

*progetto cofinanziato dall'Unione Europea*



UNIONE EUROPEA



Istituto di Teoria e Tecniche  
dell'Informazione Giuridica  
del CNR



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

Direzione generale dell'immigrazione  
e delle politiche di integrazione  
AUTORITA' DELEGATA



AUTORITA' RESPONSABILE

---

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

### Progetto #IOPARTECIPO

# “Laboratorio per la semplificazione di testi amministrativi di siti istituzionali”

Istituto di teoria e tecniche dell'informazione giuridica (ITTIG) del CNR

**Francesco Romano – Chiara Fioravanti**

*“Promozione della partecipazione attiva dei migranti alla vita economica, sociale e culturale della regione Toscana”*

*Venerdì 5 ottobre 2018 - Associazione Progetto Arcobaleno – Firenze*

# Perché semplificare il linguaggio istituzionale?



**SEMPLIFICARE = rendere più semplice e chiara la comunicazione scritta con i cittadini e con le altre PA = MODERNIZZARE LE AMMINISTRAZIONI**

# Quali vantaggi



**Uso di una lingua più chiara e vicina a quella usata dai cittadini  
-> RIDUCE LE DISTANZE TRA CITTADINI E AMMINISTRAZIONI.**

I documenti scritti dalle amministrazioni sono **poco comprensibili** e spesso c'è bisogno di qualcuno che li spieghi ai cittadini.  
I cittadini si fanno una **cattiva idea della PA** anche per il suo linguaggio

ad esempio: **termini gergali** (*istanza, obliterare, stallo plateatico, sosta di relazione, ecc.*) che potrebbero essere sostituiti con sinonimi più semplici

**ISTANZA:** DOMANDA

**OBLITERALE:** TIMBRARE

# Quali vantaggi



**Uso di una lingua più chiara e vicina a quella usata dai cittadini**

**-> PRODUCE UN RISPARMIO**

- minor spreco di tempo dei cittadini (ad esempio nel compilare moduli complicati)
- minor tempo impiegato dai funzionari per l'istruttoria delle pratiche
- minor tempo speso dai funzionari nel dare spiegazioni
- meno contenzioso.

# Quali vantaggi



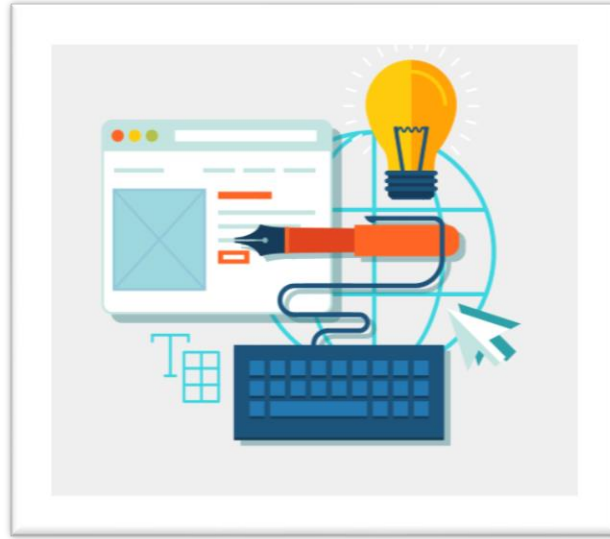
**Uso di una lingua più chiara e vicina a quella usata dai cittadini**

**-> CONSENTE L'UGUAGLIANZA TRA I CITTADINI**

(Principio costituzionale dell'uguaglianza sostanziale fra i cittadini)

- se alcuni cittadini non sono messi nelle condizioni di capire il linguaggio delle istituzioni non possono partecipare alla vita pubblica
- Solo una grande diffusione dell'informazione giuridico-amministrativa consente ai cittadini di formarsi una coscienza dei propri diritti ma anche dei propri doveri

# Quali vantaggi

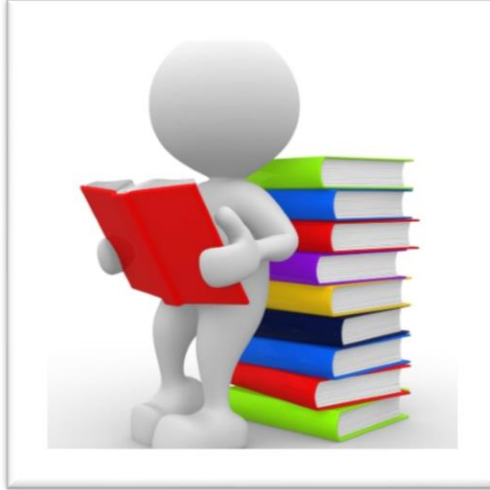


**Uso di una lingua più chiara e vicina a quella usata dai cittadini**

**-> FACILITA LA COMUNICAZIONE DIGITALE**

(Web Content Usability)

