

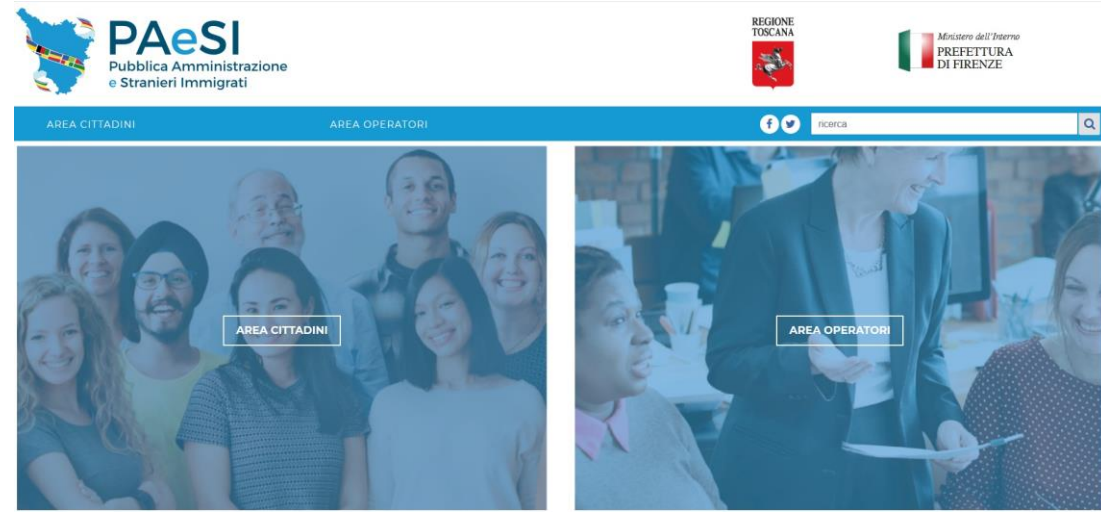
Linee guida per la scrittura di testi amministrativi: uno sguardo extraeuropeo

Istituto di teoria e tecniche dell'informazione giuridica (ITTIG) del CNR
Francesco Romano – Chiara Fioravanti

Seminario “Chiarezza e comprensibilità della scrittura amministrativa. A che punto siamo?”

22 marzo 2019 - ITTIG-CNR

La semplificazione del Portale PAeSI



www.immigrazione.regione.toscana.it

OBIETTIVO

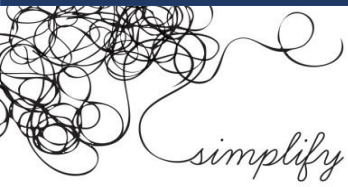
Trasformare contenuti informativi sulle procedure in materia di immigrazione rivolti agli operatori degli sportelli immigrazione (Enti Locali, URP, Associazioni, Patronati) ...

-> **utenti esperti che conoscono materia e linguaggio di settore**

... in contenuti rivolti a cittadini stranieri e italiani per la nuova sezione “semplificata”

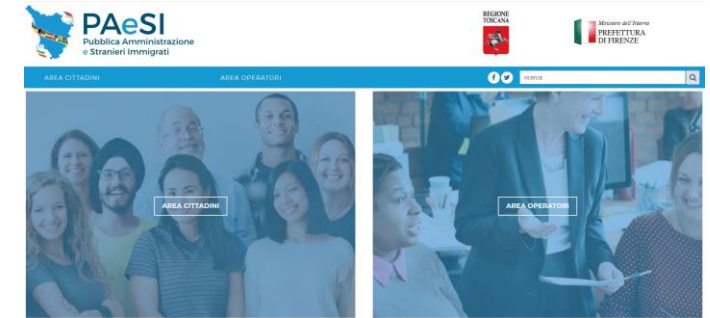
-> **utenti non esperti che non conoscono la materia né il linguaggio di settore**

La semplificazione del Portale PAeSI



GLI STEP DEL PROCESSO DI SEMPLIFICAZIONE

- 1 Selezione schede informative sui procedimenti del Portale PAeSI**
(Prefettura di Firenze)
- 2 Verifica e sostituzione termini**
(produzione di liste di termini semplificati e glossario)
- 3 Semplificazione della struttura sintattica**
(linee guida semplificazione e usabilità contenuti web)
- 4 Modifica dell'organizzazione del testo**
(linee guida semplificazione e usabilità contenuti web)
- 5 Verifica della leggibilità attraverso l'uso di strumenti automatici per l'analisi della leggibilità (READ-IT, ILC/CNR)**
- 6 Focus – group con stakeholder e utenti finali**
(mediatori, funzionari e operati PA, insegnanti L2, cittadini stranieri)
- 7 Validazione giuridica**
(Prefettura di Firenze)



www.immigrazione.regione.toscana.it

La semplificazione del Portale PAeSI



www.immigrazione.regione.toscana.it



STRUMENTI

- Guida per la redazione degli atti amministrativi (ITTIG/Accademia della Crusca)
- Guida all'uso delle parole (Tullio de Mauro)
- Indice termini “a rischio discriminatorio” (Faloppa, Faso, Guadagnucci, ...)
- Linee guida istituzionali sulla scrittura amministrativa adottate da Paesi extraeuropei
- Linee guida usabilità contenuti web (Nielsen, Norman...)

