

Nicola Pettinari

**LE 'NUOVE' LINGUE MINORI NEI
SITI WEB ISTITUZIONALI IN ITALIA.
QUALE RUOLO PER LE NORME?
UNA CONCETTUALIZZAZIONE
TRA NORME ESISTENTI E
(POSSIBILI) SVILUPPI FUTURI**

Estratto



Milano • Giuffrè Editore

NICOLA PETTINARI

LE ‘NUOVE’ LINGUE MINORI NEI SITI WEB ISTITUZIONALI IN ITALIA. QUALE RUOLO PER LE NORME? UNA CONCETTUALIZZAZIONE TRA NORME ESISTENTI E (POSSIBILI) SVILUPPI FUTURI

*Le porte possono anche essere sbarrate,
ma il problema non si risolverà,
per quanto massicci possano essere i lucchetti.
Lucchetti e catenacci non possono certo domare
o indebolire le forze che causano l'emigrazione;
possono contribuire a occultare i problemi alla vista
e alla mente, ma non a farli scomparire*

ZYGMUNT BAUMAN, *La società sotto assedio*

SOMMARIO: 1. Innovazione della pubblica amministrazione e inclusione dei migranti: aspetti introduttivi del ruolo delle pagine dei siti web istituzionali. — 2. Potenzialità, limiti e insidie del ricorso alle traduzioni delle pagine web dei siti delle P.A. — 3. Il quadro normativo attuale e le sue carenze. — 4. Alcune riflessioni conclusive per superare il piano retorico, tra norme e pratiche.

1. INNOVAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E INCLUSIONE DEI MIGRANTI: ASPETTI INTRODUTTIVI DEL RUOLO DELLE PAGINE DEI SITI WEB ISTITUZIONALI.

L'accrescimento quantitativo e qualitativo del ruolo dei siti web istituzionali è una questione che, ormai da diversi anni, costituisce un punto di rilievo all'interno delle norme poste alla base di un auspicato processo di innovazione della pubblica amministrazione. L'obiettivo del presente lavoro è quello di indagare in quale maniera, a legislazione invariata, questo processo di innovazione risponda alle sfide poste dall'incremento dei flussi migratori nei confini dello Stato italiano: si tratta, quindi, di approfondire come il rapporto tra l'utilizzo delle lingue delle 'nuove minoranze' e le tecnologie dell'informazione e della comunicazione venga a delinearsi attualmente nelle norme vigenti e come queste possano

essere utilizzate ai fini di un ragionevole processo di inclusione dei migranti che — sempre più — sembra sorgere in capo alle pubbliche amministrazioni italiane (statali, regionali e locali).

In buona sostanza, osservare *se, quanto e come* le norme vigenti costituiscano una solida base per il ricorso alle traduzioni delle pagine web istituzionali italiane è utile per ottenere un quadro *della politica* (generale) dell'inclusione e dell'integrazione nel contesto nazionale osservato e, al contempo, per abbozzare alcune considerazioni *sulle politiche* attuative che ne conseguono. Concettualizzare la presenza o l'assenza di previsioni normative esplicite riguardanti le traduzioni delle pagine web istituzionali è un'operazione che non coinvolge la sola dimensione dell'inclusione dei migranti, ma investe in pieno, come accennato in apertura, la dimensione dell'attuazione delle più recenti norme relative alla digitalizzazione dei servizi pubblici e dei loro strumenti informativi e di comunicazione. Non pare quindi sbagliato affermare che, se sotto il primo profilo la traduzione è uno strumento di cui le pubbliche amministrazioni possono servirsi al fine di includere/integrare, essa è anche, sotto il secondo profilo ricordato, uno strumento volto a rendere più capillare la diffusione delle garanzie sottese alla realizzazione di siti web istituzionali ¹.

È una concettualizzazione, pertanto, che ingloba in sé due assunti oggettivi ², che scaturiscono rispettivamente da due sfide — ineludibili — che la contemporaneità pone alle pubbliche amministrazioni: la loro innovazione tecnologica (digitalizzazione) e la rispondenza delle loro politiche e servizi ai bisogni di una crescente presenza di soggetti migranti (inclusione/integrazione) ³. Potremmo così riassumere questi due assunti.

Nel primo caso, quello dell'innovazione tecnologica della P.A., è evidente che

non c'è servizio *on line* per l'utente se non c'è accesso al mezzo e ai contenuti che esso è deputato a veicolare. Si tratta, quindi, del primo elemento che occorre sottoporre a verifica, quando pensiamo al sog-

¹ Questi, infatti, impattano direttamente sull'efficacia (e potenzialmente sull'efficienza) dei servizi, ampliandone il bacino di utilizzabilità, esteso così anche a soggetti che avrebbero potuto incontrare una barriera difficilmente superabile proprio nell'uso esclusivo della lingua nazionale, o di lingue di non immediata e agevole comprensione per essi.

² Che rifiutare sarebbe decisamente antistorico, denotando una fideistica e irrazionale volontà di opporsi a un'evolversi degli eventi difficilmente arginabile nell'epoca della c.d. globalizzazione, tanto sotto il punto di vista della dissoluzione dell'idea di « *civitas* », con l'emergere dei paradigmi

della globalizzazione, che sotto il punto di vista della nozione di « medioevo cibernetic » e del correlato rischio di una fine dello Stato di diritto; Si veda A. BALDASSARE, *Globalizzazione contro democrazia*, Editori Laterza, 2002 (in relazione alle questioni citate, rispettivamente i Capp. 5 e 8).

³ Per un inquadramento generale del rapporto tra «nuove» presenze etniche e ordinamenti giuridici nazionali si veda S. MANCINI-S. CECCANTI, *Come reagiscono gli ordinamenti giuridici alle culture altre?*, in *Il multiculturalismo: una prospettiva multidisciplinare*, Bologna, Il Mulino, 2006, pp. 167-194.

getto che potenzialmente è destinatario di un certo contenuto/servizio ⁴.

Il riferimento al « soggetto che potenzialmente è destinatario di un certo contenuto/servizio » ci conduce al cuore del secondo assunto, che scaturisce dalla necessaria presa di coscienza del fatto che

i processi migratori costituiscono il tema dominante con cui si confrontano oggi le società moderne. Inseparabili dalle implicazioni sociopolitiche ed economiche di tale fenomeno, vanno acquistando crescente risalto le “problematiche linguistiche, comunicative e sociolinguistiche poste dalle comunità plurilingui nei contesti sociali caratterizzati da flussi migratori” (Vedovelli 1999, p. 403) ⁵.

Sintetizzando i due assunti sopra riportati, sembra impossibile ignorare il fatto che occorre, dunque, « rileggere e reinterpretare lo spazio comunicativo » ⁶ all'interno delle norme presenti nell'ordinamento giuridico di riferimento.

Una prima definizione necessaria sembra essere quella relativa a chi siano i soggetti destinatari di contenuti/servizi della P.A. da considerare nel campo di osservazione circoscritto ai fini della presente analisi. Sarà utile pertanto chiarire, a tal fine, chi siano i soggetti la cui comunicazione può essere precipuamente riconducibile all'uso delle « 'nuove' lingue minori » a cui si fa riferimento nel titolo del presente lavoro. Fornire una definizione in questo senso contribuirà (consentendo di fissare quali siano queste « 'nuove' lingue minori ») anche a comprendere quali siano i bisogni dei soggetti che le utilizzano. La scaturente presa di coscienza di quali siano tali bisogni si traduce, in termini di attività amministrativa, nella necessaria individuazione degli ambiti tematici in seno ai quali è importante sviluppare *policies* e interventi normativi, sia di natura specifica ⁷, sia orientati alla “facilitazione *come abitanti*”, puntando cioè all'ottimizzazione della possibilità di fruire di servizi predisposti per la generalità dei cittadini ⁸ (sanitari, scolastici, di previdenza sociale, di esercizio dei diritti come lavoratori, etc).

⁴ M. PIETRANGELO, *L'utente dei servizi informativi pubblici on line tra vecchie e nuove tutele*, in M. CHERUBINI (a cura di), *Tecnologie, pubblica amministrazione, migrazioni. Un sistema informativo avanzato per la gestione dell'informazione sui procedimenti in materia di migrazioni e sanità*, Collana ITTIG - serie “Studi e documenti”, Numero 11, 2013, pp. 50-51.

⁵ V. ORIOLES, *‘Nuove minoranze’. Come cambia lo spazio comunicativo*, in *Lingua Scuola e Società. I nuovi bisogni comunicativi nelle classi multiculturali*, Atti del Convegno organizzato dall'Istituto Gramsci del

Friuli Venezia Giulia con il patrocinio dell'Università degli Studi di Trieste (Trieste 6-7 ottobre 2006), a cura di Elena Pistolesi. Trieste, Istituto Gramsci del Friuli Venezia Giulia (Atti dell'Istituto Gramsci del Friuli Venezia Giulia 10), 2007, p. 69.

⁶ *Ibidem*.

⁷ Volti specificamente all'integrazione/inclusione, cogliendoli *in primis* nel loro status di ‘migranti’, talvolta emergenziale e meritevole di interventi mirati e urgenti.

⁸ Con riferimento per esempio all'accesso a servizi di uso quotidiano o, comunque, connesso a una presenza stabile e nor-

Appare piuttosto logico, per manifesta contrapposizione dei termini, come nozioni quali « nuove minoranze » e « nuove lingue minori » si pongano in antitesi rispetto alla nozione di « minoranze linguistiche storiche »⁹. È, quest'ultima, un'espressione ben poco astratta e men che meno abbandonata a uno sfumato dibattito teorico, di volta in volta potenzialmente più o meno inclusivo. Si tratta invece di un'espressione riferibile (nel caso italiano) a un preciso elenco fornito da una apposita legge ordinaria dello stato — la legge 15 dicembre 1999, n. 482¹⁰ — affiancata, peraltro, da disposizioni antecedenti e successive¹¹.

Ben diversa è la possibilità di fornire definizioni circa le *nuove* minoranze, soprattutto in assenza di un analogo elenco contenuto in fonti normative. Da questa differenza tra le norme che riguardano il primo gruppo di minoranze linguistiche e il secondo discenderanno molte delle considerazioni che verranno intraprese di qui in avanti.

malizzata nella comunità del territorio che li accoglie.

⁹ Per una compiuta e approfondita ricostruzione del tema, si vedano A. PIZZORUSSO, voce « *Minoranze etnicolinguistiche* », in *Enc. Dir.*, XXVI, Milano, Giuffrè, 1976, e (dello stesso autore) *Commento all'art. 6 della Costituzione*, in G. BRANCA (a cura di), *Commentario della Costituzione*, vol. I, Bologna, Zanichelli, 1975; E. PALICI DI SUNI PRAT, *Intorno alle minoranze linguistiche*, Torino, Giappichelli, 2002; M. STIPO, voce « *Minoranze etnicolinguistiche* », in *Enc. giur. Treccani*, Istituto dell'Enciclopedia Italiana, Roma, 1990; P. TORRETTA, *Diritti fondamentali e protezione delle "istanze collettive di diversità": il caso delle minoranze linguistiche*, in *Diritto pubblico comparato ed europeo*, 2/2014, pp. 695-734. Per un'analisi del tema in relazione all'attuale proposta di modifica costituzionale, si raccomanda V. PIERGIGLI, *Le minoranze linguistiche nel testo di riforma costituzionale: non soltanto un problema di "coordinamento mancato"*, « Osservatorio sulle fonti », fasc. 1/2015.

¹⁰ In essa, dopo l'affermazione iniziale secondo la quale (art. 1., c. 1) « la lingua ufficiale della Repubblica è l'italiano », si afferma (c. 2) che la Repubblica, pur valorizzando il patrimonio linguistico e culturale della lingua italiana, « promuove altresì la valorizzazione delle lingue e delle culture tutelate dalla presente legge ». A tali dichiarazioni segue (art. 2) la riproduzione dell'elenco delle lingue e delle culture tutelate dalla Repubblica: quelle « delle popolazioni albanesi, catalane, germaniche, greche, slovene e croate e di quelle parlanti il

francese, il franco-provenzale, il friulano, il ladino, l'occitano e il sardo ». Circa l'importanza dell'introduzione di tale legge per l'evoluzione della disciplina giuridica del tema in analisi si veda V. PIERGIGLI, *La legge 15 dicembre 1999, n. 482 ("Norme in materia di tutela delle minoranze linguistiche storiche") ovvero dall'agnosticismo al riconoscimento*, in « *Rassegna parlamentare* », 3/2000; si veda inoltre (della medesima autrice): *La tutela delle minoranze linguistiche storiche nell'ordinamento italiano tra principi consolidati e nuove (restrittive) tendenze della giurisprudenza costituzionale*, www.associazionedeicostituzionalisti.it, 2010.

¹¹ Tra le quali, le più rilevanti sono: l. cost. 26/2/1948, n. 4 (Statuto Valle d'Aosta); l. cost. 31/1/1963, n. 1 (Statuto Friuli-Venezia Giulia); D.P.R. 31/8/1972, n. 670 (Approvazione del Testo Unico delle leggi costituzionali concernenti lo Statuto speciale per il Trentino-Alto Adige); D.P.R. 15/9/1988, n. 301 (Iscrizione scolastica in Trento-Alto Adige); l. 28/3/1997, n. 302 (Ratifica ed esecuzione della convenzione-quadro per la protezione delle minoranze nazionali); l. 15/12/1999, n. 482 (Norme in materia di tutela delle minoranze linguistiche storiche); l. cost. 22/11/1999, n. 1 (Disposizioni concernenti l'elezione diretta del Presidente della Giunta regionale e l'autonomia statutaria delle Regioni); l. cost. 31/1/2001, n. 2 (Disposizioni concernenti l'elezione diretta dei presidenti delle regioni a statuto speciale e delle province autonome di Trento e di Bolzano); l. cost. 18/10/2001, n. 3 (Modifiche al titolo V della parte II della Costituzione).

