



European Asylum Support Office
Bureau Européen d'Appui pour l'Asile

EASO

Metodologia relativa alla stesura della relazione sulle informazioni sui paesi d'origine

Luglio 2012

SUPPORT IS OUR MISSION



European Asylum Support Office
Bureau Européen d'Appui pour l'Asile

EASO

Metodologia relativa alla stesura della relazione sulle informazioni sui paesi d'origine

Luglio 2012

SUPPORT IS OUR MISSION

***Europe Direct è un servizio che aiuta a trovare risposta
alle vostre domande sull'Unione europea***

**Numero verde (*):
00 800 6 7 8 9 10 11**

(*) Alcuni gestori di telefonia mobile non consentono l'accesso ai numeri 00 800
o possono prevedere addebiti per le chiamate.

Ulteriori informazioni sull'Unione europea sono disponibili su Internet (<http://europa.eu>).

Una scheda bibliografica figura alla fine della presente pubblicazione.

Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, 2012

ISBN 978-92-95079-14-4

doi:10.2847/19471

Per uso pubblico.

Elaborato conformemente alla «Metodologia relativa alla stesura della relazione sulle informazioni sui paesi d'origine».

© Ufficio europeo di sostegno per l'asilo, 2012

Né l'EASO né chiunque agisca in nome e per conto dell'EASO può essere ritenuto responsabile dell'uso che verrà fatto delle informazioni qui contenute.

La riproduzione è autorizzata con citazione della fonte.

Printed in Belgium

STAMPATO SU CARTA SBIANCATA SENZA CLORO ELEMENTARE (ECF)

Indice

Introduzione	5
Parte I. Standard qualitativi	6
Standard di base	6
1. Neutralità e obiettività.....	6
2. Usabilità	6
3. Validità.....	6
4. Trasparenza e divulgazione	6
5. Controllo di qualità	6
Parte II. Manuale	7
Fase iniziale dei lavori	7
1. Osservazioni introduttive.....	7
1.1. <i>Lingua</i>	7
1.2. <i>Termini di riferimento (ToR) e struttura della relazione</i>	7
1.3. <i>Tempistica</i>	7
1.4. <i>Controllo di qualità: il gruppo di lavoro incaricato della valutazione paritetica</i>	7
Ricerca	7
1. Ricerca, selezione e convalida delle fonti	8
1.1. <i>Definizione di «fonte»</i>	8
1.2. <i>Principi generali</i>	8
1.3. <i>Questioni specifiche</i>	9
2. Informazioni: selezione e convalida	10
2.1. <i>Principi generali</i>	10
2.2. <i>Problemi specifici</i>	11
Relazione	11
1. Formato	11
1.1. <i>Rimandi, citazioni e note</i>	11
1.2. <i>Uso della lingua</i>	12
2. Struttura	12
2.1. <i>Clausola di esclusione della responsabilità</i>	12
2.2. <i>Termini di riferimento (ToR)</i>	12
2.3. <i>Sintesi</i>	12
2.4. <i>Introduzione</i>	12
2.5. <i>Presentazione delle informazioni raccolte</i>	13
2.6. <i>Analisi</i>	13
2.7. <i>Fonti/letteratura</i>	13
2.8. <i>Glossario e abbreviazioni (facoltativo)</i>	14
Conclusione e follow-up	14
1. Valutazione paritetica.....	14
2. Pubblicazione.....	14
3. Valutazione.....	14
4. Aggiornamento di argomenti speciali.....	14
ALLEGATO	15
1. Glossario	15
2. Modello di relazione COI dell'EASO	23

Introduzione

Il programma dell'Aia del Consiglio europeo (2004) chiedeva la creazione di strutture adeguate per migliorare la cooperazione pratica fra Stati membri. Da allora sono stati molti i progressi compiuti nell'ambito delle informazioni sui paesi d'origine (COI), concretizzati ad esempio nel documento «Common EU guidelines for processing Country of Origin Information (COI)» [Orientamenti comuni dell'UE per l'elaborazione di informazioni sui paesi d'origine (COI)] e nel documento «EU common guidelines on (joint) fact finding missions» [Orientamenti comuni dell'UE sulle missioni (congiunte) per l'accertamento dei fatti]. L'Ufficio europeo di sostegno per l'asilo (EASO) è stato istituito per consolidare ulteriormente e razionalizzare la cooperazione pratica in materia di asilo fra le autorità competenti degli Stati membri.

Un approccio comune alle informazioni sui paesi d'origine è un aspetto importante delle attività di cooperazione pratica dell'EASO, il cui fine ultimo è migliorare la convergenza e garantire la qualità costante dei processi decisionali degli Stati membri.

L'EASO svolge le ricerche, elabora e pubblica le proprie relazioni COI (la «relazione COI dell'EASO»). Gli esperti delle unità COI europee partecipano alla stesura di relazioni COI su paesi e temi definiti dall'EASO. L'adozione e la pubblicazione di relazioni COI, tuttavia, hanno luogo sotto la responsabilità esclusiva del direttore esecutivo dell'EASO, come sancito nel regolamento istitutivo dell'EASO (articolo 31, paragrafo 6, lettera d).

In occasione della riunione della task force, svoltasi a Malta nell'ottobre del 2011, è stato affidato a un gruppo di lavoro l'incarico di redigere una metodologia relativa alla stesura della relazione COI dell'EASO, corredata di norme e manuale. Tale metodologia è stata elaborata da questo gruppo di lavoro, con la partecipazione dell'EASO stessa e dei rappresentanti delle unità COI che lavorano per le seguenti autorità competenti in materia di immigrazione:

Staatendokumentation, Bundesasylamt, Austria (presidente);

Dokumentations- og Projektkontoret, Udlændingestyrelsen, Danimarca;

Lifos, Migrationsverket, Svezia;

COI Service, UK Border Agency, ministero degli Interni, Regno Unito.

L'attività del gruppo di lavoro è stata discussa da un gruppo di riferimento presieduto dai dirigenti delle unità COI di Finlandia e Francia e composto da rappresentanti di vari Stati membri, dell'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati (UNHCR) e della Commissione.

La revisione testuale della metodologia è stata effettuata dal COI Service, UK Border Agency, ministero degli Interni del Regno Unito.

Responsabile del progetto:
Staatendokumentation, Bundesasylamt
Landstrasser Hauptstrasse 171
1030 Vienna
AUSTRIA

La metodologia relativa alla stesura della relazione COI dell'EASO si basa sul documento «Common EU guidelines for processing Country of Origin Information (COI)» nonché sul documento «EU common guidelines on (joint) fact finding missions».

La metodologia è suddivisa in cinque sezioni: «Norme», «Inizio», «Ricerca», «Relazione» e «Conclusione e follow-up». Comprende inoltre due allegati: il glossario e il modello di relazione COI.

La presente metodologia è un documento pubblico, elaborato ai fini della stesura delle relazioni COI dell'EASO. Tutti gli Stati membri sono tuttavia invitati a utilizzare questa metodologia per le proprie relazioni COI. L'uso della presente metodologia è vincolante per la stesura delle relazioni COI dell'EASO.

Parte I. Standard qualitativi

Standard di base ⁽¹⁾

Definizione: la relazione COI dell'EASO è un documento COI che, sulla base delle esigenze degli Stati membri, analizzando e riportando informazioni accessibili al pubblico e affidabili nel rispetto degli standard qualitativi specificati di seguito, approfondisce temi pertinenti e specifici per le domande di asilo di rifugiati da un determinato paese o una determinata regione d'origine. Inoltre, sulla base dei fatti e dei dati acquisiti, la relazione può trarre delle conclusioni nella parte finale e a titolo di sintesi dell'analisi, ove le informazioni raccolte lo consentano.

La compilazione di una relazione COI dell'EASO nell'ambito di un processo standardizzato intende garantire sia la qualità globale sia l'accettazione da parte del pubblico di destinazione, composto da *case worker* (i funzionari incaricati dell'esame delle domande di asilo), ricercatori COI, responsabili politici e autorità con poteri decisionali.

Gli standard qualitativi cui attenersi sono diversi.

1. Neutralità e obiettività

La relazione COI dell'EASO si basa su dati di fatto e sulle fonti disponibili, da utilizzarsi in modo neutrale e obiettivo garantendo, al tempo stesso, il ricorso a una serie di fonti equilibrate.

Il registro linguistico impiegato deve riflettere questo principio guida.

2. Usabilità

La relazione COI dell'EASO deve affrontare un tema rilevante per il pubblico di destinazione con un registro linguistico che deve essere orientato a tali destinatari. Lo stesso vale per la struttura della relazione, che deve essere logica, organizzata con

chiarezza e coerente con i principi della metodologia per la stesura delle relazioni COI dell'EASO. Il registro linguistico deve essere preciso e le conclusioni inequivocabili. La relazione è intesa a facilitare e sostenere il processo decisionale, nonché a contribuire all'armonizzazione delle prassi nell'UE. Nello stesso tempo, la relazione COI dell'EASO non è intesa a imporre particolari decisioni, sebbene le conclusioni della stessa possano servire da guida nell'ambito del processo decisionale.

3. Validità

Si devono impiegare fonti affidabili, ove disponibili. La validità, la pertinenza e l'attualità delle informazioni devono essere verificate e garantite per quanto possibile.

Qualora si utilizzino relazioni COI già in essere, si deve ricorrere alla fonte primaria, ove possibile.

4. Trasparenza e divulgazione

La relazione COI dell'EASO deve essere pubblicata dall'Ufficio stesso ed è di pubblico accesso, disponibile sia online sia in formato cartaceo.

