

progetto cofinanziato dall'Unione Europea



FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Progetto #IOPARTECIPO

Report sui Laboratori per la semplificazione di testi amministrativi di siti istituzionali e sui test di usabilità condotti da ITTIG/CNR

(output P3.2.1 e P3.2.3)

1. Premessa

L'attività 3.2 del progetto #IOPARTECIPO prevedeva la coprogettazione di contenuti informativi semplificati d'interesse per i cittadini stranieri residenti in Italia attraverso l'organizzazione di laboratori formativi che coinvolgessero giovani di seconda generazione.

I 2 laboratori, che si sono tenuti il 5 ottobre 2018 a Firenze presso la sede dell'Associazione Arcobaleno e il 26 ottobre 2018 a Siena presso l'Università degli Studi di Siena, sono stati svolti attraverso due fasi distinte: una prima **fase formativa** e una seconda **fase operativa di coprogettazione e testing**.

I laboratori sono stati preceduti da una **fase preliminare di semplificazione** che ha portato alla produzione di schede informative semplificate su procedure in materia di servizio sanitario, studio, lavoro subordinato, lavoro altamente qualificato, riconoscimento delle qualifiche professionali, codice fiscale, test lingua italiana, pagamento permesso di soggiorno, accordo di integrazione, verifica, domande online, visti d'ingresso. Queste schede semplificate, attualmente disponibili nella sezione "Schede informative semplificate" del Portale PAeSI www.immigrazione.regione.toscana.it sono state sottoposte a test di usabilità attraverso strumenti automatici per la verifica della leggibilità e a test di comprensibilità sottoponendo le schede a cittadini stranieri

Questi test sono stati condotti durante gli incontri previsti dal progetto FAMI 2014 – 2010 PAeSI nel Mondo presso i CPIA della Toscana coinvolgendo i cittadini stranieri che frequentano in corsi di italiano.

Inoltre, dall'analisi delle procedure amministrative comunicate tramite i siti web dei Comuni della Toscana effettuata nell'ambito del Progetto PAeSI nel Mondo, con il quale era previsto uno specifico raccordo, è emerso che le procedure amministrative degli Enti locali non sono comunicate nelle Reti civiche attraverso modelli standard ma presentano difformità di presentazione e strutture informative spesso complesse. Dai risultati dell'analisi è stato quindi sviluppato un primo modello di scheda informativa rielaborato in base alle guide in materia di semplificazione linguistica dei contenuti amministrativi che potesse permettere di fruire le informazioni in modo semplice e diretto. Tale modello è stato sottoposto all'attenzione dei partecipanti ai laboratori di coprogettazione.

2. Fase preliminare di semplificazione

L'attività preliminare di semplificazione si è svolta attraverso diverse fasi (che sono state illustrate ai partecipanti ai laboratori durante la fase formativa (vedi paragrafo 3): semplificazione lessicale; semplificazione sintattica; riprogettazione della struttura del testo; test di leggibilità con strumenti informatici e verifiche di comprensibilità.

L'attività ha prodotto le seguenti schede informative semplificate, disponibili sul Portale PAeSI nella sezione dedicata. Ogni scheda è stata validata, dal punto di vista giuridico, dalla Prefettura di Firenze:

Iscrizione al Servizio Sanitario Regionale (SSR) per familiari di età maggiore a 65 anni arrivati in Italia per ricongiungimento familiare

<http://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=node/2267>

Conversione studio - lavoro subordinato

<http://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=node/4156>

Conversione studio - lavoro autonomo

<http://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=node/4154>

Conversione del permesso di soggiorno per studio in permesso di soggiorno per lavoro subordinato per lo studente che ha raggiunto la maggiore età in Italia (18 anni) o che si è laureato in Italia (o che ha ottenuto titoli post-laurea in Italia)

<http://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=node/4155>

Conversione del permesso di soggiorno per studio in permesso di soggiorno per lavoro autonomo per lo studente che ha raggiunto la maggiore età in Italia (18 anni) o che si è laureato in Italia (o che ha ottenuto titoli post-laurea in Italia)

<http://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=node/4153>

Permesso per attesa occupazione laureati

<http://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=node/4157>

Nullaosta per lavoro altamente qualificato (per Carta Blu UE)

<http://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=node/4158>

Riconoscimento dei titoli di studio o delle qualifiche professionali

<http://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=node/4162>

Esenzione test italiano – In quali casi non devi fare il test di italiano

<http://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=node/4161>

Tesserino STP

<http://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=node/2274>

Codice fiscale

<http://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=node/4475>

In quali casi non devo fare il test di lingua italiana livello A2?

<http://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=node/4161>

Pagamento per fare o rinnovare il permesso di soggiorno

<http://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=node/2291>

Accordo di integrazione – Come controllare online l'accordo

<http://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=node/4853>

Test di italiano per avere il permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo – Come controllare il risultato

<http://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=node/4855>

Quali domande puoi inviare dal sito del Ministero dell'Interno

<http://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=node/4852>

Test di lingua italiana e cultura civica per l'accordo di integrazione

<http://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=node/4837>

Visto d'ingresso per visita a familiari o amici

<http://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=node/4868>

Visto d'ingresso per turismo

<http://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=node/4869>

2.1 Test di usabilità

Come indicato in premessa una selezione delle schede sopra indicate è stata sottoposta a test di usabilità attraverso strumenti automatici per la verifica della leggibilità e a test di comprensibilità sottoponendo le schede alla valutazione dei cittadini stranieri¹.

Il processo ha permesso di ricavare ulteriori linee guida specifiche per la semplificazione di testi amministrativi in materia di immigrazione e un modello di struttura del testo adatto all'utenza di riferimento per questo tipo di informazione.

2.1.1 Test con strumenti automatici per la leggibilità

I test automatici sono stati svolti utilizzando lo strumento READ-IT. READ-IT è un tool per la verifica automatica della leggibilità messo a punto dall'Istituto di linguistica computazionale del CNR di Pisa ed è basato su una combinazione di tratti linguistici che spaziano tra diversi livelli di descrizione linguistica: lessicale, morfo-sintattico e sintattico.

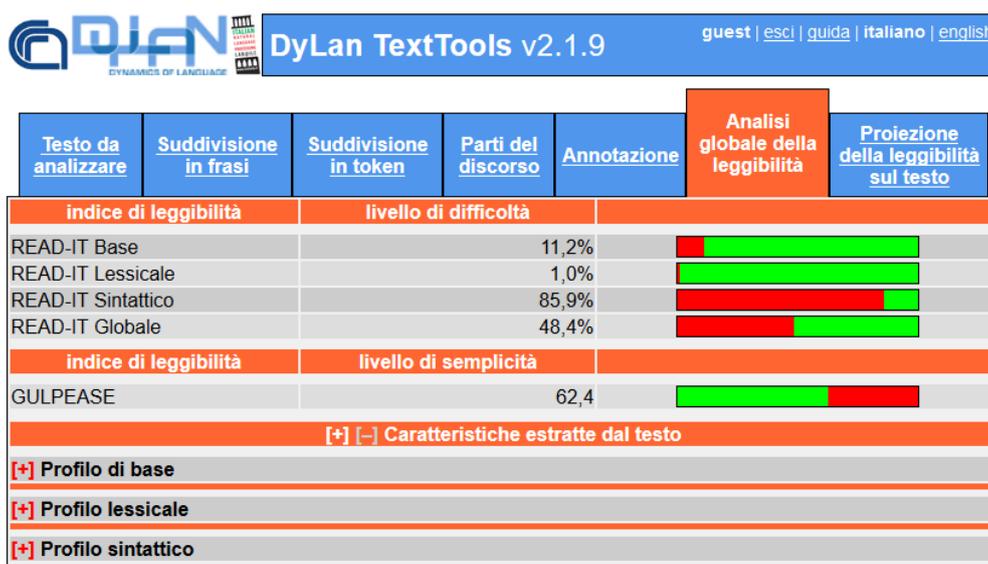
Il test di leggibilità è stato condotto con la versione 2.1.9 del DyLan TextTools.

Di seguito i risultati dei test condotti:

¹ Questi test sono stati condotti durante gli incontri previsti dal progetto FAMI 2014 – 2010 PAeSI nel Mondo presso i CPIA della Toscana coinvolgendo i cittadini stranieri che frequentato in corsi di italiano.

1. Scheda "Iscrizione al Servizio Sanitario Regionale (SSR) per familiari di età maggiore a 65 anni arrivati in Italia per ricongiungimento familiare"

Fig.1: Immagine del risultato del test:



DyLan lab - Dinamiche del Linguaggio - TextTools v2.1.9
 Istituto di Linguistica Computazionale "Antonio Zampolli" (ILC)
 Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR) - Area della Ricerca di Pisa
 Via G. Moruzzi 1, 56124 Pisa, Italia
italianlp@ilc.cnr.it

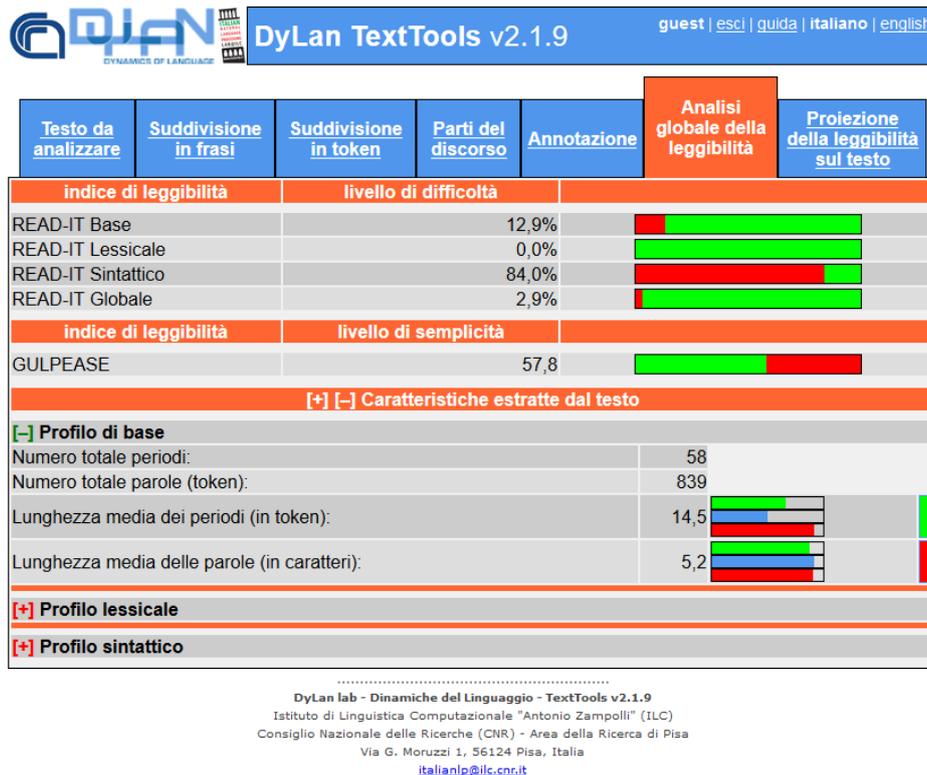
L'analisi svolta ha mostrato il seguente livello di difficoltà globale: 48,4 %.

