

Terminologia giuridica e inclusione: un glossario digitale semplificato in materia di immigrazione

Chiara Fioravanti, Francesco Romano, Maria Cristina Torchia

XXX Convegno annuale Associazione Italiana per la Terminologia – 15/16 ottobre 2020

Il contesto

Progetto e Portale PAeSI

Procedure e norme in materia di immigrazione per operatori



PAeSI
Pubblica Amministrazione
e Stranieri Immigrati

www.immigrazione.regione.toscana.it



Ministero dell'Interno
**PREFETTURA
DI FIRENZE**

Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



FONDO ASILO MIGRAZIONE INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

→ Schede informative semplificate per cittadini stranieri



Il contesto

Semplificazione schede informative sulle procedure del Portale PAeSI

- ✓ Fase «teorica»
- ✓ Fase «collaborativa» con stakeholder del dominio e utenti finali
 - Operatori uffici immigrazione
 - Insegnanti italiano L2
 - Mediatori linguistico-culturali
 - Cittadini stranieri



Alcuni termini complessi per i destinatari non sostituibili con sinonimi più semplici

Il contesto

Tecnicismi non sostituibili

Es.: prefettura, questura,...

Termini semplificabili ma importanti per processo di inclusione

Es.: datore di lavoro, modulo,...



Creazione di un glossario semplificato

(Assenza di glossari italiani per apprendenti adulti)

SCHEDE SEMPLIFICATA

Test di lingua italiana e cultura civica per l'accordo di integrazione

Ho firmato l'accordo di integrazione due anni fa ma non ho il certificato di conoscenza della lingua italiana di livello A2 richiesto dal Ministero dell'Interno.

Cosa devo fare?
Puoi iscriverti al Test gratuito di lingua italiana e di cultura civica organizzato dalla Prefettura.
Puoi usare questo link: <https://accordointegrazione.dici.interno.it>.
Dovrai usare utente e password che hai ricevuto quando hai firmato l'accordo.

Com'è fatto il test?
Il test è diviso in due parti: una parte scritta e una parte parlata.

Per la *parte scritta* devi:

- leggere un testo scritto e rispondere ad alcune domande
- ascoltare un testo registrato e rispondere ad alcune domande
- scrivere un breve testo

Per la *parte parlata* devi:

- rispondere ad alcune domande sull'Italia, sulla Costituzione italiana, su alcuni documenti (come tessera sanitaria, carta d'identità)

Ho una grave malattia e non ho firmato l'accordo di integrazione. Devo fare il test?
No, perché le persone con una grave malattia che, quando hanno chiesto il primo permesso di soggiorno, hanno portato un certificato medico dato dalla Azienda Sanitaria Locale (ASL) o dal medico di famiglia non devono firmare l'accordo di integrazione e non devono fare il test. Il permesso di soggiorno viene comunque dato.

Ho firmato l'accordo di integrazione due anni fa ma adesso non posso fare il test di lingua italiana perché ho una grave malattia. Cosa devo fare?
Devi portare alla Prefettura un certificato medico della Azienda Sanitaria Locale (ASL) che attesta la tua malattia. Il certificato medico permette di imparare una lingua. In questo caso non devi fare il test. Il permesso di soggiorno viene comunque dato.