Devono essere indicati dei termini di riferimento (terms of reference, ToR) adeguati e chiari, nonché una clausola di esclusione della responsabilità. Le fonti vanno citate per garantire trasparenza e spiegare come, perché e per chi è stata redatta la relazione (fonti, citazioni, motivazioni, metodologia ecc.).

5. Controllo di qualità

Poiché la relazione COI dell'EASO deve essere redatta sulla base di questi standard, è previsto un meccanismo di controllo della qualità. Tale meccanismo deve incoraggiare gli autori ad attenersi agli standard concordati e a migliorare la qualità complessiva della relazione, in particolare per quanto riguarda contenuto, conclusioni e registro linguistico. La valutazione paritetica costituisce buona prassi ed è affidata a esperti nazionali e/o esterni.

⁽¹⁾ Sulle norme di base delle COI, cfr. anche Unione europea, «Common EU guidelines for processing Country of Origin Information (COI)», aprile 2008 (<http://www.unhcr.org/refworld/docid/48493f72.html>), accesso effettuato il 30 gennaio 2012.

Parte II. Manuale

Fase iniziale dei lavori

L'EASO metterà a punto e perfezionerà una procedura standardizzata per la determinazione del paese oggetto della relazione e del contenuto di quest'ultima, che dovrà consentire all'Ufficio — mediante dati quantitativi e qualitativi (dati statistici, giuridici e informazioni sui paesi d'origine) — di specificare le esigenze relative alle relazioni COI fra i diversi Stati membri. Tale procedura deve essere creata in base a parametri di fattibilità ed efficacia e deve riflettere le esigenze del pubblico di destinazione prescelto (*case worker*, ricercatori COI, responsabili politici e autorità con poteri decisionali).

L'EASO definirà il paese oggetto della relazione e i temi da affrontare e selezionerà un esperto per la sua stesura. L'esperto selezionato dall'EASO dovrà possedere una solida e comprovata esperienza in materia di informazioni sui paesi d'origine in generale e un'eccellente conoscenza del paese d'origine oggetto della relazione. Dovrà inoltre essere esperto nella ricerca e nella stesura di relazioni relativamente a tale paese.

1. Osservazioni introduttive

1.1. Lingua

La relazione COI dell'EASO deve essere redatta in inglese e deve tener conto del fatto che gran parte del pubblico lettore non è madrelingua.

1.2. Termini di riferimento (ToR) e struttura della relazione

I ToR costituiscono l'inquadramento e la struttura portante della relazione, e contengono i temi generali nonché i sottotemi da trattare nella relazione, che deve essere in linea con gli elementi principali dei ToR.

L'elenco iniziale di argomenti individuati dall'EASO può essere ampliato o ridotto dall'autore (a seconda del volume di informazioni sui paesi d'origine disponibili) dopo aver consultato gli esperti COI nazionali. Nuove idee da inserire nei ToR, infatti, possono nascere in un secondo momento. Nella fase di esame di tali suggerimenti, spetta all'autore determinare se i nuovi temi proposti siano stati già opportunamente affrontati nel materiale disponibile o se vadano inseriti nei ToR (cfr. il paragrafo «Ricerca»).

In caso di necessità, i temi o sottotemi esplicitamente esclusi dall'ambito dei TOR in un primo momento possono essere inseriti nei ToR a titolo di

annotazione (cfr. l'esempio nell'allegato «Modello di relazione COI dell'EASO»).

I ToR definitivi devono essere sottoposti all'approvazione dell'EASO.

1.3. Tempistica

I tempi di stesura della relazione, decisi dall'EASO, devono tener conto dell'ambito abbracciato dai ToR e prevedere il tempo necessario per l'esecuzione della valutazione paritetica e della revisione del testo.

1.4. Controllo di qualità: il gruppo di lavoro incaricato della valutazione paritetica (cfr. «Conclusione e follow-up», paragrafo 1)

Gli esperti nazionali e/o esterni incaricati dell'esecuzione della valutazione paritetica devono essere selezionati prima della stesura della relazione. Poiché la valutazione paritetica rientra nella tempistica di lavoro generale della relazione, ai revisori deve essere assegnata una scadenza precisa, in linea con tale tempistica.

I revisori esterni possono essere ONG, esponenti del mondo accademico, organismi internazionali ecc. in possesso di una conoscenza comprovata dei temi specifici della relazione e devono essere selezionati dall'EASO.

Poiché la valutazione paritetica della relazione esaminerà la conformità della stessa agli standard stabiliti per la stesura delle relazioni COI dell'EASO, i revisori devono conoscere tali standard.

Inoltre, la revisione del testo deve essere eseguita da persone con una conoscenza dell'inglese pari a quella di un madrelingua al fine di garantire la qualità linguistica della relazione, tenendo presente che il testo è destinato principalmente a un pubblico non madrelingua.

Ricerca

La ricerca deve essere svolta in linea con i ToR. Al fine di mantenere la massima trasparenza, è fondamentale che qualsiasi deviazione dai ToR abbia luogo solo a titolo di eccezione e che i motivi che l'hanno determinata siano indicati chiaramente nella relazione (cfr. «Fase iniziale dei lavori», paragrafo 1.2).

Tuttavia, qualora durante la ricerca sorga la necessità di acquisire informazioni supplementari perché, ad

esempio, nel paese o nella regione oggetto della relazione si sono verificati nuovi sviluppi o per altre ragioni, e tali informazioni siano ritenute cruciali per i temi principali della relazione e sia possibile elaborarle nel rispetto della tempistica stabilita, esse potranno essere incluse nella relazione. Il motivo che ha determinato l'integrazione di nuove informazioni va spiegato accuratamente nell'introduzione alla relazione.

Una volta decisi in via definitiva i ToR, e dopo che l'autore ha avviato la ricerca, nessuno dei temi elencati nei ToR può essere omissivo. Nel caso in cui non siano disponibili informazioni pubbliche su determinati temi elencati nei ToR, occorre indicarlo chiaramente nella relazione e riportare le fonti consultate nel tentativo di raccogliere informazioni.

1. Ricerca, selezione e convalida delle fonti

1.1. Definizione di «fonte»

Nel contesto dell'elaborazione di informazioni sui paesi d'origine, il significato del termine «fonte» può variare a seconda delle circostanze in cui viene impiegato: può essere usato, ad esempio, per descrivere la persona o l'istituzione che fornisce le informazioni o per descrivere le informazioni messe a disposizione da tale persona o istituzione o da altri.

Ai fini della presente guida, le definizioni di «fonte» sono le seguenti:

- una fonte è una persona o un'istituzione che genera informazioni;
- una fonte primaria è una persona o un'istituzione strettamente o direttamente correlata (vale a dire che possiede informazioni di prima mano) a un evento, a un fatto o a una questione;
- una fonte originale è la persona o l'istituzione che documenta l'evento, il fatto o la questione per la prima volta. La fonte originale può anche essere la fonte primaria;
- una fonte secondaria è la persona o l'istituzione che riproduce le informazioni documentate dalla fonte originale;
- le fonti d'informazione sono, ad esempio: relazioni, stampa, programmi TV, radio, bollettini, libri, documenti di sintesi, statistiche pubblicate, mappe, blog, siti di socializzazione in rete.

1.2. Principi generali

■ *Selezione delle fonti*

Qualsiasi fonte può fornire informazioni rilevanti per la procedura di decisione su una richiesta di asilo, pertanto nessuna fonte va esclusa a priori.

Le fonti che hanno fornito informazioni imprecise o inattendibili su un determinato argomento possono fornire informazioni preziose su un altro argomento.

■ *Ricerca di fonti originali/primarie*

Ove possibile, l'autore della relazione deve rimandare alla fonte primaria, citarla e corredarla di riferimenti bibliografici.

Sebbene non sia sempre possibile risalire alla fonte primaria di un'informazione, l'autore deve fare il possibile per individuare la fonte originale che ha documentato per la prima volta l'evento, il fatto o la questione oggetto di analisi. In questo modo è possibile evitare la citazione a catena (round tripping, cfr. «Glossario»), la falsa convalida e la citazione erronea di informazioni.

All'occorrenza, e ove possibile, va tenuto conto di altre fonti primarie (esponenti del mondo accademico, ONG ecc.). A tal fine può essere necessario ottenere informazioni verbali da fonti primarie, ad esempio per mezzo di interviste telefoniche.

Va tenuto presente che le fonti primarie possono fornire, inavvertitamente o intenzionalmente, informazioni false, ad esempio per problemi di lingua, di traduzione o di opinioni politiche. Anche le fonti originali e/o primarie, quindi, devono essere sempre verificate.

■ *Ricerca di fonti molteplici*

L'autore della relazione deve sempre cercare di individuare più di una fonte e diversi tipi di fonte (ad esempio fonti governative, mezzi di comunicazione, organizzazioni internazionali, ONG) per ciascun argomento, preferendo in ogni caso le fonti originali e/o primarie.

È importante cercare un ampio ventaglio di fonti che riflettano diversi punti di vista sulla questione o sull'evento trattati, in modo tale da ottenere e presentare nella relazione un quadro equilibrato della situazione. Reperire più di una fonte conferirà un maggior peso specifico alle informazioni fornite, in particolare nel caso in cui si tratti di informazioni delicate o controverse, e dimostrerà che l'autore non si è limitato ad un'unica fonte, magari non imparziale.