2. POTENZIALITÀ, LIMITI E INSIDIE DEL RICORSO ALLE TRADUZIONI DELLE PAGINE WEB DEI SITI DELLE P.A.

La condizione di vulnerabilità del migrante è un punto da tenere ben saldo in vista dell'individuazione delle 'luci' e delle 'ombre' riscontrabili nello strumento della traduzione delle pagine istituzionali. Proprio nella capacità di rispondere a tale vulnerabilità sarà infatti possibile identificare le potenzialità di tale strumento: potenzialità che sono da definire in primo luogo comprendendo come le traduzioni riducano situazioni, individuali o di gruppo, fortemente problematiche, ma non solo.

Oltre al trattamento di uno specifico problema in emersione (per esempio nel caso in cui una traduzione rende effettivamente accessibile un dato servizio X), sarà utile osservare anche come la condizione dei migranti possa incontrare possibilità di miglioramento della qualità della vita più generalizzabili: insieme alla risoluzione del problema di accesso al dato servizio X, in sostanza, essi possono anche acquisire un maggiore livello di fiducia nelle istituzioni del paese dove attualmente risiedono, lavorano, studiano, si curano e nel quale (con variabili livelli di consapevolezza e convinzione) cercano, in ultima istanza, di integrarsi.

Le potenzialità di questo tipo di traduzioni sembrano pertanto non risiedere nella sola capacità di rispondere a una richiesta di informazioni, alla necessità di prenotare una prestazione, di soddisfare un certo bisogno, ma ineriscono direttamente la realizzazione di uno spazio di interazione tra la sfera individuale (o comunque identitaria) dello 'straniero' con quella delle istituzioni del suo nuovo paese. Potenzialità, insomma, da definire non solo riconducendole riduttivamente alla sola osservazione di quanto le pagine web istituzionali tradotte permettano di 'non essere esclusi', ma, in prospettiva, di quanto permettano di 'partecipare' (nelle varie accezioni che la polisemia di questo termine offre). Ma la vulnerabilità dei soggetti migranti è anche il punto di riferimento per identificare i limiti (fisiologici) e le insidie (patologiche) riconducibili allo strumento della traduzione.

Specularmente a quanto osservato circa le potenzialità, infatti, anche i limiti e le insidie possono essere rilevati su due livelli: un primo livello porta a concepirli come mere criticità nel comunicare il citato servizio X, vanificando quindi la possibilità di soddisfare concretamente un bisogno, mentre sembra ragionevole sostenere che il secondo livello colga come, a seguito del fallimento del dovere di soddisfare quel dato bisogno, si aprano le porte al rischio di abbattere la fiducia del migrante nelle istituzioni e nei servizi pubblici, e quindi la disponibilità a farvi affidamento. Si tratta di una deriva che, se riguardante la soddisfazione di bisogni e necessità primari (si pensi per esempio ai servizi a carattere sanitario, scolastico, socio-assistenziale, etc.), determina uno stato di esclusione e di disagio personale fortemente tendente ad au-

mentare la consistenza, quantitativa e qualitativa, di quella vulnerabilità.

Gli ambiti più evidentemente individuabili (lavoro, casa, salute, integrazione e istruzione) forniscono un panorama sufficientemente ampio per comprendere la portata reale che, in termini di miglioramento comunicativo dei relativi servizi, degli interventi di traduzione ben implementati potrebbero raggiungere. Possiamo a pieno titolo ritenere che simili interventi rivestano un'importanza difficilmente trascurabile, in primo luogo rispetto alle possibilità di partecipazione dei migranti alla sfera pubblica del paese, intendendo tale partecipazione sia nel *sensu amministrativo*¹², sia nell'accezione più direttamente riconducibile alla partecipazione politica in *sensu rappresentativo*¹³, e, in ultima istanza, nel senso connesso ai metodi e alle tecniche della *democrazia partecipativa* e dell'*amministrazione condivisa*. Queste due ultime nozioni sembrano interessanti ai fini di un pieno coinvolgimento dei destinatari nelle *policies*, tanto in precisi segmenti del processo decisionale quanto nella gestione dei c.d. 'beni comuni': un coinvolgimento che appare prezioso rispetto allo scopo di includere soggetti tradizionalmente esclusi, tra i quali, appunto, i migranti.

Non v'è dubbio che le nuove *Information and Communication Technologies* (ICT) siano strumenti ormai irrinunciabili ai fini di implementare un percorso democratico (e quindi pienamente inclusivo) di conoscenza delle informazioni — quanto più possibile interattivo — tra amministrazione e destinatari delle norme e delle *policies*. Ma in quale maniera, in termini concreti, le pagine istituzionali in lingue 'minori' riducono o acuiscono la vulnerabilità del migrante? E con quali effetti sul contesto di inserimento (territoriale, lavorativo, scolastico, etc.) di questi ultimi? Certamente una prima risposta ci viene fornita dall'ipotesi, ragionevolmente fondata, secondo cui estendere i flussi comunicativi permette l'esercizio concreto di precisi diritti costituzionali (specialmente in materia di istruzione, lavoro e salute) che costituiscono l'architrave dell'ordinamento democratico-pluralista del paese, specialmente se osserviamo come sia in corso di evoluzione « un nuovo modo di essere del costituzionalismo, il quale sulle robuste e solide radici della separazione dei poteri e della garanzia dei diritti si va delineando con riferimento proprio alla tecnologia, ovvero come dare forza e protezione ai diritti di libertà dell'individuo in un contesto sociale profondamente mutato dall'inno-

¹² In diretta connessione con le tutele predisposte in merito ad accesso e trasparenza, secondo il processo avviato dalla legge n. 241/1990 e dai suoi sviluppi successivi.

¹³ Si pensi alla possibilità di esercitare diritti politici, rispetto ai quali è necessario

l'adempimento di pratiche burocratiche inerenti la regolarizzazione della propria posizione nel paese, quali quelle relative al permesso di soggiorno, all'acquisizione della cittadinanza, etc.

vazione tecnologica e i suoi derivati in punto di diritto »¹⁴. La considerazione appena riportata, peraltro, sembra estendibile (e con rilevante portata ai fini del presente lavoro) oltre il perimetro dei diritti di libertà individuali, sino a raggiungere significativamente i *diritti sociali*: non a caso, « torna con forza e sempre maggiore convinzione la dottrina della c.d. “libertà informatica”, che con Internet è diventata una *pretesa di libertà in senso attivo* ¹⁵, non libertà *da*, ma libertà *di*, che è quella di valersi degli strumenti informatici per fornire e ottenere informazioni di ogni genere »¹⁶ (libertà, dunque, che costituisce un presupposto per superare ostacoli ed esercitare diritti, specie in condizioni originariamente sfavorevoli).

Le traduzioni di pagine web istituzionali mostrano, allora, buone probabilità — pur se ben lontane dal farne una panacea — di rispondere efficacemente ai problemi inerenti la comunicazione con i soggetti interessati, costituendo un primo *step* nel percorso di attuazione degli artt. 1, 2 e 3 della Costituzione italiana, ove

l'apertura verso i valori del pluralismo sociale non si ferma al riconoscimento, pur importante, delle libertà associative, ma si traduce anche nell'attribuzione di veri e propri poteri ad alcune essenziali formazioni sociali, di cui si riconosce un ruolo in certa misura incompressibile (si pensi, ad es., alla famiglia, alle comunità locali ed a quelle linguistiche, ai partiti, ai sindacati, alle confessioni religiose)¹⁷.

Il riferimento alle comunità linguistiche, pur essendo stato elaborato originariamente a protezione delle minoranze linguistiche storiche (art. 6 Cost. e l. n. 482/1999), può costituire la base di un'interpretazione maggiormente inclusiva¹⁸, potenzialmente fino a tutelare — se si interpreta a fondo la *ratio* dell'art. 2 Cost. — anche le lingue caratterizzanti i nuovi flussi migratori e le comunità conseguentemente formatesi. Nell'art. 2, infatti, acquisisce importanza il riferimento ai « diritti inviolabili dell'uomo », riconosciuti senza distinzioni a tutti i soggetti, al di fuori del perimetro tracciato dallo *status* di cittadino in senso formale, e quindi anche a stranieri, apolidi e clandestini, parificati per dignità ai 'cittadini'¹⁹.

¹⁴ T. E. FROSINI, "Internet e democrazia", in questa *Rivista*, anno XXXIII, n. 4/5, luglio-ottobre 2017, pp. 658-659.

¹⁵ Corsivo mio.

¹⁶ T. E. FROSINI, "Internet e democrazia", in questa *Rivista*, anno XXXIII, n. 4/5, luglio-ottobre 2017, pp. 659.

¹⁷ P. CARETTI, U. DE SIERVO, *Diritto costituzionale e pubblico*, G. Giappichelli Editore, Torino, 2008 (nona edizione), p. 69.

¹⁸ A questo proposito non si è mancato di osservare che l'art. 6 non menziona il

fenomeno migratorio solo in ragione del fatto che si tratta di un fenomeno recente, non essendo l'Italia meta di migrazioni massicce all'epoca dei lavori del Costituente. Una posizione autorevole in tal senso si riscontra in G. DE VERGOTTINI, *Verso una nuova definizione del concetto di minoranza*, in « *Regione gov. loc.* », nn. 1-2/1995, 9 ss.

¹⁹ Non a caso, il testo costituzionale italiano fa ricorso, in relazione a diritti e libertà fondamentali, al termine « tutti ».

Il secondo riferimento chiave può essere riscontrato nelle « formazioni sociali », rilevanti, nel caso del migrante, sia nel tutelarne l'identità di provenienza, ma anche nel tutelare la sua 'nuova' posizione all'interno delle aggregazioni sociali in cui si è inserito o si inserirà nel contesto di accoglienza (scuola, sindacati, collettività territoriali e locali, etc.): di queste aggregazioni il migrante dovrà rispettare le norme, fruendo delle opportunità e dei diritti che tale nuova appartenenza può comportare, sulla base di scelte ²⁰ razionali e informate.

In terzo luogo non è trascurabile la menzione dei « doveri inderogabili di solidarietà », e cioè di quelle posizioni giuridiche di obbligo (a contenuto politico, economico e sociale) alle quali nessuno può sottrarsi e il cui pieno adempimento sembra indefettibile per il passaggio da una sfera individuale indefinita a quella di membro effettivo e responsabile della nuova realtà di accoglienza. Si pensi, in questo caso, a come le traduzioni renderebbero cognitivamente accessibili i documenti e le informazioni sottese all'adempimento di tali obblighi e al raggiungimento di concreti benefici, oltre che alla generale partecipazione politica, economica e sociale. Inoltre, interventi di traduzione delle pagine web istituzionali sembrano perfettamente funzionali alla concretizzazione del principio di uguaglianza (art. 3 Cost.), contribuendo all'« impegno dei pubblici poteri ad operare, in positivo, per il raggiungimento di condizioni di maggiore giustizia e di più equo sviluppo » ²¹ e consentendo così « di rimediare a situazioni di disuguaglianza di fatto, non sanabili attraverso il libero confronto degli interessi contrapposti » ²². In sostanza, le traduzioni potrebbero costituire un valido strumento di ausilio nell'affermazione della « pari dignità sociale » dei migranti, arginando direttamente il rischio di « distinzioni [...] di razza, lingua e [...] di condizioni personali e sociali » (art. 3 Cost., c. 1).

Nondimeno, la diffusione e la normalizzazione di un simile strumento potrebbero concorrere indirettamente alla rimozione di rischi di discriminazione basati su un altro elemento annoverato nel primo enunciato del c. 1 dell'art. 3: quello relativo al sesso. Da tempo, infatti, i flussi migratori sono andati soggetti a un processo di « femminilizzazione » ²³, il che ha prodotto un progressivo aumento della presenza femminile immigrata, portatrice di esigenze specifiche legate alla propria identità di donna e alla gestione di precise situazioni direttamente connesse a questa

²⁰ O di un obbligo di legge (si pensi all'iscrizione dei figli alla scuola primaria, per esempio), che trova comunque un ampio sostegno nell'attività informativa inclusiva che la presenza di traduzioni può instaurare o facilitare.

²¹ P. CARETTI, U. DE SIERVO, *Diritto costituzionale e pubblico*, op. cit., p. 69.

²² *Ivi*.

²³ O. BUSSINI, *Politiche di popolazione e migrazioni*, op. cit., p. 211.

caratteristica ²⁴. Tali esigenze non sono sfuggite agli Enti pubblici, sia a livello statale che a livello territoriale, i quali hanno realizzato servizi proprio per rispondere a queste esigenze e situazioni. Servizi spesso generalizzati alla totalità del genere femminile presente sul territorio ²⁵, oppure in altri casi realizzati proprio in risposta ai bisogni tipici delle donne migranti. In entrambi i casi, sembra ormai irrinunciabile il doppio contributo offerto dalla possibilità di accedervi, a livello informativo, attraverso un sito internet, da un lato, e, dall'altro, di farlo con tutto l'agio offerto da una piena comprensione linguistica (raggiunta mediante traduzioni).

Si tratta di un'opportunità notevole, consentendo l'*individuazione* e la *personalizzazione* di scelte private in spazi cruciali della vita, come quelli sanitario e lavorativo, ma più in generale in relazione all'esercizio del pieno ventaglio dei diritti riconosciuti e connessi a bisogni insopprimibili, che a volte sono messi a tacere, o anche semplicemente sottovalutati, sulla base di norme sociali indiscusse ²⁶ all'interno della comunità di migranti in cui una donna si trova a svolgere la propria esistenza. Appare chiaro come lo strumento della traduzione possa avere una sua utilità per promuoverne l'autonomia (specie se insicura nell'uso della lingua del paese di accoglienza) nel ricorrere a determinati servizi pubblici, favorendone l'uscita da uno stato di isolamento e ponendo le basi per una sua interazione — in gradazioni diverse a seconda delle inclinazioni, aspirazioni e attitudini individuali — con le istituzioni e con la società che la circondano, senza dover sempre necessariamente passare per “filtri” comunicativi rappresentati da soggetti forti (generalmente di sesso maschile) della propria comunità o famiglia.