Analisi di guide di Paesi extraeuropei



- **Manual de Lenguaje claro** del Governo messicano (2007)
- **Easy-to-Read NYC Guidelines for Clear and Effective Communication** del Comune di New York (2009)
- **Fugindo do “burocratês”. Como facilitar o acesso do cidadão ao serviço público** del Governo brasiliano (2009)
- **Federal plain language guidelines** del Governo federale americano (2011)
- **Drafting legislation in Hong Kong. A guide to styles and practices** del Governo di Hong Kong (2012)

Analisi di guide di Paesi extraeuropei



- **Plain English Manual** del Governo australiano (2013)
- **Manual de Estilo del Leguaje para uso de la Administración Pública Provincial de Salta, Argentina** (2014)
- **Guía de lenguaje claro para servidores públicos** del Governo della Colombia (2015)
- **Canadian Style** del Governo del Canada (2016)

Le linee guida istituzionali italiane



ASPETTI PRINCIPALI

- Lessico
- Sintassi
- Organizzazione del testo

Poche indicazioni su **stile comunicativo** e **uso di elementi visuali** (soprattutto aspetti tipografici)

Analisi di guide di Paesi extraeuropei

STILE
COMUNICATIVO



Mayor's Office of Adult Education

Mayor's Office of Immigrant Affairs

Easy-to-Read NYC

Guidelines for

Clear and Effective Communication

Clear and effective communication is essential for City agencies to achieve their missions. However, the messages we want to communicate are often complicated and it is not always easy to reach our intended audience.

Approximately 25 percent of New York City adults 21 and over do not speak English well. Another 15 percent did not complete high school and, therefore, have reading levels well below the equivalent of 9th grade.

However, many government documents are written in English and at the 8th or 9th grade level or above.

These guidelines are intended to help you create documents that are clearly written, easily and accurately translated, and understandable by your intended audience.

Analisi di guide di Paesi extraeuropei

STILE
COMUNICATIVO

Easy-to-Read NYC

Guidelines for
Clear and Effective Communication

“Make it personal”

“Instead of talking about your agency in third-person perspective, write documents using words like “I, me, we, our, you, and yours.”

Create documents so the audience will feel as if you are talking to them as individuals. Avoid speaking as if you are a bureaucracy talking to an insignificant person.”

Examples:

About the Earned Income Tax Credit (EITC)

Do you make less than \$35,000 a year? You might qualify for as much as \$6,000 from the EITC, just by filing your taxes. You can use your EITC money to pay bills or school tuition, buy a car or save some of it in a bank account.

- NYC Department of Consumer Affairs

Analisi di guide di Paesi extraeuropei

STILE
COMUNICATIVO



Canadian Style

Governo del Canada

Use a **personal tone** in your writing. Address your readers directly and include examples, where appropriate, to illustrate important points.

For example, write

- You must be a landed immigrant or permanent resident to apply. To find out how to become a landed immigrant or permanent resident, contact an Immigration Centre (the addresses are given on page 6).

not

- It is incumbent upon applicants who do not possess a status of landed immigrant or permanent resident prior to the submission of their application to communicate with the appropriate Immigration Centre in order to take the necessary steps to obtain such a status.



Federal Plain Language Guidelines

Governo federale americano

b. Address one person, not a group

Remember that even though your document may affect a thousand or a million people, you are speaking to the one person who is reading it. When your writing reflects this, it's more economical and has a greater impact.

ESEMPIO

Confusing plural	Clearer singular
The applicant must provide his or her mailing address and his or her identification number.	<u>You must provide</u> your mailing address and identification number.

Scheda semplificata Portale PAeSI



SCEGLI LA TUA LINGUA

	Italiano		Albanese - Shqip		Arabo - العربية
	Bangla - বাংলা		Cinese - 中文		Francese - Français
	Inglese - English		Russo - русский		Singalese - සිංහල භාෂාව
	Spagnolo - Español		Tagalog		

Scheda semplificata Portale PAeSI



Conversione del permesso di soggiorno per studio in permesso di soggiorno per lavoro subordinato

Ho un permesso per studio e voglio lavorare per più di 20 ore alla settimana

Cosa devo fare?

Devi cambiare il tuo permesso per studio in permesso per lavoro.

In quale caso posso fare la domanda di conversione del permesso di soggiorno?

Se hai un permesso di soggiorno per studio, formazione o tirocinio non scaduto (o la ricevuta di richiesta del rinnovo) e hai avuto una proposta di contratto di lavoro subordinato. Il contratto di lavoro deve durare almeno 6 mesi e avere orario settimanale almeno di 20 ore.

Quando devo fare la domanda?

Devi fare la domanda di conversione del permesso di soggiorno da studio a lavoro solo dopo la pubblicazione del Decreto flussi sulla Gazzetta Ufficiale che stabilisce il numero di posti disponibili ogni anno. (Per avere informazioni sul Decreto flussi chiedi agli [Sportelli immigrazione](#)).

Attenzione: puoi fare la domanda **in qualsiasi momento** se hai raggiunto la maggiore età in Italia (18 anni) oppure ti sei laureato o hai ottenuto titoli post-laurea in Università italiane.

(vedi scheda informativa per questo caso)

Come devo fare la domanda?