■ *Fonti anonime*

Di norma, vanno menzionate tutte le fonti d'informazione utilizzate nella relazione. Tuttavia, possono esservi situazioni in cui ciò non è possibile, ad esempio quando una fonte primaria è stata contattata direttamente dall'autore e la sicurezza personale della stessa può essere messa in pericolo dalla pubblicazione dei dati che la riguardano. In questi casi è possibile citare soltanto l'organizzazione rappresentata dalla persona in questione. Qualora si

debba fare riferimento a una fonte in modo anonimo, lo si può fare in vari modi, riferendosi ad esempio a «un professore», «un esponente del mondo accademico», «un attivista della società civile» ecc. In alternativa, la fonte anonima può figurare nelle fonti elencate come «fonte che non desidera essere citata». La fonte che desidera restare anonima deve essere consultata e deve indicare come desidera essere citata e quali informazioni che la riguardano e/o che riguardano l'organizzazione che rappresenta si possono divulgare.

Poiché le unità COI degli Stati membri seguono le buone prassi di ricerca stabilite nel documento «Common EU guidelines for processing Country of Origin Information (COI)» e nel documento «EU common guidelines on (joint) fact finding missions: a practical tool to assist Member States in organizing (joint) fact finding missions», le relazioni di tali unità COI possono essere utilizzate come fonti originali qualora la fonte primaria sia anonima.

È importante tenere un registro dettagliato di tutte le fonti e delle informazioni raccolte, in particolare nel caso in cui si utilizzino fonti anonime. In questo modo si garantiscono informazioni sui paesi d'origine consistenti e trasparenti e l'autore si assicurerà che, qualora le informazioni e l'analisi contenute nella relazione siano messe in discussione, l'EASO possa dimostrare l'accuratezza e l'integrità del processo di ricerca e delle informazioni ottenute.

■ **Convalida delle fonti**

La convalida di una fonte è il processo di valutazione approfondita e critica di tale fonte in relazione ai criteri di qualità stabiliti di seguito.

La convalida delle fonti prevede:

- la valutazione del contesto in cui la fonte opera e la misura in cui la fonte è influenzata dal proprio contesto;
- la valutazione della neutralità e dell'affidabilità della fonte.

Le fonti vanno esaminate attentamente, tenendo conto dei seguenti elementi.

- **Chi** fornisce le informazioni? È chiaro questo elemento o la fonte è anonima? Qual è la reputazione della fonte? La fonte è in possesso della conoscenza specifica che le conferisce la qualifica di «esperto» sul tema specifico in questione? La fonte ha un pregiudizio noto?
- **Quali** informazioni vengono fornite? Qual è il contenuto/la sostanza reale delle informazioni prodotte? Sono esse fornite indipendentemente dalla motivazione della fonte?
- **Perché** la fonte fornisce queste informazioni? Qual è il motivo recondito della fonte? La fonte ha un interesse specifico?

- **Come** sono presentate le informazioni? In che modo sono formulate? Sono chiari i metodi di ricerca utilizzati? Come vengono acquisite le informazioni da parte della fonte? Il materiale è presentato in modo obiettivo e trasparente?
- **Quando** sono state raccolte le informazioni e quando sono state fornite?

■ **Gerarchia delle fonti**

Non è possibile stabilire una gerarchia delle fonti, poiché non è possibile esprimere un giudizio assoluto sull'attendibilità di una singola fonte rispetto ad altre. Alcune fonti (ad esempio, organizzazioni internazionali e ONG) possono dare un contributo prezioso per quanto riguarda le informazioni sulla situazione generale dei diritti umani, mentre altre (ad esempio, agenzie stampa o esperti nazionali o locali) possono essere più attendibili per quanto riguarda le informazioni su particolari eventi.

1.3. Questioni specifiche

■ **Se le informazioni provengono da un'unica fonte**

Nel caso in cui le informazioni disponibili provengano esclusivamente da un'unica fonte, occorre valutare il contesto di tale fonte, ad esempio:

- se vi sono relazioni esaurienti sul paese e/o il tema in questione;
- se la stampa del paese oggetto dell'analisi è attiva e libera;
- se è applicata la censura o l'autocensura;
- se vi sono relazioni indipendenti sul paese effettuate da osservatori ufficiali.

Il fatto che sia stato possibile individuare soltanto un'unica fonte va indicato nella relazione unitamente alla spiegazione del contesto.

Ove possibile, le fonti consultate devono essere citate e descritte brevemente, soprattutto nel caso in cui l'unica fonte da cui provengono le informazioni non sia nota (cfr. «Relazione», paragrafo 2.6).

■ **Se le informazioni provengono da una fonte «dubbia»**

Può accadere che, dopo aver esaminato gli elementi elencati nella sezione «Ricerca», paragrafo 1.2.5 (chi, quali, perché, come e quando), una fonte sia giudicata «dubbia». Con il termine «dubbia» si indica una fonte della quale non è stato possibile accertare l'attendibilità.

Se si tratta dell'unica fonte individuata e se le informazioni sono importanti o particolarmente rilevanti, queste ultime si possono presentare nella relazione; va tuttavia indicato che, a seguito del processo di convalida, la fonte è stata giudicata dubbia, specificandone i motivi.

■ *Se le informazioni provengono dai «social media»*

«Social media» è un termine utilizzato per riferirsi alle «tecnologie e operazioni online utilizzate per condividere opinioni e informazioni, per promuovere il dibattito e instaurare rapporti interpersonali o professionali» ⁽¹⁾. Fra gli esempi di social media vi sono i siti di socializzazione in rete quali Facebook e LinkedIn, i siti di microblogging come Twitter, i siti di blogging «tradizionale» come Wordpress o Blogger e altri strumenti mediatici come YouTube. Alcune organizzazioni o singole persone scrivono sul proprio sito web anche blog che, a loro volta, invitano al dibattito fra lettori/utenti online.

Sebbene siano relativamente nuovi, i social media sono sempre più utilizzati come piattaforma per segnalare eventi e situazioni in paesi d'origine. Ciò consente a un numero sempre maggiore di persone di documentare situazioni ed eventi velocemente e con estrema facilità e di diffondere informazioni in tutto il mondo in tempo reale. Va tenuto presente, tuttavia, che per loro natura i social media spesso non sono regolamentati ed è meno probabile che siano sottoposti a un controllo editoriale rispetto alle fonti dei mezzi di comunicazione tradizionali; occorre pertanto fare particolare attenzione per garantire che, come per qualsiasi altra fonte di informazioni, i social media utilizzati nella ricerca siano convalidati singolarmente in base ai criteri di qualità descritti in precedenza. Nel momento in cui il ricercatore trova informazioni potenzialmente utili su una piattaforma social media, deve tenere presenti gli stessi criteri di qualità che applicherebbe a qualsiasi altra fonte (cfr. «Ricerca», paragrafo 1.2.5). Una particolare difficoltà che presentano i social media può essere l'identificazione dell'autore di un testo, ad esempio per l'uso diffuso di soprannomi o di false identità (soprattutto di personaggi famosi).

È importante corroborare le informazioni ottenute dai social media esattamente come si farebbe con altri tipi di fonti (cfr. «Ricerca», paragrafo 2.1.2). Qualora i social media siano l'unica fonte di informazioni disponibile su un determinato argomento, l'autore deve essere particolarmente scrupoloso prima di decidere di fare ricorso alle informazioni fornite da tali fonti (cfr. «Ricerca», paragrafo 1.3.1).

⁽¹⁾ Ufficio centrale per le informazioni del governo del Regno Unito, «Engaging through social media — A guide for civil servants» [La partecipazione attraverso i «social media»: guida per i funzionari pubblici], pag. 2, marzo 2009 (http://coi.gov.uk/documents/Engaging_through_social_media.pdf), accesso effettuato il 27 gennaio 2012.

2. Informazioni: selezione e convalida

2.1. Principi generali

■ *Criteri qualitativi per la valutazione e la convalida delle informazioni*

Al fine di garantire che la ricerca e le informazioni presentate nella relazione siano della migliore qualità, vanno tenuti presenti diversi criteri.

Il primo criterio da tenere in considerazione deve riguardare la pertinenza delle informazioni; se le informazioni non sono pertinenti all'argomento oggetto di analisi, le stesse devono essere escluse.

Affidabilità, attualità, obiettività, accuratezza, tracciabilità e trasparenza sono tutti criteri importanti. Non è possibile tuttavia stabilire una gerarchia di tali criteri. Il loro grado d'importanza dipende, infatti, dall'argomento delle domande alle quali si sta rispondendo. Se le informazioni raccolte non soddisfano alcuni di questi criteri, ciò non significa che non possano essere utilizzate; ad esempio, generalmente si attribuisce grande importanza all'obiettività delle informazioni. In certi casi, tuttavia, se sono soddisfatti altri criteri di qualità, si possono usare informazioni soggettive o parziali, a condizione che tale circostanza sia indicata espressamente nella relazione.

- **Pertinenza:** informazioni connesse al fatto, all'evento o all'argomento in questione.
- **Affidabilità:** informazioni attendibili rispetto al fatto, all'evento o all'argomento in questione.
- **Attualità:** informazioni aggiornate, o le più recenti a disposizione, rispetto alle quali gli eventi in questione non hanno subito modifiche dalla pubblicazione delle informazioni.
- **Obiettività:** informazioni non influenzate da emozioni, pregiudizi, interessi o prevenzioni personali.
- **Accuratezza:** conformità di una dichiarazione, di un parere o di un'informazione alla realtà dei fatti o alla verità.
- **Tracciabilità:** la misura in cui è possibile identificare la fonte primaria e/o originale di un'informazione.
- **Trasparenza:** le informazioni sono chiare, inequivocabili e intelligibili.