# Gli strumenti per la semplificazione



- **Guida all'uso delle parole** (*Tullio de Mauro*)
- **Indice termini “a rischio discriminatorio”** (*Faloppa, Faso, Guadagnucci, ...*)
- **Guida per la redazione degli atti amministrativi** (*ITTIG/CNR - Accademia della Crusca*)
- **Scrivere chiaro** (*Commissione europea*)
- **Manuale di stile dei documenti amministrativi** (*Alfredo Fioritto*)
- **Linee guida usabilità contenuti Web** (*Nielsen, Norman...*)

# Le principali linee guida



- 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



# Le principali linee guida

## Esempio di riscrittura

“La validità dell'iscrizione coincide con il periodo di validità del permesso di soggiorno e, alla scadenza dello stesso, il cittadino straniero, per avere titolo alla assistenza sanitaria, deve provvedere al rinnovo. Per evitare discontinuità nell'assistenza sanitaria e consentire al cittadino di regolarizzare la propria posizione, l'iscrizione al S.S.R. rimane valida per sei mesi, oltre la data di scadenza dell'iscrizione. In tale periodo di tempo il cittadino straniero deve provvedere alla regolarizzazione della propria posizione presentando la ricevuta della domanda di rinnovo. Alla presentazione della ricevuta entro i primi sei mesi dalla scadenza, l'iscrizione al SSR verrà prorogata aumentando di sei mesi la precedente data di scadenza.” [106]

# Le principali linee guida



## Esempio di riscrittura

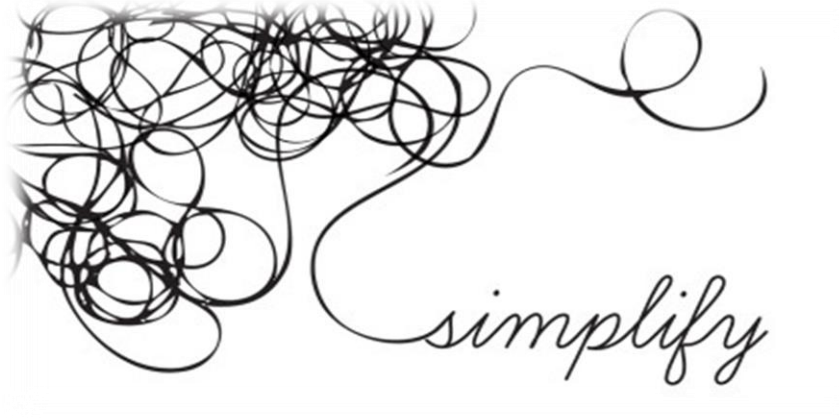
“L’iscrizione è valida fino alla scadenza del permesso di soggiorno. Alla scadenza la persona ha sei mesi di tempo per rinnovare l’iscrizione presentando alla ASL la ricevuta della domanda di rinnovo del permesso di soggiorno.” [35]

# Le principali linee guida



- 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.

# Le principali linee guida



**Esempio di riscrittura**

**“Il richiedente viene convocato dallo Sportello Unico ...”**



“La Prefettura chiama lo studente ...”

# Le principali linee guida



- Usare la **coniunzione «e»** nelle relazioni congiuntive e la **coniunzione «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.

# Le principali linee guida



- 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**

# Le principali linee guida



## Esempio di riscrittura

Ai fini di → per

attività lavorativa → lavoro

consente → permette

convocare → chiamare

# Le principali linee guida



- Limitare l'uso di **arcaismi e latinismi** (ad esempio: evitare termini o locuzioni come *all'uopo*, *testé*, *altresì*, *nonché*, *onde* e *ove*, la formula *addì* o addirittura latinismi rari come *ostensibile* (cioè mostrabile))
- Usare **neologismi** se il loro significato è chiaro e univoco; altrimenti corredarli di una definizione



# Le principali linee guida



➤ 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:

- funzionario che si occupa della pratica
- funzionario che ha in carico la pratica
- funzionario preposto alla pratica
- funzionario addetto alla pratica
- sportello amico
- sportello consulenze
- sportello aiuto al pubblico
- sportello informativo

# Le principali linee guida



- È bene **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 principali linee guida



- Le **date** si scrivono indicando il giorno (in cifre arabe), il mese (in lettere minuscole) e l'anno (sempre a quattro cifre).

