

## SPECIAL ISSUE

# MIGRANTI LEGGI CONTRATTI VERSO LA CHIAREZZA Editor: Annarita Miglietta

Chiara Fioravanti

### Semplificare i moduli della PA

Approcci e metodi a partire dall'utenza dei cittadini stranieri

#### Abstract

Filling in public administration forms can be a complex task for many citizens, especially for foreigners, who are the most vulnerable recipients of public communication. This contribution proposes a process of simplifying forms based on the *Legal Information Design* approach and aimed at foreign citizens, with the aim of improving their usability for a wider audience and with advantages for the administrations themselves.

**Keywords:** Forms, Public administration, Foreigner citizens, Legal information design, barrier-free communication, Design for all.

#### Abstract

La compilazione dei moduli della pubblica amministrazione può essere un compito complesso per molti cittadini, in particolare per quelli stranieri, che rappresentano i destinatari più vulnerabili della comunicazione pubblica. Questo contributo propone un processo di semplificazione dei moduli basato sull'approccio del *Legal information design* e mirato all'utenza dei cittadini stranieri, con l'obiettivo di migliorarne l'usabilità anche per un'utenza più ampia e con vantaggi per le stesse amministrazioni.

**Keywords:** Moduli, Pubblica amministrazione, Cittadini stranieri, Legal information design, Comunicazione accessibile, Design for all.

## 1. Introduzione

Compilare un modulo della pubblica amministrazione può rappresentare un'attività complessa e fonte di stress per i cittadini. La comunicazione bidirezionale dei moduli è, infatti, spesso inefficace, perché numerose sono le barriere che si frappongono ad una comunicazione accessibile. Le barriere comunicative aumentano, inoltre, per i cittadini stranieri, che rappresentano gli "utenti estremi"<sup>1</sup> della comunicazione pubblica.

Numerosi, ad esempio, sono i moduli che in Italia i cittadini stranieri sono chiamati ad affrontare sin dal loro arrivo nel Paese, per gli adempimenti legati alle procedure dell'immigrazione, ma anche per l'accesso ai servizi pubblici. Si tratta, in molti casi, degli stessi moduli che devono essere compilati dai cittadini autoctoni.

Un'attività di semplificazione<sup>2</sup> dei moduli della pubblica amministrazione mirata all'utenza dei cittadini stranieri, potrebbe avere il duplice vantaggio di renderli più usabili anche per i tanti cittadini che sono sfidati dalla loro complessità linguistica, concettuale e strutturale, pur non essendo stranieri (considerando anche che l'ultimo rapporto OCSE-PIAAC<sup>3</sup> attesta che in Italia un adulto su tre ha capacità linguistiche limitate e fa fatica anche a comprendere testi semplici). Nell'*Information design*, infatti, avere come riferimento i destinatari più deboli (i migranti, per quanto riguarda la comunicazione pubblica)<sup>4</sup> porta spesso a risultati che possono soddisfare i bisogni di un pubblico più ampio<sup>5</sup>.

Nel presente contributo si propone un possibile processo per semplificare moduli diretti a cittadini stranieri. Questo processo, che applica le metodologie del *Legal information design*, mette al centro i destinatari e considera il documento nel suo contesto d'uso. Il processo comprende fasi di lavoro che si concentrano sul testo e fasi che coinvolgono utenti e stakeholder del dominio, attraverso un processo iterativo di modifiche migliorative.

## 2. I moduli: una comunicazione tra due parti che non si capiscono

I moduli, ovvero documenti che comprendono una parte fissa (domande e istruzioni) e una parte variabile (il contenuto da riempire)<sup>6</sup>, sono le principali interfacce per lo scambio di informazioni tra le amministrazioni e i cittadini, avendo una duplice funzione nell'erogazione dei servizi pubblici: avviare il processo quando un cittadino desidera ricevere un servizio e scambiare le informazioni necessarie. Sebbene i moduli abbiano un ruolo così centrale nella pubblica amministrazione, la loro complessità mette alla prova sia i cittadini che le amministrazioni stesse<sup>7</sup>. I cittadini considerano spesso i moduli

---

<sup>1</sup> Hagan (2017).

<sup>2</sup> Con il termine 'semplificazione' si fa qui riferimento al concetto di semplificazione così come inteso dall'*Information design* ovvero "designing clearer formats and writing clearer words[...] "to make every reader's job easier and particularly to make information accessible to people with functional literacy problems." (Cfr. Waller (2008:2)).

<sup>3</sup> OECD (2024)-

<sup>4</sup> Ciancio (2016).

<sup>5</sup> Hagan (2017).

<sup>6</sup> Schwesinger (2017).

<sup>7</sup> Scholta, Balta, Räckers et al. (2020: 535-536).

estremamente complessi, tanto che il carico psicologico connesso alla compilazione di testi criptici può portare a frustrazione, rabbia e addirittura panico. Moduli non comprensibili per i destinatari provocheranno di conseguenza criticità a carico delle amministrazioni che dovranno gestire errori e mancanza di informazioni.<sup>8</sup>

Il motivo principali per cui i moduli ‘non funzionano’ è che rappresentano una comunicazione tra due parti, dove però solo una delle due definisce cosa può essere comunicato e cosa no. Le due parti, inoltre, non parlano lo stesso linguaggio e hanno conoscenze diverse. Diversi sono anche i loro obiettivi, le loro aspettative e motivazioni<sup>9</sup>. Il dialogo che si instaura attraverso il modulo, infatti, non è tra due persone ma tra un'organizzazione ‘senza un volto’ e un cittadino ben identificato. Se qualcosa va storto in questo dialogo, è molto più facile per l'organizzazione incolpare il cittadino (“Hai dato la risposta sbagliata”) che per il cittadino incolpare l'organizzazione (“La tua domanda era poco chiara” o “Hai interpretato male la mia risposta”).<sup>10</sup>

L'asimmetria nella comunicazione tramite moduli risulta accentuata quando i destinatari sono cittadini stranieri, soprattutto se recentemente immigrati. Per questa categoria di utenti, alle classiche problematiche dei moduli legate all'uso di un linguaggio troppo complesso e di una strutturazione dell'informazione non funzionale, si sommano anche le questioni culturali. Come evidenzia Barnett<sup>11</sup>, ad esempio, una persona che compila i moduli governativi in Australia o negli Stati Uniti, che è nuova nel paese e proviene da uno stato con un unico governo, specialmente se dittatoriale o molto dominante, può avere difficoltà a capire il concetto di governo a tre livelli (federale, statale e locale), ognuno con proprie leggi.

Schwesinger<sup>12</sup> ci ricorda che i moduli pubblici devono funzionare per tutti, favorendo l'equità e che ciò significa che chi progetta i moduli deve considerare le diverse aspettative, esperienze, competenze (anche linguistiche) degli utenti. I moduli pubblici, continua, sono parte di atti giuridici o amministrativi che richiedono la conformità alla legge e questo tende a renderli complessi. Rendere i moduli più semplici può essere difficoltoso, ma questo non deve giustificare il mantenimento dello status quo. Chi li crea deve tenere conto delle diverse necessità per garantirne la massima accessibilità.

Come punto di partenza è necessario quindi capire cosa sia una comunicazione accessibile e quali barriere possano frapporsi all'accessibilità di un testo, in particolare per l'utenza dei cittadini stranieri.

### 3. Le barriere comunicative per l'utenza dei cittadini stranieri

Le caratteristiche di un testo accessibile sono state modellizzata da Maaß<sup>13</sup> attraverso un grafico a scale denominato “modello Hildesheim” (vedi fig. 1). Ogni scalino rappresenta la qualità del testo e la corrispondente azione dell'utente che il testo dovrebbe permettere per essere accessibile.

