



XXVIII Convegno Internazionale
Associazione Italiana per la Terminologia

**Terminologie e risorse linguistiche
per comunicare in Europa**

Aula Magna "G. De Rosa" - Dipartimento di Scienza Politiche, Sociali e della Comunicazione
Giovedì 17 maggio - Venerdì 18 maggio 2018



**Dal burocratese al "plain" Italian:
uno studio psicolinguistico sulla
riformulazione
del linguaggio della pubblica
amministrazione**

AZZURRA MANCUSO*, FABIO FONTANA**, VINCENZO SMALDONE**

*DSPSC, Università degli Studi di Salerno

** Comune di Sant'Antonio Abate (NA)

Dal burocratese al «plain Italian»

In questo contesto sono da collocarsi le azioni finalizzate a **sburocratizzare il linguaggio** adoperato dalle **pubbliche amministrazioni**.

burocratese

bu-ro·cra-té-se

s. m. **CO**

scherz., lingua pressoché incomprensibile perché infarcita di termini giuridici e inutili neologismi, tipica dell'amministrazione pubblica: *un ennesimo documento in burocratese da decifrare!* | anche agg.



ATTENZIONE
PORTA ALLARMATA
USCIRE SOLO IN CASO D'EMERGENZA
LA INOSSERVANZA DI QUESTA DISPOSIZIONE
COMPORTE INEVITABILMENTE UNA SEGNALEZIONE
DI ALLARME E DI CONSEGUENZA UN PROCURATO
ALLARME PUNIBILE ANCHE PENALMENTA DA PARTE
DELLA AUTORITA' GIUDIZIARIA.

Il Direttore



Dal burocratese al «plain Italian»

Negli ultimi anni in **Europa** e in **Italia** sono state intraprese molte iniziative concrete volte a promuovere l'uso del cosiddetto «**plain language**» - ovvero un linguaggio chiaro e semplificato.

- Codice e Manuale di Stile delle Comunicazioni ad uso delle amministrazioni pubbliche (1993; 1997)
- Direttive sulla Semplificazione (2002 e 2005)

La strada per raggiungere una effettiva accessibilità dei testi giuridici da parte di un'utenza il più possibile ampia ed eterogenea è ancora lunga.

Rinnovamento culturale

Analisi automatica della leggibilità

- Un ruolo centrale può essere svolto dagli **strumenti di Trattamento Automatico dei Testi** messi a disposizione dalla **Linguistica Computazionale**
- Essi infatti possono costituire un **ausilio per il redattore di testi** di rilievo pubblico per verificare l'aderenza del proprio scritto a **indici di leggibilità** e, in caso negativo, riadattarlo in questa direzione.

Psicologia del linguaggio: cosa accade nella mente dei parlanti?

Tuttavia, gli **indici di leggibilità** non sempre sono in grado di prevedere il **reale impatto sulla comprensione** da parte dei parlanti.

La **ricerca psicolinguistica** condotti negli anni ha messo in evidenza quali siano i **processi cognitivi** alla base della **lettura e della comprensione linguistica** e quali siano le caratteristiche di un testo in grado di renderne più o meno agevole la decodifica

Il nostro studio

Il lavoro che presentiamo raccoglie i **risultati preliminari di una sperimentazione** che ha coinvolto i cittadini del Comune di Sant'Antonio Abate, ente locale della provincia di Napoli che conta circa 20.000 abitanti.

A partire da alcuni testi amministrativi, è stato effettuato un lavoro di **riscrittura del testo** finalizzato a migliorarne la leggibilità.

approccio multidisciplinare

Fase 1 della ricerca: riformulazione dei testi burocratici

Due facsimile di testi istituzionali rivolti al cittadino comune

Testo A

lettera di convocazione presso il Comando di Polizia Municipale rivolta ad un privato cittadino.

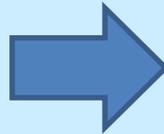
Testo B

risposta del Comune ad un cittadino, successiva alla presentazione di una dichiarazione di inagibilità di un immobile.

Fase 1 della ricerca: riformulazione dei testi burocratici

Il primo passo del processo di riscrittura è stato quello di abbreviare la **lunghezza delle frasi** (da frasi di 37 parole in media a frasi di 18 parole in media) e ottimizzare la **distribuzione del carico informativo**, in base a criteri di coerenza testuale

E' invitata a presentarsi entro X giorni dal ricevimento della presente presso l' ufficio scrivente, ubicato in Via G. Gozzi n. 32, per esibire la carta di circolazione, la patente di guida, e il certificato di assicurazione (ovvero un documento di identità personale, certificato di idoneità tecnica) relativi al veicolo, nonchè per fornire delucidazioni in merito al sinistro di cui in oggetto.



