



**UNIVERSITÀ
DI PADOVA**

Università di Padova

Dipartimento di Studi Linguistici e Letterari

Corso di Laurea Magistrale in
Strategie di Comunicazione
Classe LM-92

Tesi di Laurea

*Una comunicazione più chiara per il
cittadino: i comuni vicentini su Facebook*

Relatore

Prof. Jacopo Galavotti

Prof. Stefano Sbalchiero

Laureando

Matteo Rinaldo

n° matr.2141143/LMSGC

Anno Accademico 2025/2026

Sommario

INTRODUZIONE.....	7
Una domanda per porre fine a tante domande	7
Il punto di partenza dell'interrogativo.....	7
Il fenomeno.....	9
1.LO STATO DELL'ARTE.....	15
Le ricerche già condotte sul tema.....	15
Gli studi linguistici.....	16
Ricerche sulle ICT e i loro effetti sociali	22
Ricerche sulla comunicazione online da parte delle PA	34
2.METODOLOGIA	45
Riflessioni sul metodo.....	45
La costruzione del corpus	49
I mezzi utilizzati.....	54
3.ANALISI	67
Sintesi delle caratteristiche individuate dall'analisi del corpus	67
Analisi qualitativa di una selezione di post.....	76
Analisi dei subcorpora tramite Iramuteq.....	112
Risultati del questionario in Moduli Google	118
4.INTERPRETAZIONE DEI RISULTATI	127
Cosa ci dice l'analisi dei post.....	128
Cosa ci dicono i cittadini	134
5.CONCLUSIONI.....	137
Il risultato generale della ricerca	137
Come migliorare la comunicazione delle amministrazioni locali	139
Cosa migliorare della ricerca.....	142
Nuove possibili aree di ricerca.....	144
RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI.....	147

Bibliografia	147
Sitografia	148

INTRODUZIONE

Una domanda per porre fine a tante domande

La comunicazione è relazione e la relazione coinvolge sempre una pluralità di attori. Nella relazione, ognuno dei soggetti coinvolti ha una parte di responsabilità. Quando si comunica, chi trasmette il messaggio ha il dovere di essere il più chiaro e trasparente possibile mentre chi lo riceve deve impegnarsi per riuscire a coglierne il significato. Questo vale anche per le PA. Nei decenni scorsi, le Pubbliche Amministrazioni si sono modernizzate e hanno adottato alcune innovazioni anche in ambito comunicativo. Una di queste sono le pagine Facebook.

Dalla creazione della piattaforma, hanno cominciato a moltiplicarsi le pagine Facebook degli enti comunali. Specialmente alla metà degli anni '10 del 2000, molti comuni si sono dotati di profili ufficiali per diffondere informazioni su eventi e servizi ai cittadini. Anche se le amministrazioni hanno iniziato ad adottare gli stessi mezzi dei cittadini, questo non ha necessariamente comportato un adeguamento del linguaggio. Spesso i comuni hanno continuato ad adottare uno stile estremamente formale, legato alla tradizione del linguaggio burocratico, cioè denso di tecnicismi collaterali ed espressioni tese a innalzare lo stile, più che a informare. Viene, quindi, spontanea una domanda: quanto è chiara la comunicazione delle pagine ufficiali dei comuni su Facebook? Come migliorarne la qualità?

In questa ricerca, mi focalizzerò specialmente sulla comunicazione dei medi e piccoli comuni del Vicentino, cioè quelli con un numero di residenti compreso fra i 10.000 e i 15.000. Quanto è chiaro il linguaggio adoperato da queste amministrazioni? Come migliorare l'esperienza quotidiana dei numerosi cittadini che quotidianamente frequentano i profili Facebook ufficiali di questi enti locali?

Il punto di partenza dell'interrogativo

Il quesito a cui questo studio si propone di dare una risposta, anche se può essere utile alla collettività, nasce da domande personali che mi pongo ormai da tempo. Nella mia vita quotidiana faccio lo studente, l'animatore in parrocchia, l'attore in una compagnia teatrale amatoriale locale e, dal giugno 2024, ho l'onore di essere consigliere comunale di minoranza

nel mio paese, Dueville. Il mio attivismo mi porta ogni giorno a confrontarmi con decine di persone e, anche nello scambio faccia a faccia, possono esserci delle incomprensioni. Queste discrepanze tra quanto si intende comunicare e quanto viene compreso si acquiscono nella comunicazione mediata, specialmente quando essa avviene tra il cittadino e un ente, sia esso un'associazione, una compagnia teatrale, una parrocchia o un comune.

Per quanto possano essere naturali, le incomprensioni mettono in difficoltà la buona riuscita dell'atto comunicativo e, talvolta, rischiano di minare anche la relazione di fiducia tra le persone o tra persone ed enti. Da qui la domanda: è davvero possibile far arrivare il proprio messaggio al destinatario con la modalità che ci siamo posti? Questo quesito parte anche dalla convinzione che chi detiene la parola ha il potere e chi ha il potere ha una grande responsabilità su ciò che comunica e su come lo fa. Ciò rende necessario continuare ad analizzare il modo in cui si comunica e tentare di immedesimarsi nel destinatario per capire se e come egli abbia colto la comunicazione. La scelta di orientare la ricerca verso un più specifico interesse per la comunicazione Facebook dei comuni tra i 10.000 e i 15.000 abitanti della Provincia di Vicenza è dettata dalla volontà di fare qualcosa che possa avere delle ripercussioni pratiche e utili a tutti e dall'interesse verso le istituzioni politiche locali. Il range di popolazione, infatti, include anche il mio comune, che potrebbe avere dinamiche simili a quelle di altri comuni di pari dimensione.

La necessità da parte degli enti di comunicare il proprio operato ai cittadini nella massima chiarezza e trasparenza è stata resa esplicita dalla legge n. 241 del 7 agosto 1990, denominata “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” e nota anche come “legge sulla trasparenza”. Essa, infatti, all'Art. 1, comma 1 recita:

L'attività amministrativa persegue i fini determinati dalla legge ed è retta da criteri di economicità, di efficacia, di imparzialità, di *pubblicità e di trasparenza* secondo le modalità previste dalla presente legge e dalle altre disposizioni che disciplinano singoli procedimenti, nonché dai principi dell'ordinamento comunitario.

La Pubblica Amministrazione sottostà ai principi di pubblicità e trasparenza, quindi, diventa suo compito comunicare il proprio operato al cittadino. A questo testo normativo sono seguite

una serie di iniziative in favore della semplificazione del linguaggio delle PA, proprio per portare a compimento questo compito di pubblicità delle informazioni e permettere a tutti i cittadini di accedervi liberamente. Tra questi, il decreto legislativo 29 del 3 febbraio 1993, che impone a ogni amministrazione di istituire un apposito ufficio per il rapporto con gli utenti, il *Codice di stile* di Sabino Cassese, il *Codice di comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni* e il progetto “Chiaro!” (Lubello, 2014). Di queste iniziative parlerò più approfonditamente nel prossimo capitolo.

Non posso, poi, ignorare le mie convinzioni personali nel determinare l’interesse per la comunicazione e la concezione di chi detiene ruoli di potere prima di tutto come detentore di responsabilità. La parola genera mondi, plasma la percezione del mondo. All’origine della nostra visione della realtà, c’è la parola e chi riesce a usarla nella maniera più appropriata dà forma a un pezzo di mondo. Ecco che la parola è un mondo. Proprio per questo è necessario studiare con attenzione la parola, specialmente se, come nel caso delle amministrazioni pubbliche, c’è l’obbligo di informazione. Tramite la comunicazione, le pubbliche amministrazioni plasmano un pezzo di realtà: fanno esistere eventi e servizi che, se non venissero comunicati, non esisterebbero. Questo motiva ancora di più l’interesse nei confronti della chiarezza nella comunicazione tra PA e cittadini. Migliorarla significherebbe rafforzare il rapporto tra gli enti pubblici e le persone, rendere più efficiente ed efficace il servizio e portare maggiore benessere ai cittadini.

Di seguito mi dedicherò a presentare brevemente alcune delle caratteristiche dell’italiano burocratico e della lingua utilizzata dalle pubbliche amministrazioni.

Il fenomeno

La Pubblica Amministrazione è la struttura burocratica che permette alla politica di realizzare gli obiettivi che si è posta e costituisce il mezzo principale con cui i cittadini entrano in contatto con i decisori. Dall’Unità d’Italia, la pubblica amministrazione è stata un importante attore per la diffusione dell’italiano. Un italiano, però, molto vicino a quello di tipo giuridico: l’italiano burocratico o, spregiativamente, “burocratese”.

L'italiano burocratico è una varietà di lingua molto distante dall'italiano d'uso comune. Come ricordato da Michele Cortelazzo in *Il linguaggio amministrativo. Principi e pratiche di modernizzazione*, se da un lato qualcuno potrebbe pensare sia dovuto alla volontà del ceto amministrativo di mantenere il proprio potere, dall'altro lato questa teoria viene sfatata dal fatto che, proprio perché le persone non comprendono l'italiano burocratico, gli uffici saranno sempre più oberati di richieste di chiarimento da parte dei cittadini. Esso rappresenta una varietà dell'italiano che per anni è stata considerata propria delle classi più elevate, un modello linguistico raffinato da emulare ed esibire. Spesso la difficile comprensibilità di ciò che è scritto nei documenti ufficiali è dovuta alla complessità della materia, alla mancanza di tempo che i dipendenti hanno per redigere gli scritti e alla poca padronanza della lingua da parte degli stessi (Cortelazzo, 2021).

Proprio a causa di queste incomprensioni, esso viene percepito come una sorta di «antilingua» (Calvino, 1965). L'italiano burocratico è una varietà dell'italiano che rispecchia quasi perfettamente la norma e quindi per un certo periodo di tempo è stato visto come esempio di buon italiano, di buona scrittura. Questo, però, sin da fine Settecento-inizio Ottocento, ha portato il linguaggio amministrativo ad assumere le caratteristiche di una lingua a sé. Mentre l'italiano parlato continuava a plasmarsi e a modificarsi, l'italiano burocratico faceva difficoltà a seguire la rapidità di questi cambiamenti. Ciò che si può affermare con certezza è che l'italiano burocratico è una varietà molto diversa dall'italiano quotidiano ma che, paradossalmente, pur essendo difficilmente comprensibile, viene ancora oggi preso a modello, come esempio di un italiano elevato.

L'italiano amministrativo è una varietà diafasica dell'italiano, ossia legata al contesto e al grado di formalità, prevalentemente scritta, usata dalle amministrazioni pubbliche negli atti amministrativi e nelle comunicazioni ai cittadini. Tratti salienti della scrittura amministrativa sono la complessità, l'ampollosità, la ridondanza, la stereotipia. Jean-Luc Egger ha identificato nell'impersonalità, nella comprensibilità e nella normatività i tre vincoli fondamentali che governano la lingua delle istituzioni. Tra questi il linguaggio burocratico favorisce l'impersonalitàcit. in .

Le caratteristiche dell'italiano burocratico sono già state oggetto di numerosi studi di dettaglio. Noi possiamo invece tentare un approccio, più semplice, mirato ed efficace: individuare le sue caratteristiche osservando direttamente i testi. La pubblica amministrazione continua a produrre quotidianamente documenti – ordinanze, delibere, decreti, leggi, bandi, avvisi... – e, con la rivoluzione digitale, anche contenuti online: post, storie, reel. Nei prossimi capitoli, mi dedicherò anche all'analisi di alcuni post. In quel momento, tenterò di spiegare anche quali siano le principali caratteristiche di questa varietà dell'italiano. Per adesso mi limito a riportare un elenco sintetico ma esauriente delle principali tendenze individuate da Cortelazzo che riguardano l'italiano burocratico. Questo quanto riportato in *Il linguaggio amministrativo. Principi e pratiche di modernizzazione*:

- MORFOSINTASSI

- costrutti impersonali
- nominalizzazione e forme nominali del verbo
- strutture frasali lunghe e complesse, caratterizzate da incisi e relative
- usi modali del presente e del futuro
- perifrasi con verbi modali
- anteposizione del determinante al determinato
- anteposizione del pronome personale
- anteposizione del cognome al nome
- eclissi del *si* impersonale con verbi di modo finito

- TESTUALITÀ, PRAGMATICA E STILISTICA

- diffusione della struttura a lista
- amplificazione per mezzo di dittologie
- ricorso a deissi sociale, spaziale e testuale
- ridondanza e stereotipia
- espressioni negative

- LESSICO

- tecnicismi collaterali¹
- sequenze composte da nome e aggettivo di relazione
- perifrasi costituite da verbo e sintagma nominale o sintagma preposizionale
- preferenza per i termini astratti al posto di quelli concreti
- eufemismi e forme attenuative
- sigle e abbreviazioni
- forestierismi

Con il tempo, il burocratese ha assunto quasi le caratteristiche di una lingua a sé stante. Ciò si riflette anche sulla formazione delle parole, come evidenziato da Cortelazzo. Questa parte delle osservazioni dell'autore di *Il linguaggio amministrativo. Principi e pratiche di modernizzazione* non verrà approfondita in questa ricerca. Cortelazzo affronta anche i meccanismi di formazione delle parole, dinamiche importanti ma complesse e comunque difficili da modificare, visto il forte radicamento delle stesse, alle quali difficilmente si possono trovare delle soluzioni di facile applicazione. Riporto di seguito quanto osservato da Cortelazzo (2021):

- sostantivi deverbali a suffisso zero, nomi astratti deverbali, deverbali in -zione, deverbali in -mento (molti meno), deaggettivali in -ità e -ibilità, deverbali in -anza ed -enza
- verbi deaggettivali e denominali
- aggettivi di relazione in -ale
- espressioni polirematiche nome+aggettivo, nome+sintagma preposizionale, dalla giustapposizione di due o più sostantivi senza preposizione

Mi rendo conto che limitarsi a un elenco per punti non esaurisca le esigenze di questa ricerca. Va detto, però, che ciò che più ci interessa è osservare con che tipo di testi concretamente

¹ «I tecnicismi collaterali sono termini altrettanto caratteristici di un certo ambito settoriale, che però sono legati non a effettive necessità comunicative bensì all'opportunità di adoperare un registro elevato, distinto dal linguaggio comune» (Serianni in Lucchini 2012); parole utilizzate in ambito tecnico ma sostituibili, quindi non necessarie. Spesso sono parole o espressioni che servono a segnalare l'appartenenza a uno specifico ordine professionale;

entri in contatto il cittadino e come esso si relazioni alla pubblica amministrazione. Per questo, fenomeni linguistici e aspetti osservati dai teorici del linguaggio burocratico, saranno rilevati e indicati direttamente nei testi con cui hanno a che fare ogni giorno i cittadini.

Nel prossimo capitolo approfondirò gli studi già condotti in materia, mentre in quello successivo mi addentrerò nella metodologia. Il terzo capitolo è destinato all'analisi vera e propria del materiale a disposizione. Seguono l'interpretazione dei risultati e le conclusioni, in cui tenterò di delineare delle possibili soluzioni al problema della chiarezza nella comunicazione online dei piccoli e medi comuni vicentini e anche alcuni altri ipotetici argomenti di ricerca e approfondimento.

1. LO STATO DELL'ARTE

Le ricerche già condotte sul tema

Dare uno sguardo a quanto è già stato esplorato, permette di avere un punto di osservazione generale sul fenomeno indagato e di trarre interessanti spunti sia sul fronte dei contenuti sia su quello della metodologia. Per questo, nelle prossime pagine tenterò di delineare lo stato dell'arte, cioè l'insieme degli studi già condotti sul tema affrontato in questo elaborato.

La ricerca in questione, come spesso avviene per le scienze umane e sociali, tocca varie aree tematiche: lo sviluppo del linguaggio burocratico e la sua semplificazione, la digitalizzazione delle amministrazioni locali e l'accesso ai servizi offerti dalla PA tramite le piattaforme social. Per tale motivo, è difficile parlare di un unico filone d'indagine e possiamo distinguere vari tipi di studi, sia per tema che per finalità. Infatti, se da un lato ci sono gli approfondimenti fatti dagli enti di ricerca e università riguardo allo studio di fenomeni linguistici e sociologici, dall'altro ci sono studi promossi da enti governativi, fondazioni e aziende pubbliche per la valutazione dei processi di modernizzazione della PA.

A livello tematico possiamo fare una distinzione tra:

- studi prettamente linguistici, che si focalizzano sul linguaggio adottato dagli enti pubblici, ripercorrendone lo sviluppo storico, evidenziandone i limiti e le storture e tentando di dare delle soluzioni per migliorare la comunicazione della Pubblica Amministrazione. Talvolta, sono gli stessi ministeri a pubblicare e promuovere linee guida per la semplificazione del linguaggio burocratico;
- indagini sulla diffusione delle nuove tecnologie e sulla loro adozione da parte degli enti pubblici, le quali danno uno sguardo generale sui riflessi sociali delle Information and Communication Technologies o ICT;
- ricerche mirate sulla comunicazione online da parte della PA: si tratta di indagini dalla natura maggiormente applicativa rispetto alle tipologie di studio già elencate e spesso sono volte alla valutazione di alcune iniziative implementate dagli stessi enti pubblici che le hanno finanziate;

Per quanto non assoluta, questa distinzione considera comunque una buona parte delle ricerche esistenti e ci permette di approfondire con maggiore chiarezza lo stato dell'arte in cui si colloca lo studio. Nelle prossime pagine, tenterò di illustrare le principali ricerche che toccano il tema dell'innovazione delle PA e della semplificazione del linguaggio adottato dagli enti pubblici, approfondendo i filoni individuati.

Gli studi linguistici

Il tema della chiarezza nella comunicazione della Pubblica Amministrazione non è una novità. Considerando che la figura del “leguleio”, l'uomo di legge, il burocrate dotato di un linguaggio estremamente elevato e difficilmente comprensibile all'uomo comune, è nata nel Seicento, possiamo datare più o meno allo stesso periodo le prime testimonianze della difficoltà nella comprensione del linguaggio burocratico (Lubello, 2014). Testimonianze che sono arrivate fino ai giorni nostri, permeando anche la letteratura dell'ultimo secolo. Un esempio fra tutti *L'antilingua, ovvero l'arte di complicare una lingua semplice*, l'articolo di Italo Calvino comparso il 3 febbraio 1965 su «Il Giorno». Piuttosto noto è l'inizio dell'articolo, in cui viene riportata la trascrizione di un verbale da parte di un brigadiere: tra la descrizione fatta dall'interrogato, estremamente sintetica e chiara, e il testo redatto dal pubblico ufficiale, criptico e dai tratti giuridici, c'è una evidente differenza.

La grande questione della semplificazione burocratica, quindi, esiste da secoli ma è diventato oggetto di studio e di dibattito pubblico solo nel XX secolo, quando i contatti tra le masse dei cittadini e l'apparato burocratico sono diventati parte della quotidianità di ciascuno. A riguardo, dagli ultimi decenni del Novecento, troviamo numerosi manuali con consigli per semplificare il linguaggio degli uffici pubblici. In particolare dagli anni '90 dello scorso secolo, i governi hanno operato importanti modifiche normative a favore dei principi di trasparenza e pubblicità delle PA e di una comunicazione pubblica più a portata di cittadino, a cui hanno fatto seguito delle dispense con suggerimenti per evitare di scadere nell'*antilingua* di cui parlava Calvino (Cortelazzo, 2021).

Esempi di queste raccolte di suggerimenti stimulate direttamente dalle PA sono il *Manuale di stile delle comunicazioni scritte a uso delle amministrazioni pubbliche*, del giurista e allora ministro Sabino Cassese, e la *Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi*

amministrativi, del ministro della Funzione Pubblica Franco Frattini. Il *Codice di Stile* risale al 1993 ed è il primo tentativo da parte del governo centrale di semplificare il linguaggio degli uffici pubblici. Del 2002, invece, è la *Direttiva per la semplificazione*, da cui derivano la *Guida alla redazione dei documenti amministrativi* e “Chiaro!”, il progetto per la semplificazione del linguaggio amministrativo pensato dal Dipartimento della Funzione Pubblica (Cortelazzo, 2021).

Al di fuori dei testi normativi e delle linee guida ministeriali, un’opera che ha posto molta attenzione alla comprensione della lingua italiana è *Dieci tesi per l’educazione linguistica democratica* del Gruppo di Intervento e Studio nel Campo dell’Educazione Linguistica, di cui faceva parte Tullio De Mauro. Nonostante non parli direttamente del linguaggio burocratico, questo saggio esprime un concetto fondamentale che verrà ripreso negli studi successivi: la lingua è uno strumento essenziale per la partecipazione alla vita democratica del Paese e per la circolazione dell’informazione. Non a caso, parlando dell’educazione linguistica De Mauro la definisce «una questione centrale in ogni società moderna che voglia essere non solo “parlamentare” nel regime elettorale, ma pienamente, ma davvero democratica nella circolazione e nel controllo critico dell’informazione, nella comune elaborazione delle sue scelte» (GISCEL, 1975). Non essere in grado di comprendere la lingua e di comunicare correttamente, quindi, esclude dalla partecipazione alla vita collettiva e impedisce anche ai cittadini di accedere a servizi essenziali. Questo non riguarda solo l’“italiano dell’uso medio”, secondo la definizione di Sabatini (Sabatini, 1985), ma tutte le variazioni linguistiche, anche l’italiano burocratico (Antonelli, 2016).

Le riflessioni di De Mauro e la discussione attorno alla variabilità interna alle lingue già in atto nel Novecento, portarono Gaetano Berruto a elaborare una rappresentazione grafica delle diverse varietà. In *Sociolinguistica dell’italiano contemporaneo*, Berruto immagina e costruisce un sistema di assi dove collocare le variazioni linguistiche più note. Egli considera la diatopia, l’insieme delle varietà condizionate maggiormente dalla collocazione geografica, in quanto fattore che agisce sulle altre varietà linguistiche mentre non considera la diacronia, in quanto intende generare una raffigurazione sincronica delle differenti variazioni. Gli assi rappresentano i differenti fattori che più influiscono sulle diverse varietà: il mezzo utilizzato

(la diamesia), che considera soprattutto la suddivisione parlato-scritto, la condizione sociale (la diastratia) e il contesto, con particolare attenzione al grado di formalità (la diafasia). In questo sistema di assi, l'italiano burocratico viene collocato tra le varietà linguistiche scritte, maggiormente legate a contesti sociali alti e formali (Berruto, 1987). Tale sistema ha, poi, subito un aggiornamento da parte di Antonelli che ha sostituito al burocratese l'“aziendalese” o “corporatese”, varietà che alla precedente aggiunge la presenza di numerosi termini provenienti dall'inglese (Antonelli, 2016).

Più recentemente ci sono stati studiosi che hanno posto al centro delle loro ricerche il burocratese. Tra i tanti, Sergio Lubello con *Il linguaggio burocratico*, che sintetizza le caratteristiche, le criticità, lo sviluppo storico e normativo e possibili soluzioni per la semplificazione del linguaggio burocratico.

Lubello considera, come già aveva fatto Berruto, il burocratese una varietà diafasica, cioè in cui a dominare è la variabile della maggiore o minore formalità. L'alta presenza di *topoi* tipici degli uffici pubblici lo rende meno comprensibile ai cittadini comuni, sebbene non si possa parlare di un unico linguaggio burocratico perché esigenze comunicative, destinatario, contesto ed ente mittente influiscono pesantemente sulla comunicazione (Lubello, 2014).

La stratificazione di strutture stereotipate è dovuta a uno sviluppo che prosegue da secoli. Nonostante in molte discipline il latino sia rimasto dominante fino al Settecento, il volgare ha cominciato a emergere nelle scritture ufficiali delle cancellerie comunali già tra il XIII e il XIV secolo. All'epoca, il notaio era una figura centrale perché fungeva da mediatore, destreggiandosi tra gli atti ufficiali scritti in latino e le discussioni con i clienti che si svolgevano in volgare. Nello stesso periodo inizia a svilupparsi la *koinè* cancelleresca, una varietà linguistica utilizzata per la comunicazione sovracomunale. Come scrive Lubello, nel Seicento si svilupperà la figura del *leguleio*, l'uomo di legge rigoroso nel seguire i regolamenti e dal linguaggio incomprensibile: inizia a diffondersi la cattiva fama del “burocratese”. Nei secoli successivi, il volgare si affermerà nelle pubbliche amministrazioni e si arricchirà prima dei tratti tipici del toscano e poi di alcuni vocaboli provenienti specialmente d'oltralpe. Dopo una fase di diffusione dello stile del linguaggio burocratico

anche in ambito giornalistico, nella seconda metà del Novecento, saranno soprattutto Pasolini e Calvino ad alimentare il dibattito attorno a questa *antilingua* (Lubello, 2014).

Dopo la ricostruzione dello sviluppo storico del burocratese, l'autore fa una rassegna delle sue principali caratteristiche. Secondo quanto sostenuto da Armando Fioritto, il linguaggio burocratico è contraddistinto per:

- vastità, ossia può essere impiegato in varie situazioni e con pubblici molto vasti;
- circolarità, cioè la tendenza a essere autoreferenziale e a rivolgersi a interlocutori interni alla PA;
- formalità, adotta un linguaggio resistente al cambiamento, anche per la sua derivazione dal linguaggio giuridico;

Oltre a ciò, spesso, il burocratese presenta anche caratteristiche che non dovrebbe avere:

- ambiguità, che si manifesta con la scelta di espressioni contorte;
- oscurità/opacità, in particolare la mancata trasparenza del soggetto, degli attori e delle responsabilità;
- vaghezza, ossia l'uso di parole astratte al posto di quelle concrete;
- artificiosità, cioè la distanza dal linguaggio del cittadino;

Lubello si focalizza, poi, sugli elementi che contraddistinguono il burocratese a livello morfosintattico e lessicale – caratteristiche riprese da Cortelazzo e riportate anche nell'introduzione (Lubello, 2014).

La distanza tra linguaggio burocratico e italiano dell'uso medio sembra incolmabile. Tant'è che Sabatini, distinguendo le varie tipologie testuali e inserisce i testi redatti dalle PA tra quelli estremamente vincolanti, assieme alle norme e ai trattati scientifici; anche se questa etichetta implica la rigidità dell'interpretazione, non propriamente la fissità linguistica, le due cose tendono ad essere compresenti. per fare un paragone, egli cataloga tra i testi moderatamente vincolanti i manuali di studio e tra quelli poco vincolanti la narrativa. Per Lubello, la spinta tecnologica avrebbe dovuto ridurre questa distanza, cosa avvenuta solo in parte con l'approdo a uno stile più conciso e informativo (Lubello, 2014).

L'autore evidenzia anche la mutata percezione del burocrate, che con il tempo ha perso il suo prestigio. Specialmente negli ultimi decenni, infatti, esso ha lasciato spazio all'aziendale o corporatese, una varietà linguistica molto simile al linguaggio burocratico ma con l'aggiunta di alcuni anglicismi e costruzioni diffuse nel mondo del marketing e della finanza (Lubello, 2014).

