



SIETARITALIA

Society for Intercultural Education
Training and Research

Comunicare semplicemente per un pubblica amministrazione interculturale

Istituto di Informatica Giuridica e Sistemi Giudiziari (IGSG) del CNR

Francesco Romano – Chiara Fioravanti

Seminario Sietar Italia 30 novembre 2020

Schema della presentazione

OBBIETTIVO:

Evidenziare vantaggi di una comunicazione più chiara per i cittadini

Mostrare gli strumenti teorici usati

Illustrare alcune linee guida ricavate con un approccio collaborativo

Glossario (parte 2)



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)

Servizi digitali PA

l'Italia si posiziona nella parte alta della classifica per l'offerta quantitativa ma riscontra basse percentuali nell'utilizzo da parte della popolazione: gli strumenti messi a disposizione vengono fruiti solo dal 13% dei cittadini rispetto ad una media europea del 30%

(Fonte: Libro Bianco sull'Intelligenza Artificiale al servizio del cittadino, Versione 1.0 Marzo 2018, a cura della Task force sull'Intelligenza Artificiale dell'Agenzia per l'Italia Digitale, p. 17)

Il 73,2% dei cittadini si aspettavano di trovare nella PA digitale semplificazione e l'ha trovata solo il 30,8%, il 46,9% si aspettava chiarezza e l'ha trovata solo il 15,2%

(Rapporto Agi Censis su trasformazione digitale PA, 2019, p. 31)



Il progetto PAeSI

Pubblica Amministrazione e Stranieri Immigrati
(Regione Toscana, Prefettura di Firenze, CNR/IGSG)
Agenda Digitale Toscana – Cittadinanza Digitale



www.immigrazione.regione.toscana.it

Obiettivi

- ✓ realizzare un punto di accesso telematico unico per informazioni, procedimenti e norme in materia di immigrazione
- ✓ contribuire alla standardizzazione e diffusione delle informazioni in Rete sui procedimenti amministrativi che coinvolgono i cittadini stranieri

Semplificare nel dominio “immigrazione”



- Materia complessa, soggetta a continue variazioni TU immigrazione (D. Lgs. 286/98) : modificato 70 volte!

- Competenze sui diversi procedimenti suddivise fra numerose amministrazioni

Ministero dell'Interno, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Ministero degli Affari Esteri, Dipartimento delle Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Ministero dell'Istruzione, Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali (UNAR), Ministero della Salute, Ministero della Giustizia, Camera di Commercio, INPS, INAIL, Agenzia delle Entrate, Regioni e Comuni

- afflusso di molti utenti con casi molto diversi

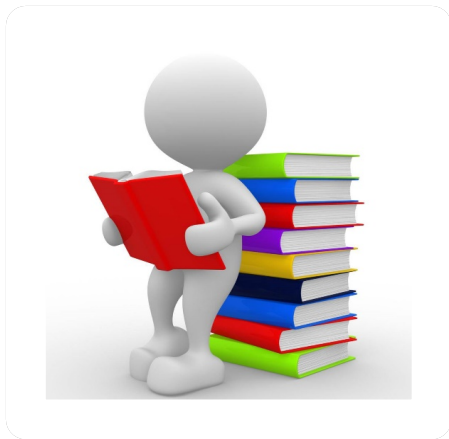
→ MATERIA MOLTO COMPLESSA

Semplificare nel dominio “immigrazione”



- operatori che svolgono servizio di supporto informativo e assistenza ai cittadini stranieri e ai datori di lavoro stranieri e italiani
 - Cittadini stranieri, cittadini italiani, datori di lavoro stranieri o italiani
 - ...
- > PROPRIO PER LE CARATTERISTICHE PECULIARI DI QUESTI UTENTI/IL MODELLO È RIUSABILE IN ALTRI DOMINI**

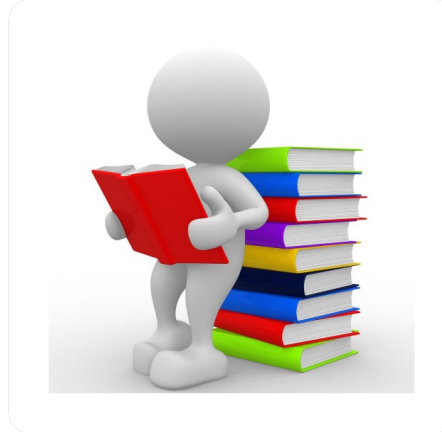
Metodologia di semplificazione con duplice approccio



Affiancare a una fase di semplificazione con strumenti “teorici” una fase con metodi “collaborativi”



Strumenti “teorici” 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 adottate da altri Paesi
- Linee guida usabilità contenuti Web (*Nielsen, Norman...*)

Le principali linee guida



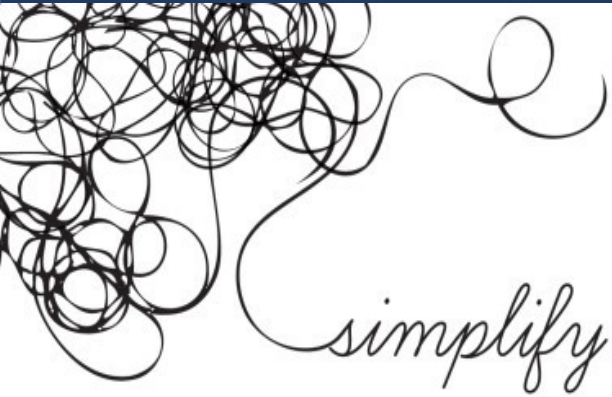
- **Formulare periodi brevi e chiari**
- **Usare preferibilmente frasi semplici**
- **Nei periodi la frase principale precede, preferibilmente, le frasi subordinate che devono essere di numero ridotto. Evitare, se possibile, gli incisi**

