

COME COMUNICANO I COMUNI SUL WEB: UNA PRIMA INDAGINE CONDOTTA SU LESSICO E TESTUALITÀ

Francesco Romano¹, Elena Tombesi^{2,3}

1. INTRODUZIONE

Le nuove tecnologie digitali hanno radicalmente modificato il modo di comunicare delle pubbliche amministrazioni, offrendo nuove opportunità di trasparenza, pubblicizzazione, condivisione di dati, informazioni e servizi. Già con la legge n. 241 del 1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” (c.d. “Legge trasparenza”) si sanciva per la prima volta il criterio della pubblicità degli atti amministrativi e quindi si forniva la cornice giuridica ai provvedimenti che si sono succeduti nel tempo e hanno previsto anche l’uso delle ICT per rendere effettiva tale pubblicità.

La trasparenza, d’altronde, è un valore fondamentale dell’ordinamento democratico⁴, capace di coniugare l’efficienza nello svolgimento della funzione pubblica con le garanzie di tutela delle posizioni giuridiche degli amministrati. Dalla legge ordinaria n. 4/2004 (c.d. “Legge Stanca”) è riconosciuto e tutelato il diritto per tutti di accedere ai servizi informatici e telematici delle pubbliche amministrazioni (PA) e ciò ha determinato iniziative volte ad una progressiva semplificazione e un riordino dei siti web delle pubbliche amministrazioni. Tale rinnovamento, avviato dalle PA centrali e da molte amministrazioni locali grazie alla riforma del Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD)⁵, ha demandato a “principi tecnici” quello che prima era regolato da norme primarie (Falletta 2021: 163-172).

Proprio il CAD è ormai ritenuto un vero e proprio «statuto del cittadino digitale» su cui si fonda il «diritto di pretendere dai pubblici uffici l’interazione in modalità digitale, al quale corrisponde l’obbligo dell’amministrazione di adeguarsi sotto il profilo tecnico e organizzativo per soddisfare la pretesa dell’utente» (Caretti, Cardone 2019: 248). In particolare, l’articolo 53 del CAD declina sia il concetto di *accessibilità* del sistema informatico, intesa come la possibilità di essere fruito senza discriminazioni, sia la sua

¹ Istituto di Informatica Giuridica e Sistema Giudiziari, <https://ror.org/02pe09j37>

² Università di Bologna, <https://ror.org/01111rn36>

³ Sebbene il contributo sia stato progettato e realizzato in comune in tutte le sue parti, sono da attribuire a entrambi gli autori i paragrafi 1 e 4; a Francesco Romano il paragrafo 2; a Elena Tombesi il paragrafo 3.

⁴ L’articolo 1 della legge n. 241/1990 include espressamente la *trasparenza* tra i principi generali che regolano l’attività amministrativa.

⁵ Il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 noto anche come “Codice dell’amministrazione digitale - (CAD)” è il testo unico che sistematizza le norme riguardanti l’informatizzazione della Pubblica Amministrazione nei rapporti con i cittadini e le imprese. Nel tempo ha subito numerose integrazioni e modifiche, dapprima con il decreto legislativo 22 agosto 2016 n. 179 e poi con il decreto legislativo 13 dicembre 2017 n. 217. Si rinvia a Romano, Giardiello (2023) per la verifica delle norme che più direttamente riguardano il tema del presente contributo.

usabilità, cioè la qualità di essere strutturato in modo da garantire massima chiarezza e comprensibilità di linguaggio:

Le pubbliche amministrazioni centrali realizzano siti istituzionali su reti telematiche che rispettano i principi di accessibilità, nonché di elevata usabilità e reperibilità, anche da parte delle persone disabili, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità.

Sulla scia dei nuovi istituti introdotti, prima, dal decreto legislativo n. 150/2009, poi, dal decreto legislativo n. 33/2013 (c.d. “Decreto trasparenza”, successivamente modificato dal d.lgs. n. 97/2016), si è operata un’importante estensione dei confini della trasparenza, intesa oggi come

accessibilità totale dei dati e documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, allo scopo di tutelare i diritti dei cittadini, promuovere la partecipazione degli interessati all’attività amministrativa e favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull’utilizzo delle risorse pubbliche (art. 1, comma 1, del d.lgs. n. 33/2013).

Tra le norme tecniche che riguardano i siti dei Comuni bisogna menzionare le “Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della Pubblica Amministrazione”, adottate dall’Agenzia per l’Italia Digitale (AgID) con la determinazione n. 224/2022, che dovrebbero mettere in grado i Comuni di realizzare siti conformi agli standard normativi (Giardiello, Romano 2023: 106). Più in generale, internet è diventato sempre più lo strumento con cui i cittadini si relazionano con i propri simili e con i poteri pubblici «esercitando appieno i propri diritti di cittadinanza» (Mensi, Falletta 2018: 48).

Già a partire dagli anni Settanta del secolo scorso, «l’artefatta e artificiale» lingua della burocrazia aveva iniziato a mutare in favore di una maggiore semplificazione linguistica sia per motivi giuridico-normativi, sia a causa del determinarsi di tre fattori: la rinnovata consapevolezza dei cittadini dei propri diritti, l’ampliamento dei compiti statali e l’affermazione della «cultura dei media» che ha promosso maggior interattività tra i cittadini in seguito al diffondersi di sistemi informatici e telematici (Antonelli 2016: 76). L’italiano burocratico sul web dovrebbe, almeno in teoria, ereditare le caratteristiche tipiche della scrittura sul web (chiarezza, immediatezza, concretezza)⁶, ma i siti istituzionali non presentano sempre scenari omogenei: accanto a pagine ben costruite e facilmente consultabili, ci sono pagine di non facile lettura «che spesso contengono, assemblati in un *collage* eterogeneo, diversi tipi di testo» (Lubello 2018: 100), caratterizzati da variazione di oggetti e registri linguistici (Tavosanis 2011: 122).

2. OBIETTIVO DELLA RICERCA

Sulla base di queste premesse, ci è parso importante osservare come e se è cambiato il modo di comunicare delle pubbliche amministrazioni attraverso il web, quali sono i fenomeni linguistici più frequenti, le scelte lessicali adottate, le semplificazioni, le eventuali criticità. Studi precedenti hanno infatti rivelato come, fin dai primi usi delle tecnologie digitali, le pubbliche amministrazioni abbiano privilegiato, prima nella gestione dei siti

⁶ Cfr. Lubello 2018: 99. Sulla lingua del web rimandiamo a Tavosanis 2011, Fiorentino 2013.

