



DOCUMENTO STRATEGICO

Progetto CrossTerm

Crossborder standardization
of institutional terminology



Partner del progetto



INTRODUZIONE

Il progetto CrossTerm, realizzato nell'ambito del Programma Interreg VI-A Italia-Slovenia, ha affrontato una sfida fondamentale per l'area transfrontaliera: la gestione efficace della diversità linguistica nella Pubblica Amministrazione. Nel territorio di cooperazione convivono infatti più lingue ufficialmente riconosciute e innumerevoli varianti locali, frutto di secoli di contatto linguistico, utilizzate con modalità e risultati spesso disomogenei in termini di qualità ed efficacia dei servizi pubblici.

L'obiettivo generale del progetto è stato quello di migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi linguistici nella P.A., con particolare riferimento all'operatività multilingue e alla mediazione interlinguistica, attraverso la realizzazione di strategie, modelli e strumenti comuni per la standardizzazione della terminologia giuridico-amministrativa nelle lingue dell'area del Programma.

Durante i 24 mesi di attività, il partenariato transfrontaliero composto da 6 enti/organizzazioni ha lavorato congiuntamente per eliminare gli ostacoli derivanti da una terminologia non standardizzata, sviluppando soluzioni congiunte e condivise, favorendo un approccio partecipativo, sostenibile e inclusivo. Il progetto ha prodotto risultati tangibili e duraturi, tra i quali un modello transfrontaliero condiviso per la standardizzazione terminologica, uno strumento terminologico ICT avanzato e di facile fruizione, e il presente documento strategico, frutto della collaborazione tra partner di progetto, partner associati e target group.

A fronte di quanto realizzato e delle esperienze maturate nel corso del progetto, i partner hanno evidenziato i punti di maggior rilevanza strategica per una gestione più efficace della diversità linguistica nell'area transfrontaliera, tenendo conto anche dei recenti sviluppi nell'ambito delle tecnologie linguistiche e dell'intelligenza artificiale. Il presente documento strategico si articola pertanto in due sezioni complementari: gli impegni che i partner assumono per garantire l'implementazione e l'ulteriore sviluppo dei risultati raggiunti, e le raccomandazioni rivolte alle istituzioni competenti affinché adottino politiche e misure concrete a sostegno della qualità del multilinguismo istituzionale.

A. PRIORITÀ STRATEGICHE DEI PARTNER DI PROGETTO

I partner del progetto CrossTerm, in linea con gli obiettivi e i risultati raggiunti durante l'implementazione delle attività, hanno evidenziato le seguenti priorità strategiche:

1. Promuovere l'utilizzo del modello transfrontaliero di standardizzazione terminologica

- I partner si impegnano, per quanto di propria competenza, a promuovere attivamente l'adozione e l'applicazione del modello transfrontaliero condiviso per la standardizzazione dei termini giuridico-amministrativi presso le amministrazioni pubbliche e gli enti di riferimento dell'area transfrontaliera. Tale promozione avverrà attraverso attività di sensibilizzazione, presentazioni, workshop e la condivisione di buone pratiche, al fine di favorire una maggiore coerenza ed efficacia nell'uso della terminologia istituzionale.

2. Incentivare l'uso dello strumento terminologico ICT

- I partner si impegnano, per quanto di propria competenza, a incentivare l'utilizzo dello strumento terminologico avanzato sviluppato nell'ambito del progetto presso i target group identificati (autorità pubbliche, fornitori di servizi pubblici, imprese, GECT...), garantendone facile accesso, promuovendo sessioni formative e implementandolo nelle piattaforme esistenti per assicurarne la piena fruizione. L'obiettivo è rendere questo strumento una risorsa consolidata e di riferimento per l'operatività multilingue della Pubblica Amministrazione.

3. Favorire la cooperazione transfrontaliera nel settore dei servizi linguistici

- I partner si impegnano, per quanto di propria competenza, a favorire e rafforzare la cooperazione transfrontaliera tra le organizzazioni che operano nel campo dei servizi linguistici, della traduzione e dell'interpretariato, promuovendo lo scambio di esperienze, la condivisione di metodologie e l'adozione di standard comuni. Tale cooperazione sarà sostenuta attraverso vari strumenti, tra i quali la realizzazione di reti professionali, la partecipazione a iniziative congiunte e l'organizzazione di momenti di confronto.