■ *Riscontro delle informazioni*

Ogniquale volta è possibile, tutte le informazioni devono essere corroborate da informazioni provenienti da altre fonti, purché non si parli di un fatto indiscusso e/o ovvio (ad esempio, Londra è la capitale del Regno Unito, Saddam Hussein era il presidente dell'Iraq). Qualora non sia stato possibile corroborare un'informazione, occorre menzionarlo

esplicitamente nella relazione (ad esempio, «Non è stato possibile trovare elementi a riscontro delle informazioni nelle fonti consultate»).

Ogniqualevolta è possibile, le informazioni fornite da una fonte devono essere corroborate da informazioni di una seconda fonte (doppia verifica) e, ove opportuno, di ulteriori altre fonti (verifica multipla).

Ai fini del riscontro si deve ricorrere a diversi tipi di fonti, ad esempio fonti governative, mezzi di comunicazione e ONG (cfr. «Ricerca», paragrafo 1.2.3). Ciò è ancora più importante qualora le informazioni raccolte non soddisfino alcuni dei criteri di qualità menzionati in precedenza.

Nella fase di riscontro occorre fare attenzione per evitare le citazioni a catena. Uno dei rischi di tali citazioni, infatti, è che le informazioni possono non essere attuali come sembrano.

■ **Uso di informazioni equilibrate**

Come indicato in precedenza (cfr. «Ricerca», paragrafi 1.2.3 e 2.1.2), deve essere fatto il possibile per utilizzare un'ampia e variegata gamma di fonti, al fine di garantire che la relazione presenti informazioni equilibrate. Le relazioni dell'EASO presentano informazioni ufficiali fornite dalle autorità del corrispondente paese d'origine sui temi trattati, ma non devono necessariamente condividerne il punto di vista.

2.2. Problemi specifici

■ **Se le informazioni raccolte sono contraddittorie**

Qualora su un determinato argomento si raccolgano informazioni pertinenti ma contraddittorie, va effettuata una ricerca sul contesto delle fonti che le hanno fornite e vanno indicate nella relazione le contraddizioni riscontrate (cfr. «Relazione», paragrafi 2.5 e 2.6). Le fonti di tali informazioni, inoltre, vanno convalidate accuratamente e vanno valutate la qualità e l'affidabilità delle informazioni fornite.

■ **Se non vi sono informazioni disponibili**

Qualora non si trovino, ad esempio, informazioni a conferma di un evento, ciò non significa necessariamente che lo stesso non sia accaduto o che una persona o un problema non siano esistiti in passato o non esistano attualmente. In questo caso occorre segnalare la carenza di informazioni. Occorre inoltre rimandare alla bibliografia e alle principali fonti consultate nel tentativo di raccogliere informazioni. Nel caso in cui siano state consultate numerose fonti senza successo, ciò darà la misura dell'importanza da attribuire alla mancanza di informazioni.

Il fatto che non vi siano informazioni disponibili va anche considerato nel contesto del paese o della

problematica analizzata e se ne deve dare atto in sede di relazione.

Relazione

1. Formato

Per quanto riguarda il formato, le relazioni COI dell'EASO devono essere in linea con altre pubblicazioni dell'Ufficio e devono mantenere un'identità coerente con l'istituzione stessa (cfr. il modello nell'allegato).

1.1. Rimandi, citazioni e note (cfr. gli esempi nell'allegato)

Per ogni informazione va indicata almeno una fonte, preferibilmente la fonte primaria. Non occorre menzionare tutte le fonti consultate dall'autore per verificare, mediante controlli incrociati, una determinata informazione. È sufficiente menzionare nella clausola di esclusione della responsabilità che tutte le informazioni sono state confrontate con almeno un'altra fonte, a meno che non si parli di un fatto indiscusso (cfr. «Ricerca», paragrafo 2.1.2).

I rimandi alle fonti vanno indicati in note a piè di pagina. È consigliabile inserire i rimandi nella stessa pagina in cui compare il testo cui si riferiscono. In tal modo, ogniqualvolta vengono fotocopiate pagine di una relazione, saranno sempre identificabili le fonti delle informazioni ivi contenute.

Tutte le fonti cui si fa riferimento nella relazione devono essere corredate da dati bibliografici. I rimandi vanno presentati secondo criteri standard. Qualora si compili una bibliografia completa, i rimandi nelle note a piè di pagina devono essere formulati come indicato di seguito.

Fonti in formato cartaceo: cognome e iniziale/i del nome dell'autore, titolo dell'opera in corsivo, casa editrice, luogo di pubblicazione, anno di pubblicazione, pagine in questione. Ad esempio: Kirk, J.W.C., *The Yibirs and Midgans of Somaliland — Their traditions and dialects*, Journal of the Royal African Society, vol. 4, n. 13 (1904), Oxford, 1904, pagg. 91-108.

Fonti elettroniche: autore (persona, giornale o organizzazione ecc.), link a una pagina web, data di accesso.

Questo tipo di formulazione renderà la relazione più leggibile.

Le citazioni fino a cinque righe vanno trascritte direttamente nel testo fra virgolette (cfr. il *Manuale interistituzionale di convenzioni redazionali*, <http://publications.europa.eu/code/en/en-250500.htm#i554>), mentre citazioni più lunghe vanno contrassegnate da un rientro, un carattere più piccolo e una spaziatura interlineare inferiore. È necessario

segnalare chiaramente se all'interno di una citazione vengono omessi particolari irrilevanti (cfr. il *Manuale interistituzionale di convenzioni redazionali*, <http://publications.europa.eu/code/en/en-251000.htm>). I commenti dell'autore all'interno di una citazione vanno chiaramente contrassegnati da parentesi quadre [*commento dell'autore:...*].

Il rimando alla pubblicazione da cui la citazione è stata tratta deve contenere la pagina o il numero del paragrafo.

1.2. Uso della lingua

Il registro linguistico impiegato nella relazione deve tener conto del pubblico di destinazione. La lingua deve essere precisa e le conclusioni chiare. Vanno indicate e spiegate le norme utilizzate nella relazione per quanto riguarda terminologia, ortografia e trascrizione (cfr. «Relazione», paragrafo 2.4).

2. Struttura

La relazione COI dell'EASO deve essere redatta in linea con gli elementi principali dei ToR e deve essere tale da rendere le informazioni facilmente accessibili e leggibili per il pubblico di destinazione. La presentazione deve essere logica, ben strutturata e comprensibile; l'indice deve essere comprensivo di titoli e sottotitoli di paragrafi, al fine di guidare il lettore nella consultazione della relazione. Per consentire al pubblico di destinazione di selezionare un determinato argomento, la struttura della relazione deve essere organizzata per temi e in linea con i ToR, in modo tale che il pubblico di destinazione non debba leggere o scorrere l'intera relazione. I titoli e i sottotitoli devono riflettere il contenuto dei capitoli e dei paragrafi. I singoli paragrafi vanno formulati in modo chiaro e coerente e devono contenere argomenti compiuti.

2.1. Clausola di esclusione della responsabilità

La clausola di esclusione della responsabilità deve riportare quanto segue:

«La presente relazione è stata redatta in base al documento “Common EU guidelines for processing Country of Origin Information (COI)” (2008) e alle “EU common guidelines on (joint) fact finding missions” (2012). È stata quindi elaborata sulla base di fonti di informazione pubbliche, accuratamente selezionate. Tutte le fonti utilizzate sono indicate nella bibliografia. Tutte le informazioni presentate, eccetto i fatti indiscussi e/o ovvi, sono state verificate, se non altrimenti dichiarato.

Le informazioni fornite sono state ricercate, valutate e analizzate con la massima cura in un arco di tempo limitato. Il documento, tuttavia, non ha la pretesa di essere esaustivo. Il fatto

che un evento, una persona o un'organizzazione determinati non siano menzionati nella relazione non significa che l'evento non si sia verificato o che la persona o l'organizzazione non esistano.

Il presente documento non entra nel merito di nessuna particolare richiesta di protezione internazionale o di asilo. La terminologia utilizzata non deve essere considerata come indicativa di una particolare posizione legale. Le informazioni e i punti di vista esposti nella presente relazione non riflettono necessariamente l'opinione ufficiale dell'EASO. Né l'EASO né chiunque agisca a nome e per conto dell'EASO può essere ritenuto responsabile dell'uso che verrà fatto delle informazioni contenute nel presente documento.

La riproduzione è autorizzata con citazione della fonte. Il pubblico di destinazione è rappresentato da *case worker*, ricercatori COI, responsabili politici e autorità con poteri decisionali.

La relazione è stata redatta a Malta il XX/XX/XX. Qualsiasi altro evento verificatosi successivamente a tale data non è oggetto della presente relazione».

2.2. Termini di riferimento (ToR)

Una volta definiti, i ToR costituiscono l'inquadramento e la struttura portante della relazione (cfr. «Fase iniziale dei lavori», paragrafo 1.2), che deve contenere tutti gli argomenti elencati negli stessi ToR.

2.3. Sintesi

La relazione deve presentare una sintesi degli aspetti centrali della ricerca, della metodologia seguita e delle principali conclusioni dell'analisi.

2.4. Introduzione

Nell'introduzione va indicato chiaramente che la relazione è adottata dall'EASO conformemente al proprio mandato e vanno menzionate le organizzazioni che partecipano al processo di valutazione paritetica. L'autore della relazione, che è redatta sotto l'esclusiva responsabilità dell'EASO, non deve essere menzionato. L'introduzione deve altresì illustrare lo scopo della relazione e specificare quando è stata effettuata la ricerca ai fini della sua stesura.

Nell'introduzione vengono presentati inoltre gli argomenti principali trattati nella relazione e il tema centrale dell'analisi.

