

Writexp e Lablita aiutano le istituzioni e i cittadini a capirsi meglio

Progetto di misurazione della chiarezza di normative, informative professionali e informative ai cittadini

di Giovanni Acerboni (Writexp) e Alessandro Panunzi (Università di Firenze)

28 aprile 2020

La comunicazione è un fattore chiave contro il Covid 19.

Writexp con la partnership del Laboratorio Lablita dell'Università di Firenze ha messo a disposizione un [supporto linguistico](#) e sviluppato una metodologia scientifica di analisi delle normative, delle informative professionali e delle informative ai cittadini che prescinde da qualsiasi valutazione politica.

La metodologia della misurazione

Noi analizziamo la forma, ci occupiamo del *come*: rispettiamo tutti i tecnicismi giuridici, non discutiamo il contenuto, non entriamo nel merito del *che cosa*. L'effetto di un buon *come* è di rendere più facilmente comprensibile il *che cosa*, che spesso è difficile in se stesso. Questo è lo scopo del nostro progetto: aiutare le istituzioni a rendere i contenuti più chiari possibile.

Tutte le persone che hanno avuto esperienza con i testi istituzionali, e nell'emergenza sanitaria questo numero è salito enormemente, hanno avuto difficoltà a capire una parte dei contenuti o li hanno interpretati diversamente dai colleghi. La comprensione costa tantissimo tempo. Negli anni di attività ci siamo resi conto che migliorando la forma, si rendono molto più chiaramente intellegibili i testi.

Con questo progetto, valutiamo la forma, studiamo i problemi e diamo i numeri: quanto, dove e come la forma è semplificabile.

Per i calcoli abbiamo utilizzato l'[Editor Writexp](#), che in automatico rileva i problemi dei testi professionali e suggerisce il modo per risolverli. Writexp misura la qualità linguistica adottando parametri derivati da 20 anni di ricerca e consulenza sulla scrittura professionale:

1. Eccesso di informazioni: informazioni che complicano inutilmente una frase e che possono essere spostate altrove

2. Eccesso di parole: frasi eccessivamente lunghe
3. Discontinuità logica: capoversi forzati
4. Complicazione sintattica: costrutti troppo lunghi, troppo complessi, antiquati
5. Complicazione lessicale: parole antiquate, ambigue, imprecise, improprie, ridondanti

Abbiamo selezionato e analizzato 124 testi sull'emergenza, per un totale di 319.384 parole. I testi, di diverse organizzazioni, sono:

- Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e Decreti Legge
- Ordinanze ministeriali e regionali
- Informative professionali (es. circolari, relazioni)
- Informative ai cittadini (es. Faq ministeriali, notizie e istruzioni operative sui portali regionali)

Writexp esegue controlli diversificati per ognuno di questi tipi di testo. Per esempio, nelle leggi, nelle ordinanze ecc. i continui rimandi ad altre legge e ordinanze sono essenziali e devono essere espressi insieme alle altre informazioni. In altri testi no: possono (e dovrebbero) essere spostati nelle note a piè di pagina, per rendere più leggibile il testo senza perdere l'informazione.

Writexp tiene dunque in considerazione il contesto, in particolare il destinatario. Seguendo l'esempio, l'esperto comprende il contenuto di una legge anche se fatica a estrarlo dal garbuglio di rimandi ad altre norme, che per lui hanno comunque un significato. Il cittadino non lo sa fare, si perde.

Diciamolo chiaramente: ogni testo seleziona il suo destinatario reale tra tutti i destinatari potenziali (tutti i cittadini possono leggere le leggi, ma non lo fanno).

Il destinatario reale potrebbe risultare molto diverso dal destinatario a cui pensava lo "scrittore".

Il destinatario reale è chi ha interessi e competenze per comprendere e, soprattutto, la funzione per azionare quelle informazioni nel suo contesto, cioè per fare quello che gli si dice di fare.

Tra i testi analizzati c'è il Decreto legge 25 marzo che rende lecito impedire l'accesso dei cittadini ai giardini pubblici. Le regioni, i comuni ecc. devono:

- decidere se chiuderli;
- scrivere ed emanare l'ordinanza relativa.

Questo è quello che devono fare queste amministrazioni. Quello che invece devono fare i cittadini è star fuori dei giardini pubblici e, fuori dall'esempio, eseguire i comportamenti prescritti nelle normative.