---

<sup>8</sup> Barnett (2005: 9).

<sup>9</sup> Schwesinger (2017: 608).

<sup>10</sup> Jansen e Steehouder (2001).

<sup>11</sup> Barnett (2005: 74).

<sup>12</sup> Schwesinger (2017: 612).

<sup>13</sup> Maaß (2020)-

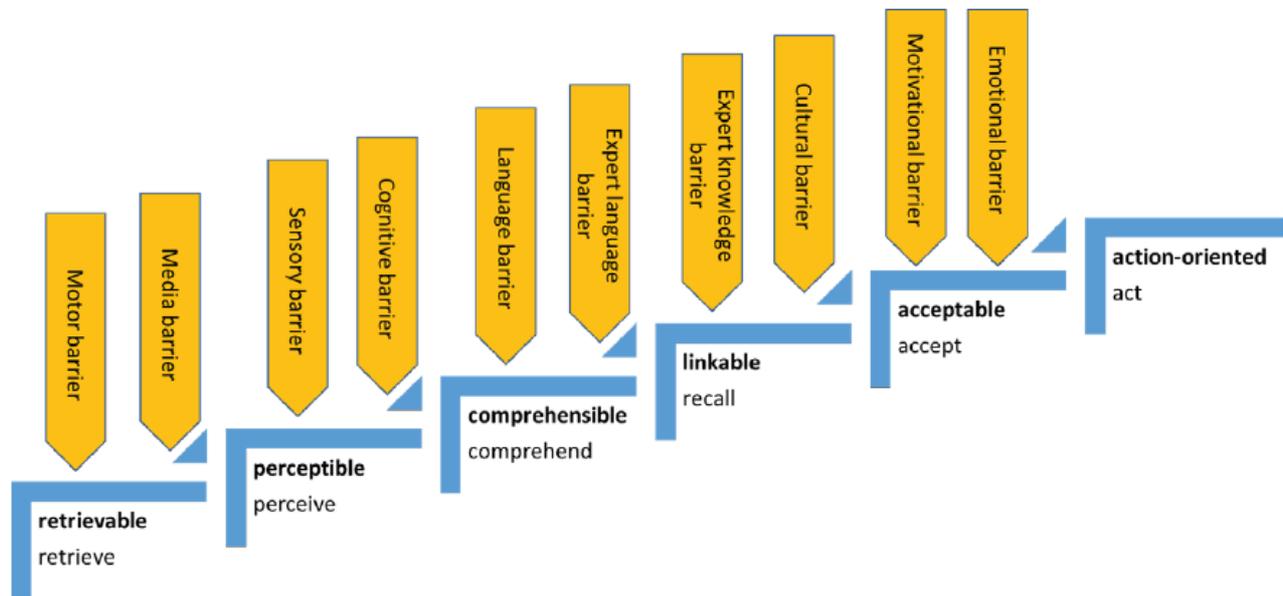


Fig. 1 - Il ‘modello Hildesheim’ della comunicazione accessibile<sup>14</sup> (Maaß, 2020)

In base a questo modello, un testo è accessibile per i destinatari se essi possono recuperarlo, percepirlo, comprenderlo, collegarlo (a conoscenze pregresse) e accettarlo (cioè considerarlo a loro adeguato). Queste azioni possono essere ostacolate da barriere che sono insite nella comunicazione fornita (rappresentate dalle frecce verticali). Le diverse barriere devono essere eliminate affinché il testo possa essere “action-enabling”, ovvero possa consentire agli utenti di agire in base alle informazioni in esso contenute.

Un testo può presentare molteplici barriere in base alle sue caratteristiche (“text perspective”) e al profilo degli utenti del testo (“user perspective”): la comprensione di un testo infatti è il risultato dell’interazione tra questi due aspetti.<sup>15</sup>

Rink<sup>16</sup>, in relazione all’accessibilità di un testo per i cittadini stranieri, individua quattro tipi di barriere: barriere linguistiche (“language barrier”), barriere dovute alla lingua specialistica (“expert language”), barriere legate alla conoscenza di uno specifico dominio (“expert knowledge”) e barriere culturali (“cultural barrier”). Lang<sup>17</sup> postula un’ulteriore barriera che può essere collegata a quella culturale: la barriera motivazionale (“motivational barrier”): i testi possono rappresentare una barriera motivazionale (e quindi non essere accettabili) se sono scoraggianti in qualche modo, se sono invadenti o scortesi o se il pubblico di destinazione ha avuto precedenti esperienze negative con testi simili.

Nella comunicazione amministrativa, le barriere culturali possono derivare da diversi fattori. Tra questi, la mancata conoscenza nei destinatari di istituti giuridici e di istituzioni e servizi tipici di un paese (inclusa la loro organizzazione, il loro ruolo e il loro linguaggio), ma anche delle diverse tipologie di testi amministrativi, che possono variare da una cultura all’altra<sup>18</sup>. Elementi paralinguistici, poi, come

<sup>14</sup> Immagine estratta da Maaß e Rink (2024:15)-

<sup>15</sup> Christmann (2006).

<sup>16</sup> Rink (2024).

<sup>17</sup> Lang (2021).

<sup>18</sup> Brinker et al. (2014).

simboli, immagini e colori utilizzati nella comunicazione istituzionale, possono ostacolare la comunicazione interculturale. Inoltre, anche i media attraverso cui si eroga un documento pubblico possono costituire una barriera se, per motivi culturali, non sono comunemente utilizzati da persone appartenenti a paesi diversi.<sup>19</sup>

Per quanto riguarda in particolare i moduli, Barnett<sup>20</sup> evidenzia che, sebbene si sappia molto sul modo in cui le persone di culture diverse dovrebbero gestire la comunicazione faccia a faccia, non si sa quasi nulla sulle comunicazioni scritte. Ad esempio, l'autore osserva che in una specifica cultura australiana, ottenere informazioni avvicinandosi direttamente a una persona e facendo una domanda esplicita non ha molta efficacia, poiché tale comportamento non è culturalmente accettabile. Si interroga, dunque, su cosa accada quando si utilizza un modulo per porre la stessa domanda: si applicano le stesse regole culturali?

Un altro esempio di comunicazione culturale problematica riguarda le norme di cortesia e il modo in cui ci si rivolge alle persone. Barnett cita il caso di alcune amministrazioni che hanno eliminato dai moduli titoli come Mr., Miss e Mrs., evidenziando come l'uso esclusivo del nome possa risultare offensivo per alcune culture.

Sempre secondo Barnett, chi progetta i moduli dovrebbe puntare a renderli il più possibile neutrali e rispettosi delle diverse sensibilità culturali. Questo porta a porsi tre domande fondamentali: 1. Sappiamo quali problemi culturali influenzano i moduli che stiamo progettando? 2. Se li conosciamo, sappiamo affrontarli? 3. Se non li conosciamo, come possiamo identificarli?

Le risposte a queste domande possono essere ottenute adottando l'approccio del *Legal information desing*.

#### 4. L'approccio del *Legal information design* per la semplificazione dei moduli

Per progettare o riprogettare moduli accessibili, è fondamentale adottare un approccio che ponga i destinatari al centro e consideri i documenti nel loro contesto d'uso. In altre parole, è necessario applicare le metodologie dello *Human centered design*<sup>21</sup>. Lo *Human centered design* applicato alla comunicazione amministrativa è conosciuto da alcuni anni come *Legal information design*<sup>22</sup>.