Gli indicatori specifici di difficoltà sono stati invece i seguenti: READ-IT Base 11,2 %; READ-IT Lessicale 1,0 %; READ-IT Sintattico 85,9 %.

A livello lessicale la scheda ha ottenuto un ottimo risultato mentre è risultato carente il livello sintattico a causa dell'alto numero medio di dipendenti per testa verbale e per l'eccessiva lunghezza media dei periodi.

2. Scheda “Conversione del permesso di soggiorno per studio in permesso di soggiorno per lavoro subordinato per lo studente che ha raggiunto la maggiore età in Italia (18 anni) o che si è laureato in Italia (o che ha ottenuto titoli post-laurea in Italia)”

Fig.1: Immagine del risultato del test:



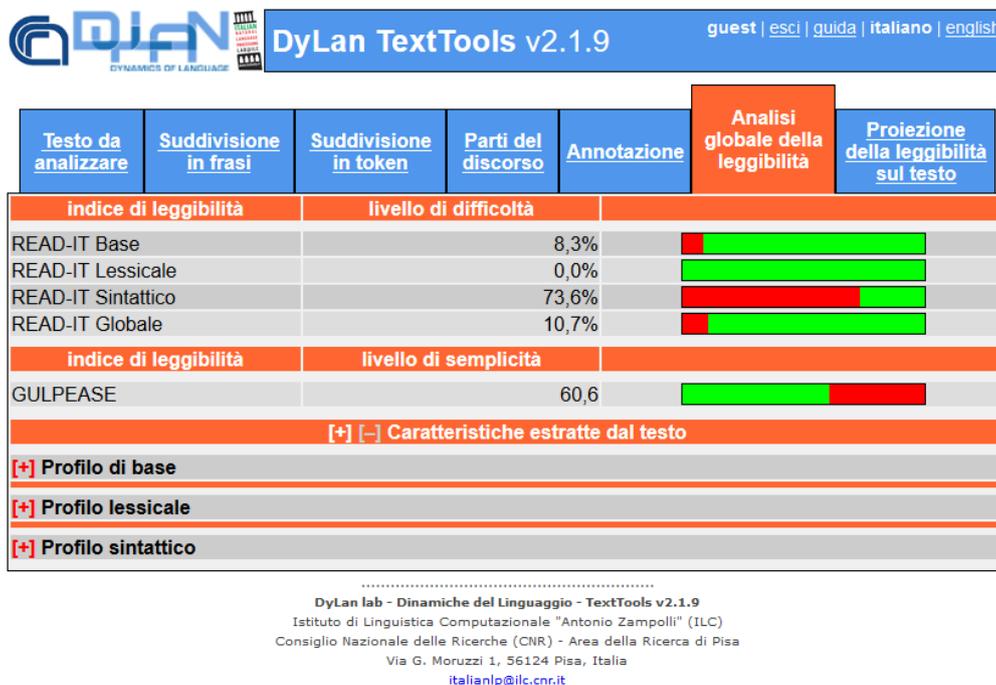
L’analisi svolta ha mostrato il seguente livello di difficoltà globale: 2,9 %.

Gli indicatori specifici di difficoltà sono stati invece i seguenti: READ-IT Base 12,9 %; READ-IT Lessicale 0 %; READ-IT Sintattico 84,0 %.

Anche questa scheda ha ottenuto un ottimo risultato a livello lessicale mentre risulta un po' deficitaria a livello base (soprattutto per l’eccessiva lunghezza media delle parole) e carente a livello sintattico per la troppa profondità delle subordinate.

3. Scheda “Conversione del permesso di soggiorno per studio in permesso di soggiorno per lavoro subordinato”

Fig.1: Immagine del risultato del test:



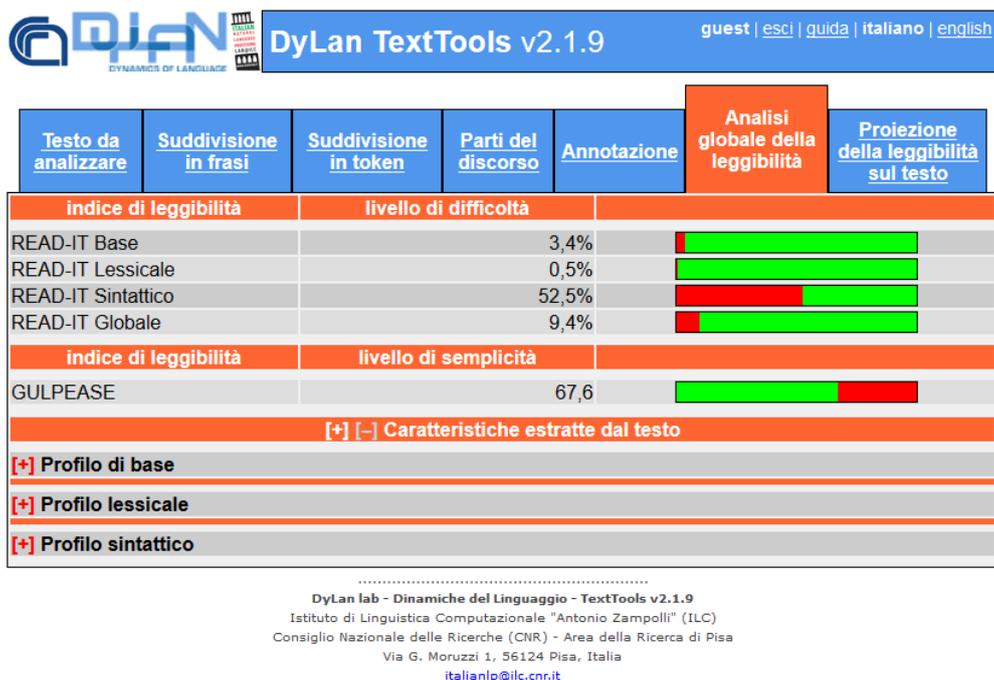
L’analisi svolta ha mostrato il seguente livello di difficoltà globale: 10,7 %.

Gli indicatori specifici di difficoltà sono stati invece i seguenti: READ-IT Base 8,3 %; READ-IT Lessicale 0 %; READ-IT Sintattico 73,6 %.

L’aspetto negativo dell’analisi è riscontrabile lievemente a livello base (per l’eccessiva lunghezza delle parole) ma soprattutto a livello sintattico (per l’uso eccessivo di coordinanti e l’alto numero medio di dipendenti per testa verbale).

4. Scheda “Nullaosta al lavoro altamente qualificato (per Carta Blu UE)”

Fig.1: Immagine del risultato del test:



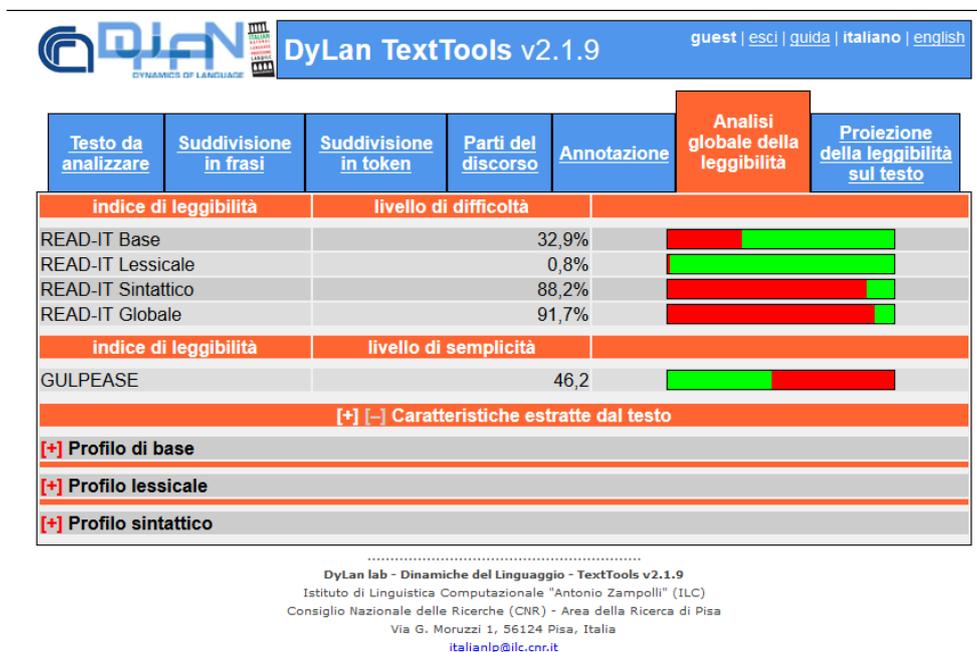
L’analisi svolta ha mostrato il seguente livello di difficoltà globale: 9,4 %.

Gli indicatori specifici di difficoltà sono stati invece i seguenti: READ-IT Base 3,4 %; READ-IT Lessicale 0, 5%; READ-IT Sintattico 52,5 %.

