

# LINGUAGGIO GIURIDICO E GIOVANI: L'ESPERIENZA DEI LABORATORI DI PROGETTAZIONE DI CONTENUTI SEMPLIFICATI PER I TESTI ONLINE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Francesco Romano<sup>1</sup>

## 1. COMUNICAZIONE DELLA PA ONLINE

Il Libro bianco *L'Intelligenza Artificiale al servizio del cittadino*, cercando di «analizzare e comprendere le opportunità e i rischi generati dalla diffusione» di tali tecnologie nel settore pubblico, punta molto su questa risorsa per migliorare la vita di cittadini e imprese aumentando la qualità dei servizi erogati telematicamente<sup>2</sup>. Tuttavia lo stesso Libro bianco – facendo riferimento a dati Eurostat – rileva che, nonostante molti italiani esprimano l'esigenza di una relazione più snella con la Pubblica Amministrazione (PA), solo il 13% fra essi usino i servizi della PA *online* (rispetto ad una media europea che arriva fino al 30%)<sup>3</sup>.

I dati dell'Indice DESI 2022, nonostante vedano l'Italia progredire ancora nella classifica che monitorizza lo stato relativo a digitalizzazione di economia e società fra i 28 paesi UE, segnalano una crescita nella offerta di “Servizi pubblici digitali”, evidenziando tuttavia al contempo, che «solo il 40 % degli utenti di internet italiani fa ricorso ai servizi pubblici digitali (rispetto a una media UE del 65%)»<sup>4</sup>.

Questo scarso utilizzo dei servizi pubblici digitali potrebbe dipendere da molteplici problemi, come sembra supporre il rapporto Agi-Censis 2019 sulla trasformazione digitale della PA (alfabetizzazione informatica, digital divide in alcune fasce della popolazione, diffidenza e pigrizia dei cittadini stessi)<sup>5</sup>, ma la constatazione che moltissimi cittadini fanno uso quotidiano di servizi online per fare acquisti, viaggiare, fare pagamenti, lascia supporre che i problemi possano essere anche altri. Infatti, scorrendo il rapporto, si osserverà un grande divario tra quello che i cittadini si aspettano dalla PA digitale e cosa

<sup>1</sup> CNR - Istituto di Informatica Giuridica e Sistemi Giudiziari.

<sup>2</sup> Task force sull'Intelligenza Artificiale dell'Agenzia per l'Italia Digitale (a cura di), *Libro Bianco sull'Intelligenza Artificiale al servizio del cittadino* (2018: 8): <https://ia.italia.it/assets/librobianco.pdf>.

<sup>3</sup> Libro bianco cit.: 17. Nel Report sono citati per questi dati anche l'Egovernment benchmark 2017, Commissione europea, 2017 e il sito <http://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/main-tables>. Su questo tema si confrontino anche i dati del Digital Economy and Society Index (DESI) del 2022. Vedi <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>.

<sup>4</sup> [https://www.forumpa.it/pa-digitale/desi-2022-litalia-migliora-anche-questanno-ma-resta-critico-il-nodo-competenze/?utm\\_campaign=fpa\\_nl\\_29\\_07\\_2022&utm\\_source=fpa\\_nl\\_29\\_07\\_2022&utm\\_medium=email&sfidcid=](https://www.forumpa.it/pa-digitale/desi-2022-litalia-migliora-anche-questanno-ma-resta-critico-il-nodo-competenze/?utm_campaign=fpa_nl_29_07_2022&utm_source=fpa_nl_29_07_2022&utm_medium=email&sfidcid=).

<sup>5</sup> AGI – Agenzia Italia e Censis – Fondazione Centro studi investimenti sociali (a cura di), *Vade retro robot. A che punto è giunta la trasformazione digitale della PA, rapporto di ricerca*, Roma, aprile 2019: 5.

in realtà ottengono (il 46,9% dei cittadini, ad esempio, si aspettava chiarezza ma l'ha trovata solo il 15,2%<sup>6</sup>, il 73,2% si aspettava semplificazione ma l'ha trovata solo il 30,8%)<sup>7</sup>.

Un'altra indagine sui servizi pubblici digitali in Europa rileva che i cittadini richiedono che tali servizi possano essere usati in modo più semplice, che il linguaggio sia meno complicato, che le procedure siano esclusivamente *online* e che sia possibile un accesso unico per tutti i servizi<sup>8</sup>. Altri fattori che ostacolano l'uso dei servizi digitali della PA potrebbero essere la scarsa facilità d'uso delle interfacce e la complessità dei processi. Per questo motivo il *Regolamento Europeo (UE) 2018/1724 (Single Digital Gateway)* indica alle PA degli Stati Membri la necessità di rendere disponibili informazioni e servizi digitali, rispettando adeguati standard qualitativi, anche in relazione all'usabilità<sup>9</sup>.