Una simile potenzialità potrebbe interessare anche la condizione

²⁴ Ciò definendo « un fenomeno non più congiunturale, ma ormai strutturale, legato al nostro assetto di welfare e al mercato del lavoro: un fenomeno di cui lo stato, le altre amministrazioni pubbliche e le varie istituzioni devono necessariamente tenere conto », M. R. BARTOLOMEI, *Processi migratori e aspettative giuridiche*, in A. FEBBRAJO, A. LA SPINA e M. RAITERI, *Cultura giuridica e politiche pubbliche in Italia*, Giuffrè Editore, 2006, p. 542.

²⁵ Si pensi, per esempio, a procedure di *screening* ed esami diagnostici rivolti alla prevenzione e alla diagnosi precoce di patologie tipicamente femminili, oggetto di una specifica esigenza informativa alla quale si è tentato di dare risposta mediante la predisposizione — in 11 lingue (Albanese, Arabo, Cinese, Croato, Francese, Inglese, Italiano, Romeno, Serbo, Sloveno, Spagnolo) — della

“Guida alla prevenzione dei tumori femminili” (v. <http://www.integrazionemigranti.gov.it/Straniero/serviziessenziali/Pagine/Guida-alla-prevenzione-dei-tumori-femminili.aspx>), frutto dell'attività del “Portale Integrazione Migranti” (progetto cofinanziato dal Fondo Europeo per l'Integrazione, sotto il coordinamento della Direzione Generale dell'Immigrazione e delle Politiche di Integrazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali).

²⁶ Norme sociali plasmate intorno a contenuti sovente a carattere religioso, o, comunque, derivanti dal *kòsmos* valoriale insito nella cultura di origine, direttamente incidente sulla tradizione di una precisa organizzazione familiare o di gruppo, talvolta difficilmente conciliabile con l'autodeterminazione individuale propugnata dai « diritti inviolabili ».

dei migranti LGBTI, non di rado marginalizzati o relegati a condizioni di forte disagio all'interno della loro comunità etnica o nazionale ²⁷; molte sono le iniziative che ottimizzano, in questo senso, l'uso della rete ²⁸. Garantire la possibilità di accedervi anche per quei soggetti che di fatto incontrerebbero un ostacolo causato da limiti nella comprensione linguistica costituirebbe senza dubbio un traguardo per le politiche contro l'omofobia, estendendo gli strumenti per combatterla anche a soggetti altrimenti (doppiamente ²⁹) esclusi.

Quello della “questione di genere” e quest'ultimo circa le diversità di orientamento/identità sessuale sono due esempi che offrono una valida possibilità di comprendere come le traduzioni di pagine web consentano di intraprendere il primo passo non solo verso la protezione del migrante dall'indifferenza, dall'ospitalità e dall'incuria della società e delle istituzioni del paese di arrivo, ma anche da restrizioni, pregiudizi e atti vessatori coltivati all'interno della loro stessa comunità. Una risposta, almeno iniziale, ma senza dubbio utile, nel proteggere veri e propri stati di *vulnerabilità nella vulnerabilità* (radicati in pervicaci *differenze nelle differenze*): se le criticità — singolarmente individuabili — connesse al genere, all'orientamento/identità sessuale o alla condizione di straniero sono di per loro difficili da sostenere in mancanza di adeguate tutele concretamente esercitabili, ben peggiore è la qualità della vita della migrante donna o del migrante LGBTI. In relazione a quanto osservato, un valido ausilio per situazioni di vulnerabilità nella vulnerabilità (per es. riguardanti il/la migrante LGBTI, la migrante donna, il/la migrante lavoratore/trice, il/la migrante minorenni, il/la migrante malato/a, etc. ³⁰) può essere individuato nello strumento delle pagine web tradotte, prima di tutto come componente strategica essenziale in seno a un

²⁷ Per una ricognizione della casistica inerente tali fenomeni di discriminazione, si veda la sezione “Omossessualità e Immigrazione” nella pagina di Rete Lenford (Avvocatura per i diritti LGBTI) <http://www.retelenford.it/309-315-700-la-consulenza-legale-in-arcigay-l-esempio-dello-sportello-legale.html>. Oltre alla presentazioni di casi, si rilevano, nella medesima sezione, ulteriori criticità di contorno, che rafforzano la tesi a sostegno della necessità di strumenti che migliorino il flusso comunicativo con i soggetti più esposti, in considerazione del fatto che « la questione dell'omossessualità e dell'immigrazione rappresenta una problematica della comunità GLBTQ dai risvolti preoccupanti. Le preoccupazioni degli omosessuali extracomunitari sono aumentate esponenzialmente con l'emanazione del pacchetto di sicurezza, mentre la regolarizzazione dei partner stranieri (attraverso la

migrazione lavorativa) rappresenta ormai una vera e propria chimera ».

²⁸ Un esempio può essere individuato nella pagina del Servizio LGBT del Comune di Torino, <http://www.comune.torino.it/politichedigenere/lgbt/>

²⁹ In questo senso sembra utile come, sempre Rete Lenford, apra la sua pagina in materia di immigrazione e asilo rilevando che « L'omossessualità, di per sé, è fattore di discriminazione già in Italia. La condizione è ancora più drammatica per tutti i migranti che abbandonano il loro Paese d'origine perché perseguitati in ragione del proprio orientamento sessuale. Approdano nel nostro Paese chiedendo una qualche forma di protezione », <http://www.retelenford.it/491-618-278-immigrazione-e-asilo.html>

³⁰ Ancora ulteriormente sovrapponibili, si pensi a una migrante lavoratrice

« approccio innovativo e potenzialmente capace di valutare in modo più opportuno l'individuo come persona, nella sua *specificità e polivalenza* »³¹.

Un discorso parallelo può essere fatto per la condizione del lavoratore dipendente o precario straniero³²: una condizione che può presentarsi come sommatoria di criticità tipiche, da un lato, del lavoratore dipendente o precario (specie se in settori e mansioni di per sé deboli, sia contrattualmente che, ulteriore fattore di debolezza, nella rappresentazione sociale che ne viene resa³³), e, dall'altro, del migrante. Anche in questo caso sembra difficile negare la centralità della possibilità concreta di leggere e comprendere norme basilari nel definire i propri diritti (contrattuali e non) di lavoratore, di maneggiare informazioni inerenti procedure (anche sindacali) a tutela della propria posizione, e di acquisire dati orientati alla gestione del proprio stipendio e dei propri contributi previdenziali. E in questo senso un decisivo punto a favore nella traduzione di pagine web inerenti questi temi consiste nell'offrire un supporto per la parificazione dei diritti dei lavoratori stranieri con i lavoratori italiani: un contenuto normativo preciso, derivante dalla ratifica da parte dell'Italia, della Convenzione OIL n. 143 del 24 giugno 1975³⁴, e necessariamente da porre in relazione con l'attuazione di un'ampia copertura costituzionale discendente dal riferimento esplicito alla condizione di lavoratore (artt. 1 e 3) tra i già menzionati Principi fondamentali, e uno specifico riconoscimento (art. 4) « a tutti i

malata, a un migrante gay malato, a un migrante minorenne malato, etc.

³¹ A. RUFINO, *Regolare o mediare? La cultura giuridica nell'era gobale*, in A. FEBBRAJO, A. LA SPINA e M. RAITERI, *Cultura giuridica e politiche pubbliche in Italia*, Giuffrè Editore, 2006, p. 51.

³² In questo senso è utile ricordare (Caritas e Migrantes, *XXIV Rapporto immigrazione 2014*, p. 105) che « gli inserimenti lavorativi degli immigrati si innestano su una struttura di disuguaglianze territoriali. Specularmente a questi inserimenti, occorre considerare che nelle regioni meridionali, per gli immigrati gli inserimenti sono in attività instabili [*caratteri in grassetto nel testo del Rapporto*], precarie e in larga parte irregolari. In queste regioni, i lavoratori immigrati sono sottopagati, esposti allo sfruttamento, e "concorrenziali" rispetto a una forza-lavoro locale non disposta a condizioni particolarmente gravose e nocive di lavoro ». In realtà, sembra ragionevole supporre che situazioni analoghe, seppur in modo più contenuto e meno dilagante, non manchino nell'intero contesto nazionale, determinando difficoltà di accesso ai servizi e

alle tutele ben più complessi di quelli semplicemente relegabili alla sfera della comunicazione pubblica mediante web.

³³ Il 35,9% dei migranti svolge « professioni non qualificate », a fronte di un 2,1% che svolge « professioni esecutive nel lavoro d'ufficio » e dell'1,8% che svolge « professioni intellettuali di elevata specializzazione » (pur sussistendo un dato non indifferente circa la presenza di occupati stranieri in mansioni di « alta dirigenza »: 2,4%). Cfr. Caritas e Migrantes, *XXIV Rapporto immigrazione 2014*, p. 109, Elaborazione dati Istat-RCFL.

³⁴ Ratificata dall'Italia con legge 10 aprile 1981, n. 158, ove « a tutti i lavoratori stranieri regolarmente soggiornanti nel territorio e alle loro famiglie è garantita parità di trattamento e piena uguaglianza di diritti rispetto ai lavoratori italiani », F. BIONDI DAL MONTE, *I diritti fondamentali degli stranieri tra discrezionalità del legislatore e sindacato costituzionale*, in E. ROSSI, F. BIONDI DAL MONTE e M. VRENNIA (a cura di), *competenze (Prefazione di G. AMATO), La governance dell'immigrazione. Diritti, politiche e competenze*, il Mulino, 2013, p. 102.

cittadini » del « diritto al lavoro » (promuovendone le condizioni che lo rendano effettivo), e dei diritti « del lavoro » (art. 35). La traduzione, dunque, come strumento funzionale verso la promozione di condizioni per l'effettività dell'esercizio di un diritto tutt'altro che secondario ai fini di una piena inclusione: si pensi alla rilevanza attribuita a questo aspetto dal Testo unico in materia di immigrazione, *in primis* in quanto « il lavoro risulta essere il canale “ordinario” e principale di ingresso sul territorio nazionale »³⁵.

Se i diritti inerenti istruzione, genere, abitazione, sanità e lavoro sono centrali in un processo di integrazione dei migranti che presenta, allo stato attuale, ancora evidenti lacune, il loro concreto esercizio sembra strategico anche ai fini della lotta a rilevanti (e dilaganti, in varie aree critiche metropolitane, urbane e rurali) fenomeni di assorbimento dei migranti in sacche di illegalità e canali relazionali variabilmente legati a organizzazioni malavitose autoctone e alloctone. Conoscere i propri diritti e sapere che lo Stato in cui si vive e i suoi organismi ed enti possono concretamente aiutare nel soddisfare i bisogni a essi collegati è, senza dubbio, un primo passo fondamentale in strategie di *empowerment* dell'individuo linguisticamente isolato (incidendo sull'incremento della stima di sé, dell'autoefficacia e dell'autodeterminazione consentendo il « pieno sviluppo della persona umana », art. 3, c. 2 Cost. it.), sottraendolo alla necessità di ricorrere a canali di “mediazione” non ufficiali: canali che, proprio per questo, possono interpretarsi quali vere e proprie *terrae nullius* “colonizzate” e amministrate da soggetti — e in modi — incautamente sottratti a doverosi controlli da parte delle autorità pubbliche e, quasi sempre, orientati a gestioni illecite. Si pensi, in termini pratici, alla scia di conseguenze che comportano, per esempio, un reclutamento lavorativo posto al di fuori della legalità (condizioni di sfruttamento, assenza di sicurezza igienico-ambientale, etc.) o una pratica medica svolta in condizioni non controllate i secondo parametri (non a caso) fissati dalle norme.

Inoltre, l'accesso ai servizi pubblici consentirebbe un'inclusione capace di rendere il migrante un *abitante attivo* e, quindi, una presenza proficua per i territori, divenendo una risorsa umana preziosa in termini socio-economici e concorrendo così « al progresso materiale o spirituale della società » (art 4, c. 2). Si pensi, per esempio, al valore aggiunto, in termini umani e professionali, maturabile in coloro che svolgono lavori di cura (c.d. “badanti”, assistenti familiari sanitari, *baby sitters*, etc.): mediante la migliore comprensione linguistica di servizi attinenti i loro assistiti/accuditi, infatti, sembra facile dedurre come non solo si aiutereb-

³⁵ *Ibidem*.

bero a svolgere più facilmente il loro lavoro (supportandoli nell'inserimento lavorativo), ma migliorando la qualità stessa del servizio reso, e quindi la qualità della vita del soggetto (anziano, bambino, malato, etc.) assistito/accudito. I benefici per le comunità territoriali autoctone di accoglienza non si limitano, in prospettiva, solo al miglioramento della resa lavorativa dei migranti, ma deriverebbero anche dal contributo di questi come 'abitanti': un biunivoco effetto positivo costruibile, per esempio, all'interno dei nuovi regolamenti sull'amministrazione condivisa e la gestione dei beni comuni ³⁶.

A fronte dei vantaggi, degli effetti e delle esternalità positive ricordate, sussistono però alcune criticità insite nelle traduzioni delle pagine web come strumento di inclusione.

La prima che possiamo ricordare è quella relativa alla *sostenibilità economica* di attività di traduzione che in enti statali e (soprattutto) locali sempre più oggetto di restrizioni economiche — determinate dagli orientamenti sempre più marcatamente "neoliberisti" delle c.d. strategie di *spending review* — possono tramutarsi nell'ennesima voce di spesa a doversi confrontare con l'assottigliarsi delle risorse disponibili. Di qui la possibilità che un eventuale obbligo in tal senso possa venire mal digerito dalle amministrazioni, sia sul versante politico che su quello burocratico. Si tratta di un aspetto che, se ben inserito nella costruzione delle *policies* nazionali, regionali e locali, in realtà costituisce un "falso problema" (almeno parzialmente; v. *infra* Par. 4).

Sembra invece necessario mettere in evidenza altri limiti oggettivi, che non tolgono valore alla traduzione delle pagine web come strumento in sé, ma che semplicemente ne ridimensionano (fisiologicamente) il ruolo, ricordandoci come tali traduzioni vadano concepite solo come una "tessera" di un mosaico ben più ampio, in un incastro di strumenti, metodi, tecniche e risorse che compone le strategie di intervento *complessive* volte all'inclusione e all'integrazione. Una sopravvalutazione delle loro possibilità, infatti, potrebbe rivelarsi dannosa quanto (o quasi) la loro assenza.