In ogni caso, è significativo notare come la sensibilità verso la questione linguistica abbia spinto la politica ad agire. L'ultimo capitolo di *Il linguaggio burocratico*, infatti, è dedicato alle modifiche normative che hanno portato con il tempo la PA a cercare una maggiore chiarezza e trasparenza nei confronti del cittadino. Un primo passo avanti è stato segnato dalla legge 241 del 7 agosto 1990, che consente ai cittadini un accesso agevolato agli atti amministrativi, obbligando gli uffici a rivedere le proprie modalità comunicative. Segue il decreto legislativo 29 del 3 febbraio 1993, che impone a ogni amministrazione di istituire un apposito ufficio per il rapporto con gli utenti. Dello stesso anno è il *Codice di stile* di Sabino Cassese, a cui seguirà nel 2000 il *Codice di comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni* che, al comma 4 dell'articolo 11, recita: «nella redazione dei testi scritti e in tutte le altre comunicazioni il dipendente adotta un linguaggio chiaro e comprensibile». Del 2002 è il progetto “Chiaro!”, iniziativa dell'allora ministro Frattini che dà seguito alla *Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi* (Lubello, 2014).

Mentre Lubello si focalizza sullo sviluppo storico del linguaggio burocratico, Cortelazzo concentra i propri sforzi nel fornire delle alternative per la sua semplificazione. Egli dichiara apertamente di fare proprie le osservazioni di Jean-Luc Egger, secondo il quale l'impersonalità, la comprensibilità e la normatività sarebbero i tre vincoli fondamentali che governano la lingua delle istituzioni, ed evidenzia come il linguaggio burocratico favorisca l'impersonalità (cit. in Cortelazzo, 2021). Se questo carattere già rende di difficile comprensione il burocrate, per l'autore di *Il linguaggio amministrativo. Principi e pratiche di modernizzazione*, questa è acuita dalla complessità della materia, dal limitato tempo disponibile per la loro redazione e dalla ridotta padronanza linguistica dei dipendenti pubblici (Cortelazzo, 2021).

Dopo una descrizione delle caratteristiche del burocratese e dello sviluppo della normativa a favore della semplificazione linguistica nella PA, Cortelazzo nella sua opera riporta anche degli esempi concreti di enti pubblici che hanno saputo mettere in atto delle strategie efficaci che vanno in questa direzione. Tra i vari esempi possiamo annoverare: il comune di Pontedera, che ha adottato dei modelli preconfezionati con una struttura a campi in cui viene esplicitato il contenuto della porzione di testo corrispondente; il dipartimento di Protezione Civile e L'Unione Europea, i quali hanno iniziato a pubblicare le sintesi degli atti ufficiali; le università italiane che, similmente alla Confederazione Svizzera, hanno optato per la creazione di un archivio on-line con vari documenti amministrativi prodotti dai singoli atenei e reperibili da chiunque; la regione Lombardia, invece, ha adottato un manuale per la semplificazione dei bandi regionali a cui ha seguito la creazione di una strutturazione di base dei testi per rendere più semplice la loro stesura; infine, una soluzione fortemente consigliata dall'autore è quella messa in atto dalla Provincia autonoma di Trento: investire sulla formazione dei propri dipendenti (Cortelazzo, 2021).

Ampio spazio è stato dato da Cortelazzo ai principi per una buona scrittura amministrativa. L'autore identifica 30 buone pratiche per una lingua più comprensibile. Riporto in sintesi i principali consigli in merito:

- Identificare il destinatario per adattarsi più facilmente alle sue esigenze conoscitive
- Scegliere le informazioni necessarie per il destinatario, posizionandole in maniera agevole e sfruttando titoli che aiutino lo stesso a orientarsi nel testo
- Controllare la lunghezza delle frasi e far sì che vi sia una corrispondenza tra frasi e informazioni
- Limitare nominalizzazioni, subordinate, proposizioni implicite e incisi
- Preferire le frasi affermative, in forma attiva con un soggetto esplicito
- Preferire i tempi e i modi verbali più di largo uso.
- Evitare stereotipi e tecnicismi, se non necessari
- Usare parole comuni, concrete e dirette

Secondo lo stesso Cortelazzo, non sempre le soluzioni proposte dai vari manuali di semplificazione linguistica sono completamente attuabili. Anche se a volte può essere interpretata come una forma di impoverimento linguistico, la semplificazione è un processo che deve essere sostenuto, in quanto offre un modello di lingua che ha come obiettivo la migliore comprensibilità (Cortelazzo, 2021).

I contributi di Cortelazzo e Lubello sono solo gli ultimi di un'ampia gamma di scritti sulla comunicazione burocratica. Rispetto alle opere redatte nella seconda metà del Novecento, si può notare un progressivo approfondimento del tema: se le osservazioni di De Mauro e Berruto sono servite a esplorare il burocratese come oggetto di un crescente dibattito linguistico, gli studi condotti nel nuovo millennio sono più orientati a comprenderne lo sviluppo storico e le conseguenze in ambito politico-normativo. Di particolare interesse è lo sviluppo di alcune linee guida per orientare gli sforzi alla semplificazione della burocrazia e del suo linguaggio da parte delle PA. Le riflessioni riportate permettono di individuare le principali criticità di questa variazione linguistica e di elaborare alcune proposte per renderla più a portata di cittadino.

Ricerche sulle ICT e i loro effetti sociali

Un'importante branca di indagine che si interseca con il tema della comunicazione online nella Pubblica Amministrazione è quella riguardante l'impatto sociale della diffusione delle Information and Communication Technologies o ICT. È necessario parlarne perché ogni nuovo dispositivo porta inevitabilmente a delle conseguenze di un certo rilievo sulla società e sulla comunicazione, sia dei singoli individui sia delle istituzioni.

Dallo sviluppo dei mezzi di comunicazione di massa, la sociologia si è focalizzata sui loro impatti. Riproduzione delle disuguaglianze, persuasione delle masse, dinamiche nella costruzione della realtà e dell'opinione pubblica sono fenomeni trattati da vari autori e con diversi punti di vista. In questo capitolo intendo presentare le principali ricerche su questo tema, partendo dalle indagini che fanno ormai parte dei "classici" della sociologia della comunicazione di massa. Successivamente, dedicherò maggiore spazio a ricerche che si sono concentrate maggiormente sulle ripercussioni delle ICT nel rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione.

Una delle prime e più note teorie sui mezzi di comunicazione di massa è la teoria ipodermica, nota anche come teoria dell'ago ipodermico. Questa prospettiva, sorta spontaneamente dall'osservazione della comunicazione dei regimi totalitari, attribuiva ai mezzi di comunicazione di massa forti poteri persuasivi, al limite della manipolazione (Stella, 2012).

Successivamente si sono sviluppati vari modelli che hanno messo in dubbio l'assoluto potere dei mezzi di comunicazione di massa. Tra questi l'idea che il pubblico abbia un ruolo attivo nella selezione delle informazioni, della loro percezione e della loro memorizzazione (Stella, 2012). Oltre a ciò, va ricordato l'effetto frame: secondo Lakoff, certe parole stimolano determinate cornici interpretative, chiamate *frame*. Specifici termini, infatti, sono connessi a mondi valoriali e cornici di pensiero che sono state interiorizzate dalle persone e che determinano una diversa comprensione e interpretazione del messaggio, specialmente in ambito politico. Si pensi ai termini "freedom" e "liberty". Entrambi i termini significano "libertà" ma hanno connotazioni diverse: il primo indica la libertà di fare qualcosa come possibilità di realizzazione a contatto con la comunità e rimanda al pensiero dei Democratici, il secondo si riferisce all'autorealizzazione individuale e alla libertà da ostacoli esterni, tipica del mondo Repubblicano. Ecco che se un provvedimento viene presentato facendo riferimento a uno o all'altro termine, evoca nell'elettore una certa cornice di pensiero, che può essere più favorevole all'una o all'altra parte (Lakoff, 2020).

Fondamentale per la storia della sociologia della comunicazione di massa è la teoria matematica della comunicazione di Claude E. Shannon e Warren Weaver del 1949. Essi proposero un modello della comunicazione che ricalca l'atto di trasmissione di un telegramma. La fonte d'informazione, chiamata emittente, tenta di diffondere un messaggio espresso tramite uno specifico codice, cioè un linguaggio di trasmissione. Il trasmittente, ossia il telegrafista che funge da intermediario, utilizza il telegrafo che costituisce il canale tramite cui viene inviato il messaggio. Talvolta possono esserci dei rumori di fondo, cioè disturbi alla comunicazione che rendono più difficile al ricevente tradurre correttamente il

telegramma. Il messaggio tradotto viene poi dato al destinatario, vero obiettivo della comunicazione dell'emittente (Stella, 2012)².

Questo modello, per quanto non sia esaustivo, lavora su più piani: il rapporto tra emittente-destinatario, la mediazione delle operazioni di trasmissione, la codifica e decodifica del messaggio e l'interesse e le finalità che ciascuno degli attori coinvolti persegue. Pur non essendo estremamente articolata, questa teoria ha dato vita a numerosi approfondimenti nel corso del tempo, stimolando altri importanti interrogativi della sociologia della comunicazione di massa.

Partendo dal modello matematico della comunicazione di Shannon e Weaver, si sono sviluppati i così detti modelli semiotici. Il modello semiotico-informazionale di Umberto Eco e Paolo Fabbri si fonda sull'idea che la comunicazione non venga veicolata esclusivamente tramite codice ma anche tenendo conto di sottocodici, cioè varianti del codice che possono essere attivate dal mittente e dal destinatario in base alle competenze comunicative e alla situazione socio-culturale di riferimento. Questo determina la necessità di comprendere il sottocodice utilizzato dall'altro per cogliere il significato del messaggio o confezionare lo stesso nella maniera più comprensibile possibile, altrimenti c'è il rischio di fraintendimenti.

Successivamente, Lotman, Eco, Fabbri e Uspenskij hanno proposto un'altra lettura: il modello semiotico-testuale. Secondo tale teoria, mittente e destinatario non comunicano utilizzando semplicemente regole grammaticali ma facendo riferimento a culture testualizzate, cioè a complessi testuali ormai consolidati che sono il presupposto necessario per la comprensione del messaggio.

Infine, Manetti e Bettetini hanno sviluppato il modello semiotico-enunciazionale: un modello che tiene conto del contesto in cui avviene la comunicazione ed evidenzia l'importanza delle aspettative nella stessa. Infatti, viene spontaneo per il mittente generare una interpretazione anticipatoria, cioè formulare una possibile interpretazione che il destinatario potrebbe dare al messaggio da esso stesso confezionato. In questa situazione agiscono anche i simulacri, le

² I seguenti capoversi sono una sintesi di Stella, R., *"Sociologia delle comunicazioni di massa"*, UTET Università, Torino, 2012. Il richiamo diretto al manuale verrà utilizzato solo alla fine del primo e dell'ultimo capoverso per indicare dove ha origine e dove termina la sintesi.

“proiezioni” dell’interlocutore all’interno del testo. La conversazione, quindi, non si svolge direttamente tra persone ma tra simulacri che sembrano in costante dialogo tra loro tramite il testo. Il testo, Infatti, presenta tutta una serie di presupposti e aspettative che vengono presentati dal simulacro del mittente con cui il destinatario dialoga.

Queste teorie tornano a parlarci di una comprensione del messaggio che non è immediata e la cui responsabilità non risiede esclusivamente nel mittente ma sta anche nel destinatario. Per questo, quando il mittente, ad esempio una pubblica amministrazione, confeziona un messaggio, deve assolutamente tenere conto dei sottocodici, dei repertori testuali e del simulacro del destinatario con cui deve comunicare.

Un altro approccio che evidenzia possibili difficoltà nella ricezione del messaggio è quello degli usi e gratificazioni pensato da Katz, Haas e Gurevitch. Secondo i tre studiosi, la comunicazione assolve la funzione di soddisfare i bisogni del pubblico, che possono essere di natura cognitiva, affettivo-estetica, integrativa della personalità, integrativa sociale e di evasione. In base a questa teoria, il destinatario assume un ruolo attivo nell’interpretazione del messaggio che lo porta a cercare la gratificazione nella sua ricezione. Questo approccio sottolinea il ruolo attivo del destinatario e ci permette di riflettere sul fatto che non necessariamente quanto comunicato da un mittente viene compreso in maniera immediata dal destinatario.

Estremamente significativo per lo studio della comunicazione di massa è il contributo di Marshall McLuhan, noto per le sue ricerche e universalmente conosciuto per un’affermazione che condiziona tutti gli studi successivi in quest’ambito: «il medium è il messaggio». Lo studioso canadese con questa frase intende evidenziare come sia il mezzo in sé e non il messaggio trasmesso a determinare cambiamenti nelle dinamiche sociali. Infatti, secondo McLuhan, ogni strumento di comunicazione è costruito in maniera differente e, in base alle sue caratteristiche, determina un certo comportamento da parte dei suoi fruitori. Tali idee sono il fondamento di quello che oggi è chiamato *determinismo tecnologico*.

Alla base di numerosi studi sulle ICT troviamo l’annosa questione del perpetuarsi delle disuguaglianze. I primi a far emergere questo tema nella sociologia della comunicazione di

massa furono Theodor W. Adorno e Max Horkheimer. Con la loro *Dialettica dell'illuminismo*, introdussero il concetto di industria culturale. Il nuovo processo di generazione di cultura, secondo i due sociologi tedeschi, è uno strumento di diffusione dell'ideologia dominante che tende a omologare il pensiero e a reprimere ogni dissenso verso il sistema capitalistico. In questo senso, i mezzi di comunicazione di massa veicolano l'ideologia della classe al potere, perpetuandone il dominio.

Diversa dalla visione della scuola di Francoforte è quella di Edward Shils e Daniel Bell. Shils distingue tra una cultura superiore e raffinata, tipica della classe borghese, una cultura mediocre, ripetitiva, relativamente nuova e meno originale rispetto a quella superiore, e una cultura brutale, «costituita da una generale rozzezza di sensibilità e di percezione». Con l'arrivo dei mezzi di comunicazione di massa si riduce la qualità della cultura ma se ne amplia la quantità: la cultura raffinata viene consumata di meno ma gli altri tipi di cultura sono resi accessibili a tutti, aprendo la società a nuovi orizzonti di sviluppo democratico.

Infatti, per Shils, in passato, in particolare nelle società totalitarie, c'era una netta distinzione tra il centro delle élite e la periferia, costituita da gli strati sociali inferiori. Al contrario, con la società di massa la periferia si avvicina al centro, come nelle polis dell'antica Grecia. Così facendo, Shils e Bell sottolineano l'importanza di rendere disponibili alle masse l'informazione. I social oggi permettono un'ulteriore diffusione di informazioni alla cittadinanza che, riprendendo il pensiero di Shils e Bell, estende ulteriormente gli orizzonti democratici della nostra società (Stella, 2012).

Nel tempo, si sono sviluppate varie correnti di pensiero e ricerche attorno ai temi della democratizzazione e delle diseguaglianze legate alle ICT. Proprio le diseguaglianze sono oggetto di uno studio di Feeney e Porumbescu, tornati sul tema ponendo l'accento sulle ICT e le loro ripercussioni nel rapporto tra cittadini e pubbliche amministrazioni.

Tramite il contributo delle Science and Technology Studies, i due studiosi fanno un'analisi critica dei social network e sostengono che invece di migliorare la relazione tra governo e pubblico, le piattaforme sembrano rafforzare i rapporti di potere esistenti, riducendo la qualità della comunicazione tra governo e cittadinanza. Sebbene facciano grandi promesse

di partecipazione, spesso le piattaforme perpetuano le disuguaglianze sociali. L'impossibilità di accedere a certi dispositivi, la mancanza di competenze per usarli, la presenza di bot che limitano una corretta informazione e la presenza di algoritmi che alimentano la diffusione di contenuti che sostengono determinati modelli sociali: le piattaforme non sono strumenti "neutrali" e i governi devono essere consapevoli di ciò, se vogliono utilizzarle nella maniera più adeguata (Feeney, Porumbescu, 2020).

Successivamente, Feeney e Porumbescu, introducono tre diverse prospettive: il Technology Acceptance Model o TAM, che presuppone che una tecnologia venga adottata quando un individuo ritiene di poterla utilizzare per raggiungere un determinato obiettivo e che, man mano che un utente interagisce con essa, comprenderà meglio le sue caratteristiche e gli usi che può farne; il Technology Affordance Model, che afferma che l'efficacia della tecnologia è vincolata al livello di competenze degli utenti; infine, il Technology Enactment Framework sostiene che le implicazioni dell'utilizzo di una determinata tecnologia non dipendono solo dall'ambizione e dalle competenze degli utenti, ma anche dal contesto istituzionale e organizzativo in cui la tecnologia viene impiegata (Feeney, Porumbescu, 2020).

Attingendo anche da queste prospettive, i Science and Technology Studies sostengono che gli artefatti tecnologici incorporino i bias sociali e politici dei loro proprietari e programmatori; bias che vengono fatti propri dagli utenti nell'adozione e utilizzo dei social media, perpetuando le disuguaglianze sociali presenti. Per Feeney e Porumbescu, i governi dovrebbero riconoscere i limiti delle piattaforme social mediali e usarle con prudenza, pensando anche a delle alternative che limitino questi meccanismi, focalizzandosi sugli aspetti della proprietà e del design (Feeney, Porumbescu, 2020).

Nonostante il pericolo di replicare le disuguaglianze sociali in atto, Liu e Yuan hanno evidenziato come sempre più governi negli ultimi decenni abbiano adottato le ICT non solo all'interno delle strutture amministrative ma anche nella comunicazione con il cittadino comune. L'evoluzione dell'uso delle ICT nel settore pubblico ha inevitabilmente portato alla trasformazione delle strutture, dei processi e delle relazioni tra PA e cittadini. Il grado di sviluppo delle nuove tecnologie nei diversi Paesi varia in base a diversi fattori, primi fra tutti

quelli organizzativi ma anche quelli culturali, istituzionali, di coordinamento e di leadership (Liu, Yuan, 2015).

Per i due studiosi, negli ultimi venticinque anni, le innovazioni ICT hanno introdotto importanti benefici quali:

- maggiore efficacia ed efficienza nelle operazioni governative;
- integrazione delle attività governative tra dipartimenti, regioni e Stati;
- erogazione di servizi personalizzati;
- aumento del livello di comunicazione tra agenzie pubbliche e cittadini;
- coinvolgimento del pubblico in alcuni processi decisionali e di policy

Il divario tra Paesi “sviluppati” e “in via di sviluppo” è evidente e vede un importante ritardo da parte di questi ultimi. Gli autori, però, sottolineano la necessità di un approccio strategico e sistemico, che implica sinergia tra tecnologie, legislazioni e attori politici per velocizzare lo sviluppo ed evitare le storture che già i Paesi sviluppati hanno vissuto nel loro processo di innovazione (Liu, Yuan, 2015).

In una ricerca successiva, Fredriksson e Pallas hanno approfondito gli effetti della mediatizzazione nella comunicazione pubblica e nell’operato della PA, indagando le varie teorie presenti ed evidenziando l’incertezza che domina la definizione di questo concetto. Per i due studiosi,

la mediatizzazione è un modo per descrivere non solo come un’ampia gamma di trasformazioni dei media contribuisca alla formazione, al mantenimento e alla riformulazione di attività, organizzazioni, istituzioni e della società nel suo complesso, ma anche come i media stessi si trasformino man mano che intervengono nelle interazioni umane. (Fredriksson, Pallas, 2020)

Nonostante ciò, essa non è un oggetto di studio ben definito, ma sembra più un concetto sensibilizzante, di cui vengono chiariti solo gli elementi principali e che lascia spazio a interpretazioni.

Come suggerito dal nome, la mediatizzazione riguarda i media, che a loro volta sono un concetto sensibilizzante. Essi, infatti, possono essere interpretati come: tecnologie con potenzialità e limiti per diffondere informazioni tra più attori; strutture culturali incorporate

nella società e nelle interazioni umane; attori coinvolti nella diffusione di informazioni e che agiscono in difesa dei propri interessi; forum che agevolano la creazione di contenuti e l'interazione tra individui per partecipare al dibattito e dare forma all'opinione pubblica; istituzioni che forniscono di elementi simbolici e materiali altri attori. Queste diverse interpretazioni dei media rendono necessariamente incerta anche la definizione di mediatizzazione, attorno cui si sono sviluppate varie teorie, proprio per questo motivo (Fredriksson, Pallas, 2020).

Tra le diverse prospettive, annoveriamo quella culturale, che riguarda l'influenza della mediatizzazione sulle interazioni umane e la sfera sociale; quella materiale, focalizzata sulle caratteristiche fisiche dei media e quella istituzionale, che osserva i riflessi del fenomeno sulle organizzazioni e in particolare sugli enti pubblici (Fredriksson, Pallas, 2020).

Quest'ultima visione è stata approfondita da Frederiksson e Pallas, che hanno evidenziato come tali organizzazioni abbiano acquisito il loro status principalmente grazie all'appartenenza al sistema politico. Il legame con gli organi di governo e il loro limitarsi a essere meri esecutori di indicazioni provenienti dalla politica davano loro legittimità. Oggi, invece, le agenzie governative, le scuole e gli ospedali ricevono obiettivi da raggiungere e dispongono di autonomia nella scelta dei mezzi per conseguirli. Per questo, sono chiamate a costruire la propria legittimità dimostrando di contribuire al benessere sociale (Fredriksson, Pallas, 2020).

Di conseguenza, è diventato sempre più importante per le organizzazioni distinguersi, comunicando in maniera chiara e trasparente le attività svolte e le proprie responsabilità. Tale atteggiamento viene incentivato dall'ambizione degli stessi manager pubblici che, molto spesso, hanno ambizioni professionali o di visibilità che rendono conveniente per loro essere il più possibile esposti mediaticamente (Fredriksson, Pallas, 2020).

Nonostante ciò, permangono delle resistenze all'interno del sistema amministrativo, spesso dovuto a valori professionali e alla rigidità normativa. Una critica comune proveniente dai funzionari amministrativi è che l'adattamento a formati mediatici delle informazioni da rendere disponibili porta a sacrificare parzialmente la realtà fotografata dai dati. Spesso, tale

critica è connessa più a una questione di status intra- ed extra-organizzativo che al rigore scientifico e professionale (Fredriksson, Pallas, 2020).

Infatti, se per i manager l'attenzione mediatica è importante per segnalare un'adeguata gestione dell'organizzazione agli occhi degli attori politici e di altri manager, i diversi gruppi professionali che operano nel settore pubblico ottengono maggiori benefici dal riconoscimento sociale tra pari. Per questo, adottano strategie di "conservazione" o "giardinaggio", cioè tentano di creare le condizioni perché il loro ruolo e la loro posizione nella comunità professionale siano prioritari. In tal senso, l'attenzione mediatica è difficilmente convertibile in altre forme di capitale, poiché non offre l'integrità garantita dal sapere professionale (Fredriksson, Pallas, 2020).

La mediatizzazione, quindi influisce sui rapporti cittadini-PA, dando ai primi un maggior potere di controllo e vigilanza sulla seconda. Al contempo, molti dipendenti pubblici provano una certa ritrosia nei confronti di questa apertura alle piattaforme social, ritrosia dovuta a questioni di status e che rischia di rallentare l'apertura ai media della PA (Friederiksson, Pallas, 2020).

Nonostante ciò, la cittadinanza usa ormai in maniera massiva i social media e gli enti pubblici non possono che adeguarsi. Valentini e Lovari, infatti, tornano a sostenere come questi mezzi non siano più solo intermediari per collegamenti di tipo personale ma anche ponti con organizzazioni, marchi e istituzioni. Si è arrivati al punto di poter parlare di *social digital publics*, cioè quei cittadini che utilizzano esclusivamente le piattaforme per entrare in connessione con le PA ed esprimere la propria opinione (Lovari, Valentini, 2020).

L'opportunità di entrare in contatto diretto con la cittadinanza e con i pubblici strategici digitali ha spinto negli anni sempre più amministrazioni pubbliche a presidiare il terreno dei social. A favorire l'approdo online delle PA sono principalmente 6 fattori: la forma del sistema politico, il tipo di economia, la presenza di solide infrastrutture digitali, le competenze digitali necessarie per poterle utilizzare, la cultura organizzativa degli enti pubblici e la loro cultura della comunicazione (Lovari, Valentini, 2020).

La sempre maggiore presenza online delle PA dagli anni '10 del Duemila ad oggi, ha portato anche a un profondo cambiamento dei rapporti tra queste e i cittadini, aprendo un'epoca di maggiore partecipazione e considerazione dell'opinione del cittadino online. In quest'ottica, sono state avviate esperienze di open government, fondate sui social media come produttori di valore pubblico e innovazione sociale. Essi, infatti, permettono la gestione di grandi moli di dati su cui fondare l'operato degli enti pubblici che, così, possono migliorare il proprio servizio e la relazione con i cittadini (Lovari, Valentini, 2020).

Valentini e Lovari, hanno messo in evidenza le tre principali fasi di questo progressivo processo di mediatizzazione: la «sperimentazione o intrapreneurship», cioè l'apertura informale di diversi account da parte di dipendenti particolarmente competenti nell'uso personale dei social media; poi, l'«ordine dal caos», che consiste nel riconoscimento da parte delle PA dell'importanza di queste innovazioni e dalla redazione di linee guida per una presenza ufficiale sui social media; infine, l'«istituzionalizzazione», concretizzata nella standardizzazione dell'uso dei social media e di protocolli a essi connessi (Lovari, Valentini, 2020).

Secondo i due studiosi, l'impiego delle piattaforme da parte delle PA ha portato a 3 principali cambiamenti: la compressione dei tempi, la mutazione del linguaggio della comunicazione del settore pubblico (più semplice, personale e diretto e meno burocratico) e l'ampliamento delle funzioni della comunicazione del settore pubblico. Essi mettono in luce anche le funzioni dei social media nelle PA: branding istituzionale, ascolto, media relations, comunicazione interna, partecipazione e coinvolgimento del pubblico, comunicazione di crisi, trasparenza e accountability, e-government e soddisfazione del cittadino (Lovari, Valentini, 2020).

Lovari e Valentini, infine, mettono in guardia sul potere persuasivo, quasi manipolativo, che possono avere i social. Per questo, ritengono importante inserire il loro utilizzo da parte della PA all'interno di un quadro normativo chiaro, che impedisca la pubblicazione di comunicazioni di parte e dipendenti da influenze di tipo politico. Inoltre, l'applicazione delle piattaforme da parte degli enti pubblici deve rifarsi alle esigenze comunicative degli stessi, a precisi Key Performance Indicators e al principio di comprensibilità delle informazioni. In

questo modo, i due hanno posto l'accento sia sulle potenzialità che sui pericoli di questi mezzi, che devono rimanere incontaminati da interessi politici e dall'incomprensibilità del burocrate (Lovari, Valentini, 2020).

Le interferenze del sistema politico nella comunicazione pubblica e la mancata trasparenza da parte degli enti governativi sono temi che sono stati approfonditi anche da altri ricercatori. Tsetsura e Luoma-aho hanno evidenziato l'importanza della trasparenza come valore democratico, trasparenza che spesso viene messa in pericolo da forme di comunicazione di parte e poco limpida ma anche da un basso livello di fiducia sociale (Tsetsura, Luoma-aho, 2020).