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

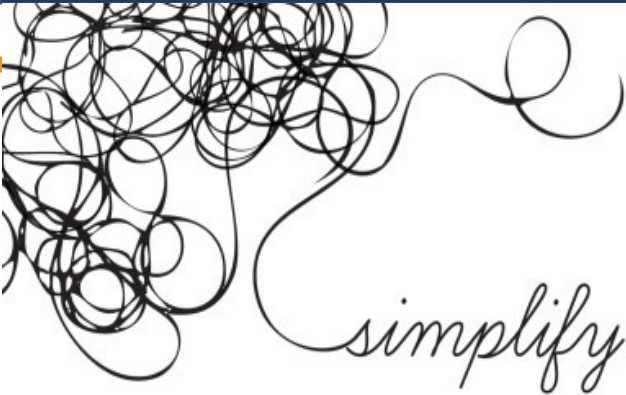
“L’iscrizione è valida fino alla scadenza del permesso di soggiorno. Alla scadenza la persona ha sei mesi di tempo per rinnovare l’iscrizione presentando alla ASL la ricevuta della domanda di rinnovo del permesso di soggiorno.” [35]

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 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.

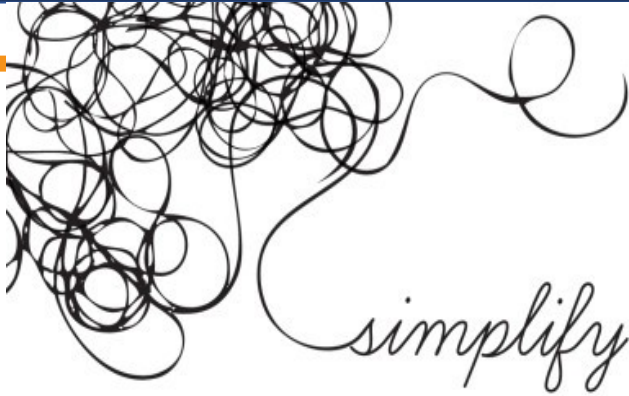
Le principali linee guida



- 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

accedere → **entrare**

ai fini di → **per**

al momento → **quando**

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** • **sportello amico**
- **funzionario che ha in carico la pratica** ▪ **sportello consulenze**
- **funzionario preposto alla pratica** • **sportello aiuto al pubblico**
- **funzionario addetto alla pratica** • **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

Semplificazione “collaborativa”

Focus-group con stakeholder e utenti finali

“focus-group” con mediatori

- conoscenza difficoltà utenti stranieri
- non “burocrati”

per verificare l’usabilità delle schede semplificate



Approccio “user centered” processo re-iterativo:

- valutazione
 - modifica
 - realizzazione nuovi prototipi

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**

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



- **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



glossario

- **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, comunicazione di cessione di fabbricato, contratto di soggiorno, maggiorenne, scuola dell'obbligo ...)

Le linee guida «collaborative» - ambito immigrazione

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



glossario

- **Spiegare concetti giuridici e la funzione di determinate figure professionali, o enti che potrebbero non essere presenti nei Paesi di provenienza dei cittadini**

(Ad esempio i concetti giuridici di «discriminazione razziale», «discriminazione di genere», «persecuzione» o figure professionali sanitarie, “medico di famiglia”, “pediatra”, o enti come Comune, consolato, Prefettura ...)

Quali vantaggi



Gli stakeholders hanno fornito informazioni utili alla ricerca ... ma allo stesso tempo hanno acquisito consapevolezza sull'importanza di usare chiarezza e semplicità per comunicare con i cittadini in maniera più efficace

-> ACQUISIZIONE DI CONSAPEVOLEZZA

Bibliografia

G. Mason, P. Zilio, La comunicazione digitale per la PA, Santarcangelo di Romagna, Maggioli, 2019.

C. Fioravanti, F. Romano, Access to legal information for citizens and new citizens in Italy: using visual elements and adopting Legal Design methods to make administrative documents clearer and more effective, Journal of open access to law, Vol. 7. No. 1, Special Issue on “Visual Law”, 2019.

D. Vellutino, L'italiano istituzionale per la comunicazione pubblica, Bologna, il Mulino, 2018.

P. Cattani, G. Sergio (a cura di), Comunicare cittadinanza nell'era digitale. Saggi sul linguaggio burocratico 2.0, Milano, Franco Angeli, 2018, pp. 14-15.

M.A. Cortelazzo, La semplificazione dei testi amministrativi. Le buone pratiche, in R. Bombi (a cura di), Quale comunicazione tra Stato e cittadino oggi? Per un nuovo manuale di comunicazione, Roma, Il Calamo, 2015.

G. Cogo, La cittadinanza digitale. Nuove opportunità tra diritti e doveri, Roma, Edizioni della Sera, 2010