12 giugno 2010

# La semplificazione «collaborativa»



# Le linee guida «collaborative» - ambito immigrazione

Alcuni esempi di linee guida per cittadini presenti da poco in Italia



- 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”, non sono stati compresi da un'ampia parte del campione).*

# Le linee guida «collaborative» - ambito immigrazione

Alcuni esempi di linee guida per cittadini presenti da poco in Italia



- 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)*

# Le linee guida «collaborative» - ambito immigrazione

Alcuni esempi di linee guida per cittadini presenti da poco in Italia



- 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”, ...)*

# Le linee guida «collaborative» - ambito immigrazione

Alcuni esempi di linee guida per cittadini presenti da poco in Italia



- 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)*



# Le linee guida «collaborative» - ambito immigrazione

Alcuni esempi di linee guida per cittadini presenti da poco in Italia



- Il lessico che individua **cariche e enti** non è stato sempre compreso dagli utenti. Si raccomanda di prevedere uno spazio informativo in cui sono spiegate 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)*

# Le linee guida «collaborative» - ambito immigrazione

Alcuni esempi di linee guida per cittadini presenti da poco in Italia



- Spiegare **concetti giuridici** e la funzione di determinate **figure professionali** che potrebbero non essere presenti nei Paesi di provenienza degli stranieri.

*(Ad esempio i concetti giuridici di «discriminazione razziale», «discriminazione di genere», «persecuzione» o le figure professionali mediche, “medico di famiglia”, “pediatra”, ...)*

# Le linee guida «collaborative» - ambito immigrazione

Alcuni esempi di linee guida per cittadini presenti da poco in Italia



- Non usare la forma impersonale ma **rivolgersi direttamente all'utente**
- Strutturare il testo in modo che sia chiaro **quali sono i soggetti che devono svolgere le diverse azioni della procedura**
- **Numerare** le fasi della procedura

# Le linee guida «collaborative» - ambito immigrazione

Alcuni esempi di linee guida per cittadini presenti da poco in Italia



- Usare **tabelle riassuntive** che riepilogano adempimenti e documenti
- Fare una **legenda** con i termini tecnici e la loro spiegazione
- **Profilare la comunicazione** il più possibile, rispetto ai diversi tipi di utenza
- Spiegare le procedure **rispettando le reali fasi cronologiche** previste dal procedimento

# Laboratorio di riscrittura «collaborativa»

Adesso tocca a voi! 😊



# Laboratorio di riscrittura «collaborativa»



## Metodo di lavoro

### Fase 1

- **DIVIDIAMOCI IN 3 GRUPPI**

# Laboratorio di riscrittura «collaborativa»



## Metodo di lavoro

**Fase 2**

- **SCELTA DELLA TEMATICA**

# Laboratorio di riscrittura «collaborativa»



## TEMATICHE

### 1. Procedure in materia di immigrazione dei siti dei Comuni toscani

**Cittadinanza** (*Comune di Sesto Fiorentino*)

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

**Pubblicazioni di Matrimonio** (*Comune di Campi Bisenzio*)

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



# Laboratorio di riscrittura «collaborativa»



TEMI

## 2. Servizi digitali (dal sito Regione Toscana)

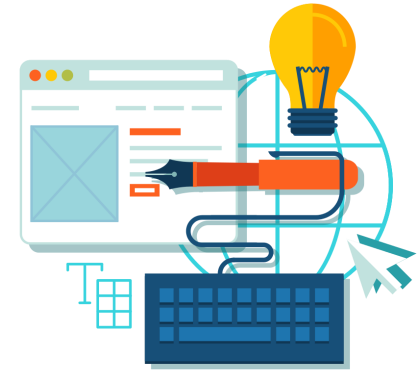
**SMART SST**

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

**BORSA LAVORO**

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

# Laboratorio di riscrittura «collaborativa»



TEMI

## **3. 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>

**Modalità di presentazione della domanda di immatricolazione**

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

---

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

# Grazie!

# #IOPARTECIPO

[chiara.fioravanti@ittig.cnr.it](mailto:chiara.fioravanti@ittig.cnr.it)

[francesco.romano@ittig.cnr.it](mailto:francesco.romano@ittig.cnr.it)