Nonostante fenomeni di ridotta trasparenza e di corruzione siano maggiormente diffusi in società post-autoritarie, con bassi livelli di fiducia, una "cultura della segretezza" può emergere anche nella Pubblica Amministrazione, agevolata da legislazioni che impediscono un certo grado di apertura dell'ente verso l'esterno. Infatti, la trasparenza dipende da fattori politici, economici e istituzionali spesso definiti dall'assetto normativo. Essa viene minacciata quando la comunicazione pubblica viene sfruttata con finalità di parte (Tsetsura, Luoma-aho, 2020).

In questo senso, anche Tsetsura e Luoma-aho, sottolineano l'importanza di sistemi di controllo, che impediscano l'appropriazione da parte di una fazione politica dei mezzi tramite cui viene veicolata la comunicazione pubblica. Questo tema verrà ripreso da alcuni studi che presenterò nel prossimo sottocapitolo ed è un tema abbastanza sentito a livello locale, dove i regolamenti per l'uso dei social (se esistono) spesso rischiano di lasciare in balia della maggioranza questi mezzi, riducendo la fiducia nei confronti delle comunicazioni dell'ente (Tsetsura, Luoma-aho, 2020).

Sempre connessa ai temi della trasparenza della PA e dell'opacità della comunicazione è la signaling theory, trattata da Raaphorst e Van De Walle. Secondo i due studiosi, gli uffici territoriali delle PA vedono quotidianamente il compiersi della relazione tra funzionari pubblici e cittadini. Negli scambi interpersonali, sia l'impiegato che il cittadino fondano il proprio rapporto comunicativo sull'invio e la ricezione di segnali. Essi servono a valutare

intenzioni, valori e affidabilità reciproca e influenzano la fiducia dei cittadini nelle istituzioni e le decisioni prese dai funzionari (Raaphorst, Van De Walle, 2020).

Talvolta, questi segnali, intenzionali o inconsapevoli, possono essere fraintesi a causa della loro ambiguità e di una certa asimmetria informativa, generando sfiducia reciproca. I cittadini, infatti, possono percepire le PA come opache, poiché essi spesso sono ignari delle procedure burocratiche da seguire e non sempre i criteri seguiti dagli impiegati sono chiari; allo stesso tempo, il funzionario potrebbe non essere in grado di cogliere i segnali lanciati dall'utente, portando alla mancata comprensione delle sue intenzioni e dei suoi bisogni (Raaphorst, Van De Walle, 2020).

Questo processo si fonda sulle aspettative che ciascuno dei due si crea, dall'interpretazione che viene data ai segnali (influenzata dal contesto) e dalla "sospensione" dell'incertezza e influisce sulle decisioni prese dagli uffici amministrativi e sul rapporto di fiducia cittadino-PA (Raaphorst, Van De Walle, 2020). Anche se Raaphorst e Van De Walle parlano della comunicazione interpersonale diretta, potremmo dire che una cosa simile avviene anche per la comunicazione social tra l'ente e il cittadino.

In questo caso, le cose si complicano perché un post dell'amministrazione può essere visto da molti più utenti di quelli che interagiscono con il contenuto e la maggior parte delle volte la comunicazione viene avviata dall'ente e non dal cittadino. In ogni caso, il modo con cui viene confezionato il post, il tono usato, i termini, la presentazione grafica sono tutti segnali che influiscono sulla percezione che il cittadino ha dell'amministrazione locale e che possono determinare un certo livello di fiducia e di percezione di apertura al pubblico (Raaphorst, Van De Walle, 2020).

Il tema dell'apertura delle PA al dialogo con i cittadini è uno dei leitmotiv delle ricerche condotte dalle stesse amministrazioni sulla comunicazione amministrativa. Nel prossimo capitolo, approfondirò gli studi condotti direttamente sulle performance delle amministrazioni locali nell'uso dei social.

Ricerche sulla comunicazione online da parte delle PA

Le PA nel tempo hanno dovuto affrontare le conseguenze dell'innovazione tecnologica, attivando un processo di progressiva digitalizzazione dei servizi e della comunicazione. Attorno a questo tema, sono sorti numerosi progetti governativi e regionali. Uno dei più noti è “#pasocial”³, iniziativa nata con il Governo Renzi nel 2016, volta a diffondere l'uso dei social nelle PA e a condividere le best practice delle amministrazioni locali. Successivamente, “#pasocial” si fonderà con la Fondazione Italia Digitale⁴, che darà vita alla rivista online Digitale Popolare⁵.

L'esperienza di “#pasocial” ha portato alla creazione di eventi per riunire gli amministratori di tutt'Italia attorno ai temi della digitalizzazione del servizio pubblico e dell'appropriato uso dei social media da parte degli enti. Da questa iniziativa è anche nato un libro che raccoglie i resoconti dei vari eventi a essa connessi svoltisi per il Paese nel 2016. L'approccio è quello di descrivere le strategie adottate dai diversi enti governativi e dalle molte amministrazioni locali che hanno contribuito a questa rassegna, chiedendo direttamente ai loro protagonisti di raccontare l'evoluzione dell'approdo online delle loro istituzioni di appartenenza (Di Costanzo, 2017).

Al di là dell'illustrazione dell'iniziativa nazionale, è interessante vedere i diversi livelli di accesso alle piattaforme da cui sono partite le singole realtà e le azioni messe in atto dagli enti per dare vita a canali social attrattivi e interattivi. Le esperienze delle singole amministrazioni sono state raccolte in un volume intitolato *PA social. Viaggio nell'Italia della nuova comunicazione tra lavoro, servizi e innovazione*. Esso è stato curato da Francesco di Costanzo, promotore del gruppo “#pasocial”, e contiene i resoconti di vari eventi organizzati a Roma e sui territori tramite questa iniziativa. Le testimonianze dei responsabili degli uffici preposti e dei funzionari offrono interessanti spunti di riflessione. Riporto di seguito alcune delle esperienze vissute in vari enti pubblici (Di Costanzo, 2017).

³ <https://www.pasocial.info/>

⁴ <https://www.fondazioneitaliadigitale.org/>

⁵ <https://digitalepopolare.it/>

Partiamo dall'esempio del capoluogo veneto: già nel 2008, quando i social erano appena sbarcati in Italia, il Comune di Venezia ha aperto un proprio profilo Facebook. L'anno successivo sono stati aperti i canali Twitter e YouTube. L'input è arrivato dall'allora vicesindaco, estremamente sensibile al tema. Non è scontato che già all'epoca la classe politica comprendesse l'utilità di questi mezzi per la pubblica amministrazione e ci sono casi più recenti in cui l'iniziativa non è stata presa dall'assessore o dal sindaco di turno ma da dipendenti comunali che hanno proposto l'uso delle nuove piattaforme per diffondere le informazioni su eventi e servizi utili ai cittadini e promossi dall'ente (Di Costanzo, 2017).

Molto interessante del caso veneziano è anche il fatto che, forse proprio per la precocità con cui si è approcciato alle nuove piattaforme, non vi è una gestione autonoma con un team ad hoc per la comunicazione digitale. La gestione dei social è stata condivisa tra l'ambito ufficio stampa e quello del sito internet del comune. Lo stesso Enzo Bon, responsabile della comunicazione dell'ente nel 2016, dice che a seguire la pubblicazione sulle pagine sono «sette persone, giornalisti e professionisti informatici, che, accanto alle altre mansioni che svolgono, si dedicano alla comunicazione social e gestiscono questo servizio in maniera comune» (Di Costanzo, 2017).

Oltre a ciò, è da notare come, sebbene il resoconto sia di una decina di anni fa e la presenza social di Venezia sia ancora più remota, già al tempo chi curava la comunicazione online si sia reso conto di alcuni elementi importanti che è sempre buona cosa richiamare all'attenzione:

- politiche di moderazione dei commenti. Per Venezia, città turistica d'eccellenza, non è inusuale trovare commenti che fanno promozione di strutture di villeggiatura, cosa assolutamente fuori luogo sotto al post di un ente pubblico;
- disponibilità a rispondere ai commenti dei cittadini, anche fuori dall'orario di lavoro;
- riconoscimento dell'identità della città, nel caso veneziano, della vocazione turistica e dei problemi importanti per la popolazione, come "l'acqua alta";
- distinzione tra contenuti di natura turistica (gestiti in altri canali, da una ditta esterna) e informazioni d'interesse per il cittadino;

- collaborazione con altri profili social che dispensano utili informazioni alla popolazione:

Sebbene il comune di Venezia sia stato uno dei primi ad approdare sui social, numerose sono le intuizioni valide ancora oggi, che ci parlano della chiarezza nella gestione del profilo. Chiarezza che spesso si riflette in una maggiore facilità di accesso e comprensione delle informazioni (Di Costanzo, 2017).

Oltre a Venezia, un capoluogo di regione che si è orientato al digitale in tempi molto precoci e che con il tempo ha acquisito molta dimestichezza con i social è Perugia. L'esperienza del capoluogo umbro inizia nel 2009, con l'apertura dei canali Facebook e Twitter sotto la guida di Simona Cortona, impiegata nell'Ufficio Affari Generali, che a inizio 2000 è stata coinvolta nella creazione dell'ufficio stampa dell'ente (Di Costanzo, 2017).

Dopo la fondazione del gruppo deputato alle relazioni con i media, la dottoressa Cortona propose l'apertura delle due pagine istituzionali, a cui poi si sono aggiunti il canale Instagram e la web tv su YouTube. L'aspetto subito messo in luce dalla responsabile del servizio sono state le iniziali difficoltà nel cambio di paradigma, riferito soprattutto alla gestione del rapporto con i cittadini. Cortona, infatti, sottolinea come non tutti gli amministratori e i dirigenti comprendessero subito la necessità di rispondere in maniera celere ai commenti degli utenti, che sono gli stessi cittadini che si rivolgevano all'ente e che hanno trasformato i vari canali in un distaccamento digitale dell'URP (Di Costanzo, 2017).

La peculiarità dell'esperienza perugina è la gestione dei profili social dell'ente, che è basata su alcuni fattori essenziali:

- distinzione del genere di contenuti pubblicati nei singoli canali sin dalla loro apertura, con Facebook come medium generalista e Twitter come risorsa per le emergenze;
- ricerca attiva da parte dell'ufficio per la gestione dei profili delle informazioni da pubblicare sui social, tramite un costante confronto con l'Ufficio Stampa e gli altri uffici;

- stimolazione dell'interazione da parte dei cittadini, tramite un servizio di risposta 24h e una politica di costante monitoraggio dei social anche per comprendere gli umori nei confronti dell'ente;

Anche se possono apparire accortezze aggiuntive, quasi superflue, la differenziazione dei canali, la disponibilità alla risposta, l'interessamento per l'ottica del cittadino e l'azione proattiva per la pubblicazione di informazioni riguardanti l'ente spesso anticipano i bisogni della cittadinanza. Inoltre, diventa quasi naturale un adeguamento in base alle esigenze di comprensione del cittadino (Di Costanzo, 2017).

Andando sugli esempi nazionali, invece, particolarmente stimolante è la testimonianza della redazione del Viminale che, nel 2016, aveva attivi un canale YouTube e un profilo Twitter. Anche in questo caso, come in altri, l'organizzazione è tutto. La redazione ha, infatti, sviluppato proprie linee guida su:

- Il libero utilizzo di contenuti testuali, fotografie, video e altri materiali multimediali prodotti;
- Gli orari di attività della redazione sui canali social;
- Il divieto assoluto di turpiloquio, insulti, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità della persona, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza e il decoro delle istituzioni;
- L'attività di moderazione dei commenti;

La redazione, poi, ha riportato informazioni generali sui formati postati nei due canali social. Su YouTube, vengono postati brevi video informativi o interviste della durata di 2-4 minuti (durata oggi inimmaginabile). Per Twitter, invece, ci sono linee di utilizzo più dettagliate:

- Individuare argomenti prioritari sui quali insistere maggiormente, sottoforma di rubrica, per renderli più facilmente riconoscibili all'utenza;
- Non utilizzare tutti i 140 caratteri per comporre un tweet;
- Creare relazioni continue con altri enti, istituzioni, associazioni citandoli nei tweet e inserendone i rispettivi account nelle foto;

- Evitare hashtag con caratteri speciali e individuarne di pertinenti da riproporre a ogni occasione utile, creando anche un elenco dei più ricorrenti;

Anche se queste norme di buon utilizzo non sono state immediatamente pensate per la semplificazione della scrittura, inevitabilmente hanno toccato anche quest'ambito. Generare delle rubriche e riproporre hashtag ricorrenti e immediati, taggare altre istituzioni coinvolte in certe iniziative e limitare la lunghezza dei post sono espedienti che hanno come conseguenza quella di mantenere una certa concisione e di guidare il cittadino nella lettura delle informazioni (Di Costanzo, 2017).

Affianco all'esperienza di “#pasocial”, esistono altre iniziative che permettono di farci un'idea di come gli enti pubblici sfruttino i social. Annuali indagini pubbliche sulla digitalizzazione delle PA vengono svolte dalla Fondazione Italia Digitale – PA social, che da anni si impegna a monitorare la diffusione dei social media nella Pubblica amministrazione e a promuoverne l'uso tramite corsi di formazione ed eventi. L'ultimo studio sull'uso delle piattaforme social da parte delle amministrazioni locali è l'*Osservatorio Digitale – La presenza social dei Comuni Italiani* e risale al 2024. In particolare, l'indagine «fotografa la presenza sui Social Media dei 7.987 comuni italiani grazie all'analisi delle attività di social media marketing svolte dagli enti su: Facebook, Instagram, X, Youtube, Pinterest e TikTok».

Lo studio consente di vedere non solo la diffusione delle singole piattaforme a livello nazionale ma anche per Regione, Provincia e aggregato di comuni della stessa dimensione. Inoltre, fa un interessante approfondimento sui canali dedicati esclusivamente alla promozione turistica, attività importante per l'economia dei territori più frequentati dai visitatori. Sondando la situazione in tutti i comuni italiani, l'Osservatorio dà una fotografia completa della situazione, quantomeno a livello geografico. Per questo, trovo opportuno soffermarci su alcuni dati che ci aiutano a capire meglio il contesto in cui opereremo e a prendere coscienza dell'importanza del tema trattato. Su quasi 8.000 comuni, solo 12 hanno oltre 250.000 abitanti e altri 384 ne hanno più di 50.000. I comuni su cui mi focalizzerò sono quelli con una popolazione compresa fra i 10.000 e i 15.000 abitanti; tale suddivisione, però, non è considerata nell'Osservatorio Digitale, che accorpa in un'unica classe i comuni che vanno dai 10.000 ai 25.000 abitanti. Di questa suddivisione fanno parte ben 834 comuni, più

del 10% del totale degli enti locali. Notevole anche il numero di comuni sotto i 10.000 abitanti: 6.666 amministrazioni locali.

Ai fini della ricerca, è interessante vedere quali sono i canali più utilizzati e l'andamento della presenza su queste piattaforme da parte delle varie fasce di popolazione dei comuni. Nel complesso, a dominare tra le piattaforme più utilizzate è Facebook, adottato dal 75,2% delle amministrazioni. Seguono YouTube (39,1%), Instagram (29,7%) e X/Twitter (13,5%). Rimangono marginali TikTok, impiegato solo dallo 0,6% dei comuni, e Pinterest, ridotto allo 0,3% degli enti locali.

Visto che mi focalizzerò su Facebook, trovo utile vedere i dati principali riguardanti questo social. A dichiarare l'ufficialità dell'account è solo il 65% dei comuni e nel 92% dei casi l'ultimo post risale all'anno in cui è stata condotta la ricerca. È significativa la diversa diffusione di questo social per fasce di popolazione residente: tutti i comuni con popolazione superiore ai 10.000 abitanti hanno un account Facebook, cosa non scontata per gli altri comuni. Infatti, la tendenza ad avere un profilo Facebook diminuisce al diminuire della popolazione. I comuni tra i 50.000 e i 100.000 abitanti ne hanno uno nel 91% dei casi, percentuale che aumenta per la fascia di popolazione successiva (96% con 25.000-50.000 residenti) ma cala progressivamente per tutte le altre. Infatti, per i comuni tra 10.000-25.000 abitanti l'87% ha un account, il 78% tra 1.000 e 10.000 e il 59% sotto i 1.000 residenti.

La suddivisione per aree geografiche ci consente di approfondire la situazione in Veneto e, in particolare, nella Provincia di Venezia. Il Veneto è poco sotto la media nazionale per percentuale di comuni con account Facebook, limitandosi al 72%. Percentuale non troppo diversa per i comuni veneziani che hanno un profilo Facebook nel 71% dei casi.

Elementi interconnessi ed essenziali per la comunicazione – specialmente per quella degli enti pubblici – sono le aspettative e la soddisfazione, temi affrontati da Luoma-aho, Olkkonen e Canel. Le aspettative influenzano in modo decisivo il modo in cui i cittadini percepiscono le PA e le loro comunicazioni. Per questo, con il tempo, si è passati a un'«architettura dell'ascoltare», con una continua negoziazione di ciò che è atteso e ciò che può essere offerto (Luoma-aho, Olkkonen, Canel, 2020).

Per i tre ricercatori, le aspettative guidano la valutazione nei confronti delle organizzazioni e gestirle aiuta a ridurre l'insoddisfazione, ma non garantisce automaticamente un aumento della soddisfazione. Esse presentano una componente predittiva, cioè ciò che probabilmente accadrà, e una normativa, ossia ciò che sarebbe desiderabile che accadesse. Quando emerge un divario tra realtà e aspettative, cresce l'influenza dei media sulle percezioni (Luoma-aho, Olkkonen, Canel, 2020).

La soddisfazione, invece, è un costrutto multidimensionale che nasce dal confronto tra esperienze e aspettative. Le indagini di soddisfazione talvolta possono essere distorte da bias come priming⁶ e framing⁷. Inoltre, spesso emergono scarti tra l'autovalutazione dei manager e le percezioni dei cittadini. Aspettative molto elevate aumentano il rischio di insoddisfazione; per questo, una reputazione "neutra" può risultare più sostenibile dell'eccellenza proclamata (Luoma-aho, Olkkonen, Canel, 2020).

Secondo Luoma-aho, Olkkonen e Canel, media, contesto sociale, fattori situazionali e livello di democrazia influenzano il rapporto tra cittadini e organizzazioni. In tutto ciò, la comunicazione svolge un duplice ruolo: calibrare aspettative realistiche e promuovere soddisfazione attraverso informazione e dialogo. Questo studio torna a porre l'attenzione sull'interattività nei social e su un atteggiamento di ascolto reale della community, possibile solo se si concretizza poi in una comunicazione veritiera e comprensibile (Luoma-aho, Olkkonen, Canel, 2020).

Più recente è la ricerca di Stefano Rombi e Alessandro Lovari che in *Sindaci nei social media. Comunicazione istituzionale e politica personalizzata* mettono in luce un grande limite della comunicazione delle PA: il rischio di trasformare un servizio di comunicazione pubblica in una vetrina per il politico in carica. La ricerca, rientrando nel progetto EPIC POPS, ha analizzato i comuni sardi nel periodo pandemico (2020-2021), evidenziando un forte aumento di follower e post nei momenti critici (Lovari, Rombi, 2024).

⁶ Fenomeno studiato da Solomon Asch, il priming o effetto primacy indica l'effetto per cui la prima informazione che viene data non solo viene ricordata meglio ma condiziona la percezione che il singolo avrà delle informazioni successive. Per approfondire Stella, 2012.

⁷ Fa riferimento alla teoria di Lakoff, 2020, sintetizzata a pag. 23 di questo scritto

Prima di illustrare metodi e risultati della ricerca, i due studiosi hanno fatto un excursus dello sviluppo della comunicazione da parte della pubblica amministrazione, sottolineando come la comunicazione istituzionale sia un servizio pubblico orientato a trasparenza, interattività e coinvolgimento civico. I social media hanno trasformato profondamente pratiche e linguaggi delle PA, introducendo opportunità come l'open government, l'e-government e la gestione delle crisi, ma anche rischi: fake news, hate speech, information overload. Nonostante la forte spinta all'innovazione data dai social media, gli enti pubblici spesso si limitano a un approccio broadcasting, senza sfruttarne le potenzialità d'interazione (Lovari, Rombi, 2024).

Permane, inoltre, il pericolo di ibridazione tra comunicazione istituzionale e politica, specie in prossimità delle elezioni. Tale fenomeno sarebbe stato accentuato dalla legge elettorale per l'elezione del sindaco che, fondandosi su un sistema maggioritario, dà grandi poteri al primo cittadino e lo pone al centro della scena mediatica locale, incrementando la personalizzazione in atto nella politica occidentale odierna (Lovari, Rombi, 2024).

Proprio su questo concetto è stata posta particolare attenzione da parte di Rombi e Lovari. L'indagine, condotta su 2004 cittadini, mostra che il sito web comunale (76,7%) e la pagina Facebook istituzionale (56,6%) sono state fonti centrali durante la pandemia; solo il 35% ha seguito le pagine dei sindaci. In più, i social sono usati prevalentemente per informarsi, meno per partecipare attivamente. È interessante notare come chi segue le pagine comunali sia più interessato alla politica e spesso più vicino al sindaco; nella gestione della crisi, però, si è registrato un effetto di "rally around the flag", cioè un senso di unità che ha portato a una maggiore fiducia trasversale verso i primi cittadini (Lovari, Rombi, 2024).

A conclusione dello studio, è stato condotto anche un focus group con sindaci e comunicatori, che confermano la consapevolezza della distinzione tra comunicazione istituzionale e politica, ma mostrano divisioni sull'ibridazione: per alcuni essa è inevitabile e utile all'engagement, per altri è rischiosa per la trasparenza e la qualità del dibattito democratico (Lovari, Rombi, 2024).

In sintesi, secondo Rombi e Lovari, nella comunicazione tra PA e cittadino c'è un elevato rischio di politicizzazione della comunicazione istituzionale, che potrebbe mettere a

repentaglio la credibilità dell'ente. Indirettamente, questa ridotta fiducia potrebbe vanificare ogni sforzo comunicativo delle amministrazioni, rendendo qualsiasi tentativo di semplificazione della comunicazione vano (Lovari, Rombi, 2024).

Dello stesso anno è un'indagine di Francesco Romano ed Elena Tombesi sulla leggibilità dei siti web dei comuni della provincia di Firenze. A partire dalla legge n. 241/1990, si sono susseguite numerose norme che hanno ampliato il concetto di trasparenza, intesa come «accessibilità totale» a dati e documenti delle PA. In questa progressiva apertura degli enti pubblici alla cittadinanza, le ICT hanno assunto un ruolo importante, a partire dal sito web degli enti che in una prima fase è stato uno strumento centrale in questa direzione (Romano, Tombesi, 2024).

L'indagine, svolta sui Comuni della provincia di Firenze, mostra che, nonostante la pubblicazione online, molti testi mantengono struttura e linguaggio tipici degli atti cartacei, senza una reale progettazione per il formato digitale. Emergono frequenti cambi di registro, errori di battitura e problemi tipografici, segnali di scarsa revisione e progettazione. A ciò si aggiungono la mancanza, soprattutto nei piccoli enti, di figure professionali formate alla comunicazione digitale e una carente formazione linguistica nei percorsi universitari (Romano, Tombesi, 2024).

Per migliorare la qualità dei testi, si propone l'adozione del metodo PDCA – Plan, Do, Check, Act, che prevede pianificazione, attuazione, verifica e standardizzazione. Tuttavia, tale processo può risultare oneroso in termini di tempo e risorse, specialmente per i Comuni di dimensioni ridotte (Romano, Tombesi, 2024).

L'analisi ha comunque rilevato alcuni aspetti positivi: uso di box informativi per i riferimenti normativi, FAQ e video tutorial, definizioni di tecnicismi, evidenziazione grafica delle informazioni chiave. Particolarmente virtuoso appare il sito del Comune di Firenze, caratterizzato da layout funzionale, linguaggio chiaro, spiegazioni puntuali e strumenti di feedback per gli utenti (Romano, Tombesi, 2024).

In conclusione, le rilevazioni condotte da Romano e Tombesi dimostrano che molti siti comunali restano orientati più all'amministrazione che all'utente. Per i due ricercatori, al fine di rendere effettivi i principi di trasparenza, accessibilità e inclusione, è necessario investire nella formazione linguistica, progettare i contenuti pensando al destinatario e semplificare il linguaggio, senza temere di compromettere la precisione tecnico-giuridica (Romano, Tombesi, 2024).

Il linguaggio burocratico, il suo sviluppo e le strategie di semplificazione dello stesso sono oggetto di numerose ricerche, che hanno messo in luce la complessità del fenomeno ma anche la necessità di affrontarlo per ampliare le possibilità di accesso ai servizi e di partecipazione dei cittadini. Nel prossimo capitolo, tenterò di tracciare le basi metodologiche sulle quali ho costruito la ricerca, mettendo in luce limiti e potenzialità dei metodi e delle tecniche utilizzati.

2.METODOLOGIA⁸

Riflessioni sul metodo

Nel precedente capitolo, ho fatto una panoramica delle ricerche esistenti sulla presenza delle pubbliche amministrazioni online e sul linguaggio da loro utilizzato. Dopo aver posto l'attenzione sul fenomeno linguistico, abbiamo approfondito gli studi in ambito sociologico e le indagini svolte dalle PA sulle performance degli enti stessi. Per sintetizzare, nonostante gli sviluppi tecnologici e normativi degli ultimi 30-40 anni, il modo di comunicare delle PA online pare non essere ancora alla portata del cittadino comune.

Ora intendo concentrarmi sul metodo. Ogni indagine ha bisogno di una via, un “percorso” da seguire per ottenere una risposta alla domanda di ricerca. Anche se spesso, pensando a una domanda, si può pensare che la cosa più rilevante sia la risposta, in realtà, questa non può prescindere dal metodo e ogni metodo si focalizza su aspetti diversi, utilizzando tecniche e strumenti differenti.

Tradizionalmente, si possono suddividere i metodi in quantitativi e qualitativi. I metodi quantitativi si fondano sulla misurazione del fenomeno e adottano un approccio estensivo, ossia focalizzata su una dimensione più ampia del fenomeno, dando rilevanza alla numerosità e perdendo alcuni dettagli. Quelli qualitativi, invece, mettono in secondo piano l'ampiezza del campione e prediligono un ascolto più approfondito della realtà oggetto di ricerca, tipico di un approccio intensivo.

In realtà, questa distinzione è stata messa in discussione negli ultimi decenni, specialmente nelle scienze sociali. Con il tempo, infatti, sono stati adottati anche metodi misti, che uniscono alcuni aspetti, tecniche e strumenti dei metodi quantitativi con quelli dei metodi qualitativi. Inoltre, è importante sottolineare come non esista “il metodo”, standardizzato e uguale per tutti i tipi di ricerche su un determinato tema. Ogni ricerca custodisce una sua domanda a cui dare risposta in maniera differente, con percorsi diversi.

⁸ Gran parte della riflessione sul metodo è frutto della lettura di Tuzzi A., “*Fondamenti di Analisi dei dati testuali*”, Carocci, Roma, 2024, oltre che dei corsi di studio seguiti con il professor Stefano Sbalchiero.

Per ragionare concretamente sulla metodologia, è necessario tenere a mente quali sono il tema affrontato e la domanda di ricerca di questa tesi. Desidero comprendere quanto chiaramente comunichino dei comuni vicentini dai 10.000 ai 15.000 abitanti tramite Facebook. L'intento è quello di avere un quadro generale della situazione odierna e proporre eventuali miglioramenti, se necessario.