Al fine di garantire la massima trasparenza, l'introduzione deve spiegare dettagliatamente la metodologia adottata nella relazione cui si riferisce e fare riferimento alla metodologia relativa alla stesura della relazione COI dell'EASO. Nel caso in cui

i ToR della relazione siano stati ampliati o precisati, nell'introduzione vanno spiegati i motivi di tale scelta. Potrebbe essere pertinente anche spiegare perché determinati argomenti non sono stati inseriti nei ToR (cfr. l'esempio nell'allegato). Inoltre, la relazione deve comprendere una presentazione delle principali fonti (scritte e orali) consultate, delle modalità secondo cui sono state selezionate tali fonti e di come sono state gestite, ad esempio mediante la revisione delle fonti orali delle note scritte ecc.

Nel caso in cui, una volta raccolte le informazioni per la stesura della relazione, si fossero verificati nuovi e importanti sviluppi nel paese o nella regione oggetto dello studio, tale circostanza va menzionata nell'introduzione e vanno esaminate le possibili ripercussioni di tali eventi sull'analisi della relazione.

La terminologia utilizzata nella relazione deve essere spiegata, soprattutto se fonti diverse non utilizzano la medesima terminologia per gli stessi gruppi e/o le stesse persone ecc. (cfr. «Relazione», paragrafo 1.2).

Infine, si devono menzionare l'équipe di redazione e l'équipe incaricata della valutazione paritetica.

2.5. Presentazione delle informazioni raccolte

È la parte centrale in cui si sviluppano i temi della relazione e costituisce la base dell'analisi successiva. Le informazioni raccolte sugli argomenti descritti a grandi linee nei ToR devono essere sintetizzate e presentate in modo sistematico e uniforme.

La sintesi deve essere un'esposizione breve e concisa dei punti salienti di un determinato argomento (cfr. «Glossario»). Qualsiasi fonte utilizzata per elaborare la sintesi deve essere indicata dettagliatamente nella bibliografia. L'autore può citare le affermazioni principali di una determinata fonte, ma deve evitare la riproduzione di passaggi troppo estesi. Nella sintesi vanno indicate e segnalate chiaramente le informazioni contraddittorie.

Le informazioni raccolte devono essere esposte obiettivamente senza presentare in questa sede né elementi di analisi né conclusioni. Il registro linguistico deve essere neutro e obiettivo. La terminologia giuridica è da evitare per quanto possibile (cfr. «Relazione», paragrafo 1.2).

2.6. Analisi

In questa fase l'autore deve analizzare le informazioni raccolte e sintetizzate nella relazione. La sua analisi deve essere una valutazione neutrale di tali informazioni, realizzata generalmente suddividendo un argomento negli elementi che lo compongono e, successivamente, descrivendo tali elementi e le loro interrelazioni.

Qualsiasi informazione utilizzata nell'analisi deve essere contenuta nella sezione informativa della relazione.

L'obiettivo è aiutare il pubblico di destinazione a elaborare le informazioni in modo pertinente e obiettivo e a inserirle in un contesto che lo aiuti a trarre conclusioni informate e pertinenti ai propri compiti.

Le informazioni raccolte devono essere analizzate convalidando esplicitamente le fonti nonché le informazioni stesse (cfr. «Ricerca», parti 1 e 2). Le fonti note al pubblico non richiedono ulteriori presentazioni (ad esempio, Human Rights Watch, Amnesty International); le fonti meno note, invece, come ad esempio esperti del mondo accademico o organizzazioni locali, devono essere presentate facendo riferimento alla loro comprovata competenza, alle loro finalità e all'origine del loro finanziamento (cfr. «Ricerca», paragrafo 1.2.5). Le fonti d'informazione poco note devono essere convalidate all'interno del testo. Le informazioni contraddittorie devono essere analizzate.

L'autore deve utilizzare la propria competenza per portare a termine l'analisi; tutte le informazioni utilizzate cui si è fatto ricorso, eccettuati i fatti indiscussi, devono essere corredate da dati bibliografici.

L'analisi non deve formulare congetture bensì esaminare l'impatto che eventi o circostanze possono avere su una determinata situazione (ad esempio, «Una nuova siccità nella zona centro-sud della Somalia accentuerà la vulnerabilità degli sfollati che dispongono già ora di risorse limitate»).

L'analisi non deve contenere alcuna raccomandazione su come interpretare o elaborare da un punto di vista giuridico le informazioni analizzate. A tal fine, il registro linguistico utilizzato nella relazione deve essere neutro e obiettivo e non deve contenere terminologia giuridica (deve riguardare il processo decisionale ma non, ad esempio, leggi e regolamenti del paese e/o argomenti in corso d'indagine).

La conclusione è la fase finale dell'analisi. La relazione deve presentare conclusioni basate sull'analisi delle informazioni raccolte. Tali conclusioni devono tener conto di tutti i parametri pertinenti, nonché della loro reciproca interdipendenza e dell'importanza dei singoli elementi in relazione all'insieme. Nella fase di elaborazione delle conclusioni, l'autore deve evitare eccessive generalizzazioni.

Le conclusioni tratte dall'autore devono essere indicate chiaramente.

2.7. Fonti/letteratura (cfr. il modello nell'allegato)

È buona prassi elencare nella bibliografia non soltanto le fonti cui si è fatto ricorso, ma anche le fonti di maggiori informazioni e le principali fonti consultate durante la ricerca. La bibliografia deve essere quindi suddivisa in fonti utilizzate e rimandi a ulteriori informazioni/fonti consultate. Le fonti

utilizzate vanno classificate in fonti elettroniche, fonti in formato cartaceo e fonti orali. Qualora non sia stato possibile trovare informazioni su un determinato argomento, anche le principali fonti consultate devono essere indicate nella sezione «Ulteriori informazioni/fonti consultate».

I riferimenti bibliografici vanno inseriti in ordine alfabetico in ogni categoria.

Fonti elettroniche

La bibliografia deve indicare autore/organizzazione, titolo/intestazione (se rilevante), testata giornalistica, data, URL e data di accesso al sito (cfr. «Relazione», paragrafo 1.1).

Fonti in formato cartaceo

Per quanto riguarda i libri, la bibliografia deve indicare autore/organizzazione, titolo, edizione, casa editrice, luogo e anno di pubblicazione (o la dicitura «senza data» in mancanza della data di pubblicazione). Per quanto riguarda giornali e riviste, vanno indicati autore, nome del giornale/della rivista, titolo, volume, numero, anno di pubblicazione e pagina/e.

Fonti orali e corrispondenza

E-mail, conversazioni telefoniche, interviste e conferenze sono classificate come fonti orali. Il rimando deve indicare nome, titolo, organizzazione, modalità del contatto e data.

2.8. Glossario e abbreviazioni (facoltativo)

Qualora si decida di creare un glossario, si devono utilizzare i glossari disponibili dell'UE, dell'ECS e dell'EASO (ad esempio, orientamenti sulle COI dell'UE, orientamenti sulle missioni di accertamento dei fatti dell'ECS, metodologia relativa alla stesura della relazione COI dell'EASO). Il glossario va aggiunto alla relazione sotto forma di allegato.

All'occorrenza, la relazione deve essere integrata da un elenco di abbreviazioni sotto forma di allegato.

Conclusione e follow-up

1. Valutazione paritetica (cfr. «Fase iniziale dei lavori», paragrafo 1.4)

Quando la relazione viene inviata agli esperti già selezionati prima della stesura, va indicata una scadenza chiara. Il sistema di controllo della qualità, infatti, non deve compromettere l'attualità delle informazioni. La revisione deve essere effettuata accuratamente controllando:

- contenuto;
- struttura;

- attualità;
- equilibrio;
- completezza;
- neutralità;
- fonti e citazioni: gli esperti devono selezionare un campione di citazioni e rimandi e controllarne l'accuratezza e l'usabilità;
- revisione del testo: deve esserne incaricato un esperto con una conoscenza dell'inglese pari a quella di un madrelingua;
- acronimi e voci di glossario;
- conformità alla metodologia relativa alla stesura della relazione COI dell'EASO.

Osservazioni e correzioni vanno seguite dall'autore. Eventuali divergenze fra il punto di vista dell'autore e quello degli esperti vanno discusse apertamente. Nei casi eccezionali in cui non è possibile raggiungere un accordo, tale circostanza deve essere chiaramente menzionata nella relazione, mediante una nota a piè di pagina o all'interno del testo.

Va aggiunto, inoltre, che l'approvazione degli esperti di autorità nazionali non comporta l'approvazione delle conclusioni tratte in una relazione COI dell'EASO da parte di tali autorità.

2. Pubblicazione

L'EASO si occupa della pubblicazione e della distribuzione della relazione, che devono essere realizzate quanto prima.

La traduzione della relazione può essere considerata ufficiale solo se eseguita direttamente dall'EASO o approvata dall'agenzia; nessun'altra traduzione sarà ritenuta avallata dall'EASO.

3. Valutazione

La valutazione deve essere portata a termine dagli esperti COI nazionali che hanno contribuito alla fase di avvio della relazione (moduli di ricerca). È loro compito esaminare l'usabilità della relazione e il loro feedback deve partenza essere tenuto in considerazione nella fase iniziale di una nuova relazione COI dell'EASO.

4. Aggiornamento di argomenti speciali

Qualora parti consistenti della relazione facciano riferimento ad argomenti soggetti a rapidi cambiamenti (ad esempio, la situazione della sicurezza), l'EASO è tenuto a contemplare la possibilità di pubblicare degli aggiornamenti entro un opportuno lasso di tempo.