4. Sostenere lo sviluppo di competenze nel settore della terminologia istituzionale

- I partner si impegnano, per quanto di propria competenza, a sostenere lo sviluppo di competenze specialistiche nel settore della terminologia giuridico-amministrativa attraverso attività di formazione, aggiornamento professionale e consolidamento delle conoscenze, rivolte agli operatori della Pubblica Amministrazione, ai traduttori e agli altri professionisti del settore. I partner promuoveranno, per quanto di propria competenza, iniziative di formazione, percorsi di specializzazione e altre forme di apprendimento.

5. Garantire la sostenibilità e l'aggiornamento dei risultati di progetto

- I partner si impegnano, per quanto di propria competenza, a garantire la sostenibilità dei risultati raggiunti oltre la conclusione del progetto, assicurando l'aggiornamento dello strumento terminologico, anche mediante l'integrazione con piattaforme e banche dati preesistenti, a favorire l'applicazione del

modello di standardizzazione e la manutenzione delle piattaforme ICT sviluppate, con l'obiettivo di preservare e valorizzare i prodotti del progetto nel lungo periodo.

6. Promuovere l'inclusione e la partecipazione dei gruppi di utenti

- I partner si impegnano, per quanto di propria competenza, a promuovere l'inclusione e la partecipazione attiva di diversi gruppi di utenti, con particolare attenzione alle comunità linguistiche minoritarie e ai cittadini che si interfacciano quotidianamente con la Pubblica Amministrazione.

7. Diffondere i risultati e le buone pratiche sviluppate

- I partner si impegnano, per quanto di propria competenza, a diffondere i risultati del progetto e le buone pratiche sviluppate presso altre realtà dell'area del Programma e di altre regioni transfrontaliere europee, favorendo la replicabilità del modello e contribuendo alla creazione di una comunità di pratica internazionale nel campo della standardizzazione terminologica transfrontaliera.

B. RACCOMANDAZIONI DEI PARTNER ALLE ISTITUZIONI COMPETENTI

B1. RACCOMANDAZIONI GENERALI

I partner del progetto CrossTerm invitano le istituzioni competenti a livello locale, regionale, nazionale ed europeo a:

1. Adottare politiche di standardizzazione terminologica

- Le istituzioni competenti sono invitate a adottare politiche specifiche per la standardizzazione della terminologia giuridico-amministrativa a livello transfrontaliero, integrando il modello sviluppato dal progetto nei propri sistemi di gestione terminologica e nelle procedure amministrative. Si auspica che tali politiche siano sostenute da atti normativi e linee guida ufficiali che ne favoriscano l'applicazione uniforme e sistematica.

2. Prevedere risorse adeguate per i servizi linguistici

- Si auspica che le istituzioni competenti possano garantire risorse finanziarie, umane e tecnologiche adeguate al funzionamento e al potenziamento dei servizi linguistici nella Pubblica Amministrazione, riconoscendo il loro ruolo essenziale nella qualità dei servizi pubblici e nell'accessibilità delle informazioni per i cittadini. Ciò include investimenti in formazione del personale, tecnologie linguistiche e infrastrutture ICT.

3. Istituire meccanismi di coordinamento transfrontaliero

- Le istituzioni competenti sono invitate a istituire meccanismi stabili di coordinamento transfrontaliero per la gestione della diversità linguistica, attraverso la creazione di tavoli tecnici, gruppi di lavoro interistituzionali e piattaforme di collaborazione che coinvolgano rappresentanti delle amministrazioni pubbliche di entrambi i Paesi. Tali organismi dovrebbero promuovere un dialogo costante e la condivisione di soluzioni comuni.

4. Promuovere la formazione specialistica degli operatori

- Si suggerisce alle istituzioni competenti di promuovere programmi di formazione specialistica per i funzionari pubblici, i traduttori e gli interpreti che operano in contesti transfrontalieri, con particolare attenzione alla terminologia giuridico-amministrativa e alle specificità del multilinguismo istituzionale. È necessario riconoscere queste competenze come professionalmente qualificanti e prevedere percorsi di aggiornamento continuo.

