

# COME USARE CHATGPT PER SEMPLIFICARE I TESTI AMMINISTRATIVI? ALCUNI CONFRONTI TRA INTELLIGENZA UMANA E INTELLIGENZA ARTIFICIALE

*Stefano Ondelli, Alessia Santoro<sup>1</sup>*

## 1. INTRODUZIONE

Questo lavoro indaga le possibilità di applicazione di ChatGPT-4 nella versione Plus, uno dei principali servizi di Intelligenza Artificiale (IA), al compito della semplificazione linguistica di un esempio di italiano amministrativo. In particolare, si valutano i risultati ottenuti da diversi tipi di richieste (*prompt*) sottoposte a ChatGPT, dalle più generiche alle più dettagliate, mettendoli a confronto con le riscritture fornite da esseri umani con livelli di competenza diversi: gli autori di questo saggio, gli studenti di un corso universitario di linguistica italiana e i dipendenti di area tecnico-amministrativa dell'Università degli Studi di Trieste.

Il contributo si articola come segue: il § 2 offre minimi accenni alla questione del *plain language* in italiano; il § 3 analizza il testo selezionato per l'esperimento e ne illustra la proposta di riscrittura; il § 4 si sofferma brevemente sugli studi già condotti sull'italiano prodotto dall'IA, sulle possibili applicazioni alla semplificazione linguistica, sulle tecniche di *prompting* utilizzabili per i servizi analoghi a ChatGPT; il § 5 analizza le riscritture prodotte dall'IA e da studenti e tecnici amministrativi dell'Università di Trieste; il § 6 mette a confronto le varie riscritture, trae le conclusioni dell'indagine e presenta una proposta operativa.

## 2. L'ITALIANO AMMINISTRATIVO

Per motivi di spazio non ci soffermeremo in dettaglio sui problemi comunicativi e sulle caratteristiche linguistiche dell'italiano amministrativo o istituzionale, noto anche con l'etichetta negativamente connotata di *burocratese*: per eventuali approfondimenti rimandiamo alle panoramiche più recenti offerte da Lubello (2014) e Cortelazzo (2021). Ai nostri fini è sufficiente ricordare che, sul modello di precedenti esperienze condotte all'estero, a partire dagli anni Novanta del secolo scorso in Italia si è affrontato il problema della comprensibilità dei testi prodotti dalle amministrazioni pubbliche da parte della cittadinanza media.

Esperti di comunicazione e ricercatori accademici si sono concentrati sulla disamina dei tratti linguistici caratterizzanti la tradizione scrittoria dei testi burocratici in italiano, pervenendo a un'ampia offerta di suggerimenti e linee guida per una redazione più efficace in considerazione delle competenze medie dell'utente finale, in termini sia di contenuti sia

<sup>1</sup> Università degli Studi di Trieste.

Questo articolo è frutto della collaborazione dei due autori; Alessia Santoro ha redatto i §§ 1, 2, 3, 4 e Stefano Ondelli i §§ 5 e 6. Tutti i riferimenti di genere maschile presenti nel testo sono da intendersi comprensivi anche della forma femminile (*lettori e lettrici, studenti e studentesse* ecc.).

di lingua (cfr. le ampie panoramiche offerte da Cortelazzo, 2021 e Lubello, 2025). In estrema sintesi, si invitano gli estensori di questi testi a intervenire su più livelli:

- *testualità*: selezionare le informazioni effettivamente utili e necessarie per chi legge, disponendole secondo un ordine coerente con lo scopo del testo; rivolgersi in maniera diretta al destinatario evitando frasi impersonali e allocutivi desueti (ad es., *la Signoria Vostra*);
- *sintassi*: prediligere strutture semplici, evitando incisi, parentetiche e un'eccessiva subordinazione; a livello delle singole frasi, evitare ordini innaturali delle parole, come le inversioni immotivate di aggettivi e nomi, avverbi e verbi, predicati e soggetti;
- *morfologia*: evitare modi e tempi verbali di difficile gestione (congiuntivo, gerundio e participio presente) o scarsamente utilizzati nella lingua di tutti i giorni (imperfetto narrativo e futuro deontico); preferire i verbi a costruzioni nominali astratte e impersonali (ad es., *Lei deve firmare il documento* piuttosto che *la firma del documento avverrà*); preferire proposizioni e congiunzioni semplici (ad es., *per* invece di *al fine di*, *allo scopo di* ecc.);
- *lessico*: preferire parole di uso comune (ad es., *domanda* invece di *istanza*; *quindi* invece di *pertanto*); sciogliere le sigle poco note; spiegare eventuali tecnicismi, latinismi e forestierismi; tenere conto della comunicazione inclusiva di genere.

Nonostante l'ampia offerta di manuali, linee guida e articoli accademici e divulgativi, nonché di corsi di formazione e sensibilizzazione destinati al personale delle varie amministrazioni pubbliche, permangono forti dubbi sull'effettivo miglioramento della qualità dei testi burocratici italiani negli ultimi trent'anni.

### 3. MATERIALI

Il testo selezionato (Testo1) per questo esperimento è una comunicazione dell'Università di Trieste volta a sensibilizzare gli studenti alla compilazione di questionari online sull'esperienza di studio. Si tratta di una lettera circolare in formato pdf allegata a una e-mail inviata a tutta la popolazione studentesca al termine delle attività didattiche.

Testo 1 originale



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI TRIESTE

Rettorato e Direzione Generale  
Unità di Staff Qualità e Supporto Strategico  
Servizio Offerta formativa e qualità della didattica

Alle studentesse e agli studenti  
dell'Università degli Studi di Trieste

#### LORO SEDI

Oggetto: Avvio della rilevazione on-line delle opinioni degli studenti e delle studentesse sull'esperienza complessiva e sullo svolgimento degli esami dell'anno accademico 2023/24

Cara Studentessa, Caro Studente,

l'Ateneo sta portando avanti da tempo un percorso di autovalutazione, nell'intento di analizzare la propria capacità di rispondere alle esigenze dei diversi portatori di interesse, primi fra tutti gli studenti. Uno dei principali strumenti di ascolto è rappresentato dal questionario sull'esperienza complessiva che annualmente ti chiediamo di compilare nel corso dell'estate per valutare i diversi aspetti che insieme contribuiscono a determinare la tua soddisfazione per l'esperienza di studio all'Università degli Studi di Trieste.

Dall'anno scorso l'Ateneo ha aderito al progetto **"Good Practice"**, coordinato dal Politecnico di Milano. Il Presidio della Qualità ha quindi deciso di utilizzare i questionari predisposti all'interno del progetto per l'annuale **rilevazione della soddisfazione sui servizi amministrativi e di supporto**, che sono rivolti con questionari personalizzati agli studenti/sse del I anno del primo livello e agli studenti degli anni successivi.

L'utilizzo di un questionario comune consentirà il confronto, in un'ottica di benchmarking, con più di 50 altri atenei italiani che partecipano al progetto individuando nel contempo le possibili buone pratiche.

Il Presidio della Qualità ha deciso di mantenere insieme a questa rilevazione anche la rilevazione sullo svolgimento delle prove d'esame, che era stata condivisa con il Consiglio degli Studenti e che rappresenta per il Nucleo di Valutazione un punto di forza del nostro Sistema di Assicurazione Qualità.

Come per le precedenti edizioni **la compilazione è obbligatoria** in modo da poter disporre di dati affidabili che, grazie all'individuazione puntuale delle eventuali problematiche, guidino le scelte dell'Ateneo nel continuare a migliorare i servizi offerti.

Pertanto, se ti collegherai ai **Servizi on-line di ESSE3 nel periodo dal 19 agosto al 20 settembre 2024**, ti verranno automaticamente proposti i seguenti questionari, e sarà **necessario completarne la compilazione per poter procedere con ogni altra operazione**:

- uno relativo all'esperienza di studio dell'a.a. 2023/24 (*soddisfazione per i servizi amministrativi e di supporto ovvero infrastrutture e servizi di campus, orientamento in entrata, comunicazione, sistemi informativi internazionalizzazione, servizi di segreteria, servizi bibliotecari, diritto allo studio, servizi di job placement, soddisfazione complessiva*);
- uno per ciascun esame sostenuto nell'a.a. 2023/24, per valutare le modalità di svolgimento delle prove di verifica e la coerenza con quanto previsto nel programma d'esame.

I questionari prevedono domande differenziate per studenti/esse "frequentanti" e studenti/esse "non frequentanti", per cui, anche qualora Tu non avessi frequentato le lezioni, ti invito a esprimere la Tua opinione relativamente ai soli aspetti valutabili in base alla Tua esperienza.

Ti chiedo quindi di dedicare un po' del tuo tempo per aiutarci nel nostro impegno a costruire un'Università sempre più vicina alle tue esigenze.

Ti ricordo che, come per le altre rilevazioni, **i questionari sono rigorosamente anonimi**: una volta terminata la compilazione, non sarà in alcun modo possibile risalire a chi ha compilato le valutazioni.

Troverai informazioni più dettagliate su questa fase della rilevazione nei documenti disponibili al link <https://amm.units.it/node/24451/adminnode>.

Per ulteriori chiarimenti puoi contattare l'Unità di staff Qualità e Supporto Strategico ([valutazione@amm.units.it](mailto:valutazione@amm.units.it)).

Ti ringrazio fin d'ora per la preziosa collaborazione e ti auguro buon lavoro.

Il Pro Rettore Vicario  


### 3.1. *Analisi del testo e riscrittura*

Il Testo 1 è inviato dal Prorettore a tutti gli studenti, il cui titolo di studio minimo è il diploma di maturità e che, con l'eccezione delle matricole, hanno già una certa familiarità con la procedura illustrata. Poiché completare la valutazione è obbligatorio prima di poter accedere a qualsiasi altro servizio amministrativo online, lo scopo reale del testo è invitare i destinatari a dedicare una certa cura alla compilazione e rassicurare sul completo anonimato del sondaggio; vengono inoltre anticipati sommariamente gli argomenti della rilevazione: allo svolgimento delle prove d'esame si aggiunge la novità dei servizi amministrativi e di supporto.

Le informazioni sono disposte secondo il tradizionale modello sillogistico (premesse-conclusioni): prima si dice che cosa fa l'Università e a che scopo e solo in un secondo momento (a partire dal paragrafo che inizia con: «Pertanto, se ti collegherai ai Servizi online di ESSE3 [...]») si spiega agli studenti cosa devono fare. I contenuti si riflettono anche nel modo di rivolgersi ai destinatari: dopo un iniziale saluto diretto e inclusivo, seguono cinque paragrafi in cui il soggetto è l'Università o un nome neverbale astratto; solo dal sesto paragrafo in poi prevale il pronome di seconda persona singolare, peraltro caratterizzato da un uso incoerente dell'inziale maiuscola. Dal punto di vista grafico, le evidenziazioni (oggetto sottolineato e grassetti vari) sono poco o per nulla pertinenti e il link inserito nel testo rappresenta un rinvio muto, che non specifica di quale pagina web si tratti.

Quasi sempre i paragrafi si compongono di una sola frase (stile commatico), che spesso risulta superiore al limite consigliato di 25 parole per la lettura su carta: in alcuni casi sarebbe preferibile semplificare le strutture ipotattiche e raggrupparle in paragrafi diversi. Emergono perifrasi alquanto vaghe, probabilmente tese a innalzare il registro (ad es., «l'Ateneo sta portando avanti da tempo un percorso di autovalutazione»); preposizioni e congiunzioni complesse (ad es., «nell'intento di»; «qualora Tu non avessi frequentato le lezioni»); pseudotecnismi (ad es., «portatori di interesse»); nominalizzazioni (ad es., «da compilazione è obbligatoria») e costrutti impersonali (ad es., «sarà necessario completarne la compilazione»); burocratismi (ad es., «problematiche») e forestierismi (ad es., «in un'ottica di benchmarking»).

Alla luce dell'analisi svolta sopra, abbiamo riformulato il testo (Testo 2) modificando l'ordine di presentazione dei contenuti, che risultano più succinti e sono raggruppati in 4 paragrafi in cui a ogni frase corrisponde un'informazione: l'argomento dei due tipi di questionari (anticipato nell'oggetto della lettera) e il fatto che sono anonimi e rivolti anche agli studenti non frequentanti; come e quando accedere ai questionari, che sono obbligatori; la richiesta di rispondere con una certa cura e la spiegazione dello scopo della rilevazione (con un link di approfondimento al progetto *Good Practice*); le possibilità di approfondimento (con ulteriori link «parlanti»). Ci siamo rivolti direttamente a studenti e studentesse con verbi di modo esplicito; abbiamo evitato incisi e parentetiche, così come scelte lessicali inutilmente astratte o ricercate ed evidenziazioni grafiche eccessive per un testo che risulta molto più breve dell'originale, brevità sicuramente utile a una lettura online, magari su smartphone.

Abbiamo calcolato per entrambi i testi i valori dell'indice di leggibilità Gulpease, l'incidenza del Vocabolario di Base (VdB) e gli indicatori di ricchezza lessicale tramite il servizio [www.corrige.it](http://www.corrige.it).

Testo 1. *Originale*: l'indice Gulpease generale è pari a 45, quindi il testo risulta facile per chi ha un diploma superiore, anche se il valore minimo toccato è pari a 31 (cioè difficile). Le frasi sono lunghe in media 23-25 parole, mentre il testo comprende 558 parole lunghe mediamente 5,68 lettere. Di queste parole, l'84,05% rientra nel VdB, e la ricchezza lessicale, espressa come (V/N)\*100, è pari a 54,12, con una percentuale di hapax di 38,53.

Testo 2. Riscrittura



**Rettorato e Direzione Generale**  
**Unità di Staff Qualità e Supporto Strategico**  
**Servizio Offerta formativa e qualità della didattica**

Alle studentesse e agli studenti  
dell'Università degli Studi di Trieste

LORO SEDI

Oggetto: questionari sull'esperienza universitaria e sugli esami dell'anno accademico  
2023/24

Gentili studentesse e studenti,

anche quest'anno dovete valutare la vostra esperienza universitaria con due tipi di questionari: uno sulla vostra esperienza di studio e uno per ciascun esame svolto. Entrambi sono anonimi e potete compilarli indipendentemente dalla vostra frequenza ai corsi, rispondendo alle domande che vi riguardano.

Troverete i questionari quando accederete alla piattaforma ESSE3 dal 19 agosto al 20 settembre 2024. I questionari sono obbligatori e dovete compilarli per poter procedere con qualsiasi altra operazione.

Vi chiediamo di dedicare alla rilevazione un po' di tempo e attenzione: le vostre risposte servono a migliorare i nostri servizi e confrontarci con più di altri 50 atenei italiani che aderiscono insieme a noi al progetto "[Good Practice](#)".

Se desiderate ulteriori informazioni, potete consultare la pagina web [Rilevazione online delle opinioni degli studenti](#) o contattare l'[Unità di staff Qualità e Supporto Strategico](#).

Vi ringrazio dell'aiuto e saluto cordialmente

Il Prorettore vicario  
prof.

**Università degli Studi di Trieste**  
Piazzale Europa, 1  
I - 34127 Trieste  
[www.units.it](http://www.units.it) – [ateneo@pec.units.it](mailto:ateneo@pec.units.it)

*Responsabile del procedimento: XXXXXXXXX*  
Tel. +39 040 558 XXXX - XXXX  
[valutazione@amm.units.it](mailto:valutazione@amm.units.it)

Testo 2 *Riscrittura*: l'indice Gulpease generale è pari a 57, quindi il testo risulta facile per chi ha un diploma superiore, anche nel caso del valore minimo toccato (41). Le frasi sono lunghe in media 11,93 parole, mentre il testo comprende 179 parole lunghe mediamente 5,72 lettere. Di queste parole, l'82,68% rientra nel VdB, e la ricchezza lessicale, espressa come (V/N)\*100, è pari a 72,63, con una percentuale di hapax di 57,54.

Come possiamo vedere, rispetto al testo originale, salgono di parecchio l'indice generale e minimo di leggibilità, diminuisce la lunghezza media delle frasi, mentre la maggiore brevità del testo riduce di poco l'incidenza del VdB, determina un minor tasso di ripetizione delle parole e fa aumentare la percentuale di hapax.

#### 4. METODI

Per quanto riguarda le osservazioni generali sull'assetto dell'italiano prodotto dai vari *Large Language Models* (LLM) disponibili, si rimanda agli studi di Tavosanis (2024) e Antonelli (2025), nella consapevolezza del carattere transeunte di qualsiasi osservazione in sincronia, stante la rapidità dello sviluppo tecnologico: ad esempio, nel corso della stesura di questo articolo, OpenAI ha lanciato la versione 5.0 di ChatGPT, che presenterebbe differenze sostanziali rispetto alla precedente.

##### 4.1. *Applicazioni dell'IA alla semplificazione dell'italiano amministrativo*

Non siamo certamente i primi a esplorare le possibilità di semplificazione automatica di testi amministrativi per mezzo dei LLM: recentemente, Färber *et al.* (2025) hanno lamentato la mancanza di un'applicazione specificamente dedicata alla semplificazione linguistica e hanno proposto il servizio plurilingue online *SimplifyMyText*.

Con riferimento specifico all'italiano, per limitarci agli ultimi studi pubblicati, Paci *et al.* (2024) adottano diverse strategie di *prompting* (cfr. § 4.2.) per utilizzare ChatGPT (già individuato come il LLM più adatto allo scopo da Nozza, Attanasio, 2023) per la semplificazione dell'italiano amministrativo, seppur limitatamente a due tratti specifici: le frasi lunghe e i cumuli nominali. I risultati, valutati da informanti umani diversi per età, titolo di studio e competenze linguistiche specifiche, dimostrano in generale l'efficacia della semplificazione automatica per tutti i gruppi coinvolti e la migliore performance dei *prompt* più complessi. Anche il contributo di Pascucci, Tavosanis (2024) ricorre a informanti umani con diversi livelli di esperienza e a ChatGPT (versione 3.5) per valutare testi amministrativi semplificati sia da esperti umani che da ChatGPT stesso, concludendo che i valutatori privi di esperienza producono i giudizi più discordanti rispetto agli altri gruppi.

Lo studio di Russodivito *et al.* (2024) amplia il ventaglio di LLM presi in esame (GPT-3.5 Turbo, GPT-4, LLaMA 3 e Phi 3) ma limitatamente a un corpus di 8 documenti per 33.295 occorrenze, peraltro suddiviso in segmenti di 2-6 frasi per motivi procedurali, con le conseguenti ricadute in termini di revisione della testualità. Nel confronto con la semplificazione manuale di due esperti umani, la valutazione dei risultati si è basata su parametri quantitativi (indici Flesch Vacca, Gulpease e READ-IT; incidenza nel Nuovo VdB e della diatesi passiva; similarità semantica e *edit distance*) e ha dimostrato che i LLM (tra i quali GPT ottiene i risultati migliori) tendono a riformulare maggiormente i testi di partenza rispetto agli esseri umani, correndo il rischio di inficiarne il valore giuridico.

Menozzi (2024) prende in esame ChatGPT-4, Gemini 1.5 Flash, Copilot e Claude 3.5 Haiku, a cui viene chiesto di semplificare un testo burocratico, correggendone gli errori ortografici, e di generare un'ordinanza sindacale. I risultati sono giudicati piuttosto

soddisfacenti sul piano sia della riscrittura sia della redazione *ex novo*, pur conservando la struttura sillogistica tipica degli atti amministrativi. Infine, Gigliotti, Pascucci (2025) valutano secondo diversi parametri l'efficacia delle versioni 3.5 e 4.0 di ChatGPT nella riscrittura di testi amministrativi, rilevando casi di perdita o incomprensione delle informazioni e alcune incoerenze a livello sintattico rispetto ai tradizionali suggerimenti redazionali volti alla semplificazione.

Nel confronto con gli studi visti sopra, il lavoro qui illustrato si presenta come un *case study* relativo a un unico testo amministrativo caratterizzato da esigenze limitate in termini di precisione tecnica: si tratta di un semplice invito a rispondere a dei questionari rivolto a studenti universitari, per il quale le preoccupazioni espresse da Russodivito *et al.* (2024) sulla validità giuridica dell'atto vengono meno. Il testo è stato semplificato secondo i canoni del *plain language* in Italia dagli autori, che hanno una solida esperienza nel campo: Ondelli lavora da 25 anni come formatore nella comunicazione istituzionale, Santoro ha seguito un corso accademico in gran parte dedicato alla semplificazione dell'italiano amministrativo, e ha approfondito le sue conoscenze durante la stesura della tesi triennale. Questa riscrittura (illustrata al § 2) è stata messa a confronto con tre gruppi di testi:

- 11 riscritture automatiche frutto di altrettanti *prompt* sottoposti a ChatGPT-4 Plus nel lavoro condotto per la prova finale per la laurea triennale di Santoro (2025; cfr. §. 4.2.);
- 66 riscritture individuali realizzate durante un esame di profitto sostenuto al termine di un corso di linguistica italiana in gran parte dedicato all'italiano amministrativo da parte degli studenti del secondo anno del Corso di Laurea in Comunicazione interlinguistica applicata dell'Università di Trieste (cioè i potenziali destinatari del testo originale);
- 4 riscritture di gruppi composti da 4 o 5 membri del personale tecnico amministrativo dell'Università di Trieste (cioè i potenziali autori del testo originale) durante un corso di sei ore sulla semplificazione dei testi amministrativi tenuto da Floriana C. Sciumbata<sup>2</sup>.