Aggiornamento: settembre 2018



Scopo e Destinatari

Scopo principale: funzionale

Glossario **funzionale** alla comprensione delle procedure

- una sola accezione
- esempi contestuali

Scopo secondario: didattico

Acquisizione linguistica di termini utili al processo di inclusione

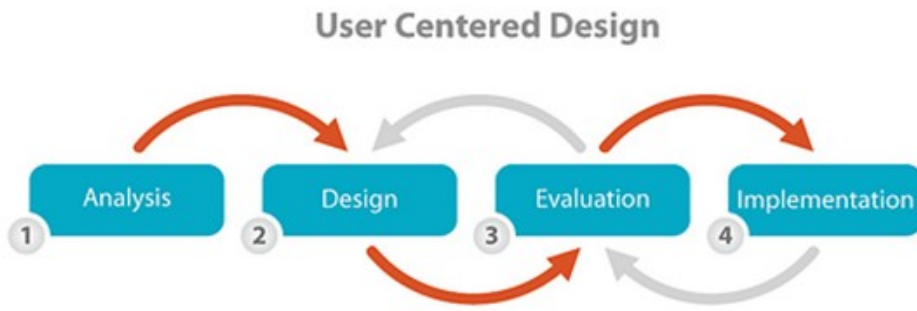
Destinatari: livello A2/B1 QCER

→ *Sperimentazione di un metodo*

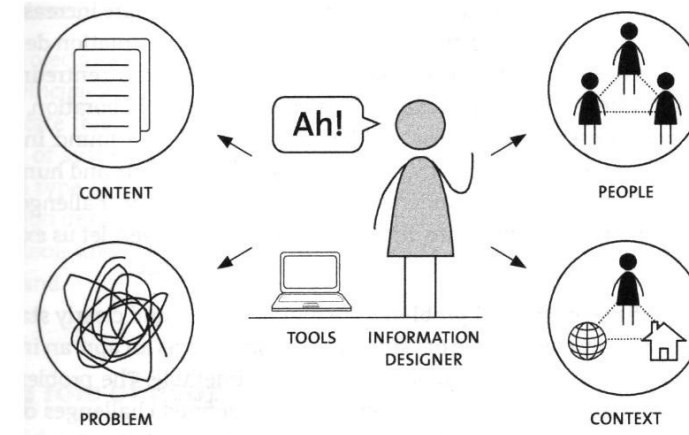
Metodologia

Approccio metodologico

User/Human Centered Design



Information Design



Tecniche qualitative di ricerca: focus group, interviste, questionari

Metodologia

Le fasi di lavoro (realizzate)

1. Esplorazione dello **stile definitorio naturale** dell'utenza di riferimento
2. Precisazione del **quadro teorico** e individuazione dei **criteri-guida** per le definizioni
3. **Compilazione collaborativa** delle definizioni (redazione - confronto-riscrittura)
4. **Test** delle definizioni con operatori degli sportelli immigrazione e mediatori linguistico-culturali
5. Analisi risultati del test e **rimodulazione delle definizioni** in base ai suggerimenti ricevuti

Metodologia

Le fasi di lavoro (non ancora realizzate)

6. **Validazione giuridica** delle definizioni con responsabili dei procedimenti
7. Confronto con mediatori per l'individuazione delle **immagini** da abbinare alle definizioni
8. Realizzazione delle **glosse complete** di immagini e testo
9. **Test** del glossario con utenza di riferimento
10. **Adeguamento delle glosse** in base ai risultati del test

Metodologia

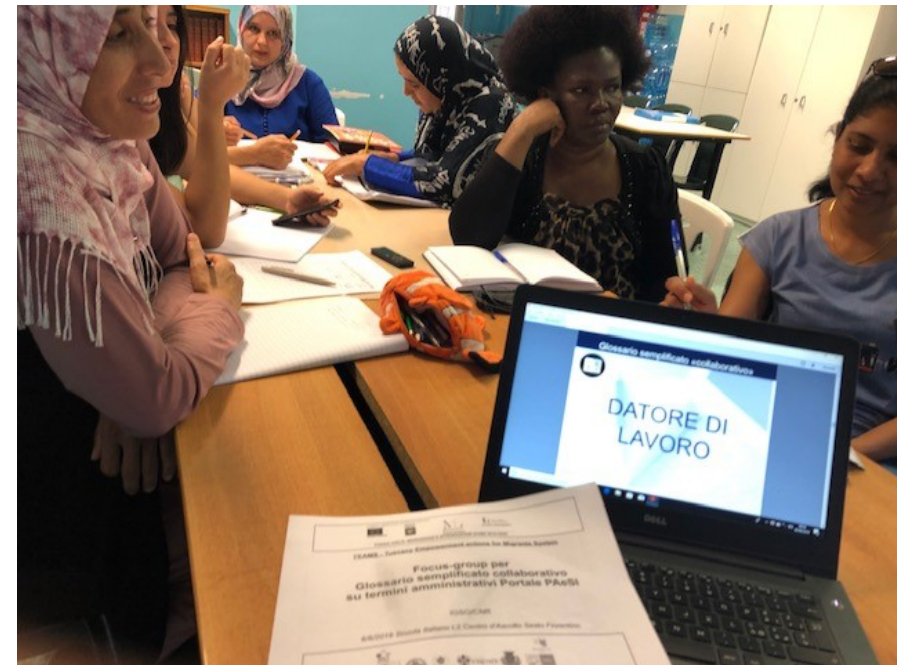
1. Esplorazione dello stile definitorio naturale dell'utenza di riferimento

Focus-group: 70 studenti adulti di italiano L2 provenienti da 23 diversi Paesi

Ai partecipanti sono state mostrate le parole.

