

**Nota sul concetto di “modello”**

Il progetto PRIN 2022 “Migrants, Institutions, Translations Easy-read Law” ha come obiettivo la produzione di “modelli” per la comunicazione istituzionale interculturale. I risultati attesi a pagina 8 del progetto<sup>1</sup> sono: “A corpus of standardised models for administrative forms and documents in digital format will be created maximising our project results. The goal is clear and effective institutional communication in intercultural contexts. This is inevitably associated with promotion of information that applies a humanistic approach to data and promotes the overall acceleration of administrative procedures.” Inoltre, alla stessa pagina del progetto, venivano individuate le unità di Bari e di Lecce per la sperimentazione di “metodologie innovative”, così definendone i compiti: “Research teams will conduct studies of a range of tools and techniques to continue developing innovative methodologies for intercultural translation and effective inclusion.”

Il termine *modello*, quindi, merita una attenta riflessione che orienterà tutto ciò che segue.

Un modello potrebbe essere, nell'accezione più diffusa nella ricerca amministrativa e giuridica, qualsiasi artefatto: un documento riprogettato, un formulario semplificato, una guida multilingue. L'analisi semiotica dei Moduli 1 e 2 del kit permesso di soggiorno ha però mostrato che il problema non è riducibile soltanto alla forma del documento. Il documento è il punto di emersione visibile di un sistema di relazioni tra istituzioni, competenze, culture e poteri. Riprogettare il documento senza intervenire su quel sistema produrrebbe un artefatto più leggibile ma non necessariamente più accessibile.

Per questo, il modello che proponiamo non è un oggetto: il modello proposto è *un'interazione*.

Il modello è la configurazione dinamica di tre componenti che si potenziano reciprocamente. Il primo è la comunità migrante, portatrice di esperienza vissuta, competenza situazionale e fiducia interpersonale che nessun sistema artificiale può replicare. Il secondo è il funzionario e l'operatore istituzionale, detentori della conoscenza procedurale. Il terzo è il sistema di intelligenza artificiale, capace di analisi sistematica su scala, di personalizzazione contestuale e di apprendimento continuo dall'uso reale. Nessuno dei tre è sufficiente da solo; la loro interazione strutturata costituisce il *modello*.

Questa definizione è coerente con la finalità dichiarata dal progetto: una comunicazione istituzionale chiara ed efficace in contesti interculturali, fondata su un approccio umanistico ai dati. L'approccio umanistico, nella nostra lettura, non è meramente *decorativo*, è concreto: il “modello” va progettato a partire dall'esperienza di chi lo usa, non dalla logica di chi lo amministra. Ciò significa

---

1 Protocollato al: m\_pi.AOODGRIC.REGISTRO\_PRIN2022.0001741.29-03-2022

che i dati servono a comprendere le persone, non a classificarle.

Il capitolo precedente ha condotto un'analisi dei Moduli 1 e 2 del kit per il permesso di soggiorno, identificando reti semantiche problematiche, architetture topografiche escludenti, dispositivi linguistici che producono effetti di violenza culturale. L'analisi s'è conclusa con sette principi per un modello alternativo: autosufficienza informativa, trasparenza consequenziale, ridondanza costruttiva, supporto procedurale graduato, inclusività culturale, gerarchizzazione chiara, recuperabilità dell'errore. Questo capitolo si propone di tradurre quei principi in proposte di soluzione concreta.

Naturalmente, identificare un problema non necessariamente implica costruire una soluzione che funzioni, realizzabile, sostenibile, e che resti *sensibile*. La distanza tra la critica semioetica di un documento e la progettazione di un suo sistema alternativo è quella distanza che c'è tra diagnosi e terapia.

### **1.1 Le implicazioni di una strategia ibrida**

Il nucleo del “modello” proposto è un'architettura ibrida che integra tre modalità complementari, ciascuna capace di operare autonomamente ma progettata per potenziarsi con le altre. Le chiameremo Modalità 3, 4 e 5 per continuità con la classificazione sviluppata nella precedente parte teorica.

La prima modalità è quella dell'autocorrezione IA preventiva. Il sistema proposto dovrebbe analizzare le compilazioni in tempo reale, identificare gli errori prima dell'invio e fornire risposte contestuali personalizzate. Il punto di forza è che opererebbe facilmente su *ricorrenze* riconoscibili, il suo limite è che l'automazione funziona bene su ricorrenze note ma fallisce davanti a situazioni anomale, ambiguità culturali profonde, casi limite.