Vista la specificità della domanda, non esistono ricerche su questo preciso quesito. In effetti, non sono riuscito a trovare alcuno studio che si focalizzi sulla valutazione del linguaggio usato dalle PA sui social media. Nonostante ciò, ci sono alcune indagini sull'uso delle piattaforme da parte dei comuni e sulla leggibilità del linguaggio adottato dagli enti sui siti web (Osservatorio Digitale, 2024; Romano, Tombesi, 2024).

L'edizione 2024 dell'annuale report svolto dall'Osservatorio Digitale più che valutare la chiarezza della comunicazione social dei comuni, ne quantifica la presenza. Sono stati presi in considerazione tutti i 7.897 Comuni Italiani come censiti dall'Istat al 22 gennaio 2024, verificando l'esistenza di account istituzionali su Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, TikTok e Pinterest. Per ogni profilo di ogni comune, sono stati presi in considerazione: nome dell'account, informazioni, descrizioni, link e contenuti pubblicati. Il tutto senza ricorrere a «strumenti automatizzati o di intelligenza artificiale, per garantire un'analisi precisa e specifica». I dati sono stati raccolti in un arco temporale di un anno, esattamente nel periodo compreso tra aprile 2023 e marzo 2024, per «garantire la raccolta di informazioni che siano rappresentative e non influenzate dalla stagionalità di alcune attività» (Osservatorio Digitale, 2024).

Una ricerca più affine alla nostra è quella condotta da Francesco Romano ed Elena Tombesi. I due hanno tentato di «osservare se e in che modo i testi digitali prodotti dalle pubbliche amministrazioni e caricati sulle loro pagine web siano adeguati al mezzo adoperato, cioè se subiscano la stessa influenza che l'ambiente tecnologico ha sull'organizzazione del testo digitale». Per fare ciò, sono stati presi in esame i siti web dei comuni della Provincia di Firenze e, in particolare, le pagine «dedicate alla procedura amministrativa di iscrizione nei registri anagrafici del Comune di residenza, procedura che riguarda tutti i cittadini, italiani, ma anche stranieri, che si insediano su un dato territorio». Per una analisi accurata, Romano

e Tombesi hanno scelto di agire prima con uno studio quantitativo della leggibilità, sfruttando gli indici Read-it globale – calcolato tramite l’omonimo software, realizzato nel 2011 dall’Istituto di Linguistica computazionale “Antonio Zampolli” di Pisa - e di Gulpease. A seguire, un’analisi qualitativa dei testi delle singole pagine prese in considerazione (Romano, Tombesi, 2024).

A livello metodologico, quindi, non ci sono prassi consolidate da seguire, anche perché non sono molte le ricerche che si interessano nello specifico di valutare la qualità della comunicazione social degli enti locali. Per questo, e visto il carattere esplorativo della ricerca, è necessario pensare a un metodo ad hoc, una nuova via pensata appositamente per questo studio ma che faccia tesoro dei precedenti.

Trovo sia utile partire dall’impostazione di Romano e Tombesi, che unisce l’analisi quantitativa a quella qualitativa. Quantitativo e qualitativo, infatti, non devono essere visti come metodi concorrenti ed esclusivi ma come risorse da impiegare congiuntamente per indagare sotto profili diversi il medesimo fenomeno. Se l’analisi quantitativa o distant-reading permette di misurare la leggibilità generale del testo, un’elaborazione fondata sul metodo qualitativo, quindi tramite close reading, consente di approfondire il fenomeno e di comprendere le motivazioni che rendono più o meno leggibile un testo.

Per questo, ho scelto di prendere una selezione di post Facebook dai profili delle pagine interessate e operare prima con un’analisi quantitativa della leggibilità, tramite il programma online Dylan Text Tools ideato dall’“Antonio Zampolli” Institute for Computational Linguistics-National Research Council CNR. In particolare, terrò in considerazione i seguenti parametri: numero di parole del singolo post, Indice di Gulpease, lunghezza media delle frasi (in numero di parole), rapporto nomi/verbi, percentuale di frasi principali, lunghezza media delle parole (in numero di caratteri) e percentuale di parole nel Vocabolario di Base (VdB).

Questi dati offrono un’idea generale della chiarezza dei singoli testi: l’indice di Gulpease valuta la leggibilità complessiva dei post, tenendo conto della lunghezza delle frasi e delle parole; queste ulteriori dimensioni permettono di valutare la complessità a livello sintattico

e lessicale, perché statisticamente più lunghe sono frasi e parole più complesse esse sono; ulteriore approfondimento lo danno il rapporto nomi-verbi, la percentuale di frasi principali e la percentuale di parole del Vocabolario di Base, indicatori del livello di nominalizzazione dei periodi, della loro complessità e della difficoltà di comprensione del lessico utilizzato.

La scelta di non prendere in considerazione solo l'Indice di leggibilità di Gulpease è dettata da due motivi. Innanzitutto, questo dato valuta la leggibilità complessiva di un testo ma non ne chiarisce le motivazioni, meglio indagabili affiancandovi altre misure e adoperando un'analisi qualitativa dei post. Inoltre, l'indice funziona bene con testi composti da 500 parole o più, lunghezze difficili da raggiungere in un post social. Il software non sempre ha generato risultati congruenti (compresi tra 0 e 100) e in alcuni casi è stato necessario calcolare l'indice di Gulpease manualmente.

L'elaborazione di dati quantitativi dei singoli post permetterà di fare anche delle medie generali sul corpus e sui subcorpora in base a differenti variabili, ad esempio il comune che ha pubblicato il post. Lo studio dei corpus e dei subcorpora viene assistito da Iramuteq, programma di analisi quali-quantitativa dei testi on desk basato sul software R e sul linguaggio Python.

Affianco a queste elaborazioni di natura maggiormente quantitativa, è mia intenzione procedere con un'analisi qualitativa, che permetta di approfondire lo stato di leggibilità dei singoli post e gli elementi che li rendono più o meno comprensibili ai cittadini. Attingendo da quella parte di letteratura che ha approfondito lo sviluppo e le caratteristiche del linguaggio burocratico (Lubello, 2014; Cortelazzo, 2021), voglio analizzare tramite close reading o lettura manuale alcuni post che siano risultati particolarmente interessanti per l'analisi quantitativa. Post con un indice di Gulpease eccezionalmente alto o basso, contenuti particolarmente estesi rispetto agli altri, pubblicazioni con periodi estremamente estesi saranno oggetto di una più attenta analisi qualitativa, al fine di comprendere i limiti e le potenzialità dei post prodotti dalle amministrazioni locali online.

L'approfondimento quantitativo e qualitativo dei singoli post costituisce sicuramente la parte a cui ho scelto di dedicare maggiore spazio nella ricerca ma non è l'unica che ci permette di

studiare con attenzione il tema. Prendendo spunto dall'indagine condotta da Stefano Rombi e Alessandro Lovari sulla presenza dei sindaci sardi nei social durante il periodo pandemico (Lovari, Rombi, 2024), ho scelto di coinvolgere i diretti interessati a questo fenomeno: i cittadini. A differenza dei due professori, però, per mancanza di tempo, risorse e competenze, ho scelto di procedere con un mezzo più gestibile del focus group, ossia un più comune questionario a risposte chiuse.

Nei prossimi paragrafi, tenterò di motivare con maggiore dettaglio le scelte metodologiche operate e gli strumenti che verranno utilizzati. In particolare, dedicherò una parte importante a spiegare i principi sui quali ho fondato la creazione del corpus in esame, quali strumenti ho scelto di utilizzare, quali sono le loro funzionalità e a quali benefici può portare l'uso combinato degli stessi.

La costruzione del corpus

Per il tipo di ricerca che sto conducendo, è necessario costruire un corpus di post che saranno poi analizzati. Esso è costituito da testi che rappresentano una parte della nostra "popolazione" di riferimento. La lingua non ha una natura statistica, perciò è necessario costruire un corpus secondo criteri qualitativi che, però, siano chiari, espliciti, applicati sistematicamente e adeguati alla domanda di ricerca (Tuzzi, 2024). Ad esempio, se, come nel nostro caso, lo studio riguarda la chiarezza della comunicazione su Facebook dei comuni vicentini dai 10.000 ai 15.000 abitanti, dovrò prima di tutto comprendere quali sono i comuni che possono essere coinvolti nello studio.

Per chiarire meglio le mie scelte in merito al corpus, ho proceduto per gradi e ho individuato alcuni passaggi chiave:

1. Comprendere quali comuni della provincia di Vicenza hanno una popolazione superiore ai 10.000 e inferiore ai 15.000 residenti e che, quindi, possono essere interessati dalla ricerca;
2. Capire quanti di essi hanno un canale Facebook ufficiale e attivo dell'amministrazione. Questo potrebbe portare a escludere alcuni dei comuni individuati nel precedente passaggio;

3. Chiarire se prendere in esame l'intera mole di post prodotti dai profili individuati o, vista la limitatezza dei tempi e dei mezzi a disposizione, procedere con una selezione dei post da analizzare;
4. Individuare in base a quali criteri selezionare i post pubblicati dalle singole amministrazioni che saranno soggetti ad analisi quantitativa;
5. Esplicitare quali contenuti online e in base a quali criteri diventeranno oggetto di approfondimento qualitativo, tramite close reading;

Iniziamo riportando i comuni vicentini con popolazione compresa fra i 10.000 e i 15.000 abitanti. A tal fine, ho consultato i dati Istat risalenti a novembre 2025 e sono rientrati nella fascia di popolazione corrispondente i comuni riportati nella Tab.1 sottostante.

Tab.1 Lista dei comuni vicentini con popolazione compresa fra i 10.000 e i 15.000 abitanti – Fonte: dati ISTAT al 30/11/2026

COMUNE	Abitanti al 30/11/2026
Malo	14.699 ab.
Rosà	14.629 ab.
Marostica	14.146 ab.
Romano d'Ezzelino	14.046 ab.
Dueville*	13.571 ab.
Tezze sul Brenta	13.020 ab.
Chiampo	12.602 ab.
Torri di Quartesolo	11.819 ab.
Altavilla Vicentina	11.785 ab.
Cornedo Vicentino	11.764 ab.
Caldogno	11.321 ab.
Creazzo**	11.200 ab.
Camisano Vicentino	11.085 ab.
Isola Vicentina	10.274 ab.

*comune in cui risiedo e svolgo la funzione di consigliere comunale - **comune privo di account social

Dei 14 comuni della fascia di popolazione indagata, solo 12 sono adeguati alla realizzazione dell'indagine. Sono esclusi dall'analisi i comuni di Creazzo e di Dueville per motivi differenti. Il primo, infatti, è sprovvisto di un profilo Facebook ufficiale e attivo dell'amministrazione comunale, necessario per il tipo di studio che intendo fare. Il secondo, invece, è il mio comune di residenza, dove svolgo anche la funzione di consigliere comunale.

Perché l'analisi sia più imparziale possibile e non condizionata da preconcetti di natura politica o personale, ho scelto di non sottoporre ad analisi alcun post prodotto dall'account Facebook ufficiale dell'amministrazione duevillese.

Individuati i comuni su cui svolgere l'indagine, è possibile focalizzarci sul materiale da utilizzare. Svolgere un'analisi anche solo quantitativa di tutti i post pubblicati dai profili delle amministrazioni sopra elencate, sarebbe di difficile realizzazione; per questo ho scelto di prendere in considerazione i post messi online in un preciso lasso di tempo. In particolare, ho scelto il periodo compreso fra il 01/03/2025 e il 30/04/2025 compresi. La scelta è ricaduta su questo periodo perché per la vita dell'ente è una fase di passaggio tra la quiete del periodo successivo al Natale e l'estremo attivismo tipico dei mesi che anticipano l'estate.

Inoltre, a marzo e aprile, di solito, troviamo un'ampia varietà di eventi caratterizzanti dei comuni del territorio: molte associazioni riprendono o intensificano gli incontri, si tengono le celebrazioni per la Festa della Liberazione, iniziano gli annunci legati alle esperienze estive. Potremmo dire che si tratta di un periodo mediano, popolato di molti eventi ma non "drogato" dalla sovrabbondanza di annunci legati alle festività natalizie o alle sagre di paese, solitamente concentrate nei mesi estivi. Questo garantisce un'ampia mole di testi su cui lavorare, senza rendere impossibile un'analisi quantitativa e qualitativa più accurata dei contenuti online pubblicati dalle amministrazioni.

Ciò detto, non tutti i post presenti nelle pagine ufficiali sono utili ai fini della ricerca. Ad esempio, se vogliamo studiare quanto il linguaggio usato dalle PA nei post Facebook sia chiaro, non possiamo considerare i repost, ossia i post condivisi dall'amministrazione con l'account ufficiale ma prodotti da altri profili. Allo stesso tempo, non possiamo considerare i post costituiti esclusivamente da immagini di copertina, foto, caroselli, video, link, poiché non presentano scritte o testi che siano analizzabili e riconducibili all'amministrazione che ha pubblicato il post. Nelle immagini che seguono ci sono degli esempi di repost e di post costituito dalla sola immagine di copertina. Al contrario, sono analizzabili le scritte prodotte dall'ente che accompagnano il repost di qualche altra pagina.

A destra, Img1: lo screen di un repost del Comune di Romano d'Ezzelino.

Sotto, Img2: un post del Comune di Malo costituito esclusivamente dall'immagine di copertina del profilo.



Compreso quali post siano adatti a essere sottoposti ad analisi quantitativa, è utile circoscrivere il gruppo di post che saranno oggetto di un approfondimento qualitativo. Partiamo col fare una semplice constatazione: i post prodotti dagli account delle singole amministrazioni nel periodo prestabilito (marzo-aprile 2025) sono 542, di cui sottoponibili ad analisi quantitative 482. Con questi numeri è impensabile fare un'analisi approfondita, tramite close reading, di tutti i post prodotti, perché richiederebbe molto tempo. Inoltre, già solo analizzandone una parte possono essere individuate le principali caratteristiche del linguaggio utilizzato dalle PA su Facebook. Infatti, per quanto il linguaggio non abbia una natura statistica, poiché le fonti di queste comunicazioni online sono le stesse, lo stile rimarrà invariato, almeno per i tratti principali.

Ciò chiarito, è importante stabilire i criteri con cui sono stati selezionati i post da sottoporre ad analisi qualitativa. Innanzitutto, ho tentato di esaminare almeno un contenuto per ogni ente preso in considerazione nell'indagine. Ciò permette all'analisi di coprire tutte le realtà oggetto di studio e di avere una visione più ampia del fenomeno, non eccessivamente focalizzata sulle peculiarità di un singolo account. Questo consente anche di operare facendo, delle comparazioni tra le modalità espressive dei vari enti.

Oltre al criterio geografico, ho selezionato quei post in cui l'analisi quantitativa ha rilevato valori estremamente elevati o ridotti rispetto agli altri post. I parametri presi in considerazione sono: numero di parole del post, Indice di Gulpease, lunghezza media delle frasi, rapporto nomi/verbi, percentuale di frasi principali, lunghezza media delle parole e percentuale di parole nel Vocabolario di Base.

L'analisi qualitativa è stata applicata anche a post che, a una prima lettura disimpegnata, del corpus hanno subito dimostrato i segni caratteristici del linguaggio burocratico o che possono aver attirato l'attenzione per dei tratti particolari. Un esempio sono due post, uno pubblicato dal Comune di Torri di Quartesolo e uno dal Comune di Marostica, in cui i primi cittadini si sono rivolti direttamente alla popolazione. Nel primo caso, veniva affrontato un "tema caldo" della politica locale – la sicurezza e la presenza di un accampamento rom nel comune – nell'altro si faceva riferimento a un cantiere piuttosto invasivo e che avrebbe portato disagi agli abitanti. Ad ogni modo, è raro che il primo cittadino si rivolga direttamente alla popolazione, perciò ho scelto di sottoporre questi due post al close reading.

Per sintetizzare, ho fatto una selezione dei post a cui applicare un'analisi quantitativa del testo. Stabiliti i contenuti da sottoporre ad analisi in base all'ente e alla finestra temporale in cui questi sono stati pubblicati, ho fatto una pulizia dei post da prendere in considerazione in base alla presenza o meno di una parte testuale prodotta dall'ente stesso (se non c'è testo, non viene analizzato). Infine, ho fatto un'ulteriore scrematura per capire quali sottoporre a un ulteriore approfondimento qualitativo. In Tab.2 ho riportato il numero di post per comune che hanno subito una e l'altra analisi.

Tab.2 Post per ciascun comune e totale dei contenuti su cui sono state condotte le analisi quantitative e qualitative – Fonte: dati dalla costruzione del corpus

COMUNE	Post sottoposti ad analisi quantitativa	Di cui anche ad analisi qualitativa
Malo	59	4
Rosà	63	1
Marostica	67	2
Romano d'Ezzelino	46	1
Tezze sul Brenta	22	3
Chiampo	22	2
Torri di Quartesolo	33	1
Altavilla Vicentina	26	1
Cornedo Vicentino	30	1
Caldogno	9	2
Camisano Vicentino	50	2
Isola Vicentina	55	1
TOTALE	482	21

I mezzi utilizzati

Dopo aver definito il metodo e aver generato il corpus su cui operare, è importante stabilire quali strumenti verranno utilizzati per l'analisi. La ricerca unisce metodi quantitativi e qualitativi, partendo dai primi per poi approfondire i risultati ottenuti, tramite strumenti che riguardano i secondi. La lettura ottenuta solo con un tipo o l'altro, infatti, rischierebbe di limitare l'ampiezza o l'approfondimento dell'analisi.

Per questo, partirò da un'elaborazione semi-automatica per procedere successivamente con l'interpretazione manuale dei risultati. In particolare, utilizzerò:

- Dylan Text Tools per un'analisi quantitativa preliminare dei singoli post e per avere una prima valutazione della leggibilità tramite l'Indice di Gulpease;

- Iramuteq per l'analisi quali-quantitativa del corpus e per mettere i testi in relazione fra loro;
- Lettura manuale dei post per prenderne in esame i dettagli;
- Questionario in Moduli Google per acquisire l'opinione dei cittadini sulla leggibilità di alcuni post campione;

Iniziamo a esplorarli più approfonditamente uno ad uno, a comprender il loro ruolo nella ricerca e come essi possono interagire tra di loro. Come ho già detto, ciò che conta in una ricerca non è il risultato a cui giungi ma come lo ottieni. Focalizzarsi su un'accurata selezione del percorso da intraprendere ci permetterà di raggiungere più facilmente la nostra meta conoscitiva.

Analisi quantitativa tramite Dylan Text Tools

L'analisi quantitativa è stata condotta utilizzando i dati ricavati tramite lo studio dei singoli post sul portale online Dylan Text Tools, ideato dall'“Antonio Zampolli” Institute for Computational Linguistics del CNR. Si tratta di un sito libero e gratuito che permette di approfondire la conoscenza di alcuni parametri quantitativi di testi di varie dimensioni, riportando gli stessi direttamente su un'apposita casella di lettura.

Per avere un primo sguardo complessivo sulla leggibilità del testo, ho scelto di prendere in considerazione i seguenti dati:

- Numero di parole del singolo post, conteggiato tramite Microsoft Word (gli altri parametri sono stati calcolati direttamente da Dylan Text Tools o sfruttando dati da esso ottenuti);
- Indice di leggibilità di Gulpease;
- Lunghezza media delle frasi, espressa in numero di parole;
- Rapporto nomi/verbi, ottenuto dividendo il numero di sostantivi e nomi propri e quello di verbi in una frase, individuati da Dylan Text Tools;
- Percentuale di frasi principali;
- Lunghezza media delle parole, espressa in numero di caratteri;
- Percentuale di parole nel Vocabolario di Base o VdB, espressa in percentuale;

Ogni dato offre una parte d'informazione utile non solo per stabilire la leggibilità complessiva del post ma anche per individuare i limiti e le potenzialità dello stesso. Intanto, il numero di parole che compongono il post ci indica la sua lunghezza, misura non indifferente in una società del “tutto e subito”, in cui si preferisce la sintesi ben fatta alla prosaicità manieristica tipica del linguaggio burocratico. Questo non deve farci automaticamente pensare che un post di ampio respiro sia meno chiaro di un post più breve, però è alta la probabilità che il lettore dedichi maggiore attenzione a un post dalle dimensioni ridotte e che quindi si diffonda più efficacemente il messaggio.

L'indice di leggibilità di Gulpease, unico pensato esplicitamente per l'italiano, è un altro dato molto importante perché ci restituisce una lettura complessiva della chiarezza del post, attribuendo un punteggio da 0 (illeggibile) a 100 (massima leggibilità possibile). Allo stesso tempo, questo indicatore funziona meglio in testi costituiti da un numero di parole superiore alle 500, per una questione di rappresentatività statistica ma anche perché è stato pensato per calcolare la leggibilità di testi e non di singole frasi. Per questo, pur essendo stato preso in considerazione, va affiancato da altri parametri che offrono un quadro complessivo della complessità del post e approfondiscono le ragioni di una maggiore o minore difficoltà nella lettura.

La lunghezza delle parole e delle frasi sono tra questi indicatori. Tenzialmente più una parola è lunga, maggiore è la complessità lessicale. Allo stesso tempo, più parole compongono una frase, maggiore è la difficoltà nella lettura generata dalla sintassi. Solitamente questo viene confermato dalla percentuale di frasi principali: minore è il numero di parole, maggiore è la percentuale di principali, più è facile comprendere il significato di quanto scritto. Ovviamente, per avere un ampio numero di subordinate è necessario avere frasi più lunghe. Affiancare l'indice di Gulpease a questi parametri consente di valutare con maggiore attendibilità la leggibilità del post e comprenderne le ragioni.

Altrettanto importante è capire l'effettiva complessità data dalla nominalizzazione delle frasi e dalla componente lessicale, tramite la percentuale di parole del Vocabolario di Base (VdB). La nominalizzazione è un fenomeno testimoniato da tempo immemore nel linguaggio giuridico e burocratico e rende più difficile la comprensione delle azioni che vengono

descritte nei testi prodotti dalle PA. Perciò, diventa essenziale vedere la percentuale di nomi rispetto ai verbi: una più alta densità di sostantivi rischia di rendere meno leggibile il testo. A questo, va aggiunta la percentuale di parole del Vocabolario di Base: più elevata è la percentuale, maggiore è la chiarezza del testo. Trattando temi legati ad ambiti talvolta distanti dalla vita quotidiana, è probabile che la percentuale di termini del VdB sia bassa o quantomeno inferiore alla media di altri tipi di testi. Nonostante ciò, non è detto che una percentuale bassa sia automaticamente sinonimo di incomprensione; alcune parole, infatti, possono essere frutto di citazioni auliche ma note ai più o di espressioni idiomatiche o ancora di nomi propri di luoghi, persone o eventi.

Considerare questi indicatori ci permette di avere un quadro generale della leggibilità del testo ma anche di approfondire i motivi per cui un testo è più o meno chiaro. Rimane, però, fondamentale capire come concretamente il testo si presenti al lettore. Per questo, dopo una fase di distant-reading è seguita l'analisi qualitativa tramite lettura ravvicinata dei post. In questa fase, oltre a osservare l'affidabilità degli indicatori quantitativi, ho tentato di soffermarmi su altri possibili fattori di impedimento a una più semplice lettura dei contenuti online promossi dalle amministrazioni.

Analisi qualitativa data dalla lettura ravvicinata di alcuni post

Una maniera utile, almeno nel nostro caso, di approfondire l'analisi di un testo è utilizzare la lettura ravvicinata. Si tratta di una tecnica che rientra nell'universo dei metodi qualitativi, cioè meno incentrati sulla misurazione del fenomeno e più orientati all'approfondimento e alla comprensione dei significati. A fondamento del close reading, la lettura che tutti conosciamo e a cui siamo educati sin da piccoli. In base alla domanda di ricerca e alle finalità dell'indagine, si struttura la lettura in maniera differente.

Nel caso di teorie di tipo confermativo, è possibile sfruttare griglie strutturate costituite da un elenco di caratteri presenti o meno nel testo e inserire delle note aggiuntive. In questo caso, invece, trattandosi di una ricerca più orientata all'esplorazione, ho optato per una lettura libera. Non sono state sfruttate delle griglie prestabilite. Nonostante ciò, ho comunque tentato di verificare la presenza o meno dei caratteri tipici del linguaggio burocratico.

È importante riconoscere che la lettura non è stata il primo passaggio della ricerca. La fase iniziale è stata caratterizzata dall'analisi quantitativa tramite Dylan Text Tools. Infatti, sotto ogni post che è stato preso in considerazione per l'analisi qualitativa, ho inserito una tabella con i valori individuati dal programma per usarli come guida alla lettura. Nel caso in cui, ad esempio, un post presenti un elevato rapporto nomi/verbi sarà necessario porre l'attenzione sul fenomeno della nominalizzazione.

Quindi, ho scelto di procedere con una lettura generale del singolo post. Successivamente l'attenzione viene orientata ai fenomeni messi in luce dall'analisi quantitativa che possano essere interessanti da approfondire in quella qualitativa, magari con degli esempi. Inoltre, mi riservo la possibilità di notare anche fenomeni che potrebbero non essere evidenti a una mera analisi quantitativa: l'uso di un lessico settoriale o i riferimenti a fatti, luoghi e persone del territorio; ma anche l'uso dei grassetti, dei corsivi, degli hashtag e delle emoticon. Tutti questi sono fenomeni difficilmente rilevabili da dei programmi di analisi quantitativa.

In generale, non ho adottato una lettura ravvicinata di tipo strutturato. Se da un lato questa scelta può essere frutto della ridotta letteratura riguardo la comunicazione istituzionale dei comuni sui social media, l'altro è dettata dalla natura stessa della ricerca. Proprio perché ci sono pochi studi in quest'ambito e che tentino di affrontare con questa ottica il tema, l'indagine condotta è di tipo esplorativo, cioè tenta di approcciare al fenomeno delineandone i caratteri principali e senza alcuna ambizione di definirlo nel dettaglio.

Comparazione tra subcorpora tramite Iramuteq

Trovo importante fare comparazioni tra i post prodotti da enti diversi. Ciò permette anche di farsi un'idea sullo stile adottato dai vari comuni. A venire in nostro aiuto è Iramuteq, programma gratuito e opensource funzionante da memoria locale e fondato sul software R e su Python. Esso permette innanzitutto di dire se un corpus è abbastanza esteso e ripetitivo da essere indagabile statisticamente. Perché ciò sia possibile, infatti, bisogna che un corpus abbia un Type Token Ratio o TTR, il rapporto tra parole come nel vocabolario e parole diverse presenti nel testo, inferiore al 20% e un numero di hapax, cioè di parole presenti una sola volta, minore del 50% del corpus totale. Il programma consente anche di eseguire la tokenizzazione, un procedimento di pre-processing che stabilisce come distinguere le singole

parole diverse che compongono un testo. Se così, è più semplice che un corpus arrivi a un rapporto TTR inferiore al 20%.