Una criticità non irrilevante può essere riscontrata nell'iniquità di fondo comportata da un rischio di esclusione *a priori* nell'individuare *quali* lingue 'minori' debbano essere considerate essenziali e, quindi, venire poi concretamente utilizzate per offrire versioni in lingua delle pagine web istituzionali. In questo senso,

³⁶ Nell'attuazione dei quali sono in elaborazione, in molti casi, strategie di massiccio ricorso agli strumenti ICT. Si pensi, per es., all'art. 9 ("Innovazione digitale") del "Regolamento sulla collaborazione tra cittadini e amministrazione per la cura e la rigenerazione dei beni comuni urbani" (la

cui struttura costituisce il modello-base riprodotto, sinora, nella maggioranza dei Regolamenti analoghi), Comune di Bologna.

Si veda <http://www.comune.bologna.it/sites/default/files/documenti/REGOLAMENTO%20BENI%20COMUNI.pdf>

quello delle traduzioni sembra riproporre uno dei più tradizionali e perniciosi rischi connessi alla protezione dei diritti: quello che essi vengano strutturati nella forma di “elenchi” delle caratteristiche oggetto di protezione, risultando di per sé stessi — quasi certamente — incompleti. Anche con le migliori intenzioni, infatti, sembra ragionevole ipotizzare che una porzione di migranti presenti su un dato territorio risulterà esclusa: pure questo limite, in gran parte, può dirsi fisiologico, essendo connaturato in una difficoltà di approccio alla grande varietà dei flussi migratori, più facilmente individuabili linguisticamente per ciò che concerne le comunità maggiormente consistenti, ma ben più difficili da definire nelle presenze più esigue. Paradossalmente, quindi, è prevedibile un rischio di dare luogo a una discriminazione tra “migranti di serie A” e “migranti di serie B”. Se pensiamo al fatto che le lingue più diffuse sono rumeno, albanese, arabo e spagnolo sembra automatico ritenerle prioritariamente le lingue da adottare, volendo raggiungere (e soddisfare) il numero più elevato possibile di migranti. Una posizione senza dubbio logica sulla base di un’interpretazione estensiva del principio di maggioranza (e del criterio di efficacia), ma che appunto porta in sé il paradosso di caratterizzarsi come escludente ove si consideri che i gruppi di migranti estranei a queste lingue sono più fragili ed esposti proprio in quanto più esigui nei numeri ³⁷.

Il tutto comporta l’avvio di processi di rafforzamento di alcuni gruppi rispetto ad altri, che non conquistano un adeguato potere di rivendicazione dei diritti, o che comunque li vedono soccombere rispetto a quelli di comunità numericamente più consistenti (fenomeno che tocca picchi particolarmente tangibili in relazione alle dinamiche elettorali, specie nelle elezioni amministrative ³⁸, dove i numeri diventano funzionali agli appetiti di consenso della classe politica locale). In sostanza, anche in relazione ai migranti, si addensa così il generale rischio che le politiche pubbliche siano influenzabili dalla consistenza dei gruppi e dalla visibilità della loro identità a scapito degli individui o delle formazioni sociali più piccole (in piena derivazione da una tendenza diffusa e patologica a riprodurre pervicaci “dittature della maggioranza”). Un rischio non svincolato da meccanismi poco trasparenti e poco democratici

³⁷ Potendo contare su minori probabilità di incontrare occasioni di scambio e solidarietà con i connazionali, presentando tratti di maggiore isolamento, e trovandosi più esposti all’indifferenza della società e delle istituzioni dei contesti di accoglienza, spesso sollecitati, nell’adottare misure *ad hoc*, dall’efficacia della visibilità numerica dei soggetti verso cui sviluppare interventi e le c.d. “positive actions”.

³⁸ Si ricordi come il decreto legislativo

268/1998 preveda per gli immigrati « pari diritti », nonché la partecipazione alla vita pubblica locale. Circa le fonti, per quanto riguarda la disciplina sul diritto di voto alle elezioni amministrative, per i cittadini extracomunitari, si fa riferimento ai « principi delle norme primarie » (art. 17 del D. lgs. n. 267/2000; D. lgs. 286/1998) e ai regolamenti e agli Statuti Comunali, quali fonti subprimarie.

che certi associazionismi, cooperative e terzo settore in generale sembrano (si badi bene, solo nelle loro versioni degenerate) cavalcare in modo discutibilmente affaristico, forti del loro potere di intermediazione tra istituzioni e soggetti destinatari degli interventi ³⁹.

Da non trascurare è la possibilità che un simile fenomeno riguardi non solo comunità di migranti presenti in numeri esigui, ma che possa anche investire una stessa comunità di migranti caratterizzata da un diverso grado di comprensione della lingua nazionale ufficiale dominante nel paese di origine (e utilizzata nella traduzione di un dato sito web istituzionale nella convinzione — in buona fede — da parte dell'amministrazione di aver così risolto il problema informativo/comunicativo verso tutti i soggetti provenienti da quella realtà nazionale). Con comunità rappresentative di realtà nazionali notevolmente estese, plurietniche e plurilingui (per es. Cina, India, Federazione Russa, etc.) può verificarsi la riproduzione di fenomeni di emarginazione linguistica rispetto al gruppo etnico-linguistico dominante nel paese di provenienza, riproponendo una situazione che potremmo ascrivere alla categoria della vulnerabilità nella vulnerabilità, in questo caso consistente nella connotazione di una doppia appartenenza a una minoranza etnica: minoranza come straniero nel paese d'accoglienza e minoranza all'interno del gruppo di origine (individuato sulla base della mera nazionalità). Il rischio di una doppia esclusione, in una simile ipotesi, è purtroppo considerevole, a maggior ragione se pensiamo a quei casi in cui le ragioni dell'emigrazione di certi soggetti sono state determinate proprio da situazioni di disagio derivanti, più o meno direttamente, dall'appartenenza a una minoranza etnico-linguistica nel contesto nazionale di provenienza.

3. IL QUADRO NORMATIVO ATTUALE E LE SUE CARENZE.

I punti di forza e le criticità sinora rilevati vanno ricondotti alle caratteristiche di un quadro normativo in relazione al quale il riferimento alle carenze appare difficile da evitare, in un ordinamento, come il nostro, dove non mancano « presidi normativi in tal senso, pur se essi non paiono ad oggi del tutto efficaci » ⁴⁰. In direzione della costruzione di una nuova efficacia per lo strumento in analisi, però, a una normativa ricca di principi ma

³⁹ In questo senso si intersecano, in modo insidioso, derive e distorsioni come la trasformazione patologica di nozioni quali "sussidiarietà" e "governance" in operazioni di liberalizzazione, di spartizione della cosa pubblica, e di sottrazione di spazi, tutele e controlli pubblici.

⁴⁰ M. PIETRANGELO, *L'utente dei servizi informativi pubblici on line tra vecchie e nuove tutele*, in M. CHERUBINI (a cura di), *Tecnologie, pubblica amministrazione, migrazioni*, op. cit., p. 51.

povera di previsioni concrete e vincolanti sembra opporsi una tendenza emergente che, sia pure con i suoi punti deboli, attesta invece un crescente interesse (e consapevolezza) da parte delle istituzioni pubbliche verso detto strumento (pur mostrando essa sviluppi percorsi per lo più sul piano di esperienze e implementazioni pratiche ⁴¹ — talvolta pienamente ascrivibili alla *species* delle *best practices* — anziché sul piano dell'innovazione normativa).

Comprendere come lo strumento delle traduzioni delle pagine web istituzionali possa inserirsi nelle dinamiche e nelle strutture della comunicazione pubblica non è un'operazione semplice. La difficoltà nasce, come è facile intuire, dalla necessità di ricostruire quali disposizioni, contenute nelle fonti attualmente vigenti, possano costituire una base normativa sufficientemente valida, in termini di forza giuridica, in favore di implementazioni di questo tipo, soprattutto in considerazione di quanto e come, negli ultimi anni, sia « radicalmente cambiato il modo di fare comunicazione pubblica » e del fatto che « quest'ultima, dai “vecchi” *media*, si sta sempre più trasferendo su internet, imponendo delle riflessioni sulla normativa applicabile » ⁴².

L'inesistenza di una norma che, specificamente e inequivocabilmente, rechi tale previsione conduce a una doverosa intersezione interpretativa dispiegata tra contenuti normativi derivanti da fonti eterogenee, soprattutto per natura del contenuto. Con riferimento a questo ultimo aspetto, in particolare, si possono subito identificare diverse tipologie di norme: quelle che, da un lato, ineriscono alla digitalizzazione della P.A. e dei suoi servizi e, dall'altro, quelle che tutelano le specificità di pluralismi etnico-linguistici, non escludendo la rilevanza di norme che proteggono dalla debolezza connessa a condizioni che comportano difficoltà di accesso alle informazioni o difficoltà nell'elaborarle (si pensi, per es., a quelle inerenti situazioni di diversa abilità), o di norme che

⁴¹ Le carenze rilevate sul piano normativo vengono controbilanciate — in modi, con intensità e a livelli di efficacia e inclusività (potenziali o attuali) variabili — da una gamma multiforme (trattandosi di un fenomeno estremamente variegato e, certamente, non standardizzato) di esperienze di traduzione di pagine web realizzate da diversi Enti pubblici. Esse offrono la possibilità di osservare il fenomeno da diverse angolazioni, rilevando una serie di aspetti interessanti, sia dal punto di vista descrittivo dello stato dell'arte corrente, sia, in prospettiva, al fine di elaborare proposte per iniziative future in questa direzione. Per una ricognizione classificatoria e critica di queste esperienze, si rimanda (in parti-

colare, Par. 3.2) a N. PETTINARI, *Comunicare la pubblica amministrazione ai soggetti che parlano le « nuove » lingue minori: la traduzione delle pagine dei siti web istituzionali, tra retorica e pragmatismo*, in M. PIETRANGELO (a cura di), *La lingua della comunicazione pubblica al tempo di Internet*, Napoli, Edizioni Scientifiche Italiane, 2016 (il volume è frutto del lavoro di ricerca svolto nell'ambito del PRIN “La lingua come fattore di integrazione sociale e politica”, sotto il coordinamento nazionale del Prof. P. CARETTI, Università di Firenze).

⁴² S. MICONI, “Comunicazione e pubblicità istituzionale: classificazioni e regolamentazione”, in questa *Rivista*, anno XX-XII, n. 6, novembre-dicembre 2016, p. 930.

cercano di regolare l'inclusione dei migranti in quanto tali o, quantomeno, di regolare la loro presenza sul territorio nazionale. Si tratta di una varietà di norme ampia, e che non è possibile riprodurre qui nella totalità del *corpus* che ne risulta come sommatoria, ma di cui rintracceremo i punti salienti (spesso definibili proprio dal 'vuoto' che, di volta in volta, sembrano mostrare in correlazione allo strumento osservato).

In relazione al primo tipo di norme, quelle sulla tutela linguistica, già si è fatto cenno in chiusura del Par. 1. Si è lì rilevata una evidente asimmetria tra tutela normativa delle lingue minori 'tradizionali' (o 'storiche') e 'nuove lingue minori': una asimmetria che sembra sbilanciare la situazione a favore delle lingue delle comunità minori tradizionalmente insediate sul territorio nazionale. Ne è la prova la raccolta di queste nell'elenco che caratterizza l'art. 2 della legge 15 dicembre 1999, n. 482 (e, insieme a questa, le fonti nazionali e regionali che contengono e ampliano questa previsione⁴³). Una raccolta che, sempre come visto, non trova un corrispettivo per le 'nuove' lingue minori. Si tratta di un'assenza non temperata dal quadro normativo sovranazionale: poco si può, infatti, desumere a favore di queste lingue dall'adesione della Repubblica italiana a due importanti documenti di natura pattizia, quali la "Convenzione-quadro sulle minoranze nazionali"⁴⁴ del Consiglio d'Europa e la "Carta europea delle lingue regionali o minoritarie"^{45 46}. In particolare quest'ultima (solo firmata dall'Italia) non si limita a omettere la questione, ma esclude esplicitamente le lingue dei migranti dalla tutela che si propone di intraprendere, specificando all'art. 1 — dove viene fornita la definizione di « lingue regionali o minoritarie » — che « tale espressione non comprende né i dialetti della/e lingua/e ufficiale/i dello Stato né le lingue degli immigrati ». Sebbene, insomma, le politiche linguistiche europee non si siano dimostrate insensibili (nell'ambito dello sviluppo di forme di tutela e promozione del plurilinguismo) verso la protezione delle minoranze, ben

⁴³ Si vedano i riferimenti normativi e bibliografici riportati nelle note del § 1. Insieme a questi, si veda anche N. MARASCHIO e C. ROBUSTELLI, *Minoranze linguistiche: la situazione in Italia*, in <http://www.efnil.org/documents/conference-publications/dublin-2009/10-Dublin-Maraschio-Mother.pdf/view>

⁴⁴ STCE n°: 157. Firmata il 01/2/1995 ed entrata in vigore il 01/3/1998 (si veda, per lo stato di adesione dei firmatari, <http://conventions.coe.int/Treaty/Commun/ChercheSig.asp?NT=157&CM=&DF=&CL=ITA>).

⁴⁵ STCE n°: 148. Firmata dall'Italia il 27/6/2000 ma mai ratificata (si veda, per lo

stato di adesione dei firmatari, <http://conventions.coe.int/Treaty/Commun/ChercheSig.asp?NT=148&CM=&DF=&CL=ITA>).