I problemi sono noti se già nel 2011 Norman poteva affermare come sia «facile trovare esempi della complessità dei servizi: basta pensare a quasi tutte le interazioni con gli enti governativi o le pubbliche amministrazioni» (Norman, 2011: 129-130).

Tuttavia negli ultimi anni, si sono moltiplicate le indicazioni su come adattarsi alle esigenze del lettore, rispettando il testo in Rete<sup>10</sup>, ma il linguaggio pare ancora ostacolare l'uso dei servizi digitali della PA, forse per il modo in cui le procedure e i servizi da usare *online* sono comunicate a cittadini e imprese. L'uso del supporto informatico avrebbe dovuto spingere chi comunica con i cittadini in Rete a orientare il proprio «centro di gravità dal mittente al destinatario, ma anche ad aprirsi al dialogo, poiché nel web 2.0 il destinatario possiede un ruolo attivo che rende necessaria una continua rinegoziazione delle informazioni» (Sergio, 2018: 14-15), ma così, evidentemente, non è stato<sup>11</sup>, dal momento che anche l'*Agenda per la semplificazione 2020-2023* ribadisce l'importanza di azioni specifiche per condividere nuove linee guida sulla semplificazione del linguaggio o semplificare il linguaggio della modulistica<sup>12</sup>.

L'asimmetria informativa tra istituzioni pubbliche e cittadini continua quindi a manifestarsi «anche nell'uso di codici linguistici di tipo specialistico (per esempio, pensiamo al perpetuarsi dell'uso del burocratese)» (Ducci, 2006: 24) anche se negli ultimi anni in uno «scenario italiano caratterizzato da realtà multietniche e plurilingue» si sono collocate molte iniziative volte a migliorare la scrittura e la comunicazione delle istituzioni pubbliche (Miglietta, 2015: 463)<sup>13</sup>.

Dunque, anche la lingua usata per comunicare sui siti pubblici è necessario che diventi «chiara, semplice, facilmente accessibile per le persone e per i dispositivi digitali in cerca di parole chiave attraverso motori di ricerca e di metadati per il web semantico» (Vellutino, 2018: 13).

<sup>6</sup> Su come la chiarezza di un testo sia il prodotto di due fattori (leggibilità e comprensibilità) che devono operare simultaneamente si legga l'illuminante Piemontese (1996).

<sup>7</sup> Ivi, p. 31.

<sup>8</sup> Indagine GovBarometer elaborato da Sopra Steria in collaborazione con Ipsos e presentato al GovTech Summit di Parigi (14 novembre 2019): <https://govtechsummit.eu/>. Vedi Frolla (2019:59).

<sup>9</sup> L'articolo 8 del Regolamento è dedicato ai *Requisiti di qualità relativi all'accessibilità della rete* e dice che «La Commissione rende i siti e le pagine web attraverso i quali concede l'accesso alle informazioni di cui all'articolo 4, paragrafo 2, e ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi di cui all'articolo 7 maggiormente accessibili, ossia li rende percepibili, utilizzabili, comprensibili e solidi».

<sup>10</sup> Mason, Zilio (2019: 1).

<sup>11</sup> Evidentemente «spostare il modulo cartaceo dallo sportello al web» non era l'approccio giusto (Cogo, 2010: 89). Sulle tante iniziative per riformare il linguaggio della PA ma anche sui molti insuccessi si veda Cortelazzo (2021: 61-74).

<sup>12</sup> [http://www.italiasemplice.gov.it/media/2635/agenda\\_semplificazione\\_2020-2023.pdf](http://www.italiasemplice.gov.it/media/2635/agenda_semplificazione_2020-2023.pdf), Semplificazione per la ripresa: Agenda 2020-2023: 16.

<sup>13</sup> Sulle origini dell'Italiano burocratico si veda, ad esempio, Fusco (2016).

Ovviamente, per conseguire l'obiettivo finale di avere testi giuridici, con qualsiasi mezzo comunicati, più chiari, si dovrà lavorare anche sulla formazione, magari adottando, come propone Bambi, un «insegnamento specifico d'italiano giuridico». Così il discorso dei giuristi potrà magari essere «capito, talvolta magari con un poco di sforzo, non soltanto dai giuristi patentati, ma anche dai comuni cittadini senza bisogno di specifici intermediari» (Bambi, 2018: 44).