Registrati sul sito web del Ministero dell'Interno per l'invio delle domande <https://nullaostalavoro.dlci.interno.it>

1. dal sito scegli "Richiesta moduli"
2. scegli il modulo "Domanda di verifica della sussistenza di una quota per la conversione del permesso di soggiorno per studio, tirocinio e/o formazione professionale in permesso di soggiorno per lavoro subordinato - **Modulo VA**"
3. compila il modulo online
4. invia il modulo con il tasto "Invia"

Per avere aiuto nell'invio della domanda puoi andare agli [Sportelli immigrazione](#).

Scheda semplificata Portale PAeSI



Conversione/trasformazione del permesso di residenza per studio in permesso di lavoro subordinato/dependente / Conversione del permesso di soggiorno per studio in permesso di soggiorno per lavoro subordinato

Tengo un permesso por estudio y deseo trabajar por más de 20 horas semanales / Ho un permesso per studio e voglio lavorare per più di 20 ore alla settimana

¿Qué tengo que hacer? Cosa devo fare?

Debes cambiar tu permiso por estudio con uno por trabajo.

En qué caso puedo efectuar la solicitud de conversión/transformación del permiso de residencia? In quale caso posso fare la domanda di conversione del permesso di soggiorno?

Si posees un permiso de residencia por estudio, formación o práctica no vencido (de lo contrario con el recibo de la solicitud de renovación efectuada) y has recibido una propuesta de contrato de trabajo subordinado/dependiente. El contrato de trabajo debe durar un mínimo de 6 meses y por al menos 20 horas semanales.

¿Cuándo tengo que hacer la solicitud? Quando devo fare la domanda?

Debes efectuar la solicitud de conversión/transformación del permiso de residencia por estudio con uno por trabajo sólo luego que haya sido publicado el Decreto Flussi en la Gazzetta Ufficiale que establece el número de puestos disponibles cada año para ingresar/convertir. (Para obtener más información sobre el Decreto Flussi dirígete a las Sportelli immigrazione /Ventanillas inmigración)

Atención Attenzione

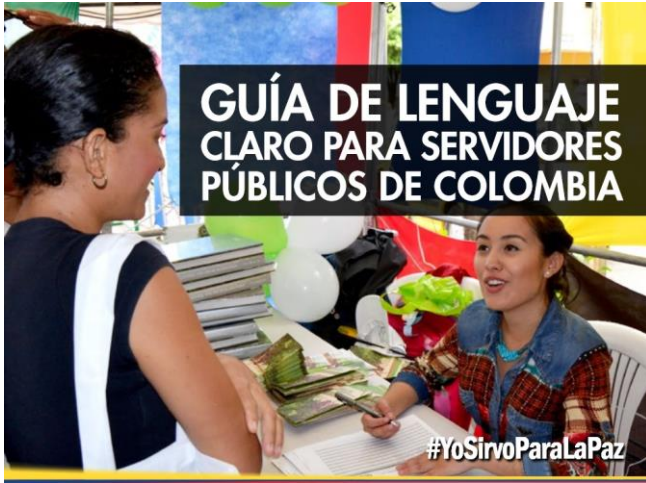
Puedes realizar la solicitud **en cualquier momento** si has cumplido la mayor edad en Italia (18 años) o si te has graduado u obtenido títulos de postgrado en Universidades italianas. (ver ficha informativa para este caso)

¿Cómo debo efectuar la solicitud? Come devo fare la domanda?

1. Regístrate en el [sitio web del Ministerio del Interior para el envío de las solicitudes https://nullaostalavoro.dlci.interno.it](https://nullaostalavoro.dlci.interno.it)
2. desde el sitio seleccionar “Richiesta moduli” (solicitud formularios)
3. elegir el formulario “Domanda di verifica della sussistenza di una quota per la conversione del permesso di soggiorno per studio, tirocinio e/o formazione professionale in permesso di soggiorno per lavoro subordinato- **Formulario VA**”
4. completa el formulario online
5. envía el formulario con la tecla “invia/enter”

Analisi di guide di Paesi extraeuropei

USO DI ELEMENTI VISUALI



“Use ayudas visuales”

L'uso di elementi visuali - tabelle, elenchi, diagrammi, disegni e altri - facilita la lettura di un documento, rendendo facile e veloce la ricerca di informazioni.

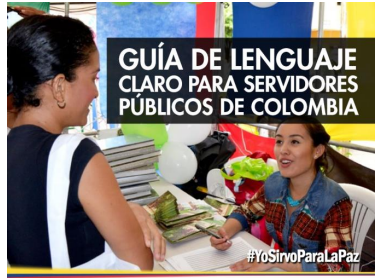
Un testo con aiuti visivi invita il lettore a leggere.