⁴⁶ Per un approfondimento sulle norme europee a protezione delle minoranze linguistiche (sino al 2007) si veda S. MANCINI, *Verso un diritto europeo delle minoranze linguistiche*, in *Processi di devolution e transizioni costituzionali negli stati unitari (dal Regno Unito all'Europa)*, Torino, Giappichelli, 2007, 2, pp. 793-808 (atti del Convegno dell'Associazione di Diritto pubblico comparato ed europeo "Processi di devolution e transizioni costituzionali negli stati unitari", Bologna, 24-25 novembre 2006).

poco solida appare la protezione linguistica dei migranti a livello giuridico, laddove i documenti, al massimo, « sembrano fermare il loro raggio d'azione a dichiarazioni di intenti »⁴⁷.

Tale tendenza alla limitazione a dichiarazioni di intenti o a previsioni non particolarmente incisive, in realtà, sembra attraversare tutte le tipologie di norme che parrebbe ragionevole assumere come punto di riferimento, comprese quelle direttamente incidenti sull'innovazione tecnologica e la digitalizzazione della P.A. e dei suoi servizi. Tra queste spicca il *Codice dell'amministrazione digitale*⁴⁸, dal quale emerge una volontà di valorizzazione e innovazione del flusso comunicativo circolare sotteso al trinomio "amministrazioni — ICT (Sito web) — destinatari" e, dunque, una sostanziale volontà di intensificarne l'efficacia. Ne sono prova non solo il riconoscimento dell'esistenza del « diritto all'uso delle tecnologie » (art. 3) nelle comunicazioni con le P.A., e il fatto che vi si prescriva, in carico alle amministrazioni, il dovere di realizzare (art. 53⁴⁹) « siti istituzionali su reti telematiche che rispettino i principi di accessibilità, usabilità e reperibilità », ma soprattutto la specificazione (a carattere indubbiamente inclusivo) che la possibilità di usufruirne appieno sia raggiungibile « anche da parte delle persone disabili », dovendo tali siti rispondere a caratteristiche quali « completezza di informazione, chiarezza di linguaggio⁵⁰, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità⁵¹ ». La menzione all'accessibilità per le persone disabili è fondamentale per riscontrare una *ratio* volta alla tutela di una situazione di vulnerabilità, ma sembra purtroppo automaticamente restringere il campo dei soggetti tutelati, non contemplando situazioni di vulnerabilità — e quella dei migranti è una di queste — che presentano forti affinità (per ciò che concerne concretamente l'accessibilità) con la condizione di disabilità, e che dunque

⁴⁷ C. BAGNA, *Rilevazioni, mappe geolinguistiche e prospettive di ricerca in aree multilingui*, p. 503 (presentazione dell'impianto teorico-metodologico delle ricerche e rilevazioni effettuate dal Centro di Eccellenza della Ricerca — Osservatorio linguistico permanente dell'italiano diffuso fra stranieri e delle lingue immigrate in Italia dell'Università per Stranieri di Siena, linea di ricerca *Lingue immigrate*) v. http://www.consiglio.regione.toscana.it:8085/news-ed-eventi/pianeta-galileo/atti/2006/37_bagna.pdf

⁴⁸ D. lgs. 7 marzo 2005, n. 82, modificato e integrato dal D. lgs. 30 dicembre 2010, n. 235 (pubblicato nel Supplemento ordinario n. 8 alla Gazzetta Ufficiale n. 6 del 10 gennaio 2010).

⁴⁹ Si tratta dell'articolo ove si identificano le "Caratteristiche dei siti".

⁵⁰ Aspetto fondamentale al tempo presente, caratterizzato da un panorama normativo e amministrativo in cui « forza e linguaggio del diritto conquistano nuovi significati e nuove espressioni », A. C. AMATO MANGIAMELI, "Tecno-regolazione e diritto. Brevi note su limiti e differenze", in questa *Rivista*, anno XXXIII, n. 2, marzo-aprile 2017, p. 161.

⁵¹ Per un approfondimento della nozione di interoperabilità si veda O. POLLICINO, "Accesso, interconnessione e interoperabilità: le novità apportate dal recepimento del « pacchetto Telecom » ne confermano il ruolo chiave nel nuovo assetto regolatorio del settore delle comunicazioni elettroniche", in questa *Rivista*, anno XXVIII, n. 4/5, luglio-ottobre 2012, pp. 743-764.

sembrerebbero meritevoli di esservi ricomprese. Pare inoltre significativo il ricorrere, circa la definizione dei soggetti, del termine « cittadini », a fronte della sporadicità (se non, in realtà, della quasi-assenza) di termini come « abitanti » o « destinatari », percettibilmente più inclusivi (e dunque più inclini a evocare nozioni quali quella di “cittadinanza sociale”), sebbene questo punto trovi, giuridicamente, temperamento (in senso “ortopedico”) nell'estensione — garantita dalla giurisprudenza costituzionale ⁵² — del godimento dei diritti e delle libertà anche a coloro che non necessariamente presentano caratteristiche pienamente ascrivibili alla dimensione della cittadinanza formale.

Nel fare riferimento, inoltre, ai principi di accessibilità (non a caso collegati all'usabilità e alla reperibilità), tale atto normativo sembra carente nell'individuazione di *necessari livelli essenziali* che definiscano il contenuto minimo da raggiungere in vista di una concreta possibilità di accedere ai contenuti dei siti web delle P.A.. Una criticità perfettamente *péndant* con le indicazioni fornite dal medesimo decreto circa il “*Contenuto dei siti delle pubbliche amministrazioni*”. In esso si stabilisce (art. 54) che « i siti delle pubbliche amministrazioni contengono necessariamente » dati pubblici ⁵³: dati che possiamo ritenere senza dubbio rilevanti e strategici ai fini della trasparenza ⁵⁴ della P.A., ma

⁵² Si pensi, per esempio, all'orientamento di sentenze relativamente recenti, quale per esempio la n. 432/2005 (Piena equiparazione per prestazioni sociali tra cittadini comunitari ed extracomunitari), ma anche di sentenze molto precedenti (peraltro notevolmente innovative — dal punto di vista comparatistico — per l'epoca), prima tra tutte la sent. 120/1967, che riconosceva la piena operatività del principio di uguaglianza anche verso apolidi, stranieri e clandestini, sia in relazione al godimento dei diritti fondamentali dell'individuo, che alla piena tutela giurisdizionale e, aspetto forse ancor più importante ai fini dell'analisi che stiamo conducendo, in relazione all'*accesso ai pubblici servizi*. Un orientamento confermato dalla sent. n. 40/2011, con la quale la Corte ha dichiarato illegittima « l'esclusione assoluta di intere categorie di persone » dal sistema integrato dei servizi, specificando che per esclusione si intende quella « fondata o sul difetto del possesso della cittadinanza europea, ovvero su quello della mancanza di una residenza temporalmente protratta », poiché essa non risulterebbe « rispettosa del principio di uguaglianza, in quanto introduce nel tessuto normativo elementi di distinzione arbitrari »; per una ricostruzione del rapporto tra residenza e politiche sociali, con riferimento ai feno-

meni migratori, si veda il § 5.2.2 in L. RONCHETTI, *Le politiche attive per i migranti* (5.2), *Rapporto sulle Regioni in Italia 2013*, a cura di S. MANGIAMELLI, Istituto di Studi sui Sistemi Regionali Federali e sulle Autonomie “Massimo Severo Giannini”, Gruppo24ore.

⁵³ Per ricordarne solo alcuni: l'organigramma, l'articolazione degli uffici, le attribuzioni e l'organizzazione di ciascun ufficio; l'elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale, il termine per la conclusione di ciascun procedimento ed ogni altro termine procedimentale, il nome del responsabile e l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale; le scadenze e le modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli articoli 2 e 4 della legge 7 agosto 1990, n. 241; l'elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive; l'elenco di tutti i bandi di gara; l'elenco dei servizi forniti in rete già disponibili e dei servizi di futura attivazione (indicando i tempi previsti per l'attivazione medesima).

⁵⁴ Per un approfondimento dettagliato del rapporto tra amministrazione digitale, trasparenza e principio di legalità, si veda F. CARDARELLI, “Amministrazione digi-

certamente ben poco rilevanti ai fini dell'inclusione e dell'integrazione dei soggetti migranti, apparendo oggettivamente difficile sostenere che tali disposizioni incidano direttamente sulla possibilità di implementare uno strumento come quello delle traduzioni delle pagine web istituzionali nelle 'nuove lingue minori'.

A quanto sinora rilevato circa il *Codice dell'amministrazione digitale* va aggiunta una ulteriore evidenza che, se da una parte sembra confermare una indiscutibile tendenza all'inclusione proclamata in via di principio, dall'altra pare però sempre scontrarsi con un certo deficit di penetranza — e dunque di efficacia — laddove si è ricorso a formule generiche e scarsamente incisive ai fini di una realizzazione piena e completa di tale inclusione/integrazione⁵⁵. Un fenomeno ben osservabile in relazione alla "alfabetizzazione informatica dei cittadini" (art. 8) e alla "partecipazione democratica elettronica" (art. 9), in merito alle quali si proclama, rispettivamente, che « lo Stato promuove iniziative volte a favorire l'alfabetizzazione informatica dei cittadini con particolare riguardo alle categorie a rischio di esclusione, anche al fine di favorire l'utilizzo dei servizi telematici delle pubbliche amministrazioni » e che « le pubbliche amministrazioni favoriscono ogni forma di uso delle nuove tecnologie per promuovere una maggiore partecipazione dei cittadini, anche residenti all'estero, al processo democratico e per facilitare l'esercizio dei diritti politici e civili sia individuali che collettivi ». Dichiarazioni non certo di scarsa portata, ma che non si esauriscono, con riguardo allo strumento in analisi, in quel « promuovere » e in quel « favorire »: due verbi che necessitano senza dubbio di ulteriori predicati per divenire disposizioni normative efficaci. Ciò specialmente se pensiamo a come il contenuto dell'art. 8 — genericamente utile ai fini dell'inclusione degli immigrati⁵⁶ nell'« utilizzo dei servizi telematici delle pubbliche amministrazioni » — venga ridimensionato dalla restrizione del perimetro dei soggetti annoverati all'art. 9 (« cittadini, anche residenti all'estero »).

tale, trasparenza e principio di legalità", in questa *Rivista*, anno XXXI, n. 2, marzo-aprile 2015.

⁵⁵ In senso complessivo, è utile osservare come nel *Codice* l'amministrazione digitale non sia configurata « come un modello organizzativo in sé, ma piuttosto come un processo dinamico nell'ambito del quale le tecnologie di volta in volta disponibili impongono profili di rimodulazione organizzativa e di modelli di gestione », F. CARDARELLI, "Amministrazione digitale, trasparenza e principio di legalità", in questa *Rivista*, anno XXXI, n. 2, marzo-aprile 2015, p. 229. Quello di concepire l'amministrazione digi-

tale quale *processo dinamico* è di per sé un punto a favore (sia nell'ottica specifica del presente lavoro, sia in senso più generale), ponendo ampie premesse *in primis* per il recepimento del mutamento sociale e per la razionalizzazione delle esigenze che ne derivano, ma va altresì rilevato che, allo stato attuale, « il principio, al di là della sua sostanziale vacuità precettiva, dal momento che non sono previste sanzioni, è rimasto di fatto lettera morta » [*Ibidem*].

⁵⁶ Non menzionati in quanto tali, ma pienamente riconducibili alle « categorie a rischio di esclusione ».

Specularmente, nelle “*Linee guida per i siti web delle p.a.*”⁵⁷ non manca il riferimento all’accessibilità (1.1.2.) e, soprattutto, si richiama (1.1.3), in termini di trasparenza e partecipazione attiva del cittadino, il fatto che « uno degli obiettivi fondamentali è trasformare, attraverso l’uso delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione, le relazioni interne ed esterne del settore pubblico, con il fine di migliorare l’erogazione dei servizi e la partecipazione della società civile alla vita democratica ». Al di là dell’ambizione in sé, è chiaro come quest’ultima affermazione sia lontana dall’incidere in modo decisivo sulla riproduzione di esperienze di traduzione: in soluzione di continuità con quanto osservato circa il *Codice dell’amministrazione digitale*, infatti, né il riferimento all’accessibilità, né il richiamo agli obiettivi fondamentali offrono garanzie esplicite per i soggetti migranti, rispetto alla situazione dei quali il miglioramento dell’« erogazione dei servizi e la partecipazione della società civile alla vita democratica » si qualificano come formule di forte impatto, ma di fatto non automaticamente capaci di ottenere risultati concreti (anche se, pur in mancanza di espliciti chiarimenti sui soggetti, sembra piuttosto difficile sostenere che il legislatore non volesse includere i migranti nella « società civile »).

In buona sostanza, le criticità sinora rilevate a livello normativo paiono lasciar trasparire una sorta di “corto circuito” (o, per lo meno, di interruzione) nel percorso che dall’*e-government* avrebbe dovuto ampliarsi verso la dimensione dell’*e-governance*, direttamente connessa alla realizzazione di una compiuta *e-participation*: un’inibizione, pertanto, dell’integrazione armoniosa e complementare tra un piano concentrato sull’efficacia e sull’efficienza tecnico-amministrative e un piano condensato attorno a una partecipazione effettiva e inclusiva (rispetto a ogni tipo di diversità)⁵⁸.

Si tratta di un “corto circuito” e di un’inibizione che si compenetrano perniciosamente con un altro tipo di “corto circuito”, rinvenibile soprattutto in una caratteristica dei fondamenti normativi regionali in materia di tutela delle lingue dei migranti.

⁵⁷ Le “*Linee guida per i siti web delle PA*” (previste dalla Direttiva n. 8 del 2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l’innovazione) costituiscono « lo strumento per il miglioramento continuo della qualità dei siti web pubblici » (si veda <http://www.funzionepubblica.gov.it/lazione-del-ministro/linee-guida-siti-web-pa/presentazione.aspx>, ove è riprodotta la versione definitiva delle Linee guida aggiornate per il 2011).