Ma in primo luogo, le informazioni delle PA o comunque di interesse pubblico, comprese quelle che spiegano l'uso di procedure e servizi pubblici digitalizzati, dovrebbero essere progettate e realizzate secondo un'ottica *user centered*, anche perché, se da un lato le informazioni delle pubbliche amministrazioni devono essere comunicate in modo semplice, è opinione comune che debbano anche avvalersi «di tecniche di scrittura controllata che consentano di calibrare contenuti e stili comunicativi anche sulle fasce di cittadini con minore scolarità» (Cirillo, 2010: 230), tenendo dunque «conto di esigenze e conoscenze dei destinatari, per garantire la più ampia fruibilità possibile delle comunicazioni scritte indirizzate ai cittadini» (Cortelazzo, 2015: 93).

Quando poi i bisogni informativi siano quelli di persone straniere, si deve tenere conto che questi utenti sono portatori di una esigenza primaria che è quella di conoscere e comprendere, le norme del paese ospitante (Susi, 1991: 223-231), anche per poter accedere «all'uso dei servizi pubblici e privati» (Poggiali, 2004: 9).

Proprio a queste attività di progettazione rivolte, principalmente ma non esclusivamente, a studenti di origine straniera presenti sul territorio toscano, è dedicato il presente contributo, nel quale sarà illustrato il laboratorio condotto in una scuola superiore di Prato nell'ambito del progetto TEAMS (Tuscany Empowerment Actions for Migrant System)<sup>14</sup>, che tra le proprie azioni comprende anche quelle tese a realizzare degli interventi partecipativi per la semplificazione dei contenuti del portale PAeSI (Pubblica Amministrazione e Stranieri Immigrati)<sup>15</sup>.

## 2. I LABORATORI DEL PROGETTO TEAMS

La realizzazione di questo tipo di attività ha tra le proprie finalità anche quella di facilitare la comprensione delle informazioni amministrative presenti sui siti web di amministrazioni pubbliche, per mezzo di un'attività formativa basata sul metodo *learning by doing*. La scuola è stata scelta come luogo di elezione per questo tipo di attività, in quanto luogo primario della socialità per i ragazzi di origine immigrata, come dimostra un significativo studio condotto in alcune scuole lombarde e piemontesi (Chini, Andorno, 2018: 78), ma anche spazio in cui i giovani «prendono coscienza per la prima volta di essere cittadini con dei diritti e dei doveri» (Granados Martinez, 2006: 576). Tale attività pare, quindi, particolarmente utile nei confronti dei giovani immigrati che spesso sono portatori di un paradosso: da un lato hanno un «deficit di cittadinanza», dall'altro sono «attori sociali e politici» rilevanti» (ivi: 575).

Tali laboratori sono finalizzati sia a sviluppare negli studenti coinvolti abilità nella decodificazione di un linguaggio particolare come quello della PA, ma anche a far

<sup>14</sup> Il progetto (<https://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=progetto-teams>) finanziato dal FAMI (2014-2020) mira a qualificare e potenziare i servizi rivolti ai cittadini di Paesi Terzi regolarmente presenti in Toscana, al fine di facilitare l'accesso agli stessi e quindi realizzare percorsi di integrazione fondati sulla valorizzazione della multiculturalità, sulle pari opportunità, oltre che su dinamiche inclusive e condivise di sviluppo socio-economico del territorio.

<sup>15</sup> <https://www2.immigrazione.regione.toscana.it/home/>.

compiere agli studenti un primo passo nell'acquisizione di capacità comunicative specifiche e che si sono manifestate nella produzione di alcune spiegazioni facilitate di termini tecnici o comunque di difficile comprensione<sup>16</sup>.

Il laboratorio progettato prevedeva così le seguenti fasi:

1. individuazione del destinatario della comunicazione;
2. lettura del testo assegnato e proposta di informazioni che potrebbero essere utili al destinatario, ma che mancano nel testo esaminato;
3. segnalazione di informazioni non necessarie che vanno eliminate per rendere il testo più comunicativo;
4. individuazione del lessico tecnico o comunque di difficile comprensione per il destinatario;
5. proposta di sinonimi più semplici o spiegazione delle parole difficili (produzione di un glossario);
6. proposta di eventuali immagini che possano spiegare la procedura da comunicare;
7. individuazione del tipo di prodotto informativo da realizzare;
8. produzione di una pagina più accessibile, possibilmente tradotta nella lingua dei destinatari.

A differenza di altri percorsi laboratoriali, nei quali l'attività ha avuto per oggetto un intero ciclo di co-progettazione del prodotto informativo (dalla individuazione del contenuto da riprogettare, mediante appositi focus-group, alla realizzazione di una versione prototipale del contenuto informativo, con la relativa restituzione finale alla comunità scolastica), nel corso del laboratorio, di cui qui si descrive lo svolgimento, alcune fasi non sono state svolte per motivi di tempo e di compatibilità con le altre attività scolastiche degli studenti<sup>17</sup>.

Dunque, i punti 1, 6, 7 ed 8 non sono stati affrontati nel corso delle attività svolte con gli studenti.