Molto buono l’indice dell’analisi lessicale, un po' carente l’aspetto sintattico a causa dell’uso eccessivo delle congiunzioni e della media delle lunghezze dei periodi troppo alte.

5. Scheda "Riconoscimento dei titoli di studio o delle qualifiche professionali"

Fig.1: Immagine del risultato del test:



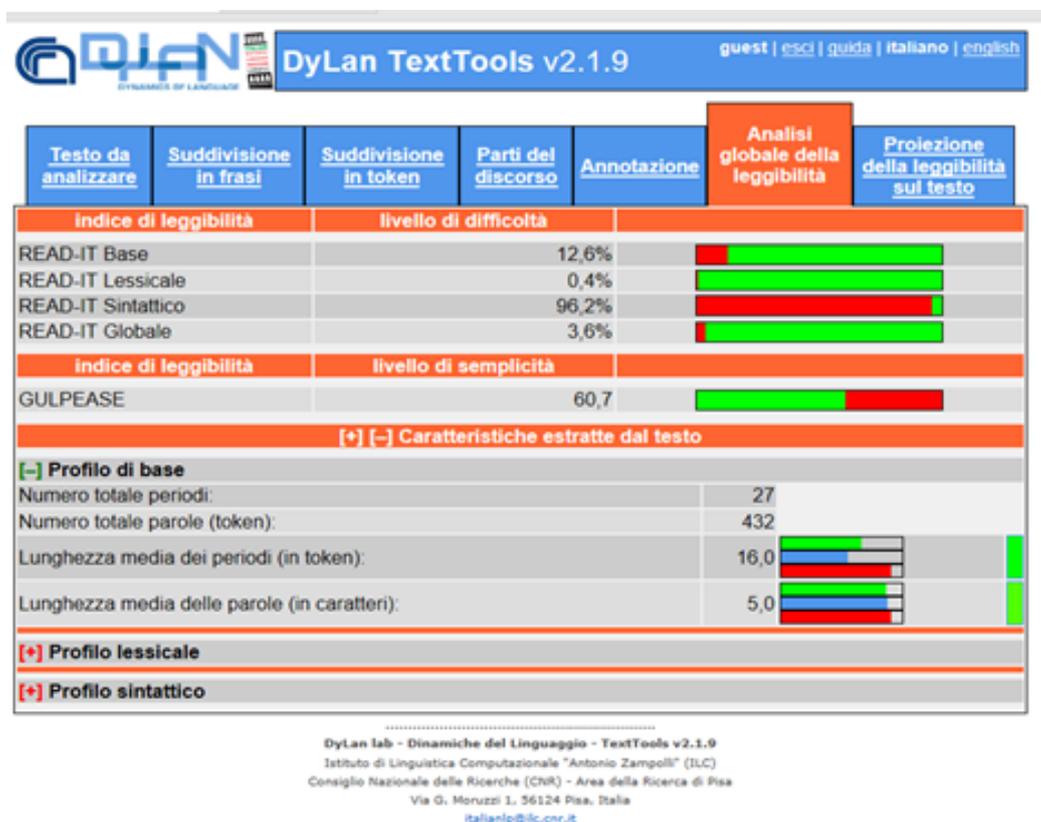
L'analisi svolta ha mostrato il seguente livello di difficoltà globale: 91,7 %.

Gli indicatori specifici di difficoltà sono stati invece i seguenti: READ-IT Base 32,9 %; READ-IT Lessicale 0,8%; READ-IT Sintattico 88,2 %.

L'analisi ha fatto emergere delle criticità relative all'aspetto base (eccessiva lunghezza media delle parole) ma soprattutto nell'aspetto sintattico, evidenziando l'eccessiva densità lessicale, l'uso di troppi aggettivi e di troppe coordinanti e la misura della lunghezza delle relazioni di dipendenza (calcolata come distanza in parole tra testa e dipendente) troppo alta.

6. Scheda “Accordo di integrazione – Come controllare online l’accordo”

Fig.1: Immagine del risultato del test:



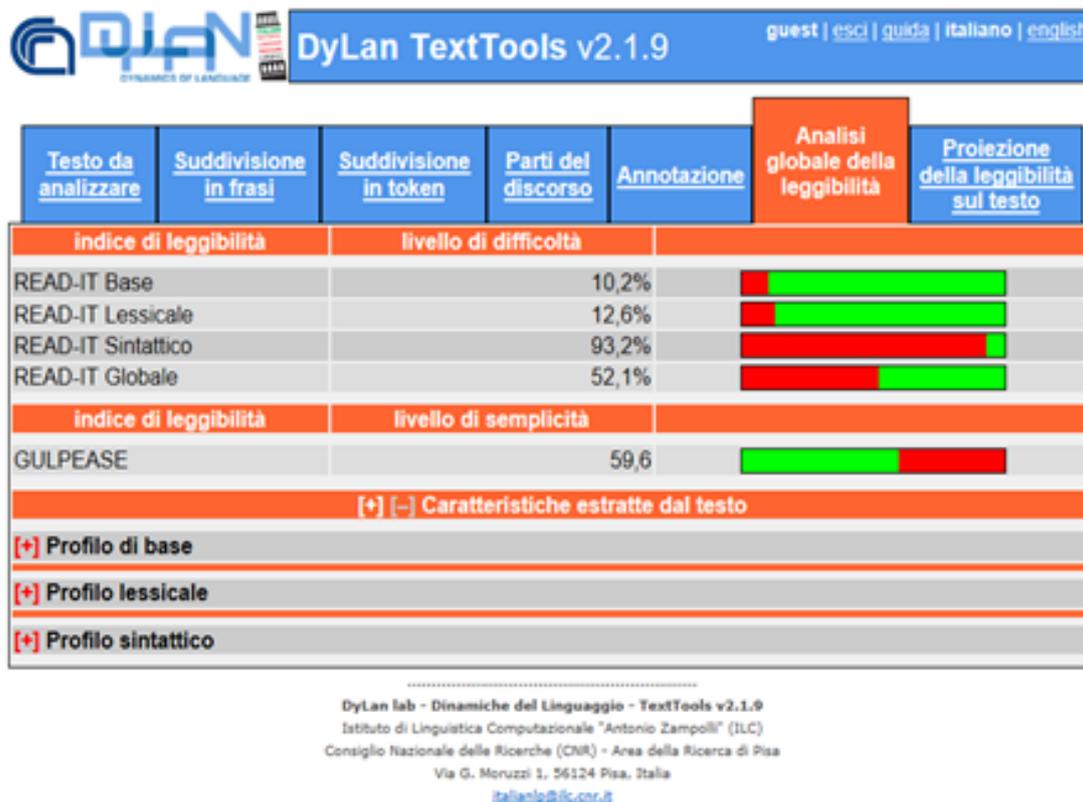
L’analisi svolta ha mostrato il seguente livello di difficoltà globale 3,6 %.

Gli indicatori specifici di difficoltà sono stati invece i seguenti: READ-IT Base 12,6 %; READ-IT Lessicale 0,4 %; READ-IT Sintattico 96,2 %.

Si è evidenziata quindi una forte criticità a livello sintattico dovuta alla presenza di molte coordinate e subordinate.

7. Scheda "Quali domande puoi inviare dal sito del Ministero dell'Interno"

Fig. 2: Immagine del risultato del test di leggibilità:



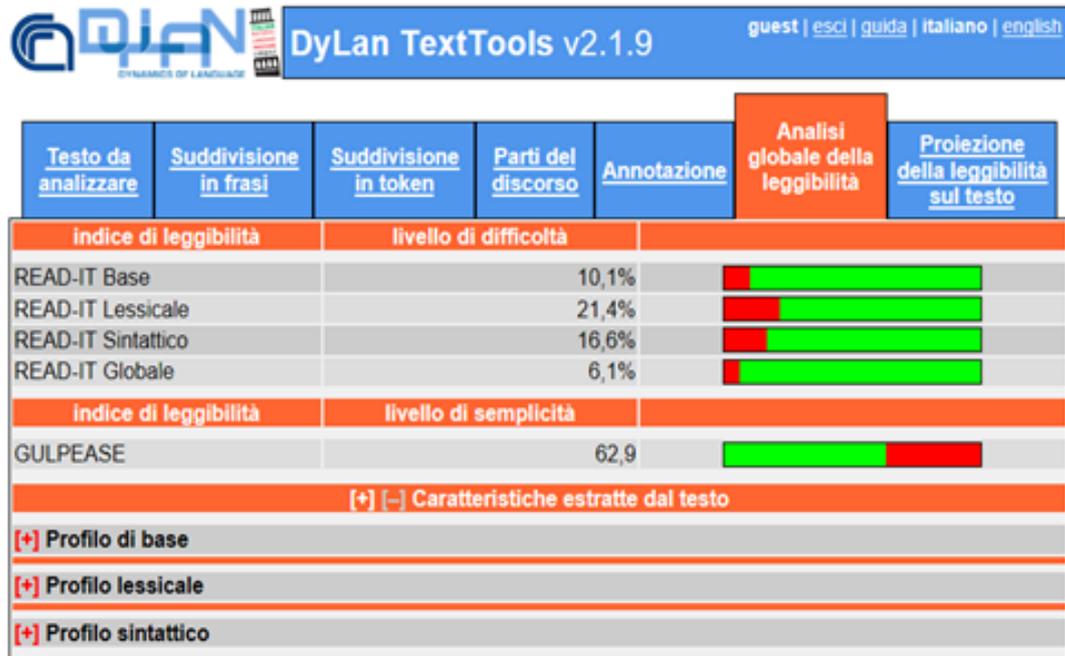
L'analisi svolta ha mostrato il seguente livello di difficoltà globale 52,1 %.

Gli indicatori specifici di difficoltà sono stati invece i seguenti: READ-IT Base 10,2 %; READ-IT Lessicale 12,6 %; READ-IT Sintattico 93,2 %.

Anche in questo caso l'aspetto più critico è risultato quello sintattico per i medesimi problemi sopra evidenziati.