istituzionali e poi nella colonizzazione dei social media, «un approccio *administration oriented* piuttosto che *user oriented*» (Lovari, Masini 2013: 65), declinando gli strumenti di *e-government* per «semplificare procedure tradizionali» e per spostare sul web la gestione di attività di solito concepite come «processo di sportello», piuttosto che per soddisfare i «fabbisogni reali» dei cittadini (Cogo 2010: 88). Osserveremo quindi lo stato attuale della scrittura istituzionale via web al fine di verificare se proceda a pari passo con l'avanzamento tecnologico e con l'opportunità offerta dal mezzo digitale, tenendo conto delle necessità di comunicare in modo chiaro, efficace ed inclusivo (Lubello 2022: 78), in modo tale da favorire sia l'integrazione (anche linguistica) dei cittadini stranieri (Miglietta 2015: 463), sia la soddisfazione di tutti gli utenti nell'erogazione di servizi pubblici (Faccioli 2013: 9). Il contributo presenta l'esito di una prima indagine condotta sui Comuni della provincia di Firenze. Scopo di questo contributo è quello di osservare *se e in che modo* i testi digitali prodotti dalle pubbliche amministrazioni e caricati sulle loro pagine web siano adeguati al mezzo adoperato, cioè se subiscano la stessa influenza che l'ambiente tecnologico ha sull'organizzazione del testo digitale (Fiorentino 2018: 63). Per i propositi della ricerca qui presentata, ci è sembrato necessario focalizzarci su quei fenomeni linguistici più tipici della scrittura amministrativa (Serianni 2003: 123-139) e in grado di provocare maggiori difficoltà di comprensione testuale. Infatti, il *medium* digitale pare avere mutuato dai testi amministrativi i tratti linguistici del «burocratese» (Lubello 2018: 99-104), senza determinare un ripensamento o un riadattamento del testo al nuovo spazio comunicativo multimodale (Lubello 2018: 103). Per descrivere come le istituzioni comunali comunicano i propri servizi sulle proprie pagine web, ci siamo avvalsi di analisi quantitative e qualitative dei testi. A parte qualche recente eccezione (Romano, Giardiello 2023), non sembrano essere numerosi gli studi di tipo quantitativo basati su un corpus di siti comunali, mentre è ricca la bibliografia incentrata sullo studio del linguaggio amministrativo e della comunicazione digitale di singoli casi di studio, come quelli condotti da Monica Introvini e Maria Cristina Vaccari (Gabardi 2005) e da Paola Cattani (2018) sul Comune di Milano, da Giuliano Barbolini (Gabardi 2005) per il Comune di Modena e da Letizia Materassi (Gabardi 2005) per quello di Pistoia.

Le pagine oggetto di indagine sono quelle dedicate alla procedura amministrativa di iscrizione nei registri anagrafici del Comune di residenza, procedura che riguarda tutti i cittadini, italiani, ma anche stranieri, che si insediano su un dato territorio. Per lo svolgimento delle analisi abbiamo adoperato la sezione «Servizi dei Comuni» del Portale PAeSI, il portale pubblico della Regione Toscana dedicato alla comunicazione di procedure e norme in materia di immigrazione, che prevede un accesso dedicato ai cittadini per ricercare informazioni su procedure e servizi di loro interesse (Fig. 1). L'accesso alle procedure è facilitato agli utenti dal punto di vista linguistico grazie all'utilizzo di specifiche traduzioni in lingua e al ricorso a metodi e tecniche di *legal design* (Fioravanti, Romano 2021)⁷.

⁷ Il Portale PAeSI (Pubblica Amministrazione e Stranieri Immigrati) della Regione Toscana vede collaborare, da anni, Prefettura di Firenze e Istituto di Informatica Giuridica e Sistemi Giudiziari (IGSG) del CNR, oltre alle altre istituzioni territoriali che si occupano del settore.

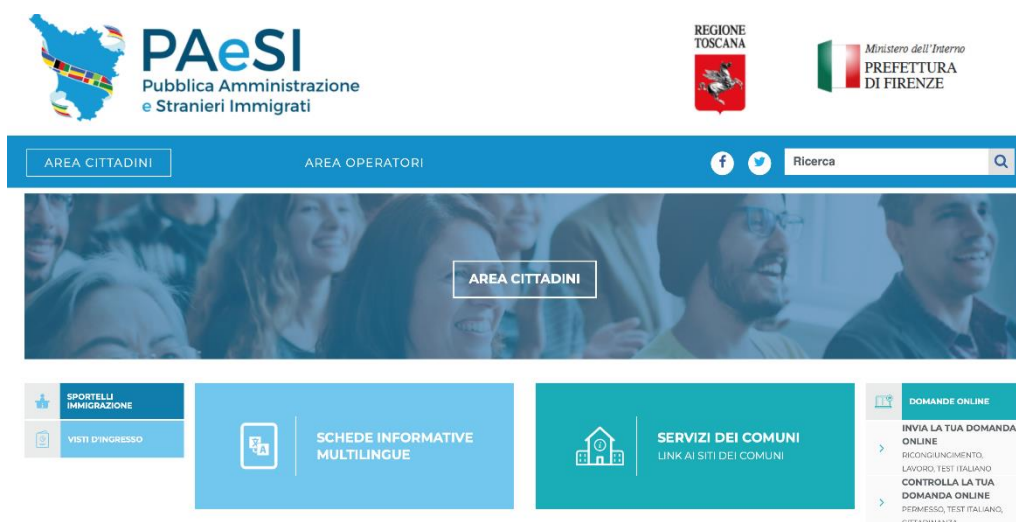


Figura 1. Homepage del Portale PAeSI

Nella sezione sopra menzionata è possibile accedere direttamente alle pagine informative dei Comuni della Toscana attraverso un menù che raggruppa i Comuni per provincia e permette di selezionare la procedura di interesse. Quelle aggregate sul portale sono le procedure più utilizzate per il target degli utenti stranieri residenti sui territori comunali (comunicare la cessione di fabbricato, richiedere l'idoneità alloggiativa, la residenza, l'assegno unico per i figli, etc.), ma anche i servizi più fruiti sia dagli utenti stranieri che dai cittadini italiani (richieste di contributi per l'affitto, servizi scolastici, pagamento imposte, etc.). La Figura che segue (Fig. 2) mostra l'interfaccia utente del Comune di Bagno a Ripoli in Provincia di Firenze contenente tutti i link di accesso alle procedure di interesse (es. casa-residenza, matrimonio, cittadinanza, aiuti economici, scuola, etc.)⁸.



Figura 2. Accesso alle procedure relative al Comune di Bagno a Ripoli (FI)

⁸ La sezione “Servizi dei Comuni” del portale prevede l’accesso diretto alle pagine web di procedure e servizi spesso utilizzati anche da cittadini stranieri; quando la pagina non è disponibile, il portale si limita a rinviare alla pagina web dello sportello stranieri o a quella dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e, nel caso in cui anche queste pagine non siano disponibili, il link rinvia alla sezione contatti della pagina web del Comune.

3. RISULTATI DELL'ANALISI

3.1. *Analisi quantitativa*

La tabella (Tab. 1) riporta i parametri quantitativi relativi all'analisi di 37 siti web comunali della provincia di Firenze. Abbiamo escluso dall'analisi 4 Comuni della provincia di Firenze che non rientrano nei parametri adottati per la selezione dei testi perché privi, al momento dell'analisi, di una pagina web specificatamente dedicata alla descrizione della procedura amministrativa.

