



Progetti di Ricerca-Intervento **Presentazione**

MAPPATURA E REINGEGNERIZZAZIONE DI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI DELLE UNIVERSITÀ

e

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE NELLE UNIVERSITÀ: RACCOLTA SISTEMATICA DI MODELLI TESTUALI

Gli obiettivi

Accessibilità e trasparenza sono parole chiave che ricorrono costantemente nei *processi di innovazione* che impegnano da anni e con diversi esiti le Pubbliche Amministrazioni.

La Strategia di Lisbona – varata nel 2000 dal Consiglio Europeo, Piano di azione per trasformare l’U.E. in un’economia basata sulla conoscenza considera specificamente quale obiettivo il miglioramento della qualità dei servizi e la riduzione dei costi dell’amministrazione attraverso un uso esteso delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione.

A tal fine individua quali strumenti prioritari:

- la semplificazione amministrativa e lo sviluppo di sportelli unici;
- la gestione telematica dei flussi documentali;
- la dematerializzazione dei documenti.

La proposta

Il CO.IN.FO. propone in questo ambito due iniziative formative prioritariamente rivolte al personale universitario: una concernente la mappatura e il riassetto dei procedimenti organizzativi, presupposto indispensabile per un corretto passaggio alla gestione automatizzata dei flussi documentali e per la loro dematerializzazione; l’altra mirata all’efficacia della comunicazione istituzionale.

Le iniziative proposte, innovative anche sul piano metodologico, si caratterizzano come progetti di ricerca-intervento.

Le Università che aderiscono ai progetti non si limitano semplicemente a realizzare laboratori formativi in sede per il proprio personale, ma contribuiscono in un caso a realizzare una mappatura dei principali procedimenti amministrativi con relative flowchart per la successiva reingegnerizzazione informatica e, nell'altro, a produrre fascicoli tematici di modelli testuali che confluiranno in un Repertorio sistematico di testi standard accessibile anche in modalità on line.

I vantaggi

Nell'intento di rappresentare un investimento per le Università interessate, anziché un mero costo, l'impegno richiesto alle Università interessate a partecipare ad uno, oppure ad entrambi i progetti, è peculiare rispetto alle tradizionali modalità seguite dal Consorzio.

In particolare, l'adesione ai progetti permetterà agli Atenei di conseguire i seguenti vantaggi:

- finanziare la formazione del proprio personale mediante strumenti innovati e qualificate professionalità, con una cifra di importo altamente competitivo e concorrenziale (€ 6.000,00 IVA esente);
- valorizzare le competenze del proprio personale che collaborerà con altri soggetti, provenienti da altre Università, creando e consolidando una comunità professionale esperta su temi di rilevante interesse per l'amministrazione universitaria;
- utilizzare i prodotti finali del Progetto con agevolazioni funzionali a recuperare l'ammontare della quota iniziale di adesione al Progetto.

La scelta del campione

L'avvio della ricerca richiede l'adesione di almeno 5 Atenei, dove ciascuno di questi – sotto la guida del coordinatore scientifico – presiederà altrettante aree tematiche tra quelle previste dalla ricerca. La scelta avverrà privilegiando la rappresentazione del campione di ricerca, attraverso un doppio criterio: le dimensioni dell'Ateneo (grandi e medio-piccoli) ed inoltre la localizzazione geografica (nord, centro, sud).



**COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE NELLE
UNIVERSITÀ: RACCOLTA SISTEMATICA DI MODELLI TESTUALI**

Repertorio “CO.IN.FO.”

*Coordinamento scientifico:
prof. Michele A. Cortelazzo - Università degli Studi di Padova*

1. Scopo della ricerca

Nell’ambito della più recente vocazione dei pubblici servizi all’ascolto e alla soddisfazione di un cittadino-utente sempre più esigente, si collocano anche le iniziative mirate alla **semplificazione del linguaggio amministrativo**. Promosse oramai da un quindicennio, hanno cercato di rendere più chiara ed efficace la lingua usata nei testi delle Pubbliche Amministrazioni, spesso aulica e stereotipata. Sebbene queste iniziative abbiano certamente contribuito a facilitare la costruzione di un nuovo sistema relazionale tra P.A. e cittadini-utenti, tuttavia non hanno ancora inciso sulla generalità dei testi prodotti e ancora oggi hanno solo dato luogo a limitate “isole di sensibilità”.