I temi che sono stati proposti agli studenti erano per loro sensibili:

- conseguire la patente di guida;
- effettuare l'iscrizione a scuola.

Nei paragrafi che seguono evidenzieremo le attività che ciascun gruppo di lavoro ha svolto nel corso del laboratorio.

### 2.1. *Patente di Guida*

Il gruppo di studenti che si è occupato della comunicazione relativa al conseguimento della patente di guida, relativamente al punto 2. (lettura del testo assegnato e proposta di informazioni che potrebbero essere utili al destinatario, ma che mancano nel testo esaminato) ha ritenuto che molte informazioni, secondo loro rilevanti, mancassero dalla

<sup>16</sup> I laboratori si sono svolti presso l'Istituto Statale di Istruzione Superiore Gramsci-Keynes di Prato in due giornate il 26 aprile 2022 e il 3 maggio 2022. Al laboratorio di aprile hanno partecipato 32 persone e a quello di maggio 29 persone. Insieme a chi scrive hanno partecipato la collega CNR Chiara Fioravanti, che con l'autore ha progettato e realizzato i laboratori, e le insegnanti del Gramsci-Keynes che hanno reso possibile e collaborato a questa attività.

<sup>17</sup> Nel corso di un laboratorio interno gli studenti avevano già lavorato a produrre una pagina informativa *web* per il sito scolastico sul tema dell'ampliamento dell'offerta formativa.

pagina informativa esaminata. In particolare i dati ritenuti rilevanti, ma assenti, sono stati i seguenti:

- cosa è la patente;
- a cosa serve la patente;
- quanto tempo serve per farla;
- quanto costa farla;
- dove posso prendere la patente;
- quando posso chiederla (a quanti anni);
- dove posso avere altre informazioni.

Per quanto concerne il punto 3. (segnalazione di informazioni non necessarie che vanno eliminate per rendere il testo più comunicativo) gli studenti hanno segnalato che tutte le informazioni presenti nel testo della pagina *web* a loro sottoposta, erano necessarie.

Sul punto 4. (individuazione del lessico tecnico o comunque di difficile comprensione per il destinatario) i termini o le espressioni segnalate sono state: *anamnestico, foglietto rosa, medico di base, motorizzazione, rilasciato da*.

Sul punto 5. (proposta di sinonimi più semplici o spiegazione delle parole difficili - produzione di un glossario) gli studenti hanno prodotto un glossario in grado di agevolare la comprensione delle parole o delle espressioni ritenute non comprensibili. Di seguito si riporta lo schema contenente la parola ritenuta difficile e la proposta di glossa con la quale sostituirla:

- *anamnestico* (certificato) = è il certificato che dice la storia della tua salute;
- *foglietto rosa* = è un documento che ti viene dato dopo l'esame teorico che serve per guidare<sup>18</sup>;
- *motorizzazione* = struttura che serve a fare la patente;
- *bollettino postale* = è un foglio che serve per un pagamento

## 2.2. Iscrizione scolastica

Gli studenti che, invece, hanno analizzato la comunicazione relativa alle modalità di iscrizione ad una scuola, per quanto riguarda il punto 2. (lettura del testo assegnato e proposta di informazioni che potrebbero essere utili al destinatario, ma che mancano nel testo esaminato) hanno rilevato la mancanza di informazioni per loro necessarie quali:

- cosa è l'iscrizione scolastica;
- a cosa serve l'iscrizione scolastica;
- quanto tempo serve per fare l'iscrizione;
- chi può chiederla;
- dove fare l'iscrizione;
- dove ricevere altre informazioni.

<sup>18</sup> Interessante anche il momento di confronto che si è svolto durante il commento di queste "riscritture". A proposito della spiegazione del "foglietto rosa" una studentessa di origine marocchina ha così potuto spiegare che tale documento non esiste nel paese di origine e dunque tale espressione, se non spiegata, risulterebbe del tutto incomprensibile per persone provenienti da quel Paese.

Altre informazioni sono state invece considerate irrilevanti (punto 3).

Sono le informazioni relative ai criteri d'iscrizione, alla conferma dell'iscrizione per l'anno successivo a quello frequentato e le informazioni sulle tasse scolastiche relative al quarto e quinto anno.