Le analisi sono state condotte con READ-IT⁹, un software realizzato nel 2011 dall'Istituto di Linguistica computazionale "Antonio Zampolli" di Pisa¹⁰ e in grado di misurare la leggibilità di un testo italiano. L'indice di leggibilità READ-IT si fonda contemporaneamente su più livelli di analisi della lingua (1. tratti generali del testo; 2. lessico; 3. sintassi), basandosi su processi automatici di tokenizzazione, lemmatizzazione, Part-of-Speech Tagging e analisi delle dipendenze del testo (Brunato, Venturi 2014: 111-142). I tratti generali del testo includono la lunghezza della frase e la lunghezza della parola, cioè i due parametri "formali" del testo tradizionalmente utilizzati nell'Indice Gulpease (Lucisano, Piemontese, 1988: 57-68) per monitorare il grado di leggibilità di un testo. L'analisi quantitativa di READ-IT condotta sul livello lessicale include la misura delle parole appartenenti al Vocabolario di Base, l'articolazione interna del vocabolario, la Type/Token Ratio (TTR), la distribuzione media delle parti del discorso. Infine, per quel che riguarda la sintassi, con READ-IT è possibile monitorare l'articolazione interna del periodo e della proposizione, la profondità media delle strutture nominali complesse e delle catene di subordinazione. Al termine delle analisi, il software fornisce, oltre che misure di leggibilità specifiche per ogni livello della lingua, anche un indice di leggibilità globale (READ-IT globale) che tiene conto contemporaneamente dei tratti generali del testo, del lessico e della sintassi. Sebbene READ-IT rappresenti un indice di leggibilità "avanzato" (Dell'Orletta, Montemagni, Venturi 2011: 73-75), va rilevato che i parametri di valutazione della leggibilità del software si basano su un corpus giornalistico composto da articoli tratti da "La Repubblica", scritti da linguisti italiani esperti nella semplificazione testuale, e da un quotidiano di facile lettura, "Due Parole", appositamente redatto per un pubblico di adulti con un livello di alfabetizzazione rudimentale o con disabilità intellettiva lieve (Piemontese, 1996). Rispetto a tali corpora, i testi giuridico-amministrativi risultano ovviamente più difficili e ciò comporta, come vedremo, risultati sulla leggibilità "falsati", al limite del paradosso. Per questo motivo, abbiamo deciso di monitorare i testi sia attraverso l'indice di leggibilità READ-IT, sia attraverso l'indice Gulpease.

Nella tabella sono riportati, in ordine, i valori relativi al profilo di base (lunghezza media dei periodi calcolata attraverso il numero di medio di parole per frase), al profilo lessicale (percentuale di lemmi appartenenti al vocabolario di base e ripartizione interna di tale vocabolario FO, AU, AD), al profilo sintattico (numero medio di proposizioni per periodo) e, infine, l'indice di leggibilità READ-IT¹¹ globale e l'indice Gulpease:

⁹ È possibile accedere al software e condurre gratuitamente analisi testuali dal seguente link: <http://www.italianlp.it/demo/read-it/> (ultimo accesso il 10 marzo 2024).

¹⁰ Le analisi sono state realizzate tra dicembre 2023 e gennaio 2024.

¹¹ Il valore READ-IT globale restituisce un valore percentuale da 1 a 100: al crescere del valore percentuale, aumenta la difficoltà del testo.

Comune analizzato	Profilo di base – Lunghezza media dei periodi (in parole)	Profilo lessicale – Lemmi appartenenti al VdB (%)	Profilo lessicale – Ripartizione interna (FO, AU, AD)	Profilo sintattico – Numero medio di proposizioni per periodo	Read-it globale	Indice Gulpease
Bagno a Ripoli	20	71,7	80 - 14,8 - 5,2	1,7	100	48,4
Barberino di Mugello	22,2	64,2	77,6 - 18,8 - 3,6	2,1	100	46,1%
Barberino Tavernelle	21,4	62,3	81,3 - 15,5 - 3,2	1,6	100	46,6
Campi Bisenzio	16,8	67,7	77,3 - 18,6 - 4,1	1,4	84,8	48
Capraia a Limite	20	69,3	80 - 18 - 2	1,8	99	47
Castelfiorentin o	22,2	67,9	79 - 17 - 4	2,3	98	43
Cerreto Guidi	20	66	78 - 19 - 3	2	100	47,7
Certaldo	22	67	75 - 19 - 6	1,7	99	46,2
Dicomano	15,5	66	75 - 20 - 5	1,1	100	52
Empoli	32	65	78 - 19 - 3	3	100	41,6
Fiesole	22	66,7	77 - 18 - 4	1,9	100	47
Firenze	19,5	62	81 - 16 - 4	1,7	99,7	49
Firenzuola	19,5	65,2	80 - 16,3 - 3,71	1,8	98,6	47,3
Fucecchio	18,5	68,8	76,7 - 18,5 - 4,7	1,4	100	46,8
Greve in Chianti	17,9	63,4	79 - 18 - 3	1,5	97,8	50,1
Impruneta	16,3	76,9	82,2 - 14,4 - 3,3	1,4	1,4	49,1
Lastra a Signa	21,7	58,8	75,6 - 22,1 - 2,3	1,7	100	45,7
Londa	21,8	69,3	83 - 13 - 3	1,5	100	45,2
Marradi	12,3	72,9	79,1 - 17,1 - 3,9	1,1	96,2	57,6
Montaione	14,1	63,2	77,2 - 17,7 - 5,1	1,1	98,2	56,4
Montelupo	13,5	77	81,9 - 15,7 - 2,4	1,4	96,3	52
Montespertoli	17,3	66,5	80,4 - 16,8 - 2,8	1,8	82,1	50,0
Palazzuolo sul Senio	15	71,7	78,9 - 17,1 - 3,9	1,4	82,9	53,3
Pelago	21,7	72,0	76,8 - 20,3 - 2,8	1,8	100	46,2
Pontassieve	23,0	65,1	79,2 - 16,4 - 4,4	2,1	100	46,3
Reggello	18,2	62,9	76 - 19 - 5	1,6	100	47,9
Rignano s. Arno	22,0	65,2	78,8 - 16,5 - 4,7	1,9	99,7	47,8
Rufina	12,5	61,3	73,6 - 23,6 - 2,9	0,9	100	53,9
San Casciano	18,1	63,3	79 - 18 - 3	1,6	97,3	50,2
San Godenzo	17	65,5	75,8 - 19,8 - 4,3	1,3	100	50,5
Scandicci	16,2	64,7	72 - 22 - 6	1,3	100	49,1
Scarperia e S. Piero	18,4	76,8	83 - 15,1 - 1,9	1,7	1,5	47,8
Sesto f.no	17,6	66,1	73,2 - 22,4 - 4,5	1,5	100	46,8

Signa	11,7	68,5	77,6 - 20 - 2,4	0,8	100	55,8
Vaglia	14,6	70,8	76,1 - 20,2 - 3,7	1,2	100	50,0
Vicchio	23,0	71,5	81,9 - 13,5 - 4,7	2,2	100	46,6
Vinci	25,8	66,1	79,4 - 17,8 - 2,8	2,4	100	43,5

Tabella 1. Analisi quantitativa condotta con READ-IT

Rispetto alla lunghezza media delle frasi misurata in numero di parole, Piemontese (1996: 135) ha indicato come limite massimo per una buona leggibilità di un testo quello di 20-25 parole per frase. I testi relativi alla richiesta/cambio di residenza inseriti nelle pagine web dei siti comunali presentano una lunghezza media della frase che si colloca all'interno di un range di parole abbastanza ampio (16,25 - 21,9), con mediana pari a 18,5 parole. L'unico dato "anomalo" riguarda l'esito relativo ad un solo Comune, con una lunghezza media di 32 parole per frase.