⁵⁸ Si tratta di una serie di aspetti critici ricostruiti e commentati in maniera par-

ticolarmente completa da A. VALASTRO in *Internet e strumenti partecipativi nel rapporto fra privati e amministrazioni*, in P. PASSAGLIA-M. NISTICÒ (a cura di), *Internet e Costituzione*, Pisa, 2014, e in *Le garanzie di effettività del diritto di accesso ad internet e la timidezza del legislatore italiano*, in M. PIETRANGELO (a cura di), *Il diritto di accesso ad Internet. Atti della tavola rotonda svolta nell’ambito dell’IGF Italia 2010* (Roma, 30 novembre 2010), <http://www.ittig.cnr.it/EditoriaServizi/AttivitaEditoriale/CollanaSeD/sed-9.html>.

Anche nelle norme regionali più avanzate che si occupano di offrire una protezione a tali lingue, la tutela avviene solo nell'accezione riferibile alla dimensione della tutela linguistica, e dunque come tutela del patrimonio culturale originario dei migranti, ma non nella sua dimensione comunicativa rispetto alla lingua come strumento di esercizio dei diritti, e quindi come presupposto dell'interazione con le strutture amministrative (locali, regionali e nazionali) del nuovo contesto di vita dei migranti. Basti qui un solo esempio per comprendere questa carenza: la l. r. Umbria 18/1990⁵⁹, per esempio, prima legge regionale in Italia nel suo genere, stabilisce (art. 1 comma 2) che la Regione « promuove interventi volti ad assicurare ai cittadini provenienti da Paesi extracomunitari: *a*) l'effettivo e paritario godimento dei diritti, con particolare riferimento al lavoro, alle prestazioni sociali e sanitarie, all'abitazione e alla scuola; *b*) l'inserimento nel tessuto sociale, culturale ed economico della regione; *c*) la tutela e valorizzazione del patrimonio culturale d'origine ». La lettera *c*, pur all'interno di un importante riconoscimento (tale è, in sé, il riconoscimento delle lingue dei migranti come patrimonio culturale d'origine da tutelare) non stabilisce però un collegamento tra questo riconoscimento e l'esercizio concreto dei fini ai punti *a* e *b* (collegamento non rinvenibile in nessuna analoga legge regionale). Un collegamento che manca anche all'art. 14 ('Integrazione, identità culturale e interculturalità'), dove si enunciano capillari e avanzate (soprattutto pensando che la legge risale a 28 anni fa) forme di tutela volte al concreto esercizio del « diritto alla integrazione sociale, nel rispetto della propria identità culturale e tende a valorizzare il patrimonio d'origine favorendo le interrelazioni culturali all'interno della società regionale ». Nell'articolo, e nella legge in generale, è possibile trovare conferma di uno schema di integrazione che oscilla tra due estremi (che costituiscono i cardini di questo modello di integrazione): l'inclusione mediante integrazione linguistica — promuovendo la conoscenza della lingua italiana⁶⁰ — e la tutela delle lingue di origine come patrimonio culturale⁶¹. Non mancano riferimenti a occasioni di

⁵⁹ I contenuti della legge, « nell'ambito delle proprie attribuzioni ed in armonia con la legislazione statale vigente in materia », vengono direttamente proposti (art. 1 comma 1) come attuativi della risoluzione delle Nazioni Unite n. 40/ 144 del 1985 e della normativa CEE, e finalizzati al riconoscimento e alla tutela dei diritti umani e delle libertà fondamentali dei cittadini provenienti da Paesi extracomunitari, degli apolidi, dei rifugiati e dei profughi.

⁶⁰ « [La Regione] a tal fine promuove e sostiene: *a*) corsi di lingua e cultura ita-

liana, di norma attraverso apposite convenzioni con soggetti idonei e con particolare riferimento all'Università italiana per stranieri ».

⁶¹ « *b*) iniziative atte a favorire il mantenimento dei legami linguistici e culturali con i Paesi d'origine, anche in collaborazione con le sedi di rappresentanza degli stessi; *c*) insegnamenti integrativi nella lingua e cultura d'origine; *d*) iniziative idonee al mantenimento della cultura d'origine con particolare riferimento a religione, abitudini alimentari, vita sociale e tradizioni ».

compenetrazione tra le due dimensioni ⁶², né tantomeno uno stimolo agli enti e alle formazioni sociali (associative per lo più) che, nel territorio regionale, possono essere considerati centrali nella promozione di strategie utili nelle direzioni enunciate (art. 14 comma 3 ⁶³), ma manca ⁶⁴ un raccordo con la valorizzazione delle lingue dei migranti come strumento di accesso conoscitivo e pratico, all'interno delle pagine web istituzionali, ai servizi della P.A. italiana.

Nel concludere questa sintetica esplorazione delle norme vigenti, una speciale menzione può essere riservata ad alcune previsioni (per il momento estremamente rare e isolate) contenute nelle fonti regolamentari degli Enti locali, in particolare in alcuni Regolamenti sulla partecipazione ⁶⁵. In tal senso, un esempio può essere identificato nel Regolamento della partecipazione del Comune di Piacenza ⁶⁶, dove, all'art. 26 ('Altri strumenti di partecipazione: cittadinanza attiva'), il comma 2, nel definire i principali soggetti coinvolti, specifica (lettera a) che essi sono « tutti i Cittadini italiani e stranieri, residenti o domiciliati nel Comune di Piacenza, che abbiano compiuto sedici anni. In caso di cittadini minorenni, gli stessi dovranno produrre l'autorizzazione dei genitori », non trascurando, all'art. 26 Bis, il ruolo delle nuove tecnologie ⁶⁷. Anche in questo caso, pur sussistendo una volontà di inclusione dei migranti (parificati ai cittadini italiani) nelle dinamiche amministrative (addirittura sul piano decisionale) dell'ente di riferimento, e pur non mancando la consapevolezza del ruolo delle « innovazioni tecnologiche », non si prevedono forme di traduzione nelle lingue interessate dei siti web istituzionali,

⁶² « e) incontri diretti di educazione interculturale fra cittadini provenienti da Paesi extracomunitari e scuole, indirizzati principalmente agli alunni della fascia dell'obbligo, nel rispetto delle competenze dell'autorità scolastica; f) iniziative sociali e ricreative volte a favorire un clima di reciproca comprensione fra la società umbra ed i soggetti di cui al primo comma; g) iniziative volte a promuovere la conoscenza delle diverse culture; h) iniziative culturali volte in particolare a far conoscere e valorizzare le capacità espressive dei cittadini provenienti da Paesi extracomunitari ».

⁶³ « la Regione al fine di realizzare gli interventi di cui al comma 2 stimola e sostiene in particolare l'azione degli enti locali, delle Università, delle scuole, delle associazioni culturali e del tempo libero che operano nel campo dell'immigrazione ».

⁶⁴ Forse anche per un difetto di aggronamento della legge, che inevitabilmente risente di una formulazione non ancora conscia, o quantomeno non ancora

orientata — nei primi anni '90 — al ricorso sistematico alle nuove tecnologie, in *primis* ai siti web.

⁶⁵ In fonti, quindi, particolarmente recenti, e che costituiscono un interessante terreno di studio in termini di evoluzione della sensibilità degli amministratori locali. Per un approfondimento in tal senso, si vedano A. VALASTRO, *La democrazia partecipativa alla prova dei territori: il ruolo delle amministrazioni locali nell'epoca della fragilità*, e N. PETTINARI, *L'importanza della valutazione e della sperimentazione nel governo partecipato dei territori*, in A. VALASTRO (a cura di), *Le regole locali della democrazia partecipativa*, Jovene Editore, 2016 (risp. Cap. I e Cap. III).

⁶⁶ Approvato con delibera di consiglio comunale n. 23 del 16.09.2013.

⁶⁷ « Gli strumenti di partecipazione di cui al presente Titolo potranno essere integrati da altri per effetto di innovazioni tecnologiche, forme di comunicazione più appropriate, sperimentazioni partecipate con esito positivo ».

consegnando fatalmente le finalità del regolamento a uno spazio di indeterminatezza degli strumenti e delle modalità della loro realizzazione (una considerazione, quest'ultima, evidentemente valida a tutti i livelli della gerarchia delle fonti).

4. ALCUNE RIFLESSIONI CONCLUSIVE PER SUPERARE IL PIANO RETORICO, TRA NORME E PRATICHE.

Quanto sin qui osservato rende possibile l'emersione di alcune osservazioni. Da un lato si evidenzia, a livello normativo, una mancanza di obblighi giuridicamente vincolanti circa la realizzazione di traduzioni di pagine web istituzionali nelle lingue parlate dai migranti, pur non mancando, in senso più ampio, presupposti per una tutela dei diritti dei medesimi. Dall'altro appare però rilevabile come la mancanza di protezione giuridica verso questo specifico strumento sembra essere stata superata — occasionalmente ma pur sempre in modo significativo — attraverso una certa varietà di esperienze realizzate dalle amministrazioni centrali (Ministero della Salute, etc.) e locali; esperienze che, se sottoposte a un adeguato percorso di correzione critica, e se *replicate*, possono dare luogo a *best practices*.

In quale modo, dunque, le norme esistenti possono combinarsi con la possibilità di agire mediante pratiche in larga parte affidate agli indirizzi amministrativi dei vari enti e livelli di governo? Le carenze rilevate nelle fonti attualmente vigenti costituiscono davvero uno scoglio insuperabile per implementare lo strumento osservato? Se no (o, almeno, se non del tutto), come si possono immaginare possibili interventi a legislazione invariata?

Non v'è dubbio sul fatto che l'affidamento alla trasformazione delle esperienze in *best practices* possa comportare esternalità positive, in primo luogo proprio per la loro capacità di oltrepassare le carenze del quadro normativo, sperimentando in modo *duttile e creativo* le varianti di uno strumento che presenta ampie potenzialità in termini di efficacia, ciò promuovendo un certo spontaneismo da parte delle amministrazioni interessate, e dunque valorizzando la sensibilità e il senso di iniziativa delle stesse. Difficile anche avanzare dubbi sul fatto che spontaneismo, valorizzazione di sensibilità e senso dell'iniziativa possano rappresentare elementi preziosi per oltrepassare, in modo favorevole ai migranti e all'esercizio dei loro diritti, quello che, nel ricostruire il quadro normativo, è stato definito come un "corto circuito", rendendo così possibile, pur parzialmente, quel passaggio (attualmente non realizzato dalle norme giuridiche) da un piano *formale* — concentrato al massimo su elementi di mera trasparenza amministrativa o su indicazioni parziali non sempre di immediata spendibilità — a quello *sostanziale* della partecipazione effettiva

e inclusiva⁶⁸, almeno in termini di accesso ai servizi e alle prestazioni della P.A.

Ciò nonostante, sembra ragionevole riflettere sul fatto che eventuali focolai di attivazione dello strumento, anche nei casi in cui rispondano maggiormente alle esigenze dei destinatari, sono e rimangono modalità strettamente connesse alla cultura politica e amministrativa dei contesti di riferimento. Essendo, per loro natura, tali culture politico-amministrative variabili e strettamente dipendenti dai valori dominanti nei rispettivi contesti⁶⁹, appare chiaro come le condizioni per l'attivazione degli strumenti di traduzione siano esposte a meccanismi mutevoli ben difficilmente compatibili con i livelli essenziali di tutela richiesti per l'esercizio di diritti fondamentali. In modo particolare, sembra conseguirne un elevato rischio di lesione dell'*uniformità* dell'esercizio di tali diritti. In mancanza di un'inequivocabile disposizione di legge, infatti, tale uniformità sembra compromessa sia dal punto di vista *territoriale* che dal punto di vista *cronologico*: se la flessibilità e la duttilità delle *best practices* costituiscono aspetti senza dubbio apprezzabili per la loro sperimentalità, è pur vero che la stretta dipendenza dalla volontà degli amministratori in carica in un dato momento rende l'attivazione dello strumento della traduzione estremamente discontinuo.

Per quanto riguarda la discontinuità cronologica, infatti, basterebbe un mutamento politico per eliminare, qualora i nuovi esecutivi non ritengano le minoranze in questione meritevoli di tutela, le pagine tradotte (in assenza di obblighi di legge ciò non comporterebbe alcuna violazione). Un'ipotesi improbabile laddove tali traduzioni siano ormai consolidate⁷⁰ (presupporrebbe una volontà piuttosto pervicace di escludere, non facile da palesare ed esporre a giudizi di "*political correctness*"), ma certamente non impossibile, a maggior ragione in assenza della possibilità di rilevare tale comportamento come *contra legem*. Più probabile, e non meno pericoloso, è il rischio di un'attivazione "a macchia di leopardo": implementazioni, cioè, variabili a distanze geografiche anche minime, con l'effetto di rendere l'esercizio dei diritti e la possibilità di accesso a determinate opportunità (in sostanza, la qualità della vita stessa) molto differente anche in contesti estremamente vicini; un effetto la cui portata appare evidente allorché si pensi a come il Comune si sia venuto a configurare — a seguito della Riforma del Titolo V — come ente

⁶⁸ Cfr. A. VALASTRO, *Internet e strumenti partecipativi nel rapporto fra privati e amministrazioni*, cit., p. 3.

⁶⁹ Si pensi alla differenza negli orientamenti politici e negli atteggiamenti verso i migranti, ma anche a fattori situazionali

difficilmente ricostruibili, ben oltre il mero piano ideologico.

⁷⁰ Che imporrebbe l'azione di eliminare una porzione di sito o di pagina web già esistente, laddove le traduzioni fossero state realizzate e rese fruibili da tempo.

territoriale titolare della maggioranza delle funzioni amministrative, e di come ciò possa incidere sul rischio appena delineato (cambiando notevolmente, anche a brevi distanze, le possibilità di soddisfare o meno diritti centrali per la persona).

Sulla base di queste considerazioni, appare ben difficile pensare che si possa lasciare totalmente al di fuori dei contenuti delle norme giuridiche (a prescindere dal tipo di fonte) uno strumento come quello di cui stiamo parlando, pur dovendo considerare la perniciosità di eventuali previsioni giuridiche obbligatorie eccessivamente penetranti e onerose.