La seconda modalità è quella delle comunità di pratica territoriali. Gruppi di prossimità dove chi ha già ottenuto il permesso supporta chi lo sta richiedendo. Questa modalità implica risorse che nessun sistema artificiale può replicare: fiducia interpersonale, esperienza vissuta. Crea qualcosa di più prezioso della semplice trasmissione di informazioni: crea reti di solidarietà durevoli, *riutilizzabili*.

La terza modalità è l'ambiente “sandbox” amministrativo. Uno spazio di prova dove sperimentare la compilazione senza conseguenze: si può sbagliare, correggere, riprovare, imparare dal proprio errore. Il valore di questo ambiente non è solo tecnico ma psicologico: nel capitolo precedente abbiamo immaginato un *terrorismo procedurale* nel modulo che minaccia di trasformare ogni errore in potenziale atto penalmente rilevante. La sandbox rompe questa logica intimidatoria e restituisce alla compilazione il suo carattere di *apprendimento*. Riutilizzabile, anch'esso.

L'integrazione delle tre modalità avviene per stratificazione piuttosto che per percorso lineare obbligato. La persona entra nel sistema attraverso la modalità con cui ha maggiore confidenza: chi ha accesso digitale entra dalla sandbox, chi ha reti comunitarie forti entra con il mentore, chi è già

avanzato nel percorso usa l'autocorrezione per verificare la propria compilazione. Il sistema suggerisce il passaggio ad altre modalità quando necessario, ma non lo impone. Non è una catena di montaggio.

Il flusso operativo tipico procede così: la persona accede alla sandbox, sperimenta la compilazione, il sistema identifica le aree critiche specifiche per quella situazione. Se l'autocorrezione è sufficiente a superare le difficoltà, il processo prosegue autonomamente. Se persistono blocchi, il sistema propone il contatto con un mentore della comunità locale che ha affrontato un problema analogo. Il mentore accede agli stessi strumenti – sandbox e autocorrezione – per un supporto mirato. Questo disegno realizza concretamente quattro dei sette principi identificati nel capitolo precedente: l'autosufficienza informativa, il supporto procedurale che previene gli errori invece di punirli, la ridondanza costruttiva che fa arrivare la stessa informazione attraverso canali diversi, la recuperabilità dell'errore che permette tentativi multipli senza penalizzazioni.

### **1.2 L'autosufficienza informativa: tre livelli stratificati**

Un principio operativo per favorire l'accessibilità richiederebbe che ogni documento contenga tutte le informazioni necessarie per compilarlo correttamente. La modulistica attuale viola sistematicamente questo principio: richiede dati che presuppongono conoscenze esterne, usa termini tecnici come se fossero autoesplicativi, apre opzioni senza spiegarne le conseguenze. Nella strategia ibrida questo principio si traduce in tre livelli informativi che si integrano.

Immaginiamo tre livelli per cercare di attuare questo principio.

Il primo livello è quello di una "sandbox informativa". Ogni campo del modulo è associato a una spiegazione contestuale che appare nel momento in cui la persona lo seleziona. Non un glossario generico da consultare altrove, ma un'informazione specifica per quella tipologia di pratica, in quel momento del percorso.

Il secondo livello è quello dell'autocorrezione esplicativa. Quando il sistema rileva un errore o un'ambiguità, non segnala soltanto il problema ma spiega la causa e fornisce la procedura di correzione.

Il terzo livello è quello della comunità esperienziale. I mentori forniscono informazioni procedurali e traducono culturalmente i concetti amministrativi italiani. Il passaggio dalla definizione legale all'esempio vissuto è irriproducibile *artificialmente*. Quando chi compila chiede "cosa significa autocertificazione", la risposta utile non è la definizione del D.P.R. 445/2000 ma la spiegazione che in molti paesi ogni fatto giuridico dev'essere certificato da un ufficio con timbro ufficiale, mentre in Italia certi fatti giuridici possono essere dichiarati dalla persona stessa con propria firma, assumendo piena responsabilità penale per la veridicità. La spiegazione riconosce la differenza culturale, la incorpora nella risposta, e aggiunge l'avvertimento sulle conseguenze di dichiarazioni false. Non

presuppone l'incomprensione come difetto: la *ricosce*.

Per la realizzazione tecnica di questo sistema è necessario un archivio strutturato dove ogni campo del Kit è collegato a una spiegazione in linguaggio semplice, a esempi concreti per la situazione specifica, agli errori comuni per quel campo, alle conseguenze di una compilazione sbagliata e alle istruzioni per la correzione. La costruzione iniziale richiede un'analisi sistematica dei campi identificati nel capitolo precedente.