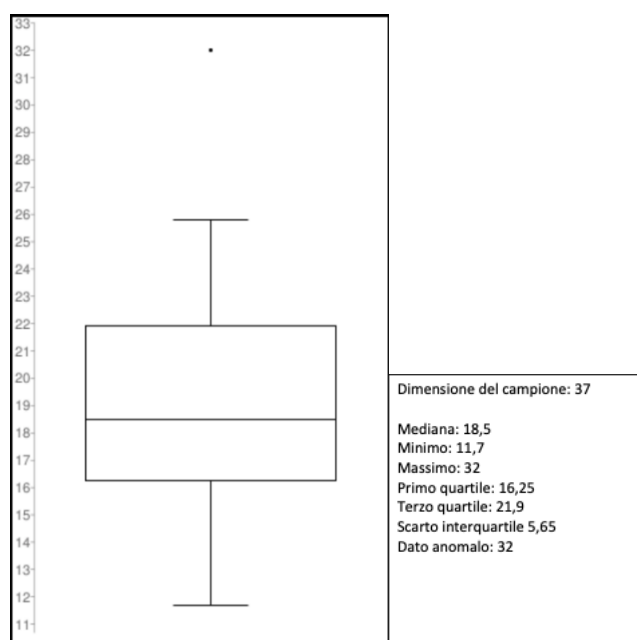


Figura 3. Box plot relativo alla lunghezza media delle frasi in parole

Riguardo al lessico, la percentuale di parole appartenenti al VdB oscilla tra il 58,8% e il 77%. In ogni caso, la percentuale di parole appartenenti al VdB risulta più bassa rispetto a quella riscontrata nella lingua delle sentenze, dei testi legislativi italiani e, ovviamente, della Costituzione. Ondelli (2013: 76) osserva che la distribuzione percentuale delle parole appartenenti al VdB nelle sentenze pronunciate dalla Corte di Cassazione tra il 2009 e il 2011 si aggira intorno al 81%, valore leggermente più basso di quello registrato nei testi legislativi italiani che si attesta fra l'82 e l'83% (Tombesi 2024: 34); De Mauro (2006: vii-xxxiii) evidenzia che la percentuale di parole appartenenti al VdB all'interno della Costituzione italiana si aggira intorno al 92%. Ovviamente, ognuna di queste percentuali condivide la medesima sorte: poiché le analisi condotte sul lessico di base non sono in grado di riconoscere un vocabolo "comune" risemantizzato e, quindi, divenuto "tecnico", ogni valore estratto è suscettibile di un certo grado di approssimazione.

Relativamente al numero medio di proposizioni per periodo, i valori oscillano tra lo 0,8 e il 3, ma la media si aggira intorno all'1,6 proposizioni per periodo. Non è un caso che il Comune con un numero di parole per frase più alto (32) coincida con quello che ha il numero medio di proposizioni per periodo più alto (3): la tendenza, come si osserva dall'esempio seguente, è quella di anteporre una lunga lista di frasi subordinate ricorsivamente incassate tra loro alla frase principale, che viene inserita solo a conclusione del periodo (*dovrà essere presentata a questo ufficio la querela della persona che ha subito l'indebita occupazione*). In questo modo, si crea un lungo concatenamento di frasi separate da virgola e il testo diventa pressoché illeggibile

In considerazione che (sub. causale) la norma che ha previsto che la residenza anagrafica non possa essere concessa se un immobile sia occupato abusivamente senza titolo, mira a colpire “situazioni di legalità compromesse dalla sussistenza di fatti penalmente rilevanti” (vedi: Servizio Studi del Senato della Repubblica, aprile 2014, n.123, Dossier sull'A.S. n.1413, pag.43, e Circolare del Ministero dell'Interno n.14/2014), **e poiché** l'occupazione abusiva è perseguibile solo a querela di parte (sub. causale), **nel caso in cui** il proprietario, o chiunque abbia un titolo ad abitare nell'alloggio, ritenesse che l'alloggio sia stato occupato abusivamente senza un titolo autorizzativo (sub. condizionale), **qualora** l'autorità giudiziaria non abbia già emanato un provvedimento (sub. condizionale), **affinché** l'ufficiale di anagrafe possa non concedere la residenza ai richiedenti (sub. finale), dovrà essere presentata a questo ufficio la querela della persona che ha subito l'indebita occupazione (principale).

Infine, gli ultimi valori della tabella si riferiscono agli indici di leggibilità READ-IT globale e Gulpease. Le analisi condotte con READ-IT restituiscono percentuali relative al “livello di difficoltà” del testo che oscillano tra l'83% e il 100%. Come abbiamo già evidenziato precedentemente, i dati risultano alterati dal fatto che il software READ-IT si basa su un corpus di riferimento costituito da testi molto più “facili” dei nostri testi istituzionali. Il valore relativo all'indice Gulpease oscilla tra 41,6 e 57,6, con una media di 48,6: secondo Gulpease i testi sono per lo più accessibili per chi possiede un diploma di scuola superiore, ma molto ostici, se non addirittura incomprensibili, per coloro che abbiano terminato la sola scuola elementare o conseguito la licenza media. Considerando poi il fatto che le pagine sono indirizzate anche a cittadini stranieri, non madrelingua italiani, il livello di leggibilità risulta molto basso.

3.2. *Analisi qualitativa*

Soprattutto in ambito linguistico-statistico, ogni analisi quantitativa necessita di essere accompagnata da un'attenta analisi qualitativa (Cortelazzo 2019: 299), che permetta di entrare appieno nel tessuto testuale e di osservare da vicino i tratti più caratteristici.

Abbiamo osservato che i tratti linguistici più diffusi sui siti istituzionali esaminati si concentrano sul livello lessicale e testuale della lingua. Proponiamo quindi una categorizzazione di quei fenomeni linguistici più frequentemente riscontrati e in grado di determinare minore comprensione testuale. Ogni categoria è affiancata da esempi reali tratti dalle pagine web dei Comuni. Per quanto riguarda il lessico, abbiamo osservato: casi di nominalizzazione, arcaismi, tecnicismi collaterali, omissione di articoli davanti a

sintagmi nominali e preposizionali, tecnicismi specifici, parole con significato generale e impreciso, formule ridondanti e pleonastiche, uso di acronimi non sciolti. Rispetto alla testualità, riportiamo i seguenti fenomeni: incisi ripetuti, cambio del tempo verbale presente/futuro all' interno della stessa frase, cambio repentino del registro (formale vs medio-colloquiale), scorretta ripresa anaforica, scorretto uso della punteggiatura. Non è stata verificata la presenza di forestierismi all'interno dei testi, perché tale analisi è già stata oggetto di un precedente lavoro (XXXX).