5. Integrare gli strumenti terminologici nei sistemi informativi

- Le istituzioni competenti sono sollecitate a favorire l'utilizzo dello strumento terminologico sviluppato dal progetto integrando la terminologia proposta nei propri sistemi informativi e nelle piattaforme digitali utilizzate per l'erogazione di servizi ai cittadini, favorendo un uso capillare da parte degli operatori della Pubblica Amministrazione.

6. Valorizzare e tutelare il patrimonio linguistico del territorio

- Le istituzioni competenti sono invitate a valorizzare e tutelare il ricco patrimonio linguistico del territorio transfrontaliero, riconoscendo la pluralità linguistica come risorsa culturale e sociale. Si auspica l'adozione di politiche attive di sostegno alle lingue minoritarie, la promozione del multilinguismo nei servizi pubblici e il riconoscimento dei diritti linguistici dei cittadini, in linea con le normative europee e nazionali vigenti.

7. Sostenere la ricerca e l'innovazione nel settore linguistico

- Si raccomanda alle istituzioni competenti di sostenere la ricerca applicata e l'innovazione nel campo delle tecnologie linguistiche, della terminologia e dei servizi di traduzione e interpretariato, finanziando progetti di sviluppo, incentivando la collaborazione tra università, centri di ricerca e pubbliche amministrazioni, e creando condizioni favorevoli per la sperimentazione di soluzioni innovative.

B2. RACCOMANDAZIONI SPECIFICHE

Per i singoli ambiti affrontati nel corso del progetto CrossTerm, i partner hanno evidenziato le seguenti raccomandazioni specifiche:

TITOLI E QUALIFICHE PROFESSIONALI:

- Si raccomanda alle istituzioni competenti di adottare misure efficaci per garantire il riconoscimento automatico dei titoli di studio e delle qualifiche professionali acquisiti nei due Stati membri cui appartengono le istituzioni coinvolte nel progetto.
- In attesa dell'attuazione di tale meccanismo automatico, si invitano gli enti competenti a istituire, almeno a livello locale, procedure di riconoscimento semplificate che facilitino l'iter procedurale per i candidati, riducendo i tempi e gli oneri burocratici. Tale misura è essenziale per favorire la mobilità professionale transfrontaliera e garantire pari opportunità agli operatori del settore linguistico e della Pubblica Amministrazione.
- Si sollecitano le scuole, le università e altri enti di formazione e gli istituti di ricerca operanti nell'area transfrontaliera a rilasciare diplomi, certificati e altri documenti attestanti titoli di studio e qualifiche professionali nelle lingue del territorio, o quanto meno a riportare in tali documenti la traduzione ufficiale standardizzata del titolo o della qualifica conseguiti.
- Tale pratica faciliterebbe significativamente il riconoscimento transfrontaliero delle competenze e ridurrebbe gli ostacoli burocratici che i cittadini incontrano nella mobilità professionale e formativa.
- Si auspica che, pur nel rispetto delle norme vigenti che impongono l'utilizzo del titolo professionale nella lingua in cui esso figura nel documento di attestazione, venga promossa nella pratica quotidiana l'indicazione della traduzione del titolo stesso, anche mediante accorgimenti grafici quali l'uso di parentesi, asterischi o note.
- Tale soluzione pragmatica, pur non contravvenendo alle disposizioni di legge, faciliterebbe notevolmente la comunicazione e la comprensione reciproca nell'area transfrontaliera, contribuendo a superare le barriere linguistiche nei contesti professionali e amministrativi.

DIRITTO DEL LAVORO:

- Si raccomanda alle istituzioni competenti di predisporre modelli standardizzati multilingui per i principali tipi di contratto di lavoro utilizzati nelle aree transfrontaliere, con particolare attenzione a: clausole relative a retribuzione, orario di lavoro, ferie e cessazione del rapporto; riferimenti alla normativa applicabile e al foro competente; spiegazioni dei concetti giuridici non equivalenti tra gli ordinamenti. Tali modelli ridurrebbero il rischio di incomprensioni contrattuali e faciliterebbero il lavoro di datori di lavoro e lavoratori operanti tra il sistema giuridico sloveno e quello italiano.
- Si auspica che le istituzioni competenti predispongano materiali informativi multilingui (quali vademecum, guide operative, schede sintetiche e simili) relativi a svariati aspetti del diritto del lavoro, così da garantire un accesso più agevole e una comprensione uniforme da parte dei lavoratori.