Quanto detto non può, insomma, condurre a una sopravvalutazione del ruolo delle traduzioni, tantomeno come oggetto di un obbligo giuridico: esse non possono essere elevate, vale a dire, al ruolo di una sorta di “panacea” dei problemi legati alla presenza e alla condizione dei migranti, ciò comportando un eccesso di aspettative — di segno contrario rispetto alla totale mancanza di tutela giuridica — che rischierebbe comunque di produrre effetti dannosi o, quantomeno, notevoli delusioni. *In primis* perché stiamo parlando di uno strumento e, come tale, di un *quid* di per sé inerte e neutro, di cui le ricadute e gli impatti dipendono direttamente dalle *modalità del suo impiego*.

Si pensi per esempio all’ipotesi di costosissime traduzioni in linguaggi tecnici e di settore che, indipendentemente dalla lingua usata, sarebbero comprensibili solo da specialisti ⁷¹: uno sforzo di traduzione magari ineccepibile, ma assolutamente inutile ai fini dell’inclusione dei migranti in quanto tali (se non in qualche rara e sporadica eccezione). O pensiamo, al contrario, a traduzioni mal eseguite, approssimative o inesatte: pur non consapevolmente, l’amministrazione porterebbe fuori strada il migrante nell’acquisire informazioni, inducendo la circolazione di informazioni, dati e conoscenze erranei. O, ancora, immaginiamo la possibilità che le traduzioni offerte siano semplici, comprensibili ed esatte, ma che poi in effetti il servizio di riferimento non funzioni per ragioni organizzative.

Sono solo tre esempi delle deviazioni possibili, ma rendono chiaro un punto fondamentale: ciò che va compreso è che le traduzioni delle pagine web sono solo *uno* strumento che va concepito all’interno di un *set* di strumenti più ampio, e certa-

⁷¹ Una possibilità piuttosto tangibile, se si pensa al fatto che negli stessi atti amministrativi in italiano si riscontra una certa difficoltà di comprensione da parte della generalità dei destinatari, rendendo necessario ricordare come essi stessi andrebbero confezionati « sotto il segno di principi che ne garantiscano la semplicità, la chiarezza, la comprensibilità », N. PETTINARI, “Un uomo

di campagna ‘davanti alla legge’. Josef K. incontra le leggi e l’amministrazione: una lettura della qualità dei testi normativi e degli atti amministrativi, della burocrazia e dei suoi principi, tra diritto e letteratura”, in *Informatica e diritto*, Rivista internazionale ITTIG-CNR, XXXVIII annata, Seconda serie, vol. XXI (2012), n. 1, pp. 149-217 (p. 178).

mente non univoco, ma quantomeno immerso in una necessaria multicanalità ⁷², relazionata a un'ulteriore serie di parametri; un *set* di strumenti, pertanto, che non possono essere gli uni svincolati dagli altri, e che non possono sottrarsi alla *necessità di una strategia ben più complessiva* circa l'inclusione dei migranti ⁷³.

Previsioni di legge troppo stringenti o troppo onerose per le amministrazioni sembrano dunque — soprattutto in una fase, quale quella attuale, di grave restrizione di risorse economiche — lungi dall'essere una soluzione automatica, ma rischierebbero, anzi, di irritare sul tema non solo la classe politico-amministrativa, ma anche gli stessi cittadini non migranti (dato il clima di diffuso malessere socio-economico e di malcontento verso le scelte e i processi decisionali pubblici) ⁷⁴. In realtà la questione può essere razionalizzata e affrontata in modo più semplice di quanto non sia soventemente percepito dagli stessi amministratori. Addirittura il finanziamento di simili operazioni, pur non essendo una questione semplice (tantomeno per gli Enti locali), in realtà può essere parzialmente definito come “falso problema”. Ciò per un duplice ordine di ragioni.

In primo luogo, la sottovalutazione dell'importanza degli strumenti di inclusione (tra cui la traduzione delle pagine istituzionali) e la tendenza a concepirli come fonti di spesa eliminabili, pur comportando un risparmio immediato e sul breve periodo, espongono pericolosamente la spesa pubblica del medio e del lungo periodo a confrontarsi con i costi (maggiori) derivanti dalla non-partecipazione e dall'esclusione. Si pensi alla spesa in termini di pubblica sicurezza per affrontare sacche di illegalità, ma anche alla spesa sanitaria che emergerebbe per curare un paziente aggravatosi — ciò implicando una situazione più complessa e terapie più articolate — a seguito di un mancato (perché difficoltoso) accesso al servizio sanitario, al quale l'intervento sulla patologia appena insorta sarebbe ragionevolmente costata meno

⁷² A questo proposito va rilevato che, se da un lato « resta ferma l'attenzione delle amministrazioni pubbliche per la via della multicanalità, anche e soprattutto per attenuare le disuguaglianze dal ricorso ad un solo strumento/canale », dall'altro « tale attenzione stride, tuttavia, con la più recente normativa in materia di amministrazione digitale, la quale, invece, tende — lo ripetiamo — ad imporre il ricorso in via esclusiva al canale telematico, pur con alcune opportune cautele ». Nel caso che stiamo analizzando, la multicanalità verrebbe a costruirsi, principalmente, tra strumenti ICT quali le traduzioni delle pagine web istituzionali, e strumenti più tradizionali, ma irrinunciabili, come i servizi di mediazione culturale e di ascolto/informazione a sportello.

⁷³ Strategia che, attualmente, sembra non esistere né a livello nazionale, né al livello, sovranazionale, dell'Unione europea, nonostante la frequente esibizione di retoriche e semantiche politiche apparentemente orientate in tal senso.

⁷⁴ Fornendo il fianco a pericolose tendenze anti-inclusive (se non addirittura xenofobe, come testimonia l'emergere di molteplici formazioni politiche, quali espressioni di questi orientamenti, in larga parte dei paesi europei; la stessa campagna elettorale che ha avuto luogo in Italia — in vista delle elezioni dello scorso 4 marzo — sembra aver ampiamente attinto a questo tipo di visioni e di rappresentazioni della questione).

in termini economici (e, ancor prima, in termini di rischio e sofferenze per il paziente), presentando un quadro più semplice in fase iniziale (e perciò meno oneroso nel relativo trattamento). Gli esempi possibili sono molti e dimostrano come rendere accessibile un servizio, oltre a garantire l'esercizio di un diritto (principio-valore di ogni democrazia, non ultimo in senso amministrativo ⁷⁵), sia anche un'operazione preventiva verso disagi e bisogni futuri più onerosi, non da ultimo sotto il profilo dell'impiego di risorse economiche. Appare dunque fondato pensare che ponderare una spesa adeguata a tali fini produca riscontri innegabili in termini di economicità (fermo rimanendo che le traduzioni vadano poi collegate ad altri strumenti, come detto).

Ciò, però, non elimina le restrizioni a cui il settore pubblico viene sottoposto con intensità crescente, proprio a scapito di importanti servizi a carattere sociale (non ultimi la sanità, l'istruzione, e le politiche sociali in genere, oltre che le strutture e i servizi specificamente istituiti in favore dell'inclusione dei migranti). Il problema è sicuramente tangibile, ma non senza possibilità di soluzione, anzi. Osservando le esperienze di implementazione attualmente realizzate a legislazione invariata, emerge come alcune tra le esperienze più articolate e interessanti (il "Portale dei Migranti", la "Guida al Servizio Sanitario Nazionale", etc.) siano state prodotte nell'ambito di progetti finanziati o co-finanziati dall'Unione europea. E proprio nel finanziamento e nel co-finanziamento derivante da fondi europei potrebbe risiedere una soluzione al problema delle risorse. La varietà delle possibilità di finanziamento ⁷⁶, infatti, rappresenta una fonte sicuramente preziosa e percorribile da parte — oltre che delle amministrazioni centrali dello Stato — delle Regioni (si pensi alla strategicità, delineatasi con intensità crescente nell'ultimo quindicennio, dei c.d. fondi regionali europei, specie su ambiti socio-economicamente cruciali) e degli Enti locali, spesso veri attuatori delle strategie più direttamente chiamate a dare risposta alle sfide dell'inclusione nei servizi.

Pur nell'impossibilità di essere qui esaustivi, va sicuramente ricordato come, per il nuovo ciclo di programmazione, la Commissione europea abbia proceduto a una semplificazione nell'organizzazione dei finanziamenti finalizzati alle politiche in materia di immigrazione, passando dai quattro Fondi istituiti nell'ambito del Programma SOLID 2007-2013, ai soli due strumenti finanziari previsti per il periodo 2014-2020: il Fondo asilo migrazione e

⁷⁵ Si pensi, in questo senso, alla nozione di « democrazia amministrativa » (per es. in M. A. SANDULLI, "Accesso alle notizie e ai documenti amministrativi", in *Enc. Dir.*, IV agg., Milano, 2000).

⁷⁶ Solo per individuarne alcuni, per es., si veda <http://www.interno.gov.it/it/temi/immigrazione-e-asilo/fondi-europei>

integrazione (Fami) e il Fondo sicurezza interna (Fsi) ⁷⁷. Lo scopo principale del Fami consiste nel « contribuire alla gestione efficace dei flussi migratori e all'attuazione, al rafforzamento e allo sviluppo della politica comune di asilo, protezione sussidiaria e protezione temporanea e della politica comune dell'immigrazione, nel pieno rispetto dei diritti e dei principi riconosciuti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea ». Si tratta di uno scopo che implica, nel suo percorso di realizzazione, il necessario ricorso a quel *set* di strumenti di inclusione a cui si faceva riferimento sopra, e che, nella volontà di oltrepassare la mera risposta all'emergenza, dovrebbe orientare i suoi strumenti anche alla piena integrazione dei migranti protagonisti di progetti migratori stabili: un *set* di strumenti tra i quali non può mancare la traduzione delle pagine web istituzionali, attraverso le quali usufruire di servizi e opportunità che rendono possibile, prima ancora della *cittadinanza formale*, una *cittadinanza piena, sostanziale e sociale* ⁷⁸.

La possibilità di finanziamento di progetti per l'inclusione al cui interno trovi spazio l'implementazione dello strumento in analisi costituiscono uno spazio di opportunità sotto molti punti di vista. Oltre a risolvere il problema del reperimento di risorse, possono consentire esperienze di studio e sperimentazione interessanti per correggere molte delle potenziali "ombre" qui elencate al Par. 2, tra le quali gli impatti della selezione di lingue ufficiali/dominanti nei paesi d'origine a scapito di lingue parlate naturalmente dalle minoranze. Non meno importante è l'elaborazione di modelli di analisi dei livelli di interazione con la lingua italiana, delle modalità e delle peculiarità delle comunicazioni che si realizzano nei vari ambiti della vita personale, sociale e lavorativa del migrante, con riguardo verso le ICT, etc.

Si tratta di temi di interesse tanto *teorico* ⁷⁹, quanto *pragmatico*, anzitutto per le pubbliche amministrazioni che offrono ser-

⁷⁷ Da ricordare (circa lo sforzo compiuto per tenere conto delle esigenze specifiche dei paesi membri), come specifica la pagina web del Fami, che « nell'ottica di assicurare la rispondenza tra politiche nazionali e priorità individuate a livello comunitario, inoltre, la Commissione ha avviato con ciascuno Stato membro un processo di consultazione, denominato Dialogo Politico, volto a raggiungere una comune intesa sugli strategie da attivare nel nuovo ciclo di programmazione dei fondi »; v. <http://www.interno.gov.it/it/temi/immigrazione-e-asilo/fondi-europei/fondo-asilo-migrazione-e-integrazione-fami>

⁷⁸ Circa la nozione di cittadinanza sociale e le sue implicazioni si vedano P. Co-

STA, "La sfida di una nuova cittadinanza che valorizzi i diritti dell'uomo contro la logica del "dentro e fuori"", in *Amministrazione civile*, n. 6/2008, e M. FERRERA, "Verso una cittadinanza sociale aperta. I nuovi confini del welfare nell'Unione Europea", in *Rivista italiana di scienza politica*, n. 1/2004; in riferimento alla condizione degli stranieri residenti, si veda G. SIRIANNI, "Tra integrazione e naturalizzazione l'Europa cerca una strada comune per stabilizzare gli stranieri residenti", in *Amministrazione civile*, n. 6/2008.

⁷⁹ Dall'ambito delle scienze sociali a quelli giuridico e linguistico, su filoni come la sociolinguistica, l'analisi delle politiche pubbliche e sociali, etc.

vizi nello svolgimento dei quali l'interazione coi migranti è un fatto quotidiano, come anche per un'ampia gamma di organismi e soggetti del terzo settore: tipologie di soggetti, pubblici e privati, ampiamente valorizzabili nei partenariati tipici della progettazione europea. Da segnalare, inoltre, un dato a favore dei proponenti (in particolare degli Enti locali): l'attuale Fami, risultando da una riduzione del numero dei Fondi (riunisce i precedenti fondi FEI, FER ed RF) e dei relativi regolamenti, è rivolto, rispetto alle programmazioni precedenti, a un maggiore « snellimento delle procedure, nonché ad una maggiore comprensione delle regole di base da parte di tutti gli stakeholder »⁸⁰. Appare chiaro come il ricorso a tali tipologie di finanziamento possa rappresentare un valido aiuto nell'adempimento a un eventuale futuro obbligo di legge — utile allo scopo ma non per forza necessario — nell'inserimento di questo tipo di traduzioni nei siti delle P.A. (evitando di creare una nuova fonte di spesa diretta per l'ente), o, nel caso in cui permanga l'attuale assenza di obblighi, come vi si possa scorgere il presupposto per l'implementazione di 'esperienze' da rendere 'best practices', proprio grazie agli elementi conoscitivi acquisiti nello svolgimento dei progetti finanziati.

La *replicabilità* e la *standardizzazione* di queste ultime sembrerebbero chiudere il circolo, logico e operativo, che sottrae le traduzioni dei siti istituzionali alla mera *retorica* (rischiosamente reiterabile anche in una disposizione normativa, per quanto essa possa estendere il livello di garanzia giuridica⁸¹), per consegnarle a un necessario *pragmatismo*. Un pragmatismo espresso nel ricorso a metodi e tecniche di *sperimentazione* e *valutazione*⁸² all'interno delle esperienze finanziate dai progetti, che, studiate e vagliate dai diversi punti di osservazione degli attori sociali, degli *stakeholders* e dei *partners* di progetto (Università, Enti, Cooperative, Associazioni, Destinatari consultati, etc.), possono diventare modelli fattivamente ripetibili, adattabili a casi analoghi, ma con rispetto delle specificità dei contesti (ricorso a una lingua o a un'altra, scelta del prodotto della "Guida ai servizi" o della "Guida tematica", etc.).