Lessico	Esempi
Nominalizzazione	<i>Se prive dei dati necessari all'espletamento della pratica; per verificare la titolarità dell'occupazione dell'alloggio; Il Comune registra il cambio di residenza entro due giorni dal ricevimento della dichiarazione; dichiarazione di assenso firmata al trasferimento del minore; con queste entrate il Consorzio realizza interventi volti all'adeguamento, completamento e mantenimento delle opere idrauliche già realizzate; per l'aggiornamento delle carte di circolazione di questi veicoli gli interessati devono recarsi presso la Motorizzazione Civile; condizione di ricevibilità della dichiarazione è che la stessa sia compilata nelle parti obbligatorie, prevedendo anche la nullità degli effetti degli atti emessi in violazione di tale divieto; Le persone che non sono in possesso di un documento che dimostri la titolarità all'occupazione dell'alloggio; il Comune entro 45 giorni dalla dichiarazione procede all'accertamento dei requisiti; nel caso di eventuale non accoglimento delle osservazioni; strumenti che consentano l'individuazione del soggetto che effettua la dichiarazione; al fine di evitare l'annullamento della residenza e il ripristino della precedente situazione</i>
Lessico ricercato, latinismi	<i>altresì; esperito; in ragione di; sussistenza, giovare; ad ex; previo; subentro; iter procedura; vincolo; beneficio; adibire; laddove; succitato</i>
Tecnicismi collaterali (stereotipie lessicali)	<i>provvedere ad informare; avvenire d'ufficio; comprovare; diniego; idonea documentazione; principio del silenzio - assenso; per ordinaria diligenza; ove; nelle more di; tra contesto di fatto e risultanze amministrative; con decorrenza da; istruire la pratica; comprovate esigenze; situazione di diritto; previo; apporre; provvedimento di non accoglimento; attestante; dichiarazione mendace; emettere</i>
Omissione di articoli davanti a sintagmi nominali (Serianni 2005; Rovere 2005; Cortelazzo 2008)	<i>I cittadini extra comunitari provenienti dall'estero che si siano trasferiti nel Comune di ... devono presentare richiesta di iscrizione anagrafica all'Ufficio Anagrafe del Comune; è necessario allegare copia del contratto di locazione o del verbale di consegna dell'immobile, sottoscritti dall'Ente Gestore; utilizzare il modulo presente nella sezione allegati, a cui devono essere allegati documento di identità del richiedente e certificato di morte o attestazione consolare di</i>

	<i>morte; La questione non si pone per chi utilizzi SPID; la regolarità del titolo di occupazione dell'alloggio deve essere dimostrata presentando copia del titolo; presentare apposita dichiarazione; Sarà rilasciata contestualmente alla presentazione della dichiarazione, ricevuta di comunicazione di avvio del procedimento, che conterrà la seguente formulazione</i>
Sintagmi preposizionali privi di articolo o preposizione (Cortelazzo 2008)	<i>Al procedimento si applica l'art. 10 bis della Legge 241/1990 inerente [manca preposizione] preavviso di rigetto su [manca articolo] apposito modulo; titolo [manca preposizione] occupazione [manca preposizione] alloggio</i>
Tecnicismi specifici non glossati ¹²	<i>usufruire; regolarizzare la posizione; decorrenza; comodato; decadere (di un diritto); informativa; estremi catastali; titolarità dell'alloggio; disciplina; convivenza anagrafica; estremi; potestà; tutela; dato catastale; irricevibile; legalizzare; preavviso di rigetto</i>
Uso di parole con significato generale, impreciso	<i>I cittadini stranieri, che incontrino difficoltà nella compilazione, possono riferirsi [rivolgersi] allo Sportello Accoglienza che procurerà ogni utile assistenza; la dichiarazione di residenza è la dichiarazione che l'interessato deve obbligatoriamente rendere [consegnare/presentare] entro 20 giorni dal momento in cui abita effettivamente all'indirizzo dichiarato; il cittadino italiano che si trasferisce da un altro Comune sarà iscritto d'ufficio nelle liste elettorali, in occasione della prima revisione elettorale utile</i>
Formule ridondanti e pleonastiche	<i>La dichiarazione per essere accettata deve contenere necessariamente tutti i dati obbligatori previsti nell'apposito modulo (che a breve sarà pubblicato sia sul sito internet del Ministero dell'Interno che di questo Comune); utile assistenza, obbligatoriamente rendere; quanto dichiarato si considera conforme alla situazione di fatto in essere; documento di identità valido; tutte le dichiarazioni di residenza devono avvenire con le modalità previste dall'art 5 della Legge 4 aprile 2012 n. 35; su apposito modulo; tale dichiarazione deve essere presentata entro 20 giorni dall'avvenuto trasferimento; essere in possesso di permesso di soggiorno valido</i>
Uso di acronimi non sciolti	<i>URP; PEC; ANPR; DPR; DLgs; SPID; ERP; AIRE</i>

¹² L'utilizzo di lessico tecnico specifico all'interno di testi specialistici è inevitabile, ma riteniamo che per facilitare la comprensione del testo a tutti i cittadini i tecnicismi dovrebbero essere glossati.

Testualità	Esempi
Incisi ripetuti	<i>In ottemperanza all'art. 5 del D.L. 28/03/2014 n. 47 recante "Misure urgenti per l'emergenza abitativa, per il mercato delle costruzioni e per Expo 2015", convertito in Legge n. 80 del 23/05/2014, è obbligatoria, ai fini dell'iscrizione anagrafica, la produzione delle informazioni relative al titolo di occupazione dell'immobile (proprietà, locazione o altro) presso il quale si dichiara di aver fissato la propria dimora abituale; il Comune di nuova iscrizione potrà, nelle more del ricevimento della comunicazione da parte del Comune di precedente iscrizione, rilasciare solo la certificazione relativa alla residenza, allo stato di famiglia limitatamente alle informazioni documentate; in tal caso il richiedente, ai sensi dell'art. 10/bis della L. 241/1990, dovrà entro 10 giorni dal ricevimento di tale comunicazione [...]; Fermo restando che la decorrenza giuridica del cambio di residenza decorre sempre, come ora, dalla data di presentazione della dichiarazione, entro i due giorni lavorativi successivi, il richiedente sarà iscritto in anagrafe e potrà ottenere il certificato di residenza e lo stato di famiglia; Decorso tale termine, qualora non vengano comunicati all'interessato gli eventuali requisiti mancanti o gli esiti negativi degli accertamenti svolti, ai sensi dell'art.10 bis della Legge 241/1990, quanto dichiarato si considera conforme alla situazione di fatto in essere alla data della dichiarazione</i>
Cambio del tempo verbale presente/futuro all'interno della stessa frase	<i>La richiesta deve essere firmata da tutti i componenti maggiorenni coinvolti dalla pratica. Devono essere forniti tutti i dettagli possibili per verificare lo stato di divisione dell'immobile e saranno effettuati i sopralluoghi del caso; Per i cittadini non italiani: con l'invio del modulo "Dichiarazione trasferimento all'estero" il richiedente sarà cancellato dall'anagrafe del comune di residenza per emigrazione all'estero. Per i cittadini italiani: nel caso il richiedente intenda trasferire la residenza all'estero per un periodo superiore ad un anno, il cittadino italiano può dichiarare il trasferimento di residenza all'estero direttamente al Consolato</i>
Cambio repentino di registro (formale vs medio-colloquiale) (Lubello 2018: 104)	<i>Il cambio di residenza o di abitazione ha decorrenza dalla data di presentazione della dichiarazione ma la novità consiste nel fatto che il cittadino [...]; Modificare lo stato di famiglia: si può?; Tuttavia, le nuove disposizioni hanno reso il cammino molto più veloce; Se due o più cittadini cambiano la residenza e provengono da Comuni diversi si devono presentare entrambi per fare la dichiarazione, non può essere uno a fare la dichiarazione anche per gli altri anche se familiari; Per i cittadini extracomunitari nell'Allegato A, reperibile su questo sito, c'è descritta la documentazione necessaria per richiedere la residenza; Nessun problema per chi utilizzi il portale A.N.P.R. in quanto lo stesso guida alla</i>