Se nei periodi normali, per apprendere che cosa devono fare, i cittadini non leggono la legge e nemmeno l'ordinanza ma si rivolgono ad altre fonti di informazione, per esempio la stampa, in questo periodo di emergenza i cittadini leggono, se non proprio la legge, certamente l'*Autodichiarazione* e le ordinanze del loro comune o della loro regione. Vogliono capire bene quello che le istituzioni richiedono, ed è invece largamente emersa la difficoltà di comprensione.

In questo periodo i cittadini si rivolgono anche ai siti istituzionali, che magari nei periodi normali frequentano sì e no, perché, riconoscendo la massima autorevolezza di quelle informazioni, si attendono di trovare una riformulazione chiara delle disposizioni contenute in leggi e ordinanze.

Come si vede, i contenuti delle normative procedono a cascata, secondo il flusso schematizzato nella tabella:

Tipo di testo	Chi lo scrive	Destinatario reale	Che cosa fanno i destinatari reali
Norma nazionale	Governo	Ministeri	Emanano ordinanze, circolari, informative per professionisti e per cittadini
		Associazioni	Informative professionali per imprese
		Enti locali	Ordinanze, Informative per i cittadini
Norme secondarie (es. ordinanze)	Ministeri, Regioni, Authority	Esperti, Associazioni	Informative professionali
Informative professionali	Ministeri, Authority, Associazioni	Imprese e professionisti	Eseguono le disposizioni seguendo le istruzioni
Informative per i cittadini	Governo, Ministeri, Regioni	Cittadini	Eseguono le disposizioni seguendo le istruzioni

Abbiamo studiato la qualità della comunicazione in questo periodo di emergenza e costruito la curva dell'andamento della qualità della comunicazione, facendo tre misurazioni:

- testi pubblicati dall'1 al 10 marzo
- testi pubblicati dall'11 al 25 marzo
- testi pubblicati dal 26 marzo al 10 aprile

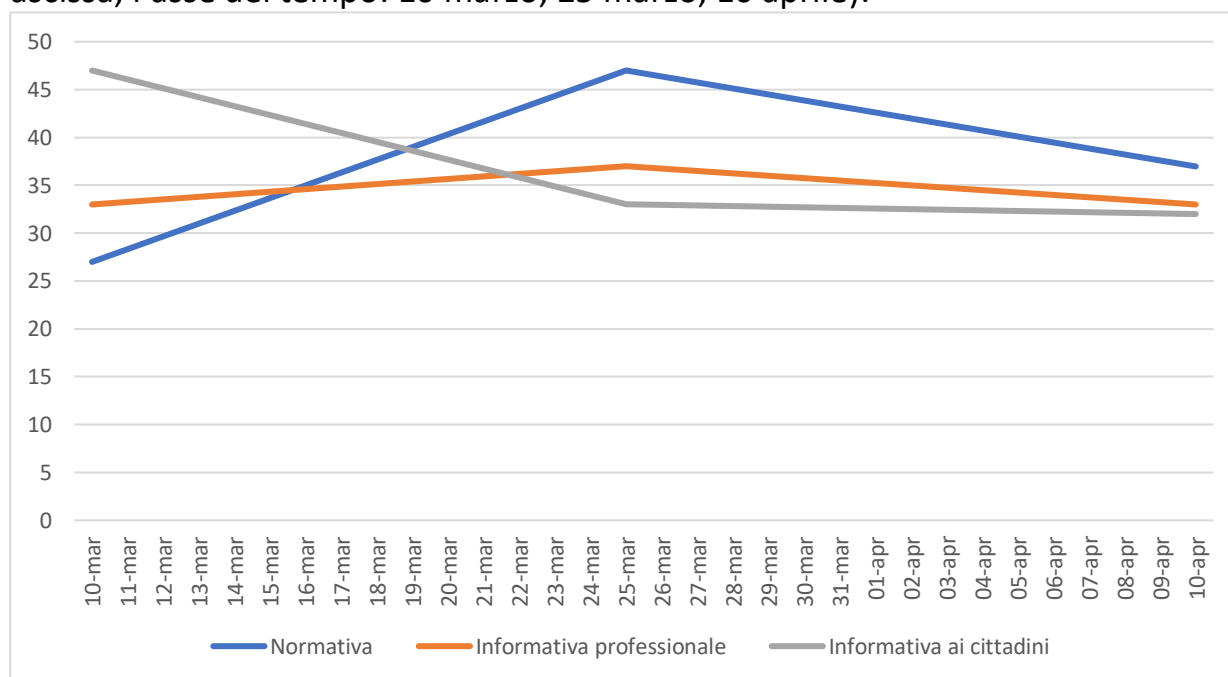
Abbiamo infine confrontato i risultati di ogni tipo di testo (es. Ordinanza) con la qualità che lo stesso tipo di testo aveva prima dell'emergenza sanitaria. Cioè, abbiamo confrontato il mini-corpus di questa indagine con il nostro CITPRO, l'unico Corpus ITALIANO composto esclusivamente con i testi **PRO**fessionali, raccolti in 20 anni di attività.