Se le conoscevano è stato chiesto loro:

«Come spiegheresti a un amico o a un parente cosa vuol dire questa parola?»



Metodologia

1. Esplorazione dello stile definitorio naturale dell'utenza di riferimento

Strategie utilizzate dai partecipanti

1. A cosa serve

Centro per l'impiego: Ti aiuta a fare il curriculum

2. Similarità con altri concetti

Azienda sanitaria locale: È simile all'ospedale

3. Differenze/similarità con lo stesso concetto nel loro Paese di origine

Costituzione: In Venezuela è chiamata "Legge madre"

4. Descrizione di scenario

Lettera raccomandata: Sono a casa, qualcuno suona il campanello, prendo la lettera e firmo

5. Diritti/Doveri

Questura: Quando ci vai devi mostrare il passaporto

6. Che procedure puoi attivare

Comune: Puoi richiedere la residenza

7. Esperienze personali

Residenza: Io vivo in Via Mazzini

8. Espressione di sentimenti/giudizi

Consolato: E' un posto complicato, mi ricorda il manicomio; *Datore di lavoro:* Il datore di lavoro di mio marito è bravo

Metodologia

1. Esplorazione dello stile definitorio naturale dell'utenza di riferimento

Strategie utilizzate dai partecipanti

9. Uso di gesti



«Foto formato tessera»



Metodologia

2. Precisazione del quadro teorico di riferimento e individuazione criteri guida per le definizioni

- ✓ Vocabolario di base (Vocabolario fondamentale)
- ✓ Regole scrittura amministrativa chiara
- ✓ Studi comprensione/acquisizione italiano L2
- ✓ Linee guida «Easy-to-read»
- ✓ *Strategie definitorie utenti stranieri*

Linee guida «Easy-to-read»

Progettate per persone con disabilità cognitive o difficoltà di apprendimento

Utili anche per chi ha una **conoscenza base della lingua**
→ migranti

Oltre a suggerimenti linguistici, le linee guida “Easy-to-read” prevedono raccomandazioni sull’**aspetto grafico del testo** e sull’uso di **immagini** a sostegno della sua comprensione.



Inclusion Europe (2009). Information for all: European standards for making information easy to read and understand. Brussels 2009.

IFLA (2010) Guidelines for easy-to-read materials. International Federation of Library Association and Institutions IFLA Professional Reports 120.

Metodologia

2. Precisazione del quadro teorico di riferimento e individuazione criteri guida per le definizioni

Struttura della definizione

CHE COS'È

A COSA SERVE /COSA FA

ESEMPI CONTESTUALI

IMMAGINE

Metodologia

Struttura della definizione

ANAGRAFE

è un ufficio del Comune.

L'anagrafe conserva i registri con le informazioni sugli abitanti del Comune: quando sono nati, dove sono nati, dove abitano, se sono sposati, se hanno figli.

Vai all'anagrafe per chiedere la carta d'identità o per chiedere la residenza.

CHE COS'È

A COSA SERVE /COSA FA

ESEMPI CONTESTUALI

IMMAGINE

Metodologia

3. **Compilazione collaborativa** delle definizioni (redazione-confronto-riscrittura)



Metodologia

4. Test sulle definizioni sottoposte a operatori sportelli immigrazione e mediatori linguistico-culturali



Questionario a:

- 13 operatori sportello immigrazione
- 11 mediatori interculturali

Valutazione di:

- comprensibilità
- completezza
- informazioni ridondanti

Richieste di:

- suggerimenti/riscritture
- informazioni «culturali»

Anagrafe

è l'ufficio del Comune che conserva i registri con le informazioni che riguardano gli abitanti di quel Comune (per esempio: quando sono nati, dove sono nati, dove abitano, se sono sposati, se hanno figli).

Vai all'anagrafe per chiedere la carta d'identità o per chiedere la residenza.

1. Quanto consideri comprensibile questa definizione per un cittadino che assisti durante il tuo lavoro? (METTI UNA X ACCANTO ALLA TUA RISPOSTA)

- ☐ Per niente comprensibile
- ☐ Poco comprensibile
- ☐ Non so
- ☐ Abbastanza comprensibile
- ☐ Molto comprensibile

2. La definizione secondo te è completa? (METTI UNA X ACCANTO ALLA TUA RISPOSTA)

4. Risultati test sulle definizioni sottoposte a operatori sportelli immigrazione e mediatori linguistico-culturali

Risultati numerici sul giudizio di comprensibilità

1.Quanto consideri comprensibile questa definizione per un cittadino che assisti durante il tuo lavoro?