	<i>compilazione in modo chiaro e semplice; se due o più cittadini cambiano la residenza e provengono da Comuni diversi si devono presentare entrambi a fare la dichiarazione, non può essere uno a fare la dichiarazione anche per gli altri anche se familiari; recapitolando all'Ufficio Anagrafe con le solite modalità del modello di iscrizione</i>
Costruzioni a tema sospeso	<i>nel caso in cui nell'abitazione chiedi la residenza una persona non menzionata nel contratto di affitto, il proprietario dell'immobile, se contrario al subentro di una ulteriore persona, la pratica di residenza sarà annullata; Per i cittadini non italiani, oltre a riempire l'Allegato 1, devono presentare la documentazione necessaria che è elencata nell'Allegato A; Con un semplice click direttamente sul portale dell'Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR), occorre seguire le istruzioni del portale di A.N.P.R</i>
Scorretto uso della punteggiatura (virgola tra soggetto e verbo)	<i>La registrazione della dichiarazione di residenza da parte dell'Ufficio Anagrafe, avviene nei due giorni lavorativi successivi alla ricezione della stessa; I possessori di patente di guida e/o proprietari di veicoli, devono compilare i campi specifici del modulo di Dichiarazione di residenza; L'Ufficiale d'Anagrafe che riceve la dichiarazione di residenza, comunica l'avvio del procedimento d'iscrizione al Comune di precedente residenza del dichiarante; la denuncia del cambio di residenza per coloro che entrano in una convivenza (collegio, convitto, caserma, ecc.), è di competenza del capo-convivenza; Il procedimento per l'accertamento dei requisiti per l'iscrizione anagrafica deve concludersi entro 45 giorni, ma eventuali situazioni in cui venisse dimostrato che i richiedenti non avevano titolo all'iscrizione in anagrafe anche oltre tale periodo, potrebbero comportare comunque la nullità dell'iscrizione anagrafica</i>

La divisione in paragrafi dei testi online della PA dovrebbe essere concepita in base ad uno schema che ne faciliti la comprensione. La maggior parte dei testi oggetto di indagine prevede una paragrafatura che favorisce la lettura dei contenuti sul web e che può essere così schematizzata: descrizione del servizio, destinatari dello stesso, istruzioni per accedervi, elenco dei documenti necessari, tempistiche, ecc. (Giardiello, Romano 2023: 110-111). Nonostante la divisione in blocchi, i testi non differiscono dagli atti amministrativi “cartacei”, cioè non risultano appositamente progettati per essere pubblicati su siti istituzionali, in linea con quanto evidenziato da Lubello (2018: 99-100). La scarsa progettazione dei testi amministrativi digitali pare emergere con evidenza nei frequenti casi di cambio di registro all'interno dello stesso paragrafo, da quello medio-alto (formale) a quello più medio-colloquiale (informale), interpretabili come uno “scivolamento” verso il basso, un fenomeno inconcepibile all'interno di un testo amministrativo o legislativo¹³. Anche i tanti errori di battitura e i numerosi problemi tipografici riscontrati nei testi istituzionali esaminati (ess. *comuno, apertuta, accupata, i moduli sono disponibile, comonenti, ne', nell', titolarita', disponibilita', accertameto, proprtità, autorre,*

¹³ Su questo ancora Lubello 2018: 104-105.

Commissariato; potestà) potrebbero essere interpretati come un sintomo della mancanza di progettazione e controllo. Ovviamente, tali tipi di errori potrebbero essere anche il frutto della eccessiva velocità di scrittura e di pubblicazione come è stato, peraltro, già notato in altre analisi (Sergio 2018: 15). Questo fattore va a complicare una situazione, interna agli enti locali, nei quali manca spesso una figura professionale, specificatamente formata alla comunicazione istituzionale via web. Per la produzione dei testi digitali della pubblica amministrazione si dovrebbe adottare un «metodo scientifico» (Musumeci 2003: 234-235) che preveda il processo PDCA¹⁴: Plan, pianificare a fondo prima di agire; Do, mettere in atto le azioni studiate; Check, verificare quale è l'esito delle azioni; Act, standardizzare, migliorare, correggere per migliorare l'esito. Tuttavia, tale processo di scrittura, specie nella fase di controllo, prevede il coinvolgimento di un numero di persone tal da poter risultare dispendioso in termini di tempo e di denaro, soprattutto per gli enti locali più piccoli. A questa criticità interna agli enti pubblici si va poi a sommare una carenza strutturale collegata ad una «adeguata formazione linguistica» che pare non trovare «un debito spazio nei corsi di laurea in Scienze della Comunicazione» (Vellutino 2021: 280). Sebbene i testi oggetto di indagini presentino diversi punti critici, l'analisi condotta ha anche evidenziato sforzi significativi, da parte dei Comuni, per rendere le pagine istituzionali più leggibili e comprensibili. In particolare, abbiamo potuto constatare:

- l'uso di box informativi specifici per i riferimenti normativi (questa scelta non appesantisce la parte descrittiva della procedura o del servizio rinviando a questo spazio per chi vuole approfondire la normativa che riguarda la procedura)¹⁵;

- la predisposizione di ausili informativi all'interno della pagina (domande frequenti, video tutorial);

- l'uso di definizioni di tecnicismi relativi a specifici istituti giuridici (ad esempio per chiarire le differenze tra *residenza* e *domicilio*) o a istituzioni nazionali (*Anagrafe nazionale della popolazione residente*), che in qualche misura orientano il cittadino fornendo una sorta di glossario, così come tentato anche in altri esperimenti tesi a facilitare l'accesso all'informazione su portali pubblici (Fioravanti, Romano, Torchia 2022).

Diverso è il caso del sito istituzionale del Comune di Firenze, probabilmente a causa della presenza di personale più strutturato e appositamente formato alla scrittura di testi digitali. Il sito presenta un *layout* altamente funzionale, semplice e ben organizzato. Il testo della pagina web è chiaro, immediato e, soprattutto, esplicativo. Ciò è confermato dall'inserimento di numerose parentesi per chiarire punti della procedura che potrebbero essere male interpretati: “La trasmissione per via telematica è consentita ad una (**ne basta una**) delle condizioni indicate nella sezione ‘Iter procedura’”; “L'intera documentazione deve essere trasmessa all'indirizzo PEC iscrizioni.anagrafe@pec.comune.fi.it in un unico allegato e in formato .pdf (**non .jpg**)”; “Richiesta di aggiornamento obbligatorio di patente e libretti dei veicoli intestati mediante la compilazione dei campi specifici nel modulo di dichiarazione di cambio residenza/abitazione per l'annotazione della variazione di indirizzo sulla patente e sulla carta di circolazione dei veicoli (**la motorizzazione non invia più alcun adesivo da applicare né sulla patente né sui libretti dei veicoli intestati**)”; “È necessario presentare: provvedimento straniero tradotto e legalizzato (**originale e copia**)”; “il cittadino è tenuto alla comunicazione di occupazione di locali ed eventuali aree pertinenziali ai fini dell'applicazione della T.A.R.I. (**Tariffa Rifiuti**)”. Al

¹⁴ Maggiori informazioni al seguente link: http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/fileadmin/mirror/i-miur2013/MIUR_2014/allegato4.pdf (ultimo accesso il 10 aprile 2024).