Sintesi generale dei risultati

Abbiamo trovato:

- 1 problema linguistico ogni 36 parole nelle normative
- 1 problema linguistico ogni 35 parole nelle informative professionali
- 1 problema linguistico ogni 35 parole nelle informative ai cittadini

Le ridottissime differenze persistono anche nel tempo, come evidenzia il grafico seguente (in ordinata, il numero di ogni quante parole si trova un problema; in ascissa, l'asse del tempo: 10 marzo, 25 marzo, 10 aprile):



I problemi linguistici sono costanti. I redattori di questi testi parlano una lingua diversa? sono costretti dai contenuti a spiegarsi con una modalità che è considerata errore nella lingua italiana?

Proviamo a capirlo assieme. Per esempio, le Normative (linea blu) presentano:

- 1 problema ogni 27 parole al 10 marzo
- 1 problema ogni 46 parole al 25 marzo
- 1 problema ogni 36 parole al 10 aprile

Il problema di gran lunga più frequente e comune a tutti i testi analizzati è la complicazione sintattica. La classifica dei problemi linguistici è:

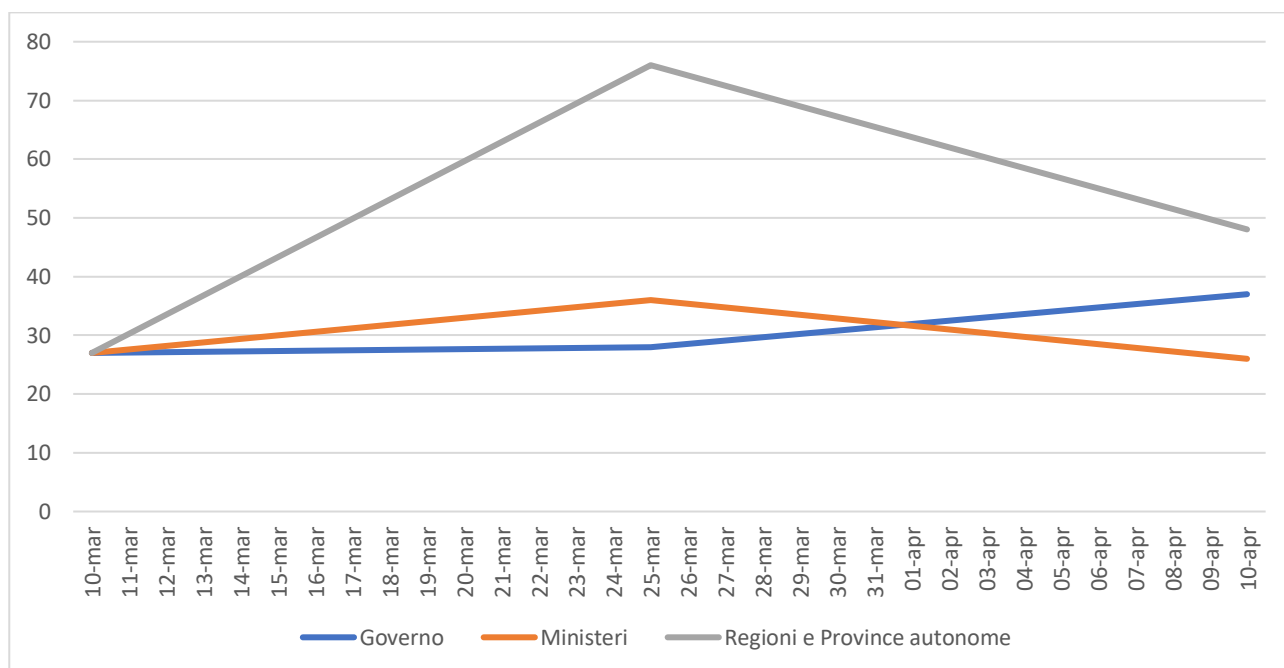
- Complicazione sintattica: 1 complicazione ogni 52 parole
- Eccesso di parole: 1 eccesso ogni 423 parole
- Complicazione lessicale: 1 complicazione ogni 504 parole
- Eccesso di informazioni: 1 problema ogni 636 parole
- Discontinuità logica: 1 discontinuità ogni 1.777 parole