### **1.3 Trasparenza “conseguenziale” e supporto “preventivo”**

Un altro principio operativo implicherebbe che ogni scelta spieghi chiaramente cosa comporta. La modulistica attuale offre opzioni da selezionare senza indicare cosa determina ciascuna scelta: *rilascio* o *rinnovo* o *conversione*, lavoro *determinato* o *indeterminato*, lavoro *subordinato* o *autonomo*. Il compilatore sceglie senza sapere cosa sta scegliendo, e scopre le conseguenze solo dopo, quando forse è tardi per modificare.

La proposta trasforma questa logica attraverso la simulazione preventiva degli esiti. Nel sistema sandbox, quando una persona seleziona una tipologia di permesso, l'interfaccia visualizza immediatamente l'intero percorso simulato: la durata del permesso che si otterrebbe, i documenti necessari, i costi totali stimati, i tempi della procedura, ciò che accade a scadenza. Non è una descrizione astratta ma personalizzata con date concrete basate sul momento in cui si prevede di presentare la domanda. Tutto questo naturalmente in base ai prerequisiti di ciascuno. Il sistema, inoltre, non solo accompagna nella compilazione di una *possibilità* di permesso, ma informa eventualmente di altre possibilità *possibili*.

Il principio deve risolvere anche situazioni di incompatibilità tra scelte. Se chi compila indica di voler ricongiungersi con il coniuge ma ha un contratto determinato di sei mesi, la risposta non è un divieto ma alternative disponibili: aspettare il rinnovo del contratto fino a raggiungere un anno complessivo di durata, poi richiedere il ricongiungimento; oppure trovare un contratto più lungo e convertire il permesso. Per ciascuna alternativa vengono esplicitate conseguenze concrete in termini di tempi.

La prevenzione degli errori si articola su quattro livelli complementari. Il primo opera attraverso vincoli intelligenti: certi campi hanno validazioni che impediscono errori strutturali – una data di nascita deve essere nel passato, un codice fiscale deve rispettare il “checksum”, la scadenza di un documento non può precedere la data di emissione. Si tratta di avvisi, non di blocchi rigidi: il sistema informa del rischio e lascia alla persona la decisione di procedere. Un passaporto che scade tra tre mesi mentre la procedura richiede otto-dodici settimane diventa un rischio segnalato.

Il secondo livello opera attraverso la verifica di *coerenza incrociata* tra informazioni inserite in *sezioni diverse* del modulo. L'analisi del capitolo precedente ha mostrato come la distribuzione

frammentata delle informazioni produca incongruenze che emergono solo nelle fasi finali della procedura. Un sistema che verifica la compatibilità tra le dichiarazioni in sezioni diverse del modulo può intercettare queste incongruenze nel momento della compilazione, prima che diventino causa di rigetto, o di altre problematiche. Se nella sezione lavoro si è indicato un contratto a tempo pieno ma nella sezione economica si è inserito un reddito compatibile solo con un part-time, l'interfaccia apre un dialogo: spiega la possibile contraddizione e chiede alla persona di chiarire quale delle due informazioni è errata.

Il terzo livello porta nella compilazione l'intelligenza collettiva della comunità: quando si dispone di casistica su situazioni comparabili, il sistema può mostrare le soluzioni che hanno funzionato. "Altre otto persone nella stessa situazione – primo permesso per lavoro subordinato, contratto determinato, famiglia all'estero – stesso percorso. Sette su otto hanno presentato questa documentazione in questo ordine. Vuoi seguire lo stesso percorso?"

Il quarto livello opera attraverso una ulteriore verifica dinamica pre-invio, generata sulla situazione specifica di chi compila: non una lista generica ma una verifica personalizzata che distingue tra ciò che il sistema ha già validato automaticamente e ciò che richiede un controllo visivo, umano.

#### **1.4 L'errore, gli errori e l'inclusività culturale**

Un altro principio – la recuperabilità dell'errore – risponde ad un motivo di rottura cognitiva identificato nell'analisi: questa sorta di "terrorismo" procedurale trasforma ogni potenziale errore in minaccia penale, producendo paralisi potenziale.

Il sistema alternativo affronta questo problema attraverso percorsi di correzione guidata. Ogni salvataggio crea una versione: chi compila può procedere, salvare, riprendere, modificare senza mai perdere il lavoro precedente. Può tornare a qualsiasi punto del percorso senza ricominciare da zero.