¹⁵ Si veda, ad esempio, il Comune di Impruneta.

termine della pagina web è presente un inserto nel quale si possono aggiungere eventuali feedback migliorativi dell'intera scheda relativa al servizio di cambio residenza. Infine, le informazioni importanti della pagina sono evidenziate in grassetto, consentendo una maggior leggibilità e comprensibilità del testo.

4. RIFLESSIONI CONCLUSIVE

Il contributo propone una prima indagine quantitativa e qualitativa della scrittura istituzionale via web. Abbiamo preso in esame 37 comuni della provincia di Firenze, con l'obiettivo di osservare come i comuni comunicano digitalmente i servizi – nello specifico quello del cambio residenza. Obiettivo della ricerca è quello di capire se e come le istituzioni comunali hanno colto l'opportunità offerta dal mezzo e prodotto testi adeguati al nuovo ambiente “digitale”.

Rispetto all'analisi quantitativa, la lunghezza media dei periodi e la percentuale di lemmi appartenenti al Vocabolario di base consentono una buona leggibilità del testo (De Mauro 1980: 139, 140, 143), ma ancora insufficiente per le persone che possiedono bassi livelli di scolarizzazione o un *background* migratorio.

Abbiamo osservato che, sui siti istituzionali esaminati, i tratti linguistici più diffusi e in grado di determinare minore comprensione testuale si concentrano sul livello lessicale e testuale della lingua. L'analisi qualitativa ha confermato la presenza, anche nei testi comunicati online, delle caratteristiche tipiche del linguaggio burocratico, più volte osservate e descritte (si veda, tra gli altri, Fortis 2005: 47-116; D'Achille 2019: 222-223). A livello lessicale, sono stati riscontrati i seguenti fenomeni: nominalizzazione, arcaismi e latinismi, stereotipie lessicali, mancanza di articoli davanti a sintagmi nominali, sintagmi preposizionali privi di articolo, tecnicismi specifici non glossati, imprecisioni nell'uso del lessico, presenza di formule ridondanti e pleonastiche, uso di acronimi non sciolti. La resa testuale ha invece mostrato criticità nell'uso ripetuto di incisi, tempi verbali, registri linguistici (formale vs medio-colloquiale), riprese anaforiche e punteggiatura. Molte pagine web tendono a usare *template* predefiniti e contenuti testuali identici: questa caratteristica è probabilmente dovuta al fatto che alcune amministrazioni fanno parte di unioni tra enti locali diversi e dunque adottano modelli comuni e descrizioni di procedure identiche. In alcuni casi, esistono pagine dedicate alla procedura di richiesta di residenza per cittadini stranieri, mentre in altri casi la procedura descritta è la stessa di quella valida per tutti i cittadini, con l'aggiunta di specifiche indicazioni relative ai documenti che devono presentare solo i cittadini extracomunitari.

Nei Comuni più piccoli mancano figure professionali specificatamente formate alla comunicazione istituzionale via web e i testi, di fatto, continuano ad ereditare i tratti linguistici di tipo lessicale e testuale più tipici del “burocratese” tradizionale, presentandoli talvolta in modo ancor più inappropriato, ridondante, stereotipato. Fra i motivi per cui i funzionari pubblici non migliorano le proprie produzioni scritte permangono, oltre che la scarsa formazione linguistica, l'abitudine nel mantenere uno stile consolidato da una lunga tradizione; l'idea che “semplificando” il linguaggio burocratico si possa rischiare di banalizzarlo; il timore dell'imprecisione «cioè l'idea che usare un linguaggio diverso da quello consolidato possa pregiudicare la precisione tecnico-giuridica del testo» (Lubello 2018: 107).

Per concludere, i siti web dei Comuni esaminati continuano a privilegiare un approccio orientato all'amministrazione piuttosto che all'utente, producendo testi non adeguati al mezzo digitale. Lessico e testualità rimangono ancorati a lunghe e pesanti tradizioni

linguistiche, i cui tratti assumono sul web un carattere ancor più inappropriato e di cui lo scrivente non ha consapevolezza. Si dovrebbe, dunque, partire dalla formazione linguistica del linguaggio istituzionale sul web e della sua efficacia comunicativa (Vellutino 2021). In Francia, ad esempio, il Comitato che si occupa della semplificazione del linguaggio amministrativo per il Ministero della funzione pubblica nel 2016 ha predisposto una guida dedicata agli scritti istituzionali sul web¹⁶. In Italia, invece, la prima proposta di intervento è stata pubblicata solo nel dicembre 2018 a cura dell'Agenzia per l'Italia Digitale (*Guida al linguaggio della Pubblica Amministrazione*)¹⁷ e “rilanciata” nel 2022. Ciò che si suggerisce è di prestare attenzione al lessico e alla testualità, di scrivere “pensando” al destinatario, di progettare i contenuti e di semplificare i testi, tenendo sempre a mente il tema dell'accessibilità, dell'inclusione e della trasparenza.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Antonelli G. (2016), *L'italiano nella società della comunicazione 2.0*, ed. 2, Il Mulino, Bologna.
- Brunato D., Venturi G. (2014), “Le tecnologie linguistico-computazionali nella misura della leggibilità di testi giuridici”, in *Informatica e diritto*, 23, 1, 111-142.
- Caretti P., Cardone A. (2019), *Diritto dell'informazione e della comunicazione nell'era della convergenza: stampa, radiotelevisione, telecomunicazioni, internet, teatro e cinema*, Il Mulino.
- Cattani P. (2018), “Comunicazione amministrativa via web: problematiche e potenzialità. ‘Comunicare cittadinanza’ e il Comune di Milano”, in Cattani P., Sergio G. (a cura di), *Comunicare cittadinanza nell'era digitale. Saggi sul linguaggio burocratico 2.0*, Franco Angeli, Milano, 65-80.
- Cogo G. (2010), *La cittadinanza digitale. Nuove opportunità tra diritti e doveri*, Edizioni della Sera, Roma.
- D'Achille P. (2019), *L'italiano contemporaneo*, Bologna, Il Mulino.
- Dell'Orletta F., Montemagni S., Venturi G. (2011), “READ-IT: assessing readability of Italian texts with a view to text simplification” in *SLPAT '11 Proceedings of the Second Workshop on Speech and Language Processing for Assistive Technologies* (Edimburgo, UK, 30 Luglio 2011), Association for Computational Linguistics, Stroudsburg, PA, USA, 73-83.
- De Mauro T. (1980), *Guida all'uso delle parole*, Editori riuniti, Roma.
- De Mauro T. (2006), *Il linguaggio della Costituzione. Introduzione al vol. Costituzione della Repubblica Italiana (1947)*, UTET Libreria, Torino.
- Faccioli F. (2013), “Tra promozione d'immagine, cultura del servizio e partecipazione civica. Scenari della comunicazione pubblica in Italia”, in Masini M., Lovari A., Benenati S. (a cura di), *Tecnologie digitali per la comunicazione pubblica*, Bonanno, Acireale-Roma, 9-44.
- Falletta P. (2021), “Le linee guida dell'Agenzia per l'Italia digitale”, in *Giornale di diritto amministrativo*, 2, 163-172.