Questo approccio prevede il coinvolgimento attivo dei destinatari e degli stakeholder nel processo di progettazione. Inoltre, il processo deve essere iterativo, ovvero non seguire un percorso lineare, ma svilupparsi attraverso cicli continui di valutazione, revisione e riprogettazione. Questi cicli hanno l'obiettivo di migliorare progressivamente il prototipo di un documento (ad esempio, un modulo), adattandolo sempre meglio alle esigenze e alle caratteristiche degli utenti.

In pratica, l'approccio di progettazione deve seguire specifiche fasi<sup>23</sup> a cominciare da una fase di analisi, in cui vengono chiariti e definiti gli obiettivi del documento, il contesto d'uso e le caratteristiche e i bisogni dei destinatari. Seguono poi la fase di prototipazione in cui si crea, o si modifica, il documento (in linea con i risultati della fase di analisi) e, a seguire, la fase di valutazione dei prototipi

<sup>19</sup> Ahrens e Fioravanti (2022).

<sup>20</sup> Barnett (2005).

<sup>21</sup> Hagan (2020).

<sup>22</sup> Ahrens e Fioravanti (2022).

<sup>23</sup> Pontis (2019: 31-33).

con i destinatari. In base ai feedback ricevuti nella valutazione, si apportano modifiche per renderlo più efficace.

Nel caso della semplificazione di un modulo, e quindi di una sua riprogettazione, la fase iniziale di prototipazione sarà guidata dai risultati della fase di analisi, nonché da linee guida emerse da ricerche e pratiche nel campo della scrittura amministrativa e della progettazione dei moduli.

Alla fine di tutto processo sarà, inoltre, necessaria anche una fase definibile come ‘validazione giuridica’, a cura del responsabile della procedura connessa al modulo. Questo per assicurarsi che nell’attività di semplificazione non siano stati persi contenuti rilevanti e che il modulo sia sempre valido dal punto di vista giuridico-amministrativo. Questa fase potrebbe portare ad ulteriori revisioni.

L’approccio di progettazione *Human centered*, come visto, prevede di coinvolgere nel design o redesign di un prodotto non solo i destinatari finali (nel nostro caso quindi i cittadini stranieri che devono compilare il modulo) ma anche i cosiddetti stakeholder ovvero gli esperti del contesto e del dominio di applicazione del documento.<sup>24</sup>

Nell’ambito dell’attività di semplificazione dei moduli per l’utenza straniera, è possibile identificare tre diverse tipologie di stakeholder che, in attività condotte nello stesso settore (comunicazione amministrativa a migranti recenti), sono risultate strategiche per acquisire input durante le diverse fasi della riprogettazione dell’informazione.<sup>25</sup> Si tratta di mediatori linguistico-culturali che operano negli uffici pubblici, insegnanti di italiano come seconda lingua (L2) che lavorano con migranti adulti, operatori di front-office, funzionari e dirigenti della pubblica amministrazione nel settore dell’immigrazione. Ciascuna di queste figure, in base alle proprie competenze e responsabilità, può offrire un contributo significativo nell’adattamento del documento per i destinatari. I mediatori conoscono le differenze linguistico-culturali delle parti (amministrazioni e destinatari) e possono aiutare a evitare incomprensioni e fraintendimenti<sup>26</sup>; gli insegnanti di italiano L2, esperti nei processi di apprendimento della lingua da parte degli stranieri, comprendono gli ostacoli che ne rendono difficile la comprensione; dirigenti e funzionari del settore immigrazione conoscono la complessità delle procedure amministrative e le difficoltà nel trasmetterle ai cittadini stranieri, aspetto riscontrato in modo diretto dagli operatori di front-office che sono ogni giorno a contatto con le esigenze informative dei migranti.

#### 4.1 Fase di analisi

L’obiettivo della fase di analisi è individuare i destinatari, i contesti d’uso e le criticità del modulo da semplificare. Si tratta di un passaggio essenziale, poiché la progettazione di un modulo richiede una visione d’insieme dell’ambiente di interazione in cui esso viene utilizzato.<sup>27</sup>

Questa analisi rappresenta la base per le successive decisioni di riprogettazione. Ogni documento deve essere, infatti, considerato nella sua unicità: sebbene sia spesso possibile applicare approcci e tecniche generali, l’efficacia di tali soluzioni va sempre valutata in relazione all’analisi del contenuto, del contesto e dello scopo specifico del modulo.<sup>28</sup>

---

<sup>24</sup> Rizzo (2020).

<sup>25</sup> Si vedano ad esempio le attività descritte in Fioravanti (2019, 2023, 2024).

<sup>26</sup> Diadori (2018).

<sup>27</sup> Black et al. (2017).

<sup>28</sup> Waller (1986).

Nella progettazione di un modulo destinato ai cittadini stranieri, è fondamentale considerare innanzitutto le barriere comunicative che questa categoria di utenti può incontrare (vedi paragrafo 3). Al tempo stesso, è essenziale identificare le caratteristiche specifiche dei destinatari del documento da riprogettare, coinvolgendo gli stakeholder di riferimento (vedi paragrafo 2) e, possibilmente, anche un campione di utenti, attraverso strumenti quali focus group, interviste e osservazioni sul campo.<sup>29</sup>

Durante la fase di analisi, il progettista<sup>30</sup> dovrà inoltre collaborare con l'ufficio dell'amministrazione responsabile del modulo da semplificare, per comprendere a fondo il contesto d'uso, le esigenze dell'ente, i vincoli normativi e le principali criticità di utilizzo da loro rilevate (ad esempio gli errori più frequenti commessi dagli utenti)<sup>31</sup>.

La sintesi dell'analisi può essere facilitata dall'uso della tecnica delle *personas*. Questo metodo aiuta a comprendere meglio i diversi segmenti di una popolazione o di un pubblico, passando da informazioni astratte all'identificazione dei bisogni concreti delle persone reali. Una *personas* è un profilo fittizio rappresentativo di un determinato gruppo demografico, costruito sulla base di approfondimenti derivanti dalla ricerca sul pubblico di riferimento.<sup>32</sup> E' importante però non confondere le *personas* con gli stereotipi. Gli stereotipi sono infatti l'antitesi delle *personas* ben sviluppate<sup>33</sup>.

## 4.2. Fase di prototipazione

La seconda fase della progettazione *Human centered design* è la prototipazione. Nel caso della riprogettazione di un testo amministrativo (nello specifico di un modulo), è la fase in cui si andranno ad analizzare contenuto, struttura del testo, sintassi, lessico e layout, per verificare se, e come, questi elementi debbano essere modificati per rendere il modulo più efficace e adatto all'utenza di riferimento. In questa fase, oltre a prendere in considerazione linee guida e risultanze di studi e sperimentazioni in materia, sarà fondamentale coinvolgere gli stakeholder di riferimento, che possono offrire contributi significativi tramite focus group mirati in cui condividere le scelte di riprogettazione in relazione agli aspetti qui di seguito illustrati.

### 4.2.1. Contenuto

Il primo aspetto da esaminare nella fase di prototipazione è il contenuto. In particolare, come punto di partenza, è fondamentale verificare se gli obiettivi e i destinatari del modulo siano chiaramente esplicitati. Queste informazioni sono veicolate specialmente dal titolo principale e dai titoli delle sezioni che, se non abbastanza significativi, possono sviare i destinatari.

---

<sup>29</sup> Pontis (2019: 81 e seguenti).

