpretariato telefonico: rapporto sugli anni di attività 2011–2017 (riassunto)

Il Servizio nazionale d'interpretariato telefonico (SNIT) è stato istituito nel 2011 dall'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) e d'allora, con il sostegno di quest'ultimo, è gestito da Medios, il servizio di interpretariato di AOZ (organizzazione per l'asilo della Città di Zurigo).

Il sostegno dell'UFSP è servito a creare un'offerta d'interpretariato telefonico sull'intero territorio nazionale e orientata al fabbisogno, che avrebbe dovuto autofinanziarsi sul medio termine. Poiché quest'ultimo obiettivo si è rivelato irrealistico, l'UFSP ha deciso di sfruttare il 2018 per vagliare un riorientamento dello SNIT e dell'interpretariato telefonico in Svizzera.

In preparazione di questo lavoro, l'UFSP ha incaricato l'AOZ di redigere un rapporto sugli anni di attività dello SNIT sino ad oggi. Il rapporto, ultimato nel giugno del 2018, trae sostanzialmente le seguenti conclusioni:

- **Lo SNIT dipende fortemente dagli sviluppi nel settore dell'asilo.** L'aumento del numero di profughi, come si è verificato negli anni 2015 e 2016, si ripercuote immediatamente sul servizio. Lo stesso accade anche quando il numero di richiedenti l'asilo diminuisce, come è stato il caso nel 2017. Questo fenomeno si osserva non soltanto nelle istituzioni del settore dell'asilo, come per esempio i centri d'asilo, ma anche tra i clienti dello SNIT, che non sono specializzati in materia di richiedenti l'asilo e profughi, come per esempio gli ospedali. Questo sta a indicare che, anche presso questi ultimi enti, i richiedenti l'asilo costituiscono uno dei principali gruppi destinatari dell'interpretariato telefonico.
- **Lo SNIT è utilizzato principalmente come complemento all'interpretariato in loco**, come testimonia il numero molto basso di mandati d'interpretariato telefonico presso la maggior parte delle istituzioni clienti, sia in termini assoluti sia in rapporto al numero delle prestazioni in loco. Il tentativo di stimolare la domanda oltre questo fabbisogno marginale (se rapportato all'interpretariato in loco) non si è concretizzato da nessuna parte, nemmeno negli ospedali della rete «Swiss Hospitals for Equity», che negli anni si sono impegnati considerevolmente per il servizio. Si può concludere che il fabbisogno in materia d'interpretariato telefonico è generalmente inferiore a quello originariamente previsto.
- **Lo SNIT è sollecitato perlopiù durante gli orari d'ufficio (LU – VE, 07.00 – 19.00).** Diversamente da quanto si sarebbe potuto immaginare, il suo ricorso al di fuori degli orari d'ufficio è limitato. La disponibilità del servizio 24 ore su 24, 7 giorni su 7, attrattiva da un punto di vista commerciale, è stata sfruttata in realtà molto meno di quanto previsto; il servizio notturno presenta un rapporto costi-ricavi decisamente più sfavorevole.
- **Lo SNIT è utilizzato soprattutto per colloqui brevi (di più o meno 20 minuti).** Ciò riflette la preferenza dei clienti per l'interpretariato in loco in caso di colloqui più prolungati (e pianificabili). La durata media, relativamente breve, di un interpretariato telefonico dipende probabilmente anche dalla struttura tariffale: in effetti, in caso di colloqui prolungati, l'interpretariato telefonico costa quanto o addirittura più dell'interpretariato in loco. Un cambiamento del comportamento di utilizzo nel senso di colloqui più lunghi sarebbe ipotizzabile soltanto se l'interpretariato telefonico costasse nettamente meno dell'interpretariato in loco (comunque preferito dai clienti).
- **Se commisurato al fabbisogno esistente, il modello di gestione dello SNIT presenta costi strutturali molto elevati.** Ciò dipende da due fattori principali:
  - **L'impiego di centralinisti comporta costi eccessivi.** Ciò vale soprattutto (ma non solo) per le fasce orarie al di fuori degli orari d'ufficio (ossia il fine settimana, i giorni festivi e, sino alla fine del 2017, anche di notte), nelle quali si registra in proporzione un numero inferiore di chiamate e sono impiegati centralinisti che, durante i tempi d'attesa, non possono svolgere altri compiti per conto di Medios.
  - **Il carico di lavoro degli interpreti telefonici è troppo limitato.** La maggior parte degli interpreti telefonici che lavorano per lo SNIT non riceve una mole di lavoro sufficiente. In generale, la loro assunzione frutta soltanto se possono essere impiegati anche per prestazioni