¹⁶ Le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA), *Propositions d'amélioration de la qualité de l'écrit numérique et imprimé*. Di seguito il link al documento: <https://www.vie-publique.fr/files/rapport/pdf/184000268.pdf> (ultimo accesso il 9 aprile 2024).

¹⁷ Di seguito il link per accedere alla *Guida*: <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/writing-toolkit/it/bozza/index.html> (ultimo accesso il 10 aprile 2024).

- Fioravanti C., Romano F. (2021), “Legal Design project activities in the immigration domain. Lessons learned and contributions from different disciplines”, in Ducato, R. & Strowel, A. (a cura di), *Legal Design Perspectives. Theoretical and Practical Insights from the Field*, Ledizioni, Milano, 227-249.
- Fioravanti C., Romano F., Torchia M.C. (2022), “Terminologia giuridica e inclusione: un glossario digitale semplificato in materia di immigrazione”, in Chiocchetti E., Ralli N. (a cura di), *Risorse e strumenti per l'elaborazione e la diffusione della terminologia in Italia*, Eurac Research, Bolzano, 90-101.
- Fiorentino G. (2013), *Frontiere della scrittura. Lineamenti di web writing*, Carocci, Roma.
- Fortis D. (2005), “Il linguaggio amministrativo italiano”, in *Revista de Llengua i dret*, 43, 47-116.
- Gabardi E. (2005) (a cura di), *Comunicazione pubblica: otto casi di comunicazione efficace della pubblica amministrazione*, Franco Angeli, Milano.
- Giardiello G., Romano F. (2023), “Comunicare servizi e procedure dei Comuni sul web: considerazioni e proposte”, in *Cyberspazio e Diritto*, 24, 1, 103-120.
- Lovari A., Masini L. (2013), “Lo sguardo del cittadino: bisogni comunicativi e dinamiche relazionali nel web sociale abitato dalla PA”, in Masini M., Lovari A., Benenati S. (a cura di), *Tecnologie digitali per la comunicazione pubblica*, Bonanno, Acireale-Roma, 65-94.
- Lubello S. (2018), “Nel labirinto del burocauro. Web e burocrazia: una semplificazione possibile?”, in Sergio Lubello (a cura di), *L'e-taliano. Scriventi e scritture nell'era digitale*, Cesati Editore, Firenze, 89-111.
- Lubello S. (2022), *Il diritto da vicino. Intorno ad alcune parole giuridiche dell'italiano*, Edizioni dell'Orso, Alessandria.
- Mensi M., Falletta P. (2018), *Il diritto del web*, CEDAM, Padova.
- Miglietta A. (2015), “L'immigrato, l'italiano e il burocratese”, in *Lingue e Linguaggi*, 16, 463-483.
- Musumeci P. (2003), *La comunicazione pubblica efficace: metodi e strategie*, Guerini e Associati, Milano.
- Ondelli S. (2013), “Un genere testuale oltre i confini nazionali: la sentenza”, in Ondelli S. (a cura di), *Realizzazioni testuali ibride in contesto europeo. Lingue dell'UE e lingue nazionali a confronto*, EUT Edizioni Università di Trieste, Trieste, pp. 67-91.
- Piemontese M. E. (1996), *Capire e farsi capire. Teorie e tecniche della scrittura controllata*, Tecnodid, Napoli.
- Romano F., Tombesi E. (2023), “Francesismi e anglicismi nei testi giuridici italiani: studio sugli archivi Vocabnet-LLI e Normattiva”, in *Italiano digitale*, XXII, 3, 181-194.
- Sergio G. (2018), “L'italiano burocratico alla prova del web”, in Paola Cattani, Giuseppe Sergio (a cura di), *Comunicare cittadinanza nell'era digitale. Saggi sul linguaggio burocratico 2.0*, Franco Angeli, Milano, 9-30.
- Tavosanis M. (2011), *L'italiano del web*, Carocci, Roma.
- Tombesi E. (2024), *Italiano giuridico ed euroletto a confronto. Storie di parole, tendenze traduttive e interferenze*, Cesati Editore, Firenze.
- Vellutino D. (2021), “Insegnare gli usi dell'italiano istituzionale per la comunicazione pubblica”, in *Lingue e Linguaggi*, 41, 279-296.

ABSTRACT

Il contributo analizza il modo in cui le pubbliche amministrazioni comunicano servizi tramite la propria pagina web. A partire dagli anni Novanta le nuove tecnologie digitali hanno radicalmente modificato il modo di comunicare delle pubbliche amministrazioni, sulla base del rispetto della trasparenza, della pubblicizzazione, della condivisione di dati, informazioni e servizi. Ma è grazie alla riforma del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) del 2005 che si sancisce l'obbligo di accessibilità, chiarezza e comprensibilità dei siti web. Ciò che ci proponiamo di osservare è se l'italiano burocratico digitale ha ereditato le caratteristiche tipiche della scrittura sul web (chiarezza, immediatezza, concretezza) e quali sono i fenomeni linguistici più diffusi, le scelte lessicali più adottate, i pregi e le eventuali criticità di questo tipo di testi. L'analisi quantitativa, condotta tramite il software READ-IT, e quella qualitativa, si basano su un corpus di testi da noi allestito e costituito dalle pagine web di 37 siti di comuni della provincia di Firenze; le analisi effettuate si concentrano principalmente su aspetti legati al lessico, alla testualità e alla leggibilità. Le pagine oggetto di indagine sono quelle dedicate alla procedura amministrativa di iscrizione di cittadini italiani e stranieri nei registri anagrafici del comune di residenza. L'accesso alle pagine web è stato facilitato dall'utilizzo del Portale PAeSI, il portale pubblico della regione Toscana dedicato alla comunicazione di procedure a norme in materia di immigrazione, che prevede un accesso dedicato ai cittadini per ricercare informazioni su procedure e servizi di loro interesse.

This paper examines how public administrations communicate services through their web pages. Since the 1990s, new digital technologies have significantly altered the way these institutions communicate, emphasizing transparency, publicity, and the sharing of data, information, and services. However, it was the 2005 reform of the Digital Administration Code (CAD) that formally established the requirement for web accessibility, clarity, and comprehensibility. The focus of this study is to assess whether digital bureaucratic Italian has inherited the typical characteristics of web writing (clarity, immediacy, concreteness), and to identify the most common linguistic phenomena, lexical choices, strengths, and potential issues. The quantitative analysis, conducted with the READ-IT software, and the qualitative analysis are based on a corpus of texts we compiled, consisting of web pages from 37 municipal websites in the province of Florence. The investigation primarily addresses aspects related to vocabulary, textuality, and readability. The pages analyzed pertain to the administrative procedure for registering both Italian and foreign citizens in municipal population registers. Access to these web pages was facilitated through the "Portale Paesi", a public portal managed by the Tuscany Region that provides dedicated access for citizens to search for information on immigration-related procedures and services.

PAROLE CHIAVE / KEYWORDS

linguaggio burocratico sul web, diffusione informazione giuridica, portali pubblici,
analisi quantitativa, leggibilità

DATA DI PUBBLICAZIONE: 28 febbraio 2025