Nel sistema amministrativo tradizionale, ammettere di aver sbagliato è spesso vissuto come ammissione di inadeguatezza che può avere conseguenze. Nella "comunità di pratica", l'errore è normalizzato attraverso la condivisione dell'esperienza: "tutti sbagliano qualcosa, io sbaglio tre campi, quell'altro cinque, è così". Questa normalizzazione riduce la resistenza a interpretare i problemi tempestivamente, ad elaborarli.

Questo ulteriore principio – l'inclusività culturale – mi è particolarmente caro.

L'analisi comparativa condotta nel capitolo precedente suggerisce che la difficoltà linguistica non è mai *solo* linguistica: è sempre *anche* semiotica. Il documento presuppone familiarità con categorie, con "giochi linguistici" – autocertificazione, domicilio distinto da residenza, lavoro subordinato contrapposto ad autonomo, contratto di soggiorno – che non esistono in molti sistemi amministrativi di provenienza o esistono in forme diverse.

La modulistica italiana sedimenta secoli di storia giuridica e amministrativa specifica: imporla a

chi viene da sistemi radicalmente diversi senza farla anche “abitare” non è inefficienza comunicativa ma violenza culturale.

Il “modello” proposto affronta questa violenza su due livelli. Il primo è quello della traduzione intralinguale: ogni termine amministrativo culturalmente specifico viene associato a una spiegazione comparativa che riconosce esplicitamente la differenza con altri sistemi. Il secondo livello è più pragmatico: *si fa e si dice* attraverso la comunità di pratica. Quando possibile, il sistema abbina la persona che compila con un mentore che proviene dalla stessa area geografica e culturale e che ha già attraversato lo stesso percorso.

Il settimo principio – la gerarchizzazione chiara – trasforma le scelte multiple in alberi decisionali. La modulistica attuale presenta opzioni non gerarchizzate come se fossero equivalenti: *rilascio* o *rinnovo* o *aggiornamento* o *duplicato* o *conversione*, ciascuna con “quadratini” da selezionare senza spiegazione delle differenze. Il sistema alternativo trasforma queste opzioni in sequenze di domande che conducono progressivamente alla risposta corretta, eliminando l’ambiguità a ogni biforcazione. Il “compilatore” dovrebbe scegliere tra opzioni che non capisce: viene invece introdotto in un *dialogo*, che se pure squisitamente *formale*, gli dà domande semplici a cui sa rispondere, e, attraverso queste, gli dà le risposte che cerca.

### **1.5 La ridondanza costruttiva: informazione plurale**

Un altro principio - la ridondanza costruttiva - propone che la stessa informazione sia veicolata in tre forme diverse: testuale, visuale, esperienziale. L’informazione sulla scadenza del permesso arriva come testo scritto, come diagramma grafico della scadenza e come racconto di un mentore che ha vissuto il rischio di perdere la regolarità per aver aspettato troppo. La ridondanza opera anche attraverso il tempo: le informazioni critiche appaiono in tutti i punti strategici del percorso in cui diventano operativamente rilevanti. Una temporalizzazione del processo artificiale. Niente di nuovo: Google Calendar insegna.

Il terzo strumento della ridondanza costruttiva è la sostituzione sistematica dei “termini opachi” identificati nell’analisi sul campo. I termini che appartengono alla costellazione dell’intimidazione e dell’opacità – ISTANZA, DICHIARAZIONI MENDACI, DOMICILIO nella sua accezione tecnica – vengono sistematicamente sostituiti nell’interfaccia con equivalenti comprensibili: RICHIESTA, SE SCRIVI INFORMAZIONI FALSE CI SONO CONSEGUENZE GRAVI, INDIRIZZO DOVE HAI I TUOI INTERESSI PRINCIPALI. Questa sostituzione fa da traduttore tra l’interfaccia comprensibile e il modulo amministrativo richiesto. La persona lavora con terminologia chiara; il sistema genera automaticamente il modulo ufficiale con la terminologia tecnica necessaria

all'amministrazione. Mediazione tra sistemi semiotici diversi: traduzione intersemiotica.\*

---

\*\* Questa "Nota" rappresenta l'evoluzione teorica e applicativa della modulistica del Kit del Permesso di Soggiorno semplificata allegata in questo sito [https://easy-read-law.it/documents/ALL\\_F-Moduli\\_alternativi.zip](https://easy-read-law.it/documents/ALL_F-Moduli_alternativi.zip)