

## Dal burocratese al “plain” Italian

Uno studio psicolinguistico sulla riformulazione del linguaggio  
della pubblica amministrazione

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

**ABSTRACT:** In this work we report preliminary results of an experimental study about reformulation of Italian bureaucratic language which has involved a public administration. We used two typical documents targeting to citizens and re-wrote them in order to reduce their complexity. We adopted an interdisciplinary approach: on one hand, we used a computational tool which automatically analyses lexical and syntactic features of texts and calculates their readability indexes; on the other hand, we conducted some psycholinguistic experiments involving 20 citizens in order to verify the real impact of the linguistic reformulation on speakers' performances. Findings showed that re-formulated versions are read faster, independently from their length, reminded and comprehended better by participants. Moreover, data suggest that not always readability indexes of documents are sufficient in capturing whether the modified texts really reduce the cognitive load which is required for their processing.

**Keywords:** Simplification, Language of Bureaucracy, Readability indexes, Language comprehension, Natural Language Processing.

### 1. Dal burocratese al “plain” Italian

L'accessibilità della lingua adottata dalle pubbliche amministrazioni per comunicare con i cittadini è stata spesso oggetto di accesi dibattiti<sup>1</sup> che vedono coinvolti i linguisti, i comunicatori pubblici, ma anche i giuristi e

\* Dipartimento di Scienze Politiche, Sociali e della Comunicazione, Università degli Studi di Salerno, Fisciano (SA), Italia.  
amancuso@unisa.it

\*\* Comune di Sant'Antonio Abate (NA), Italia.  
fabio.fontana@comunesantantonioabate.it, vice.segretario@comunesantantonioabate.it

1. Tra i testi di riferimento che trattano il tema del linguaggio istituzionale, si consultino: B. MORTARA GARAVELLI, *Le parole e la giustizia. Divagazioni grammaticali e retoriche su testi giuridici italiani*, Einaudi, Torino 2001, pp. 19–34; A. FIORITTO, *Manuale di stile dei documenti amministrativi*, il Mulino, Bologna 2009, pp. 29–42; M. E. CORTELLAZZO, F. PELLEGRINO, *Guida alla scrittura istituzionale*, GLF Editori Laterza, Bari 2003; ID., *30 regole per scrivere testi amministrativi chiari. Guida agli Enti Locali*, Laterza, Bari 2002.