

DOMANDE

La presentazione del lavoro che avete svolto è stata molto interessante. Volete spiegarci in breve di che cosa si tratta?

R: Durante il seminario SIETAR dello scorso 22 maggio presso il Negozio Civico ChiAmaMilano abbiamo presentato un lavoro “in progress” che ha la finalità di realizzare un glossario semplificato di termini tecnici usati dalla Pubblica Amministrazione, in particolare nel dominio dell’immigrazione. Si tratta di una sorta di guida per aiutare i cittadini stranieri ma anche italiani a comprendere il complesso gergo che viene utilizzato in questo contesto.

Perché e come è nato questo progetto?

R: Il glossario nasce nell’ambito di un’attività che stiamo svolgendo per il Portale PAeSI (Pubblica Amministrazione e Stranieri Immigrati) della Regione Toscana

www.immigrazione.regione.toscana.it

Il Portale PAeSI, gestito dal nostro istituto (Istituto di Informatica giuridica e Sistemi Giuridici (IGSG) del CNR) per conto della Regione Toscana e in collaborazione con la Prefettura di Firenze contiene informazioni su norme, procedure e servizi ed era inizialmente rivolto solo ad operatori della pubblica amministrazione.

Recentemente è stato realizzato anche un accesso per la fruizione da parte dei cittadini stranieri ed è per questo che da alcuni anni stiamo lavorando per adeguare i contenuti a questa categoria di utenti, semplificandone il linguaggio e la struttura.

Quale è stato il processo di lavoro, e quali sono le tappe secondo voi più significative, quelle che maggiormente hanno aggiunto valore al progetto?

R: Il processo di lavoro di semplificazione dei contenuti informativi prevede vari step ma fondamentalmente è diviso in due parti: la prima dedicata ad una semplificazione di lessico, sintassi e struttura dell’informazione secondo un approccio teorico (uso di linee guida, manuali ecc.) la seconda riservata al test sui risultati ottenuti attraverso focus group con stakeholders (mediatori, funzionari PA, insegnanti di italiano come L2) e cittadini stranieri. All’esito di tale processo ci siamo accorti che alcune parole non potevano essere sostituite da altre più semplici in quanto termini che i cittadini avrebbero “incontrato” negli uffici pubblici; era quindi necessario spiegarle attraverso un “glossario semplificato”. Nell’elaborazione del glossario stiamo adottando il medesimo approccio che tenga conto quindi dei “suggerimenti” di stakeholders e utenti finali.

Che visibilità ha il risultato del vostro lavoro?

R: La visibilità maggiore l’abbiamo ottenuta pubblicando una sezione specifica del Portale dedicata a tali contenuti semplificati. Tale sezione è raggiungibile da questo link

www.immigrazione.regione.toscana.it/?q=schedemultilingue.. Le schede informative semplificate sono disponibili anche in 13 lingue diverse.

Naturalmente essendo ricercatori del Consiglio Nazionale delle Ricerche seguiamo anche i canali accademici di diffusione dei nostri lavori come articoli in saggi, articoli in atti di convegno, presentazione a convegni e seminari, proprio come nel caso della bella giornata che ci ha offerto SIETAR a Milano lo scorso 22 maggio.

Chi se ne sta avvantaggiando maggiormente?

R: Noi speriamo che tutti cittadini, stranieri e italiani, interessati alle procedure amministrative in materia di immigrazione possano accedere ai contenuti prodotti in maniera semplice e diretta ed

essere così più informati, consapevoli e rassicurati sui diversi adempimenti richiesti dalla pubblica amministrazione.

I funzionari con cui siamo in contatto ci hanno riferito che le schede informative semplificate sono in realtà molto utili anche per loro, sia perché possono usarle per dare spiegazioni ai cittadini stranieri sia perché possono comprendere meglio alcune procedure che conoscono meno perché di competenza di altri uffici.

Quali soggetti e quali destinatari pensate che possano essere utilmente coinvolti?

R: Il nostro lavoro mira ad avvicinare i cittadini stranieri alle informazioni della pubblica amministrazione non solo in materia di procedure per l'immigrazione ma anche negli altri ambiti che favoriscono l'interazione con la società, quali il lavoro, la formazione, la casa, la partecipazione civica, ...

I contenuti prodotti saranno speriamo quindi utili a tutti i cittadini per facilitare un dialogo spesso reso difficoltoso dal linguaggio "solo per addetti ai lavori" utilizzato dalla PA.

Per questo sarà sicuramente utile un confronto con gli esperti dei diversi settori via via trattati, i mediatori culturali, gli esperti di questioni interculturali e naturalmente con gruppi rappresentativi di utenti per testare la comprensibilità delle informazioni prodotte.

Quali sviluppi prevedete per il vostro lavoro?

R: Il Portale PAeSI richiede un aggiornamento quotidiano perché le norme e le procedure su questa materia cambiano continuamente. Speriamo di arricchire a breve le informazioni che offriamo agli utenti usando altri strumenti oltre le parole, ovvero cercando di sfruttare le potenzialità del linguaggio visuale per rendere le informazioni più accessibili anche a chi non conosce perfettamente la lingua italiana e in generale per renderli, passateci il termine, "citizen friendly" per tutti.

I contenuti delle norme, infatti, a tutti i livelli, devono essere compresi da tutti i cittadini perché la nostra società possa ambire ad essere realmente democratica ed inclusiva.

Infine, ricordiamo che il Portale PAeSI fornisce informazioni anche tramite [twitter](#) e [facebook](#), quindi seguiteci!