La invitiamo presso il nostro ufficio (via G. Gozzi n. 32), per fornire informazioni sull'incidente avvenuto il XX.YY.ZZ e per esibire i seguenti documenti:

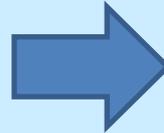
- *patente di guida*
- *carta di circolazione*
- *certificato di circolazione*
- *certificato di idoneità tecnica*

Lei dovrà presentarsi nel nostro ufficio entro X giorni dalla data di ricevimento dell'invito, portando con sè un documento di identità personale.

Fase 1 della ricerca: riformulazione dei testi burocratici

- Abbiamo mitigato il **carattere impersonale** della lettera usando la prima persona plurale, indicando il destinatario

E' invitata a presentarsi entro X giorni dal ricevimento della presente presso l' ufficio scrivente, ubicato in Via G. Gozzi n. 32, per esibire la carta di circolazione, la patente di guida, e il certificato di assicurazione (OPPURE un documento di identità personale, certificato di idoneità tecnica) relativi al veicolo, nonchè per fornire delucidazioni in merito al sinistro di cui in oggetto.



*La invitiamo presso il nostro ufficio (via G. Gozzi n. 32), per fornire informazioni sull'incidente avvenuto il XX.YY.ZZ e per esibire i seguenti documenti:
patente di guida
carta di circolazione
certificato di circolazione
certificato di idoneità tecnica
Lei dovrà presentarsi nel nostro ufficio entro X giorni dalla data di ricevimento dell'invito, portando con sè un documento di identità personale.*

Fase 1 della ricerca: riformulazione dei testi burocratici

- Abbiamo sostituito numerose **parole ed espressioni** di uso tipicamente burocratico con vocaboli di uso comune, presenti nel **VdB**

'in merito a' sostituito da **'sul'**,

'presente' e **'scrivente'** sostituiti da **'questo'**

l'immobile in oggetto specificato' sostituito da **'dell'immobile di via x'**

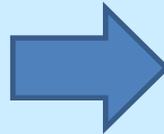
'produrre allo scrivente ufficio' sostituito da **'portare nei nostri uffici'**

'si fa presente' , **'si rammenta'** sostituiti da **'le ricordiamo'**

Fase 1 della ricerca: riformulazione dei testi burocratici

Ulteriori obiettivi della riformulazione sono stati quelli di semplificare la struttura sintattica delle frasi

*Si rammenta che le mendaci dichiarazioni in atti pubblici e l'occupazione di immobili dichiarati inabitabili **sono sanzionate** penalmente e che per **inabitabilità/inagibilità** sopravvenuta di un edificio è prevista la **presentazione** della denuncia di variazione ICI*



*Le ricordiamo che **la legge punisce** chi rilascia false dichiarazioni o il proprietario di immobili che vengono utilizzati dopo essere stati dichiarati inabitabili o inagibili. Le ricordiamo inoltre che, **quando un immobile viene dichiarato inagibile o inabitabile, bisogna presentare la denuncia di variazione I.C.I***

Fase 2 della ricerca: analisi della leggibilità dei testi

READ-IT

applicazione web capace di valutare la leggibilità di un testo e di estrarne il profilo linguistico

**DyLan TextTools v2.1.9** [guest](#) | [esci](#) | [guida](#) | [italiano](#) | [english](#)

Testo da analizzare	Suddivisione in frasi	Suddivisione in token	Parti del discorso	Annotazione	Analisi globale della leggibilità	Proiezione della leggibilità sul testo
----------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------	---	--

Nota: ogni ritorno a capo costituisce un'interruzione di frase. Prestare attenzione ai testi copiati da documenti pdf.

OGGETTO: Invito a presentarsi ai sensi dell'art. 180 del C.d.S. presso il Comando di Polizia Municipale del Comune x - Incidente stradale
La invitiamo presso il nostro ufficio (via G. Gozzi n. 32), per fornire informazioni sull'incidente avvenuto il XX.YY.ZZ e per esibire i seguenti documenti:
- patente di guida
- carta di circolazione
- certificato di circolazione
- certificato di idoneità tecnica
Lei dovrà presentarsi nel nostro ufficio (aperto tutti i giorni feriali dalle 8 alle 19) entro X giorni dalla data di ricevimento dell'invito, portando con sé un documento di identità personale.
La informiamo che se Lei non rispetta l'invito senza giustificato motivo, Le contesteremo la violazione dell'art. 180/8° comma del nuovo Codice della Strada che prevede una sanzione amministrativa da Euro 250,00 a Euro 900,00.
Il Responsabile di Reparto

[Cancella il testo](#)

Analisi completata: i risultati dell'analisi sono ora disponibili nelle apposite schede.