I confronti e le relative valutazioni, da parte degli autori, sono di tipo prettamente qualitativo: le misurazioni automatiche si limitano a valori di Gulpease, incidenza del VdB, ricchezza lessicale e percentuale di hapax, e offrono indicazioni utili ma non possono sicuramente rendere conto dell'esito della semplificazione (in proposito cfr., tra gli altri, Nozza, Attanasio, 2023 e Pascucci, Tavosanis, 2024).

#### 4.2. *Tecniche di prompting*

Quando un utente digita una richiesta, un'istruzione o un ordine nell'interfaccia di un LLM, sta dando istruzioni affinché il modello predica la sequenza di *tokens* che produce la risposta a questo *input*, che in gergo tecnico si chiama *prompt* (*mutatis mutandis*, la stessa procedura si applica alla produzione di immagini, video o suoni). Con le espressioni *prompt design* e *prompt engineering* si indicano l'insieme di strategie, tecniche e procedure impiegabili per elaborare i *prompt* più efficaci al fine di sfruttare le capacità generali dell'IA generativa per soddisfare i bisogni specifici dell'utente; si tratta, anche in questo caso, di un settore in rapidissimo sviluppo, difficile da afferrare in sincronia: tre le panoramiche più recenti e complete, ci limitiamo a segnalare Hewing, Leinhos (2024), Boostra (2025), Schulhoff *et al.* (2025); degno di nota è inoltre il contributo di Shah (2025) sui pericoli insiti nell'impiego del *prompt engineering* per la ricerca scientifica<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> Ringraziamo Floriana C. Sciumbata per averci fornito i testi.

<sup>3</sup> Per ulteriori approfondimenti, rimandiamo il lettore all'archivio online:

In breve, si tratta di formulare richieste al LLM che stiamo utilizzando volte a ottenere la risposta più utile e affidabile, non solo agendo sui parametri di selezione dei *tokens*, come temperatura, *top-k* e *top-p sampling*<sup>4</sup>, ma soprattutto formulando i *prompt* in modo tale da ottenere un *output* consono alle nostre esigenze: ad esempio, si può cercare di aggirare la tendenza, riscontrata dalla versione 4.0 di ChatGPT, a creare un programma Python di tokenizzazione arbitraria per rispondere alle richieste di analisi linguistica (cfr. Agenzio *et al.*, 2025: 354), oppure si può richiedere di considerare solo materiali scritti in italiano, per limitare l'eventuale interferenza con l'inglese (cfr. Antonelli, 2025: 9).

Anche se, nonostante la novità e velocità di evoluzione del *prompt engineering*, è possibile enucleare alcune strategie condivise – dalle più semplici (*zero-shot*) alle più complesse (*Tree of Thoughts*)<sup>5</sup>, da quelle automatizzate a quelle che prevedono l'intervento umano (*Humans in the Loop*) –, nel nostro caso abbiamo provato a ipotizzare l'impiego da parte di un utente non esperto delle tecniche di *prompt design* e con competenze crescenti nelle strategie del *plain language*. L'idea non è quella di un utilizzo avanzato di ChatGPT per automatizzare attività ripetitive di cui l'utente ha conoscenze avanzate: piuttosto ipotizziamo un uso più ingenuo, per svolgere compiti che l'utente non sa affrontare o di cui sa poco a parte qualche nozione teorica.

Di conseguenza, dopo aver disattivato la memoria del sistema per evitare l'effetto “cumulativo” delle riscritture, abbiamo sottoposto il testo originale a ChatGPT introducendolo in successione in una nuova *chat* con uno dei seguenti *prompt*:

- I. Semplifica il seguente testo.
- II. Semplifica il seguente testo secondo i principi fondamentali del *plain language*.
- III. Semplifica il seguente testo secondo i principi del *plain language* italiano.
- IV. Semplifica il seguente testo con un linguaggio che trasmette al lettore le informazioni in possesso dello scrittore nel modo più semplice ed efficace possibile.
- V. Semplifica il seguente testo secondo i principi del *plain language*, tenendo conto del vocabolario di base e degli indici di leggibilità.
- VI. Semplifica il seguente testo in modo che sia facilmente comprensibile per i suoi destinatari.
- VII. Semplifica il seguente testo in modo che sia facilmente comprensibile per chi ha un titolo di studi superiore.
- VIII. Riscrivi il testo che segue tenendo conto di queste 30 regole:

Tabella 1. *Le 30 regole incluse nell'VIII prompt*

1. Identifica il destinatario	16. Limita gli incisi
2. Scegli le informazioni giuste	17. Preferisci le frasi affermative
3. Organizza le informazioni	18. Preferisci la forma attiva
4. Tieni unito il testo	19. Evita le frasi impersonali
5. Formula titoli utili al destinatario	20. Evita la nominalizzazione
6. Gestisci con attenzione le informazioni di contorno	21. Esprimi il soggetto
7. Richiama altri testi senza complicare la lettura	22. Preferisci i tempi e i modi verbali di più largo uso

[https://www.promptingguide.ai/papers?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.promptingguide.ai/papers?utm_source=chatgpt.com) (esclusivamente in lingua inglese).

<sup>4</sup> Si tratta di parametri che regolano il livello di “creatività” o di “rigidità” della risposta selezionando i *token* in maniera diversa a seconda della probabilità di occorrenza impostata.

<sup>5</sup> Il *Tree of Thought* (o ToT, ‘albero dei pensieri’) è una tecnica di *prompting* che esplicita sequenze linguistiche coerenti che conducono passo passo il sistema alla risoluzione del compito richiesto. A differenza del *Chain of Thought*, il ToT non genera un unico percorso lineare di ragionamento ma produce ramificazioni alternative.

8. Dai respiro a quello che scrivi	23. Preferisci preposizioni e congiunzioni semplici
9. Trova la forma di allineamento più adatta	24. Usa tecnicismi solo quando sono necessari
10. Scegli i caratteri giusti	25. Evita gli stereotipi
11. Dai il giusto rilievo alle informazioni che contano	26. Usa parole comuni
12. Controlla la lunghezza delle frasi	27. Usa parole concrete
13. Fai corrispondere frasi e informazioni	28. Usa parole dirette
14. Limita le subordinate	29. Limita l'uso di sigle
15. Limita le proposizioni implicite	30. Controlla la leggibilità

IX. Riscrivi il testo che segue applicando queste 30 regole:

Tabella 2. *Le 30 regole incluse nel IX prompt*

1. Identifica il destinatario: il testo deve essere comprensibile per le persone a cui è destinato.	15. Limita le proposizioni implicite: evita gerundi e partecipi quando creano ambiguità.
2. Scegli le informazioni giuste: includi solo ciò che è necessario per il lettore.	16. Limita gli incisi: evita parentesi e frasi che interrompono il flusso della lettura.
3. Organizza le informazioni: disponile nell'ordine più efficace per lo scopo del testo.	17. Preferisci le frasi affermative: evita le negazioni.
4. Tieni unito il testo: usa connettivi per esplicitare i legami logici.	18. Preferisci la forma attiva: evita le strutture passive.
5. Formula titoli utili al destinatario: devono essere chiari e informativi.	19. Evita le frasi impersonali: specifica chi compie l'azione.
6. Gestisci con attenzione le informazioni di contorno: rendi chiari oggetto, riferimenti e destinatari.	20. Evita la nominalizzazione: preferisci i verbi ai sostantivi astratti.
7. Richiama altri testi senza complicare la lettura: i riferimenti normativi devono essere comprensibili e non devono intralciare la lettura.	21. Esprimi il soggetto: preferisci esplicitare chi compie l'azione.
8. Dai respiro a quello che scrivi: evita testi troppo compatti, usa spazi bianchi e la suddivisione in paragrafi.	22. Preferisci i tempi e i modi verbali di più largo uso: preferisci l'indicativo al congiuntivo e al condizionale.
9. Trova la forma di allineamento più adatta: preferisci l'allineamento a sinistra per la leggibilità.	23. Preferisci preposizioni e congiunzioni semplici: evita le preposizioni e le congiunzioni complesse.
10. Scegli i caratteri giusti: usa caratteri leggibili e di dimensioni adeguate.	24. Usa tecnicismi solo quando sono necessari: spiega le parole specialistiche con termini comuni.
11. Dai il giusto rilievo alle informazioni che contano: usa le evidenziazioni grafiche con parsimonia, evita il maiuscolo.	25. Evita gli stereotipi: elimina formule inutili e comuni nel linguaggio burocratico.
12. Controlla la lunghezza delle frasi: preferisci frasi brevi (massimo 25 parole).	26. Usa parole comuni: preferisci vocaboli di uso quotidiano.
13. Fai corrispondere frasi e informazioni: una frase per ogni concetto importante.	27. Usa parole concrete: evita le parole astratte e generiche.
14. Limita le subordinate: evita i periodi complessi.	28. Usa parole dirette: evita espressioni che hanno un equivalente diverso nella lingua di tutti i giorni.
	29. Limita l'uso di sigle: scrivi per esteso o spiega il significato alla prima occorrenza di ogni sigla.
	30. Controlla la leggibilità: usa gli indici di leggibilità, come Gulpease, e il vocabolario di base.

I *prompt* X e XI sono analoghi: «Riscrivi il testo che segue applicando queste 30 regole». Le regole, riportate nell'Appendice A, derivano da Cortelazzo, Pellegrino (2002) e Cortelazzo (2021): i principi sono pressoché gli stessi, ma formulati in maniera diversa; si è deciso di inserire entrambe le versioni per verificare l'ipotesi che *prompt* dai contenuti simili generino riscritture simili; l'unica modifica da noi introdotta è stata il passaggio dalla seconda persona plurale alla seconda persona singolare per un coinvolgimento diretto di ChatGPT.

Come si può vedere, i *prompt* variano per simulare la crescente competenza dell'utente, dall'istruzione più scarna e generica (I) alla menzione esplicita del *plain language* (II) con riferimento specifico all'italiano (III) e agli strumenti atti a valutare la leggibilità (V), dal riferimento alle esigenze e competenze dei destinatari (IV, VI, VII) all'elenco dei principi della semplificazione linguistica in italiano (VIII), completati da brevi glosse esplicative (IX) e illustrazioni dettagliate (X e XI).

## 5. RISULTATI

In questa sezione esaminiamo complessivamente i testi prodotti dagli undici *prompt* sottoposti a ChatGPT (§ 5.1; i testi sono riportati nell'Appendice B, depurati di intestazione, piè di pagina e firma del mittente), dagli studenti che hanno sostenuto l'esame (§ 5.2) e dai gruppi di dipendenti tecnici amministrativi dell'Università di Trieste durante un corso di semplificazione a cui hanno partecipato (Appendice C) (§ 5.3). L'analisi qualitativa di tutte le riscritture è stata condotta dagli autori dello studio prendendo in considerazione le indicazioni fornite da Cortelazzo (2021) e riportate in Appendice A.

### 5.1. Riscritture di ChatGPT

Elenchiamo di seguito i tratti comuni a tutte o gran parte delle riscritture prodotte dai *prompt*:

- in tutti i testi la prima parola dopo l'indicazione dell'oggetto ha l'iniziale maiuscola, un tratto presumibilmente derivato dall'inglese; gli oggetti sono caratterizzati dal grassetto e da telegrafismo sintattico, poiché omettono la preposizione prima dell'Anno Accademico (presente nell'originale); fanno eccezione il VI testo, che introduce la preposizione *per*, e l'XI;
- tutti i testi, anche se molto più brevi dell'originale, mantengono un elenco puntato o numerato e, fino al VII *prompt*, è costante l'influenza dell'inglese e dei template in uso nei principali elaboratori di testi, nei quali ogni punto dell'elenco inizia con la maiuscola; solo con l'VIII *prompt* viene mantenuta sempre la minuscola, mentre nei restanti testi c'è alternanza tra maiuscole e minuscole. Non sempre ogni punto dell'elenco termina con un punto e virgola;
- tutti i testi contengono evidenziazioni in grassetto, anche quando la loro brevità le rende superflue.

Di seguito riassumiamo le caratteristiche principali di ciascuna riscrittura, concludendo con qualche osservazione sulle misurazioni automatiche.

I) L'ordine delle informazioni rispecchia quello dell'originale, pur anticipando la presentazione dei questionari ed eliminando le informazioni sul progetto *Good Practice* e l'indirizzo e-mail per eventuali richieste. Il testo si rivolge al lettore nella seconda persona

singolare, apprendo con un saluto caratterizzato da *splitting* femminile/maschile, e optando in un solo caso per un costrutto impersonale («da compilazione è obbligatoria»). È presente un solo titolo interno («Quando?»), il link resta muto e viene usata la sigla «a.a.». La frase esclamativa di ringraziamento finale («Grazie per la collaborazione!») funge da saluto di commiato.

II) Il testo, leggermente più lungo del (I), rispetto all'originale inverte le informazioni su anonimato e studenti non frequentati. Compaiono due titoli interni: «Quando compilare i questionari?» e «Nota importante» (questa seconda partizione è poco informativa). Restano una frase impersonale («da compilazione è obbligatoria»), la sigla «A.A.» e il link muto, come la conclusione esclamativa.

III) La lunghezza del testo aumenta ancora, con uno spostamento in avanti delle informazioni sul progetto *Good Practice*, in una struttura tripartita da titoli interni: «Quando e dove compilarli», che contiene un costrutto impersonale («da compilazione è obbligatoria»); «Perché è importante» (ma include il riferimento all'anonimato); «Un progetto nazionale» (poi però seguito dalle istruzioni ai non frequentanti). Il riferimento al lettore è incoerente: dopo il saluto «Cara studentessa, caro studente», il testo prosegue col *voi*, per poi tornare al *tu*. Segnaliamo la prima comparsa dello stereotipo (per chiunque sia stato contattato da servizi di sondaggio online o per telefono) «due brevi questionari»: in realtà si tratta di sequenze di domande niente affatto brevi, e comunque dipendono dal numero di esami sostenuti (al minimo il questionario è uno solo). Restano la sigla («A.A.»), il link muto e la conclusione esclamativa. Probabilmente, tra gli undici considerati è il testo meno efficace in termini di coerenza della sua progettazione.

IV) Il testo si accorcia ma risulta più impersonale («è importante», «i questionari saranno disponibili», «la compilazione è obbligatoria»). La referenza anaforica del dimostrativo nella frase «questo ci aiuterà a migliorare l'università per tutti» risulta incerta. Viene omesso il riferimento al progetto *Good Practice*, non viene inserito alcun titolo interno, mentre vengono mantenuti il riferimento a «due brevi questionari», un link muto, e la sigla «a.a.». Il commiato si fa più articolato: «Grazie per la collaborazione e buon proseguimento!».

V) Si torna a un ordine delle informazioni analogo alla riscrittura (I), senza riferimenti al progetto *Good Practice* o a titoli interni. Alcuni costrutti risultano impersonali («da compilazione è obbligatoria», «i questionari saranno disponibili») e permangono la sigla «a.a.» e il link muto. Resta il riferimento a «due questionari» ma l'elenco puntato (con maiuscole iniziali) poi specifica «uno per ogni esame»; si tratta di una struttura molto articolata e dettagliata, in cui gli a capo hanno l'effetto di spezzare le frasi (ad es., la frase che inizia con «Oppure»), lasciando intendere che si tratti di una strategia applicata meccanicamente per alzare il punteggio di Gulpease. In realtà, alla domanda «In che modo hai tenuto conto del vocabolario di base e degli indici di leggibilità in questa riscrittura?», ChatGPT ha risposto che non ha calcolato Gulpease o Gunning Fog, ma ha seguito i loro criteri: frasi brevi, parole brevi, riduzione di avverbi e aggettivi. Si è offerto di calcolare gli indici, ma quando gli abbiamo detto di farlo, si è limitato a produrre la lunghezza media delle frasi e la percentuale delle parole complesse, coerentemente con i vincoli che ChatGPT incontra nell'accesso a risorse esterne.

VI) Anche se l'oggetto risulta un po' generico («compilazione dei questionari»), per la prima volta viene evitata la sigla *A.A.* e si adotta coerentemente il *voi* (invertendo «studenti e studentesse», introdotti dall'aggettivo solo maschile «caro»). Le informazioni sono raggruppate in tre elenchi puntati: i due (sic) questionari (senza dettagli) anonimi e anche per non frequentanti, quando e dove compilarli, perché è importante questa procedura. Negli stessi elenchi compaiono informazioni che interessano *stakeholders* diversi: ad esempio, l'obbligatorietà della compilazione interessa gli studenti, che altrimenti non

accedono a ESSE3, mentre il miglioramento dei servizi e la partecipazione a *Good Practice* sono di interesse dell'Ateneo. Anche se caratterizzato da telegrafismo sintattico, per la prima volta il link diventa esplicito e alla frase esclamativa di ringraziamento si aggiungono i «cordiali saluti».

VII) Vista la somiglianza dei *prompt*, non stupisce che l'ordine delle informazioni sia analogo a quello della riscrittura (VI), oltre al fatto che viene scritto per esteso «Anno accademico» e si adotta il *voi* dopo un saluto che impiega correttamente lo *splitting* di aggettivi e nomi («Cari studenti e care studentesse»). Non compaiono titoli interni e si fa riferimento a «due questionari». Colpisce la compresenza di forma impersonale e diretta nella stessa frase («I questionari sono anonimi e si possono compilare anche se non avete frequentato le lezioni»). Il paragrafo centrale, più corposo, riunisce informazioni diverse: agli studenti interessa come e quando compilare i questionari, mentre il miglioramento dei servizi e il progetto *Good Practice* potevano essere spostati in un altro paragrafo. Mancano del tutto il link e l'indirizzo e-mail per gli approfondimenti, sostituiti da un riferimento generico al sito dell'università. Per la prima volta scompare l'esclamazione di commiato finale, rimpiazzata da «Cordiali saluti».

VIII) Benché le 30 regole citate nel *prompt* prevedano di limitare le sigle, ricompare «a.a.», mentre l'allocutivo iniziale adotta parzialmente lo *splitting* («Cari studenti e studentesse») e resta il riferimento a «due questionari». Mancano i titoli interni, ma per la prima volta le iniziali degli elenchi puntati risultano minuscole. Seppur telegrafico, il link di approfondimento è esplicito e il testo si chiude con un secco «Grazie per la collaborazione». Al netto di queste lacune, questa versione pare la migliore prodotta da ChatGPT per come raggruppa le informazioni e si rivolge direttamente ai lettori.

IX) Anche in questo caso, la poca differenza rispetto al *prompt* (VIII) produce un testo molto simile al precedente, con la differenza che l'aggettivo «gentili» si adatta grammaticalmente a «studenti e studentesse», uno degli elenchi puntati presenta le maiuscole a inizio frase e uno le minuscole, e resta implicito che occorre collegarsi a ESSE3 per la compilazione. Il commiato è «Cordiali saluti».

X) A parte caratteristiche in positivo e in negativo già viste nei testi precedenti, il difetto principale di questa riscrittura consiste nella posticipazione delle modalità di compilazione (titolo interno: «Come si compilano?») rispetto allo scopo (titolo interno: «Perché sono importanti?»), probabile influsso del testo di partenza. Il testo non specifica che ESSE3 non è utilizzabile se prima non si compilano i questionari, limitandosi a una indicazione generica («seguite le istruzioni»).

XI) Quest'ultima versione rappresenta un *outlier* rispetto a tutti gli altri in termini di lunghezza (ben 252 parole). Dopo un oggetto in cui «anno accademico» è scritto per esteso e introdotto da una preposizione, il testo introduce l'allocutivo iniziale, caratterizzato da *splitting* con abuso della maiuscola («Gentile Studentessa, Gentile Studente»), introduce un accenno agli scopi della rilevazione per poi rivolgersi al singolo lettore con il *tu*. I «due brevi questionari» (sic) sono descritti in dettaglio nell'elenco puntato, in cui le voci di primo livello presentano la maiuscola in inizio frase, mentre quelle di secondo livello iniziano con la lettera minuscola. La spiegazione del progetto *Good Practice* precede le informazioni su periodo e modalità di compilazione, in cui l'accesso a ESSE3 viene ripetuto due volte. Non sono presenti titoli interni, il link consiste semplicemente in un URL assai poco esplicito, e molte istruzioni agli studenti sono date in modo indiretto («ti chiediamo di compilare»; «La compilazione è obbligatoria»; «Il periodo utile per farlo è dal 19 agosto»; «Maggiori informazioni sono disponibili a questo link»). È forse la riscrittura che resta più fedele all'originale.

La Tabella 3 riporta un confronto tra le misure lessicometriche che caratterizzano il testo originale (O), la riscrittura realizzata dagli autori di questo studio (R) e le undici riscritture proposte da ChatGPT (da I a XI):

Tabella 3. *Misure lessicometriche del testo originale, della riscrittura degli esperti e delle riscritture di ChatGPT*

Testo	O	R	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI
Parole	558	179	163	187	216	172	169	145	135	128	122	134	252
Gulpease	45	57	68	63	61	60	66	71	63	68	66	71	62
VdB%	84	83	82	81	82	85	85	81	80	81	84	80	81
(V/N)*100	54,12	72,63	74,85	72,40	73,64	79,65	71,26	76,62	78,52	78,79	76,56	74,65	68,18
H%	38,53	57,54	61,35	55,73	59,55	66,86	55,17	59,09	62,42	63,64	59,38	57,04	53,79

In conclusione, al netto delle manchevolezze riscontrate nell'analisi svolta sopra, le proposte di ChatGPT risultano comunque di gran lunga più leggibili del testo originale. A prescindere dal valore dell'indice Gulpease (che, se applicato acriticamente, ci obbligherebbe a concludere che ChatGPT ottiene sempre risultati migliori dei revisori umani esperti), le riscritture automatiche risultano più brevi dell'originale e presentano informazioni esposte in maniera meno prolissa e, in genere, secondo un ordine più efficace, spesso evidenziato da titoli interni al testo.