Perché il corpus sia analizzabile dal software, bisogna inserire i testi in un documento di solo testo (txt) con una modalità di scrittura che ne definisca chiaramente inizio e fine ma che consente anche di aggiungere delle informazioni ulteriori. Di solito, c'è una formula di inizio del testo costituita da 4 asterischi uno di seguito all'altro (****), che rappresenta anche il segno della conclusione del contenuto precedente. Segue un'etichetta di identificazione, tipo questa: ***ID_Malo_1** (ho aggiunto il corsivo, che di norma non si trova nel file per il corpus, per far capire quale sia il nome della modalità assunta dalla variabile ***ID_**). Poi possono essere introdotte altre variabili. Riporto quelle che ho ritenuto utile specificare ai fini dell'analisi (come prima, le parti in corsivo sono le modalità assunte dalle singole variabili, mentre quelle in grassetto sono le variabili considerate):

- Comune che ha prodotto il post. Ci sono 12 modalità, una per ogni comune indagato: Malo, Rosa, AltavillaV, Caldogno, IsolaVic, RomanodEzzelino, Marostica, TezzesulBrenta, Chiampo, TorridiQ.lo, CornedoVic, CamisanoVic - ***Municipality_Malo**
- Mese in cui è stato pubblicato. Solo 2 modalità: marzo o aprile - ***Month_marzo**
- Modalità espressiva utilizzata (post puramente testuale, con un'immagine, con una galleria d'immagini, con video, con un'immagine generata da link). Si contano 5 modalità: testuale, immagine, galleria, immaginelink e video - ***Mode_immagine**
- L'argomento trattato, con ben 10 modalità: CRONACA_LOCALE, EVENTO, SERVIZIO, RICORRENZA, TRASPARENZA, PROMOZIONE, CANTIERE, CONSIGLIO_COMUNALE, PROVVEDIMENTO, EMERGENZA - ***Issue_EVENTO**

Riporto un esempio per far meglio comprendere come funzione la catalogazione del post:

**** ***ID_Malo_1** ***Municipality_Malo** ***Month_marzo** ***Mode_immagine**
***Issue_EVENTO**

In questo caso, il post è stato pubblicato dal comune di Malo a marzo 2025, parla di un evento e, oltre alla parte testuale, presenta un'immagine.

Con l'analisi tramite Iramuteq è possibile esplorare varie caratteristiche del corpus. Intanto, si possono vedere i termini più frequenti ma, cosa ancora più interessante, è possibile dividere il corpus in subcorpora, ossia in sotto insiemi di più testi collegati fra loro da alcune caratteristiche linguistiche rilevate tramite l'analisi statistica. La suddivisione viene svolta dal programma e, guardando le parole caratteristiche dei singoli sotto insiemi, è possibile comprenderne subito il tema dominante. Questo ci permetterà di capire quali siano gli argomenti che più frequentemente sono oggetto della comunicazione da parte delle amministrazioni locali.

Un'altra applicazione, a mio parere, utile ai fini della ricerca è la possibilità di comprendere quanto si distanzino fra loro gli stili utilizzati in gruppi di post accomunati da alcune caratteristiche specifiche. Il fatto di indicare le variabili nel momento della costituzione del corpus permette, infatti, di comparare lo stile adottato dalle singole amministrazioni comunali o quali amministrazioni utilizzano di più i video per accompagnare i propri post social. Inoltre, è possibile vedere come si distinguono le amministrazioni nell'affrontare i singoli subcorpora.

Utile all'approfondimento dei subcorpora e anche dei post divisi in base alle modalità precedentemente assegnate è la rete di parole, una rappresentazione grafica che consente di mettere in relazione le parole principali di un subcorpus. Inoltre, è possibile eliminare parole a propria scelta per verificare se ci siano eventuali collegamenti inediti tra i vocaboli in gioco. Spesso, infatti, togliendo le parole più frequenti è possibile esplorare nuovi legami tra i termini in gioco che consentono di rivelare connessioni che, senza una lettura ravvicinata, probabilmente non sarebbero state colte.

Iramuteq, quindi, è un software versatile e che consente di effettuare vari tipi di operazioni per approfondire possibili relazioni tra le parole, eventuali associazioni tra le modalità identificate e altre suddivisioni individuate dal programma stesso. Come sempre, il miglior

modo per utilizzare questo strumento è agire con curiosità. Curiosità non solo rispetto al tema trattato ma anche relativamente alle potenzialità del mezzo.

Questionario in Moduli Google

Uno strumento più slegato dalla mera analisi linguistica ma ugualmente utile per approfondire la conoscenza del fenomeno è il questionario tramite Moduli Google. Esso è stato pensato per andare oltre la dimensione puramente testuale del fenomeno e addentrarsi su quella che è la percezione effettiva che il residente ha della comunicazione della propria PA di riferimento.

In realtà, la scelta di questo strumento non è stata automatica. Certamente sarebbe stato più semplice limitarsi all'approfondimento linguistico del fenomeno ma ritenevo importante comprendere la prospettiva di chi quotidianamente ha a che fare con la PA. L'adozione del questionario è stato un compromesso tra questa esigenza e la limitatezza dei tempi e dei mezzi a disposizione.

Delle alternative avrebbero potuto essere le interviste o i focus group. Questi strumenti, però, hanno altre finalità e richiedono competenze e risorse di cui non dispongo. Le interviste in profondità, ad esempio, servono a ottenere informazioni sotto una forma discorsiva che impedisce di comprendere la percezione generale ma offre ulteriori punti di vista e gli argomenta. Il grande limite è il tempo necessario per studiare bene la platea a cui rivolgersi, preparare la traccia, prendere contatto con il campione, fare l'intervista, sbobinarla e interpretare i risultati. Inoltre, per eseguire questo processo occorre una certa preparazione.

Altra cosa è il focus group. Esso consiste in una sorta di «intervista di gruppo focalizzata»: un gruppo piuttosto omogeneo, compreso fra le 7 e le 12 persone, viene sottoposto a degli input da parte di un moderatore e registrato da un assistente. Mentre il moderatore illustra lo studio, propone il tema su cui confrontarsi e gestisce le dinamiche relazionali interne al gruppo, l'assistente tiene nota delle risposte e di altri dati che potrebbero essere interessanti per i fini della ricerca. Per quanto affascinante, questo strumento è più orientato a mettere in luce le dinamiche che si creano tra gli individui che costituiscono il gruppo e a capire l'elaborazione collettiva che si fa di un certo tema. Inoltre, richiede tempo (sempre per i

contatti, la realizzazione della sessione di focus group e l'elaborazione dei dati), risorse (prenotazione della sala e incentivi) e competenze non indifferenti.

L'esclusione di questi altri possibili strumenti e la familiarità con i questionari, a cui ciascuno di noi è sottoposto con scadenza quasi quotidiana, hanno portato a selezionare questo mezzo per approfondire il punto di vista dei cittadini sul fenomeno. L'obiettivo è quello di porre il cittadino di fronte a esempi concreti di comunicazione da parte di alcuni comuni vicentini con popolazione compresa tra i 10.000 e i 15.000 per capire come realmente il tema viene sentito. Perciò ho dovuto operare stabilendo:

1. A che campione, cioè quella parte di popolazione che presenta caratteristiche tali da essere rappresentativo della popolazione generale di riferimento dello studio, rivolgere il questionario;
2. Con quali mezzi raggiungere i soggetti coinvolti nel campione e, di conseguenza, lo strumento con cui concretamente costruire il questionario;
3. Come viene concretamente costruito lo strumento: domande, risposte, altri eventuali input;

Partiamo dai destinatari del mezzo. Se la domanda di ricerca è «La comunicazione dei comuni vicentini dai 10.000 ai 15.000 abitanti è chiara?», viene spontaneo rivolgersi ai residenti di quei comuni. Per questo, l'intenzione è quella di diffondere il questionario verso gli abitanti maggiorenni – sia per questioni legate alla gestione della privacy, sia perché è più probabile che siano entrati in contatto con le comunicazioni Facebook del proprio comune – dei comuni vicentini di quella fascia di popolazione con un account Facebook istituzionale attivo. Si tratta degli stessi enti presi in considerazione per i post, quindi: Malo, Rosà, Marostica, Romano d'Ezzelino, Tezze sul Brenta, Chiampo, Torri di Quartesolo, Altavilla Vicentina, Cornedo Vicentino, Caldogno, Camisano Vicentino, Isola Vicentina.

Per riuscire a fare delle generalizzazioni attendibili e correttamente esprimibili in percentuali è utile raggiungere almeno i 100 rispondenti; numero, poi, scelto come soglia da raggiungere, consapevole anche del fatto che oggi non sia così scontato trovare qualcuno che risponda a un questionario. Oggi, infatti, la rete è inflazionata di sondaggi e questionari, professionali e

amatoriali, e questo non aiuta a trovare persone disposte a impiegare il proprio tempo nell'ennesimo modulo da compilare. Inoltre, per quanto la versione digitale di un questionario possa passare inosservata proprio a causa del sovraffollamento di questi online, è ancora più complesso trovare rispondenti per il cartaceo; infatti, non è semplice prendere contatto direttamente con i rispondenti.

Questo ci riporta al campione e a come raggiungerlo. L'opzione più rapida e di più semplice costruzione è una versione elettronica del questionario su Google Moduli da diffondere online. Però, come già detto, non può raggiungere un pubblico indistinto. L'obiettivo è quello di entrare in contatto con almeno 100 residenti maggiorenni dei comuni sopra indicati. Per fare ciò, può essere pratico utilizzare lo stesso mezzo su cui abbiamo posto l'attenzione: Facebook. Perciò, ho pensato di diffondere il questionario tramite gruppi pubblici locali come i tanti "Sei di [nome del Comune] se". Inoltre, è importante puntare sulla conoscenza diretta di alcuni residenti. Mandare direttamente il messaggio con il link al modulo ai potenziali rispondenti, infatti, rende più probabile la possibilità di risposta. Per questo, il ricorso alle chat di WhatsApp è un mezzo molto utile per raggiungere il campione.

La scelta di non ricorrere a liste ufficiali da cui trarre le persone da contattare è stata dettata dalla macchinosità di questo passaggio, che avrebbe richiesto il ricorso all'interlocuzione diretta con gli enti per ottenere dati che non necessariamente avrebbero potuto darmi. Nonostante ciò, c'è stato da parte mia un tentativo di coinvolgere direttamente alcune amministrazioni nella ricerca. Infatti, riconoscendo l'utilità di WhatsApp, ho cercato quali dei 12 comuni soggetti all'indagine possedessero un canale broadcast WhatsApp e ho chiesto loro di contribuire alla diffusione del questionario, spiegando le finalità scientifiche della ricerca e i benefici che gli enti stessi possono trarne. Pur essendo consapevole che con molta probabilità la risposta sarebbe stata negativa, ho contattato i comuni di Malo, Rosà, Chiampo, Torri di Quartesolo e Isola Vicentina e le Unità Pastorali di Tezze sul Brenta e Marostica-Pianezze, anch'esse provviste di canale WhatsApp. Solo il comune di Rosà ha risposto alla mia richiesta ma in maniera negativa.

Determinati i principi di selezione del campione, gli strumenti e i canali da utilizzare, è importante sottolineare il fatto che invitare tramite un post su un gruppo Facebook i residenti

a rispondere al questionario non vuol dire muoversi senza alcun criterio. Infatti, ricorrere allo stesso Facebook per ottenere contatti è una modalità utile per raggiungere tutti quei residenti che effettivamente usano questo mezzo per informarsi. Inoltre, i criteri della residenzialità e della maggiore età non vengono meno. Inutile dire che, in assenza di liste, non possiamo parlare di campionamento probabilistico.

Chiariti i criteri con cui circoscrivere il campione e come raggiungerlo, intendo ora soffermarmi un po' di più su come concretamente è stato costruito lo strumento. Il questionario è diviso in 8 sezioni. Nelle prime 7 ci sono alcuni post campione (alcuni di quelli presi in considerazione per l'analisi qualitativa) seguiti da alcuni quesiti sulla loro leggibilità, mentre l'ultima è volta a raccogliere alcuni dati anagrafici essenziali (età, comune di residenza, livello di formazione e genere). Ciascuna sezione contiene dalle 2 alle 4 domande a risposta chiusa; le uniche domande a risposta aperta sono il comune di residenza e l'età (con la richiesta di esprimerla comunque in cifre).

Per quanto riguarda le sezioni con i post, i contenuti pubblicati online sono stati riportati sotto forma di screen come input su cui il rispondente dovrebbe orientare la propria attenzione. Per evitare qualsiasi tipo di bias o pregiudizio nei confronti dell'ente produttore dei post, ho tolto ogni riferimento all'ambito locale: non solo il nome del comune ma anche di vie, strade, piazze, fiumi e personalità pubbliche.

Dopo il post seguono 2-3 domande, o meglio affermazioni di cui si chiede il livello di accordo o disaccordo. Per ogni post c'è sempre come prima affermazione: «Il post è chiaro». Seguono affermazioni più specifiche e legate a particolari caratteristiche che richiamano il linguaggio burocratico e che possono mettere a repentaglio la chiarezza del singolo post. Riporto un esempio di post utilizzato con tutte le affermazioni che sono state testate.

In questo caso (Img3), il post parla di un contributo erogato dall'ente per il trasporto scolastico di studenti con disabilità. Uno dei principali problemi che le persone potrebbero avere nella sua lettura è il riferimento muto alla norma, ossia il richiamo a una legge, la 104/92, senza approfondire di cosa si tratti. Per questo, oltre a testare l'affermazione «Questo post è chiaro», ho inserito anche la frase «Mi piacerebbe fosse reso esplicito in poche righe il contenuto dell'articolo 3 della legge 104/92».


CONTRIBUTI TRASPORTO SCOLASTICO DI STUDENTI CON DISABILITA'

Si informa la cittadinanza che è aperto l'Avviso pubblico finalizzato all'erogazione di un contributo a favore delle famiglie di studenti con disabilità fisica, psichica e/o sensoriale che nell'anno solare 2024 hanno effettuato in autonomia il trasporto scolastico.


Requisiti di accesso al beneficio:

- residenza nel Comune di Lamo
- aver frequentato nell'anno solare 2024 (01.01.2024 - 31.12.2024) una scuola dell'infanzia, primaria o secondaria di primo grado;
- certificazione di handicap ai sensi della Legge 104/92 art. 3, comma 3 (gravità) o in alternativa certificazione di handicap ai sensi della Legge 104/92 art. 3, comma 1 e risultare beneficiari di indennità di frequenza/accompagnamento.


Come presentare la domanda:

La domanda compilata su apposito modulo e completa degli allegati deve pervenire **entro le ore 12.00 del 29 aprile** in una delle seguenti modalità:

- presso l'Ufficio Protocollo del Comune di Lamo sito in Piazza della Serenissima n. 1;
- tramite Posta Elettronica Certificata PEC all'indirizzo protocollo.comune.lamo.vi@pecveneto.it

 Per maggiori informazioni consultare l'Avviso Pubblico o contattare l'Ufficio Servizi Sociali al numero 0424 584 110 dal lunedì al venerdì, dalle ore 11.00 alle ore 12.30

 <https://www.comune.lamo.it/.../contributi-trasporto...>

Per strutturare le risposte ho optato per scale tipo Likert costituite da 10 punti e non 7. Oltre a essere una scala più familiare, poiché usata sin da piccoli nelle valutazioni scolastiche, il fatto che sia composta da un numero pari di risposte obbliga il cittadino a prendere posizione e a stabilire se è più orientato verso l'accordo o il disaccordo con l'affermazione proposta. Questo aiuta sicuramente a definire meglio la percezione del fenomeno.

Stabiliti metodi, tecniche e strumenti, nel prossimo capitolo mi addentrerò nella raccolta e nell'analisi dei dati, tentando di dare un'interpretazione a quanto rilevato. Come già detto, comincerò dall'approfondimento quantitativo dei singoli post, a cui seguirà una fase di close reading di una selezione di essi. Successivamente, attuerò un'analisi del corpus tramite Iramuteq per vedere similitudini e differenze nello stile adottato dai singoli comuni e per verificare un possibile ulteriore approfondimento di subcorpora. Infine, tenterò di analizzare i dati ottenuti dal questionario e di cogliere nei suoi tratti principali la percezione che i cittadini hanno del fenomeno.

3.ANALISI

Questo capitolo è dedicato all'analisi dei risultati ottenuti. Per una maggiore chiarezza, ho deciso di presentare i dati raccolti suddivisi come indicato nel precedente capitolo: dapprima i dati quantitativi derivanti dall'elaborazione dei post tramite Dylan Text Tools; successivamente l'analisi qualitativa di alcuni post; a seguire, i risultati ottenuti tramite il software quali-quantitativo Iramuteq; infine, i dati ottenuti dal questionario.

Sintesi delle caratteristiche individuate dall'analisi del corpus

Dopo la raccolta dei post online nelle pagine dei comuni interessati dallo studio, è stata fatta una selezione dei contenuti ritenuti sottoponibili ad analisi quantitativa. In particolare, sono stati eliminati i post privi di contenuti testuali (solo immagini, solo video ecc.) e i semplici repost a cui non è stato aggiunto alcun commento.

I post prodotti dagli account delle singole amministrazioni nel periodo marzo-aprile 2025 sono 542, di cui sottoponibili ad analisi quantitativa secondo i criteri stabiliti 482. Nel dettaglio, i post per ogni comune sono rappresentati nella Tab.3.

Tab.3 Post prodotti dalle singole amministrazioni nel periodo marzo-aprile 2025 e post sottoponibili ad analisi quantitativa
– Fonte: Facebook

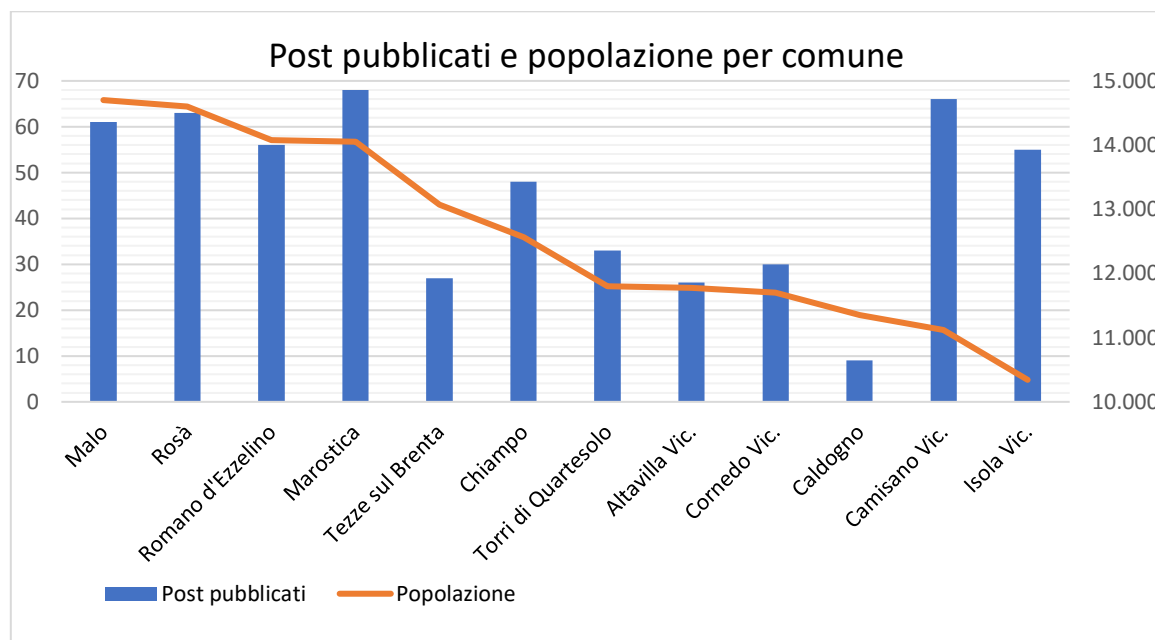
COMUNE	Post pubblicati	Post sottoposti ad analisi quantitativa	COMUNE	Post pubblicati	Post sottoposti ad analisi quantitativa
MALO	61	59	TORRI DI Q.LO	33	33
ROSÀ	63	63	ALTAVILLA VIC.	26	26
ROMANO D'EZZELINO	56	46	CORNEDO VIC.	30	30
MAROSTICA	68	67	CALDOGNO	9	9
TEZZE SUL BRENTA	27	22	CAMISANO VIC.	66	50
CHIAMPO	48	22	ISOLA VIC.	55	55

Già solo da questo conteggio è possibile fare delle considerazioni. Intanto, non tutti i post pubblicati sono adeguati all'analisi quantitativa. Questo perché in alcuni casi nelle pagine delle amministrazioni si fa ricorso a post di sole immagini, video o link o semplici repost,

senza alcuna ulteriore descrizione. Spesso gli stessi contenuti foto e video contengono dei testi – pensiamo alle informazioni sul volantino di un evento o ai sottotitoli di un reel – i quali, però, non sono stati sottoposti ad analisi. In particolare, questo riguarda 60 post, l'11,07% del totale. Il ricorso a queste varietà di post non è uniforme: mentre i comuni di Rosà, Torri di Quartesolo, Altavilla Vicentina, Cornedo Vicentino, Caldogno e Isola Vicentina non ne fanno mai uso, gli altri comuni sì e talvolta in maniera massiva. Tra tutti spiccano Chiampe e Camisano Vicentino che assieme fanno ricorso a post senza “scritture proprie” 42 volte, su un totale di 60 di questo genere.

Oltre a ciò, confrontando il numero di post pubblicati dalle singole amministrazioni è possibile individuare una lieve correlazione rispetto alla dimensione dei comuni: maggiore è il numero di residenti di un comune, maggiore è la produzione di contenuti su Facebook (Grafico 1). Essa è abbastanza evidente se si guardano i primi 10 comuni. Camisano Vicentino e Isola Vicentina, invece, vanno in controtendenza. Addirittura, pur essendo il secondo comune più piccolo dei 12 presi in considerazione, Camisano Vicentino è il secondo comune per numero di post pubblicati.

Grafico 1. Post pubblicati popolazione residente – Fonti: Facebook e ISTAT al 31/01/2025



Una lettura più approfondita è offerta dai dati ottenuti dall'analisi con Dylan Text Tools. Ogni singolo post pubblicato dalle amministrazioni locali è stato sottoposto all'elaborazione tramite il sito e sono poi state fatte delle medie dei valori dei singoli comuni e nel loro complesso. I dati ottenuti sono stati riportati nella Tab.4.

Tab.4 Media, per singolo comune e per il totale delle amministrazioni, di parole per post, indice Gulpease, lunghezza delle frasi, rapporto nomi-verbi, % di principali, lunghezza delle parole e % di termini del Vocabolario di Base – Fonte: dati da Dylan Text Tools, con conseguente elaborazione tramite Excel

COMUNE	Parole per post	Indice Gulpease	Lunghezza a frasi	Nomi/Verbi	% principali	Lunghezza a parole	% VdB
MALO	58,4	69,1	10,1	7,1	93,69%	6,7	49,85%
ROSÀ	146,2	60,8	17,5	5,0	81,99%	7,6	41,27%
ROMANO D'EZZELINO	117,0	58,6	17,1	4,8	84,03%	6,8	51,22%
MAROSTICA	138,8	57,8	15,6	5,5	83,83%	6,7	52,10%
TEZZE SUL BRENDA	141,9	65,8	16,9	3,9	86,74%	7,8	38,42%
CHIAMPO	27,0	39,2	14,9	6,7	87,38%	5,9	58,11%
TORRI DI QUARTESOLO	136,3	63,0	13,7	4,9	81,80%	6,5	52,62%
ALTAVILLA VICENTINA	102,6	55,2	13,4	4,7	80,72%	6,0	61,56%
CORNEDO VICENTINO	170,7	50,3	18,7	3,5	73,14%	5,5	67,47%
CALDOGNO	42,7	88,9	6,3	5,8	84,53%	6,2	53,01%
CAMISANO VICENTINO	70,0	47,4	14,9	5,7	88,94%	6,1	64,37%
ISOLA VICENTINA	120,7	54,0	15,8	8,5	85,01%	5,5	59,84%
TOTALI	111,7	58,0	15,1	5,7	84,70%	6,5	53,67%

Il numero medio di parole per post si aggira mediamente attorno alle 111,7 parole, ma con ampie variazioni che vanno dalle 27 alle 146,2 parole. Su 12 amministrazioni, 8 superano le 100 parole per post. La lunghezza di un testo non determina automaticamente una maggiore complessità dello stesso ma, in un tempo in cui l'utente cerca risposte in tempi rapidi e

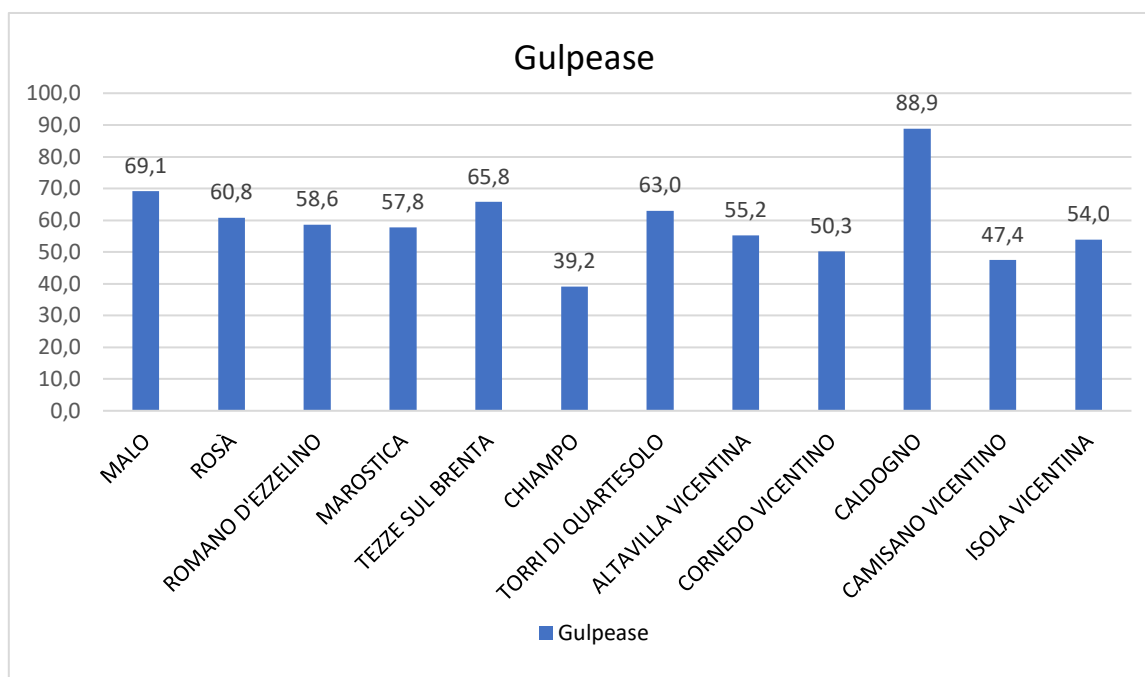
presenta una soglia dell'attenzione sempre più ridotta, essa può costituire un limite all'accesso all'informazione da parte dei cittadini. Va detto anche che se certi post hanno l'obiettivo di fare promozione di eventi culturali e manifestazioni, per cui non serve dare ampie spiegazioni, altri vertono su questioni amministrative di una certa complessità, che richiedono una maggiore argomentazione. Più avanti analizzerò degli esempi di post che parlano di cantieri piuttosto invasivi, di comunicazioni in occasione di calamità naturali o di misure per la sicurezza. L'amministrazione con i post più brevi è Chiampo (27 parole) mentre quella con i post di più ampio respiro è Cornedo Vicentino (170,7 parole), seguita da Rosà (146,2), Tezze sul Brenta (141,9) e Marostica (138,8).