8. Scheda "Test di lingua italiana e cultura civica per l'accordo di integrazione"

Fig. 3 Immagine del risultato del test di leggibilità:



DyLan lab - Dinamiche del Linguaggio - TextTools v2.1.9
 Istituto di Linguistica Computazionale "Antonio Zampolli" (ILC)
 Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR) - Area della Ricerca di Pisa
 Via G. Moruzzi 1, 56124 Pisa, Italia
italian@ilc.cnr.it

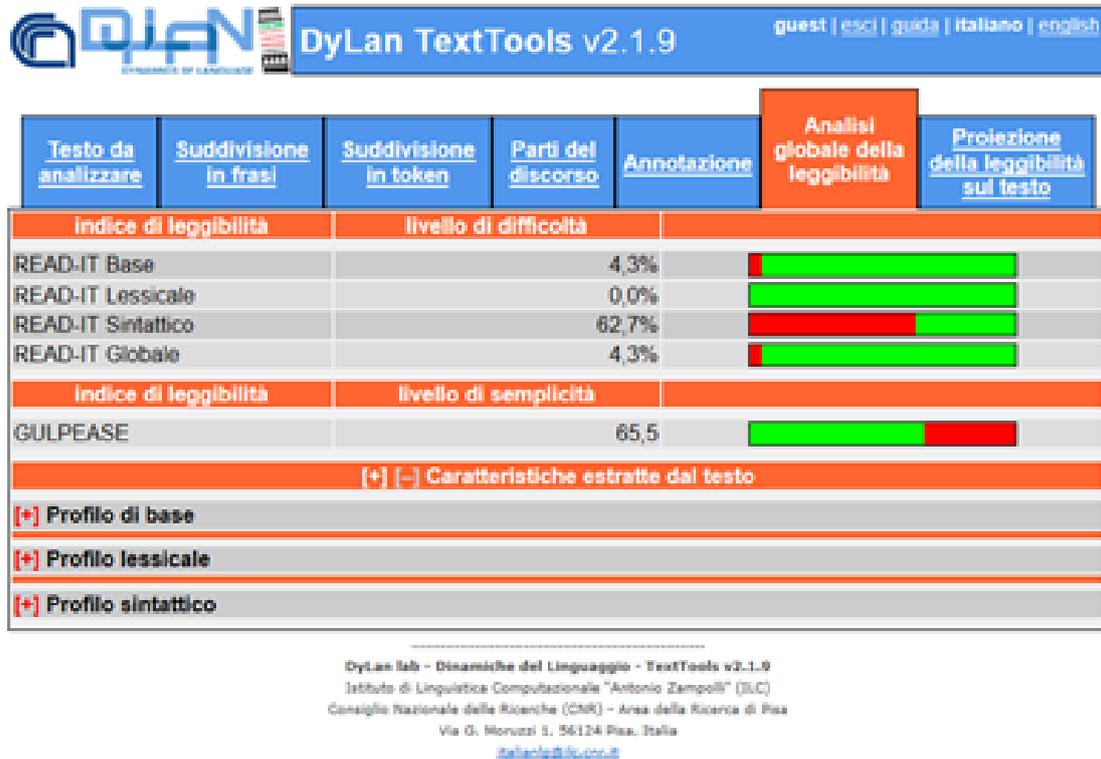
L'analisi svolta ha mostrato il seguente livello di difficoltà globale 6,1 %.

Gli indicatori specifici di difficoltà sono stati invece i seguenti: READ-IT Base 10,1%; READ-IT Lessicale 21,4%; READ-IT Sintattico 16,6%.

In questo caso tutti gli aspetti linguistici sono risultati soddisfacenti.

9. Scheda “Test di italiano per avere il permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo – Come controllare il risultato”

Fig. 4 Immagine del risultato del test di leggibilità:



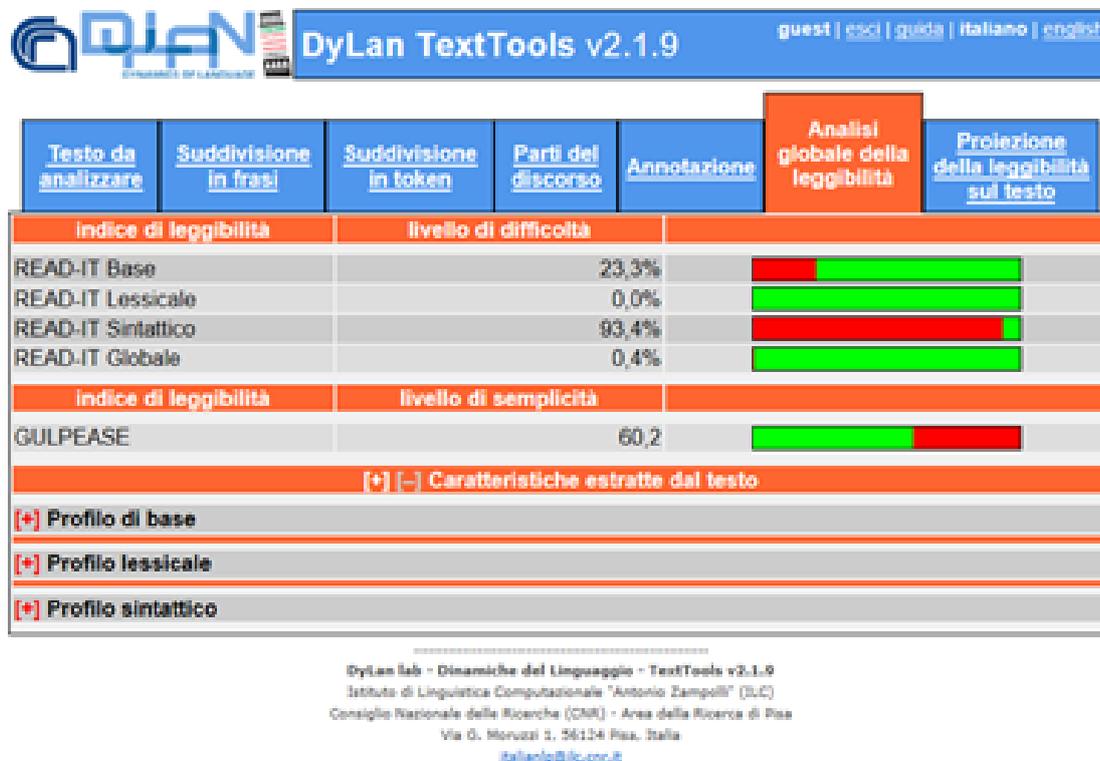
L’analisi svolta ha mostrato il seguente livello di difficoltà globale 4,3 %.

Gli indicatori specifici di difficoltà sono stati invece i seguenti: READ-IT Base 4,3 %; READ-IT Lessicale 0,0 %; READ-IT Sintattico 62,7 %.

Non molto soddisfacente risulta quindi l’aspetto sintattico per la presenza di un numero alto di subordinate rette dalla stessa voce verbale.

10. Scheda “Visto d'ingresso per visita a familiari o amici”

Fig. 5 Immagine del risultato del test di leggibilità:



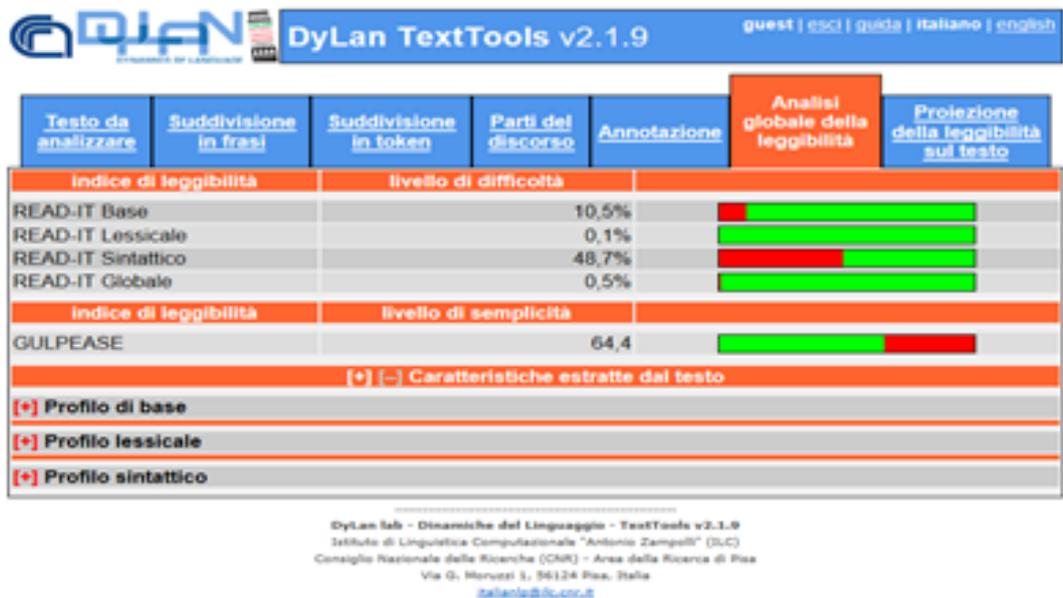
L’analisi svolta ha mostrato il seguente livello di difficoltà globale 0,4 %.

Gli indicatori specifici di difficoltà sono stati invece i seguenti: READ-IT Base 23,3 %; READ-IT Lessicale 0,0 %; READ-IT Sintattico 93,4 %.

Molto negativo il risultato relativo al profilo sintattico soprattutto a causa dell’alto numero di parole presenti nelle singole proposizioni oltre che per la presenza di molte subordinate e coordinate.