In particolare, i testi dal I al V limitano al minimo il cappello introduttivo sullo scopo della rilevazione, anche se il II e il III fanno seguire alla descrizione dei questionari ulteriori dettagli sul progetto *Good Practice*. Solo a partire dal VI *prompt*, il primo che si concentra sulla fruizione da parte dei destinatari, le spiegazioni sui motivi della rilevazione vengono spostate in fondo, prima dei link di approfondimento. Sorprende che, degli ultimi quattro *prompt*, che chiedono di “riscrivere” piuttosto che “semplificare” il testo secondo le 30 regole, proprio gli ultimi due, quelli con le istruzioni più dettagliate, producono anche i testi meno ordinati: nel X il perché della rilevazione viene inserito tra le scadenze e la descrizione della procedura, mentre nell'XI si ritorna alla struttura della II e III riscrittura, poiché ricompare il cappello introduttivo e il riferimento a *Good Practice* si inserisce tra la descrizione dei questionari e le modalità di compilazione.

Oltre ai problemi di disposizione delle informazioni, altri difetti sono particolarmente evidenti, come nel caso dei mancati accordi (ad es., «Cari studenti e studentesse») o del riferimento a «due brevi questionari» (probabile esito della procedura di selezione stocastica della successione dei *token* sulla base del materiale utilizzato per l'addestramento), anche se poi viene specificato «uno per ogni esame sostenuto». Tuttavia, analogamente a qualche residuo di impersonalità, all'uso della sigla «a.a.», all'impiego di un link che non esplicita i contenuti e all'abuso del grassetto, si tratta di difetti che difficilmente potrebbero condurre a veri fraintendimenti da parte dei lettori, se non altro alla luce della brevità delle riscritture nel confronto con il testo originale. Inoltre, sebbene di probabile origine anglofona, l'impiego delle maiuscole negli elenchi puntati (o all'inizio dell'oggetto, dopo i due punti) potrebbe addirittura risultare più familiare agli studenti della minuscola in inizio frase e dal punto e virgola in fine frase previsti dalla norma italiana.

Risulta quindi arduo stabilire una “graduatoria di efficacia” tra i vari *prompt* anche se, nonostante l'eccezione della versione XI, a cui è difficile trovare spiegazione, l'impressione generale è che si possano confermare le osservazioni già avanzate in letteratura circa il miglior funzionamento dei *prompt* più complessi (cfr. Paci *et al.*, 2024).

## 5.2. Riscrittura da parte degli studenti

I 66 testi presi in esame sono stati prodotti da altrettanti studenti durante il primo appello della sessione estiva 2024/25 degli esami di profitto del corso di Lingua Italiana II della Laurea in Comunicazione interlinguistica applicata dell'Università di Trieste. Gli studenti avevano a disposizione 90 minuti, che potevano ripartire secondo la loro preferenza, per rispondere a una domanda aperta sulla sociolinguistica italiana, eseguire l'analisi linguistica del Testo 1 (originale) e fornirne una versione comunicativamente più efficace, secondo il modello seguito nelle esercitazioni di gruppo svolte durante il corso. Ciascuna delle tre parti pesava per 10 punti sul voto finale: solo una riscrittura è stata valutata del tutto insufficiente perché fondamentalmente ricalcava l'originale con modifiche minime. Anche se i testi sono stati scritti a mano su carta, e di conseguenza lo sforzo necessario per ricavarne le misure lessicometriche sarebbe eccessivo per gli scopi di questo studio, possiamo dire che per la maggior parte risultano assai più brevi dell'originale, talvolta anche a rischio di una concisione che porta all'omissione completa della spiegazione dell'utilità dei questionari.

Nove degli elaborati hanno ricevuto valutazioni non pienamente positive (sotto i 6 punti su 10) soprattutto a causa della disposizione non ottimale delle informazioni (aspetto particolarmente sottolineato durante il corso), che vede gli scopi della rilevazione precedere la richiesta di compilare i questionari e i dettagli su scadenze e modalità. Un altro difetto ricorrente consiste nell'impiego, parziale o generalizzato, di costrutti impersonali che non forniscono esplicitamente istruzioni dirette al lettore. Più numerosi di quanto atteso (vista l'età e sensibilità dei partecipanti, perlopiù donne) i casi di sovraestensione del maschile come genere non marcato (12 casi).

Tutte le restanti riscritture sono state giudicate pienamente soddisfacenti (sopra i 6 punti su 10), nonostante in ulteriori 7 casi comparisse un brevissimo cappello introduttivo circa lo scopo della rilevazione, mentre in tutti gli altri questa informazione è stata posticipata rispetto a descrizione, scadenze e modalità di compilazione dei questionari. Naturalmente è difficile ricondurre ciascuna valutazione alla presenza o assenza di precise caratteristiche, essendo ogni testo il risultato della compresenza di più scelte redazionali. Tra i difetti già rilevati nelle semplificazioni automatiche ottenute con ChatGPT, rinveniamo:

- la menzione di «due questionari» o addirittura di uno solo: 9 casi;
- l'alternanza tra il *tu* e il *voi* per rivolgersi ai destinatari: 4 casi;
- il mancato accordo «cari studenti e studentesse»: 2 casi;
- lo stereotipo «il breve questionario»: 1 caso;

a cui si aggiungono, più numerosi, la presenza di link non espliciti, di qualche burocratismo (ad es., *pertanto*, *qualora*) e di qualche informazione che viene omessa o resta ricavabile inferenzialmente ma non è esplicitata. La scelta di suddividere e marcare il testo con titoli interni risulta assolutamente minoritaria (appena 3 casi).

Resta il fatto che 15 elaborati sono stati giudicati ottimi (9-10 punti) per quanto concerne la pianificazione del testo, la revisione morfosintattica e lessicale e l'esplicitezza illocutiva, anche se naturalmente potevano risultare piuttosto differenti per aspetti quali la lunghezza, il *layout* e il livello di formalità generale. Probabilmente gli studenti sono stati incoraggiati a intervenire massicciamente nella riscrittura, in particolare puntando alla concisione, da più fattori:

- l'accento posto durante il corso sull'importanza della ricostruzione contestuale (che scrive a chi e a quale scopo) e la conseguente eliminazione o riduzione delle informazioni superflue;

- l'impossibilità di modificare l'originale in formato elettronico e la conseguente necessità di scrivere un testo su carta *ex novo*;
- i limiti di tempo imposti dall'esame;
- la familiarità con i contenuti, che rendeva gli studenti più sicuri nella comprensione e manipolazione del testo di partenza.

Probabilmente al variare di uno di questi fattori varierebbero anche i risultati ottenuti nelle riscritture.

### 5.3. Riscrittura da parte del personale tecnico amministrativo dell'Università di Trieste

Il Testo 1 (originale) è stato proposto a membri del personale tecnico amministrativo dell'Università di Trieste in occasione di alcuni corsi sulla semplificazione dell'italiano amministrativo tenuti da Floriana C. Sciumbata tra la fine di giugno e l'inizio di luglio 2025. Il corso si articolava in sei ore, di cui due destinate all'esposizione teorica dei principi del *plain language*, due alla riscrittura del testo in esame da parte di gruppi di quattro o cinque persone, e due alla sua revisione. I quattro testi frutto della prima elaborazione, ma non ancora sottoposti a revisione, sono riportati all'appendice C.

Pur consapevoli dei limiti delle misure lessicometriche riportate nella Tabella 4, prendiamo spunto da queste per commentare le riscritture.

Tabella 4. *Misure lessicometriche del testo originale, della riscrittura degli esperti e delle riscritture dei tecnici amministrativi*

Testo	O	R	1	2	3	4
Parole	558	179	171	391	243	401
Gulpease	45	57	56	46	60	56
VdB%	84	83	80	82	81	75
(V/N)*100	54,12	72,63	77,78	56,56	63,90	53,52
H%	38,53	57,54	66,67	40,10	45,64	32,90

Pur optando per un unico destinatario, quando invece l'originale era una lettera circolare, la riscrittura 1, oltre a essere la più breve, è indubbiamente la più efficace per quanto riguarda selezione e disposizione delle informazioni. Si possono evidenziare alcuni difetti: il riferimento a due questionari; l'impiego della gerundiva nel secondo paragrafo, che forse racchiude troppe informazioni; il plastismo *portare avanti* e la mancanza della virgola tra protasi e apodosi nel quarto paragrafo. A giudicare dal formato del testo, questo gruppo non ha modificato l'originale ma ha lavorato su un nuovo file, intervenendo più radicalmente.

Tutte e tre le altre proposte risultano assai più lunghe di tutte le riscritture di ChatGPT tranne l'XI, evidenziando la classica strategia del copia-incolla, che impatta negativamente sul risultato finale, tanto che nei testi 2 e 4 il punteggio minimo di Gulpease è appena 25.

Il testo 2 introduce la sigla «a.a.», l'inutile indicazione perlocutiva «ti informiamo», un'apparente contraddizione tra «proposti» e «obbligatori», inoltre abbonda di variazioni grafiche (grassetto e corsivo) e dedica ampio spazio agli scopi della rilevazione, che vengono sì spostati nella seconda parte del testo, ma pur sempre prima di ricordare che i questionari sono anonimi, informazione che logicamente appartiene alla prima parte della lettera.

La riscrittura 3, oltre a menzionare inizialmente «il questionario», poi sostituito da «i questionari», non divide coerentemente le informazioni su ESSE3 e l’obbligatorietà della compilazione da quelle sull’utilità della rilevazione (ripetute nel primo e nel quarto paragrafo) e sul progetto *Good Practice*. Anche l’invito agli studenti a dedicare tempo all’iniziativa sarebbe stato probabilmente più efficace in chiusura, dopo le indicazioni per gli approfondimenti.

Infine, la riscrittura 4 è la più lunga in assoluto ed è probabilmente quella che resta più fedele all’originale nelle scelte morfosintattiche, probabilmente come esito di un processo di copia-incolla. Sono presenti alcuni costrutti impersonali, talvolta ridondanti («la compilazione è obbligatoria e necessaria per poter procedere con ogni altra operazione», «Saranno proposti due [sic] questionari»; «I questionari prevedono domande differenziate»), e lo scopo della rilevazione viene illustrato nel primo paragrafo (che anticipa in parte i contenuti dei questionari illustrati più avanti) e ripreso negli ultimi due. Mancano inoltre i saluti finali.

In conclusione, pur ottenendo sempre valori di Gulpease superiori al testo originale, in almeno tre casi su quattro le riscritture dei tecnici amministrativi paiono risentire del processo compositivo proprio di molti testi amministrativi che, alla stregua di quelli giuridici, possono essere definiti «testi secondi» (Cortelazzo, 2000: 339), cioè che menzionano e interpretano altri documenti o in qualche modo discendono da altre fonti. La possibilità di copiare e incollare, anche in ordine diverso, parti di queste fonti riduce il margine di libertà compositiva di chi redige il testo e scoraggia una vera selezione e riformulazione dei contenuti in vista delle esigenze dei nuovi destinatari e dei nuovi scopi del testo, e quindi ostacola la semplificazione. I vantaggi che si ottengono in cambio consistono probabilmente in una maggiore rapidità redazionale e anche in una maggiore sicurezza nella manipolazione di contenuti con cui non sempre gli scriventi hanno familiarità, il che porta alla tendenza al conservatorismo che, nel peggiore dei casi, è stata descritta come «inerzia» compositiva (cfr. Cortelazzo, Pellegrino, 2003: 12).

## 6. CONCLUSIONI

Il quesito di ricerca con cui si apriva questo contributo (§ 1) riguardava le possibilità di applicazione dell’IA alla semplificazione di testi amministrativi. La domanda può essere formulata come segue: ChatGPT riesce a semplificare i testi amministrativi e può contribuire a rendere più efficace la comunicazione di un’organizzazione come l’Università di Trieste? Benché gli esperimenti che abbiamo condotto abbiano riguardato un solo testo, così limitando fortemente la validità generale delle conclusioni, è possibile ipotizzare una risposta positiva che però va, ovviamente, circostanziata.

Al netto di alcuni difetti, che d’altronde trovano riscontro anche nelle riscritture realizzate da studenti e tecnici amministrativi, le risposte fornite dal ChatGPT ai vari *prompt* ottengono valori di leggibilità migliori del testo originale e, in generale, si può dire che risultino comunicativamente più efficaci. Anche una richiesta poco dettagliata come il *prompt* I («Semplifica il seguente testo») produce una riformulazione sfrondata dalle numerose informazioni di contorno e disposta sulla pagina in maniera da essere fruibile a colpo d’occhio. Se i difetti principali del documento originale erano l’eccessiva lunghezza e dovizia di particolari e una distribuzione poco ordinata delle informazioni, ChatGPT riesce con successo a selezionare e ridurre i contenuti e, soprattutto quando gli viene chiesto di tenere conto delle esigenze dei destinatari (dal VI *prompt* in avanti), li dispone in maniera più coerente con lo scopo della comunicazione.

Per passare alle riformulazioni prodotte da esseri umani, anche gli studenti tendono a ridurre notevolmente la lunghezza del testo e sembrano essere addirittura più pronti di

ChatGPT a modificare l'ordine delle informazioni, posizionando all'inizio quelle più importanti per i destinatari. Occorre però dire che, *in primis*, durante il corso e le esercitazioni dedicate al *plain language* è stato ribadito più volte che l'esame del contesto (emittente, ricevente e funzione del testo) e il livello della testualità rappresentavano le tappe fondamentali della riscrittura: una parola difficile può essere cercata nel vocabolario, una frase complessa può essere riletta, ma se mancano o vengono occultate informazioni importanti, capire il testo risulta impossibile. In secondo luogo, va sottolineato che gli studenti conoscevano per esperienza diretta la procedura descritta nella circolare originale e, poiché loro stessi erano i destinatari, hanno avuto buon gioco nel selezionare e disporre le informazioni e definire altri aspetti come il livello di esplicatività e di formalità più adatto. Probabilmente, nel caso di tipologie testuali e contenuti diversi avrebbero avuto più difficoltà nel capire il testo di partenza e sarebbero stati più cauti nel manipolarlo.

I tecnici amministrativi, invece, specialmente quando hanno potuto modificare direttamente il file di partenza, si sono dimostrati meno intraprendenti nell'accorrare il testo e hanno dimostrato maggiore attaccamento alle scelte lessicali e morfosintattiche che tradizionalmente caratterizzano l'italiano amministrativo, probabilmente anche per una forma di deferenza nei confronti dell'autorità emittente (il prorettore). In maniera speculare rispetto a quanto evidenziato a proposito degli studenti, va inoltre ricordato che è improbabile che tutti gli amministrativi partecipanti all'esercitazione avessero familiarità con la procedura illustrata nel testo originale o, in generale, con comunicazioni rivolte alla popolazione studentesca, e quindi potrebbero aver assunto un atteggiamento più guardingo nella riformulazione. Peraltra, essendo il prodotto di lavori di gruppo, le riscritture possono aver risentito della necessità di far convergere opinioni diverse, verosimilmente col risultato di far prevalere soluzioni meno innovative rispetto alle abitudini scrittive consolidate.

In conclusione è interessante chiedersi come si potrebbe introdurre l'IA nel processo di scrittura dei testi amministrativi in realtà analoghe all'Università di Trieste. Abbiamo visto che i *prompt* più complessi non sempre producono i risultati migliori (cfr., in proposito, Harada *et al.*, 2025); peraltro, ci si può domandare se vale la pena ideare *prompt* molto dettagliati e specifici col rischio di pagare pegno in termini di tempo e risorse investiti e applicabilità dei risultati. Anche altre opzioni, illustrate in letteratura ma non prese in considerazione nei nostri esperimenti, come l'assegnazione di ruoli (ad es., «immagina di essere un tecnico amministrativo dell'Università che scrive agli studenti...») o il *Chain of Thought* (che richiede al LLM di giustificare ogni singola decisione presa in seno al processo che porta all'*output* finale) sono suscettibili di limitare l'applicabilità del *prompt* (si dovrebbero ogni volta modificare i ruoli nello scenario in base al tipo di testo) o di richiedere un intervento umano molto oneroso.

Un compromesso potrebbe consistere nello sviluppare un ridotto numero di *prompt* non eccessivamente dettagliati che tengano conto di funzione del testo e bisogni dei destinatari (e che possano essere facilmente modificati anche in base all'evoluzione dei LLM), per poi perfezionarli testandoli su un ampio ventaglio di testi e definire il *prompt* più adatto per ciascuna tipologia. Nell'applicazione pratica, gli inevitabili difetti presenti nelle riscritture automatiche richiederebbero comunque la successiva revisione da parte di esperti umani, in particolare nel caso di testi di carattere più tecnico e vincolante rispetto alla comunicazione usata in questo studio (cfr. Russodivito *et al.*, 2024).

Per riassumere, si tratterebbe di continuare a scrivere i testi come si è sempre fatto in seno all'amministrazione considerata, per poi sottoporli a semplificazione automatica e revisione umana. Naturalmente si tratta di un passaggio in più nel processo redazionale (diamo per scontato che una qualche revisione sia già prevista anche oggi), ma se crediamo nei vantaggi pratici (oltre che nel valore etico) del *plain language*, potrebbe valerne la pena. Peraltra, nel medio periodo, è possibile che vengano a modificarsi sia le attese del pubblico

sia le abitudini scrittorie degli emittenti (insomma la “accettabilità”, se vogliamo risalire fino a De Beagrande, Dressler, 1984), risultato solo in minima parte raggiunto dopo 30 anni di iniziative e sforzi tesi a promuovere a vari livelli il *plain language* in Italia (cfr. Lubello, 2025). A questo proposito, temiamo di dover dissentire da Antonelli (2011: 52) quando, nel descrivere il repertorio dell’italiano all’inizio del XXI secolo, proponeva «la sostituzione dell’italiano burocratico con quello aziendale, misto di residui burocratici e di tecnicismi economici». A noi pare che le occasioni di contatto da parte del cittadino comune con i testi delle amministrazioni statali siano più numerose rispetto a quelle con i documenti amministrativi (e non pubblicitari) prodotti dalle grandi aziende private (cfr. Sciumbata, 2024). Inoltre, se il burocratese si è dotato di una patina tecnicizzante e anglicizzante, non si può mettere in dubbio che la comunicazione aziendale sia permeata di burocratismi (un esempio per tutti, è *Trenitalia*, come ben descritto da Sciumbata, 2017) e, forse complice anche la scuola, gli stilemi della comunicazione amministrativa pubblica vengano ancora considerati esempi sicuri di un registro elegante ed elevato. Se è vero che, come sostiene Antonelli (2025: 13), «l’IA-taliano si avvia a rappresentare un nuovo tipo di standard» dotato di prestigio sociale e forza modellizzante, non è detto, almeno per quanto riguarda l’incrocio con l’italiano amministrativo, che ciò sia necessariamente un male.

## RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Antonelli G. (2011), “Lingua”, in Afribo A., Zinato E. (a cura di), *Modernità italiana. Cultura, lingua e letteratura dagli anni Settanta a oggi*, Carocci, Roma, pp. 15-52.
- Antonelli G. (2025), “Storia brevissima (ma molto intensa) dell’IA-taliano”, in *Lingue e Culture dei media*, 9, 1, pp. 4-50.
- Argenzio A., Ciotti F., Corradino A. C. (2025), “Usare i Large Language Model...”, in Rebora S., Rospocher M., Bazzaco S. (a cura di), *Diversità, Equità e Inclusione: Sfide e Opportunità per l’Informatica Umanistica nell’Era dell’Intelligenza Artificiale*, AIUCD 2025, Atti del XIV Convegno Annuale, Università di Verona, AIUCD, pp. 349-356.
- Boostra L. (2025), *Prompt Engineering*: <https://www.kaggle.com/whitepaper-prompt-engineering>.
- Cortelazzo M. A. (2000), “Preliminari per lo studio dei testi accademici italiani di scienze giuridiche”, in Veronesi D. (a cura di), *Linguistica giuridica italiana e tedesca: obiettivi, approcci, risultati / Rechtslinguistik des Deutschen und Italienischen: Ziele, Methoden, Ergebnisse*, Unipress, Padova, pp. 337-344.
- Cortelazzo M. A. (2021), *Il linguaggio amministrativo. Principi e pratiche di modernizzazione*, Carocci, Roma.
- Cortelazzo M. A., Pellegrino F. (2002), “Semplificazione del linguaggio amministrativo”, in *Guida agli Enti Locali*, 20, pp. XXV-XXXV.
- Cortelazzo M. A., Pellegrino F. (2003), *Guida alla scrittura istituzionale*, Laterza, Roma-Bari.
- de Beaugrande R., Dressler W. (1984), *Introduzione alla linguistica testuale*, il Mulino, Bologna.
- Färber M., Aghdam P., Im K., Tawfelis M., Ghoshal H. (2025), *SimplifyMyText: An LLM-Based System for Inclusive Plain Language Text Simplification*: <https://doi.org/10.48550/arXiv.2504.14223>.
- Gigliotti C., Pascucci M. (2025), “Assessing the effectiveness of ChatGPT-3.5 and ChatGPT-4o in simplifying Italian institutional texts”, in *AI-Linguistica. Linguistic Studies on AI-Generated Texts and Discourses*, 2, 2, *AI-Driven Linguistic Studies: From Text*

- Simplification to Implicit Content Detection*, Special Issue edited by De Cesare A.M., Bambini V., Tavosanis M.:  
[https://ai-ling.publia.org/ai\\_ling/article/view/18/26](https://ai-ling.publia.org/ai_ling/article/view/18/26).
- Harada K., Yamazaki Y., Taniguchi M., Kojima T., Iwasawa Y., Matsuo Y. (2025), *Curse of instructions: Large language models cannot follow multiple instructions at once*:  
[https://openreview.net/forum?id=R6q67CDBCH&utm\\_source=chatgpt.com](https://openreview.net/forum?id=R6q67CDBCH&utm_source=chatgpt.com).
- Hewing M., Leinhos V. (2024), “The prompt canvas: a literature-based practitioner guide...”, in *arXiv preprint arXiv:2412.05127*: <https://arxiv.org/pdf/2412.05127.pdf>.
- Lubello S. (2014), *Il linguaggio burocratico*, Carocci, Roma.
- Lubello S. (2025), *Lingua o antilingua? Il sempreverde burocratese*, Franco Cesati Editore, Firenze.
- Menozzi M. (2024), *Gli LLM come possibile strumento di semplificazione del linguaggio burocratico italiano e di generazione di testi istituzionali*, tesi di laurea magistrale, Università di Pavia, A.A. 2023/2024.
- Nozza D., Attanasio G. (2023), “Is it really that simple? Prompting Language Models...”, in Boschetti F., Lebani G. E., Novielli N. (a cura di), *Proceedings of the 9th Italian Conference on Computational Linguistics CLiC-it 2023*, Venezia, November 30 – December 2, 2023.
- Paci W., Gregori L., Acerboni G., Panunzi A., Perugini M. R. (2024), “ChatGPT to simplify Italian bureaucratic and professional texts”, in *AI-Linguistica*, 1,1:  
[https://ai-ling.publia.org/ai\\_ling/article/view/13/12](https://ai-ling.publia.org/ai_ling/article/view/13/12).
- Pascucci M., Tavosanis M. (2024), “Confronto tra diversi tipi di valutazione...”, in *Proceedings of the Tenth Italian Conference on Computational Linguistics (CLiC-it 2024)*:  
[https://ceur-ws.org/Vol-3878/81\\_main\\_long.pdf](https://ceur-ws.org/Vol-3878/81_main_long.pdf).
- Russodivito M., Ganfi V., Fiorentino G., Oliveto R. (2024), “AI vs. Human: Effectiveness...”, in *Proceedings of the Tenth Italian Conference on Computational Linguistics (CLiC-it 2024)*: [https://ceur-ws.org/Vol-3878/91\\_main\\_long.pdf](https://ceur-ws.org/Vol-3878/91_main_long.pdf).
- Santoro A. (2025), *ChatGPT e il plain language: un esempio in italiano*, tesi di laurea triennale, Università di Trieste, A.A. 2024/2025.
- Schulhoff S., Ilie M., Balepur N., Kahadze K., Liu A., Si C., Li Y., Gupta A., Han H., Schulhoff S., Dulepet P. S., Vidyadhara S., Ki D., Agrawal S., Pham C., Kroiz G., Li F., Tao H., Srivastava A., Da Costa H., Gupta S., Rogers M. L., Goncenarenco I., Sarli G., Galynker I., Peskoff D., Carpuat M., White J., Anadkat S., Hoyle A., Resnik P. (2025), *The Prompt Report: A Systematic Survey of Prompt Engineering Techniques*, *arXiv preprint arXiv:2406.06608*: <https://arxiv.org/abs/2406.06608>.
- Sciumbata F. C. (2017), *Sono solo coincidenze? Proposte a Trenitalia per farsi capire (meglio) dai viaggiatori*, EUT, Trieste.
- Sciumbata F. C. (2024), *Tu come lo scriveresti? Comunicare con il pubblico secondo la cittadinanza a trent'anni dal Codice di stile delle comunicazioni pubbliche ad uso delle amministrazioni pubbliche*, in *Italiano LinguaDue*, V. 16 N. 1:  
<https://riviste.unimi.it/index.php/promoitals/article/view/23861/21270>.
- Shah C. (2025), “From Prompt Engineering to Prompt Science with Humans in the Loop”, in *Communications of the ACM*, vol. 68, n. 6, pp. 54-61.
- Tavosanis M. (2024), “Valutare la qualità dei testi generati in lingua italiana”, in *AI-Linguistica*, 1, 1: [https://ai-ling.publia.org/ai\\_ling/article/view/14](https://ai-ling.publia.org/ai_ling/article/view/14).

## APPENDICE A

### 30 REGOLE PER LA SEMPLIFICAZIONE LINGUISTICA

X. prompt (Cortelazzo, Pellegrino 2002)	XI. prompt (Cortelazzo 2021)
<p><b>1. Identifica il destinatario</b></p> <p>La prima regola è capire con chiarezza a chi si scrive. L'interlocutore del pubblico dipendente non è il proprio ufficio, ma il cittadino al quale si vuole comunicare uno specifico contenuto. Bisogna quindi calibrare sia il linguaggio sia le informazioni da dare. I cittadini italiani padroneggiano in modo diverso la loro lingua; il pubblico dipendente non può avere come interlocutore privilegiato il laureato, ma neppure può rincorrere chi ha raggiunto la quinta elementare tanti anni fa. La legge ci dà implicitamente un punto di riferimento: il cittadino "medio" è quello che ha frequentato la scuola dell'obbligo. È a lui che idealmente si rivolge l'amministrazione pubblica.</p>	<p><b>1. Identifica il destinatario</b></p> <p>È necessario identificare con chiarezza il destinatario dei testi che si scrivono. Pur nella varietà dei possibili destinatari, diversi da testo a testo, l'interlocutore del pubblico dipendente non è il proprio ufficio, ma il cittadino, l'utente, anche il cliente (interno o esterno), se vogliamo usare questa espressione, al quale si vuole comunicare un contenuto specifico. Bisogna quindi calibrare su di esso sia la lingua sia le informazioni da dare. Se il destinatario è indefinito, è consigliabile identificarlo con il cittadino che ha frequentato almeno la scuola dell'obbligo. [...]</p>
<p><b>2. Scegli le informazioni giuste</b></p> <p>Una volta individuato il destinatario, si tratta di scegliere le informazioni che gli servono, cioè tutte quelle che gli possono essere utili, ma solo quelle. Troppe informazioni confondono le idee; per esempio, se a un cittadino sta scadendo la carta d'identità, è fuorviante ricordargli che «per il rilascio, a giovani di età compresa tra i 15 e i 18 anni, della carta di identità valida per l'espatrio è necessario che l'interessato si presenti accompagnato da entrambi i genitori che dovranno sottoscrivere l'insussistenza di cause ostative». È un'informazione vera, utile in altri casi, ma in questo non pertinente. Inoltre, non tutte le informazioni vitali per l'ufficio sono essenziali per il cittadino. Per le Ferrovie dello Stato, per esempio, è probabilmente essenziale distinguere tra stazioni impresenziate e stazioni disabilitate, ma questa distinzione non interessa al viaggiatore per il quale si tratta in ogni caso di stazioni prive di biglietteria. È questa, quindi, l'informazione che va indicata nel manifesto che spiega dove acquistare i biglietti.</p>	<p><b>2. Scegli le informazioni giuste</b></p> <p>L'identificazione del destinatario permette di scegliere in modo efficace le informazioni da inserire nel testo: si tratta di scegliere tutte le informazioni che possono essere utili al destinatario, ma solo quelle, secondo l'aureo principio di Quintiliano, per il quale la brevità consiste nel non dire né più né meno di quanto sia necessario (Institutio oratoria, 4,2,43) e la si raggiunge trovando il giusto mezzo tra «quantum opus est» e «quantum satis est» (4,2,45). Troppe informazioni confondono le idee.</p>

### 3. Organizza le informazioni

Una volta scelte le informazioni utili, si tratta di disporle secondo una sequenza logica, che agevoli la lettura da parte del destinatario. Ad esempio, se un cittadino chiede all'ufficio in che modo deve formulare una domanda, l'amministrazione gli risponderà dandogli prima di tutto l'informazione richiesta, e solo successivamente, se lo ritiene necessario, indicando quali sono le fonti normative sulle quali è basata la risposta. Nel caso di un manifesto diretto a un pubblico indifferenziato, invece, le informazioni più generali precederanno quelle particolari. In un manifesto che riguarda un'imposta, per esempio, prima si daranno le informazioni sull'ammontare e sulle modalità di pagamento e dopo le indicazioni su agevolazioni per categorie particolari. Può essere utile, per facilitare ulteriormente il lettore, segnalare l'architettura del testo con titoletti (pensando sempre al pagamento di un'imposta, si può evidenziare chi deve pagare, quanto, quando, dove).

### 4. Tieni unito il testo

Un testo non è semplicemente una serie di frasi isolate messe una dopo l'altra, ma una serie di frasi coerenti tra di loro e ben legate le une alle altre. Non basta, dunque, scegliere e organizzare le informazioni, bisogna anche legarle bene tra di loro. Per far questo, vanno esplicitati il più possibile i rapporti che collegano le diverse frasi (usando vari tipi di connettivi, come, ma, invece, inoltre, a parte questo, d'altra parte). Inoltre, è bene essere il più chiari possibile quando in un testo si fa più volte riferimento a uno stesso oggetto: per esempio, nel sollecito di pagamento di un affitto, ci sarà bisogno di nominare più volte il pagamento e l'affitto. La scuola ci ha insegnato che non si dovrebbe ripetere troppe volte la stessa parola. Da un certo punto di vista questo è un buon consiglio, perché troppe ripetizioni finiscono per annoiare il lettore. Però non bisogna fare troppo sfoggio di fantasia lessicale; se il richiamo è chiaro, si può utilizzare un pronome (ad esempio: «L'affitto va pagato ogni mese. Si può versarlo nel conto corrente...»); altrimenti è bene evitare sostituzioni poco chiare al lettore (per esempio, è meglio non alternare affitto con locazione). Non sono solo i connettivi a

### 3. Organizza le informazioni

Le informazioni vanno disposte nel testo secondo una sequenza logica, che agevoli la lettura da parte del destinatario. Per quanto non esistano regole generali che aiutino a disporre efficacemente le informazioni nel testo, si possono enunciare comunque alcune raccomandazioni di portata generale. Quando si scrivono testi che rispondono a domande (poste concretamente dall'interlocutore, o solo immaginate da parte dell'estensore), è opportuno dare prima di tutto l'informazione richiesta, e solo successivamente (e solo eventualmente), le motivazioni che spingono a dare la risposta (o l'elenco delle fonti normative che stanno alla base della risposta). Se il destinatario è costituito da un pubblico indifferenziato, è bene che le informazioni che riguardano la generalità dei destinatari precedano quelle che riguardano solo una parte (anche se socialmente degna di particolare attenzione).

### 4. Tieni unito il testo

Poiché un testo non è semplicemente una serie di frasi messe una dopo l'altra, ma una serie di frasi coerenti tra di loro e ben legate le une alle altre, è opportuno che vengano esplicitati il più possibile i rapporti che collegano le diverse frasi o le diverse porzioni del testo. È un aspetto importante della precisione che ci si attende dai testi istituzionali. Lo strumento principale per tenere unito il testo è costituito dai connettivi (in primo luogo congiunzioni, ma anche avverbi e locuzioni, come e, ma, però, che, allora, cioè, ciononostante, come, così, inoltre, invece, malgrado che, perché, perciò, pertanto, quindi, se, successivamente, a parte questo, come si è appena detto, d'altra parte, in altri termini, in primo luogo). Un altro mezzo per tenere unito il testo è una chiara gestione dei riferimenti a quanto è già stato nominato nel testo: se da una parte è vero che non si dovrebbe ripetere troppe volte la stessa parola, per non creare noia, d'altra parte non sempre risulta chiaro che ci si riferisce alla stessa nozione quando si usano sinonimi, giri di parole, iperonimi per non ripetere una parola già usata (si tratta di un'avvertenza importante che consente di garantire uniformità al testo).

tenere unito un testo, ma anche la ripetizione delle parole che designano i concetti-chiave.

### 5. Formula titoli utili al destinatario

Tanto in un manifesto quanto in una lettera sono fondamentali tutti quegli elementi accessori che orientano la lettura, come il titolo o l'oggetto. Attraverso il titolo il cittadino deve capire rapidamente se il testo di un avviso lo interessa oppure no; la regola principale è, dunque, che il titolo deve essere preciso, chiaro e sintetico. Un titolo come «Avviso importante» non serve a nulla, perché non dà nessuna informazione sul contenuto e obbliga chiunque a iniziare la lettura del testo. Buoni titoli sono, tanto per fare qualche esempio, «Contributo per il pagamento dell'affitto», «Concorso pubblico per 2 posti di fotografo», «Assegno di maternità». Tutti questi titoli individuano immediatamente il tema del testo e possono essere letti dando un'occhiata veloce al manifesto. In una lettera, le funzioni del titolo sono svolte dall'oggetto. Anche qui oggetti “muti” come «Comunicazioni» non servono a nulla. Oggetti raccomandabili sono, ad esempio, «Risposta alla richiesta di cambio di residenza», «Rinnovo della carta d'identità», «Gara d'appalto per la messa a norma dell'Ambulatorio di via Po 2».

Formulare un buon oggetto è particolarmente difficile. Mentre il titolo serve solo al destinatario, l'oggetto serve anche all'ufficio per catalogare la propria documentazione.

Tener conto contemporaneamente delle esigenze del lettore e dell'emittente non è sempre facile. In caso di conflitto deve, comunque, essere privilegiato il punto di vista del destinatario.

### 6. Gestisci con attenzione le informazioni di contorno

Le comunicazioni degli enti pubblici sono scritte su carta intestata e sono accompagnate da riferimenti alle comunicazioni precedenti, dall'esplicitazione dell'oggetto, dalla data e da altre eventuali informazioni di contorno. Può essere forte la tentazione di non ripetere queste informazioni nel testo vero e proprio (quante lettere iniziano con «in riferimento a quanto in oggetto indicato...», oppure invitano il cittadino a «presentarsi presso lo scrivente ufficio?»). Per chi lavora in un ufficio pubblico è un

### 5. Formula titoli utili al destinatario

Fornire un testo di un titolo è importante per aiutare il destinatario a capire se il testo che viene proposto alla sua attenzione lo può interessare; ma individuare un buon titolo è importante anche per l'emittente, perché così è in grado di valutare se il testo che ha prodotto si è focalizzato sull'argomento centrale di cui voleva trattare. Il titolo o, in una lettera tradizionale, l'oggetto e, in una email, il subject permettono di orientare correttamente la lettura del testo da parte del destinatario. Il titolo deve essere, quindi, preciso, chiaro e sintetico. Molti avvisi delle amministrazioni pubbliche vengono intitolati, in modo tautologico, Avviso o Avviso importante. Titoli come questo sono del tutto inutili, in quanto dicono solo che un testo, che si manifesta con evidenza come avviso, è un avviso e obbligano chiunque a iniziare la lettura del testo, per comprendere se tratta di un argomento di suo interesse. Buoni titoli sono, invece, tanto per fare qualche esempio, Interventi economici a favore delle famiglie in difficoltà, Assegnazione di orti urbani, Come fare la raccolta differenziata.

Nei testi più lunghi va raccomandato l'inserimento di titolletti esplicativi che permettano al lettore di orientarsi nella sequenza di temi che caratterizzano inevitabilmente i testi lunghi e di riconoscere l'architettura del testo elaborata dallo scrivente.

### 6. Gestisci con attenzione le informazioni di contorno

Le comunicazioni delle amministrazioni pubbliche sono precedute dall'intestazione dell'istituzione che le emette (con il relativo logo), sono introdotte da un titolo (o dall'oggetto) e, quando hanno la forma di lettere, sono accompagnate da riferimenti alle comunicazioni precedenti, dalla data e da altre eventuali informazioni di contorno. Tutte queste informazioni, che fanno da supporto al testo, ma non ne fanno parte in senso stretto, vengono identificate con il nome di paratesto. Può essere forte la

gioco da ragazzi far interagire il testo con l'intestazione, andare a recuperare numeri di telefono e indirizzi, capire dall'oggetto di cosa tratta la comunicazione. Per molti cittadini tutto questo, invece, è un'impresa ardua. Il cittadino legge il testo e vede intestazioni e altri elementi accessori come un semplice contorno. È dunque prudente dare al cittadino la possibilità di recuperare nel testo vero e proprio tutte le informazioni di cui ha bisogno; e se anche c'è qualche ripetizione, meglio essere ripetitivi che causare difficoltà al lettore.

## 7. Richiama altri testi senza complicare la lettura

I testi amministrativi raramente sono isolati, ma si collocano in una rete di documenti, di valore gerarchico diverso, a cui possono fare riferimento. Spesso è necessario rinviare ad atti normativi (leggi, decreti, delibere) che giustificano la redazione di una comunicazione ai cittadini. Il rinvio alle fonti all'interno del testo rende difficoltosa la lettura, in quanto i riferimenti, criptici e lunghi («i certificati anagrafici sono soggetti al tributo del bollo ai sensi degli artt. 1 e 4 della tariffa dell'imposta di bollo annessa al DPR 26 ottobre 1972, n. 642, come sostituita dal decreto del Ministero delle Finanze 20 agosto 1992») si mescolano alle informazioni sostanziali. È consigliabile, pertanto, riportare i rinvii in un apposito paragrafo conclusivo. Si ottiene così il massimo di trasparenza (il cittadino può verificare la legittimità dell'operato dell'amministrazione pubblica) assieme al massimo di chiarezza. Per essere chiari e trasparenti fino in fondo, è bene evitare i cosiddetti rinvii muti, aggiungendo agli estremi di leggi e delibere informazioni sul loro contenuto («Art. 10 della Legge 31/12/1996, n. 675/96 “Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali”», oppure «Art. 2 della Legge 27 dicembre 1956, n. 1441, circa “la partecipazione delle donne all'amministrazione della giustizia nelle Corti di Assise e nei Tribunali per minorenni»).

tentazione di non ripetere queste informazioni nel testo vero e proprio (quante lettere iniziano con «in riferimento a quanto in oggetto indicato...», oppure invitano il cittadino a «presentarsi presso lo scrivente ufficio»?).

Però, non per tutti i lettori è agevole saltare dal testo al paratesto.

## 7. Richiama altri testi senza complicare la lettura

Ogni testo amministrativo entra a far parte di una rete di documenti, di valore gerarchico diverso, collegati tra di loro. Esplicitare questi collegamenti è una forma di trasparenza, in quanto permette al destinatario di verificare quali sono i presupposti normativi del testo che sta leggendo e se si tratta, quindi, di un atto legittimo. Ma è anche una forma di autotutela da parte di chi redige il testo, il quale esplicita le basi che l'hanno autorizzato a emanare il provvedimento. I rinvii, però, sono spesso inseriti nel testo in modo tale da rendere difficoltosa la lettura, in quanto i riferimenti, criptici e lunghi, si mescolano alle informazioni sostanziali («Non possono essere ammessi alla selezione, ai sensi dell'art. 2, comma 3, del D.P.R. 487/94, coloro che siano esclusi dall'elettorato politico attivo»). È opportuno, quindi, adottare strategie che permettano di presentare i rinvii alle norme senza turbare la linearità di costruzione delle frasi. Ci possono essere diverse soluzioni: quella di raggruppare i rinvii in una parte dedicata del testo (per esempio alla fine del testo, in analogia a quello che accade nelle bibliografie dei saggi) o, almeno, nelle parti laterali delle frasi, alla periferia destra o sinistra (per esempio: «Ai sensi dell'art. 2, comma 3, del D.P.R. 487/94, non possono essere ammessi alla selezione, coloro che siano esclusi dall'elettorato politico attivo»).

Per essere chiari e trasparenti fino in fondo, è bene evitare i cosiddetti rinvii muti, cioè quei rinvii che citano solamente numero e data della fonte normativa (come, nel caso appena citato, «art. 2, comma 3, el D.P.R. 487/94»). È consigliabile aggiungere agli estremi di leggi e delibere informazioni sul loro contenuto, seguendo le indicazioni

presenti per esempio nel manuale di redazione dei testi normativi delle Regioni (Regole e suggerimenti, 2007, pp. 35 e 64-70). Riporto due esempi, nei quali viene rispettata questa raccomandazione: «la comunicazione preventiva prevista dall'art. 10-bis della legge 7 agosto 1990, n. 241 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi», oppure «il decreto del ministro delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali del 18 dicembre 2017 che definisce i requisiti delle mense scolastiche biologiche».

## 8. Dai respiro a quello che scrivi

La realizzazione grafica di un testo è affidata quasi interamente al computer ed è per questa ragione considerata la fase meno impegnativa del processo di scrittura. Tuttavia, una discreta conoscenza dei programmi di video-scrittura è necessaria per gestire correttamente le innumerevoli risorse che il computer mette a disposizione. Ogni pagina è fatta tanto di parole scritte quanto di spazi bianchi, due componenti che devono essere in equilibrio se vogliamo che il testo sia materialmente leggibile. La prima cosa cui fare attenzione sono i margini della pagina (superiore, inferiore e laterali) che non dovrebbero essere inferiori a 25 millimetri. È opportuno, poi, controllare la lunghezza delle righe, la spaziatura orizzontale (tra le parole) e quella verticale (tra le righe, detta "interlinea"): tutte dipendono dalle dimensioni del carattere di stampa e possono influenzare la velocità di lettura (per esempio, se le righe sono troppo lunghe, dense di caratteri o l'interlinea è minima). Normalmente, una riga di testo dovrebbe contenere da 60 a 72 caratteri e l'interlinea dovrebbe essere il 120% della dimensione del carattere di stampa (questa è l'interlinea singola, l'impostazione pre-definita dei programmi di video-scrittura). Spesso i documenti amministrativi si presentano come blocchi compatti di testo impenetrabile. Ecco che l'uso dell'interlinea doppia per separare sezioni di testo, oltre a segnalare al lettore un cambiamento di argomento, contribuisce ad alleggerire l'aspetto globale del documento.