<sup>30</sup> Il progettista ideale nel contesto italiano è un dipendente della stessa amministrazione afferente all'ufficio URP (l'ufficio incaricato della comunicazione con i cittadini dalla Legge 150/2000), in possesso di una laurea in Scienze della Comunicazione o in indirizzi assimilabili, come indicato nell'art. 2 del DPR 422/2001, che disciplina i titoli necessari per l'esercizio delle attività di informazione e comunicazione nelle PA.

<sup>31</sup> Barnett (2015).

<sup>32</sup> Pontis (2019: 159).

<sup>33</sup> Rizzo (2020: 51).

Ad esempio, in alcune delle sue osservazioni sulla compilazione dei moduli del governo australiano, Barnett<sup>34</sup> notò che i cittadini tendevano a scorrere il modulo per la dichiarazione dei redditi più o meno come se leggessero un giornale e ignoravano le intestazioni delle sezioni che non capivano, spesso nella convinzione errata che, se non ne avevano compreso il significato, la sezione non era indirizzata a loro. I titoli devono essere quindi chiari, precisi e concisi, in modo da permettere all'utente di comprendere immediatamente se il testo (modulo) è di suo interesse e guidarlo nella lettura<sup>35</sup>.

È importante chiedersi poi se tutte le informazioni richieste nel modulo siano effettivamente necessarie, o se esistano sezioni o domande che non siano pertinenti per l'utenza<sup>36</sup>.

La guida alla progettazione dei moduli del governo britannico<sup>37</sup> consiglia ai funzionari di valutare con attenzione ogni domanda prima di includerla. In particolare, una domanda dovrebbe essere inserita solo se l'informazione richiesta è essenziale per l'erogazione del servizio, se il suo utilizzo è chiaramente definito, se è noto quali utenti devono fornirla, come verificarne l'accuratezza e in che modo verrà conservata. Questo approccio è noto come "question protocol" ed è uno strumento utile per riflettere sulla reale necessità delle domande all'interno di un modulo.

Il terzo aspetto da valutare riguarda l'accessibilità dei contenuti del modulo per i destinatari. (Le informazioni richieste possono essere comprese? Si dà per scontata la conoscenza di contenuti tecnici? Sono necessarie spiegazioni aggiuntive?).

Una delle principali cause di incomprendimento dei moduli pubblici emerse dalle sperimentazioni di Jansen e Steehouder,<sup>38</sup> è che la conoscenza dei concetti amministrativi da parte degli utenti è spesso insufficiente per interpretare correttamente le domande e i testi esplicativi. Per ovviare a questo, è fondamentale fornire informazioni di base che compensino la mancanza di conoscenze pregresse. Per l'utenza straniera, sarà particolarmente importante spiegare concetti giuridico-amministrativi specifici, la funzione di determinati enti o uffici pubblici e il ruolo di figure professionali che potrebbero non esistere nei paesi di provenienza o che presentano caratteristiche diverse. Secondo Jansen e Steehouder, è importante incoraggiare la lettura delle informazioni di background prima di iniziare a compilare il modulo. Considerando la strategia "kick-and-rush", per cui l'utente tende a concentrarsi esclusivamente sull'obiettivo immediato di riempire le caselle e scrivere le risposte, le informazioni di supporto dovrebbero essere fornite preferibilmente vicino alla domanda a cui si riferiscono.

#### 4.2.2. Struttura del testo

Ogni modulo ben progettato, secondo Barnett,<sup>39</sup> dovrebbe essere composto dalle seguenti categorie funzionali: titolo, sottotitolo, istruzioni preliminari per la compilazione del modulo, titoli delle sezioni, istruzioni per le sezioni, didascalie principali, sotto-didascalie, domande, sotto-domande, istruzioni e spiegazioni delle domande, istruzioni di orientamento nel modulo.

Per riprogettare il modulo sarà necessario verificare se queste categorie siano presenti e se i loro contenuti siano organizzati secondo le indicazioni delle linee guida per la scrittura di testi

---

<sup>34</sup> Barnett (2007: 12).

<sup>35</sup> Cortelazzo (2021: 146).

<sup>36</sup> Waller (1986).

<sup>37</sup> Gov.UK (2018).

<sup>38</sup> Jansen e Steehouder (2001).

<sup>39</sup> Barnett (2001: 14).

amministrativi, ad esempio se le informazioni fornite e richieste nel modulo siano raggruppate in categorie omogenee e se rispettino un ordine logico (come gli step della procedura o il livello di rilevanza per l'utente).<sup>40</sup>

Per la tipologia testuale del modulo, poi, sarà necessario prendere in considerazione le indicazioni specifiche che derivano dalla ricerca sull'usabilità dei moduli.

Le linee guida per il design dei moduli del governo inglese<sup>41</sup>, ad esempio, suggeriscono di progettare il modulo partendo da domande che facciano capire subito agli utenti se hanno i requisiti per accedere al servizio e di utilizzare domande 'ramificate', cosicché le persone capiscano facilmente quali sono le domande rilevanti per loro. Se si ordinano le domande si consiglia di usare l'ordine numerico che è compreso meglio dell'ordine alfabetico<sup>42</sup>. L'ordine numerico è risultata la modalità di strutturazione preferibile anche per l'utenza straniera in alcune sperimentazioni.<sup>43</sup> Rivolgendosi a questa categoria, sarà inoltre necessario considerare che gli utenti potrebbero essere abituati a un ordine di lettura diverso, perché questo può differire in base alla lingua e alla cultura<sup>44</sup>.

Per quanto riguarda il modo di porre le domande, alcune ricerche hanno dimostrato che è più facile per le persone approvare una risposta (ad esempio, cerchiando ciò che si applica al loro caso) che negarla (ad esempio, cancellando ciò che non si applica). Inoltre, risultano più chiare le domande che forniscono esplicitamente le alternative (ad esempio: sono occupato/disoccupato) rispetto alle risposte del tipo sì/no<sup>45</sup>.

Un aspetto molto rilevante nella strutturazione dei moduli riguarda la disposizione delle istruzioni e dei testi esplicativi. Essi sono parte integrante di un modulo, ma la loro efficacia è strettamente correlata alla posizione in cui sono collocati. Nella riprogettazione di un modulo, questo aspetto deve essere considerato attentamente, soprattutto se esso è rivolto ai cittadini stranieri, per i quali queste informazioni possono contribuire a colmare la mancanza di conoscenze amministrative relative alla società di accoglienza.

Jansen e Steehouder,<sup>46</sup> nei loro studi sul comportamento degli utenti nella compilazione dei moduli, avevano osservato che le persone tendono a non leggere le spiegazioni, perché considerano il completamento delle domande come il loro compito principale, se non l'unico, e non si rendono conto di aver bisogno di informazioni o istruzioni di base per non commettere errori. Dato questo comportamento, i ricercatori sottolineano l'importanza di presentare le istruzioni o spiegazioni in un modo che incoraggino le persone a leggerle e suggeriscono la seguente collocazione per i diversi tipi di istruzioni: informazioni di contesto, in un testo di accompagnamento; spiegazioni di domande e termini specifici, in prossimità della domanda in questione; istruzioni per l'orientamento all'interno del modulo, nel punto in cui sono pertinenti; istruzioni per gli allegati, alla fine del modulo.

Le ricerche evidenziano che il posto ideale per inserire le istruzioni è proprio nel punto in cui l'utente ne ha bisogno. L'aggiunta di indicatori, come gli asterischi a piè di pagina, ad esempio, risulta inefficace, poiché le persone tendono a ignorarli o non ne comprendono il significato. Quando le

---

<sup>40</sup> Cortelazzo (2021: 45); Vellutino (2018:138).