Tali materiali dovrebbero includere la terminologia armonizzata sviluppata dal progetto, esempi pratici, spiegazioni dei concetti giuridici non equivalenti tra i due ordinamenti e indicazioni chiare sulle procedure da seguire.

- Si raccomanda alle istituzioni competenti di coordinare la terminologia dei contratti collettivi applicabili in settori con alta mobilità transfrontaliera, al fine di evitare divergenze terminologiche che possano incidere sull'interpretazione di concetti quali salario minimo, indennità, qualifiche e orario di lavoro. Una terminologia coerente faciliterebbe l'applicazione uniforme delle condizioni contrattuali.

URBANISTICA E PIANIFICAZIONE TERRITORIALE:

- Si raccomanda agli enti di utilizzare in modo coerente e uniforme i termini approvati, evitando traduzioni libere, sinonimi non controllati e interpretazioni soggettive, soprattutto in ambiti – come quello urbanistico – in cui le differenze tra sistemi giuridico amministrativi possono generare errori a livello operativo. A tal fine si raccomanda ai Comuni di adottare la terminologia standardizzata in documenti, siti istituzionali e modulistica, di evitare varianti locali non validate, di aggiornare regolarmente database e sistemi informativi. Si suggerisce inoltre l'uso sistematico delle risorse disponibili, quali il glossario trilingue sul portale CrossTerm, le tabelle e i verbali delle riunioni terminologiche e le soluzioni già presenti sul portale Jezik na klik, al fine di migliorare l'interoperabilità e la leggibilità dei dati anche in contesti transfrontalieri.

- Si invitano i Comuni a garantire la disponibilità dei documenti urbanistici nelle lingue del territorio (italiano, sloveno e friulano), predisponendo – ove consentito – piani, estratti, certificazioni e modulistica in forma multilingue ed evitando traduzioni estemporanee non controllate. A tal fine è opportuno armonizzare la grafica e l'ordine delle lingue nei documenti, rendere disponibili versioni plurilingui dei principali strumenti urbanistici e adottare modelli trilingui condivisi per la modulistica afferente al settore dell'edilizia. Si suggerisce inoltre di mantenere un archivio interno delle soluzioni adottate, al fine di consolidare prassi comuni e garantire continuità nel tempo.

- Si raccomanda agli enti preposti di favorire l'aggiornamento continuo del personale coinvolto nella redazione, traduzione e pubblicazione degli atti urbanistici, poiché la terminologia di settore è in costante evoluzione a causa di modifiche normative e introduzione di nuove categorie edilizie. A tal fine si suggerisce di organizzare momenti formativi per tecnici, personale amministrativo e traduttori, affiancati da seminari bilingui che mettano a confronto i due sistemi urbanistici e da scambi regolari tra uffici tecnici italiani e sloveni per condividere prassi, dubbi e novità normative. Sarebbe inoltre opportuno istituire un canale permanente per la segnalazione di termini problematici, sotto forma di moduli online o caselle di posta dedicate, favorendo il coinvolgimento di esperti e il coordinamento transfrontaliero.

TOPONOMASTICA:

- Si raccomanda alle istituzioni competenti di sviluppare linee guida condivise, fondate su criteri scientifici e su processi partecipativi, per la gestione della toponomastica multilingue nei diversi contesti. In particolare, si propone la redazione di documenti di politica linguistica dedicati all'uso dei toponimi bilingui nei vari ambiti (cartellonistica, uso ufficiale nei documenti giuridico-amministrativi, linee guida per il ricorso ai toponimi bilingui o trilingui nei media, finalizzato alla promozione del bilinguismo visivo, ecc.),

per ciascuna comunità minoritaria, laddove tali documenti non siano già disponibili (come nel caso della comunità friulana).