## 8. Dai respiro a quello che scrivi

La forma con cui si presenta un testo scritto può agevolarne la lettura o, al contrario, costituire un ulteriore ostacolo alla lettura e alla comprensione. Bisogna curare che la pagina non sia troppo «piena» (che ci siano, quindi, margini di almeno 2,5 centimetri in alto, in basso, ai lati), che l'interlinea sia almeno «singola» (secondo la dicitura corrente nei programmi di videoscrittura), che risultino ben separate, per esempio con un'interlinea doppia, le diverse sezioni del testo. Se non si presta attenzione a questi aspetti, si rischia di vanificare lo sforzo redazionale messo in atto per scrivere testi amministrativi più semplici, oppure si complicano ulteriormente testi redatti in maniera ancora troppo complessa.

## 9. Trova la forma di allineamento più adatta

Con il termine «ordine di composizione» (o allineamento) si indica il modo in cui il testo viene organizzato nella pagina. Il computer ne offre vari tipi e la scelta dell'uno o dell'altro si riflette sull'aspetto globale del testo e sulla sua leggibilità materiale. L'ordine a pacchetto (che il computer chiama giustificato) allinea il testo sia a destra che a sinistra. Le righe hanno tutte la stessa lunghezza perché il programma modifica la spaziatura orizzontale, espandendola. Però il testo risulta equilibrato solo se gli spazi tra le parole non sono eccessivi; è bene quindi sillabare le parole, cioè spezzarle quando si va a capo. L'ordine a bandiera sinistra (o allineamento a sinistra) allinea il testo solo sul lato sinistro. Permette di mantenere invariati gli spazi tra le parole e, per questa ragione, è più facile da leggere del giustificato.

In linea di massima, l'allineamento a sinistra si usa in testi con righe brevi (come le didascalie), quello giustificato, invece, in testi con righe lunghe. Esiste anche l'ordine a bandiera destra (o allineamento a destra), che allinea il testo solo sul lato destro. Si usa raramente e solo nei titoli o in testi molto brevi, perché la variabilità nell'inizio delle righe rende faticosa la lettura. Infine, l'ordine a lapide (o centrato) allinea il testo su un asse verticale centrale. Si usa prevalentemente nei titoli o in testi brevi che vogliono comunicare la loro compiutezza espressiva (inviti o avvisi).

## 9. Trova la forma di allineamento più adatta

I programmi di videoscrittura permettono di comporre facilmente il testo secondo diversi tipi di allineamento. Quelli che possono servire per la confezione dei testi amministrativi sono l'allineamento giustificato e quello a sinistra. Allineamento giustificato significa che la riga inizia nello stesso punto a sinistra e finisce nello stesso punto a destra. Il testo si presenta, quindi, come un rettangolo. Per ottenere questo effetto, il programma modifica la distanza tra parola e parola. Quindi, c'è maggiore regolarità nella presentazione generale della pagina, ma ci sono irregolarità nella distanziazione delle parole. Per molti si tratta di una soluzione preferibile, perché replica la composizione dei libri e della maggior parte dei giornali. Con l'allineamento a sinistra, la riga inizia nello stesso punto a sinistra, mentre a destra termina dove termina l'ultima parola che può stare nella riga senza essere sillabata. Il testo, nel suo insieme, appare meno strutturato, ma gli spazi tra le parole sono stabili. Per questa ragione un testo allineato a sinistra è più facile da leggere del giustificato, anche se la forma generale del testo appare meno ordinata.

Ci sono, quindi, delle ragioni che possono spingere a usare l'allineamento giustificato e altre per l'allineamento a sinistra. Le regole di usability relative alle pagine web raccomandano l'uso dell'allineamento a sinistra, proprio per la sua migliore leggibilità.

Ci sono altri due tipi di allineamento, quello a destra (speculare all'allineamento a sinistra), che in una scrittura che va da sinistra a destra è sconsigliabile, e l'allineamento al centro, cioè l'allineamento su un asse verticale centrale, che risulta efficace solo nei titoli.

## 10. Scegli i caratteri giusti

La scelta del carattere tipografico (o font) è la spina dorsale della realizzazione grafica di un testo, perché ne influenza l'aspetto e la leggibilità più di ogni altra decisione tipografica. Esistono due famiglie di base: i caratteri con le grazie o romani o serif (provvisti di minuscole appendici orizzontali, come il Times New Roman, il Book Antiqua o il Century Schoolbook), e i caratteri senza grazie o bastoni o sans serif (come l'Arial, l'Helvetica o il Century Gothic). Scegliere il

Nella scelta del carattere da usare nei testi di un'amministrazione pubblica, la soluzione più sobria è anche la più elegante. Esistono due categorie di base di caratteri: i caratteri con le grazie, cioè con piccoli allungamenti alle estremità delle lettere che li rendono più aggraziati (per esempio il Times New Roman) o i caratteri senza grazie o bastoni (come Arial o Calibri). Certamente vanno evitati tipi di caratteri fantasiosi ed eclettici (per esempio i Comic Sans MS o i caratteri

tipo di font più appropriato al testo e al contesto non è difficile: è sufficiente ricordare che la soluzione più sobria è anche la più elegante. Ecco perché un'amministrazione pubblica dovrebbe evitare quei caratteri fantasiosi ed eclettici, che i programmi di video-scrittura mettono a disposizione (per esempio il Comic Sans MS, che va molto di moda, ma che è fuori luogo nei testi istituzionali; o le false calligrafie come il Brush Script MT o il French Script MT, che sono molto difficili da leggere). Generalmente, i caratteri con le grazie sono più facili da leggere di quelli senza grazie, perché le piccole appendici orizzontali guidano l'occhio lungo le righe del testo in modo più rapido. Nei documenti si è imposta l'abitudine di utilizzare un solo tipo di carattere. Ma se si inserisce in un testo composto con un carattere con le grazie un secondo carattere, questo dovrà essere senza grazie. I due caratteri, inoltre, dovranno avere funzioni distinte (per esempio, il romano sarà usato per il testo, il bastone per i titoli o le annotazioni). La dimensione (o corpo) dei caratteri di stampa si misura in "punti". Soprattutto se si scrive a un pubblico vasto, che potrebbe facilmente comprendere persone anziane o con problemi di vista, è consigliabile usare un corpo di 12 o 14 punti.

## 11. Dai il giusto rilievo alle informazioni che contano

Una volta scelto il carattere di stampa, è buona norma scrivere il testo in tondo chiaro, cioè il carattere normale di una serie. Il ricorso a maiuscolo, grassetto, corsivo, sottolineato, quali principali tecniche di messa in rilievo, deve seguire alcune regole, prima fra tutte la parsimonia. Il loro abuso sembra dare alla pagina un tocco di personalità, ma in realtà ne riduce sensibilmente la leggibilità, **disorientando** il lettore in un dedalo di informazioni inutilmente evidenziate. Nei documenti amministrativi si ricorre di frequente al maiuscolo sia nei titoli, sia all'interno del testo, per evidenziare alcune informazioni. Verifiche della leggibilità dei caratteri di stampa hanno dimostrato, però, che il maiuscolo riduce la leggibilità delle parole perché ne appiattisce la forma. L'uso del maiuscolo deve essere quindi controllato con attenzione: evitato all'interno del testo e utilizzato solo nelle titolazioni brevi (non

calligrafici, come il Brush Script MT o il French Script MT, che sono molto difficili da leggere). Esclusi i caratteri fantasiosi, è difficile raccomandare non solo un tipo specifico di carattere, ma anche una delle due categorie di base: entrambe rispondono alle caratteristiche di sobrietà richieste da un testo amministrativo. I caratteri con le grazie sono più facili da leggere, perché gli allungamenti alle estremità guidano l'occhio lungo le righe del testo in modo più rapido; i caratteri senza grazie hanno una fisionomia più moderna. Quello che si può suggerire è di utilizzare, in ogni testo, un solo tipo di carattere o addirittura di decidere, all'interno di un complessivo progetto di identità visiva, l'uso di un solo tipo di carattere in tutti i testi di una amministrazione. Il corpo generalmente più adatto è di 12 punti.

## 11. Dai il giusto rilievo alle informazioni che contano

Qualsiasi sia il carattere scelto, il testo va scritto in tondo chiaro, cioè nella forma base del carattere scelto. Il ricorso a maiuscolo, grassetto, corsivo, sottolineato, quali principali tecniche di messa in rilievo, deve essere improntato a parsimonia. L'abuso di mezzi di evidenziazione disorienta il lettore in un dedalo di informazioni messe inutilmente in risalto e riduce la leggibilità del testo: il maiuscolo appiattisce la forma delle parole, il grassetto, usato in maniera troppo ampia, appesantisce il testo. Se la ragione per cui si usano particolari formattazioni di carattere, come il grassetto, è quella di mettere in rilievo un'informazione ritenuta importante (per esempio una scadenza), che non risalta già come tale grazie alla strutturazione del testo, è opportuno che solo quella informazione balzi immediatamente agli occhi del lettore. In corsivo, invece, vanno parole straniere, eventualmente parole a cui si vuole dare evidenza,

superiori a cinque parole), mentre in quelle lunghe si consigliano altre tecniche di messa in rilievo, come le variazioni di corpo, il grassetto o l'uso di un carattere alternativo. Anche l'impiego del grassetto va controllato per evitare di dare alla pagina un aspetto pezzato. All'interno del testo, una sola "macchia" di neretto è consentita per quell'informazione che deve balzare immediatamente agli occhi del lettore (per esempio una data di scadenza). In corsivo, invece, vanno citazioni, parole straniere e, raramente, parole a cui si vuole dare evidenza. È bene ricordare che corsivo e sottolineato hanno la stessa funzione e quindi non vanno usati insieme.

## 12. Controlla la lunghezza delle frasi

Quanto più una frase è lunga, tanto più è complicata da capire. Chi ha studiato la questione ha individuato intorno alle 25 parole il limite da non valicare se si vuole scrivere una frase facile da leggere. Naturalmente, il limite delle 25 parole è indicativo; quelle che sono da evitare sono le frasi con 40, 70, anche 90 parole. E nei testi amministrativi di frasi di questa lunghezza ce ne sono, eccome! Non tutte le frasi lunghe sono, però, incomprensibili allo stesso modo. La lunghezza può affiancarsi a una complessità sintattica, con tante subordinate, incisi, parentesi: «Nel caso il rapporto di lavoro sia a tempo determinato, programmato per una durata non superiore a mesi 4 (salvo rinnovo), la S.V. ritirerà presso lo scrivente ufficio il modello 76/KF (ovvero tesserino giallo)». In altri casi la lunghezza può essere dovuta alla presenza di un elenco, magari collocato alla fine, quando il destinatario si è già appropriato della costruzione della frase: «Spettano al responsabile del procedimento amministrativo le incombenze relative alla gestione del documento e alla registrazione degli elementi accessori del protocollo, come classificazione, fascicolazione, archiviazione, termini di conclusione del procedimento amministrativo, termini di conservazione». Queste due frasi hanno la stessa lunghezza (34 parole), ma la seconda è certamente di lettura più facile della prima. Per rendere più breve, e quindi più comprensibile, una frase troppo lunga ci sono due mezzi. Il primo è quello di eliminare le parole superflue («Se il rapporto di lavoro è a tempo determinato e dura meno

oppure, secondo solo solo alcune convenzioni, le citazioni.

## 12. Controlla la lunghezza delle frasi

Passando dal piano della testualità e della confezione materiale del testo a quello della sintassi, è bene iniziare dalla lunghezza delle frasi. È intuitivo che quanto più una frase è lunga, tanto più è difficile da leggere o da ascoltare. Non esiste un'indicazione unanimemente condivisa su quale sia la soglia al di là della quale la comprensione di una frase diventa faticosa. Secondo Piemontese (1996, p. 135), un testo italiano risulta di buona leggibilità per chi ha un'istruzione mediobassa se la lunghezza media delle frasi si aggira intorno alle 20 parole. Un valore medio di 30 o più parole per frase rende il testo di difficile lettura anche per chi ha un'istruzione media o medio-alta.

Non tutte le frasi lunghe sono, però, incomprensibili allo stesso modo e questo è un argomento spesso portato a confutazione del suggerimento di scrivere frasi brevi (Fortis, 2005, pp. 54-5). È indubbio che in sé e per sé quello di accorciare le frasi non è un mezzo che garantisce la produzione di un testo facile da capire, se l'accorciamento delle frasi è condotto in modo meccanico e non realizzato grazie a un'adeguata attenzione alla qualità della sintassi, per la quale rinvio alle prossime regole.

Generalmente, però, la lunghezza è associata alla complessità sintattica, che si realizza per mezzo di subordinate, esplicite o implicite, e di incisi (un esempio: «Nel caso il rapporto di lavoro sia a tempo determinato, programmato per una durata non superiore a mesi 4 (salvo rinnovo), la S.V. ritirerà presso lo scrivente ufficio il modello 76/KF (ovvero tesserino giallo)»). In altri casi la lunghezza può essere

di 4 mesi, salvo rinnovo, Lei potrà ritirare nel nostro ufficio il tesserino giallo». Il secondo quello di suddividere in due o più frasi il testo di partenza («Spettano al responsabile del procedimento amministrativo le incombenze relative alla gestione del documento e alla registrazione degli elementi accessori del protocollo.

Queste incombenze sono: classificazione, fascicolazione, archiviazione, termini di conclusione del procedimento amministrativo, termini di conservazione». È l'autore del testo che può decidere, di volta in volta, qual è la tecnica più adatta al caso specifico.

dovuta alla presenza di un elenco, magari collocato alla fine dell'enunciato, quando il destinatario si è già appropriato della costruzione della frase: «Spettano al responsabile del procedimento amministrativo le incombenze relative alla gestione del documento e alla registrazione degli elementi accessori del protocollo, come classificazione, fascicolazione, archiviazione, termini di conclusione del procedimento amministrativo, termini di conservazione». Le due frasi portate ad esempio hanno la stessa lunghezza (34 parole), ma la seconda è certamente di lettura più facile della prima. Nel primo caso, quindi, la lunghezza della frase può fungere da indicatore, rozzo ma di immediata verificabilità, della complessità sintattica. Nel secondo caso, invece, la lunghezza della frase incide in misura molto limitata sulla leggibilità del testo. Per rendere più breve, e quindi più comprensibile, una frase troppo lunga ci sono due mezzi. Il primo è quello di eliminare le parole superflue («Se il rapporto di lavoro è a tempo determinato e dura meno di 4 mesi, salvo rinnovo, Lei potrà ritirare nel nostro ufficio il tesserino giallo»). Il secondo è quello di suddividere in due o più frasi il testo di partenza («Spettano al responsabile del procedimento amministrativo le incombenze relative alla gestione del documento e alla registrazione degli elementi accessori del protocollo. Queste incombenze sono: classificazione, fascicolazione, archiviazione, termini di conclusione del procedimento amministrativo, termini di conservazione»). La prossima regola enuncia un principio generale che permette di costruire frasi efficaci e di buona leggibilità.

### 13. Fai corrispondere frasi e informazioni

Le frasi lunghe sono spesso di difficile lettura perché contengono troppe informazioni. Una buona regola è quella di far corrispondere una frase a una, e una sola, informazione. Ne guadagna la leggibilità del testo, ma anche la chiarezza concettuale dell'esposizione. Leggiamo questo esempio: «A seguito della dichiarazione sostitutiva dell'atto notorio presentata dalla S.V. il 25/06/1998, si comunica che l'atto è stato trasmesso per i controlli di competenza all'Ufficio Tecnico Comunale, che ha precisato di non aver rilasciato dichiarazione di inabilità o inagibilità per l'immobile in oggetto specificato». In questa frase sono contenute due informazioni, correlate tra di

### 13. Fai corrispondere frasi e informazioni

Per contenere la lunghezza delle frasi, e la loro complessità, è bene seguire un principio generale: far corrispondere una frase a una, e una sola, informazione. Ne guadagna la leggibilità del testo, ma anche la chiarezza dell'esposizione. Nel sito della Presidenza del Consiglio dei ministri è apparsa, nel febbraio 2020, questa comunicazione: «Ritenuta la straordinaria necessità e urgenza di emanare ulteriori disposizioni per contrastare l'emergenza epidemiologica da COVID-19, adottando misure non solo di contrasto alla diffusione del predetto virus ma anche di contenimento degli effetti negativi che sta producendo sul tessuto socio-economico nazionale, il Consiglio dei Ministri del 28

loro ma diverse: la prima che il cittadino ha fatto una determinata dichiarazione, la seconda che gli uffici ne hanno verificato la falsità. Perché non inserire i due argomenti in due frasi distinte? La soluzione è facile da trovare: «Con la dichiarazione sostitutiva dell'atto notorio, il 25/6/1998 Lei ha dichiarato l'inabitabilità o l'inagibilità dell'immobile di via Roma 1. L'Ufficio Tecnico Comunale ci ha però precisato di non aver rilasciato nessuna dichiarazione di inabilità o inagibilità per quell'immobile». Da una frase di 44 parole si è passati a due frasi di 19 parole l'una, ma soprattutto sono stati separati i due punti di vista diversi, e in questo caso addirittura conflittuali: quello del cittadino e quello dell'ufficio.

febbraio ha approvato un nuovo decreto legge che introduce misure urgenti di sostegno per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19». È una frase lunga 69 parole, una dimensione che va ben oltre i limiti di lettura agevole anche per chi ha un'istruzione medio-alta. Il fatto che la frase si trovi in una pagina web la rende ancora più inadeguata. Ma, soprattutto, in quest'unica frase sono contenute tre informazioni, correlate tra di loro ma diverse: la prima che il Consiglio dei ministri ha valutato che ci fosse una situazione di emergenza tale da imporre la necessità di emanare con urgenza nuove disposizioni; la seconda che queste disposizioni dovevano riguardare sia la situazione sanitaria, sia quella economica; la terza che, in conseguenza di tutto ciò, il Consiglio dei Ministri ha approvato un decreto legge. Le tre informazioni si possono inserire in tre frasi distinte: «Il Consiglio dei Ministri ha ritenuto che fosse necessario e urgente emanare ulteriori disposizioni per contrastare l'emergenza epidemiologica da COVID-19. In particolare, ha ritenuto necessario adottare misure per contrastare la diffusione del virus, ma anche per contenere gli effetti negativi che il virus sta producendo sul tessuto socio-economico nazionale. Per questo, nella seduta del 28 febbraio il Consiglio dei Ministri ha approvato un decreto legge che introduce nuove misure di sostegno per famiglie, lavoratori e imprese». Grazie a un'analisi del contenuto informativo della frase originaria, si è passati da una frase di 69 parole a tre frasi di 20, 29 e 26 parole, senza apportare altre rilevanti modifiche al testo.

#### **14. Limita le subordinate**

Scrivere frasi brevi e che contengano una sola informazione fondamentale ha la conseguenza, anche, di limitare la subordinazione, cioè di ridurre al minimo il numero di proposizioni presenti in un periodo. Una frase ricca di subordinazione è per esempio la seguente «I Dirigenti Scolastici, qualora riscontrino in sede di prima verifica che siano state loro indirizzate domande di iscrizione da parte di alunni che hanno la residenza al di fuori del bacino di utenza, sono tenuti a verificare se sussistono adeguate motivazioni». Questa frase è costituita da una principale («I dirigenti scolastici... sono tenuti...»), dalla quale dipende la

#### **14. Limita le subordinate**

Scrivere frasi brevi e che contengano una sola informazione fondamentale ha la conseguenza, anche, di limitare la subordinazione, cioè di ridurre al minimo il numero di proposizioni presenti in un periodo. Una frase ricca di subordinazione è per esempio la seguente: «I Dirigenti Scolastici, qualora riscontrino in sede di prima verifica che siano state loro indirizzate domande di iscrizione da parte di alunni che hanno la residenza al di fuori del bacino di utenza, sono tenuti a verificare se sussistono adeguate motivazioni». Questa frase è costituita da una principale («I Dirigenti Scolastici... sono tenuti...»), dalla quale

proposizione “qualora riscontrino...”, dalla quale, a sua volta, dipende un’altra proposizione (“che siano state loro indirizzate...”), dalla quale dipende un’ulteriore proposizione (“che hanno la residenza...”). Anche senza **semplificare** il contenuto, si può ridurre la complessità del periodo in questo modo: «I Dirigenti Scolastici controlleranno in primo luogo se sono state loro indirizzate domande di iscrizione da parte di alunni che hanno la residenza al di fuori del bacino di utenza. In questo caso verificheranno se sussistono adeguate motivazioni». Apparentemente, si potrebbe semplificare ulteriormente la sintassi, trasformando «che hanno la residenza» in «residenti» e «se sussistono» in «da sussistenza»: ma in questo modo la lettura verrebbe resa più difficile da altri punti di vista, per la presenza di proposizioni implicite e di **nominalizzazioni**. È parso più utile, per la stesura di un testo di facile lettura, evitare questi due costrutti, piuttosto che limitare la **subordinazione**, soprattutto se si tiene conto che le subordinate usate non erano di grande complessità.