11. Scheda: Visto d'ingresso per turismo

Fig. 6. Immagine del risultato del test di leggibilità:

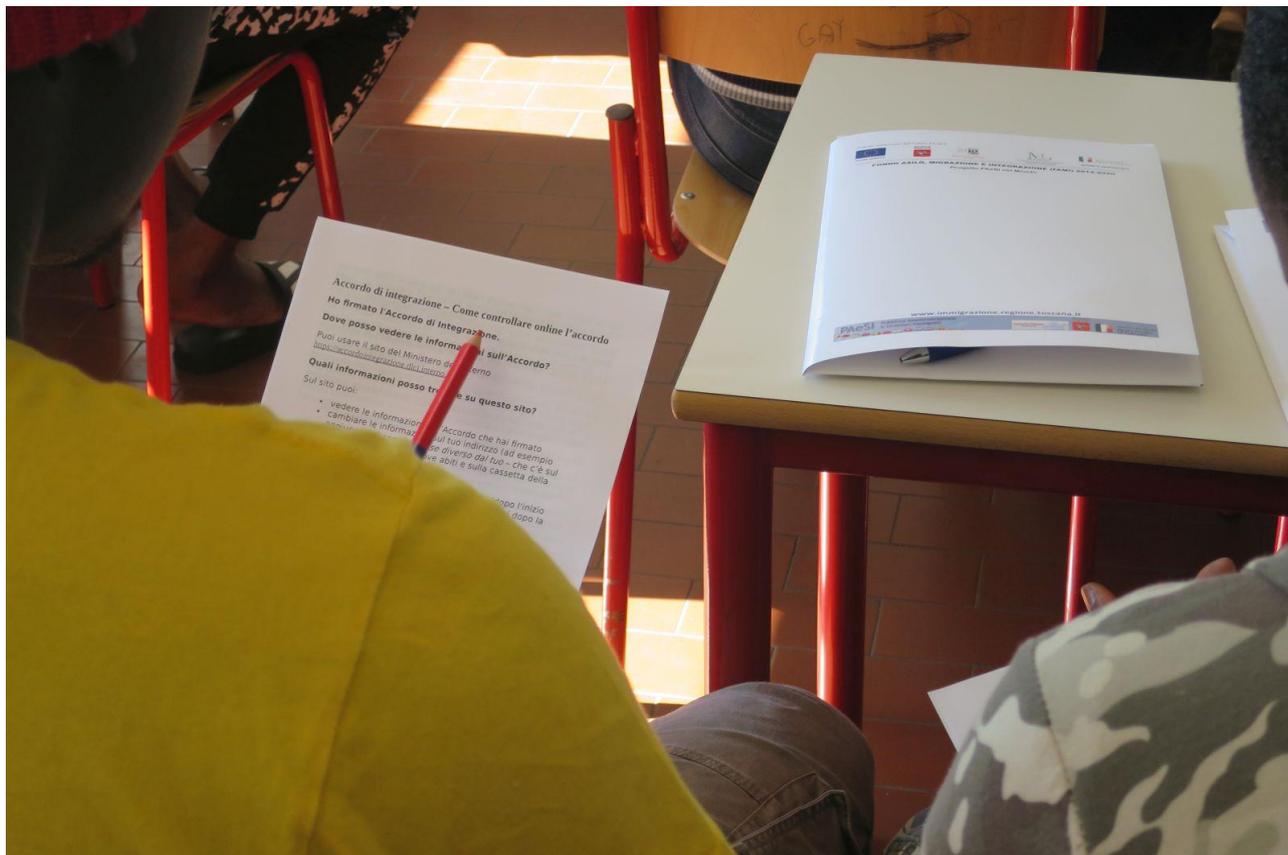


L'analisi svolta ha mostrato il seguente livello di difficoltà globale 0,5 %.

Gli indicatori specifici di difficoltà sono stati invece i seguenti: READ-IT Base 10,5 %; READ-IT Lessicale 0,1 %; READ-IT Sintattico 48,7 %.

I risultati sono quindi piuttosto positivi per tutti gli indicatori, anche se l'aspetto sintattico risulta sempre un po' deficitario.

2.1.1 Test di comprensibilità con cittadini stranieri



Come indicato in premessa i test di comprensibilità sulle schede informative semplificate sono stati condotti durante gli incontri previsti dal progetto FAMI 2014 – 2010 PAeSI nel Mondo presso i CPIA della Toscana coinvolgendo i cittadini stranieri che frequentano i corsi di italiano.

Gli incontri si sono svolti presso il CPIA di Massa, il 26/9/2018 con 26 partecipanti, il CPIA di Siena a Poggibonsi il 14/11/2018 con 24 partecipanti, il CPIA di Firenze il 15/11/2018 con 28 partecipanti, il CPIA di Lucca il 20/11/2018 con 33 partecipanti e il CPIA di Pistoia il 23/11/2018 con 18 partecipanti.

Gli studenti di italiano L2 provenivano da Albania, Bangladesh, Bielorussia, Burkina Faso, Cina, Costa d'Avorio, Gambia, Guinea, Mali, Marocco, Nigeria, Pakistan, Repubblica dominicana, Senegal, Togo.

Ad ogni partecipante al test sono state consegnate due schede informative semplificate ed è stato chiesto loro di sottolineare le parole che non conoscevano o le parti del testo che non ritenevano chiare.

Di seguito elenchiamo i termini o le espressioni indicate come non conosciute dai partecipanti al test, suddivise nelle categorie: "Termini che si riferiscono a Enti o Istituzioni", "Termini tecnici o istituzionali", "Verbi", "Altre parole o espressioni".

Termini che si riferiscono a Enti o Istituzioni:

ASL, Azienda Sanitaria Locale, Ministero, Questura.

Termini tecnici o istituzionali:

A carico, Accordo, Conversione, Costituzione, Cultura civica, Dati anagrafici, Dati sintetici, Download, Educazione civica, Flussi, Gazzetta ufficiale, Lavoro autonomo, Lavoro stagionale, Livello, Nome utente, Nucleo familiare, Nullaosta, Password, Potestà genitoriale, Residenza elettiva, Ricongiungimento, Subordinato, Utente

Verbi:

Aggiungere, Chiesto, Clicca, Entrare nel sito, Inserire (nello spazio), Interagire, Prenotare, Richiedere, Rilasciare.

Altre parole o espressioni:

Ad, Appena, Assunti, Cartaceo, Campanello, Cassetta della posta, Coniuge, Dichiarazione, Documento cartaceo, Integrazione, Link, Malattia, Prenotazione, Redditi, Redditi, SIM card, Stampato, Tessera, Testo registrato, Turismo, Utile, Visita medica privata.

Al test è seguita anche una fase di discussione plenaria dove i partecipanti hanno potuto spiegare le principali difficoltà che avevano riscontrato nella lettura della scheda.

3. Fase informativa-formativa



Come detto, ogni laboratorio ha compreso una fase di informazione e formazione sulla semplificazione di testi amministrativi e una fase di coprogettazione e testing sui documenti semplificati dai giovani.

L'obiettivo della prima fase è stato quello di illustrare strumenti e metodi per la semplificazione dei testi amministrativi e di consegnare i materiali utili per la successiva fase di coprogettazione e riscrittura semplificata di procedure amministrative comunicate via web da alcune PA selezionate.

La fase formativa si è svolta con una prima introduzione sul tema, necessaria soprattutto per spiegare ai giovani coinvolti perché sia utile semplificare i testi e il linguaggio dell'amministrazione pubblica. In particolare è stato affrontato il tema dal punto di vista dei vantaggi connessi a una comunicazione più chiara da parte della Pubblica Amministrazione e della necessità di scrivere testi chiari in modo che tutti i cittadini possano accedere alle informazioni giuridico-amministrative. Si è illustrato in particolare il principio di uguaglianza sostanziale previsto dall'articolo 3 della Costituzione, principio che dal punto di vista del linguaggio può essere attuato solo se lo Stato comunica con i cittadini, compresi i nuovi cittadini stranieri che risiedono sul territorio, in modo che questi possano comprendere ciò che lo Stato comunica e quindi i propri diritti e i propri doveri.

Sono stati così mostrati alcuni strumenti utili alla semplificazione e utilizzati poi durante la successiva fase di laboratorio. Ci si riferisce in particolare alla *Guida all'uso delle parole* del linguista Tullio De Mauro, alla *Guida alla redazione degli atti amministrativi. Regole e suggerimenti*, redatta dal gruppo di lavoro coordinato da CNR ITTIG e Accademia della Crusca, alla guida *Scrivere Chiaro* della Commissione UE e ad un *Indice di parole a rischio discriminazione* elaborato da Fioravanti e Romano. Nella comunicazione di testi in materia di immigrazione, infatti, risulta molto importante anche l'attenzione ad un utilizzo di terminologia non discriminatoria.

Infine sono state illustrate le linee guida per la *content usability* di risorse prodotte per il Web. I contenuti da veicolare attraverso la Rete infatti necessitano di un'attenzione specifica e devono rispettare, come indicato dal Codice dell'Amministrazione Digitale, i principi di usabilità e reperibilità, chiarezza di linguaggio e semplicità di consultazione.

Dopo aver illustrato tali strumenti sono state mostrate ai partecipanti ai laboratori le regole per la semplificazione dei contenuti della PA, indicando anche alcuni esempi circa il loro utilizzo.