Guía de lenguaje claro
Para servidores público de Colombia

Analisi di guide di Paesi extraeuropei

USO DI ELEMENTI VISUALI



Para presentar	Use	Ejemplo								
Serie de elementos	Lista con viñetas <i>Se usa cuando el orden de los elementos no importa.</i>	Debe llevar la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none">• Cédula de ciudadanía• Registro civil de nacimiento								
Serie de elementos	Lista con números <i>Se usa cuando el orden sí importa.</i>	Para realizar su trámite de inscripción realice los siguientes pasos: <ol style="list-style-type: none">1) Ingrese al portal www.mdsc.gov.co2) Diligencie el formulario3) Realice el pago								
Secuencia de actividades	Tabla de actividades <i>Compuesta por filas (horizontales) y columnas (verticales). El nombre de cada columna, debe ser único y con un tipo de concepto asociado. En cada fila que compone la tabla se incluyen los datos correspondientes; también pueden quedar espacios en blanco.</i>	<table border="1"><thead><tr><th>Actividad</th><th>Descripción</th></tr></thead><tbody><tr><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr></tbody></table>	Actividad	Descripción						
Actividad	Descripción									

Analisi di guide di Paesi extraeuropei

USO DI ELEMENTI VISUALI



Para presentar	Use	Ejemplo								
Criterios de decisión	<p>Tabla si/entonces</p> <p><i>Esta herramienta ayuda a comunicar a los ciudadanos qué ocurre si se dan unas circunstancias específicas.</i></p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Sí...</th> <th>Entonces...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Sí...	Entonces...						
Sí...	Entonces...									
Secuencia de actividades (no lineal)	<p>Diagrama de flujo</p> <p><i>Se usa cuando se necesita hacer una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso mostrando su secuencia. Permite comprender cada actividad y su relación con las demás.</i></p>									
Clasificación de elementos	<p>Diagrama de árbol</p> <p><i>Se usa para presentar una estructura jerárquica. Hay un concepto inicial (la raíz del árbol), que corresponde al título del tema y está relacionado con otros conceptos subordinados, y cada concepto está unido en un solo y único predecesor.</i></p>									

Analisi di guide di Paesi extraeuropei

USO DI ELEMENTI
VISUALI

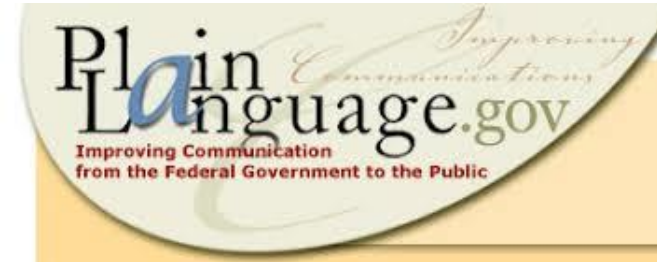


Australian Government

Office of Parliamentary Counsel

Plain English Manual

Governo australiano



Federal Plain Language Guidelines

Governo federale americano

3. Use tables to make complex material easier to understand

Tables help your audience see relationships that are often times hidden in dense text. And for most readers, it's not necessary to understand all possibilities and conditions, only those that apply to the reader's situation.

Graphics

33 di 41

164. Consider using graphics to illustrate complex ideas, even when they're not examples in the strict sense. They can take many forms.

Analisi di guide di Paesi extraeuropei

USO DI ELEMENTI
VISUALI



Federal Plain Language
Guidelines

TESTO DENSO

→ TABELLA SE - ALLORA

§ 163.25 Forest management deductions

Dense text

1. Pursuant to the provisions of 25 U.S.C. 413 and 25 U.S.C. 3105, a forest management deduction shall be withheld from the gross proceeds of sales of Indian forest land as described in this section.
2. Gross proceeds shall mean the value in money or money's worth of consideration furnished by the purchaser of forest products purchased under a contract, permit, or other document for the sale of forest products.
3. Forest management deductions shall not be withheld where the total consideration furnished under a document for the sale of forest products is less than \$5,001.
4. Except as provided in § 163.25(e) of this part, the amount of the forest deduction shall not exceed the lesser amount of ten percent (10%) of the gross proceeds or, the actual percentage in effect on November 28, 1990.
5. The Secretary may increase the forest management deduction percentage for Indian forest land upon receipt of a written request from a tribe supported by a written resolution executed by the authorized tribal representatives. At the request of the authorized tribal representatives and at the discretion of the Secretary the forest management deduction percentage may be decreased to not less than one percent (1%) [...] or the requirement for collection may be waived.

Analisi di guide di Paesi extraeuropei

USO DI ELEMENTI
VISUALI



Federal Plain Language
Guidelines

TABELLA SE - ALLORA

If-then table		
§ 163.25 Will BIA withhold any forest management deductions?		
We will withhold a forest management deduction if the contract for the sale of forest products has a value of over \$5,000. The deduction will be a percentage of the price we get from the buyer. The following table shows how we determine the amount of the deduction.		
If ...	and ...	then the percentage of the deduction is ...
a tribe requests an increase in the deduction through a tribal resolution	they send us a written request	the percentage requested by the tribe.
an authorized tribal representative requests a decrease in the deduction	we approve the decrease	the percentage requested, with a one percent minimum.
an authorized tribal representative requests a waiver of the deduction	we approve the waiver	waived.
none of the above conditions applies		the percentage in effect on November 28, 1990, or 10 percent, whichever is less.