Guardiamo ora l'indice Gulpease. Sebbene esso sia stato pensato per quantificare la leggibilità dei testi in italiano, non può considerarsi affidabile in testi di dimensioni ridotte. Nei post, costituiti di solito da poche righe, i dati potrebbero essere falsati dalla presenza di periodi estremamente brevi e non rappresentativi dei testi in lingua italiana per cui originariamente era stato pensato l'indice. Nonostante questo limite, è ragionevole ritenere utile confrontare gli indici ottenuti dai singoli comuni per comprendere la tendenza generale.

La media di tutti gli indici Gulpease dei 12 comuni è 58, un valore che rende i post difficilmente accessibili per persone prive di diploma superiore. Ricordiamo che un valore superiore a 80 caratterizza contenuti accessibili anche a persone provviste della sola educazione elementare; un testo con Gulpease compreso fra 60 e 80 è leggibile da chi possiede la licenza media o superiore; di difficile lettura per persone con la licenza media sono gli scritti con Gulpease tra 40 e 60, mentre testi con un Gulpease inferiore ai 40 è necessario avere un'educazione superiore.

Seguendo questa distinzione e affidandoci ai dati ottenuti con Dylan Text Tools, Caldogno è il comune con il Gulpease più elevato (88,9) mentre Chiampo quello più basso (39,2). Superiore a 60 sono solo i comuni di Malo, Rosà, Tezze sul Brenta, Torri di Quartesolo e Caldogno. Sebbene questi valori vadano presi con cautela, ci danno comunque un'indicazione di massima che consente il confronto tra i comuni in termini di leggibilità. Riporto i valori nel dettaglio nel Grafico 2.

Grafico 2. Valore dell'indice Gulpease per singolo comune – Fonte: dati da Dylan Text Tools, con conseguente elaborazione tramite Excel

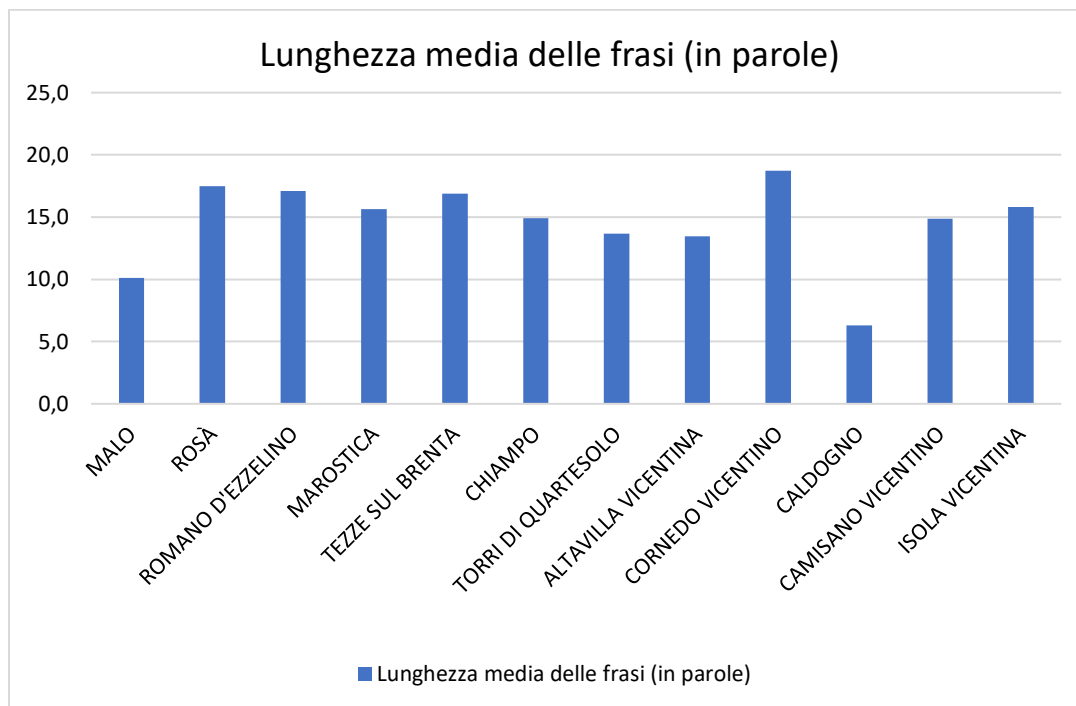


Gulpease unisce altri due importanti indicatori di leggibilità: la lunghezza media dei periodi e delle parole. Tendenzialmente più un periodo è lungo, più è complesso. Discorso simile si può fare per le parole: una loro maggiore estensione indica una più elevata articolazione della stessa. Il software Dylan Text Tools accompagna al calcolo dei valori medi del testo posto in analisi anche dei valori indicativi sul numero di lettere che compongono una parola e sul numero di parole che compongono una frase per permettere di fare dei confronti anche di tipo quantitativo. Questi valori sono frutto di medie ottenute dall'“Antonio Zampolli” Institute for Computational Linguistics del CNR tramite l'analisi di testi ritenuti ad alta o a bassa leggibilità. Secondo il programma, nella lingua italiana una frase contiene tra le 19 (alta leggibilità) e le 27 (scarsa leggibilità) parole mentre un vocabolo è costituito da 5-5,2 lettere (dati tratti da Dylan Text Tools). Man mano che ci si avvicina al dato più elevato, la leggibilità diminuisce. Valori superiori a questi possono indicare una maggiore complessità sintattica o lessicale dei post prodotti dalle varie amministrazioni ma vanno letti insieme ad

altri dati, come il rapporto nomi/verbi, la percentuale di principali, e il ricorso a parole del Vocabolario di Base.

La media della lunghezza dei periodi dei post dei vari comuni è di 15,1 parole. Questo valore, decisamente inferiore ai testi che di solito si trovano in italiano, può essere spiegato dal diffuso ricorso a strutture a elenco – visto che il programma considera ogni voce come una frase assestante, sebbene i singoli elementi dipendano dallo stesso verbo - e a una successione di domande e risposte brevi per dare le informazioni principali su alcune iniziative. Talvolta, come vedremo, ci sono anche post costituiti da frasi brevissime e un'immagine per dare informazioni su un evento o un servizio. Come rappresentato nel Grafico 3, il valore crolla sotto le dieci parole per frase solo nel caso di Caldogno (6,3) e non supera mai le 20 parole, arrivando al massimo a una media di 18,7 vocaboli nel caso di Cornedo Vicentino. Per poter decretare una minore complessità sintattica, non è sufficiente affidarsi a questo dato, che va letto contestualmente ad altri indicatori come la percentuale di frasi principali e il rapporto nomi/verbi.

Grafico 3. Lunghezza media delle frasi nei post delle amministrazioni locali prese in considerazione – Fonte: dati da Dylan Text Tools, con conseguente elaborazione tramite Excel



Proprio quest'ultimo si aggira tra i 2 e i 3 nomi per ogni verbo. Valori superiori indicano una più accentuata nominalizzazione, carattere tipico dell'italiano burocratico che implica la tendenza a esprimere azioni e processi tramite sostantivi. Questo fenomeno solitamente rende meno leggibili i testi. Guardando al totale del corpus, c'è un rapporto nomi/verbi di 5,7. Il comune più virtuoso è Cornedo Vicentino con un rapporto nomi verbi di 3,5; seguono Tezze sul Brenta (3,9) e Altavilla Vicentina (4,7). Decisamente sopra la media sono Isola Vicentina con 8,5 nomi per ogni verbo, Malo (7,1) e Chiampo (6,7).

Ulteriore dato utile a valutare la complessità sintattica dei testi è la percentuale di frasi principali. Un periodo è costituito da una o più principali coordinate tra loro e da frasi secondarie che aggiungono informazioni, ma rendono anche più complicata la lettura del post. Per questo si può semplificare dicendo che più principali ci sono, più la frase sarà di semplice lettura. Mediamente, i post del corpus hanno una percentuale di principali pari all'84,70%, cioè circa 5 frasi ogni 6, un valore decisamente positivo. La percentuale varia dal 73,14% del Comune di Cornedo Vicentino al 93,69% di Malo. Questi valori positivi si possono spiegare anche con il frequente ricorso alle strutture a elenco o a botta e risposta adottate nei post (esempio in Img4-5).

Img4-5. Post con un esempio di struttura a elenco. In questo caso, ci sono addirittura degli elenchi concatenati, siccome c'è una successione di eventi a loro volta sintetizzati in elenchi di informazioni al loro interno



Comune di Isola Vicentina
5 marzo 2025 · 🌐

🎵 **MUSICA IN VILLA 2025**
Concerti di musica classica con gli studenti del Conservatorio di Vicenza

I Polifonici Vicentini sono lieti di invitarvi ai tradizionali concerti primaverili in Villa Cerchiarì.

L'edizione 2025 prevede:

🎵 **SCHOOL OF POP**
DOMENICA 16 MARZO 2025 - ORE 16.30
Matteo Berlaffa e Maria Dalle Rive, flauto
Chiara Cisco, clarinetto
Elisa Mabilia, violoncello
Noemi Poletto, pianoforte

Evento in collaborazione con gli insegnanti dell'indirizzo musicale dell'IC Galileo Galilei di Isola Vicentina.

🎵 **DONNE DI GRAZIA E DI MAESTA' - MUSICHE SCRITTE DA COMPOSITRICI DEL SEICENTO**
DOMENICA 23 MARZO 2025 - ORE 16.30
Serena Peroni, Anna Panozzo, Giulia Gabrielli, voci
Hiroyuki Tabuchi, viola da gamba
Alberto Maron, clavicembalo

Dipartimento di Musica Antica del Conservatorio di Vicenza Docente: prof. ssa Lia Serafini

🎵 **VOCE E ARPA TRA OTTOCENTO E NOVECENTO**
DOMENICA 30 MARZO 2025 - ORE 16.30
Li Yuyao, soprano
Giuditta Pilan, arpa

Classe di Musica da Camera del Conservatorio di Vicenza Docente: prof. ssa Rita Romano



MUSICA IN VILLA
Sabato 16 marzo 2025 - Isola Vicentina
16 - 23 - 30 marzo ore 16.30

DOMENICA 16 MARZO 2025 ore 16.30
School of Pop
Matteo Berlaffa e Maria Dalle Rive, flauto - Chiara Cisco, clarinetto
Elisa Mabilia, violoncello - Noemi Poletto, pianoforte
IN COLLABORAZIONE CON GLI INSEGNANTI DELL'INDIRIZZO MUSICALE DELL'IC GALILEO GALILEI DI ISOLA VICENTINA

DOMENICA 23 MARZO 2025 ore 16.30
Donne di grazia e di maestà
Musiche scritte da compositrici del Seicento
Serena Peroni, Anna Panozzo, Giulia Gabrielli, voci
Hiroyuki Tabuchi, viola da gamba - Alberto Maron, clavicembalo
DIPARTIMENTO DI MUSICA ANTICA DEL CONSERVATORIO DI VICENZA
DOCENTE: PROF. SSA LIA SERAFINI

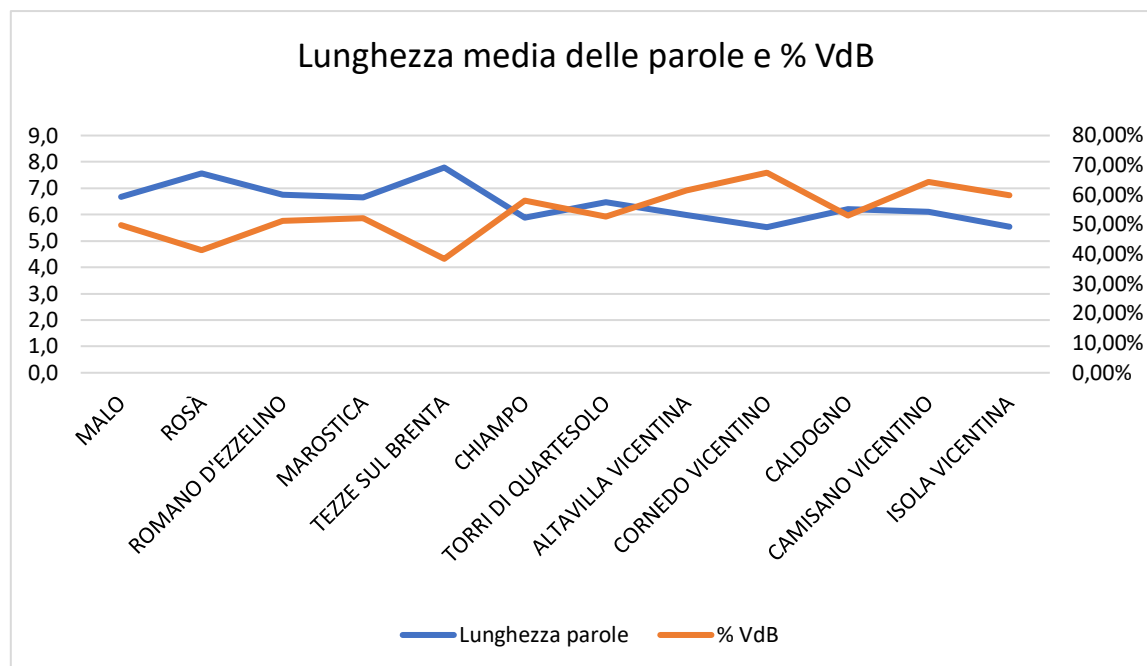
Passando agli aspetti semantico-lessicali, due sono i dati di maggiore interesse: la lunghezza delle parole e la percentuale di termini del Vocabolario di Base (VdB). Come per le frasi anche per le parole una maggiore lunghezza è sintomo di una maggiore complessità. Per comprenderne il motivo, basti pensare alle parole composte, alterate o derivate, spesso costituite da prefissi, suffissi o da più lemmi. Il tasso di vocaboli del Vocabolario di Base, invece, è indicativo di quanto il linguaggio usato sia vicino alla lingua comunemente usata.

Di solito, una parola italiana ha una lunghezza media compresa tra le 5 e le 5,2 lettere, guardando gli standard proposti da Dylan Text Tools. L'intero corpus presenta parole composte mediantemente da 6,5 lettere, poco sopra la media. Il fenomeno, però, presenta distribuzioni diverse. I comuni di Cornedo e Isola Vicentina presentano un valore molto vicino alla media della lingua italiana, con 5,5 lettere per parola. Invece, vediamo comuni come Tezze sul Brenta (7,8) e Rosà (7,6) che superano ampiamente la "norma". Tutti gli altri comuni presentano valori compresi tra le 5,9 e le 6,8 lettere per parola.

La lunghezza media delle parole, come già detto, può segnalare una maggiore complessità semantica che viene in parte confermata da un altro indicatore: la percentuale di termini del

Vocabolario di Base (VdB). Il comune che fa maggior ricorso a parole del Vocabolario di Base è Cornedo Vicentino (67,47%), seguito da Camisano (64,37%), Altavilla (61,56%) e Isola Vicentina (59,84%). Un minor uso dei termini del VdB si presenta a Tezze sul Brenta (38,42%) e Rosà (41,27%). In generale, con alcune lievi variazioni, più un comune utilizza termini del Vocabolario di Base nei propri post, meno sono lunghe le parole di cui sono composti. Questo trend è meglio visibile confrontando i due indicatori nel Grafico 4. Le linee che rappresentano i valori nei vari comuni sono quasi speculari ed evidenziano l'esistenza di una correlazione inversamente proporzionale tra i due fattori.

Grafico 4. Lunghezza media delle parole e % Vocabolario di Base – Fonte: dati da Dylan Text Tools, con conseguente elaborazione tramite Excel



In generale, con il supporto di Dylan Text Tools e le elaborazioni condotte tramite Excel, ho potuto constatare che i post hanno un Gulpease medio inferiore al 60, quindi di difficile comprensione a chi ha una licenza media (anche se in parte spiegabile con la difficoltà del

sistema di operare con testi con meno di 500 parole). Le difficoltà vengono in parte confermate e in parte smentite da altri dati. Infatti, nonostante una certa brevità delle frasi e la presenza di numerose principali, l'elevato livello di nominalizzazione evidenzia una certa complessità sintattica. Lo stesso – ma sul fronte della semantica – si può dire della lunghezza media delle parole e il ridotto ricorso di termini del Vocabolario di Base (in parte giustificato dalla presenza di nomi propri di persona o di luoghi distintivi del territorio).

Analisi qualitativa di una selezione di post

Sebbene i dati ottenuti dall'analisi quantitativa ci offrano già delle linee di lettura – post leggibili, anche se non accessibili a tutti, e che presentano difficoltà soprattutto dal punto di vista semantico – è utile approfondire il fenomeno della scrittura su Facebook dei comuni coinvolti. Per questo, adesso mi dedicherò all'analisi qualitativa di alcuni post.

I contenuti sottoposti a close reading sono stati scelti in parte sulla base dei dati quantitativi ottenuti tramite Dylan Text Tools, in parte dalla lettura dei post raccolti. Valori particolarmente elevati o bassi per alcuni indicatori ma anche la presenza di certe costruzioni sintattiche, di determinate espressioni o di un particolare tono di voce hanno portato alla scelta dei contenuti che mi accingo ad analizzare.

Ogni post verrà anticipato dal proprio nome e da altre caratteristiche discriminanti che saranno utili per la successiva analisi tramite Iramuteq. Le informazioni esplicitate sono: Comune di pubblicazione, mese di pubblicazione, modalità espressiva utilizzata e tema centrale. Segue uno screen del post, per far vedere come effettivamente si presenta dallo smartphone, il mezzo più usato dagli italiani per accedere a internet e ai social media (Report Digital, 2026). Per permettere al lettore di verificare in prima persona come si presenta il post nella pagina, ho accostato a ogni foto il link del contenuto. Segue l'analisi qualitativa che unisce il close reading al commento dei dati quantitativi dei singoli post. Infine, c'è una tabella con i valori ottenuti tramite Dylan Text Tools, per ricordare che l'analisi quantitativa e quella qualitativa non sono in competizione fra loro ma offrono tante letture possibili e si arricchiscono vicendevolmente.

Nella Tab. 2, al precedente capitolo, è possibile vedere da quali comuni sono stati pubblicati i 21 post presi in considerazione. In realtà, c'è un contenuto per ognuna delle 12 amministrazioni oggetto di studio. Ho scelto di presentare le analisi in ordine per dimensione del comune e, in caso di 2 o più post dello stesso ente, per data di pubblicazione. Lascio ora spazio all'analisi qualitativa.

**** *ID_Malo_5 *Municipality_Malo *Month_marzo *Mode_immagine
*Issue_RICORRENZA



Link post: [*ID_Malo_5](#)

Il post (Img6) è piuttosto essenziale. L'immagine è costituita dalla frase «Auguri alle donne / oggi, domani, sempre»⁹ seguita dallo stemma del comune di Malo e dalla frase «Il Sindaco e L'Amministrazione Comunale». Nella parte superiore dell'immagine pendono delle decorazioni a forma di mimosa. Si comprende subito il tema; infatti, dopo un'emoji a forma di cuore giallo, viene indicata la data di pubblicazione, seguita dall'evento che viene celebrato: «8 marzo 2025 / Giornata internazionale della Donna». Il post prosegue con due versi della *Vita Nova* di Dante

⁹ Per le citazioni testuali vengono usate le virgolette basse « »; per indicare gli accapo, la barretta /

Alighieri, a cui viene attribuita la citazione mettendo il nome dell'autore fra parentesi. Il software di analisi ha attribuito addirittura un Gulpease sopra il valore massimo, probabilmente dovuto a un malfunzionamento. Un indice così elevato è dovuto alle frasi estremamente brevi di cui il post è composto; queste falsano l'indice di leggibilità, rendendolo meno significativo rispetto ad altri testi. Ricalcolando manualmente l'indice¹⁰, il valore arriva a 90 che indica una buona leggibilità del testo. Le frasi, a causa dei continui "a capo", sono estremamente brevi e contengono solo 6,5 parole per frase. Di una certa complessità, invece, il lessico, con parole lunghe in media 7,5 caratteri e riconducibili al VdB solo il 15,4% dei casi. Questo si spiega in parte dalla presenza del nome proprio «Dante Alighieri». Contribuiscono ad aumentare la difficoltà nella lettura del testo termini facilmente comprensibili ma non di uso quotidiano come «internazionale» e la presenza dei versi danteschi, che usano anche parole con apocope, ossia mancanti della vocale finale (ad esempio «par» per *pare* e «miracol» per *miracolo*). In generale, è chiaro l'intento del post ma, per averne una piena comprensione, bisogna possedere alcuni riferimenti culturali aggiuntivi: chi è Dante? Cos'ha scritto? A quali temi ha dedicato le sue opere? Che concezione ha della donna? Anche questo può rendere più difficile la comprensione del testo per il cittadino ma permette anche di stimolare lo stesso a informarsi di più. Va detto anche che i versi riportati sono tra i più noti delle opere di Dante e provengono da un testo che spesso viene affrontato a scuola. Ciò avvicina il lettore, che già in periodo scolastico ha familiarizzato con questa citazione dantesca.

Tab.5 Dati su *ID_Malo_5 – Fonte: Word e Vojant Tools

INDICE	DATI	FONTE
Numero parole	23	Word
Gulpease	129 (90 ricalcolato manualmente)	Dylan Text Tools
Lunghezza media frasi	6,5	Dylan Text Tools
Rapporto nomi/verbi	-	Dylan Text Tools
% principali	-	Dylan Text Tools
Lunghezza media parole	7,5	Dylan Text Tools

¹⁰ Per calcolare l'indice di Gulpease si fa $GULPEASE = 89 + ((300 * \text{numero di frasi}) - (10 * \text{numero di lettere})) / \text{numero di parole}$

Copertura VdB	15,4%	Dylan Text Tools
---------------	-------	------------------

**** *ID_Malo_11 *Municipality_Malo *Month_marzo *Mode_immagine
 *Issue_EMERGENZA

Comune Di Malo - VI - Italia
13 Mar 2025

Centro Funzionale Decentrato

AVVISO DI CRITICITA' IDROGEOLOGICA E IDRAULICA N. 04/2025

emesso giovedì 13/03/2025 alle ore 14.00

Prescrizioni di Protezione Civile pubblicate su internet nel sito:

<http://www.regione.veneto.it/avvisiCFD>

Centro Funzionale Decentrato

AVVISO DI CRITICITA' IDROGEOLOGICA ED IDRAULICA N. 4 / 2025

Emesso giovedì 13-03-2025 ore: 14:00

PREVISIONE METEO:

Una circolazione ciclonica persistente sull'Europa occidentale continuerà ad interessare anche il Veneto nei prossimi giorni, con fasi di tempo instabile o a tratti perturbato tra il pomeriggio/sera di giovedì 13 a la serata di sabato 15. Saranno probabili frequenti precipitazioni, intervallate da qualche pausa, con una fase di fenomeni più diffusi tra la serata di giovedì e la mattinata di venerdì; possibili fenomeni anche a carattere di rovescio o locale temporale, specie seconda parte di giovedì e di sabato, e quantitativi complessivi anche consistenti. Limite delle nevicate variabile nel corso dell'evento, in genere intorno ai 1000/1200m sulle Dolomiti e 1200/1400 m sulle Prealpi veneti, in contenute rialzo sabato.

CRITICITA' PREVISTA

DA giovedì 13-03-2025 ore: 14:00 A venerdì 14-03-2025 ore: 14:00

CRITICITA'	Province	Nome del bacino idrografico	Idraulica	Idrogeologica	Idrogeologica per Temporali
VENE-A	BL	Alto Piave	VERDE	VERDE	VERDE
VENE-H	BL-TV	Piave Pedemontana	VERDE	VERDE	VERDE
VENE-B	VI-BL-TV-VR	Alto Brenta-Sacchigone-Alpone	GIALLA	VERDE	VERDE
VENE-C	VR	Adige-Garda e Monti Lessini	VERDE	VERDE	VERDE
VENE-D	RO-VR	Po, Fissero, Tartaro-Canalbianco e Basso Adige	VERDE	VERDE	VERDE
VENE-E	PD-VI-VR-VI-TV	Basso Brenta-Sacchigone	GIALLA	VERDE	VERDE
VENE-F	VE-TV-PD	Basso Piave, Sile e Bacino sciolante in laguna	VERDE	VERDE	VERDE
VENE-G	VE-TV	Livenza, Lomene e Tagliamento	VERDE	VERDE	VERDE

VALUTAZIONE DEGLI EFFETTI AL SUOLO:

Nelle zone in allerta idraulica innalzamento dei livelli dei corsi d'acqua principali, con probabile superamento della prima soglia idrometrica generalmente contenute all'interno dell'alveo.

L'elenco completo ma non esaustivo dei fenomeni che possono verificarsi è allegato alla DGR n. 969 del 18/07/2022. Si riporta di seguito la legenda del grado di diffusione dei fenomeni/effetti al suolo in funzione del codice colore:

Assenza di fenomeni significativi prevedibili	Fenomeni localizzati	Fenomeni diffusi	Fenomeni numerosi e/o estesi
VERDE	GIALLA	ARANCIA	ROSSA

NOTE:

È attivo il servizio di reperibilità 1124. Il Centro Funzionale Decentrato seguirà l'evoluzione dell'evento e si riserva la possibilità di emettere un aggiornamento del presente avviso in relazione alle possibili variazioni delle previsioni meteo e alla situazione in alto.

Il presente avviso si intende implicitamente revocato decorsi il periodo di validità sopra riportato.

Al diretti destinatari del presente messaggio si comunica che la rilevata di trasmissione dell'info a mezzo pac rappresentati, per quanto Strutturata, la certificazione dell'avvenuta notifica.

Il Responsabile del Centro Funzionale
Ing. Tommaso Settin

Link post: [*ID_Malo_11](#)

Nonostante la brevità del testo, esso (Img7) ha un indice Gulpease pari a 52,8 su 100. Ciò vuol dire che è facilmente leggibile per chi ha un titolo di istruzione superiore ma è molto più complicato per chi si ferma alla licenza media. Osservando la lunghezza delle frasi e delle parole, la complessità starebbe nel lessico, non nella sintassi (7,6 lettere per parola vanno ben oltre le 5,2 dei testi difficili). Sebbene la totalità del testo sia composto da frasi principali, è evidente una forte presenza di sostantivi, che appesantiscono la lettura. Va detto che solo il 53,6% delle parole rientra nel Vocabolario di Base. In effetti, su 26 parole solo una è un

verbo e molte altre sono tecnicismi specifici (es. Centro Funzionale Decentrato, Criticità idrogeologica...). Sarebbe stato opportuno spiegare il significato di questi termini per permettere al cittadino una migliore comprensione del messaggio. Inoltre, si fa riferimento a numeri identificativi del documento (numero e data di emissione) e viene messo a disposizione il link dell'avviso ma non c'è alcuna sintesi del suo contenuto, cosa che permetterebbe al cittadino medio una più immediata comprensione del problema e della gravità della situazione, senza obbligarlo ad accedere al link (azione cognitivamente impegnativa e non scontata). Il testo è accompagnato dall'immagine del bollettino ufficiale di ARPAV, con alcuni dati sulla situazione meteorologica.