Di seguito sono riportate le principali *linee guida* ricavate dai testi suddetti:

- formulare periodi brevi e chiari;
- usare preferibilmente frasi semplici;
- nei periodi la frase principale precede, preferibilmente, le frasi subordinate che devono essere di numero ridotto. Evitare, se possibile, gli incisi;
- usare, quando è possibile, la forma attiva del verbo;
- limitare l'uso del passivo e dell'impersonale ai casi in cui non è possibile esplicitare l'agente (cioè chi compie l'azione) o ai casi in cui l'espressione è più semplice e oggettiva senza questa indicazione;
- usare la congiunzione «e» nelle relazioni congiuntive e la congiunzione «o» (o «oppure») nelle relazioni disgiuntive (sia inclusive che esclusive). In generale preferire il ricorso all'elencazione, che rende il testo più chiaro e incontrovertibile. In particolare evitare la formulazione e/o che può essere facilmente sostituita dall'elencazione esplicita dei casi nei quali la relazione tra gli elementi si realizza e dei casi nei quali non si realizza;
- scegliere la parola che esprime un dato concetto nel modo più preciso, chiaro e univoco, usando di preferenza parole dell'italiano comune. Se per un concetto specifico non esistono parole dell'italiano comune caratterizzate da precisione, chiarezza e univocità si può ricorrere a termini giuridici o tecnici, a neologismi o forestierismi, purché corredati da una spiegazione;
- limitare l'uso di arcaismi e latinismi (ad esempio: evitare termini o locuzioni come all'uopo, testé, altresì, nonché, onde e ove o addirittura latinismi rari come ostensibile (cioè mostrabile));
- usare neologismi se il loro significato è chiaro e univoco; altrimenti corredarli di una definizione;

- usare sempre lo stesso termine per esprimere uno stesso concetto (alternare termini diversi per indicare lo stesso concetto al fine di evitare le ripetizioni può generare confusione e ambiguità);
- limitare l'uso di abbreviazione e sigle (spesso sono ovvie per chi scrive ma non sono chiare per chi legge). Se in un testo si usa un'abbreviazione o una sigla per la prima volta è opportuno farla precedere dall'espressione per intero e racchiuderla tra parentesi tonde; nelle citazioni successive si riporta solo la sigla o l'abbreviazione. Fanno eccezione abbreviazioni e sigle d'uso consolidato e molto note;
- le date si scrivono indicando il giorno (in cifre arabe), il mese (in lettere minuscole) e l'anno (sempre a quattro cifre) come nell'esempio di seguito riportato: 12 giugno 2010.

Durante la fase formativa è stato inoltre illustrata inoltre la metodologia che ITTIG ha adottato nel corso del progetto per procedere alla semplificazione di alcuni fra i contenuti del portale PAeSI. Ci si riferisce all'attività di semplificazione che è stata condotta su alcune schede procedimento presenti sul sito PAeSI e che oggi alimentano la sezione *Schede informative semplificate multilingue* del portale stesso².

Tale metodologia prevede lo svolgersi di sette fasi che sono state illustrate ai giovani partecipanti: scelta delle schede da semplificare, semplificazione lessicale delle schede, semplificazione sintattica delle schede, ri-progettazione della struttura delle schede informative, test sulle schede prodotte sia con strumenti informatici sia con focus group, validazione del contenuto prodotto.

Il processo sopra descritto ha permesso di ricavare ulteriori linee guida specifiche per la semplificazione di testi amministrativi in materia di immigrazione di cui i partecipanti sono stati fatti partecipi e che sono serviti nella successiva fase di laboratorio di semplificazione.

Riportiamo di seguito alcune di queste linee guida "culturalmente orientate" (nel senso che tengono conto anche delle peculiarità delle diverse lingue e culture dei diversi cittadini stranieri) che abbiamo discusso con i giovani durante i laboratori:

1. conciliare l'esigenza di usare termini «politically correct» con la necessità di farsi comprendere (ad esempio, i termini "inclusione" e "non comunitari", ritenuti da molti autori meno discriminanti rispetto a "integrazione" e "stranieri", spesso non sono compresi dai cittadini stranieri);
2. alcuni termini «burocratici» molto comuni devono essere mantenuti nel testo per favorirne la conoscenza. A questi termini deve, però, essere affiancata una spiegazione. (Esempi di questi tipi di termini sono: certificato, maggiorenne, scuola dell'obbligo);

2

<http://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=risorsepertema&temaid=329&tema=Schede%20semplificate%20multilingue>

3. spiegare concetti giuridici e la funzione di determinate figure professionali che potrebbero non essere presenti nei Paesi di provenienza dei cittadini (ad esempio i concetti giuridici di «discriminazione razziale», «discriminazione di genere», «persecuzione» o le figure professionali mediche, “medico di famiglia”, “pediatra”, ...);
4. spesso le espressioni relative ai termini entro cui svolgere certi adempimenti non sono comprese. Si raccomanda di aggiungere esempi pratici per chiarire tali espressioni (alcuni esempi di queste espressioni segnalate come non chiare sono: la comunicazione si deve fare entro 48 ore, si deve fare la comunicazione solo se il soggiorno supera i 30 giorni, che duri almeno un anno);
5. il lessico che individua cariche e enti non è sempre compreso dagli utenti stranieri. Si raccomanda quindi di prevedere uno spazio informativo dove spiegare le funzioni degli enti con cui il cittadino si deve rapportare per le proprie necessità (alcuni esempi di termini indicanti enti segnalati come non compresi: Comune, Questura, Prefettura, Consolato);
6. non usare la forma impersonale ma rivolgersi direttamente all'utente;
7. strutturare il testo in modo che sia chiaro quali sono i soggetti che devono svolgere le diverse azioni della procedura;
8. numerare le fasi della procedura;
9. spiegare le procedure rispettando le reali fasi cronologiche previste dal procedimento;
10. usare tabelle riassuntive che riepilogano adempimenti e documenti;
11. fare una legenda con i termini tecnici e la loro spiegazione;
12. profilare la comunicazione il più possibile, rispetto ai diversi tipi di utenza.

Questa fase formativa è stata intervallata da numerose domande ed interventi dei giovani che hanno riguardato i seguenti temi: l'esempio di chiarezza fornito dal testo della Costituzione italiana (tema sul quale è stato predisposto un successivo webinar di approfondimento), presenza nel lessico amministrativo di arcaismi, possibili conflitti tra necessità di semplificare e precisione del testo amministrativo, possibili conflitti tra necessità di usare linguaggio non discriminatorio e necessità di farsi capire.

Inoltre, è stata illustrata la scheda informativa semplificata “modello” realizzata durante la prima fase del progetto, qui sotto riportata:

Struttura modello di scheda informativa semplificata

Titolo della procedura

[*nota*: si utilizza il nome tecnico della procedura]

Sottotitolo della procedura

[*nota*: si specifica con un linguaggio semplice e con un diverso colore qual è la richiesta informativa dell'utente che corrisponde al motivo per cui l'attivazione della procedura si rende necessaria]

Iter della procedura

[*nota*: si struttura l'iter procedurale rispondendo a singole domande dirette dell'utente secondo questo schema di massima:

Cosa devo fare?

In quali casi posso “attivare la procedura” *?

(*testo da sostituire con la specifica attività di attivazione - ad esempio “fare la domanda” / “fare il test”, ...)

Quando posso “attivare la procedura” *?

(*testo da sostituire con la specifica attività di attivazione - ad esempio “fare la domanda” / “fare il test”, ...)

Come posso “attivare la procedura” *?

(*testo da sostituire con la specifica attività di attivazione – ad esempio “fare la domanda” / “fare il test”, ...) [*nota*: le varie fasi possono essere numerate]

Cosa devo fare dopo “aver attivato la procedura” *?

(*testo da sostituire con la specifica attività di attivazione – ad esempio “aver fatto la domanda” / “aver fatto il test”, ...) [le varie fasi possono essere numerate]

Quanto tempo serve per “ottenere il provvedimento” *?

(*testo da sostituire con lo specifico provvedimento – ad esempio “certificato”, “permesso”, “visto”, ...)

[*nota*: nel testo si rimanda attraverso link ad altre schede procedurali semplificate se citate, a siti esterni se necessari allo svolgersi della procedura e nel caso di presenza di termini tecnici non sostituibili ad un glossario esplicativo]

Per informazioni

[*nota*: si specifica a quali enti/uffici rivolgersi per avere altre informazioni inserendo informazioni ulteriori e si inseriscono i link ai contatti citati su siti esterni]

4. Laboratorio di coprogettazione e testing



4.1 Selezione dei testi da semplificare

Terminata la fase di formazione si è dato avvio alla fase dedicata alla coprogettazione e al testing sui documenti prodotti.

Tale fase è iniziata con una prima attività dedicata alla selezione dei contenuti da semplificare in collaborazione coi partecipanti stessi.

Nella prima fase del progetto era stata effettuata una ricognizione su nuovi contenuti da veicolare attraverso il Portale PAESI che potessero essere oggetto di coprogettazione collaborativa da parte dei partecipanti ai laboratori. Le tematiche ritenute di interesse per il target dei giovani di seconda

generazione o comunque giovani con background migratorio appartenevano a tre aree: i servizi digitali della pubblica amministrazione, le procedure amministrative in materia di immigrazione dei siti dei Comuni toscani e le procedure per l'accesso all'istruzione superiore dei cittadini non comunitari. All'interno di queste tematiche sono stati quindi proposti ai partecipanti, i suddivisi in gruppi diversi, diversi testi ricavati da siti della PA.

Le procedure online mostrate ai partecipanti sono state per il laboratorio di **Firenze**:

Procedure dei siti dei Comuni toscana (in materia di immigrazione)

Acquisto cittadinanza (Comune di Sesto Fiorentino)

<http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it/servizi/scheda-servizio/acquisto-o-riacquisto-della-cittadinanza>

Pubblicazione di Matrimonio (Comune di Campi Bisenzio)

<http://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1477>

Servizi digitali (dal sito Regione Toscana)

SMART SST

- <http://www.regione.toscana.it/-/smart-sst>

Borsa lavoro

- <http://www.borsalavoro.toscana.it/borsalavoro/servlet/gateway>

Procedure relative allo studio (dal sito università di Firenze)

Iscrizione studenti extraUE, prova di conoscenza della lingua italiana

- <https://www.unifi.it/vp-8734-immatricolazione-studenti-non-comunitari-residenti-all-estero.html>

Iscrizione studenti extraUE, modalità di presentazione della domanda di immatricolazione

- <https://www.unifi.it/vp-8734-immatricolazione-studenti-non-comunitari-residenti-all-estero.html>

Nel corso del laboratorio svolto a **Siena** sono invece state mostrate per la successiva rielaborazione le seguenti procedure:

Procedure dei siti dei Comuni toscana (in materia di immigrazione)

Riconoscimento della cittadinanza italiana jure sanguinis

- <http://www.comune.siena.it/Il-Comune/Servizi/Servizio-Demografico/Stato-Civile/Cittadinanza-Jure-Sanguinis>

Procedure relative allo studio (dal sito università di Siena)

Procedure per l'ingresso, il soggiorno e l'immatricolazione degli studenti richiedenti visto ai corsi della formazione superiore in Italia per l'anno accademico 2018-2019 presso le istituzioni della formazione superiore

- http://www.studiare-in-italia.it/studentistranieri/moduli/2018/Circolare_2018_2019.pdf

Servizi digitali (dal sito Regione Toscana)

Borsa lavoro

- <http://www.borsalavoro.toscana.it/borsalavoro/servlet/gateway>

4.2 Consegna dei materiali di lavoro

Ai partecipanti sono stati consegnati i materiali utili per questa fase di semplificazione.