### 15. Limita le proposizioni implicite

Se si vuole limitare la subordinazione, è importante limitare le proposizioni implicite, cioè quelle proposizioni il cui verbo è all’infinito, al participio o al gerundio. L’italiano burocratico fa grande uso del gerundio perché permette di costruire frasi più compatte, ma anche più complesse. Infinito, participio e gerundio hanno la particolarità di non accordarsi, per quel che riguarda la persona (io, tu, egli...), con il soggetto. Per individuare il soggetto, è necessario risalire alla frase reggente. Ma in alcuni casi il recupero del soggetto non è univoco. Nella frase «le modalità per l’assunzione a contratto sono definite dalle singole amministrazioni» prevedendo comunque che il trattamento economico degli interessati non può essere inferiore a quello tabellare delle qualifiche di riferimento né superiore a quello in godimento del personale», il soggetto di prevedendo è «le singole amministrazioni» o «le modalità»? Inoltre, in una frase al gerundio resta opaco il tipo di legame che unisce la secondaria alla reggente: se si dice «girando a destra, troverai un semaforo», si intende dire «se giri a destra, troverai un semaforo» oppure «quando giri a destra, troverai un semaforo»? Per tutto

dipendono due proposizioni, «se sussistono adeguate motivazioni», ma anche «qualora riscontrino...»; da questa dipende un’altra propositio («che siano state loro indirizzate...»), dalla quale dipende un’ulteriore proposizione («che hanno la residenza...»). Anche senza semplificare il contenuto o modificare il registro linguistico, si può ridurre la complessità del periodo in questo modo: «I Dirigenti Scolastici controlleranno in primo luogo se sono state loro indirizzate domande di iscrizione da parte di alunni che hanno la residenza al di fuori del bacino di utenza. In questo caso verificheranno se sussistono adeguate motivazioni». Apparentemente, si potrebbe semplificare ulteriormente la sintassi, trasformando «che hanno la residenza» in «residenti» e «se sussistono» in «da sussistenza»: ma in questo modo la lettura verrebbe resa più difficile da altri punti di vista, per la presenza di proposizioni implicite e di nominalizzazioni.

### 15. Limita le proposizioni implicite

Se è opportuno limitare la subordinazione, è ancora più importante fare attenzione all’uso delle proposizioni implicite [...]. Le proposizioni implicite sono una risorsa della grammatica dell’italiano, come di quella di altre lingue, ma hanno due limiti: non prevedono l’espressione del soggetto (che va recuperato nella frase reggente); nella maggior parte dei casi, non esplicitano il legame logico che lega la proposizione secondaria alla frase reggente.

In alcuni casi il recupero del soggetto non è univoco. Nella frase «le modalità per l’assunzione a contratto sono definite dalle singole amministrazioni» prevedendo comunque che il trattamento economico degli interessati non può essere inferiore a quello tabellare delle qualifiche di riferimento né superiore a quello in godimento del personale», non è univoco determinare se il soggetto di prevedendo è costituito da «le singole amministrazioni» o da «le modalità» (anche se il senso generale della frase non cambia). Analogamente, può risultare opaco il legame che unisce la secondaria alla reggente. Giovanni Nencioni, rispondendo nell’aprile del 1991 a un lettore della rivistina dell’Accademia della Crusca “La Crusca per

questo, le frasi esplicite (cioè quelle all'indicativo, congiuntivo, condizionale, imperativo) sono più trasparenti di quelle implicite.

voi” (ora in Accademia della Crusca, 1995, pp. 40-1), ha mostrato come alcune frasi al gerundio, che possono avere un’interpretazione ipotetica, possono avere anche, a seconda dei casi, un’interpretazione temporale («Tornando, troverai i vecchi amici»), strumentale («Prenotando, sei sicuro di partire») o causale («Ricuando di parlare a tua discolpa, ti condanni da te stesso»). È vero che il contesto permette di interpretare il valore attribuito al gerundio, ma non sempre si può essere certi che l’interpretazione del destinatario coincida con quella voluta dall’estensore. Se invece di usare frasi implicite, usiamo frasi esplicite (cioè all’indicativo, congiuntivo, condizionale, imperativo), riduciamo il rischio di fraintendimenti.

## 16. Limita gli incisi

Tra gli intoppi che si frappongono a una lettura lineare di un testo vi sono gli incisi, cioè quelle frasi che, messe tra virgolette o tra parentesi, danno delle informazioni aggiuntive o integrative all’argomento centrale della frase. Facciamo subito un esempio: «È stato autorizzato l’utilizzo (fatto salvo il rispetto dell’ordine di punteggio riportato) delle graduatorie generali per l’individuazione dei nuclei familiari interamente composti da extracomunitari». La presenza di precisazioni sotto forma di incisi o parentesi viola, innanzitutto, la regola che suggerisce di dare una sola informazione per frase; inoltre complica la leggibilità del testo, perché interrompe l’andamento della frase, inserisce un elemento in qualche modo estraneo tra pezzi di frase che di solito sono tenuti uniti (nel nostro caso un nome e il suo complemento di specificazione; in altri casi il soggetto e il verbo, oppure il verbo e il complemento oggetto). Ancor prima di togliere altre tracce di “burocratese”, la frase può essere semplificata spostando l’inciso alla fine: «È stato autorizzato l’utilizzo delle graduatorie generali per l’individuazione dei nuclei familiari interamente composti da extracomunitari, fatto salvo il rispetto dell’ordine di punteggio riportato».

## 17. Preferisci le frasi affermative

«Pensa positivo», diceva una massima in voga soprattutto alcuni anni fa. «Scrivi positivo», dovrebbe invece essere uno dei chiodi fissi del pubblico dipendente che scrive

## 16. Limita gli incisi

Tra gli intoppi che si frappongono a una lettura lineare di un testo vi sono gli incisi [...], come nell’enunciato «il Comune, fatto salvo il diritto di chiedere in ogni caso il risarcimento dei danni, può risolvere il contratto nei casi e con le modalità indicate nell’articolo 25 del Capitolato Speciale d’appalto». La presenza di precisazioni sotto forma di incisi o parentesi viola, innanzitutto, la regola che suggerisce di dare una sola informazione per frase; inoltre complica la leggibilità del testo, perché interrompe l’andamento della frase, in quanto inserisce un elemento in qualche modo estraneo tra pezzi di frase che di solito sono tenuti uniti (nel caso specifico, soggetto e verbo). Ancora prima di togliere altre tracce di linguaggio amministrativo, la frase può essere semplificata spostando l’inciso alla fine: «Il Comune può risolvere il contratto nei casi e con le modalità indicate nell’articolo 25 del Capitolato Speciale d’appalto, fatto salvo il diritto di chiedere in ogni caso il risarcimento dei danni».

## 17. Preferisci le frasi affermative

Quasi sempre, scrivere frasi affermative rende il testo più breve, oltre che più facile da leggere perché più diretto. Basta confrontare la frase «completata la proce-

comunicazioni ai cittadini. Scrivere frasi affermative rende il testo più breve, oltre che più facile da leggere perché più diretto. Dire: «persone diverse dall'intestatario dell'utenza non possono presentare richiesta di riduzione» è inutilmente più complicato di «solo l'intestatario dell'utenza può presentare richiesta di riduzione». Dire «i nuovi buoni pasto non sono utilizzabili prima di marzo» mette il cittadino nella necessità, del tutto evitabile, di tradurre l'informazione nella più semplice «i nuovi buoni pasto sono utilizzabili solo a partire da marzo». Se invece la data da cui iniziano a valere i nuovi buoni pasto non è ancora nota, è meglio essere onesti e dire: «non sappiamo quando i buoni pasto saranno utilizzabili», aggiungendo, eventualmente: «certamente fino al 28 febbraio non lo saranno». Ci sono, infine, delle situazioni nelle quali la buona educazione induce ad addolcire la pillola con una frase negativa: «Non abbiamo accettato la Sua richiesta» invece della corrispondente affermativa «Abbiamo respinto la Sua richiesta»: ma non è un modo poco corretto di lanciare il sasso e nascondere, almeno un po', la mano?

### 18. Preferisci la forma attiva

A parità di condizioni, è meglio usare una frase di forma attiva («La legge punisce chi rilascia false dichiarazioni»), piuttosto che una di forma passiva («Chi rilascia false dichiarazioni viene punito dalla legge»). La frase passiva, infatti, è il rivolgimento di una frase attiva; è ovvio, quindi, che quest'ultima sia più naturale e diretta. Inoltre, a volte il passivo, senza il complemento d'agente, viene usato per nascondere l'autore dell'evento rappresentato dal verbo («le tasse sono state aumentate»): una prospettiva che non è coerente con i principi di trasparenza della comunicazione pubblica. Ci sono, però, delle situazioni nelle quali è opportuno usare il passivo: quando parliamo di azioni di cui non conosciamo l'autore («due uomini sono stati uccisi in autostrada»); oppure quando parliamo di azioni per le quali indicare l'autore può essere stucchevole o quanto meno ovvio e superfluo («il portone viene chiuso alle otto» invece dell'attivo «il custode, o chi lo sostituisce, chiude il portone alle otto»). Ma, soprattutto, ci sono situazioni nelle quali l'uso del passivo permette di costruire frasi che iniziano tutte con la stessa parola, che è il tema dell'informazione («I

dura online, è comunque necessario richiedere al responsabile della struttura l'autorizzazione allo svolgimento di attività in presenza» con quella, semanticamente corrispondente, «il completamento della procedura online non sostituisce la richiesta al responsabile della struttura di autorizzazione allo svolgimento di attività in presenza».

Ci sono, però, delle situazioni nelle quali si cerca di addolcire un'informazione sgradevole negando il suo contrario: «Non abbiamo accettato la Sua richiesta» invece della corrispondente affermativa «Abbiamo respinto la Sua richiesta». In casi come questo, è necessario valutare se le ragioni di cortesia, che non vanno sottovalutate, sono da preferire alle ragioni di chiarezza ed esplicitezza del messaggio.

### 18. Preferisci la forma attiva

A parità di condizioni, è meglio usare una frase di forma attiva («La legge punisce chi rilascia false dichiarazioni»), piuttosto che una di forma passiva («Chi rilascia false dichiarazioni viene punito dalla legge»). La frase passiva, infatti, è la trasformazione di una frase attiva; quest'ultima è più naturale e diretta e, in molti casi, di più immediata comprensione. Inoltre, il passivo, quando non viene completato dal complemento d'agente, permette di occultare l'agente (cioè colui che compie l'azione): «le tasse sono state aumentate» (da chi?). Questa prospettiva non è coerente con i principi di trasparenza della comunicazione pubblica. Ci sono, però, delle situazioni nelle quali è opportuno usare il passivo: quando parliamo di azioni di cui non conosciamo l'autore («ci risulta che siano stati violati i profili personali di alcuni utenti»); oppure quando parliamo di azioni per le quali indicare l'agente può essere stucchevole o quanto meno ovvio e superfluo («l'edificio viene chiuso alle otto» invece dell'attivo «il custode, o chi lo sostituisce, chiude l'edificio alle otto»). Ma, soprattutto, ci sono situazioni nelle quali l'uso del passivo è uno strumento per dare

collaboratori riceveran-no ogni mese un compenso. I collaboratori saranno assicurati secondo le leggi in vigore»), garantendo al testo maggiore chiarezza e coerenza.

coerenza tematica al testo. Se il tema è costituito da un elemento che nella frase attiva ha la funzione di complemento oggetto, e si troverebbe normalmente nella parte destra della frase, con la trasformazione passiva diventa soggetto e viene collocato nella parte iniziale dell'enunciato. Lo si vede bene in questa comunicazione relativa al pagamento dell'IMU (l'imposta municipale sugli immobili): L'IMU (Imposta Municipale Unica) si applica al possesso di fabbricati, escluse le abitazioni principali classificate nelle categorie catastali diverse da A/1, A/8 e A/9, di aree fabbricabili e di terreni agricoli. L'imposta va pagata sugli immobili, destinati a qualsiasi uso, di cui si è proprietari o su cui si ha un diritto reale (usufrutto, uso, abitazione). L'uso del passivo nella seconda frase permette di mantenere come tema di entrambe le frasi l'imposta. La trasformazione della frase passiva in frase attiva («I proprietari di un immobile, destinato a qualsiasi uso, o quanti hanno un diritto reale (usufrutto, uso, abitazione) su di esso, pagano l'imposta») interromperebbe la continuità tematica, rendendo meno immediata la comprensione.

### 19. Evita le frasi impersonali

Il linguaggio amministrativo usa spesso l'impersonale: «Si precisa che l'istanza può essere presentata solo dai diretti interessati. Si fa altresì presente che le mendaci dichiarazioni in atti pubblici sono punite dalla legge». Nella maggior parte dei casi l'impersonale viene usato in costruzioni nelle quali l'agente (cioè colui che fa l'azione) è l'amministrazione o l'ufficio da cui parte la comunicazione. Questa scelta può essere dovuta a una forma di modestia, quella di non mettere in primo piano l'indicazione dell'emittente, oppure può essere un modo per segnalare che nelle comunicazioni istituzionali il singolo non scrive per sé, ma per l'amministrazione cui appartiene. Ma ci può anche essere una forma di reticenza, specie quando si danno notizie non gradite: «con la presente si respinge la richiesta della S.V.» è più dissimulato rispetto a «il nostro ufficio ha respinto la Sua richiesta», oppure «respingiamo la Sua richiesta». Con che cosa si può sostituire l'impersonale? Con una forma personale che abbia per soggetto il nome dell'ufficio, o quello dell'amministrazione oppure con una forma verbale di prima persona plurale, senza indicazione del

### 19. Evita le frasi impersonali

Quando l'agente è l'amministrazione da cui parte la comunicazione, nel linguaggio amministrativo è frequente il ricorso all'impersonale [...]. Tra le ragioni che spingono all'uso dell'impersonale, ci può essere anche una volontà di reticenza, specie quando si danno notizie non gradite: «con la presente si respinge la richiesta della S.V.» è più dissimulato rispetto a «il nostro ufficio ha respinto la Sua richiesta», oppure «respingiamo la Sua richiesta». Se si vuole essere trasparenti e se si vuole instaurare un legame diretto con il destinatario, è preferibile usare la prima persona plurale, senza indicazione del soggetto (quindi: «vi precisiamo», «vi informiamo», «abbiamo respinto la richiesta»). Questa soluzione permette di coniugare la necessità di non mettere in evidenza la persona dello scrivente, perché scrive a nome dell'amministrazione e non a proprio nome, con l'opportunità di usare comunque una forma coerente con il modo primario di indicare l'emittente, costituito dall'uso della prima persona del verbo.

soggetto (quindi: «vi trasmettiamo», «vi informiamo», «abbiamo respinto la richiesta»). Questa seconda soluzione **coniuga** la necessità di non mettere in evidenza la persona dello scrivente, perché scrive non a nome proprio ma a nome dell'amministrazione, con l'opportunità di usare comunque una forma comune e diretta, come può essere la prima persona plurale.

## 20. Evita le nominalizzazioni

Lo scritto fa proporzionalmente un uso maggiore di sostantivi rispetto all'orale; la scrittura amministrativa ancora di più. Prendiamo una frase come «la percezione dell'integrazione salariale non comporta l'instaurazione di un rapporto di lavoro subordinato». In questa frase la maggior parte delle informazioni sono rappresentate da un particolare tipo di sostantivi, quelli che indicano, in modo astratto, delle azioni più comunemente rappresentate da verbi. È questo il fenomeno che va sotto il nome di nominalizzazione. L'effetto negativo è duplice: da una parte aumenta l'astrazione, dall'altra le frasi risultano molto dense. Se si eliminano le nominalizzazioni, si possono produrre frasi più scorrevoli e comprensibili: «I lavoratori che ricevono l'integrazione salariale non instaurano per questo un rapporto di lavoro subordinato».

## 21. Esprimi il soggetto

L'italiano è una lingua che permette di costruire frasi nelle quali non viene espresso il soggetto. Per esempio, nelle frasi seguenti il soggetto di «decide» e di «deve» è chiaramente identificabile, ma non è espresso: «Il contribuente può pagare il tributo in una o più rate. Se decide di pagarlo in più rate, deve ritirare i moduli alla posta». Soprattutto in testi lunghi, è bene non abusare di questa caratteristica della nostra lingua, anche se è del tutto corretta dal punto di vista grammaticale. Il lettore, infatti, è costretto a far attenzione al soggetto della prima frase e a ricordarlo per tutto il testo; inoltre, non può leggere in maniera autonoma le singole frasi (cosa che può essere molto utile quando il testo elenca una serie di operazioni da fare in tempi o in luoghi diversi). Per questo, anche se a volte l'effetto generale può essere quello di costruire un testo ripetitivo, è opportuno esplicitare il soggetto di ogni frase. Inoltre è

## 20. Evita la nominalizzazione

La nominalizzazione è uno dei processi morfosintattici più frequenti nella scrittura amministrativa [...]. Nella frase «la percezione dell'integrazione salariale non comporta l'instaurazione di un rapporto di lavoro subordinato», la maggior parte delle informazioni è rappresentata da sostantivi che indicano, in modo astratto, delle azioni più comunemente rappresentate da verbi. L'effetto negativo è duplice: da una parte aumenta l'astrazione, dall'altra le frasi risultano molto dense. Se si eliminano le nominalizzazioni, si possono produrre frasi più scorrevoli e comprensibili: «I lavoratori che ricevono l'integrazione salariale non instaurano per questo un rapporto di lavoro subordinato».

## 21. Esprimi il soggetto

L'italiano è una lingua che permette di costruire frasi nelle quali non viene espresso il soggetto. Soprattutto in testi lunghi, però, è bene non abusare di questa caratteristica della nostra lingua, anche se è grammaticalmente corretta. Il lettore, infatti, è costretto a fare attenzione al soggetto di una frase e a ricordarlo, poi, quando legge il testo che segue. In particolare, è bene ripetere il soggetto se si prevede che il lettore non legga il testo di seguito, ma legga solo le frasi che lo interessano (cosa che accade, per esempio, quando il testo elenca una serie di operazioni da fare in tempi o in luoghi diversi). Per questo, anche se a volte l'effetto generale può essere quello di costruire un testo ripetitivo, molte linee-guida consigliano di esplicitare il soggetto di ogni frase. Inoltre, come conseguenza del suggerimento di non usare passivi e impersonali, si raccomanda che il soggetto indichi chi fa l'azione; per esempio, è meglio dire: «Se Lei non ha pagato

preferibile che il soggetto indichi chi fa l'azione; per esempio, è meglio dire: «Se Lei non ha pagato la tassa...», piuttosto che «Nel caso in cui la tassa non sia stata pagata»; oppure «Il contribuente non dovrà versare l'imposta se questa è inferiore a 10...» piuttosto che «L'imposta non dovrà essere versata se l'importo è inferiore a 10...».

## 22. Preferisci i tempi e i modi verbali di più largo uso

L'indicativo è il modo verbale più diffuso e quindi di più facile comprensione. È perciò preferibile al congiuntivo o al condizionale, quando non altera il senso della frase e rispetta la norma grammaticale. Non sempre, però, il congiuntivo è eliminabile; per esempio le proposizioni finali richiedono obbligatoriamente il congiuntivo («Vi inviamo la documentazione richiesta, perché possiate rispondere al cittadino»). In molti casi, basta però cambiare la congiunzione per poter sostituire il congiuntivo senza infrangere le regole grammaticali. La frase «Se la morosità è dovuta a malattia dell'inquilino, l'assegnatario può chiedere una proroga» è certamente più facile da leggere delle due seguenti, anche se hanno lo stesso significato: «Qualora la morosità sia dovuta a malattia dell'inquilino, l'assegnatario può chiedere una proroga» oppure «Nel caso in cui la morosità fosse dovuta a malattia dell'inquilino, l'assegnatario può chiedere una proroga».

## 23. Preferisci preposizioni e congiunzioni semplici

L'italiano burocratico fa largo uso di preposizioni e congiunzioni complesse, che appesantiscono il testo e non aiutano a rendere trasparente il contenuto. La leggibilità di un testo migliora sensibilmente se vengono usate preposizioni e congiunzioni semplici, più diffuse nel linguaggio quotidiano. Ad esempio, sono complesse le preposizioni al fine di, con l'obiettivo di o allo scopo di, tutte sostituibili con per (quindi è meglio scrivere «Per poter archiviare la pratica, chiediamo di restituirci il documento allegato» anziché «Al fine di poter archiviare la pratica...»). Sono congiunzioni complesse, invece, nel caso in cui, sempreché o a condizione che, tutte sostituibili con se; pertanto la frase «Se Lei non ha questo documento...» è preferibile a «Nel caso in cui

la tassa...», piuttosto che «Nel caso in cui la tassa non sia stata pagata»; oppure «Il contribuente non pagherà l'IMU e la TASI, se l'importo annuale è inferiore a 12 euro» piuttosto che «Non è obbligatorio versare l'IMU e la TASI qualora l'importo annuo sia inferiore a 12 euro.