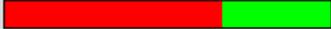
Il testo è nella seguente lingua: ITALIANO ▾ [Avvia l'analisi del testo...](#)

Fase 2 della ricerca: analisi della leggibilità dei testi

READ-IT

Il tool analizza il testo dal punto di vista sia **lessicale** sia **sintattico** ed utilizza le caratteristiche linguistiche ricavate da quest'analisi automatica per assegnare **livelli di leggibilità**

DyLan TextTools v2.1.9guest | [esci](#) | [guida](#) | [italiano](#) | [english](#)

Testo da analizzare	Suddivisione in frasi	Suddivisione in token	Parti del discorso	Annotazione	Analisi globale della leggibilità	Proiezione della leggibilità sul testo
indice di leggibilità		livello di difficoltà				
READ-IT Base				24,0%		
READ-IT Lessicale				84,3%		
READ-IT Sintattico				83,9%		
READ-IT Globale				67,1%		
indice di leggibilità		livello di semplicità				
GULPEASE				57,2		
[+] [-] Caratteristiche estratte dal testo						
[+] Profilo di base						
[+] Profilo lessicale						
[+] Profilo sintattico						

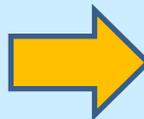
DyLan lab - Dinamiche del Linguaggio - TextTools v2.1.9
Istituto di Linguistica Computazionale "Antonio Zampolli" (ILC)
Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR) - Area della Ricerca di Pisa
Via G. Moruzzi 1, 56124 Pisa, Italia
italiano@ilc.cnr.it

Fase 2 della ricerca: analisi della leggibilità dei testi

READ-IT

Risultati del confronto tra la versione originale e quella riformulata

Indice di leggibilità	Livello di difficoltà
READ-IT Base	92,4%
READ-IT Lessicale	91%
READ-IT Sintattico	100%
READ-IT Globale	100%
Indice di leggibilità	Livello di semplicità
GULPEASE	47,7



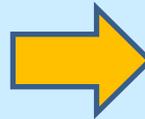
Indice di leggibilità	Livello di difficoltà
READ-IT Base	22,8%
READ-IT Lessicale	90,7%
READ-IT Sintattico	83,2%
READ-IT Globale	72,5%
Indice di leggibilità	Livello di semplicità
GULPEASE	57,2

Indici di leggibilità versione (i) del testo A

Indici di leggibilità versione (ii) del testo A

Fase 2 della ricerca: analisi della leggibilità dei testi

Indice di leggibilità	Livello di difficoltà
READ-IT Base	98,3%
READ-IT Lessicale	62,5%
READ-IT Sintattico	100%
READ-IT Globale	100%
Indice di leggibilità	Livello di semplicità
GULPEASE	42,6



Indice di leggibilità	Livello di difficoltà
READ-IT Base	76,8%
READ-IT Lessicale	65,3%
READ-IT Sintattico	29,9%
READ-IT Globale	71%
Indice di leggibilità	Livello di semplicità
GULPEASE	45,7

Indici di leggibilità versione (i) del testo B

Indici di leggibilità versione (ii) del testo B

Fase 3 della ricerca: sperimentazione sul campo

Presso il Comune di Sant'Antonio Abate, abbiamo condotto la **sperimentazione psicolinguistica** sui cittadini, somministrando loro le due versioni di entrambi i testi.

Composizione del campione

20 cittadini (13 donne) di età compresa tra i 24 e 42 anni. I partecipanti allo studio presentavano un livello di scolarizzazione omogeneo, corrispondente al possesso del diploma di scuola media superiore

Prove

- lettura ad alta voce e registrazione dei tempi medi di lettura;
- compito di free recall, consistente nel rievocare liberamente il maggior numero di informazioni precedentemente lette;
- test a scelta multipla sulla comprensione del testo.

Fase 3 della ricerca: sperimentazione sul campo

Per entrambi i brani, i partecipanti si mostravano **più veloci nel leggere** la versione semplificata dei testi burocratici. Indipendentemente dalla lunghezza dei testi, la **velocità media sulle singole parole** era ridotta.