Tab.6 Dati su *ID Malo 11 – Fonte: Word e Voiant Tools

INDICE	DATI	FONTE
Numero parole	26	Word
Gulpease	52,8	Dylan Text Tools
Lunghezza media frasi	7	Dylan Text Tools
Rapporto nomi/verbi	5	Dylan Text Tools
% principali	100%	Dylan Text Tools
Lunghezza media parole	7,6	Dylan Text Tools
Copertura VdB	53,6%	Dylan Text Tools

```
**** *ID_Malo_14 *Municipality_Malo *Month_marzo *Mode_immagine
*Issue EVENTO
```

[illegible]

Link post: [*ID Malo 14](#)

Questo post (Img8-9) unisce la sintesi alla tipica struttura a elenco usata tanto nei documenti ufficiali quanto nei post social per renderne più chiara l'organizzazione del testo. A

supportare nella lettura c'è anche il manifesto dell'evento, anch'esso suddiviso in tante parti quanti gli incontri di cui è composta la rassegna. Un volantino semplice, con stemmi dei comuni promotori, titolo, informazioni essenziali, recapiti per delucidazione e alcuni elementi di dettaglio di tutti i microeventi di cui è composta la rassegna. Il messaggio inizia con un titolo molto esplicativo, che fa subito intuire di cosa si parla e a chi è rivolta l'iniziativa. È d'aiuto al lettore l'uso del maiuscolo e del grassetto nel titolo perché questo salti subito all'occhio. Segue immediatamente la struttura a elenco. Di solito, ci sono due emoji connesse al titolo del singolo laboratorio, il cui nome viene riportato dopo di esse. Affianco al titolo del laboratorio una sintetica spiegazione dell'attività o del tema affrontato. Dopo ogni titolo ci sono tre voci di un elenco e precedute sempre dalla stessa emoji: prima un calendario con l'indicazione della data, poi una sveglia con gli orari e, infine, una puntina da mappa che indica il luogo dove si terrà il laboratorio. Si esce dalla struttura a elenco solo con l'ultima informazione: i contatti per ottenere maggiori dettagli, preceduti dalla scritta **«Per info e iscrizioni»**. L'uso dell'abbreviazione «info» dà l'idea di maggiore immediatezza e in effetti è breve e comprensibile. Trovo molto positivo il fatto che sia stato indicato il nome del referente degli eventi affianco al recapito telefonico: spesso, chiamare una persona per chiedere un'informazione senza sapere chi sia genera imbarazzo, evitabile con questo semplice escamotage. C'è un errore di battitura, dovuto a una disattenzione, cioè il nome del comune di Montecchio Precalcino scritto tutto attaccato. Non è grave ma è un dettaglio che fa perdere un po' di credibilità a chi ha pubblicato questo post.

Queste 99 parole hanno ottenuto su Dylan Text Tools un improbabile indice Gulpease di 101,1. Ricalcolato manualmente, l'indice è di 85 su un massimo di 100. La struttura sintattica è chiara e anche le frasi hanno una lunghezza estremamente contenuta: meno di 6 parole per frase. A rendere un po' complicato capire dove porre la propria attenzione è l'eccessivo uso del grassetto: esso viene impiegato non solo nel titolo generale e nei titoletti del laboratorio ma anche per la data e l'orario. In pratica, poco oltre la metà delle parole è in grassetto, rendendo complicato per il lettore capire su cosa focalizzarsi.

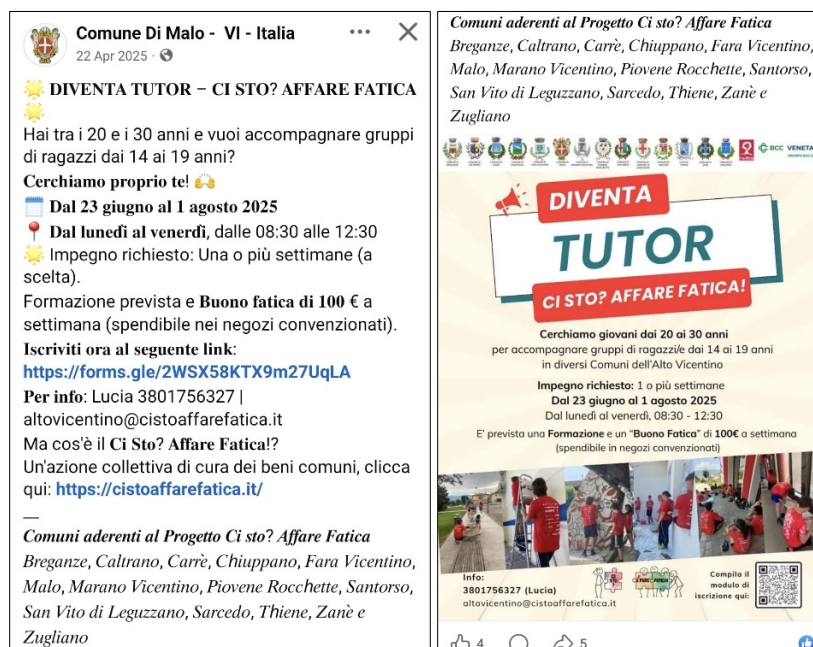
In più, Dylan Text Tools ha identificato una certa complessità a livello semantico, dimostrata da un numero di caratteri per parola che sfiora i 9 e da una percentuale di parole del VdB inferiore al 20%. In effetti, termini come «workshop» e «zines», pur avendo una sempre

maggior diffusione (almeno il primo), non sono di uso quotidiano e possono generare alcuni problemi di comprensione al cittadino medio. A questi, si affiancano nomi propri di persona o di luogo ma anche parole di fantasia, come «Typi» che richiama il *typing*, cioè l'arte tipografica, e al contempo la parola *tipi*, che sta per persone. Per quanto possa essere edificante per il lettore più esperto realizzare il gioco di parole, questo rischia di impedire l'accesso a un'informazione chiara a una parte della popolazione. Se da un lato è vero che il target è sensibilmente più giovane e quindi con maggiore facilità può comprendere certi tipi di informazioni, dall'altro i lettori con grande probabilità non saranno i destinatari per cui questo mezzo è stato pensato, bensì i genitori o parenti più adulti. Se la comunicazione non riesce ad arrivare a loro, che potrebbero farsi da intermediari del messaggio, con molta probabilità non giungerà nemmeno al target a cui si mirava, riducendo le possibilità di accesso all'iniziativa e limitando il diritto dei cittadini alla partecipazione.

Tab.7 Dati su *ID_Malo_14 – Fonte: Word e Vojant Tools

INDICE	DATI	FONTE
Numero parole	99	Word
Gulpease	101,1	Dylan Text Tools
Lunghezza media frasi	5,9	Dylan Text Tools
Rapporto nomi/verbi	-	Dylan Text Tools
%principali	-	Dylan Text Tools
Lunghezza media parole	8,6	Dylan Text Tools
Copertura VdB	19,8%	Dylan Text Tools

**** *ID_Malo_48 *Municipality_Malo *Month_aprile *Mode_immagine
 *Issue_SERVIZIO



Link post: [*ID Malo 48](#)

Anche in questo post (Img10-11), come in altri, vengono usati degli espedienti grafici per rendere più chiara e immediata la lettura: il grassetto e il maiuscolo per le informazioni importanti e per i titoli e le emoji per costruire la struttura a elenco e dare enfasi ai messaggi. Il post, infatti, comincia con un titolo tutto maiuscolo, in grassetto e circondato da emoji a forma di stella. Il titolo fa già intuire lo stile comunicativo del resto del post: l'autore si rivolge direttamente al lettore, esortandolo a diventare tutor; questa affermazione viene spiegata subito dopo, indicando il nome dell'iniziativa dopo un trattino. Il resto del testo è volto a spiegare nel dettaglio l'iniziativa e a invogliare il cittadino ad aderirvi. Il redattore inizia subito con una domanda che racchiude il cuore della proposta e che ha come risposta proprio il lettore. La risposta viene caricata di entusiasmo dalla presenza del punto esclamativo e di un'emoji con le mani che sembrano dare il cinque, come modalità d'incitamento. Lo stile è spiccatamente promozionale, a tratti in maniera piuttosto goffa. Seguono una serie di informazioni organizzate in frasi prive di predicato e anticipate da altre emoticon che tentano di essere tematicamente in linea con la frase successiva. Seguono il link per l'iscrizione al progetto, i recapiti per maggiori informazioni e una spiegazione dell'iniziativa più in generale, preceduta dalla domanda retorica «Ma cos'è il Ci sto? Affare

Fatica!?»). Problematico è il fatto che il link di presentazione dell’iniziativa non funzioni. Qualsiasi link venga inserito in un post deve essere funzionante, altrimenti si impedisce al cittadino di accedere a informazioni che ha tutto il diritto di sapere, lo si fa spazientire e si perde autorevolezza ai suoi occhi. Appesantisce la lettura la presenza degli altri comuni che aderiscono all’iniziativa. Probabilmente non è nell’interesse del cittadino sapere tutti i comuni aderenti, informazione facilmente reperibile nel sito sopra indicato. Può anche essere che l’inserimento dei comuni aderenti sia una condizione che i comuni aderenti devono rispettare per via del regolamento sottoscritto o che sia semplicemente una buona prassi, solitamente presente nei volantini di iniziative condivise tra più amministrazioni, traspunta online. Proprio il volantino riporta i loghi di tutti i comuni aderenti, un titolo in cui è evidente il nome dell’iniziativa e una breve descrizione della stessa. Seguono informazioni essenziali e di contatto.

In generale, a una prima impressione, il post sembra ben scritto. A confermarlo è l’indice Gulpease, a 81,1, ben sopra sia alla media del comune che ha pubblicato il post sia alla media dei profili dei vari comuni aggregati. Il testo, di 90 parole, presenta un elevato livello di nominalizzazione, con quasi 45 nomi per ogni verbo. Probabilmente, la sproporzione è così alta per via della presenza di brevi frasi nominali che compongono l’elenco di informazioni riportate. Questo porta anche a una ridotta lunghezza dei periodi con sole 8,2 parole per frase. La specificità dell’iniziativa porta il redattore a usare un contenuto numero di parole del VdB, pari al 35,5% del post.

Tab.8 Dati su *ID_Malo_48 – Fonte: Word e Vojant Tools

INDICE	DATI	FONTE
Numero parole	99	Word
Gulpease	81,1	Dylan Text Tools
Lunghezza media frasi	8,2	Dylan Text Tools
Rapporto nomi/verbi	44,7	Dylan Text Tools
%principali	-	Dylan Text Tools
Lunghezza media parole	6,5	Dylan Text Tools
Copertura VdB	35,5%	Dylan Text Tools

**** *ID_Rosà_26 *Municipality_Rosà *Month_aprile *Mode_immagine

*Issue_SERVIZIO



Link post: [*ID Rosà 26](#)

Il «si informa» d'esordio indica l'inizio di una frase impersonale, caratteristica tipica dello scritto burocratico, come anche l'uso di termini astratti al posto di quelli concreti, come «cittadinanza» al posto di *cittadini*, non giustificabile nemmeno dietro un tentativo di porre attenzione alla parità di genere, visto il successivo uso della parola *studenti*. La presenza di lettere maiuscole all'inizio di nomi comuni o comunque in contesti in cui non è strettamente necessaria può essere interpretato sia come un ulteriore segno distintivo del linguaggio burocratico sia come un errore derivante dal correttore automatico del dispositivo in uso durante la scrittura del post (es. «Avviso pubblico»). Inoltre, un avviso non può essere «finalizzato all'erogazione di un contributo» ma ad informare su una misura o iniziativa volta a tale scopo. Anche costrutti come «e/o» o specificazioni come «anno solare» sono esemplificativi del linguaggio amministrativo, anche se quest'ultimo potrebbe essere un modo per evitare equivoci rispetto alla durata dell'anno scolastico, visto che di servizi per studenti parla il testo. Il post (Img12-13) adotta formule fisse come «finalizzato a...», «ai sensi della legge...», la composizione verbo generico + nome «effettuare il trasporto» e «apposito modulo» che aumentano la lunghezza del testo e il già elevato livello di formalità. Un altro esempio è «01.01.2024-31.12.2024», un modo piuttosto articolato per dire «nel 2024». Oltre alle strutture a elenco, tipiche del linguaggio amministrativo, ci sono alcuni

richiami muti alle norme che rendono sicuramente la comprensione del post più difficile. Infine, la presenza di maiuscole in mezzo alle frasi per parole che non siano nomi propri ostacola la fluidità della lettura. C'è anche una evidente asimmetria tra le varie voci dell'elenco puntato: al sostantivo «residenza» segue il verbo «aver frequentato», a sua volta seguito un altro sostantivo, «certificazione». Situazione simile avviene per il secondo elenco puntato, le cui voci iniziano con tipi di complementi diversi; A «alle seguenti modalità», dovrebbe seguire un complemento di mezzo, come avviene nel secondo caso («tramite Posta Elettronica Certificata PEC»). Nel primo, però, viene usato un complemento di luogo, «presso l'Ufficio Protocollo», ed è fuori luogo rispetto alla funzione sintattica della principale. L'indice Gulpease evidenzia come il testo sia difficilmente leggibile per chi si ferma alla licenza media. C'è un elevato grado di nominalizzazione, assieme a un uso di parole complesse, evidente sia per il numero medio di lettere per parola che per la percentuale di vocaboli del testo appartenenti al Vocabolario di Base. Un elemento del post che potrebbe attrarre l'attenzione è la card di accompagnamento. Un'immagine verde con il municipio in filigrana, il titolo di rubrica «Comune Informa», il titolo «MISURE A SOSTEGNO / DELLE FAMIGLIE» e il logo del Comune di Rosà.

Tab.9 Dati su *ID_Rosà_26 – Fonte: Word e Vojant Tools

INDICE	DATI	FONTE
Numero parole	181	Word
Gulpease	52,9	Dylan Text Tools
Lunghezza media frasi	18,7	Dylan Text Tools
Rapporto nomi/verbi	3,85	Dylan Text Tools
% principali	100%	Dylan Text Tools
Lunghezza media parole	6,4	Dylan Text Tools
Copertura VdB	49,6%	Dylan Text Tools

**** *ID_Marostica_4 *Municipality_Marostica *Month_marzo *Mode_galleria
 *Issue_CANTIERI



Link post: [*ID Marostica 4](#)

L'indice Gulpease rilevato per questo post (Img14) mette in luce la difficoltà nel leggere il testo. Guardando il rapporto nomi/verbi, apparentemente si potrebbe dire di far fatica a parlare di nominalizzazione. I due fenomeni, però, per quanto collegati, non vanno confusi. Non è detto che una frase con pochi nomi sia anche spoglia di nominalizzazioni. Possiamo identificare questo fenomeno nelle espressioni «causa cedimento della banchina» invece di «poiché una banchina stradale ha ceduto» e «apertura di una voragine» invece di «si è aperta una voragine». Probabilmente, però, la difficoltà deriva dalla struttura frasale lunga e complessa. Pur con una media di 16 parole per frase, va detto che la frase subito successiva al titolo del post è lunga ben 35 parole (25 è un numero di parole già abbastanza elevato) e costituisce quasi l'80% del post. A complicare ulteriormente ci sono l'assenza di segni di punteggiatura, oltre al punto fermo, l'uso di una costruzione impersonale come «si avvisa» e di parole astratte come «la cittadinanza», traducibile con *i cittadini*. Si aggiunga, infine, la presenza di tecnicismi collaterali come «traffico veicolare» e «banchina stradale». Altri tratti ripresi dal classico linguaggio amministrativo sono l'uso di «venire» al posto di «essere» come ausiliare del passivo e l'introduzione del complemento tramite l'uso assoluto del termine «causa». Il post è accompagnato dalle foto del cantiere.

Tab.10 Dati su *ID Marostica 4 – Fonte: Word e Vojant Tools

INDICE	DATI	FONTE
Numero parole	44	Word
Gulpease	50,6	Dylan Text Tools
Lunghezza media frasi	16	Dylan Text Tools
Rapporto nomi/verbi	3,40	Dylan Text Tools
% principali	100%	Dylan Text Tools
Lunghezza media parole	5,1	Dylan Text Tools
Copertura VdB	73%	Dylan Text Tools

**** *ID_Marostica_13 *Municipality_Marostica *Month_marzo *Mode_galleria
*Issue CANTIERI

Città di Marostica

17 Mar 2025 - 🌤️

MODIFICHE ALLA VIABILITÀ STRADALE

Si avvisa la cittadinanza che, a partire da lunedì 24 marzo, ci sarà un importante cambio della viabilità nell'area ovest di Marostica con chiusura al traffico veicolare causa lavori di rifacimento della condotta idrica e di fognatura in via 4 Novembre e via Rimembranza.

Il traffico leggero verrà deviato con sensi unici nei quartieri, mentre il traffico pesante verrà deviato lungo la bretella di via Gazzo.

Tali opere sono state anticipate nel cronoprogramma di Etra e sono propedeutiche alla realizzazione delle nuove rotonde su via 4 Novembre.

LE VIE INTERESSATE DA NUOVA VIABILITÀ TEMPORANEA SONO:

- Via Rimembranza
- Via 4 Novembre/S.P. 121
- Via Roma
- Via Generale Carlo Alberto Dalla Chiesa
- Via Gobbe
- Via Camplani
- Via Kennedy
- Stada Marosticana
- Viale Vicenza
- Via Ponte Cattaneo (anche in Comune di

Pianezze)
- Via Gazzo (anche in Comune di Pianezze)

● L'istituzione di obblighi, divieti, deviazioni e modifiche alla viabilità stradale come di seguito indicato:

- ◆ 1) Divieto di circolazione in via Rimembranza nel tratto compreso tra l'accesso alle due aree di parcheggio ("Ex Ospedale" e "Porta Breganze") e l'intersezione con via 4 Novembre/S.P. 121 ad eccezione dei soli frontisti diretti all'area di parcheggio "Ex Opificio/Palazzo Baggio". Le aree di parcheggio rimarranno aperte e funzionali così come le attività commerciali ivi presenti.
- ◆ 2) Deviazione del flusso veicolare di mezzi pesanti superiori alle 3,5 Tn, in corrispondenza del semaforo davanti al Castello Inferiore, che dovranno obbligatoriamente percorrere le sole vie via Roma, via Marosticana, viale Vicenza, via Ponte Cattaneo, via Gazzo e viceversa, senza percorrere altre vie interne in quanto le dimensioni geometriche delle stesse non lo consentono.
- ◆ 3) Istituzione di senso unico di circolazione nella direttrice est/ovest in Via Generale Carlo Alberto Dalla Chiesa nel tratto compreso tra via Roma e via Gobbe (dunque per l'intera estesa di via G.C.A. Dalla Chiesa)

◆ 4) Istituzione di senso unico di circolazione in via Gobbe nella direttrice sud/nord nel tratto compreso tra l'intersezione con via 4 Novembre/S.P. 121 e Via Camplani

◆ 5) Istituzione di senso unico di circolazione in via Gobbe nella direttrice ovest/est nel tratto compreso tra l'intersezione con via Camplani e via Roma

◆ 6) Istituzione di senso unico di circolazione in via Kennedy nella direttrice nord/sud nel tratto compreso tra via 4 Novembre/S.P. 121 e via Camplani

◆ 7) Istituzione di senso unico di circolazione in via Camplani nella direttrice ovest/est nel tratto compreso tra l'intersezione con via Kennedy e via Gobbe

◆ 8) Istituzione del divieto di sosta e di fermata dalle ore 00:00 alle ore 24:00 lungo tutto lo sviluppo di Via Roma su entrambi i lati della carreggiata in particolar modo in prossimità dell'uscita di via Natale Dalle Lastre

● Periodo di cantiere ●
Da lunedì 24 marzo 2025 alle ore 09:00 a martedì 28 aprile 2025 alle ore 12.00

● Il parcheggio dentro l'area ex Belfe sarà riservato come area carico/scarico alle famiglie della Scuola Materna Prospero Alpino

● Siamo consci dell'importante disagio che si verrà a creare, si richiede pazienza e collaborazione. L'Amministrazione ha dato disponibilità anche alle deroghe rumore per i lavori in notturna, tale opzione verrà valutata e vagliata nella fattibilità dalla ditta in corso d'opera, causa difficoltà nella complessa rete di sotto servizi presenti e la trincea da scavare in sicurezza per le maestranze la cui profondità media sarà di 1,80m e che in alcuni punti potrebbe arrivare dai saggi a -5 metri.

● Le decisioni prese potranno subire modifiche in base allo stato di fatto riscontrato dalla ditta in cantiere o in base alla verifica puntuale dei flussi.

● Sarà sempre garantito l'accesso alle attività commerciali.

● Verranno pubblicate ulteriori note di specifiche puntuali, eseguito volantinaggio nei quartieri interessati e sarà organizzata una serata informativa.

Chiedo scusa per i disagi che sicuramente verranno arrecati, serve la collaborazione di tutti. L'amministrazione sarà presente e puntuale per le verifiche con il suo personale fino alla riapertura della viabilità ordinaria.

I prossimi cantieri (rotatorie, marciapiedi pedonali e fermate bus supplementari) cambieranno totalmente il volto della viabilità della nostra città rendendola più sicura e efficiente per le future generazioni.

È richiesta la massima condivisione delle informazioni per ridurre per quanto possibile il disagio

Il sindaco
Matteo Mozzo



Link post: [*ID_Marostica_13](#)

Ci troviamo di fronte al post più voluminoso di tutto il corpus (rappresentato da Img15, Img16, Img17, Img18 e Img19): 687 parole che tentano di spiegare in maniera esaustiva gli interventi che verranno fatti, le variazioni alla viabilità e i tempi. A supportarne la lettura ci sono delle mappe da immagini satellitari che mostrano luoghi e percorsi interessati al cambio di viabilità. È subito evidente la struttura a elenco puntato, tramite emoji, che tenta di rendere più ordinata e immediata la lettura, per quanto possa esserlo un post così lungo. Lodevole l'uso di segni grafici diversi per distinguere il tema affrontato nei vari elenchi: i cerchi rossi per indicare la struttura generale del post, i rombi azzurri per le vie soggette a cambio di

viabilità e i cerchi verdi per ulteriori informazioni che possono essere utili per i cittadini. Da notare che il post inizia con una spiegazione tecnica delle modifiche viabilistiche che il cantiere comporterà e termina con la chiara voce del sindaco che prova a spiegare l'importanza dei lavori e chiede ai propri cittadini di essere comprensivi. Questo passaggio appare piuttosto brusco, soprattutto visto il contrasto tra la prima frase del post e quella che dà il via alle spiegazioni del sindaco sull'utilità dell'intervento. Il post esordisce subito con quella che potremmo definire una "svista" nel titolo: «VIABILITA'» al posto di *VIABILITÀ*, dovuto forse a una disattenzione o a una cattiva copiatura da qualche ordinanza, in cui questo tipo di errori spesso avviene, vista la difficoltà nell'inserimento di maiuscole accentate, dovuta anche all'assenza delle stesse dalla tastiera del computer. Poi, prosegue con una forma doppiamente impersonale «Si avvisa la cittadinanza», per il soggetto impersonale «si» e per l'uso del nome collettivo «cittadinanza» che distanziano il lettore dall'autore; seguono le spiegazioni dei vari interventi, interrotte dalla frase «Chiedo scusa per i disagi»: è la prima volta che la voce del post si rivolge direttamente ai suoi lettori riferendosi a loro come gruppo

di soggetti (e non con un nome collettivo) e dando loro del “tu”. La parte precedente sembra copiata e incollata direttamente da un’ordinanza, mentre nelle ultime frasi si sente la voce del sindaco che dà del “tu” al cittadino e, addirittura, si firma con nome e cognome per assumersi le responsabilità dei disagi che il cantiere potrebbe creare. Un carattere tipico del linguaggio burocratico, oltre al “si” impersonale e all’uso di nomi collettivi, è l’impiego della parola «causa» a introduzione del complemento di causa, senza che venga anticipato o seguito da preposizioni del tipo «a causa del cantiere...». Notevole anche l’uso di costruzioni nominali, senza alcun predicato come «L’istituzione di obblighi, divieti, deviazioni e modifiche alla viabilità stradale come di seguito indicato» a cui segue un elenco composto anch’esso da voci costituite da frasi per lo più nominali o comunque con un basso tasso di predicati verbali. Questo rende non solo la lettura complicata ai cittadini ma anche la gestione del testo difficile per l’autore. Infatti, in un paio di punti, si vede come il soggetto della reggente dei singoli punti degli elenchi non venga rispettato nelle subordinate successive o addirittura non si riconosca la pariteticità di frasi che sono evidentemente coordinate. Degli esempi sono «Deviazione del flusso veicolare di mezzi pesanti superiori alle 3,5 Tn, in corrispondenza del semaforo davanti al Castello Inferiore, che dovranno obbligatoriamente percorrere...» e «Verranno pubblicate ulteriori note di specifiche puntuali, eseguito volantinaggio ...». Troviamo dei gravi errori di progettazione del periodo nelle frasi «Il flusso veicolare di mezzi pesanti dovranno» e «Verranno pubblicate delle note, eseguito volantinaggio». Nel primo caso, ci troviamo di fronte a una concordanza a senso, per cui basterebbe riportare il verbo al singolare; mentre nel secondo caso, assistiamo a un’ellissi dell’ausiliare, che rende necessario riconoscere la coordinazione tra le due frasi e dare dignità al soggetto della seconda, del tipo «verranno pubblicate note e sarà eseguito il volantinaggio». Altra frase discutibile è «divieto di sosta e di fermata dalle ore 00:00 alle ore 24:00 lungo tutto lo sviluppo di Via Roma su entrambi i lati della carreggiata», che potrebbe essere semplificata scrivendo «divieto di sosta e di fermata per l’intera durata dei lavori lungo tutta Via Roma». Certo, si comprende il senso delle frasi ma la pesantezza e la sciattezza dello stile – esemplificati da un uso della virgola in contesti che richiederebbero segni di punteggiatura più forti come in «Siamo consci dell’importante disagio che si verrà a creare, si richiede pazienza e collaborazione» – si fa sentire e rischia di creare confusione nel

cittadino che, stanco e preso da altri pensieri, desidererebbe una comunicazione immediata e chiara. A rafforzare l'idea che il post sia frutto di un copia-incolla di qualche ordinanza è anche la presenza di espressioni del tipo: «per tutta l'estesa» per indicare l'intera estensione di una certa strada (basterebbe scrivere «per tutta via Tal dei Tali»); «deroghe rumore» riferito alle deroghe in materia di limiti acustici imposti da norme locali; «dai saggi a -5 metri»¹¹ per indicare la massima profondità dello scavo.

Le difficoltà del testo sono evidenti anche dall'analisi quantitativa, che attribuisce un indice Gulpease di 53,5, sotto la media sia del profilo del comune di Marostica che dei profili di tutti i comuni messi in esame. Sopra la media dei dati registrati per il profilo del comune è anche il numero di parole per frase, 17,5 contro 15,6. Numeri ridotti, invece, si registrano per la lunghezza delle parole (5,4 rispetto a 6,7). La percentuale di vocaboli del VdB, per quanto decisamente bassa rispetto allo scritto comune, è superiore alla media del comune di Marostica e di tutti i comuni aggregati, con un 66,3%. Buona anche la percentuale di principali, 88,9%, anche se abbiamo visto che il livello di nominalizzazione (ben 4,6 è il rapporto nomi/verbi) le rende spesso di difficile comprensione.