Anche le Università, attraverso la revisione delle procedure gestionali e, tra queste, le modalità di comunicazione e informazione, hanno puntato a consolidare la “fedeltà” dei propri cittadini-utenti, nonché ad ampliare la platea di riferimento, consapevoli che la non comprensione genera diffidenza e sfiducia.

Il CO.IN.FO., nel corso di questi ultimi anni, ha promosso e realizzato in varie sedi universitarie importanti attività di formazione in materia di **ri-scrittura di testi** (*con corsi ad hoc, nelle Università di Trieste e Firenze; con moduli all'interno di corsi più ampi, nelle Università di Bari, L'Aquila, Cosenza, Reggio Calabria; a questi vanno aggiunti i corsi tenuti in proprio dall'Università di Padova*). Tuttavia, gli apprendimenti d’aula hanno faticato a tradursi in nuove prassi operative: la comprensibilità dei testi prodotti e rivolti agli studenti, ai docenti e ricercatori, al personale tecnico-amministrativo, agli stakeholder, risulta ancora diffusamente carente. Se da un lato le ragioni della resistenza sono spesso riconducibili ad ostacoli posti dalle concrete condizioni di lavoro (tempo, concentrazione, riconoscimento da parte dei superiori), è d’altra parte vero che non è facile sradicare consuetudini acquisite nel corso degli anni, né rimuovere la persistente

convinzione che la professionalità non possa che essere congiunta a una tecnicità linguistica che prescinde dalle caratteristiche del destinatario.

Una strada da percorrere per avviare a soluzione il problema è quella di fornire ai dipendenti universitari modelli di testi scritti in maniera chiara e semplice.

In altri settori delle Amministrazioni Pubbliche si è già proceduto in questo senso (ad es. il Comune di Padova, con il fascicolo *Semplificazione del linguaggio amministrativo. Esempi di scrittura per le comunicazioni ai cittadini*, a cura di Michele A. Cortelazzo, con la collaborazione di Federica Pellegrino e Matteo Viale, Padova, Comune di Padova, 1999, oppure il Comune di Schio con il volume Michele A. Cortelazzo, *Il comune scrive chiaro. Come semplificare le comunicazioni al cittadino*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli, 2005); però si tratta della pubblicazione di esempi frutto di esperienze formative, con la casualità che caratterizza la scelta dei testi in tali occasioni.

Il Progetto di seguito illustrato si propone invece di realizzare un **repertorio sistematico di testi standard universitari**, redatti con tecniche di scrittura chiara, semplice ed efficace.

2. Ipotesi di ricerca

L'ipotesi di ricerca muove dalla considerazione che, per quanto l'autonomia universitaria faccia sì che molte procedure possano svolgersi in maniera diversa nelle varie sedi, le informazioni istituzionali da trasmettere a studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo e mondo esterno sono sostanzialmente stabili.

Per innovare la **scrittura amministrativa** si intende, dunque, approntare un repertorio che raccolga **modelli di testi comprensibili e replicabili**, per ognuna delle comunicazioni standard che le università redigono (atti, lettere, pagine web, volantini informativi, ecc.) per gestire rapporti e procedure con studenti, personale strutturato e/o collaboratori, enti e istituzioni pubbliche, fornitori, aziende, stakeholder.

La messa a disposizione delle Università di un repertorio di base permette di avere un modello di scrittura efficace che poi le singole sedi o i singoli servizi possono adattare alle proprie esigenze.

La realizzazione del *Repertorio* sarà condotta mediante l'approccio tipico della ricerca partecipata, dove i ricercatori, nell'individuazione del problema e della soluzione, operano in sinergia con gli utilizzatori della ricerca.

3. Output della ricerca: il Repertorio di testi standard universitari

Il risultato della ricerca sarà dunque un **Repertorio sistematico di testi standard universitari redatti con tecniche di scrittura chiara e di agevole interpretazione**, a beneficio delle Università partecipanti alla ricerca e, in prospettiva, del sistema universitario italiano.