ALLEGATO

1. Glossario

Il presente glossario si basa principalmente su:

- a) **(EUCG)** Unione europea, «Common EU guidelines for processing Country of Origin Information (COI)», progetto ARGO JLS/2005/ARGO/GC/03, aprile 2008 (<http://www.unhcr.org/refworld/docid/48493f72.html>), accesso effettuato il 2 febbraio 2012;
- b) **(ECS FFM)** Unione europea, «EU common guidelines on (joint) fact finding missions: a practical tool to assist Member States in organizing (joint) fact finding missions», novembre 2010 (<http://www.unhcr.org/refworld/docid/4d0246f79.html>), accesso effettuato il 2 febbraio 2012;
- c) **(REM)** Unione europea: Rete europea sulle migrazioni, «Asylum and migration glossary 2.0: a tool for better comparability» [Glossario sull'asilo e la migrazione vers. 2.0: uno strumento per una migliore comparabilità], gennaio 2012, doi:10.2837/74769 (<http://emn.intrasoft-intl.com/Glossary/index.do>), accesso effettuato il 30 marzo 2012.

TERMINE	DEFINIZIONE	SINONIMO/ ANTONIMO	DA NON CONFONDERE CON
Accuratezza (EUCG)	Il grado di conformità di una dichiarazione, di un parere o di un'informazione alla realtà dei fatti o alla verità. <i>Esempio: «L'avvocato ha messo in discussione la verità del mio resoconto dei fatti».</i>	Veracità Sicurezza Verità Certezza Correttezza <i>Antonimo:</i> Imprecisione Menzogna Falsità	
Analisi (approvato dal gruppo di lavoro dell'EASO)	Una valutazione o uno studio critico delle informazioni raccolte, effettuati generalmente suddividendo un argomento negli elementi che lo compongono e poi descrivendo questi ultimi e le loro interrelazioni. L'analisi termina con una o più conclusioni.	Affermazione Conclusione Giudizio Opinione basata sulla riflessione <i>Antonimo:</i> Sintesi	Descrizione Resoconto dei fatti Valutazione Accertamento Indagine Sommario Sintesi
Adeguatezza (EUCG)	Criterio di qualità a indicare che le informazioni/la fonte di informazioni sono adeguate al fatto, all'evento o alla situazione in questione o in esame.	Idoneo Adatto Pertinente Consono Adeguito Indicato <i>Antonimo:</i> Improprio Inopportuno Sconveniente Inappropriato Inadeguato Inadatto	

TERMINE	DEFINIZIONE	SINONIMO/ ANTONIMO	DA NON CONFONDERE CON
Asilo, domanda di (REM)	La domanda presentata da un cittadino di un paese terzo o da un apolide, che può essere interpretata come una richiesta di protezione internazionale da parte di uno Stato membro ai sensi della convenzione di Ginevra. Qualsiasi domanda di protezione internazionale viene considerata come una domanda di asilo a meno che un cittadino di un paese terzo o un apolide non richieda esplicitamente un altro tipo di protezione per la quale si può presentare domanda separatamente.	Protezione internazionale Determinazione dello status di rifugiato	
Equilibrio (EUCG)	Principio in base al quale si tiene conto di tutti i parametri pertinenti in modo proporzionato. <i>Esempio: «Ha soppesato i pro e i contro prima di fare una scelta».</i>	Contrappeso Equità Proporzione <i>Antonimo:</i> Squilibrio	
Case worker (EUCG)	Funzionario pubblico che esamina singole domande di asilo.		
Informazioni sui paesi d'origine — COI (REM)	Informazioni utilizzate dalle autorità degli Stati membri per analizzare la situazione socio-politica in paesi d'origine di cittadini che chiedono protezione internazionale (e, ove necessario, in paesi attraverso cui sono transitati) nella valutazione, effettuata caso per caso, di domande di protezione internazionale. In fase di decisione in merito alla domanda vengono valutati tutti i fatti pertinenti relativi al paese d'origine. I fatti pertinenti si ricavano da diverse fonti, comprese le leggi e i regolamenti del paese d'origine e le loro modalità di applicazione. Le informazioni utilizzate dalle autorità degli Stati membri sono messe a disposizione del personale incaricato dell'esame delle domande e delle decisioni finali. Le fonti d'informazione utilizzate comprendono, fra le altre, leggi e regolamenti del paese d'origine, fonti pubbliche generali, come ad esempio relazioni di organizzazioni (inter)nazionali, organizzazioni governative e non governative, mezzi di comunicazione, contatti bilaterali nei paesi d'origine, relazioni delle ambasciate ecc.		
Ricercatore COI (ECS FFM)	Una persona che svolge un accertamento o un'indagine accurata e sistematica su questioni connesse alle informazioni sui paesi d'origine al fine di appurare fatti e notizie.	Esperto nazionale Consulente nazionale Analista nazionale	

TERMINE	DEFINIZIONE	SINONIMO/ ANTONIMO	DA NON CONFONDERE CON
Unità COI (ECS FFM)	Dipartimento specifico delle autorità competenti in materia di asilo o dipartimento indipendente incaricato di acquisire e fornire informazioni sui paesi d'origine per le questioni legate all'asilo.	Dipartimento COI Divisione nazionale	
Conclusione (approvato dal gruppo di lavoro dell'EASO)	Le conclusioni sono la fase finale basata sull'analisi e sono parte integrante di quest'ultima. Devono tener conto di tutti i parametri pertinenti, nonché della loro reciproca interdipendenza e dell'importanza dei singoli elementi in relazione all'insieme.		
Riscontro (EUCG)	L'atto di confermare o consolidare l'accuratezza, la certezza, la validità o la veracità delle informazioni che descrivono fatti, eventi o situazioni, con altre informazioni (o altri tipi di prove). <i>Nota: Falso riscontro — Determinate informazioni possono trovarsi in diverse fonti, ma dopo un attento esame di ciascuna delle fonti può emergere che tutte le fonti hanno ottenuto tali informazioni dalla stessa, unica fonte.</i>	Conferma Giustificazione Autenticazione Validazione Verifica	Controllo incrociato
Controllo incrociato (EUCG)	Il processo mediante il quale la qualità delle informazioni ottenute viene esaminata valutando se una o diverse fonti non correlate fra loro confermano tali informazioni.	Verifica Doppia verifica Tripla verifica <i>Antonimo:</i> Compilazione	Riferimento incrociato
Attualità (EUCG)	L'essere aggiornato o valido nel presente e, di conseguenza, ancora utile rispetto al momento in cui l'affermazione originale è stata pubblicata.	Di oggi Aggiornato Attuale <i>Antonimo:</i> Superato Obsoleto Passato	
Autorità con potere decisionale (approvato dal gruppo di lavoro dell'EASO)	Qualsiasi organismo giudiziario, paragiudiziario o amministrativo di uno Stato membro, incaricato di esaminare domande di asilo e competente per prendere decisioni su tali casi in qualsiasi occasione.	Funzione decisionale Decisore Responsabile decisionale Giudice	
Clausola di esclusione della responsabilità (EUCG)	Una dichiarazione scritta allegata a un documento al fine di: 1. limitare, in determinate condizioni, la responsabilità per la possibile mancanza di esaustività o per certi effetti (collaterali) dell'uso delle informazioni contenute in un documento; e/o 2. limitare il diritto d'uso del documento in questione ai detentori del copyright o a un determinato circolo di utenti.	Nota	Introduzione Sintesi

TERMINE	DEFINIZIONE	SINONIMO/ ANTONIMO	DA NON CONFONDERE CON
Valutazione (EUCG)	Un'analisi sistematica e obiettiva di un determinato fatto, evento o situazione, al fine di asserire consapevolmente un giudizio o un apprezzamento (rispetto a determinati standard).	Conclusione Giudizio Parere intellettuale	Descrizione
Sintesi (compendio) (EUCG)	Una descrizione breve e concisa dei punti principali di un argomento, un testo o una relazione. <i>Nota: la lettura del compendio può essere di aiuto nel decidere se continuare a leggere.</i>	Compendio Aperçu Antologia Ricapitolazione Abbozzo Riassunto Sinossi Breve descrizione	Introduzione Prologo
Esperto (EUCG)	Una persona con particolari o superiori abilità comprovate e riconosciute o competenze in un particolare settore o argomento; conoscenza frutto di esperienza o formazione. Un esperto funge da specialista, indipendentemente dalla sua funzione ufficiale. Genera competenze. Il fatto che un esperto sia pagato o meno per fornire informazioni non è determinante di per sé. <i>Nota: una persona può essere un esperto, ma non un informatore.</i> <i>Esempi:</i> <i>L'avvocato che fornisce informazioni sul sistema giuridico è un esperto.</i> <i>L'avvocato o il giornalista che si occupa di diritti umani e che fornisce informazioni sulla violazione di diritti umani nelle carceri è un esperto.</i>	Specialista Consulente Autorità intellettuale (ad esempio, accademico) Perito Think tank (unità di riflessione) Università <i>Antonimo:</i> Amateur Neofita Apprendista Principiante	Informatore Informante Agente ufficiale Esperto ufficiale
Esperto/autore (approvato dal gruppo di lavoro dell'EASO)	L'esperto/autore è un ricercatore COI e un esperto sulle informazioni sui paesi d'origine in una specifica zona geografica. L'esperto/autore viene selezionato dall'EASO.		
Gerarchia delle fonti (EUCG)	Un elenco (fisso) di fonti, in cui a ogni fonte è stata attribuita una determinata posizione in base a criteri come attendibilità, qualità ecc.	Classifica delle fonti <i>Antonimo:</i> Catalogo Inventario	Inventario di fonti Bibliografia
Indipendenza (EUCG)	La caratteristica di essere liberi da controllo o influenze.	Autonomo Libero Non vincolato <i>Antonimo:</i> Dipendente Vincolato	Neutralità Obiettività
Informazioni (EUCG)	Il contenuto di base o i dati raccolti mediante una ricerca specifica.		Fonte Informatore Esperto