Analisi di guide di Paesi extraeuropei

USO DI ELEMENTI VISUALI



Federal Plain Language Guidelines

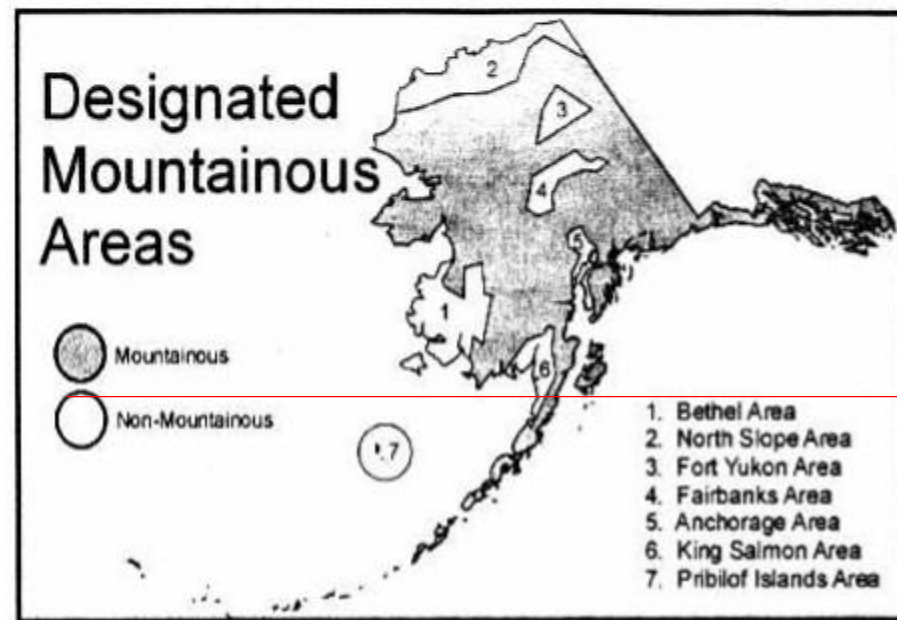
d. Other aids to clarity

Examples help your readers understand your points. Break up lots of text with lists and tables. Including an illustration can be more helpful than describing it.

4. Consider using illustrations

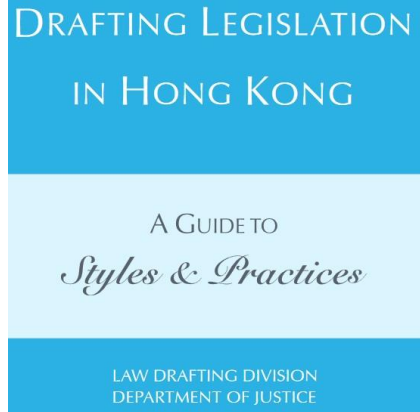
While government pamphlets and similar items intended for the public usually include many illustrations, illustrations rarely appear in letters or regulations. However, even in these documents, you can use illustrations to good effect. Consider these examples from regulations.

Federal Aviation Regulations in 14 CFR part 95 contain illustrations of mountainous areas which are subject to special flight restrictions, such as this illustration of mountainous areas of Alaska:



Analisi di guide di Paesi extraeuropei

USO DI ELEMENTI
VISUALI



A guide to Styles & Practices

Governo di Hong Kong
Department of Justice

9.4 Reader's Aids

Devices to assist reader

9.4.1 Reader's aids are essentially devices that are designed or recommended to be used in written text to aid understanding. Examples are notes, examples, graphs, tables, flow-charts and diagrams. In LDD, the use of notes and examples in legislative text is particularly encouraged.

Use in moderation

9.4.2 Of course, the overuse of reader's aids could be counterproductive. An excess of examples can impede the communication of the main message in the substantive provisions. Too many notes could clutter up the legislation and distract the reader. The drafter should exercise judgement and use these in moderation, in a way that will help and not hinder the reader.

Analisi di guide di Paesi extraeuropei

USO DI ELEMENTI
VISUALI



- Utilize ilustrações, tabelas, listas, links e títulos para substituir blocos de texto. São ótimos meios de criar espaços em branco e facilitar a compreensão da informação. Não tenha medo de usar estes métodos, o único cuidado necessário é o de não exagerar, como colocar listas dentro de outras listas.

Usa illustrazioni, tabelle, elenchi, link e titoli per sostituire blocchi di testo. Sono ottimi modi per creare uno spazio bianco e facilitare la comprensione delle informazioni.

Non aver paura di usare questi metodi, l'unica cura necessaria è quella di **non esagerare**

In fuga dal “burocratese”

Come facilitare l'accesso del cittadino al servizio pubblico

Governo brasiliano

Esempi

USO DI ELEMENTI VISUALI

In order to apply for a Green Card, you must be eligible under one of the categories listed below. Once you find the category that may fit your situation, click on the link provided to get information on eligibility requirements, how to apply, and whether your family members can also apply with you.

[Close All](#) [Open All](#)

Green Card through Family

You may be eligible to apply as a...	If you are the...
Immediate relative of a U.S. citizen	<ul style="list-style-type: none">• Spouse of a U.S. citizen• Unmarried child under the age of 21 of a U.S. citizen• Parent of a U.S. citizen who is at least 21 years old
Other relative of a U.S. citizen or relative of a lawful permanent resident under the family-based preference categories	<ul style="list-style-type: none">• Family member of a U.S. citizen, meaning you are the:<ul style="list-style-type: none">◦ Unmarried son or daughter of a U.S. citizen and you are 21 years old or older◦ Married son or daughter of a U.S. citizen◦ Brother or sister of a U.S. citizen who is at least 21 years old• Family member of a lawful permanent resident, meaning you are the:<ul style="list-style-type: none">◦ Spouse of a lawful permanent resident◦ Unmarried child under the age of 21 of a lawful permanent resident◦ Unmarried son or daughter of a lawful permanent resident 21 years old or older
Fiancé(e) of a U.S. citizen or the fiancé(e)'s child	<ul style="list-style-type: none">• Person admitted to the U.S. as a fiancé(e) of a U.S. citizen (K-1 nonimmigrant)• Person admitted to the U.S. as the child of a fiancé(e) of a U.S. citizen (K-2 nonimmigrant)