Il Repertorio sarà suddiviso per aree di attività, speculari a quelle dichiarate nel “Titolario di classificazione”, ovvero nello strumento archivistico, sulla base del quale, tutti i documenti prodotti vengono ordinati in categorie che rispecchiano le funzioni assegnate all’ente, per legge.

Analogamente ad un titolario di classificazione, il cui obiettivo è quello di giungere all’adozione di criteri omogenei di classificazione e archiviazione, un repertorio di modelli di testi amministrativi può contribuire, attraverso la diffusione di modelli testuali omogenei, a uniformare lo “stile di scrittura amministrativa”, sotto il profilo dell’organizzazione delle informazioni, dei registri linguistici, dei criteri generali per la composizione editoriale.

4. Fasi e durata della ricerca

La ricerca avrà durata biennale e si articolerà nelle seguenti fasi:

- **prima fase:** individuazione dei testi più ricorrenti e significativi per 4 macro-aree di attività (carriere studenti, carriere docenti, carriere del personale tecnico amministrativo, dottori di ricerca e assegnisti). Alcuni dei testi selezionati saranno riscritti nel corso di attività di apprendimento/lavoro: “laboratori di scrittura”;
- **seconda fase:** produzione di testi riscritti nei *Laboratori di scrittura* attivati nelle Università che aderiscono al Progetto. Integrazione di una prima serie di testi standard riscritti nei laboratori, con la redazione di altri testi selezionati per la macro-area di riferimento;
- **terza fase:** convalida dei testi standard per macro-area e loro prima pubblicazione attraverso *Fascicoli tematici*;
- **quarta fase:** raccolta dei *Fascicoli tematici* e costituzione del *Repertorio sistematico di testi standard universitari* da diffondere nel sistema universitario.

5. I team di ricerca

Per lo svolgimento della ricerca saranno costituiti due team: il primo svolgerà funzioni di coordinamento della ricerca e convalida dei testi elaborati; il secondo, con il compito di riscrittura di testi, sarà composto da esperti delle macro-aree tematiche individuati dalle Università che aderiscono al Progetto.

▪ Il team di coordinamento

Il team di coordinamento della ricerca sarà presieduto dal responsabile scientifico, prof. Michele Cortelazzo e composto da referenti di Università consorziate al CO.IN.FO., che hanno messo a punto la macroprogettazione della Ricerca. Il luogo di incontro del team sarà di norma l'Università di Padova, sede del Responsabile scientifico della ricerca.

▪ Il team degli esperti tematici

La realizzazione del Progetto richiede l'impegno attivo di operatori universitari esperti per la riscrittura e raccolta finale di testi relativi alle 4 macro-aree tematiche individuate: carriere studenti, carriere docenti, carriere del personale tecnico amministrativo, dottori di ricerca e assegnisti.

6. Piano di lavoro

La ricerca-intervento si configura come un percorso di formazione continua che si svolge attraverso l'organizzazione di *laboratori tematici di scrittura* dove i partecipanti affinano le loro capacità, collaborando attivamente alla rielaborazione di testi selezionati dal team di coordinamento della ricerca.

I laboratori tematici di scrittura, della durata di 14 ore ciascuno, saranno realizzati presso le Università aderenti al Progetto, sotto la guida scientifica del prof. Michele A. Cortelazzo.

Le finalità dei laboratori tematici di scrittura sono:

- individuazione dell'*esperto di riferimento* per la macro-area prescelta dall'Università ospitante;
- formazione di 15-20 partecipanti di settori operativi attinenti alla macro-area prescelta;
- opportunità di confronto con esperti della stessa macro-area provenienti da altre Università aderenti al Progetto;
- produzione di testi base riscritti, specifici della macro-area.

Prima dell'avvio di ciascun laboratorio il team di coordinamento definirà i Documenti base della macro-area oggetto del rispettivo laboratorio tematico, precisando le modalità di interazione con gli esperti di riferimento.

Ciascun esperto interno dovrà riscrivere, con la metodologia appresa nel laboratorio, anche altri documenti-base non trattati durante il laboratorio. Tale attività di riscrittura si svolgerà nella sede di appartenenza dell'esperto. I testi rielaborati saranno poi trasmessi dall'esperto stesso al team di coordinamento.