TERMINE	DEFINIZIONE	SINONIMO/ ANTONIMO	DA NON CONFONDERE CON
Neutralità (EUCG)	Il fatto di non avere relazioni con l'argomento in questione o non essere coinvolto nell'argomento come parte interessata.	Non coinvolto Non implicato Non influenzato Imparzialità <i>Antonimo:</i> Fazioso Coinvolto	Indipendenza Obiettività
Obiettività (EUCG)	La caratteristica di non essere influenzato da emozioni, pregiudizi personali o prevenzioni.	Distacco Imparziale Senza pregiudizio Equo Di larghe vedute Giusto <i>Antonimo:</i> Fazioso Parziale Soggettività	Indipendenza Neutralità
Fonte originale (EUCG)	La caratteristica di essere la persona o l'istituzione che documenta l'evento, il fatto o la questione per la prima volta.		Fonte primaria
Fonte in formato cartaceo (approvato dal gruppo di lavoro EASO)	La caratteristica riferita a pubblicazioni o prodotti di essere pubblicati a mezzo stampa per essere offerti in forma stampata.	Pubblicazione	
Fonte primaria (EUCG)	La caratteristica di essere una fonte vicina o direttamente connessa a fatti, eventi o situazioni senza alcun intermediario. <i>Esempio: un testimone oculare (ad esempio, un reporter sul campo) o le vittime dirette o gli autori di un evento sono fonti primarie.</i>	Di prima mano Testimone oculare Testimonianza <i>Antonimo:</i> Di seconda mano Fonte secondaria Indiretta Intermediario	Persone e/o organizzazioni che riferiscono per primi determinati eventi. Organizzazioni quali Amnesty International o Human Rights Watch, indipendentemente dall'autorità loro conferita sul campo, non sono necessariamente fonti primarie. Fonte originale

TERMINE	DEFINIZIONE	SINONIMO/ ANTONIMO	DA NON CONFONDERE CON
Pubblico (EUCG)	<p>In generale: la qualità di un contenuto, una fonte e/o un prodotto informativo non soggetto, in teoria, a una distribuzione limitata. In pratica, tuttavia, è possibile — o è addirittura molto probabile — che il pubblico in quanto tale non abbia accesso a tale contenuto, fonte e/o prodotto informativo perché ne ignora l'esistenza o perché incontra dei limiti pratici (cfr. la letteratura grigia).</p> <p><i>Nota: in alcuni Stati membri dell'UE il termine «pubblico» deve essere considerato un grado di classificazione, vale a dire il più basso grado applicabile. In questo contesto, «pubblico» significa «non limitato esclusivamente alla distribuzione interna». Alcuni Stati membri dell'UE, in effetti, non divulgano quasi mai o addirittura mai le informazioni al di là del richiedente e del suo avvocato. Il richiedente e il suo avvocato sono di fatto i limiti esterni della catena di distribuzione. Di conseguenza, in questi Stati membri, il termine «pubblico» non corrisponde necessariamente a «aperto alla divulgazione pubblica non controllata».</i></p>	<p>Aperto Illimitato Divulgabile <i>Antonimo:</i> Riservato Limitato Confidenziale</p>	<p>Di pubblico dominio</p>
Pertinenza (EUCG)	<p>L'essere pertinente all'argomento, al fatto, all'evento o alla situazione in questione.</p>	<p>Pertinenza <i>Antonimo:</i> Estraneità</p>	
Affidabilità (EUCG)	<p>L'essere attendibile rispetto all'argomento, al fatto, all'evento o alla situazione in questione.</p>	<p>Credibilità Attendibilità Inconfutabile Indiscutibile Fedele Veritiero Autentico Serio Incontestabile Verace <i>Antonimo:</i> Inaffidabile Dubbio Falso Discutibile Infedele Inattendibile Erroneo</p>	<p>Indipendenza Pertinenza Adeguatezza Tracciabilità</p>
Relazione (approvato dal gruppo di lavoro dell'EASO)	<p>Un resoconto o una descrizione scritti delle conclusioni tratte su fatti, eventi o situazioni, che possono fornire analisi, dichiarazioni o conclusioni sul risultato della ricerca.</p>	<p>Indagine Descrizione Resoconto Studio Analisi</p>	<p>Giudizio Opinione Previsione Sintesi Commento</p>

TERMINE	DEFINIZIONE	SINONIMO/ ANTONIMO	DA NON CONFONDERE CON
Informazioni citate a catena (EUCG)	Informazioni citate in modo diverso in varie fonti, ma che in realtà devono essere rimandate a un'unica fonte di informazioni originale. <i>Esempio: diverse fonti secondarie si citano reciprocamente come fonti primarie, senza fare adeguatamente riferimento alla loro fonte di informazioni originale.</i>	Informazioni duplicate	Informazioni originali Controllo incrociato Convalida
Fonte secondaria (EUCG)	La caratteristica di una fonte di descrivere o riferirsi a fatti, eventi o situazioni già passati, facendo riferimento a una fonte intermedia o primaria.	Di seconda mano Secondario <i>Antonimo:</i> Fonte di prima mano Fonte primaria	
Fonte (EUCG)	Una persona o un'istituzione che genera informazioni di prima mano o di seconda mano.		Informazioni
Dichiarazione (EUCG)	Un'affermazione orale o scritta che espone una valutazione dei fatti.	Dichiarazione Spiegazione Presentazione Resoconto Valutazione Discorso Comunicato Opinione Giudizio	Sintesi Analisi
Sintesi (EUCG)	Un'esposizione breve e concisa dei punti salienti di un argomento o di una relazione.	Compendio Abstract Aperçu Antologia Ricapitolazione Abbozzo Riassunto Sinossi Breve descrizione	Introduzione Prologo
Termini di riferimento (ToR)	I ToR contengono temi e sottotemi della relazione COI e sono definiti in linea con la procedura standardizzata per la determinazione del paese e del contenuto della relazione, approvata dalla task force COI dopo aver consultato il gruppo di riferimento COI. Sono vincolanti per l'autore della relazione e qualsiasi deviazione dai ToR deve essere chiaramente indicata nella relazione.		
Tracciabilità (EUCG)	La caratteristica per cui un'informazione o una dichiarazione viene presentata in modo tale che l'utente finale possa: 1. ricostruire la stessa informazione o dichiarazione in base agli elementi che la compongono; e/o 2. identificare le singole fonti e il tipo di fonte (primaria, secondaria ecc.) di elemento costituente; e/o 3. valutare l'affermazione fatta.	Deducibile Ricavabile Desumibile <i>Antonimo:</i> Non deducibile Non scomponibile Non rintracciabile	

TERMINE	DEFINIZIONE	SINONIMO/ ANTONIMO	DA NON CONFONDERE CON
Trasparenza (EUCG)	La caratteristica delle informazioni di essere chiare, inequivocabili e intelligibili.	Chiarezza Intelligibilità Comprensibilità <i>Antonimo:</i> Travisamento Oscurità Opacità Ambiguità Equivoco Ambiguo	Accuratezza Adeguatezza Obiettività Leggibilità Pertinenza Usabilità
Aggiornato (EUCG)	La caratteristica di essere coerente con le ultime informazioni disponibili su un argomento.	Ultimo Più recente Attuale Recente Presente <i>Antonimo:</i> Obsoleto Superato Passato	
Usabilità (approvato dal gruppo di lavoro dell'EASO)	Il fatto di presentare un registro linguistico e una struttura formulati in modo accessibile per il pubblico, garantendo facilità di lettura e comprensione.	Leggibilità Comprensibile Chiarezza Intuibilità <i>Antonimo:</i> Illeggibilità Inintelligibilità Incomprensibilità	
Convalida della fonte e/o delle informazioni (EUCG)	Il processo di valutazione di una fonte e/o delle informazioni mediante un accertamento (approfondito e critico) della loro fondatezza per mezzo di criteri di qualità.	Valutazione di Accertamento di	Descrizione di

2. Modello di relazione COI dell'EASO

Logo dell'EASO

PAESE/Tema

TITOLO

SOTTOTITOLO

Per uso pubblico

Mese e anno

Elaborato conformemente alla Metodologia relativa alla stesura della relazione COI dell'EASO

Indice

1.	Clausola di esclusione della responsabilità	pagina
2.	Termini di riferimento	pagina
3.	Sintesi	pagina
4.	Introduzione	pagina
5.	Presentazione delle informazioni raccolte	pagina
6.	Analisi	pagina
7.	Bibliografia	pagina
(8.	Abbreviazioni, Glossario)	pagina

1. Clausola di esclusione della responsabilità

La presente relazione è stata redatta in base al documento «Guidelines for Processing Factual COI» [Orientamenti dell'UE per l'elaborazione di informazioni fattuali sui paesi d'origine] (2008) e alla «Metodologia relativa alla stesura della relazione COI dell'EASO» (2012). È stata quindi elaborata sulla base di fonti di informazioni pubbliche e accuratamente selezionate. Tutte le fonti utilizzate sono indicate nella bibliografia. Tutte le informazioni presentate, eccetto i fatti indiscussi e/o ovvi, sono state verificate, se non altrimenti dichiarato.