Official Website of the Department of Homeland Security



U.S. Citizenship and Immigration Services

Esempi

USO DI ELEMENTI VISUALI

IMMIGRATION PATHWAYS



Official Website of the Department of Homeland Security



U.S. Citizenship and Immigration Services

Esempi

USO DI ELEMENTI VISUALI

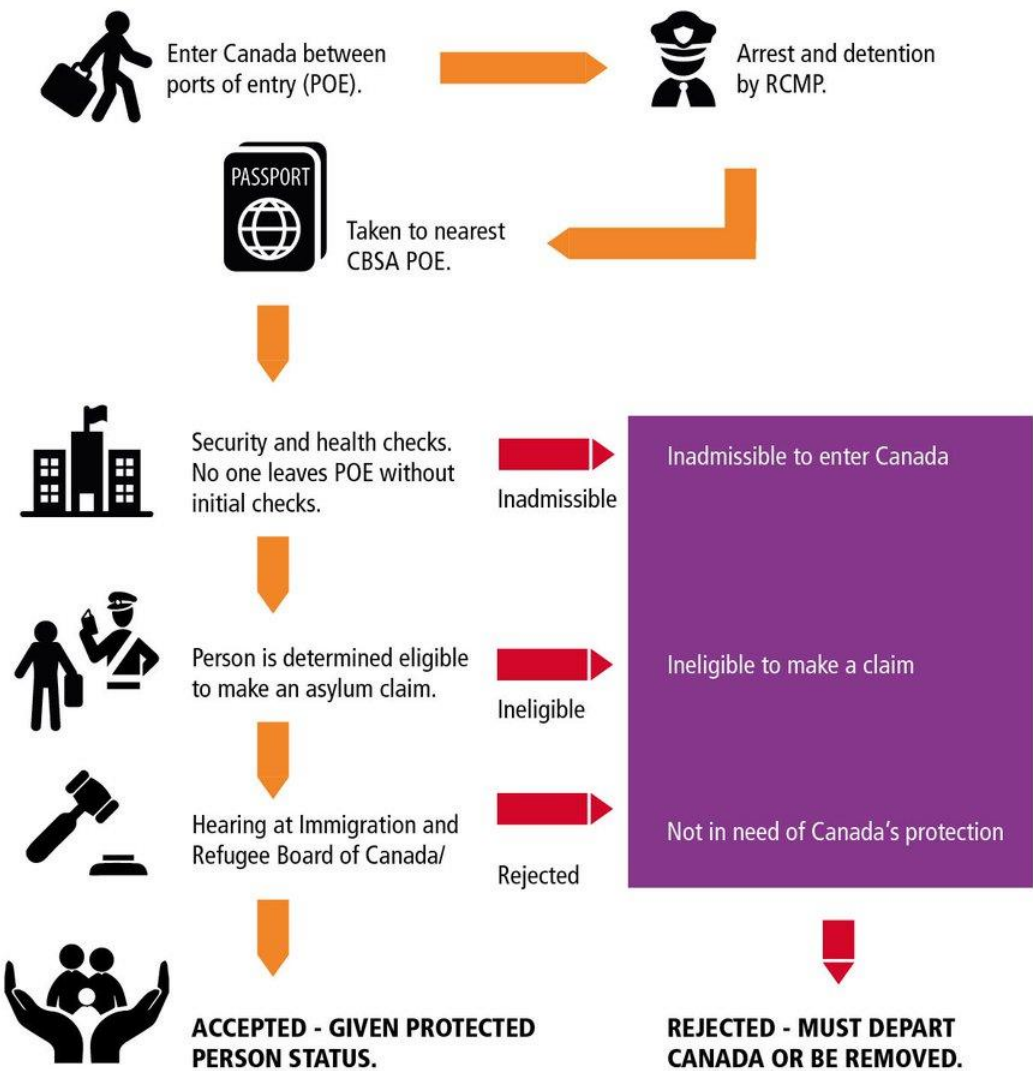


An official website of the United States government



www.usa.gov

CLAIMING ASYLUM: NO AUTOMATIC STAY IN CANADA



Esempi

USO DI ELEMENTI VISUALI



Immigration and citizenship

www.canada.ca/en/services/immigration-citizenship.html

Dal “Visual Law” ...