Oltre a tutti i materiali illustrati durante la prima fase sono stati consegnati alcune copie della Guida per la redazione degli atti amministrativi. Regole e suggerimenti³, l'Indice delle parole a rischio discriminazione⁴, le tabelle di conversione dei termini complessi in termini semplici e la Guida all'uso delle parole di Tullio De Mauro⁵. Ai giovani è stata anche distribuita una bibliografia ragionata per approfondire il tema della semplificazione in ambito giuridico-amministrativo che viene anche riprodotta in calce al presente report.

Inoltre sono state consegnate due schede semplificate del portale PAeSI (scheda "nullaosta al lavoro altamente qualificato per carta blu UE" e la scheda "conversione permesso di soggiorno per studio in permesso per lavoro subordinato") che sono state usate come modello di riferimento per la semplificazione. Tutti questi materiali sono a disposizione nella stanza Open Toscana del progetto.

3 <http://www.ittig.cnr.it/Ricerca/Testi/GuidaAttiAmministrativi.pdf>

4 Vedi l'Indice in Chiara Fioravanti, Francesco Romano, Il lessico delle discriminazioni nei testi normativi: metodi di analisi informatica, in *Informatica e diritto*, XXIII, Numero fascicolo: 1 pp. 143-180, 2014.

5 T. De Mauro, Guida all'uso delle parole. Parlare e scrivere semplice e preciso per capire e farsi capire, Editori Riuniti, 2003.

4.3. Scrittura collaborativa - Laboratorio di Firenze e Siena

All'incontro del 5 ottobre 2018 presso l'Associazione Progetto Arcobaleno hanno partecipato 13 giovani.

I contenuti prescelti dai 3 gruppi di partecipanti di **Firenze** sono stati i seguenti:

gruppo 1:

Cittadinanza (*Comune di Sesto Fiorentino*)

<http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it/servizi/scheda-servizio/acquisto-o-riacquisto-della-cittadinanza>

gruppo 2:

Pubblicazione di Matrimonio (*Comune di Campi Bisenzio*)

<http://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1477>

gruppo 3:

Modalità di presentazione della domanda di immatricolazione (*Università degli Studi di Firenze*)

<https://www.unifi.it/vp-8734-immatricolazione-studenti-non-comunitari-residenti-all-estero.html>

Le procedure scelte dai partecipanti di **Siena** sono le seguenti:

gruppo 1

Procedure per l'ingresso, il soggiorno e l'immatricolazione degli studenti richiedenti visto ai corsi della formazione superiore in Italia per l'anno accademico 2018-2019 presso le istituzioni della formazione superiore

- http://www.studiare-in-italia.it/studentistranieri/moduli/2018/Circolare_2018_2019.pdf

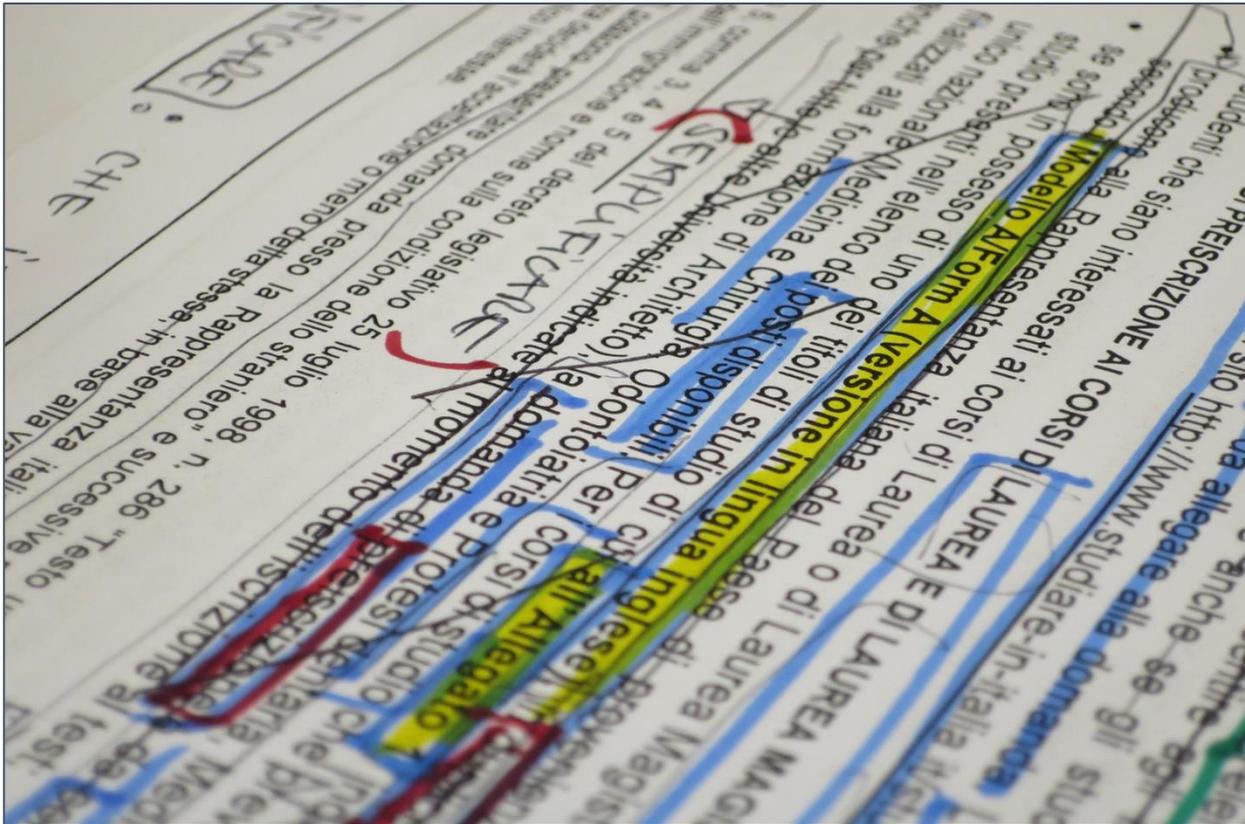
gruppo 2

Borsa lavoro

- <http://www.borsalavoro.toscana.it/borsalavoro/servlet/gateway>

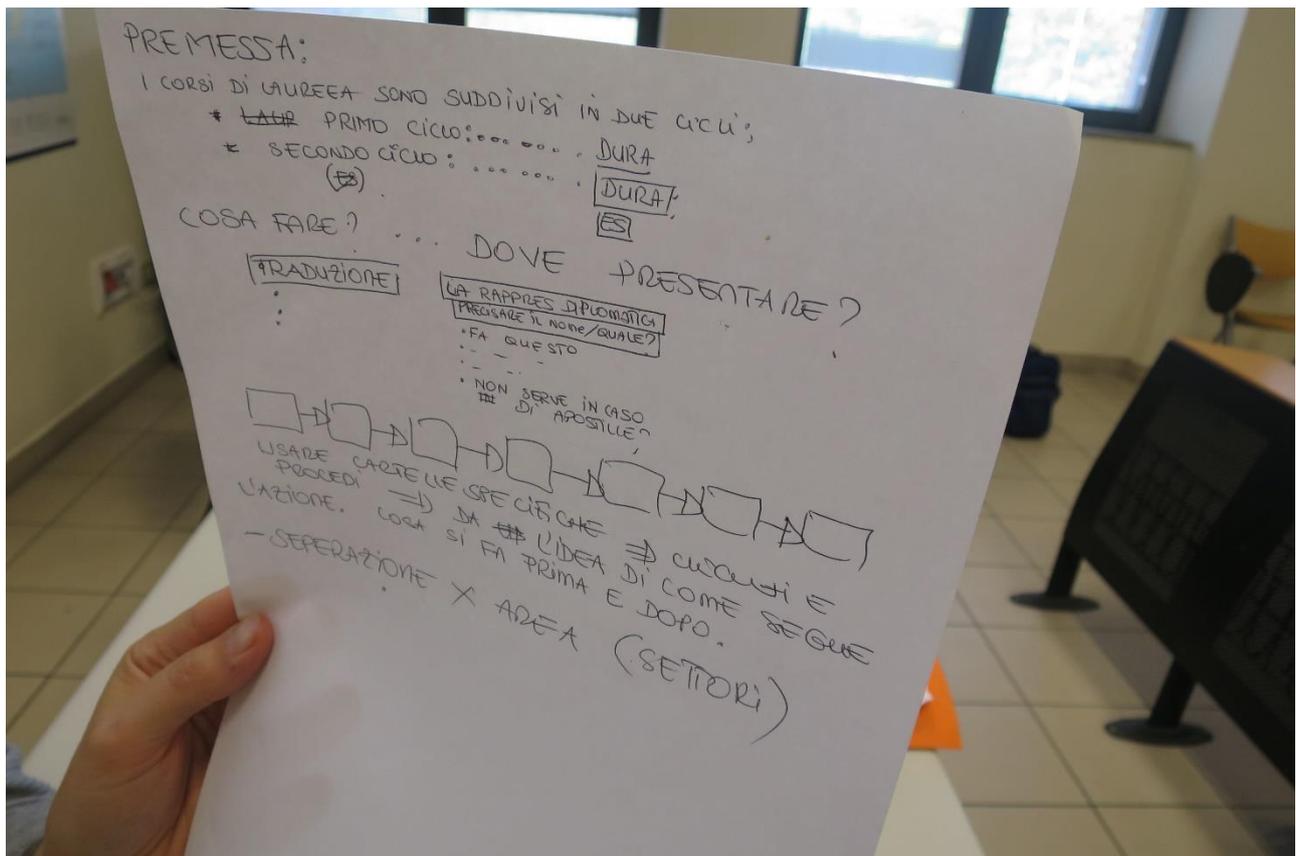
I giovani del **laboratorio di Firenze** hanno semplificato i testi agendo soprattutto sulla semplificazione del lessico e prevedendo anche una ristrutturazione del testo dal punto di vista della distribuzione dei contenuti nel testo.