Il team di coordinamento, attraverso il confronto e la discussione anche in presenza dell'esperto della macroarea interessata, convalida i testi riscritti, curandone la pubblicazione in *fascicoli tematici* (es: l'Atlante delle immatricolazioni).

E' prevista la realizzazione di due laboratori di scrittura per ciascun semestre 2010, con l'obiettivo di produrre in un anno e mezzo 20 testi relativi a ciascuna delle 4 macro-aree tematiche, con pubblicazione dei rispettivi fascicoli.

7. Comunicazione e diffusione dei risultati

I fascicoli tematici via via prodotti, distribuiti prioritariamente a stampa a tutte le Università aderenti al Progetto, consentiranno a queste ultime un utilizzo immediato dei modelli di scrittura proposti.

Successivamente gli stessi fascicoli, testati ulteriormente nei riscontri d'uso nelle Università aderenti al Progetto, potranno confluire in una *pubblicazione finale* della raccolta dei medesimi.

La pubblicazione completa del *Repertorio sistematico di testi standard universitari* sarà resa disponibile *on line*, abbinata a un servizio di *print on demand*, con un certo numero di copie gratuite per le Università che hanno aderito al Progetto di ricerca.

8. Modalità di adesione alla ricerca da parte delle Università

Le Università che intendono aderire al Progetto di ricerca si impegnano a:

- realizzare in house un *Laboratorio tematico di scrittura*, che avrà per oggetto la riscrittura di alcuni documenti riferiti alla macro-area prescelta. Il laboratorio potrà aver luogo nel periodo gennaio/febbraio 2010 oppure ottobre/novembre 2010. Il numero massimo di partecipanti appartenenti alla sede organizzatrice è di 20 unità.
- consentire la partecipazione al *Laboratorio tematico di scrittura* di 3-4 esperti della macro-area trattata, provenienti da altre Università aderenti alla ricerca;
- individuare almeno un *esperto* interno per la macro-area del Laboratorio realizzato, con funzioni di raccordo con il team di coordinamento e compiti di riscrittura di testi-base della macro-area che non sarà stato possibile riscrivere nel corso del laboratorio;
- consentire la partecipazione dell'esperto interno ad una/due riunioni con il team di coordinamento;
- consentire la partecipazione di propri esperti delle altre 3 macro-aree previste dal Progetto ai rispettivi Laboratori tematici, organizzati presso altre Università aderenti.

9. Quota di adesione

La quota di adesione alla ricerca è di € 6.000,00 (IVA esente), che comporta per le Università l'obbligo di realizzare in house un *Laboratorio tematico di scrittura* sulla macro-area

prescelta. Sono escluse le spese di missione di esperti presso altre sedi universitarie aderenti alla ricerca e presso la sede dei lavori del gruppo di coordinamento.

L'adesione dà diritto a:

- formazione di 20 unità di personale interno sulla scrittura di documenti riferiti alla macroarea su cui si è realizzato il Laboratorio tematico;
- formazione di 3-4 esperti delle macro-aree previste dal Progetto, che vengono accolti nei Laboratori tematici di altre Università aderenti;
- disponibilità in anteprima dei fascicoli tematici prodotti per singola macro-area;
- copie della pubblicazione completa del **Repertorio sistematico di testi standard universitari** disponibile *on line*, abbinata a un servizio di *print on demand*.

La data di scadenza prevista per l'adesione al Progetto di Ricerca-Intervento è il 31 marzo 2010.

Il versamento della quota di adesione dovrà pervenire al Consorzio entro 30 giorni dalla data di ricevimento fattura, con bonifico in c/c bancario intestato a:

CO.IN.FO. Consorzio Interuniversitario sulla Formazione
Via Verdi, 8 - 10124 - TORINO
c/o Intesa S. Paolo S.p.A. di Torino
Sede Via Monte di Pietà, 32
IBAN IT06 A030 6901 1181 0000 0046 624

Per ulteriori informazioni e per le adesioni contattare la Segreteria generale del CO.IN.FO.:
Sig.ra Luciana LUISON - Dott.ssa Rosanna AUDIA - Dott.ssa Doris MICIELI, a disposizione per eventuali informazioni (tel. 011/6702290-1- fax 011/8140483 - e-mail coinfo@etabeta.it).