Visual Law



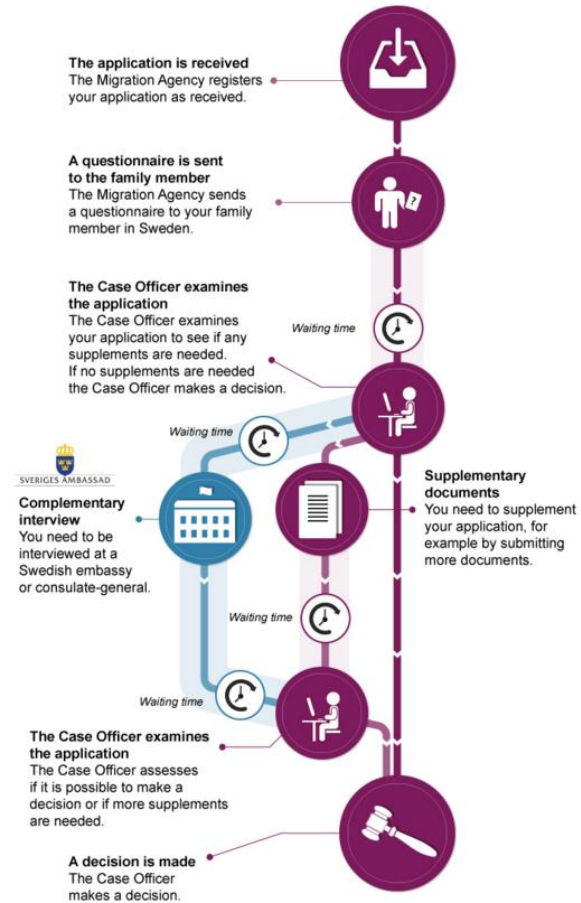
“Combinazione di **parole e immagini** per aumentare l’efficiacia della comunicazione dell’informazione giuridica”

“Sebbene la legge rimanga prevalentemente incentrata sulla parola scritta, l’efficacia delle **immagini per chiarire e farsi capire** implica che il «Visual Law» sarà sempre più esplorato ...”

“From Visualization to Legal Design: A Collaborative and Creative Process”

Gerlinde Berger-Walliser, Thomas D. Barton, Helena Haapio

America Business Law Journal 2017



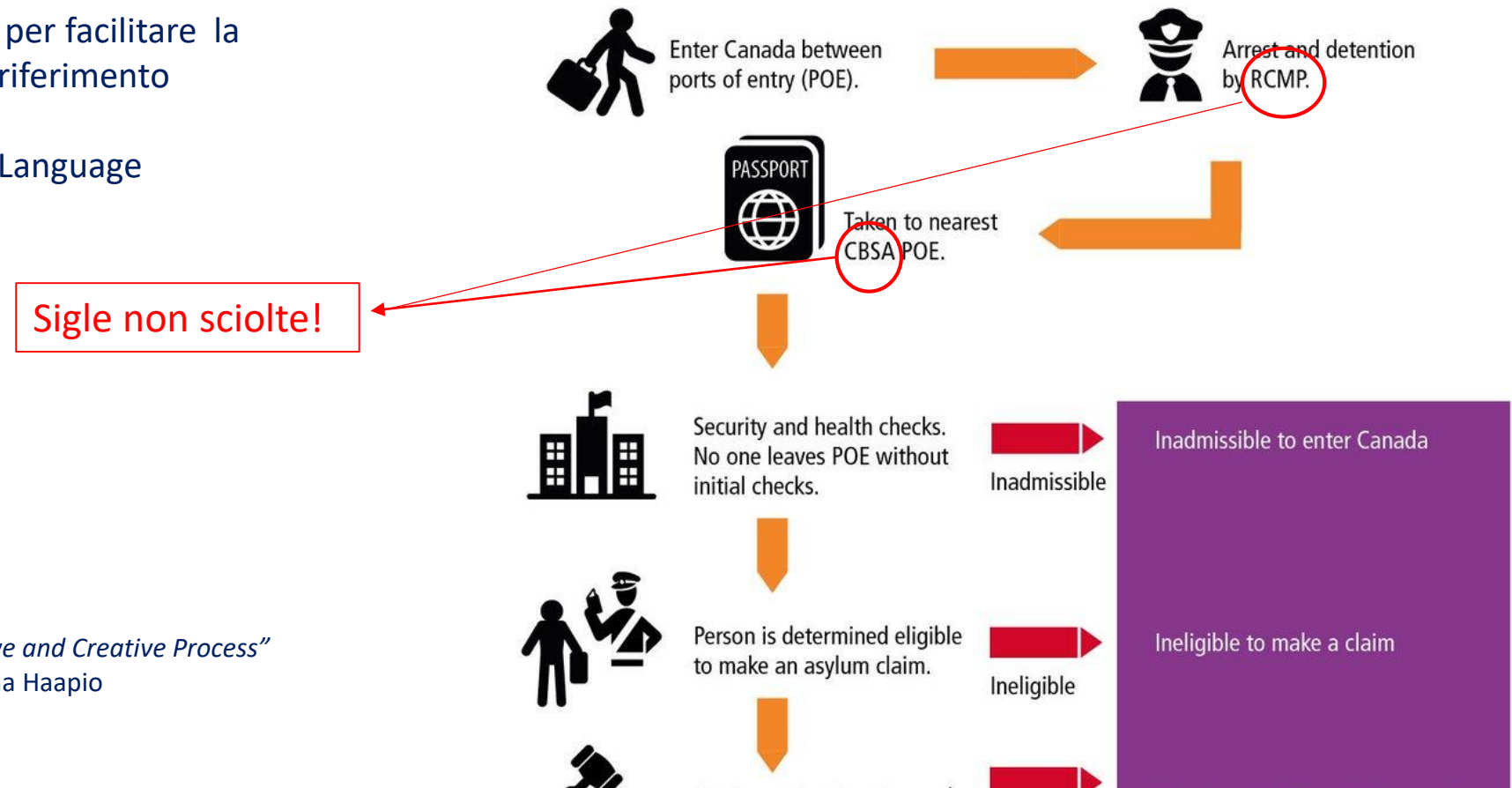
... al “ Plain Language” ...