	Testo A	Testo B
Versione (i)	1,12 sec / 0,54 sec per parola	2,27 sec / 0,60 sec per parola
Versione (ii)	1,02 sec / 0,47 sec per parola	1,15 sec / 0,50 sec per parola

Fase 3 della ricerca: sperimentazione sul campo

Anche nelle **prove di memorizzazione e di comprensione**, sono emerse differenze rilevanti tra le versioni originali e quelle riscritte: i partecipanti hanno mostrato di ricordare un **maggior numero di informazioni** quando queste venivano presentate nelle versioni riformulate e di commettere **meno errori** nel tipo di informazioni rievocate e nei test di comprensione

	% informazioni corrette rievocate		% errori	
	Testo A	Testo B	Testo A	Testo B
Versione (i)	60%	57%	22%	18%
Versione (ii)	75%	86%	10%	7%

Fase 3 della ricerca: sperimentazione sul campo

- E' stata condotta anche **un'analisi qualitativa delle scelte lessicali e sintattiche** adottate dai partecipanti nel **compito di rievocazione libera**
- i partecipanti tendevano a **reformulare il linguaggio burocratico**, omettendo i tecnicismi, semplificando la struttura sintattica delle frasi e adattando la prosa ad uno stile più vicino alla lingua quotidiana.
- il modo in cui i parlanti hanno riformulato i testi burocratici è apparso piuttosto **fedele** al modo in cui è avvenuta la **reformulazione**
- In molti casi, addirittura, i partecipanti sono stati in grado di riferire **interi frasi** adottando la stessa identica struttura sintattica.

Conclusioni (1)

- In generale, dunque, la riformulazione linguistica operata ha reso i **testi effettivamente più accessibili**, riducendo il carico cognitivo necessario per la comprensione e la memorizzazione delle informazioni veicolate.
- Dal **confronto** tra i risultati ottenuti con **l'analisi automatica** compiuta dal tool READ-IT e quelli della **sperimentazione**, sono emersi alcuni dati interessanti.

Conclusioni (2)

- **Gli indici automatici di leggibilità non sempre riescono a dar conto dell'effettivo impatto che le operazioni di riformulazione linguistica hanno sulla comprensione da parte dei parlanti.**
- **Variabili oggettive**, quali la lunghezza di una frase, la frequenza dei vocaboli adoperati, ecc. risultano facilmente misurabili mediante **indici automatici**.
- **Aspetti qualitativi** del testo e del modo in cui le informazioni sono presentate (es., stile comunicativo, coerenza testuale, sequenza logica di presentazione delle informazioni, ecc.) risultano più difficili da rilevare in maniera automatica, ma hanno un peso notevole **nell'effettiva accessibilità dei testi**.

Conclusioni (3)

- La **ricerca psicolinguistica** può fornire indicazioni utili su quali siano i **meccanismi cognitivi** alla base della comprensione dei testi e quali siano le caratteristiche di un testo in grado di renderne più o meno agevole la decodifica.
- La **comunicazione con il cittadino** deve tener conto delle modalità e delle regole che governano questi processi, modellandosi su di essi, anziché, come troppo spesso avviene, renderli più difficoltosi.
- In tal senso, le conoscenze provenienti da questo ambito di ricerche possono rappresentare in futuro un valido ausilio per validare le **iniziative di riscrittura del linguaggio burocratico** e per indirizzare le **attività di formazione del personale** della pubblica amministrazione

Sviluppi futuri

- La prosecuzione del lavoro di ricerca potrà prevedere **l'ampliamento e la differenziazione del campione** sottoposto alla sperimentazione, con l'obiettivo di valutare l'effetto delle operazioni di riscrittura del testo su partecipanti caratterizzati da livelli socio-culturali e di scolarizzazione eterogenei.
- E' auspicabile inoltre creare dei **contesti di sperimentazione « ecologici »**, nei quali i partecipanti siano coinvolti in situazioni reali di comunicazione con la pubblica amministrazione.
- Ad esempio, anziché richiedere ai partecipanti di sottoporsi a dei test creati ad hoc, potrà essere utile testare gli **esiti reali della riformulazione linguistica**, mediante un lavoro di **monitoraggio dei feedback** provenienti dai destinatari (numero di partecipanti che richiedono delucidazioni in seguito ad una comunicazione, numero di persone che mostrano di aver frainteso il messaggio, e così via).

La sottoscritta coglie l'occasione per porgere i suoi più fervidi ringraziamenti per la gradita attenzione che la qui presente platea ha rivolto a codesto contributo



Grazie per l'attenzione!