- Si suggerisce la predisposizione di elenchi esaustivi di toponimi relativi a tutte e tre le comunità minoritarie e la creazione di un apposito registro, destinato innanzitutto agli appartenenti alle comunità stesse. È inoltre necessario considerare l'importanza di un aggiornamento pianificato e sistematico dei grandi modelli linguistici con i toponimi in questione.
- Si auspica, infine, l'istituzione di reti transfrontaliere, servizi di consulenza linguistica e programmi di formazione rivolti agli enti locali sul tema della toponomastica multilingue.

PROMOZIONE:

- Si invitano le istituzioni, per quanto applicabile e nella sfera delle proprie competenze, a promuovere il multilinguismo definendo un efficace "Piano di strategia di comunicazione integrata" che preveda l'uso dei diversi canali di comunicazione offline e online, orientati sinergicamente. Si raccomanda: l'utilizzo di un linguaggio contemporaneo, dinamico e accessibile; l'individuazione di concept efficaci; l'utilizzo di registri emozionali e positivi. Sarà importante comunicare ogni messaggio con chiarezza e mantenere un elevato livello qualitativo su tutti gli aspetti della produzione delle diverse iniziative di comunicazione. Ciò al fine di raggiungere con efficacia il target.
- In particolare, per quanto applicabile e nella sfera delle proprie competenze, si raccomanda l'adozione di una strategia social per comunicare con i propri pubblici in maniera ampia e capillare. Pur mantenendo i caratteri di riconoscibilità e omogeneità, ogni canale social – FB / IG / YouTube / TikTok – andrà declinato con il linguaggio visivo adeguato al rispettivo target e popolato con contenuti originali e virali, affidabili e ad alto ingaggio. L'obiettivo dovrà essere costruire una presenza digitale costante, riconoscibile e coerente. Anche l'utilizzo del sistema di messaggistica istantanea Whatsapp potrà favorire la costruzione di una relazione continuativa di dialogo con la propria Community, fornendo informazioni generali, divulgando iniziative e progetti, etc.
- La gestione professionale della comunicazione di una pubblica amministrazione richiede competenze multidisciplinari complesse. È quindi auspicabile che le istituzioni costituiscano, per quanto applicabile e nella sfera delle proprie competenze, al proprio interno un team di comunicazione professionale, affiancato da consulenti esterni che portano competenze specifiche e visione, che sono in grado di assisterle efficacemente, di costruire strategie di contenuto coerenti con gli obiettivi prefissati e di analizzare i dati per misurare l'efficacia delle attività.

CONCLUSIONI

Il progetto CrossTerm ha rappresentato un importante passo avanti nella gestione della diversità linguistica nell'area transfrontaliera Italia-Slovenia, dimostrando che la cooperazione internazionale può produrre soluzioni concrete e durature a problemi complessi che richiedono un approccio condiviso e multidisciplinare.

I risultati raggiunti – il modello di standardizzazione terminologica, lo strumento ICT e il presente documento strategico – costituiscono una base solida per migliorare significativamente la qualità dei servizi linguistici nella Pubblica Amministrazione e per facilitare l'accesso dei cittadini alle informazioni e ai servizi pubblici in un contesto multilingue.

La realizzazione di questi obiettivi richiede tuttavia un impegno continuativo da parte di tutti gli attori coinvolti. I partner del progetto hanno assunto responsabilità precise per garantire la sostenibilità e l'ulteriore sviluppo dei risultati, ma è fondamentale che le istituzioni competenti riconoscano l'importanza strategica della standardizzazione terminologica e adottino le misure necessarie per integrarla nelle proprie politiche e pratiche amministrative.

Il successo di CrossTerm apre la strada a ulteriori sviluppi e alla possibile estensione del modello ad altre aree tematiche e ad altri contesti transfrontalieri. La collaborazione costruita durante il progetto, la rete di competenze costituita e gli strumenti operativi sviluppati rappresentano un patrimonio prezioso che potrà essere valorizzato in future iniziative di cooperazione territoriale europea, contribuendo alla costruzione di un'amministrazione pubblica realmente europea, efficiente, inclusiva e al servizio dei cittadini.