- [1] Per niente comprensibile
- [2] Poco comprensibile
- [3] Non so
- [4] Abbastanza comprensibile
- [5] Molto comprensibile

$$3,8 \leq R \leq 4,6$$

Metodologia

4. Risultati test

Commenti e suggerimenti

1. Aggiunta di precisazioni ritenute importanti per la comprensione

[Diploma di scuola secondaria di primo grado] – «Aggiungerei la durata di anni per l'Italia che può essere diversa per altri Paesi».

2. Aggiunta di precisazioni ritenute importanti a livello conoscitivo

[Scuola secondaria di secondo grado] – «Aggiungerei che ti permette di iscriverti all'Università».

3 . Suggerimenti per l'uso di esempi più appropriati

[Espulsione] – «Manca la parte riguardante l'espulsione di alcuni reati commessi in Italia. L'esempio da fare è forse su quelli».

4. Precisazione per evitare fraintendimenti

[Consolato] «I consolati rilasciano il visto ai cittadini degli altri paesi e non ai propri. Lasciato così, può confondere».

Metodologia

4. Risultati test

Commenti e suggerimenti

5. Precisazioni normative o procedurali

[Tutore] – «Aggiungerei che viene nominato da un giudice»

[Permesso di soggiorno UE lungo soggiornanti] - «Aggiungerei che va aggiornato dopo 5 anni».

6. Suggerimenti sull'uso di parole e espressioni più semplici

[Dichiarazione di valore] - «Invece di mettere “non ottenuto in Italia” sostituirei con “preso nel tuo Paese”».

7. Informazioni ridondanti o comunque non utili

[Permesso di soggiorno UE lungo soggiornanti] – «Toglierei “è un tipo di permesso di soggiorno”, lo dice già la parola».

Metodologia

Esempio di riformulazione

Scuola secondaria di secondo grado

è la scuola che si frequenta dopo la scuola secondaria di primo grado.

Ci sono diversi tipi di scuole secondarie di secondo grado (chiamate anche scuole superiori):

- i licei, gli istituti tecnici e gli istituti professionali che durano 5 anni
- altre scuole professionali che durano 3 o 4 anni.

La scuola secondaria di secondo grado si conclude con un esame.

Chi supera l'esame ottiene un diploma di scuola secondaria di secondo grado.



DIPLOMA...non
sostituibile



Inserito nel glossario



Scuola secondaria di secondo grado

è la scuola dove i ragazzi e le ragazze vanno dopo la scuola secondaria di primo grado.

Ci sono diversi tipi di scuole secondarie di secondo grado (chiamate anche scuole superiori).

La scuola secondaria di secondo grado è obbligatoria fino a 16 anni.

Questa scuola dura 4 o 5 anni e finisce con un esame (chiamato anche esame di maturità).

Se fai bene l'esame ottieni il **diploma** di scuola secondaria di secondo grado.

Con il diploma di scuola secondaria di secondo grado puoi iscriverti all'Università.

Aggiungere:

è obbligatoria fino a 16
anni; serve per iscriversi
all'università

Parole difficili:

diploma, frequenta,
licei, istituti tecnici,
scuole professionali

Conclusioni e sviluppi futuri

Fasi non ancora realizzate

6. **Validazione giuridica** delle definizioni con responsabili procedimenti
7. Confronto con mediatori per l'individuazione **delle immagini** da abbinare alle definizioni
8. Realizzazione delle **glosse complete** di immagini e testo
9. **Test** del glossario con utenza di riferimento
10. **Adeguamento delle glosse** in base ai risultati del test

Conclusioni e sviluppi futuri

Possibili sviluppi futuri

Espandere la glossa aggiungendo livelli di approfondimento

1. «Pillole socio-culturali»: approfondimento di tipo enciclopedico
2. «Nel tuo Paese è» : corrispondenza concettuale

Utilizzo glossario non solo per scopo funzionale
(comprensione procedure)
ma anche didattico

(acquisizione consapevole terminologia della PA)



**Sviluppo glossario
per altri domini della
terminologia giuridico-
amministrativa**

Grazie per l'attenzione!

chiara.fioravanti@igsg.cnr.it

francesco.romano@igsg.cnr.it

torchia@crusca.fi.it