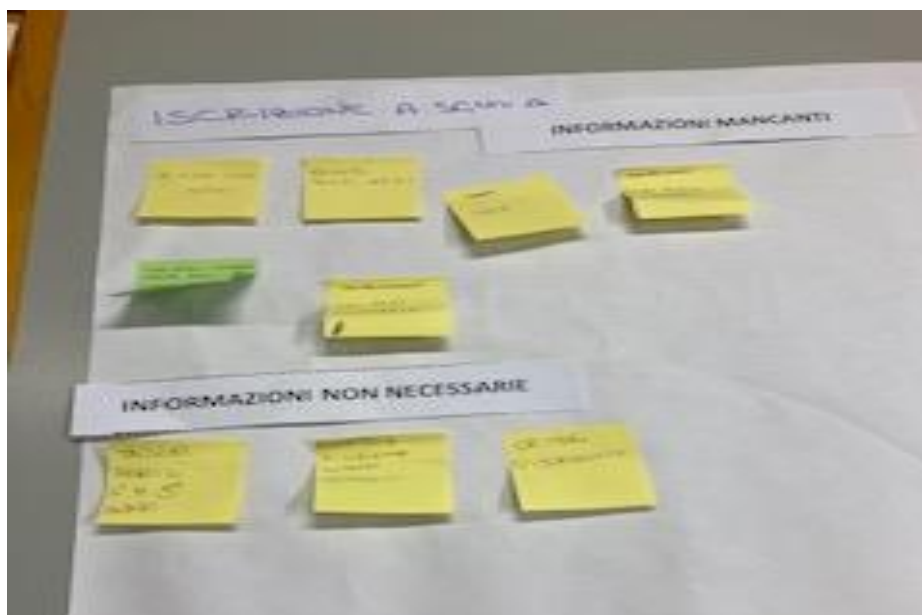
Relativamente al quesito sul lessico tecnico o comunque di difficile comprensione (punto 4.) le parole (o le sigle) indicate dagli studenti sono state le seguenti: *affidatari*, *assicurazione individuale*, *CIE*, *codice fiscale*, *IDAS*, *MIUR*, *responsabilità genitoriale*, *SPID*.

Le proposte per il glossario (punto 5.) sono quelle sotto elencate:

- *affidatari* = persone che hanno la responsabilità su dei ragazzi;
- *assicurazione individuale* = risarcire danni a te o a altri;
- *CIE* = Carta di identità elettronica;
- *codice fiscale* = sequenza di lettere e numeri che identificano la persona;
- *IDAS* = identificazione elettronica e firma autentica;
- *MIUR* = Ministero dell'istruzione dell'università e della ricerca;
- *responsabilità genitoriale* = responsabilità che hanno i genitori sui figli;
- *SPID* = sistema pubblico di identità digitale.

I punti 3., 4. e 5. hanno visto gli studenti e le studentesse collaborare usando pennarelli colorati, post-it, cartelloni sui quali hanno evidenziato le informazioni mancanti, quelle ridondanti, le parole da spiegare ed infine la relativa spiegazione.

Figura 1. *I cartelloni usati nei laboratori*



Tali cartelloni, sono stati infine utili per mostrare ai compagni, il lavoro svolto, in una fase di restituzione finale, in cui uno studente, incaricato dal proprio gruppo, ha illustrato il percorso fatto, ma anche i punti di forza e di debolezza del lavoro del proprio gruppo<sup>19</sup>.

<sup>19</sup> Per verificare lo svolgersi di altri laboratori il cui ciclo di co-progettazione è stato completo, si può confrontare il report prodotto a seguito di una analoga attività, attuata durante il progetto, con gli studenti dell'ISIS Leopoldo di Lorena di Grosseto. Si veda il *report online* al seguente indirizzo web:

### 3. COMMENTO AI RISULTATI DEL LABORATORIO

Seppure non completo, il percorso di co-progettazione sperimentato con gli studenti ha fornito comunque alcune indicazioni.

La prima riflessione, di carattere generale, riguarda il grande interesse degli studenti per questo tipo di attività. Le varie fasi del laboratorio sono state, infatti, seguite con partecipazione da parte di tutti gli studenti coinvolti. La forma stessa del laboratorio, è sembrata una strategia efficace per coinvolgere i ragazzi. Infatti gli studenti e le studentesse, divisi in gruppi di lavoro ristretti, hanno potuto dialogare e scambiarsi le proprie opinioni sulle attività da condurre secondo i paradigmi del *Cooperative Learning* che, mettendo l'alunno al centro di un processo che solo «dietro alle quinte è facilitato dalla presenza di un formatore», pare essere davvero in grado di coinvolgere «tutti gli apprendenti, nativi e non» (Baldo, 2019: 71-73).

Per quanto riguarda il punto 2. (lettura del testo assegnato e proposta di informazioni che potrebbero essere utili al destinatario, ma che mancano nel testo esaminato) gli studenti hanno fornito indicazioni utili, individuando la necessità di inserire informazioni, in effetti assenti dal testo originario e significative per comprendere il tipo di procedimento da seguire.

Per quanto riguarda il punto 3. (segnalazione di informazioni non necessarie che vanno eliminate per rendere il testo più comunicativo), se nel caso del procedimento per conseguire la patente gli studenti non hanno fornito alcuna segnalazione, nell'altro caso (procedura per l'iscrizione scolastica) gli studenti hanno segnalato aspetti procedurali, a loro dire, ridondanti.