Ma c'è da tenere conto di un ulteriore aspetto oltre al raggiungimento di modelli spendibili di *best practices*, che da sole non risolverebbero — anche se ben implementate, e pur diffondendo il ricorso alle traduzioni — il problema della disomogeneità sul

⁸⁰ Pagina web Fami, cit.

⁸¹ Le generiche dichiarazioni di principio analizzate al § 3.1 lo confermano.

⁸² Per una ricostruzione del ruolo della *valutazione* e della *sperimentazione* (sia in senso generale, sia nel contesto delle politi-

che locali), si veda N. PETTINARI, *L'importanza della valutazione e della sperimentazione nel governo partecipato dei territori*, in A. VALASTRO, *Le regole locali della democrazia partecipativa*, cit.

territorio. Anche nella migliore delle ipotesi, immaginando cioè che a ottenere i finanziamenti/co-finanziamenti richiesti sia il numero massimo di enti possibile, non possiamo pensare che la totalità degli enti venga coperta nell'implementare lo strumento delle traduzioni attraverso queste risorse finanziarie. A questo punto, in un'ottica secondo la quale ogni ente o amministrazione procede utilizzando i fondi ottenuti solo per i suoi servizi, si può ipotizzare che lo strumento della traduzione rimarrebbe appannaggio solo degli enti titolari di fondi o che, in caso di obbligo di legge, alcuni enti dovrebbero far fronte a tale obbligo prevedendo una spesa aggiuntiva (impattando sulle voci di spesa di tali enti in modo economicamente gravoso, se non addirittura oltre i limiti della sostenibilità).

In realtà, una soluzione innovativa e percorribile potrebbe consistere nel creare o potenziare spazi e attività di *connessione tra reti civiche*, attuando strategie di *'governance reticolare'*, grazie alle quali realizzare una diffusione degli schemi-base di traduzione di determinate pagine web, di modulistica, e di qualsiasi altro documento utile. Amministrazioni con mansioni e schemi organizzativi e operativi analoghi, infatti, producono documenti molto simili nella forma, che, una volta confezionati per un'amministrazione, possono essere messi a disposizione di una *rete* di amministrazioni simili che lo utilizzano per gli stessi scopi. Si pensi, per esempio, ai "Moduli multilingua per le famiglie degli studenti" della rete civica del comune di Padova⁸³: le esigenze di cui i moduli sono espressione — uscita anticipata, permessi per uscite, etc. — sono le stesse in tutte le scuole del territorio nazionale (e in tutte le scuole, pertanto, è utilizzabile la medesima modulistica). Uno schema di condivisione, insomma, non estraneo inoltre al principio di leale collaborazione, oltre che un segmento cruciale di una certa solidarietà sostanziale.

Quanto sin qui detto non può, in ogni caso, sottrarre validità al fatto che la reale inclusione dei migranti avvenga attraverso strategie di inclusione linguistica, e dunque attraverso interventi finalizzati all'apprendimento della lingua italiana (secondo modalità avanzate, non orientate a forme di "assimilazione" linguistica o culturale, ma sempre nel rispetto della conservazione della lingua e della cultura di origine). Se è vero, infatti, che la traduzione delle pagine web rende fruibili i servizi pubblici a destinatari che potrebbero rimanerne esclusi, ciò lo è a soprattutto con riferimento al momento dell'arrivo nel paese di destinazione e durante il periodo immediatamente successivo: una

⁸³ <http://www.padovanet.it/informazione/elenco-moduli-multilingua-le-famiglie-degli-studenti>

prospettiva, quindi, di *risposta di breve periodo* a un iniziale stato di fisiologica incomunicabilità nella lingua di destinazione.

Difficile poter eludere, invece, il fatto che un progetto migratorio stabile e con volontà di radicamento ⁸⁴ — e dunque *di medio o lungo periodo* — comporti la necessaria capacità di interagire in modo soddisfacente con la lingua, la cultura, le istituzioni e la società del paese che sarà il luogo della nuova realtà quotidiana non solo dei/delle migranti, ma anche dei loro figli e delle loro figlie (nati o in fase di crescita nel paese d'accoglienza a seguito dell'evento migratorio dei genitori), giacché — come osservava già otto anni fa Antonio Muñoz Molina — « L'immigrato ha un mondo del passato a cui appartiene e un mondo del presente al quale sempre, più o meno, sarà estraneo; suo figlio invece sta in tutti e due e molte volte in nessuno. Per questo c'è bisogno che il processo di integrazione abbia successo, in modo che la seconda generazione non resti chiusa nel ghetto » ⁸⁵.

Anche in questo caso, una valida fonte di finanziamento (anche integrativo) per iniziative di formazione linguistica (generale o professionalizzante) è rintracciabile nei fondi europei: numerose sono già le iniziative realizzate ⁸⁶ e che, prevedibilmente, verranno finanziate nei prossimi anni (un processo stimolato, probabilmente, anche dall'obbligo di superamento del test di lingua italiana per il rilascio del permesso di soggiorno ⁸⁷).

È stato già osservato come gli strumenti per l'inclusione non possano vivere al di fuori di una politica dell'accoglienza nazionale (e, ancor prima, europea) ben strutturata, sistemica e coordinata. A maggior ragione, sarebbe utopistico pensare che lo strumento della traduzione delle pagine web istituzionali sia in grado di risolvere il complesso problema dell'inclusione sociale dei migranti; altrettanto poco fondato sarebbe pensare che risolva, *tout court*, anche solo il problema della comunicazione con i migranti, specie nel doppio binario istituzioni-migranti (e viceversa). Pur in presenza di imperfezioni come le “ombre” delineate nel Par. 2, le criticità rilevate dal punto di vista normativo, gli eccessi retorici e le distor-

⁸⁴ O, quantomeno, di spendere nel luogo di arrivo periodi che copriranno gran parte della durata della vita dei singoli.

⁸⁵ ALESSANDRA MUGLIA, “Muñoz Molina: Sono stufo di questo passato”, in *Corriere della Sera*, 2 Agosto 2010.

⁸⁶ Tra i maggiorenni stranieri 17 su 100 hanno seguito corsi di italiano, soprattutto migranti di origine filippina (25,2%), marocchina (22,4%), tunisina (19,5%), seguono i cinesi (18,8%) e gli ucraini (18,6%); Cfr. ISTAT, *Diversità linguistiche tra i cittadini stranieri*, Roma, 2014; Si veda inoltre *Rapporto Caritas-Migrantes*, pp. 116-117.

⁸⁷ Obbligo introdotto dalla Legge 94/2009 che richiede, per il rilascio del permesso di soggiorno CE, un livello di conoscenza pari a un A2 del “Quadro comune di riferimento europeo” (QCER), livello che stabilisce la comprensione di frasi ed espressioni di uso frequente in ambiti correnti. Una condizione che si accompagna a requisiti quali il possesso di un titolo di soggiorno da almeno 5 anni e un reddito idoneo, pari all'importo dell'assegno sociale (circa €5700), proveniente da fonti lecite che giustificano la permanenza in Italia (art. 9, D. lgs. 286/98).

sioni possibili (epifenomeni del c.d. *digital divide*, etc.), è necessario — sebbene non sufficiente — che tale strumento trovi uno spazio di implementazione *protetto, omogeneo* negli obiettivi, *unifforme* sul territorio nazionale (anche solo in forma di requisiti minimi, o livelli essenziali), e *duttile* nelle modalità di realizzazione (adattamento ai contesti e ai destinatari).

Tale condizione di necessità ma non sufficienza può venire integrata dalle strategie di inclusione linguistica realizzate mediante un'ampia offerta formativa (diversificata per condizione, istruzione, età, impiego, etc.) volta all'apprendimento dell'italiano, già largamente in atto e in crescente aumento. La sinergia fra traduzioni volte a risolvere un basilare problema di comunicazione nei primi periodi di permanenza del migrante e strategie di inclusione linguistico-culturale nel paese d'arrivo risulta, così, il primo incastro di tessere nella direzione di una politica unitaria prodotta da un'efficace comunicazione circolare, tra senso ascendente "*bottom-up*" (*best practices* di traduzione, e relative sperimentazioni e valutazioni dell'efficacia, sviluppate in ambito progettuale, auspicabilmente connesso a fondi comunitari) e senso discendente "*top-down*" (leggi nazionali e regionali che offrano garanzie anche di questi strumenti/strategie di intervento, rendendoli obbligatori o — probabilmente meglio — definendone livelli essenziali e *standards* minimi che garantiscano uniformità, seppur in forma leggera, sostenibile e meno vessatoria possibile per le amministrazioni).

Solo attraverso questa circolarità e l'incontro bidirezionale tra lingue e culture dei migranti (attraverso le traduzioni) e lingua e cultura italiana (attraverso la formazione linguistica — in italiano — per l'inclusione) è possibile concepire, e, ancor di più, realizzare concretamente nelle norme e nelle politiche pubbliche una dimensione pienamente pluralista, intendendo, per pluralismo, « una convivenza, normata, regolata e quindi possibile »⁸⁸. Un *pluralismo*, dunque, *ragionevole*, che tragga cioè la sua validità dalla ragionevolezza del superamento delle *retoriche*, di qualsiasi orientamento ideologico (dal rifiuto dell'inclusione alle retoriche buoniste), per abbracciare la dimensione di un *pragmatismo* del quale si è qui tentato di tratteggiare alcuni segmenti strutturali (garanzie normative, *best practices*, modelli di finanziamento, sperimentazione, valutazione dell'efficacia) essenziali in una società che richiede ai poteri pubblici non solo la capacità di '*regolare*', ma anche — in parallelo — quella di '*mediare*'⁸⁹, giacché « la mediazione è, allo stesso tempo, lo spazio interstiziale e la strategia conoscitiva tra l'*ego* e l'*alter*, tra il *cittadino* e lo

⁸⁸ A. SANTAMBROGIO, *Introduzione alla sociologia della diversità*, Carocci, 2003, p. 113.

⁸⁹ '*Regolare*' e '*mediare*': corsivi miei.

straniero; è la nuova dimensione risolutiva dell'incontro e del riconoscimento »⁹⁰.

Un simile modello di pluralismo comporta, non da ultimo, che tale *regolazione* e tale *mediazione* vengano comunicate efficacemente e comprensibilmente⁹¹, rendendo possibile la convivenza normata e regolata sopra annunciata, in vista di un pieno passaggio dal piano della *pluralità* alla dimensione compiuta del *pluralismo*. La prima « ha a che vedere con la semplice *compresenza* di una molteplicità di culture, a prescindere dalla qualità della loro *convivenza* »⁹² (è un riferimento, insomma, alla giustapposizione di identità, senza alcuna interazione costruttiva tra di esse). Il secondo è connesso, invece, alla realizzazione di una comunicazione agevole tra amministrazione e destinatari quale punto di arrivo — ma anche (circolarmente) presupposto — dell'atto di « normare la pluralità »: un atto connaturato nella ricerca e nell'individuazione di « uno sfondo sovra-ordinato di eguaglianza [*in questo caso, l'accesso ai servizi pubblici mediante ICT*]⁹³ che rende possibile gestire la diversità »⁹⁴ e il raggiungimento di alti livelli di qualità della vita e della convivenza.

Abstract

This article aims to investigate the phenomenon of the presence (or absence) of 'new' minority languages on institutional websites in the Italian context. In particular, the main research question revolves around the need to define the role played by legal norms in regulating the phenomenon by undertaking a conceptualisation about existing norms and (possible) future developments. To this end, the aspects related to the role of institutional web pages have been preliminarily outlined by deepening the nexus between

⁹⁰ A. RUFINO, *Regolare o mediare? La cultura giuridica nell'era globale*, op. cit., p. 51.

⁹¹ Aspetto centrale nello sviluppo concreto della nozione (da considerare, attualmente, con attenzione auspicabilmente crescente) di « diritto come negoziato », in un contesto dove « la tecnica di produzione normativa registra una profonda evoluzione. Accanto all'attenzione per la regola e per il suo inserimento armonico nell'ordinamento giuridico, si sviluppa l'attenzione per il ciclo della regolazione. L'idea è che il legislatore debba seguire il provvedimento normativo anche nella fase di attuazione, implementazione e verifica dei risultati, in un contesto di maggiore coinvolgimento dei portatori di interessi (*stakeholders*) e dei cittadini », A. C. AMATO MANGIAMELI, « Tecno-regolazione e diritto. Brevi note su limiti e

differenze », in questa *Rivista*, anno XX-XIII, n. 2, marzo-aprile 2017, pp. 160-161. La considerazione — valida per *rule-makers* e *policy-makers* a tutti i livelli di governo — appare ulteriormente rafforzata dalla constatazione del fatto che « tra i teorici si è già da molto tempo diffusa l'idea di un diritto mite, di un diritto *soft*, quale insieme di norme leggere, regole di condotta che, in linea di principio, non sono dotate per legge di forza vincolante ma che, nondimeno, possono produrre effetti » [*Ibidem*] e che pertanto appaiono meritevoli di considerazione ai fini sia della promozione della legalità (come osservanza delle norme) sia di azioni volte all'inclusione.

⁹² A. SANTAMBROGIO, *Introduzione alla sociologia della diversità*, op. cit., p. 113.

⁹³ Inciso mio.

⁹⁴ *Ibidem*, p. 114.

the theme of innovation in public administration and that of the inclusion of migrants. Particular attention has been dedicated to the reconstruction of potentialities, limits and pitfalls that characterize the use of this type of translation on the websites of public administrations. The analysis of the current regulatory framework and, in large part, of its shortcomings has led to concluding reflections that attempt to overcome the rhetorical approach that frequently — and perniciously — occurs in relation to the issue in question, mainly through a rationalization of the possibility to integrate (as harmoniously as possible) legal rules and best practices.