<sup>41</sup> Gov.UK (2018).

<sup>42</sup> Waller (1986).

<sup>43</sup> Fioravanti (2023).

<sup>44</sup> Pridik (2024).

<sup>45</sup> Barnett (2005).

<sup>46</sup> Jansen e Steehouder (2001: 27).

istruzioni sono particolarmente lunghe e devono essere posizionate altrove, è fondamentale adottare strategie per garantire che vengano effettivamente lette e verificare la loro efficacia attraverso test di usabilità<sup>47</sup> (vedi paragrafo 5).

Per quanto riguarda i riferimenti normativi, quasi sempre presenti nei moduli della pubblica amministrazione, se in fase di valutazione del contenuto (vedi paragrafo precedente) si è ritenuto necessario mantenerli, è opportuno fare in modo che non interrompano la lettura del testo, ad esempio raggruppandoli alla fine<sup>48</sup>.

### 4.3.3. Sintassi e Lessico

Dopo aver verificato l'efficacia della struttura del modulo, è importante esaminare sintassi e lessico per assicurarsi che rispettino le linee guida della buona scrittura amministrativa.<sup>49</sup>

Per il lessico, in particolare, le linee guida consigliano di utilizzare quanto più possibile parole comuni conosciute dai destinatari (il riferimento per la lingua italiana è il Vocabolario di base<sup>50</sup>) e usare tecnicismi solo se non sostituibili, fornendo una spiegazione se necessario. Nelle loro osservazioni, Jansen and Steehouder<sup>51</sup> notarono addirittura che, in molti casi, gli utenti consideravano una domanda che aveva termini per loro non familiari, irrilevante per la loro situazione, secondo la massima "if I have never heard of it, it cannot be applicable to me".

Avendo come riferimento l'utenza dei cittadini stranieri, in base alle tre categorie in cui è suddiviso il Vocabolario di base, sarà preferibile utilizzare il "vocabolario fondamentale" e in seconda battuta quello "di alto uso". Il vocabolario della terza categoria, invece, quello "ad alta disponibilità", che secondo la definizione comprende "parole che può accadere di non dire né tanto meno di scrivere mai o quasi mai, ma legate a oggetti, fatti, esperienze, ben noti a tutte le persone adulte nella vita quotidiana",<sup>52</sup> potrebbe, proprio in base a questa definizione, non essere idoneo per l'utenza straniera. Le parole ad "alta disponibilità", infatti, come dimostrato nella sperimentazione di Bini et al.,<sup>53</sup> entrano con difficoltà nel vocabolario di chi sta apprendendo una lingua seconda.

Non tutte le parole che fanno parte del Vocabolario di base sono più semplici per i cittadini stranieri e, in alcuni casi, rischiano di essere mal interpretate, come può avvenire con i termini polisemici<sup>54</sup>. D'altra parte, alcuni termini, anche tecnici, che non appartengono al Vocabolario di base, possono risultare facili da comprendere, poiché legati alle esperienze iniziali nel nuovo paese, come, ad esempio, la necessità di interagire con gli uffici pubblici, e quindi non richiedono necessariamente una spiegazione.

La 'facilità' di una parola, infatti, può essere determinata intra-culturalmente, ma necessita di un'attenta considerazione nella comunicazione interculturale<sup>55</sup>. La comprensibilità del lessico andrà, quindi, verificata nella fase di valutazione con i destinatari (vedi paragrafo 5).

<sup>47</sup> Barnett (2007: 13).

<sup>48</sup> Cortelazzo (2021: 47).

<sup>49</sup> Ad esempio le regole riportate in Piemontese (1996), Fioritto (2009), Fortis (2013), Cortelazzo (2021).

<sup>50</sup> De Mauro (2007); Chiari e De Mauro (2014).

<sup>51</sup> Jansen e Steehouder (2001:18).

<sup>52</sup> De Mauro (2007:162).

<sup>53</sup> Bini et al (1998).

<sup>54</sup> Fioravanti (2019).

<sup>55</sup> Ahrens, Fioravanti (2022).

In alcuni casi, comunque, potrebbe essere preferibile non sostituire un termine poco noto all'utenza straniera con uno più comprensibile, se è di uso comune in ambito amministrativo e ben conosciuto dalla popolazione locale. In questi casi, il termine può risultare utile da apprendere per l'utenza straniera, ma deve essere accompagnato da una spiegazione<sup>56</sup>.

Infine, è necessario verificare se nel modulo siano stati usati 'termini a rischio discriminatorio' per l'utenza straniera, eliminandoli o sostituendoli con sinonimi più idonei.<sup>57</sup>

Per verificare la semplicità della sintassi e del lessico, è possibile utilizzare strumenti automatici per l'analisi della leggibilità. Sebbene questi strumenti non possano valutare la comprensibilità complessiva del testo da parte degli utenti<sup>58</sup>, possono comunque essere un valido supporto nel processo di semplificazione. Ad esempio, un'analisi del testo con Read-it<sup>59</sup>, potrà fornirci un quadro preciso sul livello di complessità del lessico e della sintassi di partenza, orientando così le azioni per migliorare il testo. Si potrà poi verificare, tramite una successiva analisi con lo strumento, se le modifiche apportate hanno permesso di abbassare il livello di complessità.

#### 4.4.4. Layout e elementi visuali

Come scrive Robert Eagleson<sup>60</sup> in "Writing in Plain Language", nella progettazione dei moduli il layout gioca un ruolo fondamentale ("familiar words, easy sentences and clear organization are essential, but without good design documents can become misleading. You must therefore look at the whole document, both text and layout").

Esistono alcuni requisiti di base per la buona strutturazione grafica di un modulo, come la giusta leggibilità dei caratteri, un ambiente favorevole all'inserimento dei dati e un layout sequenziale ben strutturato che da solo guida gli utenti<sup>61</sup>. La ricerca ha dimostrato inoltre che, affinché gli aspetti grafici supportino l'informazione scritta, non è sufficiente utilizzare la forma grafica adeguata ma è necessario farlo con coerenza.<sup>62</sup> Ogni componente del modulo (vedi paragrafo 4.2.2) dovrebbe essere supportato da uno specifico trattamento grafico, con l'attenzione però di non assegnare stili completamente diversi alle varie parti, il che creerebbe confusione visiva.<sup>63</sup>

Non esiste, però, su questo aspetto un sistema convenzionale condiviso e quindi un sistema di grafica specifica da adottare per il layout di un modulo. Per ogni modulo, quindi, il progettista deve creare una specifica 'grammatica', avendo comunque a riferimento le indicazioni generali derivanti dalla ricerca di base sul design dei moduli, ad esempio sull'uso dei caratteri, l'uso dello spazio e dei colori<sup>64</sup>.

Come visto (paragrafo 4.2.2), un modulo amministrativo può necessitare di spazi in cui inserire spiegazioni su termini tecnici o domande complesse, tanto più se esso si rivolge all'utenza dei cittadini stranieri. Secondo la ricerca, però, le spiegazioni sono spesso ignorate. In base agli esperimenti di Jansen

<sup>56</sup> Fioravanti (2019).

<sup>57</sup> Fioravanti, Romano (2014).

<sup>58</sup> Cortelazzo (2021).

<sup>59</sup> Dell'Orletta et al. 2011).

<sup>60</sup> Eagleson (1990).

<sup>61</sup> Schwesinger (2017: 610).

<sup>62</sup> Barnett (2003).

<sup>63</sup> Waller (1986).