## 22. Preferisci i tempi e i modi verbali di più largo uso

L'indicativo è il modo verbale più diffuso e di più facile comprensione. È perciò preferibile costruire frasi che richiedono l'indicativo, invece di frasi che richiedono il congiuntivo o il condizionale. Tuttavia, in certi contesti sintattici il congiuntivo è obbligatorio: per esempio le proposizioni finali richiedono sempre il congiuntivo («Vi inviamo la documentazione richiesta, perché possiate rispondere al cittadino»). In molti altri casi, però, basta scegliere la congiunzione adatta per poter utilizzare l'indicativo senza infrangere le regole grammaticali. La frase «Qualora il trentesimo giorno cada di domenica, la scadenza è prorogata al giorno successivo» può essere sostituita dalla seguente, equivalente dal punto di vista del significato, ma più facile da leggere: «Se il trentesimo giorno cade di domenica, la scadenza è prorogata al giorno successivo».

## 23. Preferisci preposizioni e congiunzioni semplici

Una buona scrittura amministrativa rinuncia alle locuzioni preposizionali e congiunzionali complesse [...]. Queste locuzioni sono facilmente sostituibili con preposizioni semplici. Così, è consigliabile scrivere «per (poter) aggiornare le nostre anagrafiche», invece di «al fine di poter aggiornare le nostre anagrafiche», oppure «la società è autorizzata a reperire alloggi [...]», purché la gestione di quest'area di attività sia contabilmente separata», invece di «la società è autorizzata a reperire alloggi [...], a condizione che la gestione di quest'area di attività sia contabilmente separata».

Nel caso delle congiunzioni, scegliere la variante semplice può avere risvolti positivi anche sull'uso del modo verbale, in quanto spesso le congiunzioni complesse richiedono

Lei non abbia questo docu-mento...». Con le congiunzioni, scegliere la variante semplice ha risvolti positivi anche sul modo verbale, in quanto di solito le congiunzioni complesse richiedono il congiuntivo, mentre quelle semplici l'indicativo.

#### **24. Usa tecnicismi solo quando sono necessari**

Il lessico della pubblica amministrazione usa numerosi termini tecnici che provengono da altri linguaggi specialistici, quello giuridico in testa. In molti casi si tratta di vocaboli che vengono conservati solo per inerzia o per dare al testo una patina di formalità, ma che si possono sostituire con parole di uso comune. Un esempio di inutile tecnicismo è «certificato di allibramento» nella frase «Abbiamo ricevuto il certificato di allibramento di lire 74.400 relativo al verbale n. 3028 del 16/05/00». Lo si può sostituire, senza danno, con «ricevuta di pagamento». Così il documento di viaggio da obliterare è un semplice biglietto che si timbra, l'istanza è una richiesta e l'ingiunzione è un ordine. Chi scrive testi amministrativi deve saper resistere al fascino della ricercatezza ed evitare anche quelle espressioni di tono inutilmente elevato, o pseudo-tecniche, care al lessico burocratico, per cui le imposte devono essere corrisposte, si pongono in essere determinati provvedimenti, e i fiumi esondano, invece di straripare. È consigliabile, quindi, usare solo i termini tecnici irrinunciabili, avendo l'accortezza di spiegarli con parole di uso comune la prima volta che vengono usati nel testo. Ad esempio, al posto di «se il reddito pro capite è inferiore a 7.000 euro» è meglio scrivere «se il reddito pro capite, cioè il reddito totale diviso per il numero dei componenti, è inferiore a 7.000 euro».

#### **25. Evita gli stereotipi**

Il linguaggio burocratico è, da diversi punti di vista, conservatore. Conservatore di molte cose superflue, stereotipi e formule solenni che, nella maggior parte dei casi, non dicono nulla. Perché, ad esempio, per gli uffici pubblici la carta da bollo è sempre competente («Gli interessati potranno presentare domanda, in competente carta da bollo»)? E poi, perché le lettere esordiscono quasi

il congiuntivo, mentre quelle semplici l'indicativo: «nel caso in cui le richieste superino la disponibilità dei posti auto verrà data precedenza a coloro che hanno un tragitto più lungo», ma «se le richieste superano la disponibilità dei posti auto verrà data precedenza a coloro che hanno un tragitto più lungo».

#### **24. Usa tecnicismi solo quando sono necessari**

I termini tecnici non sono, per definizione, sostituibili; al massimo, se si ritiene che il destinatario non possa comprenderli, possono essere spiegati. Ugualmente, vanno spiegate altre espressioni, che lo scrivente ritiene più precise o più comode da usare, rispetto a parole più comuni. Per esempio, al posto di «se il reddito pro capite è inferiore a 7.000 euro» è meglio scrivere «se il reddito pro capite, cioè il reddito totale diviso per il numero dei componenti, è inferiore a 7.000 euro».

In molti casi, però, nei testi amministrativi compaiono degli pseudotecnismi, cioè delle parole che continuano a essere usate per inerzia o per dare al testo una patina di formalità, ma che si possono sostituire con parole di uso comune. È bene sostituire gli pseudotecnismi con parole più comuni: è meglio scrivere ricevuta di pagamento invece di certificato di allibramento, timbrare o annullare (il biglietto) invece di obliterare, richiesta o domanda invece di istanza. Inoltre, è consigliabile uscire dalla logica dei tecnicismi collaterali, e scrivere che le imposte devono essere pagate e non corrisposte o che è giunta una risposta e non un riscontro.

#### **25. Evita gli stereotipi**

Uscire dalla logica dei tecnicismi collaterali significa, soprattutto, rinunciare agli stereotipi che si perpetuano, per inerzia, da un testo all'altro. Non è necessario iniziare una lettera con una formula fissa come «Ci pregiamo di informare la S.V. che...» oppure «Con la presente si comunica che...» (o, peggio ancora, «Con la presente siamo a comunicarvi che...»). Aprire la comuni-

sempre con «Ci pregiamo di informare la S.V. che ...» oppure «Con la presente si comunica che ...» (o, peggio ancora, «Con la presente siamo a comunicarvi che ...»)? In questi casi, usare il pronome allocutivo Lei e aprire la comunicazione con Egregio signore rende il testo più snello («Egregio signore, Le comunichiamo che ...»), ne mitiga il carattere impersonale e fa sentire il cittadino più a suo agio. Molti sono gli stereotipi che possono essere eliminati o semplificati a vantaggio della chiarezza: al posto di «in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 8» (o anche «ai sensi dell'art. 8») è meglio scrivere «come previsto dall'art. 8»; al posto di «è fatto obbligo a chiunque di ...» è meglio scrivere «tutti devono ...». L'eliminazione degli stereotipi, da un lato rende il testo più chiaro, dall'altro smorza l'impatto del cittadino con la burocrazia.

## 26. Usa parole comuni

Chi legge un testo deve poter capire tutte le parole per riuscire a ricostruirne il senso completo. È opportuno sapere che all'interno del lessico italiano è stato isolato un nucleo di poche migliaia di parole che rappresenta il vocabolario di base, cioè quelle parole che, essendo le più diffuse, sono note a quasi tutti i parlanti e sono quindi di più facile comprensione. Quanto meno numerose sono in un testo le parole del vocabolario di base, tanto meno numerose sono le persone in grado di comprenderlo. Ne consegue, da un lato che le parole di uso comune sono preferibili a quelle più rare, dall'altro che le parole meno frequenti e quelle straniere irrinunciabili, una volta introdotte nel testo, devono essere spiegate con parole di uso comune. Vocaboli tipicamente burocratici come rammentare, nulla osta, riscontro, ovvero, erogare possono essere sostituiti da sinonimi più comuni e semanticamente equivalenti (come ricordare, parere favorevole, risposta, oppure, versare). Allo stesso modo, i documenti amministrativi risultano più chiari se si evitano termini stranieri (per esempio, meeting, budget o stage) e latini (come de facto, de iure) a vantaggio delle equivalenti parole italiane (riunione, bilancio, tirocinio, di fatto, di diritto).

cazione con Gentile signore o Gentile signora e usare il pronome allocutivo Lei rende il testo più snello («Gentile signore, Le comunichiamo che...»), mitiga il carattere impersonale del testo e fa sentire il destinatario più a proprio agio. Molti sono gli stereotipi che possono essere eliminati o semplificati a vantaggio della chiarezza: al posto di «in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 8» (o anche «ai sensi dell'art. 8»), «è fatto obbligo a chiunque di..., «si prega di voler prendere atto» è meglio scrivere «come previsto dall'art. 8», «tutti devono...», «La preghiamo di prendere atto».

## 26. Usa parole comuni

Chi legge un testo deve poter capire tutte le parole di cui è costituito per riuscire a ricostruirne pienamente il senso. È opportuno, quindi, usare il maggior numero possibile di parole appartenenti al vocabolario di base, cioè all'insieme di parole più diffuse e quindi di più facile comprensione. Ne consegue, da un lato che le parole di uso comune sono preferibili a quelle più rare, dall'altro che le parole meno frequenti che risultino irrinunciabili (compresi i forestierismi e le sigle), una volta introdotte nel testo, devono essere spiegate con parole di uso comune. Vocaboli come rammentare, nulla osta, ovvero, erogare possono essere sostituiti da sinonimi più comuni (come ricordare, parere favorevole, oppure, versare). In particolare, è opportuno evitare le parole straniere (per esempio, meeting, budget o ticket) e latine (come de facto, de iure), se possono essere sostituite da parole italiane equivalenti (riunione, bilancio, biglietto, di fatto, di diritto).

## 27. Usa parole concrete

Le parole di significato astratto e indeterminato contribuiscono a rendere poco chiaro un testo, perché sono troppo vaghe e possono dar luogo a interpretazioni diverse. Ad esempio, perché usare l'astratto **segnalatica** invece del più concreto **segnali**, oppure perché preferire liquidità a denaro liquido? Le parole concrete aiutano il lettore a visualizzare nella propria mente il concetto rappresentato. Per la stessa ragione, oltre che per alleggerire le frasi, è consigliabile usare verbi semplici (come assicurare, pagare, annullare, esaminare) al posto delle corrispondenti locuzioni verbali astratte (provvedere alla copertura assicurativa, provvedere al pagamento, procedere all'annullamento, prendere in esame).

## 28. Usa parole dirette

Esprimersi in modo diretto significa evitare di usare parole ambigue, che non sono immediatamente chiare o che hanno significati diversi nell'uso quotidiano. Un esempio è il verbo celebrare in «Il 26 aprile 2001 sarà celebrata la seguente gara d'asta» o in «celebrare un processo», espressioni che una tenace tradizione aulica ha conservato perché evocano il carattere sacrale attribuito anticamente alla legge. Tuttavia, un verbo più diretto come svolgere («Il 26 aprile 2001 si svolgerà la seguente gara d'asta») è preferibile in questi casi. Un altro esempio è la parola esperimento nella frase «L'esperimento della gara avviene come previsto dalla legge regionale 10/93», che si può sostituire sia con un sostantivo di significato corrispondente (come svolgimento), sia con un verbo e la riformulazione sintattica della frase («La gara si svolge come previsto dalla legge regionale 10/93»). È consigliabile usare sempre parole semplici, precise e concrete ed evitare tutte quelle espressioni complicate che allungano il testo e lo rendono meno diretto. Sono da evitare, quindi, sia le perifrasi lunghe e complesse (per esempio, al posto di «provvedimento esecutivo di rilascio» è meglio scrivere «sfratto»), sia i giri di parole, come quando si afferma una cosa negando il suo contrario (per esempio, al posto di non impossibile è meglio scrivere possibile). Oscurano il significato anche quei termini cui si ricorre per attenuare il senso spiacevole o imbarazzante di un'espressione. Per esempio, nella frase «In caso di trapasso del

## 27. Usate parole concrete

Le parole di significato astratto e indeterminato contribuiscono a rendere poco chiaro un testo, perché sono troppo generiche e possono dar luogo a interpretazioni diverse. Le parole concrete aiutano il lettore a visualizzare nella propria mente il concetto rappresentato. Ad esempio, segnali o moduli trasmettono un'immagine più concreta di segnaletica o modulistica. Per la stessa ragione, oltre che per alleggerire le frasi, è consigliabile usare verbi semplici, come assicurare, pagare, annullare, esaminare al posto delle corrispondenti perifrasi [...] provvedere alla copertura assicurativa, provvedere al pagamento, procedere all'annullamento, prendere in esame.

## 28. Usa parole dirette

Esprimersi in modo diretto significa evitare di usare parole ambigue, che non sono immediatamente chiare o che hanno significati diversi nell'uso quotidiano. Un esempio è celebrazione o celebrare in «Il Seggio di gara procederà alla celebrazione, in seduta pubblica, della gara il giorno 31.07.2019 alle ore 9:00; sarebbe preferibile un verbo meno ambiguo come svolgere («Il 26 aprile 2001 si svolgerà la seguente gara d'asta»). Un altro esempio è esperimento nella frase «L'esperimento della gara avviene come previsto dalla legge regionale 10/93», che si può sostituire sia con un sostantivo di significato corrispondente (come svolgimento), sia con un verbo e la riformulazione sintattica della frase («La gara si svolge come previsto dalla legge regionale 10/93»). Inoltre, è consigliabile usare sempre parole semplici, precise e concrete ed evitare sia le perifrasi lunghe e complesse (per esempio, al posto di provvedimento esecutivo di rilascio è meglio scrivere sfratto), sia i giri di parole, come quando si afferma una cosa negando il suo contrario (per esempio, al posto di non impossibile è meglio scrivere possibile). Oscurano il significato anche quei termini cui si ricorre per attenuare il senso spiacevole o imbarazzante di un'espressione. Per esempio, si può valutare se davvero formulazioni come «in caso di morte del capofamiglia» o, con un intervento anche sulla sintassi, «se il capofamiglia muore» siano davvero meno rispettose e cortesi dell'espressione «in caso di trapasso del capofamiglia».

capofamiglia ...», si può sostituire il termine trapasso con la parola più diretta morte («In caso di morte del capofamiglia»), o anche riformulare la sintassi e introdurre il verbo morire («Se il capofamiglia muore»), senza con ciò temere di apparire poco rispettosi.

### 29. Limita l'uso di sigle

Qualsiasi dizionario italiano riporta un numero impreciso, ma comunque alto, di sigle e abbreviazioni. È impensabile che i cittadini le conoscano tutte. Per questa ragione è consigliabile scrivere per esteso le parole indicate dalle tante sigle e abbreviazioni tipiche del linguaggio burocratico (per esempio, legge regionale al posto di L.R., decreto legislativo al posto di D.Lgs., comma al posto di c., capoverso al posto di cpv., salvo buon fine al posto di s.b.f.). Può capitare di dover ripetere più volte in uno stesso testo un'espressione che corrisponde a una sigla. In questo caso, la prima volta si riporterà per esteso l'espressione da cui ha origine la sigla, seguita dalla sigla tra parentesi, mentre le volte successive basterà usare soltanto la sigla. Non esiste un modo unico di scrivere le sigle. Nei testi se ne incontrano alcune scritte tutte in maiuscolo, con o senza i punti separatori (SSN o S.S.N.), altre con la sola lettera iniziale maiuscola (Ssn), altre ancora tutte in minuscolo (ssn). È opportuno che almeno all'interno di uno stesso testo si adotti sempre il medesimo criterio di scrittura.

### 30. Controlla la leggibilità

Dopo che sono stati presi in considerazione i suggerimenti che abbiamo dato finora, come può il dipendente pubblico verificare se il suo testo è sufficientemente leggibile? Ci sono dei mezzi empirici. Innanzitutto, può far ricorso alla propria competenza linguistica, rileggendo il suo testo mettendosi nelle vesti del cittadino che riceve la comunicazione. Poi può chiedere l'aiuto, scambievole, di qualche collega di un altro ufficio: a volte i testi amministrativi sono poco comprensibili anche per chi lavora nella stessa amministrazione, ma non domina quotidianamente gli argomenti oggetto della comunicazione. Ma ci sono anche dei mezzi oggettivi, che si basano su valutazioni quantitative del testo scritto. Questi mezzi sono gli indici di leggibilità. Gli indici di leggibilità sono formule matematiche che, basandosi su

### 29. Limita l'uso di sigle

È consigliabile scrivere per esteso le parole indicate da sigle e abbreviazioni [...]. Se capita di dover ripetere più volte in uno stesso testo un'espressione a cui corrisponde una sigla, la prima volta si riporterà per esteso l'espressione da cui ha origine la sigla, seguita dalla sigla tra parentesi, mentre le volte successive basterà usare soltanto la sigla. Non esiste un modo unico di scrivere le sigle. Nei testi se ne incontrano alcune scritte tutte in maiuscolo o maiuscoletto, con o senza i punti separatori (SSN, sSN o S.S.N., s.S.N.), altre con la sola lettera iniziale maiuscola (Ssn), altre ancora tutte in minuscolo (ssn). È opportuno che almeno all'interno di uno stesso testo si adotti lo stesso criterio di scrittura.

### 30. Controlla la leggibilità

Per verificare se il testo, redatto seguendo i suggerimenti presentati finora, è sufficientemente leggibile, si può ricorrere a mezzi empirici: l'estensore può rileggere (meglio se a una certa distanza di tempo dal momento della redazione) il proprio testo cercando di mettersi nei panni del destinatario. Oppure può a chiedere l'aiuto, scambievole, di un collega, meglio se di un altro ufficio: a volte i testi amministrativi sono poco comprensibili anche per chi lavora nella stessa amministrazione, ma non domina quotidianamente gli argomenti oggetto della comunicazione. Ma ci sono anche mezzi più strutturati, come la verifica quantitativa per mezzo degli indici di leggibilità. Si tratta di formule che, basandosi su parametri come la lunghezza media delle parole e la lunghezza media delle frasi, misurano la difficoltà di un

parametri come la lunghezza media delle parole e la lunghezza media delle frasi, misurano la difficoltà di un testo. Questi indici sono, naturalmente, in grado di valutare la semplicità della sintassi e del lessico di un testo, non la correttezza della disposizione delle informazioni. I sistemi di videoscrittura offrono, tra le loro opzioni, la misurazione della leggibilità del testo (in genere al termine del controllo ortografico). Tra i vari indici disponibili, segnaliamo l'indice Gulpease, l'unico pensato specificamente per l'italiano. Chi vuole, può sottoporre gratuitamente i propri testi alla misurazione secondo questo indice, al sito [www.eulogos.it/censor](http://www.eulogos.it/censor).

L'indice Gulpease utilizza una scala da 0 (minima leggibilità) a 100 (massima leggibilità); un testo che raggiunga quota 60 è leggibile autonomamente da chi abbia la licenza media. È piuttosto difficile che un testo dai contenuti complessi come sono quelli diffusi dalle pubbliche amministrazioni possa raggiungere un indice di 60; attestarsi intorno a un indice di 50 può essere un buon risultato. Anche la leggibilità di queste 30 regole si attesta intorno a quota 50.

testo. Per quanto la validità delle formule di leggibilità sia stata più volte messa in discussione (Fortis, 2005, ha fatto un'utile rassegna delle critiche), chi si è misurato con la riscrittura di testi amministrativi ha potuto verificare che nella generalità dei casi un efficace lavoro di semplificazione del testo si riflette con buona approssimazione nel miglioramento dell'indice di leggibilità.

Tuttavia, va ricordato che gli indici sono in grado di valutare la semplicità della sintassi e del lessico di un testo, ma non la correttezza della disposizione delle informazioni e non possono, quindi, essere assunti come strumenti esclusivi di valutazione dell'accettabilità di un testo.

Tra i vari indici disponibili, l'indice Gulpease (Lucisano, Piemontese, 1988) è stato pensato specificamente per l'italiano.

L'indice Gulpease utilizza una scala da 100 (massima leggibilità) a 0 (minima leggibilità) ed è stato tarato anche in relazione al grado di scolarizzazione del destinatario (su questo aspetto, in riferimento ad altri indici di leggibilità, le critiche riportate da Fortis, 2005, vanno comunque prese in seria considerazione). In base a questa taratura, si può assumere che un testo che raggiunga un valore di 60 sia leggibile autonomamente da chi ha la licenza media. È piuttosto difficile che un testo dai contenuti complessi come quelli propri delle amministrazioni pubbliche possa raggiungere un indice di 60, che potrebbe essere l'obiettivo ideale; superare l'indice di 50 può essere considerato già un buon risultato.

## APPENDICE B – TESTI SEMPLIFICATI DA CHATGPT

I)

### Oggetto: Questionari sull'esperienza universitaria e sugli esami – a.a. 2023/24

Cara studentessa, caro studente,

l'Università di Trieste vuole migliorare continuamente i suoi servizi e, per farlo, ha bisogno anche della tua opinione. Per questo, ti chiede di compilare due tipi di questionari online:

1. **Esperienza di studio:** riguarda i servizi dell'Ateneo (segreterie, biblioteche, orientamento, servizi informatici, internazionalizzazione, ecc.).
2. **Esami sostenuti:** per valutare lo svolgimento delle prove d'esame e la coerenza con quanto previsto nei programmi.

## Quando?

Dal **19 agosto al 20 settembre 2024**, accedendo ai servizi online di **ESSE3**.

La compilazione è **obbligatoria** per poter continuare a usare il sistema ESSE3 (es. prenotare esami, iscriversi ad anni successivi, ecc.).

Anche se non hai frequentato le lezioni, sei invitato/a a compilare il questionario per le parti che puoi valutare.

Le risposte sono **anonime** e servono a migliorare l'università per tutti.

Per saperne di più visita: <https://amm.units.it/node/24451/adminnode>

Grazie per la collaborazione!