Il **Visual Law** non può fare a meno della **scrittura**
(integra il linguaggio con le immagini)

La parte scritta

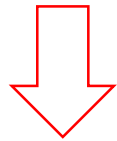
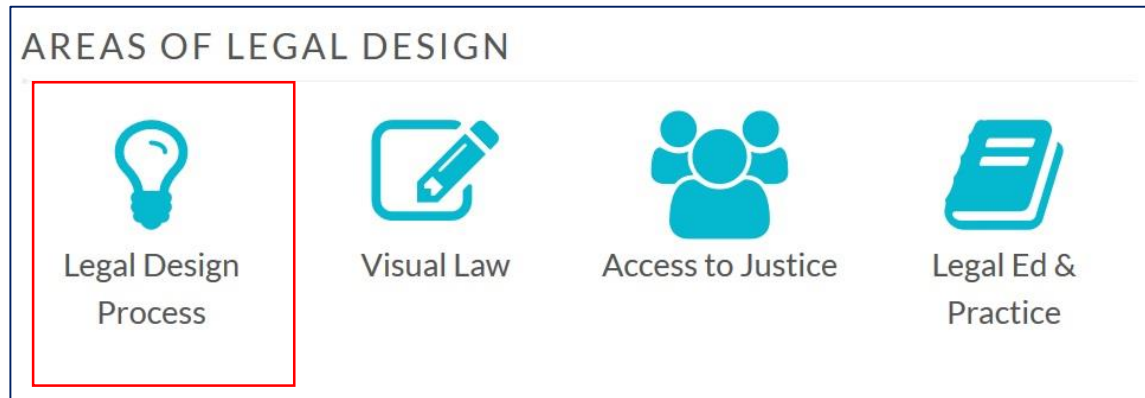
- deve essere più chiara possibile per facilitare la comunicazione con gli utenti di riferimento
- deve seguire le regole del Plain Language

CLAIMING ASYLUM: NO AUTOMATIC STAY IN CANADA



... al “Legal Design”!

Plain language, Visual Law → Elementi di un approccio più ampio ...

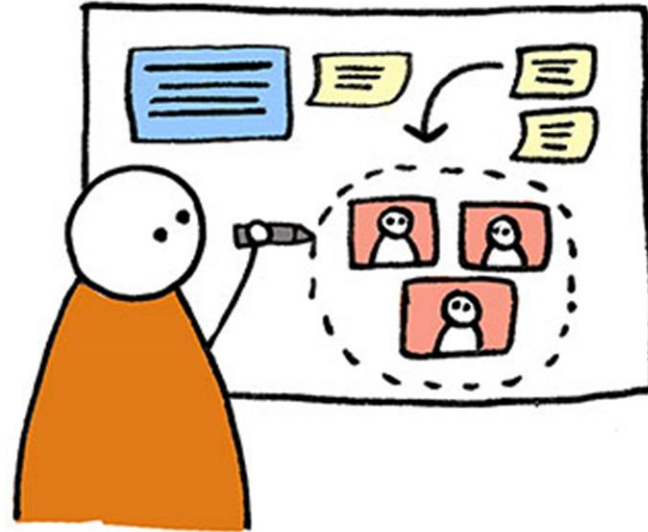


È un approccio interdisciplinare emergente che si fonda sul presupposto che le tecniche del design e delle discipline visuali possono **migliorare la comunicazione delle informazioni giuridiche** e facilitare le interazioni tra persone e sistemi legali.

www.legaldesignalliance.org



... al “Legal Design”!



- È un **approccio** che dà priorità al punto di vista degli utenti della legge, non solo avvocati e giudici ma **anche i cittadini** coinvolgendoli nel processo creativo per costruire nuovi artefatti come documenti, servizi, tecnologie, regole.
- Le **metodologie** del Legal Design mirano a comprendere meglio il contesto dell'informazione giuridica e i suoi utenti, con focus group, sondaggi, workshop di progettazione ... coinvolgendo esperti di dominio, giuristi, designer, comunicatori, ...

Legal Design

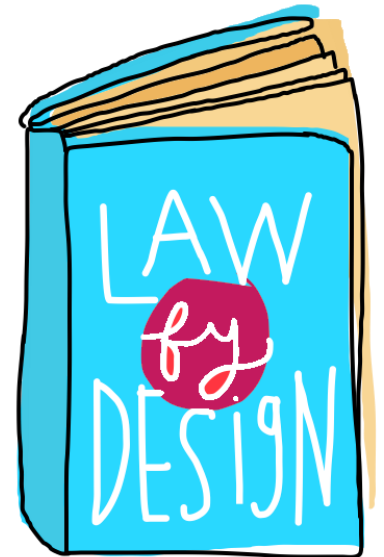


www.legaldesignalliance.org

The Legal Design Alliance LeDA is a network of lawyers, designers, technologists, academics, and other professionals who are committed to making the legal system more human-centered and effective, through the use of design.



www.openlawlab.com



by
Margaret
Hagan

Grazie!

chiara.fioravanti@ittig.cnr.it

francesco.romano@ittig.cnr.it