<sup>64</sup> Waller (1986).

e Steehouder<sup>65</sup>, il tipo di layout che può aumentare la probabilità che le spiegazioni vengano lette ha una struttura a tre colonne, con le spiegazioni sulla sinistra, la domanda al centro e lo spazio per la risposta sulla destra. Ugualmente efficace era risultata la struttura con le spiegazioni a destra della domanda relativa.

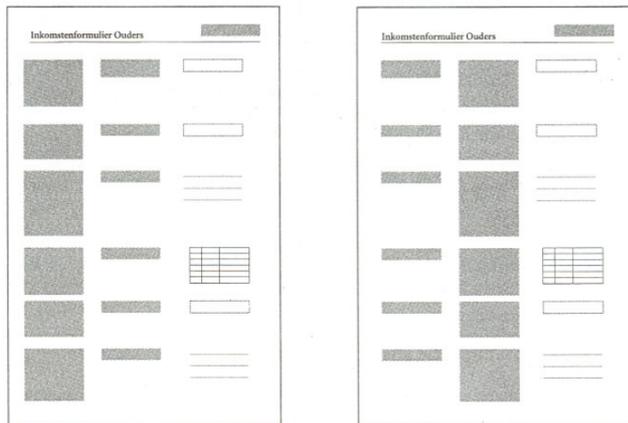


Fig. 2. I due layout a tre colonne proposti da Jansen e Steehouder: spiegazioni a sinistra, domande nel mezzo, risposte a destra (immagine a sinistra) e domande a sinistra, spiegazioni nel mezzo e risposte a destra (immagine a destra)<sup>66</sup>.

È inoltre essenziale considerare che culture diverse possono attribuire significati differenti agli elementi visivi, come colori, immagini, simboli (usati nelle icone) e persino alla struttura di un layout.<sup>67</sup> Pertanto, nella progettazione di un modulo destinato a un'utenza straniera, è fondamentale verificare che questi elementi non generino fraintendimenti, testandoli con gruppi rappresentativi di utenti.

## 5. Fase di valutazione

Come riporta Barnett<sup>68</sup>, la principale causa della produzione di 'cattivi' moduli pubblici è che le amministrazioni li predispongono non ponendosi dal punto di vista del destinatario e sottovalutando le conseguenze di una compilazione non corretta. Secondo la ricerca da lui condotta, la mancanza di empatia verso gli utenti era emersa come la principale causa del fallimento dei moduli del governo inglese,

Progettisti e utenti non condividono necessariamente la stessa visione, non per incompetenza di nessuna delle due parti, ma perché è difficile per una persona conoscere il modo di pensare degli altri. Questo diventa ancora più complesso nelle società multiculturali, dove le difficoltà di comprensione reciproca, come si sa, vanno al di là delle differenze linguistiche. La progettazione di un buon modulo, quindi, non può derivare solo dalla corretta applicazione di linee guida. Il contesto e lo scopo di ogni

<sup>65</sup> Jansen e Steehouder (2001: 27-28).

<sup>66</sup> Figura estratta da Jansen e Steehouder (2001:28).

<sup>67</sup> St Amant (2015).

<sup>68</sup> Barnett, (2005: 50).

modulo sono così diversi che anche le raccomandazioni più valide possono essere sfidate da problemi che non potevano essere previsti<sup>69</sup>.

Dopo aver riprogettato un modulo in base alle linee guida è perciò necessario confrontarsi con gli utenti a cui esso è destinato. L'unico metodo realmente valido per misurare la comprensibilità di un documento amministrativo è infatti il test di usabilità.<sup>70</sup> Questo approccio prevede di sottoporre il documento a un gruppo di lettori rappresentativi del pubblico reale, utilizzando diverse modalità per valutare quanto facilmente e con quanta efficacia riescano a capirlo e utilizzarlo<sup>71</sup>.

Esistono diverse tecniche per accertare l'efficacia di un documento per i destinatari, a seconda degli specifici aspetti che si intendono valutare.

Ad esempio, per registrare le criticità riscontrate dai destinatari nella lettura del testo e valutarne il livello di accettabilità (vedi paragrafo 3), è possibile condurre focus group mirati, finalizzati a raccogliere le loro impressioni<sup>72</sup>.

L'efficacia generale del testo, poi, si può valutare attraverso l'osservazione degli utenti mentre effettuano un test basato su un compito<sup>73</sup>, in cui si chiede, ad esempio, ai partecipanti al test di individuare una specifica informazione. Quest'ultimo tipo di test risulta più informativo quando è accompagnato dal "thinking-aloud protocols"<sup>74</sup>, ovvero una modalità del test in cui ai partecipanti viene chiesto di esprimere ad alta voce i loro pensieri mentre interagiscono con il documento.

Per identificare in modo specifico le parti di testo che non sono state ben comprese possono essere utilizzati il "plus-minus method." o l'"highlighter testing", in cui ai partecipanti viene chiesto di apporre il segno 'più' a margine dell'informazione comprensibile e il 'meno' a margine delle parti non chiare, oppure evidenziare il testo compreso o non compreso con due colori diversi<sup>75</sup>. A questo test possono seguire interviste individuali per approfondire i motivi delle criticità evidenziate.

Infine, per capire se il lettore ha interpretato correttamente specifiche parti del testo, si possono usare tre diverse tecniche: il "paraphrase testing", in cui si chiede al destinatario di leggere una parte del testo e di ripeterla con parole proprie; il questionario (aperto o a risposte chiuse) o il cloze test, in cui si sottopone il testo con parole mancanti da riempire.<sup>76</sup>

Se il test di usabilità del testo è rivolto all'utenza dei cittadini stranieri è necessario essere consapevoli del fatto che, partecipanti provenienti da culture diverse, potrebbero rispondere in modo diverso agli stessi metodi e tecniche. Le differenze culturali possono influenzare, ad esempio, i tempi per completare i compiti, i tipi di risposte fornite e il livello di coinvolgimento. Per fare un esempio, persone provenienti da culture estremamente introversive potrebbero non sentirsi a proprio agio con le interviste faccia a faccia. È anche importante considerare l'ansia che i cittadini stranieri possono provare quando sono coinvolti in uno studio sul campo<sup>77</sup>.

Come abbiamo visto, alcuni dei metodi di valutazione richiedono ai partecipanti di interagire con lo sperimentatore oralmente (come focus group e interviste), mentre in altri, ad esempio cloze test

---

<sup>69</sup> Waller (1986).

<sup>70</sup> Fortis (2005).

<sup>71</sup> Dumas e Redish (1993).

<sup>72</sup> Pontis (2018: 13).

<sup>73</sup> Dumas e Redish (1993).

<sup>74</sup> Schriver (1989).

<sup>75</sup> De Jong e Schellens (2000).

<sup>76</sup> Schriver (1989).

<sup>77</sup> Pontis (2018: 40-41).

e questionari, i partecipanti devono leggere e interagire per scritto. È quindi necessario considerare quale modalità sia la più adatta al gruppo di utenti da testare, sia in termini di livello linguistico sia di aspetti culturali, poiché la preferenza per l'interazione orale o scritta può essere influenzata anche dalla cultura di origine.<sup>78</sup>

Per quanto riguarda in particolare i moduli, Barnett<sup>79</sup> sostiene che il metodo di valutazione più idoneo sia l'osservazione diretta. Secondo il ricercatore, per raccogliere informazioni sull'efficacia di un modulo e modificarlo affinché risulti il più comprensibile possibile, è necessario osservare il destinatario mentre lo compila e intervistarlo subito dopo. L'obiettivo è studiare il documento in azione, in un contesto che simuli il più possibile il mondo reale. Non è sufficiente conoscere le opinioni delle persone sul modulo (aspetti che potrebbero emergere da un focus group), è fondamentale osservare il loro comportamento e capire cosa accade realmente durante la compilazione. L'osservazione dovrebbe includere anche il modo in cui l'utente svolge il compito, considerando gli aspetti fisici, come girare le pagine o navigare nel documento, le espressioni facciali e altri segnali che possano indicare difficoltà o frustrazione.