Senza entrare nel merito di tale segnalazione, va comunque apprezzata la capacità di analisi degli studenti, che hanno saputo individuare e identificare informazioni relative alla procedura da loro scelta (le tasse scolastiche, la necessità di confermare l'iscrizione per il biennio finale).

Indicazioni significative sono emerse in sede di segnalazione di termini tecnici o comunque poco chiari (punto 4.). Anche in questo caso le indicazioni sono parse appropriate o hanno confermato alcuni caratteri tipici della scrittura amministrativa che da sempre sono ritenuti di ostacolo alla comprensione della stessa (ad esempio l'uso di sigle non sciolte)<sup>20</sup>.

Infine le riscritture (punto 5.), se da un lato hanno comportato il mero scioglimento di sigle, dall'altro hanno però mostrato una effettiva comprensione di tali termini che si è manifestata nella glossa prodotta.

Ovviamente in questa fase la collaborazione con gli insegnanti e i ricercatori è stata necessaria, ma gli studenti hanno comunque dimostrato una certa abilità ad usare le parole «per spiegare il significato di altre parole» ricorrendo a quella capacità metalinguistica che Sabatini ha definito «funzione 'spiega lingua'» (Sabatini, 2016: 24).

In definitiva, gli studenti hanno potuto apprezzare la complessità del linguaggio “tecnico” utilizzato dalla pubblica amministrazione, una complessità che risulta ancora maggiore per un'utenza come quella straniera che, in quanto “nuova” nel contesto sociale italiano, si può considerare quale *extreme users* di questa tipologia di informazioni e perciò

[https://www2.immigrazione.regione.toscana.it/sites/default/files/Report%20TEAMS%20laboratorio%20ISIS%20Grosseto\\_0.pdf](https://www2.immigrazione.regione.toscana.it/sites/default/files/Report%20TEAMS%20laboratorio%20ISIS%20Grosseto_0.pdf)

<sup>20</sup> Sulle caratteristiche della lingua della PA si veda, tra i tanti saggi in materia Lubello (2014), mentre per le regole di scrittura di tali testi si veda, fra i molti testi prodotti, Fioritto (2009). Più in generale sul linguaggio giuridico e sui linguaggi specialistici si vedano, tra gli altri, Belvedere (1994), Mortara Garavelli (2001), Gualdo, Telve (2011).

target importante per lo scopo finale dell'attività, che è quella di rendere l'informazione della pubblica amministrazione accessibile per tutti i cittadini<sup>21</sup>.

In estrema sintesi, verificando le complessità di questo tipo di comunicazioni, gli studenti e le studentesse hanno iniziato a prendere coscienza di come si possa pensare e progettare il linguaggio senza subirlo<sup>22</sup>.

#### 4. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Da anni l'Istituto di Informatica Giuridica e Sistemi Giudiziari (IGSG) del CNR<sup>23</sup> si occupa di linguaggio giuridico (in particolare di quello legislativo e amministrativo), usando approcci molteplici, ma tutti tesi a comunicare l'informazione giuridica in una modalità che sia accessibile, per lo più in via telematica, non solo agli "addetti ai lavori" ma a tutti i cittadini, al fine di aumentare la loro inclusione sociale, il loro diritto alla conoscenza e in definitiva dare sostanza alla 'cittadinanza'. La lingua svolge una importantissima funzione nella società, non solo per la conoscenza dei concetti giuridici, ma anche in quanto valore fondante di cittadinanza per le nuove generazioni. Una cittadinanza che non sia più solo semplice appartenenza a uno Stato, con il suo pacchetto di diritti, che nel corso del secolo scorso è andato sempre più ampliandosi, ma anche un sinonimo di partecipazione attiva alla vita sociale e politica<sup>24</sup>.

In particolare negli ultimi anni sono state svolte varie attività tese a migliorare l'accessibilità, intesa come comprensibilità delle informazioni giuridiche veicolate sul *web*.

Tali esperienze sono state sperimentate anche sul portale pubblico della Regione Toscana PAeSI che, oltre a contenere banche dati di norme di vario livello, in materia di immigrazione, fornite di strumenti per una lettura agevolata<sup>25</sup>, sta sviluppando aree dedicate a cittadini in particolare di origine straniera<sup>26</sup> che hanno minore dimestichezza con la lingua e la burocrazia italiana, utilizzando anche tecniche di *legal design* che mettono il cittadino al centro della progettazione dei contenuti informativi ad essi rivolti<sup>27</sup>.

In queste aree dedicate ai cittadini, oltre a contenuti semplificati e tradotti, sono presenti guide tematiche, anch'esse semplificate<sup>28</sup>, glossari di termini tecnici per la comprensione delle procedure descritte<sup>29</sup>, contenuti di *visual narrative* per la spiegazione di procedure amministrative complesse.