II)

## Oggetto: Compilazione dei questionari sull'esperienza universitaria e sugli esami – A.A. 2023/24

Cara studentessa, caro studente,

l'Università di Trieste vuole capire meglio come migliorare i propri servizi e l'esperienza di studio. Per questo ti chiediamo di compilare due tipi di questionario:

1. **Questionario sull'esperienza di studio:** riguarda i servizi offerti dall'Ateneo (segreterie, biblioteche, orientamento, comunicazione, servizi online, job placement, diritto allo studio, ecc.).
2. **Questionario sugli esami:** per ogni esame che hai sostenuto, valuterai come si è svolta la prova e se era coerente con il programma.

Questi questionari fanno parte del progetto nazionale “Good Practice”, che ci permette di confrontarci con altre università italiane per migliorare la qualità dei servizi.

## Quando compilare i questionari?

Dal **19 agosto al 20 settembre 2024**, entrando nei Servizi online di **ESSE3**.

### Nota importante:

- La compilazione è **obbligatoria** per poter accedere ad altre operazioni online.
- Le risposte sono **anonime**. Non sarà possibile risalire alla tua identità.

Anche se non hai frequentato le lezioni, puoi rispondere alle domande che riguardano aspetti della tua esperienza personale.

Per saperne di più: <https://amm.units.it/node/24451/adminnode>

Per dubbi: scrivi a **valutazione@amm.units.it**

Grazie per la collaborazione!

III)

**Oggetto: Questionari sulla tua esperienza universitaria e sugli esami – a.a. 2023/24**

Cara studentessa, caro studente,

l’Università di Trieste vuole migliorare costantemente i suoi servizi ascoltando chi li vive ogni giorno: voi studenti. Per questo, ogni anno vi chiediamo di compilare due brevi questionari:

1. **Sull’esperienza di studio complessiva:** riguarda servizi come segreteria, biblioteche, job placement, orientamento, comunicazione, infrastrutture e internazionalizzazione.
2. **Sullo svolgimento degli esami:** uno per ogni esame che hai sostenuto nel 2023/24. Serve a capire come si sono svolte le prove e se hanno rispettato quanto previsto.

**Quando e dove compilarli**

Dal **19 agosto al 20 settembre 2024**, accedendo ai **Servizi online ESSE3**, troverai i questionari. La loro compilazione è **obbligatoria** per poter procedere con altre operazioni (come iscrizioni o visualizzazione esiti).

**Perché è importante**

Le tue risposte ci aiutano a individuare cosa funziona e cosa migliorare. I questionari sono **anonimi** e le tue opinioni sono fondamentali.

**Un progetto nazionale**

I questionari fanno parte del progetto “Good Practice”, coordinato dal Politecnico di Milano, e ci permettono di confrontare i risultati con oltre 50 università italiane per adottare le migliori soluzioni.

**Anche se non hai frequentato le lezioni**, puoi comunque compilare le parti che riguardano la tua esperienza personale.

Per saperne di più, vai su: <https://amm.units.it/node/24451/adminnode>

Per domande: **valutazione@amm.units.it**

Grazie per la tua collaborazione!

IV)

**Oggetto: Questionari sulla tua esperienza universitaria e sugli esami – a.a. 2023/24**

Cara studentessa, caro studente,

l’Università di Trieste vuole migliorare continuamente la qualità dei suoi servizi, mettendo al centro le esigenze degli studenti. Per farlo, è importante raccogliere la vostra opinione attraverso due brevi questionari:

1. **Uno sull'esperienza universitaria**, che riguarda servizi come segreterie, biblioteche, orientamento, comunicazione, diritto allo studio, job placement e altro.
2. **Uno per ogni esame sostenuto**, per valutare come si sono svolte le prove e se sono state coerenti con quanto previsto.

I questionari saranno disponibili online sulla piattaforma ESSE3 dal **19 agosto al 20 settembre 2024**. La loro **compilazione è obbligatoria** per poter accedere ad altri servizi online.

Anche se non hai frequentato le lezioni, puoi comunque rispondere alle domande in base alla tua esperienza. Le risposte sono **anonime**, quindi nessuno potrà risalire alla tua identità.

Questo ci aiuterà a migliorare l'università per tutti. Trovi maggiori informazioni qui: <https://amm.units.it/node/24451/adminnode>

Per qualsiasi dubbio, scrivi a: **valutazione@amm.units.it**

Grazie per la tua collaborazione e buon proseguimento!

V)

**Oggetto: Questionari sull'esperienza universitaria e sugli esami – a.a. 2023/24**

Cara studentessa, caro studente,

l'Università vuole conoscere la tua opinione per migliorare i servizi e l'esperienza di studio. Per questo ti chiediamo di compilare due questionari online:

1. **Uno sull'esperienza generale all'università**, che riguarda:
  - Servizi amministrativi
  - Spazi e strutture
  - Orientamento
  - Comunicazione
  - Servizi digitali
  - Internazionalizzazione
  - Segreteria
  - Biblioteca
  - Diritto allo studio
  - Inserimento nel mondo del lavoro
2. **Uno per ogni esame che hai sostenuto**, per valutare come si è svolto l'esame e se è stato coerente con il programma.

La compilazione è **obbligatoria** e serve per accedere ad altri servizi online. I questionari saranno disponibili dal **19 agosto al 20 settembre 2024** su ESSE3.

Anche se non hai frequentato le lezioni, puoi rispondere alle domande basandoti sulla tua esperienza.

**I questionari sono anonimi:** non sarà possibile risalire a chi li ha compilati.

Per saperne di più puoi visitare questo link:

<https://amm.units.it/node/24451/adminnode>

Oppure scrivere a: **valutazione@amm.units.it**

Grazie per il tuo contributo!

VI)

**Oggetto: Compilazione dei questionari per l'anno accademico 2023/24**

Cari studenti e studentesse,

Anche quest'anno vi chiediamo di compilare due questionari:

1. Uno sull'esperienza universitaria generale.
2. Uno per ogni esame sostenuto.

I questionari sono anonimi e potete compilarli anche se non avete frequentato i corsi, rispondendo solo alle domande che vi riguardano.

**Quando e dove compilarli:**

Dal **19 agosto al 20 settembre 2024**, accedendo alla piattaforma **ESSE3**.

**Perché è importante compilarli:**

- Sono **obbligatori**: senza di essi non potrete proseguire con altre operazioni sulla piattaforma.
- Le vostre risposte ci aiutano a migliorare i servizi offerti.
- Partecipiamo a un confronto nazionale con oltre 50 università grazie al progetto “Good Practice”.

**Per maggiori informazioni:**

- Visitate la pagina dedicata alla rilevazione delle opinioni degli studenti:  
[Rilevazione online opinioni studenti](#)
- Oppure scrivete a: **valutazione@amm.units.it**

Grazie per la collaborazione!

Cordiali saluti,

VII)

**Oggetto: Questionari sull'esperienza universitaria e sugli esami – Anno accademico 2023/24**

Cari studenti e care studentesse,

anche quest'anno dovrete compilare due questionari:

1. Uno sull'esperienza generale all'università.
2. Uno per ogni esame sostenuto.

I questionari sono **anonimi** e si possono compilare anche se non avete frequentato le lezioni. Basta rispondere alle domande che vi riguardano.

Potrete accedere ai questionari sulla piattaforma **ESSE3** dal **19 agosto al 20 settembre 2024**. La compilazione è **obbligatoria** per poter svolgere altre operazioni nella piattaforma. Vi chiediamo di rispondere con attenzione: le vostre opinioni ci aiutano a migliorare i servizi dell'Ateneo e ci permettono di confrontarci con oltre 50 università italiane che partecipano al progetto **“Good Practice”**.

Per maggiori informazioni, potete visitare il sito dell'università (alla sezione dedicata alla rilevazione delle opinioni) o contattare l'Unità di Staff Qualità e Supporto Strategico.

Cordiali saluti,

VIII)

**Agli studenti e alle studentesse dell'Università di Trieste**

**Oggetto: Compilazione dei questionari sull'esperienza universitaria e sugli esami – a.a. 2023/24**

Cari studenti e studentesse,

dal **19 agosto al 20 settembre 2024**, vi chiediamo di compilare **due questionari**:

- uno sulla vostra esperienza di studio;
- uno per **ogni esame sostenuto**.

I questionari sono **anonimi** e **obbligatori**. Dovete completarli per poter svolgere altre attività sulla piattaforma **ESSE3**. Potete farlo anche se non avete frequentato i corsi: rispondete alle domande che vi riguardano.

Le vostre risposte ci aiutano a migliorare i servizi dell'Ateneo e ci permettono di confrontarci con oltre 50 università italiane grazie al progetto **Good Practice**.

Per maggiori informazioni:

- consultate la pagina: [Rilevazione opinioni studenti](#)
- oppure scrivete a: [valutazione@amm.units.it](mailto:valutazione@amm.units.it)

Grazie per la collaborazione.

IX)

**Oggetto: Compilazione dei questionari sull'esperienza universitaria e sugli esami – A.A. 2023/2024**

Gentili studenti e studentesse,

dal **19 agosto al 20 settembre 2024**, vi chiediamo di compilare **due questionari anonimi**:

1. Uno sulla vostra esperienza universitaria.
2. Uno per ogni esame che avete sostenuto.

Potete compilarli anche se non avete frequentato i corsi, rispondendo solo alle domande che vi riguardano.

La compilazione è **obbligatoria** per poter svolgere altre operazioni su ESSE3. Vi invitiamo a dedicare attenzione alle risposte: ci aiutano a **migliorare i servizi** dell'Ateneo e a confrontarci con oltre 50 università italiane che partecipano al progetto **Good Practice**.

Per maggiori informazioni:

- consultate la pagina: [Rilevazione opinioni studenti](#)
- oppure scrivete a: [valutazione@amm.units.it](mailto:valutazione@amm.units.it)

Cordiali saluti,

X)

**Oggetto: Compilazione dei questionari sull'esperienza universitaria e sugli esami – Anno accademico 2023/2024**

Cari studenti e care studentesse,

dal **19 agosto al 20 settembre 2024** vi chiediamo di compilare due questionari:

1. Uno sull'esperienza generale all'università;
2. Uno per ciascun esame sostenuto.

I questionari sono **anonimi e obbligatori**. Potete compilarli anche se non avete frequentato le lezioni, rispondendo solo alle domande che vi riguardano.

**Perché sono importanti?**

Le vostre opinioni ci aiutano a **migliorare i servizi** dell'Ateneo e a confrontarci con oltre 50 università italiane che partecipano al progetto “Good Practice”.

**Come si compilano?**

Accedete alla piattaforma **ESSE3** con le vostre credenziali e seguite le istruzioni.

Per altre informazioni:

- consultate la pagina web: [Rilevazione studenti - Università di Trieste](#)
- scrivete a: [valutazione@amm.units.it](mailto:valutazione@amm.units.it)

Grazie per la vostra collaborazione.

Cordiali saluti,

XI)

**Oggetto: Questionario obbligatorio su servizi e esami dell'anno accademico 2023/24**

**Gentile Studentessa, Gentile Studente,**

l'Università di Trieste vuole migliorare i servizi offerti e l'esperienza di studio. Per farlo, è importante raccogliere la tua opinione.

Anche quest'anno ti chiediamo di compilare due brevi questionari online:

1. **Un questionario sull'esperienza generale di studio**, per valutare:
  - i servizi amministrativi e di supporto (segreterie, biblioteche, job placement, diritto allo studio, ecc.);
  - l'internazionalizzazione, la comunicazione, le infrastrutture del campus;
  - l'orientamento in entrata e i sistemi informativi;
  - la soddisfazione complessiva.
2. **Un questionario per ciascun esame sostenuto nel 2023/24**, per esprimere un giudizio:
  - sulle modalità di svolgimento della prova;
  - sulla coerenza con il programma d'esame.

Entrambi i questionari fanno parte del progetto nazionale **“Good Practice”**, coordinato dal Politecnico di Milano. I dati saranno confrontati con quelli di oltre 50 università italiane, per individuare buone pratiche e migliorare i servizi.

La compilazione è **obbligatoria**: potrai accedere ad altre funzioni del portale ESSE3 solo dopo aver completato i questionari.

Il periodo utile per farlo è **dal 19 agosto al 20 settembre 2024**, accedendo ai **Servizi online di ESSE3**.

Il questionario distingue tra studenti **frequentanti** e **non frequentanti**, quindi anche se non hai seguito le lezioni puoi compilare le parti che riguardano la tua esperienza.

I questionari sono **anonimi**: nessuno potrà risalire alla tua identità.

Maggiori informazioni sono disponibili a questo link:  
<https://amm.units.it/node/24451/adminnode>

Per chiarimenti scrivi a:  
[valutazione@amm.units.it](mailto:valutazione@amm.units.it)

Ti ringraziamo per la collaborazione. Il tuo contributo è fondamentale per costruire un'Università sempre più attenta alle tue esigenze.

#### **APPENDICE C – TESTI SEMPLIFICATI DA MEMBRI DEL PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO DELL'UNIVERSITÀ DI TRIESTE**

1)

Alle studentesse e agli studenti  
dell'Università degli Studi di Trieste

Oggetto: Questionario sull'esperienza complessiva e sullo svolgimento degli esami dell'anno accademico 2023/24

Car\* Nome e Cognome,

ti chiediamo di esprimere la tua opinione su:

- infrastrutture e servizi del campus: orientamento in entrata, comunicazione, sistemi informativi, internazionalizzazione ecc.
- modalità di svolgimento dell'esame e coerenza con quanto previsto nel programma.

Dal 19 agosto al 20 settembre, accedendo all'area riservata di ESSE3, dovrà compilare i due questionari: sono anonimi e differenziati per "frequentanti" e "non frequentanti".

Anche se non hai frequentato le lezioni, esprimi ugualmente la tua opinione sugli aspetti valutabili in base alla tua esperienza.

Stiamo portando avanti un percorso di autovalutazione per analizzare e migliorare la nostra capacità di rispondere alle tue esigenze: aderiamo al progetto Good Practice e se vuoi approfondire leggi le [Info dettagliate](#).

Ti ringraziamo per la collaborazione e ti auguriamo buon lavoro.

Per ulteriori chiarimenti puoi contattare l'Unità di staff Qualità e Supporto Strategico scrivendo a [valutazione@amm.units.it](mailto:valutazione@amm.units.it).

Il Pro Rettore Vicario

Prof.

2)



Rettorato e Direzione Generale  
Unità di Staff Qualità e Supporto Strategico  
Servizio Offerta formativa e qualità della didattica

Alle studentesse e agli studenti  
dell'Università degli Studi di Trieste

LORO SEDI

Oggetto: compilazione on-line dei questionari sull'esperienza complessiva e sullo svolgimento degli esami dell'a.a. 2023/24.

Cara studentessa, caro studente,

ti informiamo che **dal 19 agosto al 20 settembre 2024**, ti verranno proposti dei questionari **obbligatori da compilare per poter procedere con ogni altra attività**.

Dovrai collegarti ai **Servizi on-line di ESSE3** e compilare:

- un questionario relativo all'**esperienza di studio** dell'a.a. 2023/24 (soddisfazione per i servizi amministrativi e di supporto, infrastrutture e servizi di campus, orientamento in entrata, comunicazione, sistemi informativi internazionalizzazione, servizi disegreteria, servizi bibliotecari, diritto allo studio, servizi di job placement, soddisfazione complessiva);
- un questionario per **ciascun esame sostenuto** nell'a.a. 2023/24, per valutare le modalità di svolgimento delle prove di verifica e la coerenza con quanto previsto nel programma d'esame.

I questionari dovranno esser compilati dalle studentesse e dagli studenti "frequentanti" e "non frequentanti" e presenteranno domande diverse.

L'Ateneo sta portando avanti un percorso di autovalutazione, per analizzare la propria capacità di rispondere alle esigenze dei diversi portatori di interesse, primi fra tutti gli studenti. Uno dei principali strumenti di ascolto è rappresentato dal questionario annuale sull'esperienza complessiva che contribuisce a determinare la soddisfazione per l'esperienza di studio all'Università degli Studi di Trieste.

Dall'anno scorso l'Università degli Studi di Trieste ha aderito con altri atenei italiani al progetto **“Good Practice”**, coordinato dal Politecnico di Milano. Il Presidio della Qualità dell'Ateneo ha deciso di utilizzare i questionari predisposti all'interno del progetto per l'annuale **rilevazione della soddisfazione sui servizi amministrativi e di supporto**, che sono rivolti alle studentesse e agli studenti dei corsi di laurea di primo livello, allo scopo di individuare possibili buone pratiche comuni.

Il Presidio della Qualità ha deciso di mantenere insieme a questa rilevazione anche quella sullo svolgimento delle prove d'esame, che era stata condivisa con il Consiglio degli Studenti e che rappresenta per il Nucleo di Valutazione un punto di forza del nostro Sistema di Assicurazione Qualità.

I **questionari sono anonimi** e non sarà possibile risalire a chi ha compilato le valutazioni.

Troverai informazioni più dettagliate al link:

<https://amm.units.it/node/24451/adminnode>

L'Unità di staff Qualità e Supporto Strategico è a disposizione per ulteriori chiarimenti all'indirizzo: [valutazione@amm.units.it](mailto:valutazione@amm.units.it)

Grazie per la preziosa collaborazione.

Il Pro Rettore Vicario

Prof.

3)



**UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI TRIESTE**

Rettorato e Direzione Generale  
Unità di Staff Qualità e Supporto Strategico  
Servizio Offerta formativa e qualità della didattica

Alle studentesse e agli studenti  
dell'Università degli Studi di Trieste

Oggetto: rilevazione on-line delle opinioni sull'esperienza di studio nell'anno accademico 2023/24

Cara studentessa, caro studente,  
ti chiediamo di compilare il questionario sulla tua esperienza di studio all'Università di Trieste. Il tuo contributo aiuterà l'Ateneo a valutare la propria capacità di rispondere alle esigenze degli studenti.

Collegati ai Servizi on-line di ESSE3 **dal 19 agosto al 20 settembre 2024**, per compilare i questionari:

- uno sulla soddisfazione dei servizi offerti dall'Ateneo;
- uno per ciascun esame sostenuto nell'anno accademico 2023/24.

I questionari prevedono domande differenziate per “frequentanti” e “non frequentanti”.

I questionari sono **anonimi** e sono **obbligatori**: l’Ateneo userà i risultati dei questionari per continuare a migliorare i servizi offerti.

Devi completare la compilazione dei questionari per poter continuare ad usare i servizi online Esse3.

I questionari rientrano nel progetto “Good Practice”, a cui l’Università di Trieste ha aderito, assieme a più di 50 atenei. Il questionario comune consentirà il confronto dei risultati con le altre università.

Ti chiedo quindi di dedicare un po’ del tuo tempo per aiutarci nel nostro impegno a costruire un’Università sempre più vicina alle tue esigenze.

Troverai informazioni più dettagliate su questa fase della rilevazione nei documenti disponibili al link <https://amm.units.it/node/24451/adminnode>.

Per ulteriori chiarimenti puoi contattare l’Unità di staff Qualità e Supporto Strategico ([valutazione@amm.units.it](mailto:valutazione@amm.units.it)).

Ti ringrazio fin d’ora per la preziosa collaborazione.

Il Pro Rettore Vicario  
Prof.

4)



**UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI TRIESTE**

Rettorato e Direzione Generale  
Unità di Staff Qualità e Supporto Strategico  
Servizio Offerta formativa e qualità della didattica

Alle Studentesse e agli Studenti  
dell’Università degli Studi di Trieste

**Oggetto: Rilevazione annuale obbligatoria della soddisfazione sui servizi amministrativi e di supporto e sullo svolgimento delle prove d’esame - anno accademico 2023/24**

Cara Studentessa, Caro Studente,

dallo scorso anno accademico il nostro Ateneo aderisce al progetto “Good Practice”, coordinato dal Politecnico di Milano. Il Presidio della Qualità utilizza i questionari predisposti all’interno del progetto per le **rilevazioni annuali della soddisfazione sui servizi amministrativi e di supporto e sullo svolgimento delle prove d’esame**.

Ti chiediamo di compilare i questionari collegandoti ai servizi online di Esse3 **nel periodo dal 19 agosto al 20 settembre 2024. La compilazione è obbligatoria e necessaria per poter procedere con ogni altra operazione relativa alla tua carriera universitaria.**

Saranno proposti due questionari relativi all'anno accademico 2023/2024:

- uno relativo all'esperienza di studio (soddisfazione per i servizi amministrativi e di supporto ovvero infrastrutture e servizi di campus, orientamento in entrata, comunicazione, sistemi informativi internazionalizzazione, servizi di segreteria, servizi bibliotecari, diritto allo studio, servizi di job placement, soddisfazione complessiva);
- uno per ciascun esame sostenuto, per valutare le modalità di svolgimento delle prove di verifica e la coerenza con quanto previsto nel programma d'esame.

I questionari prevedono domande differenziate per studenti e studentesse "frequentanti" e "non frequentanti" e sono rigorosamente anonimi.

Troverai informazioni più dettagliate su questa fase della rilevazione nei documenti disponibili al link <https://amm.units.it/node/24451/adminnode>.

Per ulteriori chiarimenti puoi contattare l'Unità di staff Qualità e Supporto Strategico ([valutazione@amm.units.it](mailto:valutazione@amm.units.it)).

Ti ringrazio per il tempo che dedicherai alla compilazione che consentirà all'Ateneo di proseguire il processo di autovalutazione in un'ottica di miglioramento dell'offerta e dei servizi.

L'utilizzo di un questionario comune consentirà il confronto con più di 50 altri atenei italiani che partecipano al progetto per individuare le possibili "buone pratiche".

Il Pro Rettore Vicario  
Prof.