Il modulo, modificato in base ai feedback ricevuti durante la fase di valutazione, sarà successivamente sottoposto al responsabile della procedura per garantirne la validità giuridico-amministrativa (vedi paragrafo 4). Sebbene le esigenze dell'amministrazione e i vincoli normativi siano stati considerati fin dalla fase iniziale della progettazione (fase di analisi), questa valutazione finale è essenziale per verificare che la riprogettazione abbia prodotto un modulo idoneo a sostituire quello originale.

## 6. Conclusioni

Le fasi di riprogettazione descritte possono essere schematizzate come illustrato nella figura seguente (fig. 3). In linea con l'approccio di progettazione *Human centered*, ogni ripetizione di questo processo permetterà di ottenere testi sempre più idonei per l'utenza e il contesto di riferimento<sup>80</sup>.

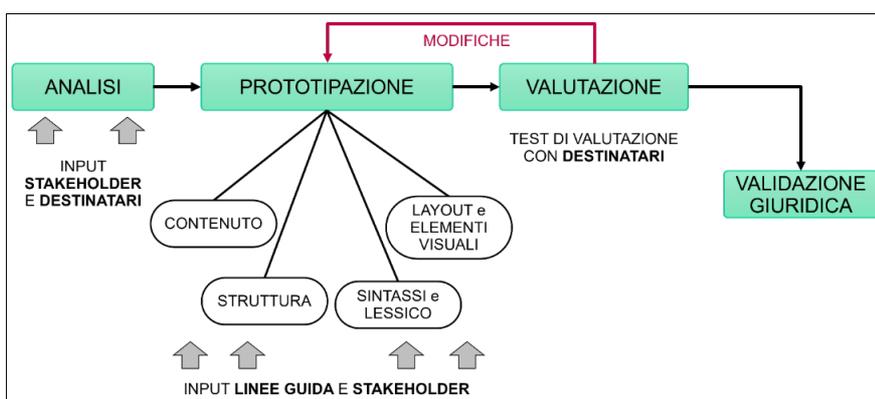


Fig. 3. Processo di semplificazione del testo amministrativo

<sup>78</sup> Ong (1982).

<sup>79</sup> Barnett (2005).

<sup>80</sup> Pasquini et al. (2018: 62).

Si tratta di un processo adattabile alla riprogettazione di ogni di testo pubblico ma che potrebbe presentare delle limitazioni di applicazione in alcune amministrazioni, dovute ad ostacoli organizzativi o economici, ad esempio per quanto riguarda l'organizzazione di alcune modalità di valutazione del testo con gruppi rappresentativi di utenza o la possibilità di reiterare più di una volta il processo<sup>81</sup>.

Inoltre, considerando la natura specifica del modulo, va considerato che si tratta di un testo che può essere “molto vincolante”<sup>82</sup>. Di conseguenza, la sua riprogettazione deve tenere conto di obblighi legali e amministrativi<sup>83</sup>. Questo implica che gli sforzi di semplificazione potrebbero non essere sufficienti a rendere il testo pienamente comprensibile per le categorie di utenti più vulnerabili<sup>84</sup>. I moduli, infatti, presentano maggiori limiti nella semplificazione rispetto ai testi informativi, che possono essere adattati più facilmente alle esigenze e alle caratteristiche dei destinatari.<sup>85</sup>

L'accessibilità ai moduli per questa fascia di utenti potrebbe essere supportata da strumenti informativi che riducano le barriere comunicative. Si tratta di “advance organizer”<sup>86</sup> o metatesti che, usando strategie linguistiche o mediali, potrebbero, se non esplicitare tutto il modulo, almeno fornire informazioni di base. Ad esempio, potrebbero aiutare a individuare il modulo corretto per una determinata procedura o servizio, spiegare i suoi obiettivi e le principali informazioni richieste, nonché offrire indicazioni su come ottenere supporto per la compilazione.

In questo tipo di testi si può ricorrere a forme di linguaggio altamente accessibile come l'Easy Language<sup>87</sup>, a traduzioni linguistiche e al supporto di aiuti visuali<sup>88</sup>, così da raggiungere più utenti possibili, in linea con i principi del “Design for all”, ovvero “progettare per la diversità umana, l'inclusione sociale e l'uguaglianza”<sup>89</sup>. Garantire l'accessibilità delle informazioni amministrative significa adottare l'inclusione come principio guida. Ciò implica che le pubbliche amministrazioni considerino attentamente le esigenze dei loro utenti, dando priorità ai bisogni e alle esperienze dei gruppi più vulnerabili<sup>90</sup>.

---

<sup>81</sup> Fioravanti, Romano (2021).

<sup>82</sup> Vellutino (2018:133).

<sup>83</sup> Jansen e Steehouder (2001).

<sup>84</sup> Fioravanti (2021).

<sup>85</sup> Maaß e Rink (2021).

<sup>86</sup> Rink (2024: 63).

<sup>87</sup> Maaß (2020), Sciumbata (2022).

<sup>88</sup> Fioravanti (2024), Fioravanti (2023).

<sup>89</sup> EIDD Stockholm Declaration 2004. Adopted on 9 May 2004, at the Annual General Meeting of the European Institute for Design and Disability in Stockholm. Design for All Europe (2004).

<sup>90</sup> OCSE (2019).