<sup>21</sup> Fioravanti, Romano (2021: 229).

<sup>22</sup> Grandi (2007: 280).

<sup>23</sup> L'istituto è nato nel 2019 dalla fusione di CNR ITTIG e CNR IRSIG. Sulla originaria missione dell'istituto, nato proprio per redigere un vocabolario della lingua giuridica, si veda Fiorelli (2008: X-XII).

<sup>24</sup> Vedi Ambrosini (2020: 40-41).

<sup>25</sup> <https://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=ricercanormativa>.

<sup>26</sup> <https://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=schedemultilingue>.

<sup>27</sup> Fioravanti, Romano (2019).

<sup>28</sup> Lavoro autonomo e cittadini non UE guida alle procedure, agli strumenti e alle opportunità: [https://www2.immigrazione.regione.toscana.it/sites/default/files/Pubblicazione\\_Lavoro\\_autonomo\\_e\\_cittadini\\_non\\_UE.pdf](https://www2.immigrazione.regione.toscana.it/sites/default/files/Pubblicazione_Lavoro_autonomo_e_cittadini_non_UE.pdf).

<sup>29</sup> Il glossario (<https://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=glossario>), si riferisce a termini presenti nelle schede informative relative ai vari procedimenti che, pur essendo state semplificate, contenevano comunque parole, spesso tecniche, che gli utenti – durante lo svolgimento di appositi focus group – hanno ritenuto comunque di difficile comprensione. Sono stati anche prodotti glossari per specifici utenti, come i richiedenti protezione internazionale:

[https://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=Protezione\\_internazionale\\_Glossario](https://www2.immigrazione.regione.toscana.it/?q=Protezione_internazionale_Glossario).

Il lavoro svolto per la produzione del glossario è descritto in Fioravanti, Romano, Torchia (2022: 90-101).



In questo contesto, si collocano i laboratori svolti, dapprima nell'ambito del progetto #IOPARTECIPO e oggi sia in seno al citato progetto TEAMS<sup>30</sup>, sia nell'ambito dei PCTO per gli studenti dell'area fiorentina.

Le attività sopra descritte possono fornire strumenti ai cittadini per decifrare e comprendere i testi della PA. Infatti il percorso di apprendimento collaborativo descritto, in cui studenti, anche G2, insegnanti e ricercatori CNR hanno collaborato alla creazione di contenuti informativi semplici ed efficaci, si poneva come obiettivo non solo quello di migliorare la capacità di capire le informazioni amministrative presenti sui siti web delle PA e di interesse per il *target* degli studenti di scuola superiore, ma anche quello di aumentare la consapevolezza dei ragazzi sull'importanza di accedere a informazioni che provengono dalle istituzioni e che li riguardano (ad esempio, in termini di opportunità formative, lavorative, sanitarie, di partecipazione alla vita politica).

È per questo motivo che tali attività possono essere riproposte e adattate, anche all'interno di altri progetti, ove, accanto a laboratori e focus group con gli utenti finali dell'informazione, possano essere coinvolti anche gli "esperti" del settore.

Il riferimento è agli addetti agli sportelli informativi per stranieri, agli insegnanti di Italiano come lingua seconda, agli stessi operatori della PA. Questi ultimi, in particolare, potrebbero così fare propri alcuni utili strumenti per la «redazione di testi istituzionali semplificati, non semplici, di buona accessibilità anche, e non solo, per gli stranieri» (Miglietta 2015: 480).

## RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Ambrosini M. (2020), *Altri cittadini. Gli immigrati nei percorsi della cittadinanza*, Vita e pensiero, Milano.
- Baldo G. (2019), *Italiano per stranieri: semplificare, facilitare, adattare manuali scolastici disciplinari*, Edizioni dell'Orso, Alessandria.
- Bambi F. (2018), "Leggere e scrivere il diritto", in Pasciuta B., Loschiavo L. (a cura di), *La formazione del giurista. Contributi a una riflessione*, RomaTrE-Press, Roma, pp. 31-44.
- Belvedere A. (1994), "Linguaggio giuridico", in *Digesto delle discipline privatistiche, sezione civile*, XI, UTET, Torino, pp. 21-30.
- Chini M., Andorno C. M. (a cura di) (2018), *Repertori e usi linguistici nell'immigrazione: un'indagine su minori alloggiate dieci anni dopo*, FrancoAngeli, Milano.
- Cirillo A. (2010), "Istituzioni e pratiche linguistiche. Per una democrazia partecipativa", in Toscano M. A. (a cura di), *Zoon politikon*, Le Lettere, Firenze.
- Cogo G. (2010), *La cittadinanza digitale. Nuove opportunità tra diritti e doveri*, Edizioni della Sera, Roma.
- Cortelazzo M. A. (2021), *Il linguaggio amministrativo. Principi e pratiche di modernizzazione*, Carocci, Roma.
- Cortelazzo M. A. (2015), "La semplificazione dei testi amministrativi. Le buone pratiche", in Bombi R. (a cura di), *Quale comunicazione tra Stato e cittadino oggi? Per un nuovo manuale di comunicazione*, Il Calamo, Roma.
- Ducci G. (2006), *Pubblica amministrazione e cittadini: una relazione consapevole. Gli sviluppi di una comunicazione pubblica integrata*, FrancoAngeli, Milano.