Le informazioni fornite sono state ricercate, valutate e analizzate con la massima cura in un arco di tempo limitato. Il documento, tuttavia, non ha la pretesa di essere esaustivo. Il fatto che un evento, una persona o un'organizzazione determinati non siano menzionati nella relazione non significa che l'evento non si sia verificato o che la persona o l'organizzazione non esistano.

Il presente documento non entra nel merito di nessuna particolare richiesta di protezione internazionale o di asilo. La terminologia utilizzata non deve essere considerata come indicativa di una particolare posizione legale. Le informazioni contenute nella relazione non riflettono necessariamente l'opinione dell'EASO e non costituiscono in alcun modo una dichiarazione di natura politica.

La presente relazione è per uso pubblico e può essere citata. Il pubblico di destinazione è rappresentato da *case worker*, ricercatori COI, responsabili politici e autorità con poteri decisionali.

La relazione è stata redatta a Malta il XX/XX/XX. Qualsiasi evento verificatosi successivamente a tale data non figura nella relazione.

2. Termini di riferimento

Elenco completo o sintesi

Esempio 1:

(limitato all'elenco di argomenti dell'FFM danese sull'Iraq centro-meridionale, febbraio 2010, cfr. FFMg)

1. Situazione di sicurezza generale e presenza di gruppi di insorti e Al-Qaeda
 - Iraq centro-meridionale
 - Baghdad e i suoi quartieri
 - Ninewa, Salah al Din, Diyala, Tameen (Kirkuk), comprese le zone contese
 - Rischio di violenza indiscriminata
 - Nomi dei leader di gruppi di insorti e terroristi
2. Sicurezza e diritti umani per le comunità etniche e religiose
 - Comunità etniche non arabe: curdi (compresi i curdi faili), turkmeni, assiri, caldei, shabak
 - Comunità etniche arabe: sunniti e arabi shia, palestinesi
 - Comunità religiose: cristiani, sabeani, mandeani, yazid, ebrei

Esempio 2:

(esclusi particolari temi che potrebbero essere stati anticipati dal pubblico)

Lo scopo della relazione è di fare luce sulla questione della cittadinanza e della possibilità per i non cittadini di risiedere legalmente nei due stati del Sudan e del Sudan del Sud, con un'attenzione particolare alla questione della cittadinanza nella regione di Abyei. La relazione si incentrerà principalmente su questioni concernenti la cittadinanza, che è importante per i cittadini del Sudan e del Sudan del Sud e che è diventata di attualità a seguito della separazione dei due stati avvenuta il 9 luglio del 2011. **Saranno omesse le informazioni relative alla cittadinanza nel Sudan e nel Sudan del Sud per i cittadini di altri paesi.** La questione riguardante il permesso di residenza si concentrerà sui rapporti bilaterali fra il Sudan e il Sudan del Sud.

3. Sintesi

Aspetti principali e conclusioni

4. Introduzione

Chi, perché, quando, che cosa e come a proposito della relazione e relative modifiche
(autore, obiettivo, periodo di ricerca, temi, metodologia)

5. Presentazione delle informazioni raccolte

Tema
 Sintesi
 Tema
 Sintesi
 Ecc.

Esempi di citazioni:

(a) Rimando/nota a piè di pagina

Le informazioni sui midgan e sul loro meccanismo di protezione sono scarsissime. In antichi resoconti se ne parlava in genere come di cacciatori che si uniscono a una famiglia somala per ottenere protezione ⁽¹⁾. Questa tradizionale forma di protezione...

(b) Citazione (meno di cinque righe)

Le informazioni sui midgan e sul loro meccanismo di protezione sono scarsissime. Un'antica notizia riferisce: «È abitudine per i migdan, che vivono della caccia, unirsi a una famiglia somala per ottenere protezione, per la quale pagano tagliando legna e portando l'acqua» ⁽²⁾. Questa tradizionale forma di protezione...

(c) Citazione (cinque o più righe)

Le informazioni sui midgan e sul loro meccanismo di protezione sono scarsissime. Un'antica notizia riferisce:

«È abitudine per i migdan, che vivono della caccia, unirsi a una famiglia somala per ottenere protezione, per la quale pagano tagliando legna e portando acqua. Gli yibir, invece, sono molto più sofisticati e preferiscono, se possibile, vivere di espedienti invece di sporcarsi le mani lavorando duramente e onestamente. I somali non vogliono mischiarsi, né imparentarsi, con nessuna di queste due tribù, e le considerano come una casta inferiore» ⁽³⁾.

Questa tradizionale forma di protezione...

⁽¹⁾ Rayne, H., *Sun, sand and Somals — Leaves from the notebook of a district Commissioner in British Somaliland*, Witherby, Londra, 1921, pag. 117.

⁽²⁾ *Ibidem*.

⁽³⁾ *Ibidem*.

6. Analisi

Conclusioni A

Conclusioni B

Riflessioni conclusive

7. Bibliografia

Relativamente ai nuovi mezzi di comunicazione, cfr. come fonte supplementare:

De Montfort University, *The Harvard system of referencing*, settembre 2009 (PC1989), pubblicazione n. 23056 (<http://www.library.dmu.ac.uk/Images/Selfstudy/Harvard.pdf>), accesso effettuato il 2 febbraio 2012.

Fonti utilizzate

Fonti elettroniche (in ordine alfabetico)

Burns, John F., «Taliban claim responsibility in killing of key female Afghan officer», *The New York Times*, 29 settembre 2008 (<http://www.nytimes.com/2008/09/29/world/asia/29afghan.html?fta=y>), accesso effettuato il 20 maggio 2009.

GaroweOnline, *Fighting erupts in Mogadishu*, 31 gennaio 2012 (http://www.garoweonline.com/artman2/publish/Somalia_27/Somalia_Fighting_erupts_in_Mogadishu.shtml), accesso effettuato il 31 gennaio 2012.

Internal Displacement Monitoring Centre (IDMC), *Ethiopia: Human rights violations and conflicts continue to cause displacement*, 3 settembre 2009 (<http://www.unhcr.org/refworld/pdfid/4aa0e1472.pdf>), accesso effettuato il 16 ottobre 2010.

Weblog

Autore, «titolo del post» (ove applicabile), *titolo del sito*, weblog [online], data del post (indirizzo web), data di accesso.

Ad esempio: Transportation Security Administration, «Behaviour detection officers lead to arrest in Orlando», *Evolution of security*, weblog [online] 2 aprile 2008 (<http://www.tsa.gov/blog/>), accesso effettuato il 3 aprile 2008.

Siti di socializzazione in rete (Facebook, Twitter, Bebo ecc.)

Autore, *titolo della pagina* [titolo del sito web], data del messaggio postato (indirizzo web), data di accesso.

Ad esempio: Jones, Stewart, *Referencing Group* [Facebook], 5 maggio 2009 (www.facebook.com), accesso effettuato il 9 maggio 2009.

Fonti in formato cartaceo (in ordine alfabetico)

Accord/UNHCR, *Country Report — Nigeria*, 8° Seminario europeo sulle informazioni sui paesi d'origine, Vienna, relazione finale, H. 2.4.2, 28-29 giugno 2002.

Kirk, J.W.C., «The Yibirs and Midgans of Somaliland — Their traditions and dialects», *Journal of the Royal African Society*, vol. 4, n. 13 (1904), Oxford, 1904, pagg. 91-108.

Kurier, *Mercedes-Corvette ist kein Name*, pubblicato il 21 gennaio 2012, pag. 23.

Le Monde diplomatique, «Seltsame Welt der Republikaner», deutsche Ausgabe, 01/18° anno, gennaio 2012, pag. 17.

Lewis, I.M., *Understanding Somalia and Somaliland: culture, history, society*, C. Hurst & Co. Publishers Ltd, New York, 2008.

Rayne, H., *Sun, sand and Somals — Leaves from the note-book of a District Commissioner in British Somaliland*, Witherby, Londra, 1921.

Fonti orali e corrispondenza (in ordine alfabetico)

Burton, Richard, professore di storia, specializzato sulla Somalia, Università di Kinshasa, intervista telefonica, 22.1.2012.

Esperto sulla gestione della sicurezza delle ONG, Sandline International, Londra, corrispondenza e-mail, 24.1.2012.

Kaiser, Franz-Joseph, ministro della Pubblica istruzione, Swaziland, corrispondenza e-mail, 23.1.2012.

Responsabile di programmi, attivo in Somalia, PhD, Commissione europea, intervista telefonica, 25.1.2012.

Ulteriori informazioni/fonti consultate (in ordine alfabetico)

(8. Abbreviazioni, Glossario)

Si devono consultare, utilizzare e citare i glossari disponibili.

COME OTTENERE LE PUBBLICAZIONI DELL'UNIONE EUROPEA

Pubblicazioni gratuite:

- tramite EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- presso le rappresentanze o le delegazioni dell'Unione europea.
Per ottenere indicazioni e prendere contatto, collegarsi a <http://ec.europa.eu> o inviare un fax al numero +352 29 29-42758.

Pubblicazioni a pagamento:

- tramite EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

Gli abbonamenti a pagamento (ad esempio serie annuali della *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*, raccolte della giurisprudenza della Corte di giustizia):

- tramite gli uffici vendita dell'Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea (http://publications.europa.eu/others/agents/index_it.htm).

Ufficio europeo di sostegno per l'asilo

**EASO — Metodologia relativa alla stesura
della relazione sulle informazioni sui paesi d'origine**

Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea

2012 — 32 pagg. — 21 × 29,7 cm

ISBN 978-92-95079-14-4

doi:10.2847/19471

BZ-30-12-618-IT-C



■ Ufficio delle pubblicazioni



doi:10.2847/19471