Sintesi delle normative

Le normative regionali presentano un dato migliore delle normative nazionali: 1 problema ogni 50 parole contro 1 problema ogni 29 e 30 parole.

	Governo	Ministeri	Normativa regionale e province autonome	Sintesi
Numero parole	83.659	58.298	36.346	178.303
Totale problemi	2.705	1.815	692	5.212
Frequenza problemi (1 / n. parole)	1/30	1/29	1/50	1/36
Eccesso di informazioni	0	0	0	0
Eccesso di parole	419 = 1/199	191 = 1/305	124 = 1/293	734 = 1/242
Discontinuità logica	0	0	0	0
Complicazione sintattica	1715 = 1/48	1.279 = 1/45	441 = 1/82	3.435 = 1/51
Complicazione lessicale	571 = 1/146	343 = 1/169	126 = 1/288	1.040 = 1/171

Ma se consideriamo l'andamento nel tempo, si nota che la miglior qualità delle normative regionali si verifica solo il 25 marzo, con un picco di 1 problema ogni 76 parole, che alza la media regionale, altrimenti non molto dissimile dalle medie nazionali:

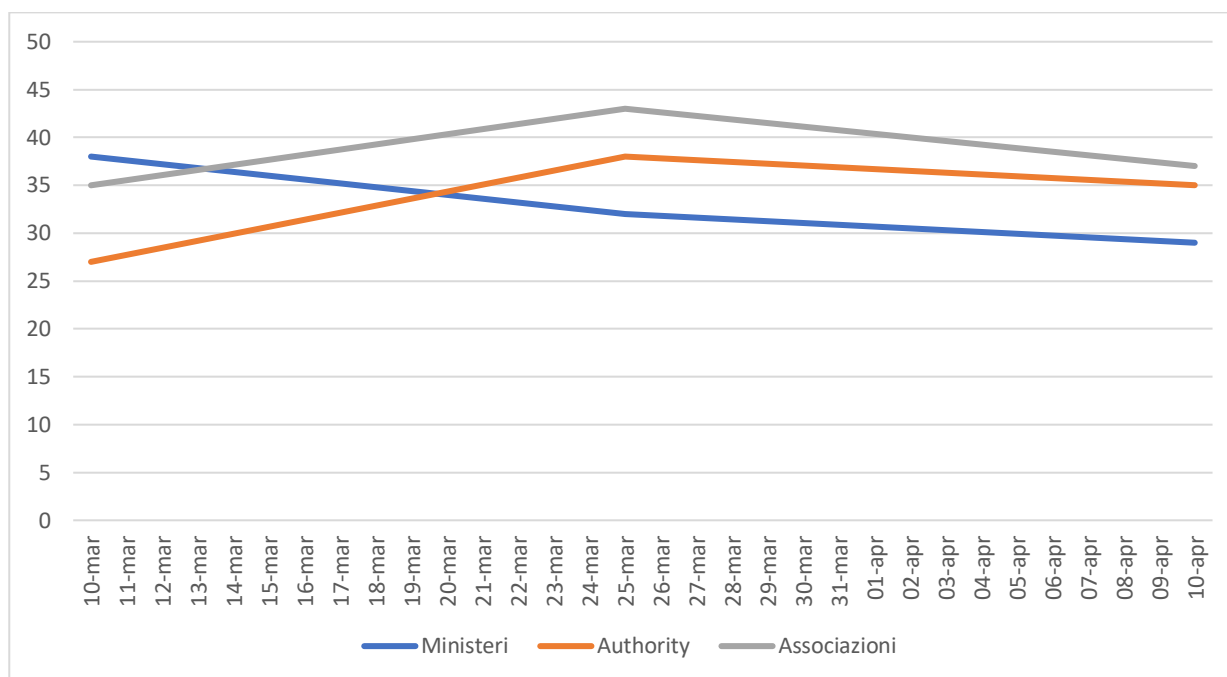


Sintesi delle informative professionali

La qualità delle informative professionali differisce di pochissimo da organizzazione a organizzazione. Le associazioni di rappresentanza mostrano dati lievemente migliori rispetto a ministeri e authority: 1 problema ogni 38 parole contro 1 ogni 33 dei ministeri e 1 ogni 34 delle authority.