I partecipanti hanno lavorato molto sul testo cartaceo per capire come semplificarlo utilizzando sottolineature colorate: in blu hanno sottolineato le parole chiave (ovvero i concetti principali); in rosso le parole o parti troppo complesse e in giallo le parole che necessitano di spiegazioni (attraverso link a spiegazioni e l'uso di immagini esplicative o ai moduli da scaricare).



Le strategie per la semplificazione adottate dai partecipanti del **laboratorio di Siena** sono invece così sintetizzabili:

- prevedere delle note (glosse) per spiegare termini tecnici che a loro avviso non potevano essere sostituiti ma che era necessario spiegare;
- fare schemi delle varie fasi;
- usare le immagini per spiegare i termini;
- spiegare i termini indicando anche il «come» e il «dove» ... (ad esempio «legalizzare un documento» - cosa vuol dire, dove posso farlo...?);
- fare schemi per far capire i concetti (ad. es. come funzionano i corsi di laurea in Italia e che sbocchi lavorativi possono dare).
- evidenziare l'informazione essenziale e ristrutturarla;
- porsi nell'ottica del lavoratore (utente) e poi del datore di lavoro;
- togliere testo inutile;
- realizzazione mini- glossario semplificato;



4.4 Scambio testi elaborati e test incrociati

Alla fine di questa fase laboratoriale i giovani hanno testato i contenuti prodotti rileggendoli agli altri per vedere se la loro riscrittura era efficace.

Durante questa fase di test-restituzione a **Firenze** sono emersi i seguenti punti:

1. nei documenti testati il lessico era spesso di difficile comprensione (ad esempio: apostille, legalizzare, fotografia autenticata, corso a ciclo unico, nel caso sussista,...);
2. ci si riferisce spesso ad enti ed apparati pubblici senza capire quale ruolo tali enti avessero nel procedimento affrontato;
3. si fa riferimento nel testo a figure professionali non presenti in tutti i Paesi (si pensi al notaio);
4. il procedimento non era chiaro;
5. molte informazioni non sono utili per lo studente;
6. sono citati dei moduli che non sono scaricabili.

Per quanto riguarda invece il laboratorio di **Siena** sono emerse le seguenti criticità.

Per il testo estratto dal sito web dell'università di Siena che dava informazioni sul modo di iscriversi per studenti stranieri, i partecipanti al laboratorio hanno segnalato:

1. la presenza di informazioni ridondanti, cioè che in larga parte non interessavano direttamente la persona che doveva svolgere quella procedura;
2. la presenza di termini poco chiari (apostille, laurea magistrale ...) ed in generale la scrittura della pagina web in un modo molto oscuro per i “non addetti ai lavori” (interessante segnalare che una delle giovani ci ha detto: «Per capirlo deve essere letto e analizzato... è come studiare un testo per un esame di diritto!»).

Invece per il testo estratto dalla pagina sulla procedura per iscriversi alla borsa lavoro i giovani, pur evidenziando che la pagina web presentava una struttura ben fatta ed intellegibile, perché divisa in paragrafi, hanno:

1. segnalato la presenza di termini poco chiari (tra parentesi evidenziamo la riscrittura suggerita) tra i quali si ricordano: consultare (vedere), intermediari (mediatori), di proprio interesse (che ti interessano), centri per l'impiego, il cui profilo soddisfi il proprio fabbisogno di professionale (adatti a quel lavoro), richiesta di personale (richiesta di lavoratori), conferire (dare), vogliono pubblicare un annuncio di lavoro (cercano un lavoratore), rispondenti alle richieste (adatte alle richieste);
2. segnalato la presenza di periodi lunghi;
3. segnalato l'uso di termini tecnici (es.: operatori pubblici e privati autorizzati e accreditati);
4. evidenziato che il testo si rivolge a più utenti contemporaneamente (chi cerca lavoro, datore di lavoro, intermediario).

I risultati della condivisione delle bozze di testo prodotte dai diversi gruppi sia di Firenze che di Siena hanno mostrato che la riscrittura dei contenuti ha reso le informazioni molto più comprensibili e chiare grazie soprattutto al ricorso a schemi grafici (in particolare nella forma dei diagrammi di flusso) e alla spiegazione dei termini tecnici con glosse semplificate.

Le elaborazioni ottenute durante i laboratori sono state messe a disposizione nel laboratorio WikiPAeSI del Portale PAeSI.

5. Conclusioni

In conclusione le criticità emerse durante i due laboratori svolti nell'ambito del progetto #IOPARTECIPO che potranno essere utili anche per semplificare ulteriori testi della PA e in particolare le schede informative sui procedimenti in materia di immigrazione pubblicati nella sezione “Schede informative semplificate multilingue” del Portale PAeSI della Regione Toscana sono le seguenti:

- uso di lessico inutilmente complesso;
- uso di termini tecnici privi di definizioni;
- presenza di informazioni non necessarie per lo svolgimento della procedura;

- riferimenti ad enti o apparati burocratici con ruolo non ben specificato;
- fasi delle procedure non chiare e non coerenti con le fasi cronologiche previste.

Dal punto di vista dell'efficacia didattica del percorso formativo che è stato sperimentato nell'ambito delle attività di formazione previste dal progetto si è potuto notare che i giovani hanno usato tutte le informazioni e gli strumenti che sono stati forniti loro durante la fase formativa dei laboratori, come dimostrano le strategie di semplificazione che hanno messo in atto e che abbiamo sopra dimostrato ma soprattutto si è potuto rilevare che i giovani hanno acquisito piena consapevolezza circa l'importanza dell'uso di un linguaggio chiaro ed efficace e soprattutto circa la necessità di conoscere il linguaggio della PA al fine di dare concretezza a quel principio di uguaglianza sostanziale previsto dalla nostra Carta costituzionale.

6. Bibliografia sulla semplificazione amministrativa in ambito immigrazione

La bibliografia che segue fa parte degli strumenti che sono stati messi a disposizione dei giovani durante i "Laboratori per la semplificazione di testi amministrativi di siti istituzionali". Assieme agli altri materiali formativi (slides, webinar ecc.) rimarrà a disposizione sulle piattaforme telematiche del progetto.

AA.VV., Guida alla redazione degli atti amministrativi - Regole e suggerimenti, Firenze, Ittig-Cnr, 2011.

Administración Pública Provincial de Salta (a cura di), Manual de Estilo del Leguaje para uso de la Administración Pública Provincial de Salta", 2014.

Carofiglio G., Con parole precise, Bari, Editori Laterza, 2015.

Francesca Colella, Valentina Grassi (a cura di), Comunicazione interculturale. Immagine e comunicazione in una società multiculturale, Franco Angeli 2007

Commissione europea (a cura di), Scrivere chiaro, 2010

<https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/725b7eb0-d92e-11e5-8fea-01aa75ed71a1/language-it>

Cortelazzo M., Pellegrino F, Guida alla scrittura istituzionale, Bari, Laterza, 2003.

De Mauro T., Guida all'uso delle parole. Parlare e scrivere semplice e preciso per capire e farsi capire, Roma, Editori Riuniti, 2007.

Dipartimento National di Planeacion Colombia, Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia, 2015.

Ducci G., Pubblica amministrazione e cittadini: una relazione consapevole. Gli sviluppi di una comunicazione pubblica integrata, Milano, Franco Angeli, 2006.

European Commission, How to write clearly, Publications Office of the European Union, 2011.

- Fioravanti C., Romano F., Semplificazione del linguaggio amministrativo. Metodi applicativi per la riscrittura dei contenuti informativi sui procedimenti in materia di immigrazione: risultati del focus group con gli operatori dello Sportello Immigrazione del Comune di Firenze, in Quaderni amministrativi, 4/2015-1/2016, pp. 53-68, 2016.
- Fioritto A. (a cura di), Manuale di stile. Strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche, Bologna, il Mulino, 1997.
- Fioritto A., Il linguaggio delle amministrazioni pubbliche, in G. Fiorentino (a cura di), Scrittura e società, Storia, Cultura e Professioni, Aracne, Roma, 2007.
- Fortis D., Il linguaggio amministrativo italiano in Revista de Llengua i dret, 2005, n. 43, pp. 47-116.
- Foti F., Scarpato G., Teorie e tecniche della comunicazione pubblica, Milano, Franco Angeli, 2014.
- Government of the United States, Federal plain language guidelines, 2011.
- Law Drafting Division of the Department of Justice of Hong Kong, Drafting legislation in Hong Kong. A guide to styles and practices, 2014.
- Lubello S., Il linguaggio burocratico, Roma, Carocci, 2014.
- Ministerio do Planejamento do Brasil, Fugindo do “burocratês”. Como facilitar o acesso do cidadão ao serviço público, 2009.
- Office of Parliamentary Counsel Australian Government (Ed), Plain English Manual, 2013;
- Piemontese, M. E. Capire e farsi capire: teorie e tecniche della scrittura controllata, Napoli, Tecnodid, 1996.
- Romano F., PA, meno burocratese e più digitale: una guida in Scienza in rete, 2013.
- Secretaría de la Función Pública de Mexico (a cura di), Manual de Lenguaje claro” del Governo messicano, 2007.
- Testa, A., Farsi capire, Milano, Rizzoli, 2000.
- Elisabetta Zuanelli (a cura di), Manuale di comunicazione istituzionale: teoria e applicazioni per aziende e amministrazioni pubbliche, Roma, Colombo, Stampa 2000.
- Zucchetti A., Ruggeri. G., Scrivere le regole del Comune dalla parte del cittadino, Milano, Le Monnier, 2014.