## Bibliografia

- Ahrens, Sarah, Fioravanti, Chiara. 2022. *Cultural implications in Easy Language texts for migrants. Theoretical considerations and insights from practice in Germany and in Italy*, in *Trans-kom*, 15 (2): 270-292.
- Barnett, Robert. 2005. *Forms for People. Designing Forms That People Can Use*. Belconnen, A.C.T.: Robert Barnett and Associates.
- Bini, Milena, Pernas, Almudena, Sánchez, Mercedes 1998. *Apprendimento e insegnamento del «lessico» di alta disponibilità*, in *Quaderns d'Italia*.
- Black, Alison, Paul, Luna, Lund, Ole, Walker, Sue. 2017. *Information Design: Research and Practice*. London and New York: Routledge.
- Brinker, Klaus; Hermann, Cölfen, Steffen, Pappert. 2014. *Linguistische Textanalyse: Eine Einführung in Grundbegriffe und Methoden*. 8th ed. Berlin: Erich Schmid.
- Chiari, Isabella; Tullio, De Mauro 2014. "The new basic vocabulary of Italian as a linguistic Resource", in *Proceedings of the First Italian Conference on Computational Linguistics CLiC-it 2014*. Pisa: Pisa University Press, 113-116.
- Christmann, Ursula. 2006. "Textverstehen", in Funke, Joachim, Frensch, Peter A. (eds.), *Handwörterbuch Allgemeine Psychologie: Kognition*, Göttingen: Hogrefe, 612-620.
- Ciancio, Bruno. 2014. *Sviluppare la competenza interculturale. Il valore della diversità nell'Italia multietnica. Un modello operativo*. Milano: Franco Angeli.
- Cortelazzo, Michele. 2021. *Il linguaggio amministrativo: principi e pratiche di modernizzazione*. Roma: Carocci.
- De Jong, Menno, Schellens, Peter 2000. *Toward a document evaluation methodology: What does research tell us about the validity and reliability of evaluation methods?*, in *Professional Communication*, IEEE Transactions on. 43. 242 - 260.
- De Mauro, Tullio. 2003. *Guida all'uso delle parole. Parlare e scrivere semplice e preciso per capire e farsi capire*. Roma: Editori Riuniti.
- Diadori, Pierangela. 2018. *Tradurre: una prospettiva interculturale*. Roma: Carocci Editore.
- Dumas, Joseph F., Redish, Janice. 1993. *A Practical Guide to Usability Testing*. Norwood, N.J: Ablex Pub. Corp.
- Eagleson, Robert. 1990. *Writing in Plain Language*. Australian Govt Pub Service.
- Fioravanti, Chiara 2019. *ICT e integrazione: strumenti di e-government a supporto dell'accesso all'informazione e del processo di inclusione nelle società interculturali*, in *Rivista italiana di informatica e diritto* 1(2).
- Fioravanti, Chiara 2021. *Communicating the Law and Public Information to Vulnerable Audiences: Contexts and Strategies*, in *Journal of Open Access to Law* Vol.9.
- Fioravanti, Chiara 2023. "Designing visual diagrams to explain how to access public online services to vulnerable audiences: insights from a field experience in Italy", in *Proceedings EGOV-CeDEM-ePart 2023*, Corvinus University of Budapest, September 4-7.
- Fioravanti, Chiara 2024. *Legal Design and Easy Language: creating a set of images to illustrate administrative texts aimed at migrants*, in *Legal Design Journal*, n. 1.
- Fioravanti, Chiara, Romano Francesco. 2021. *Legal design projects in the immigration domain: lessons learned and contributions from different disciplines*, in R. Ducato and A, Strowel (eds), "Legal Design Perspectives: Theoretical and Practical Insights from the Field", Milano: Ledizioni.
- Fioravanti, Chiara, Romano, Francesco. 2014. *Il lessico delle discriminazioni. Metodi di analisi informatica per la sua individuazione e lo studio nei testi normativi* in *Informatica e diritto*, 1/2014: 145-185.
- Fioritto, Alessandro. 2009. *Manuale di stile dei documenti amministrativi*. Bologna: Il Mulino.
- Fortis, Daniele. 2005. *Il linguaggio amministrativo italiano*, in *Revista de Llengua i dret*.
- Fortis, Daniele. 2013. *Scrivere per il web*. Rimini: Maggioli editore.
- Gov.UK .2018. *Design – Structuring forms*, <https://www.gov.uk/service-manual/design/form-structure>

- Haapio, Helena. 2014. *Lawyers as Designers, Engineers and Innovators: Better Legal Documents through Information Design and Visualization in Jusletter IT*.
- Hagan, Margareth. 2017. *Law by desing*, online <https://lawbydesign.co>.
- Hagan, Margareth. 2020. *Legal Design as a Thing: A Theory of Change and a Set of Methods to Craft a Human Centered Legal System*, in *Design Issues*, 36(3), 3-15.
- Jansen, Card, Steehouder, Michael. 2001. "How research can lead to better government forms", in D. Janssen & R. Neutelings (Eds.), *Reading and writing public documents: Problems, solutions and characteristics*, Amsterdam: Benjamins.
- Lang, Katrin. 2021. "Auffindbarkeit, Wahrnehmbarkeit, Akzeptabilität: Eine korpusbasierte Analyse behördlicher Webseiten", in *Leichter Sprache vor dem Hintergrund der rechtlichen Lage*. Berlin: Frank & Timme.
- Maaß, Christiane. 2020. *Easy language – Plain Language – Easy Language Plus*. Berlin: Frank & Timme
- Maaß, Christiane, Rink, Isabel. 2021. *Translating legal texts into Easy Language*, in Fioravanti, Chiara (ed) *Communicating the law and public information to vulnerable audiences*. JOAL Vol.9 n.1.
- Maaß, Christiane, Rink, Isabel. 2021 (eds) 2024. *Handbook of Accessible Communication. Easy – Plain – Accessible*, vol 15. Berlin: Frank & Timme.
- Norman, Donal A., Draper, Stephen W. 1986. *User centered system design: new perspectives on human-computer interaction*: Hillsdale NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- OECD. 2024. *Do Adults Have the Skills They Need to Thrive in a Changing World?: Survey of Adult Skills 2023*:OECD Publishing.
- OECD .2019. *Equal Access to Justice for Inclusive Growth: Putting People at the Centre*. Paris: OECD Publishing.
- Ong, Walter J. 1982. *Orality and literacy: The technologizing of the word*. New York, NY: Routledge
- Pasquini Jacopo, Giomi, Simone, Caratozzolo, Maria Cristina. 2018. *#UX Designer*. Milano: Feltrinelli
- Piemontese, Maria Emanuela. 1996. *Capire e farsi capire. Teorie e tecniche della scrittura controllata*. Napoli: Tecnodid.
- Pontis, Sheila. 2019. *Making sense of field research. A practical guide for information designers*: London and New York: Routledge.
- Pridik, Nicola. 2024. *Visualisation in legal content in Easy Language texts* in Maaß, Christiane, Rink, Isabel (eds): *Handbook of accessible communication*. Berlin: Frank & Timm.
- Rink, Isabel. 2024. *Communication barriers*. in Maaß, Christiane, Rink, Isabel (eds). *Handbook of Accessible Communication*. Berlin: Frank & Timme.
- Rizzo, Antonio.2020. *Ergonomia cognitiva. Dalle origini al design thinking*. Bologna: Il Mulino.
- Rossi, Arianna, Ducato, Rossana, Haapio, Helena, Passera, Stefania, Palmirani, Monica. 2019. *Legal Design Patterns: Towards a New Language for Legal Information Design*. Bern: Editions Weblaw.
- Scholta, Hendrik; Balta, Dian; Räckers, Michael; Becker, Jörg; and Krcmar, Helmut. 2020. *Standardization of Forms in Governments – A Meta-Model for a Reference Form Modeling Language*, in *Business & Information Systems Engineering*: Vol. 62.
- Schrivver, Karen. 1989. *Evaluating text quality: the continuum from text-focused to reader-focused methods* in *IEEE Transactions on Professional Communication*, vol. 32, no. 4: 238-255.
- Schwesinger, Borries.2017. *Form follows user follows form* in Black, A., Luna, P., Lund, O., & Walker, S. (Eds.) *Information Design: Research and Practice*. London and New York: Routledge.
- Sciumbata, Floriana. 2022. *Manuale dell'Italiano facile da leggere e da capire*. Firenze: Franco Cesati editore.
- St. Amant, Kirk. 2015. *Introduction to the special issue: Cultural considerations for communication design: integrating ideas of culture communication, and context into user experience design* in *Communication Design Quarterly Review* 4 [1]: 6-22.
- Vellutino, Daniela. 2018. *L'italiano istituzionale per la comunicazione pubblica*. Bologna: Il Mulino.
- Waller, Robert. 1984. *Designing a government form: A case study* in *Information Design Journal*. 4. 36-57.

Waller, Robert. 2008. *Simplification: what is gained and what is lost*, in T. Porathe (Ed.). *Applications of Information Design 2008: Selected papers from the international conference at Malardalen University in Eskilstuna, Sweden 25-28 June 2008*.

chiara.fioravanti@cnr.it

Publicato online il 23 maggio 2025