	Ministeri	Authority e altri enti	Associazioni di rappresentanza	Sintesi
Numero parole	39.759	29.969	45.781	115.509
Totale problemi	1.272	879	1.190	3.341
Frequenza problemi (1 / n. parole)	1/33	1/34	1/38	1/35
Eccesso di informazioni	66 = 1/602	37 = 1/809	74 = 1/618	177 = 1/652
Eccesso di parole	103 = 1/386	89 = 1/336	132 = 1/346	324 = 1/356
Discontinuità logica	20 = 1/1987	22 = 1/1.362	23 = 1/1.990	65 = 1/1.777
Complicazione sintattica	781 = 1/50	553 = 1/54	753 = 1/60	2.087 = 1/55
Complicazione lessicale	302 = 1/131	178 = 1/168	208 = 1/220	688 = 1/167

La curva temporale conferma che il livello qualitativo è lo stesso (da notare che al 10 marzo i ministeri ottengono i dati migliori):

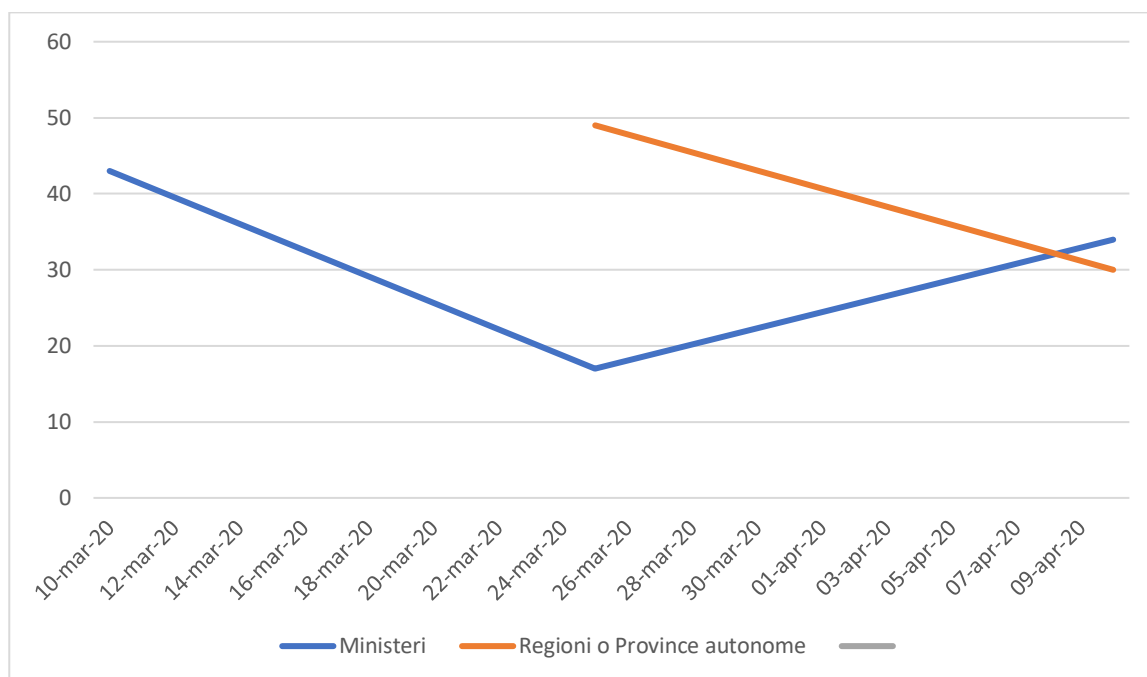


Sintesi delle informative ai cittadini

La qualità delle informative ai cittadini è sostanzialmente identica a quella delle informative professionali. Le regioni mostrano dati lievemente migliori dei ministeri:

	Ministeri	Regioni	Sintesi
Numero parole	15.062	10.510	25.572
Totale problemi	439	274	713
Frequenza problemi (1 / n. parole)	1/34	1/38	1/36
Eccesso di informazioni	29 = 1/519	8 = 1/1.313	37 = 1/691
Eccesso di parole	22 = 1/684	16 = 1/656	38 = 1/672
Discontinuità logica	0	0	0
Complicazione sintattica	275 = 1/54	209 = 1/50	484 = 1/52
Complicazione lessicale	113 = 1/133	41 = 1/256	154 = 1/166

La curva del tempo sembra suggerire che la qualità delle informative ai cittadini possa variare anche di molto. Tra tutti i dati analizzati, questo è il più promettente di variazioni significative nel tempo.



Comunicazioni Covid e pre-Covid

Il mini-corpus Covid e il corpus CITPRO mostrano che i problemi delle comunicazioni nel periodo dell'emergenza sanitaria hanno una frequenza minore di quelli delle comunicazioni precedenti: 1 problema ogni 35 parole contro 1 problema ogni 25 o 30. Non è però un dato molto significativo: da punto a punto si trova sempre almeno un problema.

	Normative		Informative professionali		Informative ai cittadini	
	Pre Covid*	Covid	Pre Covid*	Covid	Pre Covid*	Covid
Frequenza problemi (1 / n. parole)	1/30	1/36	1/25	1/35	nd	1/35
Eccesso di informazioni	0	0	1/295	1/676	nd	1/792
Eccesso di parole	1/320	1/421	1/380	1/356	nd	1/669
Discontinuità logica	0	0	1/920	1/1.779	nd	0
Complicazione sintattica	1/46	1/58	1/68	1/54	nd	1/54
Complicazione lessicale	1/124	1/201	1/185	1/173	nd	1/228

I numeri dicono che la qualità della comunicazione non è condizionata dall'emergenza, cioè che chi scrive non scrive diversamente a causa delle condizioni di maggior fretta, urgenza, tensione, preoccupazione in cui possiamo immaginarci che si trovi.

Alla ricerca di un modello per le normative

Per il momento possiamo tentare di definire un modello solo per la scrittura delle normative, che presentano 1 problema ogni 36 parole. Che anche a occhio non appare un indice di comunicazione efficace. Qual è l'indice della comunicazione efficace?

Nella scrittura normativa e tecnica non sempre il problema linguistico è risolvibile o merita di essere risolto.

Per esempio, la lunghezza e la complessità sintattica di un periodo può essere determinata da elenchi di nomi non semplificabili. Per esempio:

- Ministero dell'Università e della Ricerca: 6 parole, 2 complementi indiretti;
- sale da ballo: 3 parole, 1 complemento indiretto.

Ecco un esempio di periodo lungo e sintatticamente complesso:

Le misure di cui all'articolo 1 sono adottate con uno o piu' decreti del Presidente del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro della salute, sentiti il Ministro dell'interno, il Ministro della difesa, il Ministro dell'economia e delle finanze e gli altri ministri competenti per materia, nonche' i presidenti delle regioni interessate, nel caso in cui riguardino esclusivamente una regione o alcune specifiche regioni, ovvero il Presidente della Conferenza delle regioni e delle province autonome, nel caso in cui riguardino l'intero territorio nazionale.¹

Si può semplificare? Sì, almeno un po' sì. Ma, mettendoci nei panni di chi scrive, ne vale la pena? Rispetto alle tante altre occasioni in cui la semplificazione porta un beneficio reale di chiarezza e merita il tempo per ottenerla, qui la semplificazione sarebbe limitata e non merita il tempo che costa.

I dati in nostro possesso ci dicono che i casi perdonabili nelle leggi sono circa il 10% dei problemi totali. Le 36 parole di distanza tra un problema e l'altro diventano 40.

Ancora troppo poco, perché abbiamo visto che le normative regionali al 25 marzo mostrano 1 problema ogni 76 parole che, con il bonus del 10%, porterebbe la soglia di qualità minima a 1 problema ogni 84 parole.

Si può fare di meglio?

Molti propongono la Costituzione come pietra di paragone, ma noi non siamo d'accordo, per tre motivi:

¹ Decreto legge 25 marzo 2020, n. 19, art. 2, comma 1.