d'interpretariato in loco. Presso AOZ Medios, questa possibilità esiste tuttavia soltanto per gli interpreti di lingua tedesca domiciliati nella regione di Zurigo, e non per quelli provenienti da regioni più lontane e/o di lingua francese o italiana. Nel caso di questi ultimi, vi è un elevato rischio che i costi amministrativi generati dal loro posto superino i ricavi realizzati per conto di SNIT e Medios.

Considerato il potenziale della domanda esistente in Svizzera, il rapporto conclude che lo SNIT, nella sua portata attuale (offerta nazionale d'interpretariato in numerose lingue) e con le sue esigenze di qualità elevate in materia di trasferimento delle chiamate e d'interpretariato, possa funzionare soltanto con un notevole sostegno finanziario da parte della Confederazione.

Sulla base delle conclusioni suesposte, per il futuro dell'interpretariato telefonico in Svizzera il rapporto delinea le seguenti opzioni:

- **Automatizzazione / digitalizzazione.** L'attuale sistema dello SNIT, basato sul trasferimento delle chiamate attraverso un centralino telefonico, comporta costi relativamente elevati e tempi proporzionalmente lunghi. Un'automatizzazione di questo processo presenterebbe vantaggi considerevoli per la gestione dello SNIT: i costi per il trasferimento delle chiamate potrebbero essere eliminati e le relative procedure accelerate. Inoltre, l'utilizzo di tecnologie digitali permetterebbe di ampliare l'offerta con il servizio d'interpretariato a distanza. Nell'ambito di un tale servizio, il cliente potrà quindi scegliere tra una chiamata vocale e una videochiamata.
- **Sfruttamento di sinergie (tra i metodi d'interpretariato).** L'esperienza maturata negli scorsi anni ha mostrato che l'interpretariato telefonico è utilizzato perlopiù come complemento all'interpretariato in loco. Di conseguenza, anche i fornitori (ossia le agenzie d'interpretariato interculturale) non dovrebbero considerarlo come un'offerta separata, bensì come componente di un ventaglio di offerte che comprende diverse prestazioni d'interpretariato. In questo modo si potranno sfruttare le sinergie tra i diversi metodi d'interpretariato, mantenendo i costi dell'interpretariato telefonico in un rapporto proporzionale all'impegno profuso.
- **Centralizzazione / concentrazione dell'offerta.** In Svizzera, il mercato in proporzione ridotto dell'interpretariato interculturale è ripartito tra 19 agenzie. Il raggruppamento di queste prestazioni in un'unica agenzia o in poche ma grandi agenzie d'interpretariato interculturale permetterebbe di rafforzare o ampliare gli effetti sinergici sopra descritti.

Secondo gli autori del rapporto, un modello basato sulla ripartizione del servizio per regione linguistica rappresenterebbe la prospettiva futura più realistica per lo SNIT e l'interpretariato telefonico in Svizzera.

Con questo modello, un'agenzia d'interpretariato interculturale per ciascuna regione linguistica assicurerebbe le prestazioni d'interpretariato telefonico nella propria regione e per la propria lingua, completando l'offerta d'interpretariato in loco e utilizzando un sistema digitale per il trasferimento delle chiamate, che permetterebbe di automatizzare gran parte del processo. Il finanziamento di un'offerta nazionale da parte dell'UFSP sarebbe dunque inutile.

Giugno 2018