<sup>30</sup> Le attività del progetto #IOPARTECIPO sono descritte puntualmente in Salvi *et al.* (2019), mentre tutti i materiali, anche didattici sono disponibili su <https://open.toscana0.it/web/-iopartecipo>.

- Fioravanti C., Romano F., Torchia M. C. (2022), “Terminologia giuridica e inclusione: un glossario digitale semplificato in materia di immigrazione”, in Chiocchetti E., Ralli N. (a cura di), *Risorse e strumenti per l'elaborazione e la diffusione della terminologia in Italia*, Eurac Research, Bolzano.
- Fioravanti C., Romano F. (2021), “Legal Design project activities in the immigration domain. Lessons learned and contributions from different disciplines”, in Ducato R., Strowel A. (a cura di), *Legal Design Perspectives. Theoretical and Practical Insights from the Field*, Ledizioni, Milano.
- Fioravanti C., Romano F. (2019), “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”, in *Journal of open access to law*, 7, 1: <https://ojs.law.cornell.edu/index.php/joal/article/view/86/90>.
- Fiorelli P. (2008), *Intorno alle parole del diritto*, Giuffrè, Milano.
- Fioritto A. (2009), *Manuale di stile dei documenti amministrativi*, il Mulino, Bologna.
- Frolla A. (2019), “Servizi pubblici digitali, Europa giù la maglia nera a sorpresa è Berlino”, in “Affari & Finanza”, *La Repubblica* del 18/11/2019.
- Fusco F. (2016), “Il linguaggio del diritto e della burocrazia nel XIX secolo tra aperture e istanze puristiche”, in *Italiano LinguaDue*, 8, 1, pp. 246-268: <https://riviste.unimi.it/index.php/promoitals/article/view/7576>.
- Granados Martinez A. (2006), “Giovani immigrati e cittadinanza: una questione di comunicazione interculturale?”, in *Studi emigrazione*, 43, 163, pp. 571-577.
- Grandi R. (2007), *La comunicazione pubblica. Teorie casi profili normativi*, Carocci, Roma.
- Gualdo R., Telve S. (2011), *Linguaggi specialistici dell'italiano*, Carocci, Roma.
- Lubello S. (2014), *Il linguaggio burocratico*, Carocci, Roma.
- Mason G., Zilio P. (2019), *La comunicazione digitale per la PA*, Maggioli, Santarcangelo di Romagna.
- Miglietta A. (2015), “L'immigrato, l'italiano e il burocrate”, in *Lingue e Linguaggi*, 16, pp. 463-483.
- Mortara Garavelli B. (2001), *Le parole e la giustizia*, Einaudi, Torino.
- Norman D. A. (2011), *Vivere con la complessità*, Pearson Italia, Milano-Torino.
- Piemontese M. E. (1996), *Capire e farsi capire teorie e tecniche della scrittura controllata*, Tecnodid, Napoli.
- Poggiali I. (2004), “Introduzione”, in Fortunato I., Cacco B. (a cura di), *L'italiano che mi serve, conoscere e vivere la lingua italiana*, Anicia, Roma.
- Salvi A., Caldonazzo C., Fioravanti C., Romano F., Chiappelli T., Mangani S., Fabbri M., Mugnai M. (2019), “Percorsi di cittadinanza interculturale e digitale con le nuove generazioni: il progetto #IOPARTECIPO”, in *Rivista italiana di informatica e diritto*, 1, 2, pp. 91-105.
- Sabatini F. (2016), *Lezione di italiano. Grammatica, storia, buon uso*, Mondadori, Milano.
- Sergio G. (2018), “Introduzione. L'italiano alla prova del web”, in Cattani P., Sergio G. (a cura di), *Comunicare cittadinanza nell'era digitale. Saggi sul linguaggio burocratico 2.0*, FrancoAngeli, Milano.
- Susi F. (1991), *I bisogni formativi e culturali degli immigrati stranieri: la ricerca-azione come metodologia educativa*, FrancoAngeli, Milano.
- Vellutino D. (2018), *L'italiano istituzionale per la comunicazione pubblica*, il Mulino, Bologna.