- non è una legge;
- la sua lingua è vecchia di 73 anni (ci sono termini usciti dall'uso comune, come 'ove');
- il contesto culturale dell'epoca era troppo diverso dal nostro: allora vi erano molte meno persone scolarizzate, ma erano scolarizzate molto meglio.

Con spirito costruttivo e non dando per scontato di aver scritto qualcosa di perfettamente adeguato, abbiamo provato, insieme all'avvocato Beatrice Branchesi, a riscrivere con Writexp il comma 2 dell'articolo 1 del Decreto Legge 25 marzo, n. 19.

Come abbiamo fatto? Semplice: abbiamo caricato in Writexp il testo originale. Writexp ha trovato 38 problemi in 1.168 parole = 1 problema ogni 30 parole:

	Originale
Numero parole	2.933
Totale problemi	98
Frequenza problemi (1 / n. parole)	1/29
Eccesso di informazioni	0
Eccesso di parole	12 = 1/244
Discontinuità logica	0
Complicazione sintattica	56 = 1/52
Complicazione lessicale	30 = 1/97

Abbiamo cominciato a seguire le indicazioni di Writexp che, siccome ti indica che lì c'è un problema, ti costringe a rileggere con molta più attenzione di quando si rilegge per senso del dovere. In questo modo abbiamo visto anche problemi che Writexp non segnala, come la ripresa tematica. Per esempio, lo stesso concetto della sospensione di eventi, riunioni, manifestazioni ecc. si trovava distribuito in lettere separate (g e h), che abbiamo accorpato, diminuendole da 29 a 22 senza perdere alcuna informazione.

Qui l'[originale](#), qui la nostra [riscrittura](#) e qui la tabella sintetica con i risultati ottenuti:

	Originale	Riscrittura
Numero parole	1.168	865
Totale problemi	38	2
Frequenza problemi (1 / n. parole)	1/30	1/432
Eccesso di informazioni	0	0
Eccesso di parole	5 = 1/233	0
Discontinuità logica	0	0
Complicazione sintattica	25 = 1/46	2 = 1/432
Complicazione lessicale	8 = 1/146	0

Quanto ci abbiamo messo? Non essendo giuristi ci abbiamo messo circa 45 minuti, molti dei quali però spesi a capire che cosa l'originale volesse dire. Al netto di questo tempo, la revisione compiuta dal giurista che ha appena formulato il contenuto potrebbe durare 10 minuti al massimo. La prima volta. Poi meno, anche perché avrà già capito quali problemi evitare e come.

Il primo e più evidente vantaggio della riscrittura è che le parole diminuiscono, per l'esattezza del 26%.

Basterebbe da solo, questo vantaggio.

Il fatto è, però, che la diminuzione delle parole si ottiene scrivendo in modo diverso, soprattutto costruendo frasi con una sintassi più semplice. La riduzione delle parole è l'effetto di una scrittura qualitativamente migliore.

Dei 38 problemi dell'originale restano solo 2 complicazioni sintattiche che abbiamo ritenuto non risolvibili. Si tratta di due casi di eccesso di complementi indiretti:

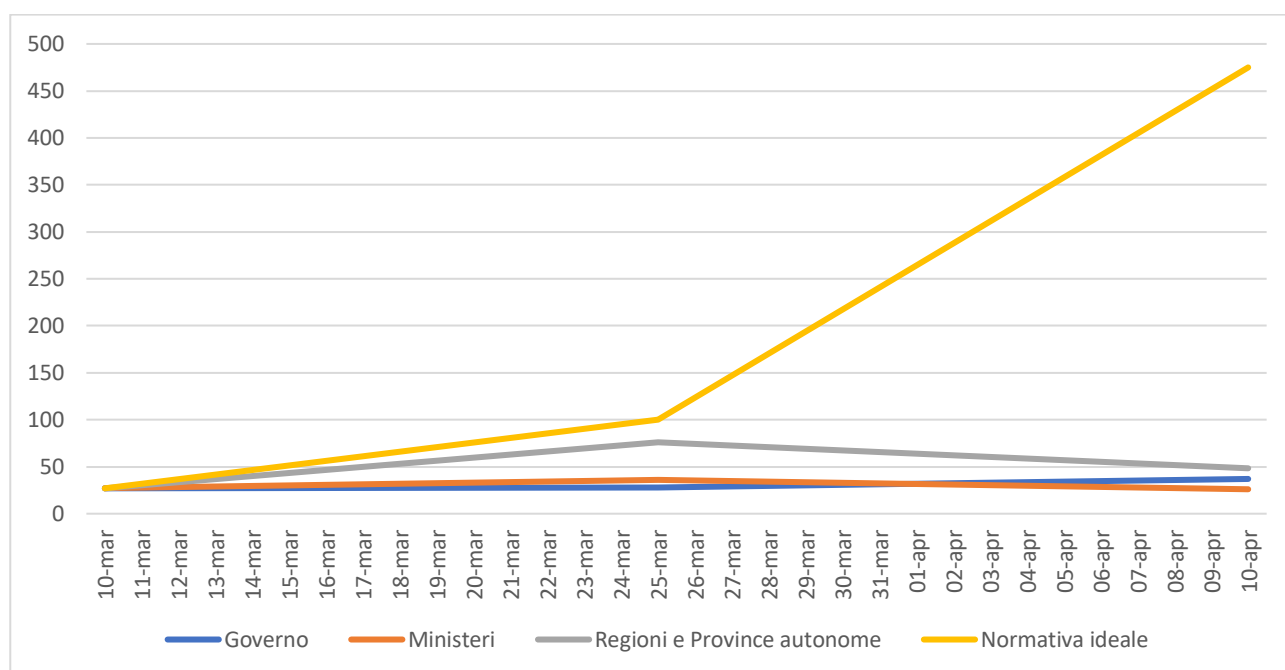
- l. vietare o limitare l'accesso degli accompagnatori alle sale di attesa dei dipartimenti emergenze e accettazione e dei pronto soccorso (DEA/PS);*
- m. limitare l'accesso di parenti e visitatori a tutte le strutture di ospitalità: ospedaliere, sanitarie, di lungo degenza, residenziali per anziani e istituti penitenziari (anche per minorenni);*

Resta 1 problema ogni 432 parole.

Aggiungiamo il bonus del 10% e avremo l'indicatore della qualità del linguaggio delle leggi: 1 problema ogni 475 parole.

Senza dimenticare il 26% di parole in meno che porterebbe il totale delle parole delle normative analizzate da 178.303 a 131.944.

Ecco come apparirebbe la curva dell'andamento con un progressivo miglioramento delle normative, ipotizzando che il dato di partenza al 10 marzo (1 problema ogni 27 parole) migliori a 1 problema ogni 100 parole al 25 marzo e raggiunta al 10 aprile la soglia ideale di 1 problema ogni 475 parole:



Conclusione

Abbiamo fatto un primo passo, ma servono altre analisi, altri approfondimenti.

I nostri primi risultati, comunque, ci dicono alcune cose importanti. In sintesi, che le difficoltà di comprensione delle comunicazioni dell'emergenza sanitaria non sono colpa dell'emergenza sanitaria. La forma è rimasta quella che è sempre stata: troppo complessa.

Ma è il Covid che ci sta dicendo le cose più importanti: che dobbiamo cambiare abitudini, metodi e tecniche in tanti aspetti della nostra vita privata, sociale e professionale.

Se la comunicazione è parte del risultato dei provvedimenti anti-contagio, allora abbiamo anche l'opportunità di migliorare la scrittura, elaborare una comunicazione più chiara e con meno parole, che sia più comprensibile e che, in definitiva, produca gli effetti desiderati: i comportamenti corretti da parte di tutti.

Con questo progetto mettiamo i nostri 2 cent.

Documentazione analitica

1. Grafici sull'andamento, tabelle di dettaglio al 10 marzo, 25 marzo, 10 aprile
 - a. Focus sulle [normative](#)
 - b. Focus sulle [informative professionali](#)
 - c. Focus sulle [informative ai cittadini](#)
2. Tabella con i [dati della ricerca](#) (enti, tipi di testo, numero parole e testi)
3. Come si leggono i [grafici](#)
4. Come si leggono le [tabelle](#) (e glossario linguistico)

Il Team

Il Team è composto da Giovanni Acerboni, Carlo Bonadonna, Veronica Boschi, Beatrice Branchesi, Doriana Cimmino, Alessandro Panunzi, Alessandra Tiso, Ida Tucci, Paola Vernillo.

Contatti: giovanni.acerboni@writexp.com