Tab.11 Dati su *ID_Marostica_13 – Fonte: Word e Vojant Tools

INDICE	DATI	FONTE
Numero parole	687	Word
Gulpease	53,5	Dylan Text Tools
Lunghezza media frasi	17,5	Dylan Text Tools
Rapporto nomi/verbi	4,6	Dylan Text Tools
% principali	88,9%	Dylan Text Tools
Lunghezza media parole	5,4	Dylan Text Tools
Copertura VdB	66,3%	Dylan Text Tools

¹¹ attingendo da varie risorse online non sono ancora riuscito a trovare il significato preciso dell'espressione, anche se probabilmente potrebbe derivare da “stando ai saggi effettuati [cioè alle analisi sulla profondità a cui si trovano le tubature]” fino a 5 metri. “saggio” può significare analisi di una struttura o di un materiale: https://dizionario.internazionale.it/parola/saggio_2. La costruzione è decisamente poco chiara.

**** *ID_RomanodEzzelino_44 *Municipality_RomanodEzzelino *Month_aprile
*Mode_immagine *Issue_CONSIGLIO_COMUNALE

**Comune di Romano d'Ezzelino**
28 Apr 2025 · 🌐

 Convocazione Consiglio Comunale 

E' stato convocato per questa sera, lunedì 28 aprile alle ore 19.30, il consiglio comunale, secondo l'ordine del giorno riportato nell'allegato. La seduta del consiglio è visibile anche da remoto, attraverso la nuova piattaforma multimediale raggiungibile a questo indirizzo.

<https://romanoezzolino.consiglicloud.it/home>



DECORATO AL VALOR MILITARE
SERVIZIO SEGRETERIA GENERALE
Via G. Giardinio, 1 - 36060 Romano d'Ezzelino (VI) Part. IVA e Cod. Fisc. 0025890045

AVVISO DI CONVOCAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

Al sensi dell'art. 50 comma 2° del D.Lgs. 18/08/2000 n. 267, degli artt. 40 e 44 dello Statuto del Comune e dell'art. 50 del Regolamento del Consiglio, si rende pubblicamente noto che questo Consiglio Comunale è convocato in seduta pubblica, sessione ordinaria, nella consueta sala delle adunanze per il giorno:

LUNEDÌ 28 APRILE 2025
ALLE ORE 19.30

con il seguente ordine del giorno:

N.	OGGETTO
1	COMUNICAZIONE DEL SINDACO.
2	APPROVAZIONE VERBALI SEDUTA DEL 20/03/2025.
3	COMUNICAZIONE DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE RELATIVA A PRELIEVO DAL FONDO DI RISERVA.
4	SURROGA CONSIGLIERE COMUNALE APPARTENENTE ALLA LISTA "ROMANO PER TUTTI - ROSSELLA OLIVO SINDACO".
5	APPROVAZIONE DEL RENDICONTO DELLA GESTIONE ESERCIZIO 2024.
6	VARIAZIONI AL BILANCIO DI PREVISIONE FINANZIARIO 2025-2027.
7	APPROVAZIONE SCHEMA DI CONVENZIONE PER LA GESTIONE IN FORMA ASSOCIATA DELLA SEGRETERIA COMUNALE TRA I COMUNI DI RONCADE (TV) E ROMANO D'EZZELINO (VI).
8	PARERE IN MERITO AL RILASCIO DEL PROVVEDIMENTO CONCLUSIVO PER INTERVENTO DI EDILIZIA PRODUTTIVA IN DEROGA ALLO STRUMENTO URBANISTICO COMUNALE, AI SENSI DELL'ART. 3 DELLA L.P. 5/2012, DITTA ALESSIO S.R.L. VIA CASTELLANA N. 25.
9	PRESA D'ATTO MANCANZA OSSERVAZIONI ED APPROVAZIONE DELLA VARIANTE AL PIANO DEGLI INTERVENTI IN RECEPIMENTO DELLO STUDIO DI MICROZONAZIONE SISMICA DEL TERRITORIO COMUNALE, ADOTTATA CON DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 36 IN DATA 30/10/2024.

La seduta verrà trasmessa in diretta streaming tramite collegamento dall'homepage del sito istituzionale del Comune di Romano d'Ezzelino.



IL SINDACO
F.to Simone Bortolin

Link post: [*ID_RomanodEzzelino_44](https://romanoezzolino.consiglicloud.it/home)

L'indice Gulpease evidenzia come il testo (Img20), per quanto corto, non sia di semplice leggibilità nemmeno per chi ha un titolo di studio superiore. La lunghezza delle parole mette in luce la complessità lessicale del testo che, però, gode di un rapporto nomi/verbi più bilanciato rispetto agli esempi precedenti. La nominalizzazione è relativamente contenuta. In compenso, è evidente l'uso del passivo e di una formula fissa, ormai sedimentata nel linguaggio burocratico, quale «secondo l'ordine del giorno riportato nell'allegato». Effettivamente nell'immagine c'è l'Ordine del Giorno del Consiglio Comunale. La brevità del post porta all'assenza di subordinate e all'uso di un minor numero di tecnicismi, infatti la percentuale di parole del VdB arriva quasi all'80%. La formula «a questo indirizzo» a cui segue il link è

deludente perché inganna il lettore, che si aspetterebbe che la parola «questo» sia il link stesso. Penso sia preferibile scrivere «all'indirizzo: *link*» o quanto meno usare i due punti per introdurlo in modo inequivocabile. Altro elemento limitante per il post è il rimando agli allegati per vedere l'ordine del giorno. Non è necessario riportarlo totalmente, basterebbe semplicemente condividere una sintesi dei punti.

Tab.12 Dati su *ID_RomanodEzzelino_44 – Fonte: Word e Vojant Tools

INDICE	DATI	FONTE
Numero parole	42	Word
Gulpease	43	Dylan Text Tools
Lunghezza media frasi	16,7	Dylan Text Tools
Rapporto nomi/verbi	3	Dylan Text Tools
% principali	100%	Dylan Text Tools
Lunghezza media parole	5,9	Dylan Text Tools
Copertura VdB	78,9%	Dylan Text Tools

**** *ID_TezzesulBrenta_10 *Municipality_ TezzesulBrenta *Month_aprile
 *Mode_immagine *Issue_5x1000



Comune di Tezze sul Brenta
 2 Apr 2025 · 🌐

✅ "5 x 1000" al **COMUNE DI TEZZE SUL BRENTA**
 ⚠️ AIUTA I NOSTRI SERVIZI SOCIALI

Il **Comune di Tezze sul Brenta** impegna una considerevole somma per il funzionamento dei Servizi Sociali. Abbiamo l'opportunità di usufruire del "5x1000" della Dichiarazione dei Redditi. Per questo **vi chiediamo di destinare il vostro 5x1000 a sostegno delle ATTIVITA' SOCIALE DEL COMUNE.**

✍️ Una firma che non costa nulla ma vale tanto per la nostra comunità!

❓ Come fare? Tutte le info in locandina...

[#comuneditezzesulbrenta](#) [#5x1000](#)

COMUNE DI TEZZE SUL BRENTA

NELLA DICHIARAZIONE DEI REDDITI
 FIRMA PER IL

5 x 1000

A SOSTEGNO DELLE
 ATTIVITA' SOCIALI DEL TUO COMUNE



UNA FIRMA CHE
 NON TI COSTA NULLA
 E VALE TANTO!

Il Comune di Tezze sul Brenta impegna una considerevole somma per il funzionamento dei Servizi Sociali. Abbiamo l'opportunità di usufruire del 5x1000 della Dichiarazione dei redditi. Per questo Ti chiediamo di destinare il Tuo 5x1000 a sostegno delle Attività sociali del Tuo Comune. Una firma che non Ti costa nulla ma vale tanto per i Nostri Concittadini!

Link post: [*ID_TezzesulBrenta_10](#)

L'indice Gulpease (74,8) indica che il testo (Img21-22) è facilmente comprensibile anche per chi ha un diploma di scuola media. Questo probabilmente è dovuto alla brevità delle frasi, tutte principali, e a una ridotta nominalizzazione. L'uso di vocaboli del VdB è limitato a meno della metà. In effetti, lo stesso concetto di cui si parla non è un concetto usato nel parlato comune, ma relativo al linguaggio settoriale della fiscalità. Questo è evidente anche dalla lunghezza delle parole (6,3). Nonostante ciò, l'uso delle emoji per costruire paragrafi ben

definiti, l'impiego di strutture a domanda e risposta e del grassetto semplificano la comprensione. Anche se si fa intendere da una delle ultime frasi, sarebbe utile spiegare in maniera chiara e univoca cosa sia il 5x1000, concetto non semplice e noto solo a una parte dei cittadini. Inoltre, è limitante rimandare alla locandina (in cui le informazioni aggiunte sono davvero limitate). Sarebbe più utile fare una spiegazione sintetica ma completa nel post, non tutti vogliono aprire l'immagine allegata ai post. Se si può, tentiamo di semplificare la fruizione di informazioni ai nostri lettori. Trovo positivo l'uso di frasi brevi e prive di subordinate: semplifica la lettura e la comprensione del messaggio. La spiegazione su come procedere è demandata alla parte iconografica, dove è presente anche una rappresentazione del 730 e dalla quale è stata copiata una parte del copy del post.

Tab.13 Dati su *ID_TezzesulBrenta_10 – Fonte: Word e Vojant Tools

INDICE	DATI	FONTE
Numero parole	76	Word
Gulpease	74,8	Dylan Text Tools
Lunghezza media frasi	10,6	Dylan Text Tools
Rapporto nomi/verbi	2,29	Dylan Text Tools
% principali	100%	Dylan Text Tools
Lunghezza media parole	6,3	Dylan Text Tools
Copertura VdB	46,4%	Dylan Text Tools

**** *ID_TezzesulBrenta_12 *Municipality_TezzesulBrenta *Month_aprile
*Mode_immagine *Issue_EVENTO



Link post: [*ID_TezzesulBrenta_12](#)

Il post (Img23) sopra riportato esordisce con un titolo in grassetto e in maiuscolo, formattazione mantenuta per le informazioni più importanti. Trovo positivo esordire con un titolo che si rifaccia al contenuto del post o che, quanto meno, evochi la situazione a cui fa riferimento, come in questo caso. L'interazione tra quanto scritto e le emoji applicate aiuta a generare una struttura a elenco più chiara e immediata. Accostare la data all'emojicon del calendario, l'orario a quella della sveglia e il prezzo dell'ingresso all'evento a quella del biglietto agevola il cittadino nella lettura. Forse, il fatto che il titolo sia evocativo e non descrittivo potrebbe trarre in inganno qualcuno ma il richiamo alla libertà, il periodo di pubblicazione e l'emoji della bandiera italiana fanno facilmente intuire il fatto che si tratti

di un post sulle celebrazioni per il 25 aprile, intuizione confermata nella frase finale, messa in grassetto e in maiuscolo. Positivo anche il fatto che il post sia seguito da hashtag che richiamino il contenuto principale del post e dell'evento che va a promuovere, oltre che l'identità dell'ente che ha pubblicato il contenuto. Unica nota dolente è la presenza della «A» maiuscola con l'apostrofo al posto dell'accento, frutto probabilmente di un processo di ricerca del carattere corretto troppo macchinoso e dispendioso per chi deve redigere il post. Questo post è interessante perché la sua leggibilità è tale che Dylan Text Tools gli ha attribuito un Gulpease superiore a 100 (matematicamente impossibile). Rivalutato manualmente, l'indice è di 69, probabilmente dovuto alla brevità delle frasi, inferiore alle 9 parole in media secondo il programma, che considera ogni "a capo" un periodo differente. Questa

stringatezza dei periodi controbilancia la lunghezza media dei vocaboli usati, superiore ai 10 caratteri. I termini usati rientrano solo per il 4,4% nel VdB; la cosa si può spiegare con il tema affrontato nel post, le celebrazioni per una specifica festa nazionale in cui si fa riferimento anche a organizzazioni locali. Evocativa l'immagine nel volantino allegato.

Tab.14 Dati su *ID_TezzesulBrenta_12 – Fonte: Word e Vojant Tools

INDICE	DATI	FONTE
Numero parole	52	Word
Gulpease	118,5	Dylan Text Tools
Lunghezza media frasi	8,7	Dylan Text Tools
Rapporto nomi/verbi	-	Dylan Text Tools
% principali	-	Dylan Text Tools
Lunghezza media parole	10,4	Dylan Text Tools
Copertura VdB	4,4%	Dylan Text Tools

**** *ID_TezzesulBrenta_17 *Municipality_ TezzesulBrenta *Month_aprile
*Mode_immagine *Issue_SERVIZIO


Comune di Tezze sul Brenta
24 Apr 2025 · 🌐


VOUCHER PER LA FREQUENZA DEI SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA
È attivo il bando per il contributo regionale Voucher nidi - con applicazione sperimentale del Fattore Famiglia - rivolto alla frequenza di servizi alla prima infanzia 0 - 3 anni accreditati e riconosciuti, nel periodo 1 settembre 2024 - 31 agosto 2025 e per due mesi anche non consecutivi.


Per i requisiti di accesso consultare il bando a seguire.
PRESENTAZIONE DOMANDE: esclusivamente online, accedendo all'indirizzo:
<https://s.econlivlab.eu/w/899895> dal giorno 01 aprile 2025 ed entro il giorno 15 maggio 2025.


Per assistenza nella compilazione della domanda online è possibile prenotare un appuntamento presso il "Punto Digitale Facile Pallades" visitando il sito www.pallades.it sezione "Prenota un appuntamento".

#comuneditezzesulbrenta #tezzesulbrenta
#famiglie #voucherinfanzia

Per assistenza nella compilazione della domanda online è possibile prenotare un appuntamento presso il "Punto Digitale Facile Pallades" visitando il sito www.pallades.it sezione "Prenota un appuntamento".

#comuneditezzesulbrenta #tezzesulbrenta
#famiglie #voucherinfanzia

VOUCHER PER LA FREQUENZA DEI SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA.



👍 6 💬 1 ➦ 2

Link post: [*ID_TezzesulBrenta_17](#)

Con un Gulpease di appena 48, questo post (Img24-25) è di difficile lettura per persone con licenza media e rischia di esserlo anche per chi ha il diploma superiore. La lunghezza media delle frasi si avvicina a quella dei testi difficili ma il vero problema sta nel lessico: la lunghezza media delle parole è ben al di sopra della lunghezza media dei vocaboli dei testi mediamente difficili. Vedendo il rapporto nomi/verbi, possiamo parlare di un forte fenomeno di nominalizzazione. Questo trova conferma in un'analisi più attenta del testo: l'inizio di uno dei capoversi con «presentazione domande» o «per assistenza nella compilazione» sono un esempio della riduzione di un verbo a un sostantivo. Come in altri post, è presente una struttura a elenco definita dalle emoji. Positiva la presenza di link per approfondire o acquisire informazioni e di parole in grassetto per mettere in evidenza i concetti principali. Rimangono tracce di burocratismo anche nel modo di scrivere le date: non l'«1 aprile» ma lo «01 aprile». La percentuale di parole del VdB è inferiore al 50%, sostituita da nomi propri di enti o associazioni o da tecnicismi specifici come «voucher». Nell'immagine si è ripetuto il titolo del post, seguito da un'immagine correlata.

Tab.15 Dati su *ID_TezzesulBrenta_17 – Fonte: Word e Vojant Tools

INDICE	DATI	FONTE
Numero parole	113	Word
Gulpease	48	Dylan Text Tools
Lunghezza media frasi	25,6	Dylan Text Tools
Rapporto nomi/verbi	3,92	Dylan Text Tools
% principali	100%	Dylan Text Tools
Lunghezza media parole	7	Dylan Text Tools
Copertura VdB	48,5%	Dylan Text Tools

**** *ID_Chiampo_10 *Municipality_Chiampo *Month_marzo *Mode_immagine
*Issue_EVENTO



Link post: [*ID_Chiampo_10](#)

Il post (Img26) è costituito da una trentina di parole che, tutte insieme, danno vita a un'unica frase. Questo rende il testo un po' difficile da seguire. Ad aggravare la situazione è anche l'alta densità di nomi: ci sono 6 nomi per ogni verbo, quando in media dovrebbero esserci 2-3 nomi per verbo. A questo, si accompagna una certa complessità lessicale, evidenziata da un appena 50% di vocaboli del VdB. In effetti, potrebbero esserci delle complessità legate all'uso del dialetto. Nel post, infatti, si fa riferimento a uno spettacolo con nome dialettale, «Cotole» («sottane» in italiano, riprese anche nel volantino dello spettacolo, allegato al post), e interpretato da una compagnia teatrale veneta, «le scoasse» cioè «le immondizie». Oltre agli idiomi locali, ci sono nomi non comuni, come «auditorium», di cui però si comprende facilmente il significato, e il nome «San Vito di Leguzzano», località in Provincia di Vicenza. Anche se il dialetto non è noto a tutta la popolazione, secondo una recente ricerca ISTAT, il Veneto è una delle regioni italiane in cui più di altre viene parlato con il 55,3% della popolazione che lo utilizza (ISTAT, 2026); ancora oggi sono molti gli adulti e gli anziani che lo utilizzano e, anche se in maniera minore, è diffuso presso i più giovani. È da segnalare anche una modalità di scrivere la data piuttosto anomala: l'uso del punto come intermediario tra giorno, mese e anno è poco frequente. Il post è privo di titoli, grassetti, maiuscole con funzione grafica, hashtag o emoji. Inoltre, il periodo è eccessivamente lungo e meriterebbe di essere spezzato, magari da una virgola prima della subordinata finale. Gli unici segni di punteggiatura sono le virgolette per i nomi propri del gruppo e dello spettacolo, le virgole dell'elenco di aggettivi finali e il punto finale. Il giudizio negativo su questo post viene confermato da un Gulpease di appena 34 su 100.

Tab.16 Dati su *ID_Chiampo_10 – Fonte: Word e Vojant Tools

INDICE	DATI	FONTE
Numero parole	29	Word
Gulpease	34	Dylan Text Tools
Lunghezza media frasi	38	Dylan Text Tools
Rapporto nomi/verbi	6	Dylan Text Tools
% principali	-	Dylan Text Tools
Lunghezza media parole	5,8	Dylan Text Tools
Copertura VdB	50,0%	Dylan Text Tools

**** *ID_Chiampo_11 *Municipality_Chiampo *Month_marzo *Mode_immagine
*Issue_EVENTO

Comune di Chiampo
19 Mar 2025 · 🌐

🔔 **Importante occasione formativa!**

COD. GOL23-2-079/002
FONDAZIONE CENTRO
PRODUTTIVITA' VIORETTO
CHIAMPO (VICENZA)
DGR NUMERO 1147 DEL 19/09/2023

**CORSO DI FORMAZIONE GRATUITO
TECNICO DI SARTORIA 80 ORE
in partenza 07/04/2025**

DESTINATARI:
disoccupati o lavoratori con minori opportunità occupazionali, lavoratori autonomi
che cessano l'attività o con redditi molto bassi.
Per aderire è necessario recarsi al [Centro per l'Impiego](#)

Indennità di frequenza di €3,50 lordi/h per le ore effettivamente frequentate e se si
supera il 70% delle ore previste dal corso

INFORMAZIONI: Tel. 0444623101 - Whatsapp 3371437592 -
Scuola Giovanni Fontana (CFP CHIAMPO), Piazza Fontana 1 Chiampo 36072

👍 4 💬 ➦ 1 👍

Link post: [*ID_Chiampo_11](#)

Siamo di fronte al post (Img27) più breve di tutti: un'emoticon e 3 parole in un'unica frase. Lo scopo è evidentemente quello di invitare le persone a leggere la locandina allegata come immagine al post. La frase, in effetti, si configura come una semplice esclamazione di apprezzamento verso l'iniziativa, semplicemente definita una «Importante occasione formativa!», con tanto di emoji dei coriandoli all'inizio e punto esclamativo finale. Il post è talmente

corto che per il programma non è possibile calcolare un indice Gulpease plausibile, infatti il programma gli ha attribuito un Gulpease di -4,3. Ricalcolato manualmente, si arriva a ottenere un Gulpease di 92. Nella locandina si chiarisce l'oggetto dell'iniziativa, il luogo, il tema, le modalità di adesione, i promotori, dei recapiti per maggiori informazioni e un eventuale compenso. L'unica illustrazione che c'è è un'immagine stilizzata di un manichino con una macchina da cucire, rappresentativo dell'iniziativa, cioè un «CORSO DI FORMAZIONE GRATUITO / TECNICO DI SARTORIA 80 ORE». Anche se è indicata una data d'inizio, mancano le altre date del percorso e gli orari, che sarebbe utile inserire. In ogni

caso, è possibile affidare la comunicazione alle locandine ma bisogna prima assicurarsi che siano esaustive e ben fatte. Non sono pochi i casi di post che consistono semplicemente in locandine o repost da altre pagine, ad esempio dai profili della biblioteca o di associazioni con cui c'è una collaborazione.

Tab.17 Dati su *ID_Chiamo_11 – Fonte: Word e Vojant Tools

INDICE	DATI	FONTE
Numero parole	3	Word
Gulpease	-4,3	Dylan Text Tools
Lunghezza media frasi	4	Dylan Text Tools
Rapporto nomi/verbi	-	Dylan Text Tools
% principali	-	Dylan Text Tools
Lunghezza media parole	9,3	Dylan Text Tools
Copertura VdB	50,0%	Dylan Text Tools

**** *ID_TorridiQ.lo_31 *Municipality_TorridiQ.lo *Month_aprile *Mode_galleria
*Issue_CANTIERE



Comune di Torri di Quartesolo 27 Apr 2025 -

**AREA PRODUTTIVA DI VIA SAVONA:
SICUREZZA E RIQUALIFICAZIONE SENZA
COSTI PER I CITTADINI**

Cari Concittadini,

vi rubo 5 minuti per la lettura di un post un po' più lungo del solito.

Grazie a un accordo con la società Euroristorazione abbiamo deciso di chiudere il campo Rom che affaccia sul lato Via Savona per riqualificare quella parte di Via Savona, sistemando e riorganizzando il parcheggio pubblico ivi presente.
Con l'occasione realizziamo anche una barriera di 90 metri anti-scavalco sulla tangenziale.

1) Perché chiudiamo l'accesso al campo Rom da Via Savona?
Per risolvere il problema delle continue interferenze con le attività economiche presenti nella Via. Questa scelta è il frutto del dialogo con i loro titolari o loro rappresentanti.

2) Cosa succede al parcheggio pubblico?
Viene riasfaltato e riorganizzato per metterlo a norma (vedasi planimetria parte in grigio).

3) Perché una barriera anti scavalco sul lato tangenziale?
Per provare a porre fine ai noti attraversamenti che da anni mettono in pericolo gli automobilisti (oltreche' loro stessi).

4) Quanto costano queste opere al Comune?
ZERO EURO. Sono finanziate mediante un'operazione di valorizzazione immobiliare concordata con la società Euroristorazione.

5) In cosa consiste l'accordo con Euroristorazione?
• Il Comune rivaluta un terreno attualmente occupato da famiglie Rom (da 30.000 € a quasi 120.000€) cambiandone la destinazione urbanistica (area A2 nella planimetria)
• Euroristorazione acquisisce il terreno rivalutato e cede un'area contigua per spostare le famiglie Rom (nell'area B nella planimetria)
• Con la differenza di valore Euroristorazione realizza le opere sopra menzionate.

6) Cosa succederebbe senza questa operazione?
Nessun miglioramento.
Il campo sarebbe rimasto dov'era e con esso le interferenze con l'ambito produttivo, oltre agli attraversamenti in tangenziale.

Qualcuno invoca lo sgombero.

Ma sono convinto, siamo convinti, che al momento lo sgombero non sia una soluzione praticabile perché ci ritroveremmo camper e bivacchi ovunque. E' già stato sperimentato nel recente passato.

La situazione va gestita - anche con rigore, evitando approcci di finta solidarietà - e non affidata a soluzioni di pancia.

In questi primi mesi di amministrazione, infatti, ogni volta che è stato possibile, abbiamo allontanato i non residenti e in genere gli ospiti non desiderati, infliggendo 13 rimozioni forzate dei mezzi e tollerando solo veloci visite di parenti ed amici.

Per parte nostra stiamo facendo quello che avevamo scritto nel programma elettorale (che allego).

Gianluca Ghirigatto



Link post: [*ID_TorridiQ.lo_31](https://www.torridi.it/ID_TorridiQ.lo_31)

Il Gulpease di 54,5 dimostra come il testo (Img28-29-30) sia difficilmente leggibile per una platea di persone con licenza media. Mentre le parole per frase sono mediamente meno dei vocaboli per frase nei testi semplici, il numero di lettere per parola supera la soglia delle parole mediamente più difficili. La nominalizzazione qui è decisamente ridotta e con tratti di burocratese davvero limitati. A questo, si aggiunga che, nonostante il testo sia più lungo del solito, la percentuale di principali si aggira comunque attorno all'80%. La struttura a elenco con botta e risposta aiuta il lettore nella

comprensione del contenuto. Interessante è l'uso di uno stile argomentativo che fa riferimento non solo agli aspetti tecnici dell'intervento ma anche a quelli politici e di visione del territorio. In particolare, sin da subito il sindaco si rivolge in prima persona direttamente al cittadino, chiedendo scusa per la lunghezza del post, che si chiude con la firma del primo cittadino. Da notare il fatto che egli non si firma «Il Sindaco Gianluca Ghirigatto» ma semplicemente per nome e cognome. Probabilmente la scelta è dettata dalla volontà di “metterci la faccia”, un atto di acquisizione di responsabilità su un tema politico divisivo, quello della sicurezza e della microcriminalità, connesso alla presenza di una comunità rom. Il primo cittadino non si difende dietro il proprio ruolo ma si pone in prima persona come soggetto coinvolto dalla situazione anche a livello personale, in quanto promesso a chi gli ha dato fiducia nelle precedenti elezioni. Non a caso, la firma è anticipata dalla frase «Per parte nostra stiamo facendo quello che avevamo scritto nel programma elettorale (che allego)», con effettivamente allegate le foto del programma di mandato 2024-2029. In questo caso, non si può non considerare l'uso politico dei canali social comunali, un tema presente anche in letteratura – vedasi lo studio sulla comunicazione dei sindaci sardi durante il covid

condotta da Alessandro Lovari e Stefano Rombi (Lovari, Rombi, 2024) - e che talvolta rischia di minare la credibilità dei canali istituzionali.

Tab.18 Dati su *ID_TorridiQ.lo_31 – Fonte: Word e Vojant Tools

INDICE	DATI	FONTE
Numero parole	382	Word
Gulpease	54,5	Dylan Text Tools
Lunghezza media frasi	14,2	Dylan Text Tools
Rapporto nomi/verbi	1,73	Dylan Text Tools
% principali	80%	Dylan Text Tools
Lunghezza media parole	6,3	Dylan Text Tools
Copertura VdB	54,7%	Dylan Text Tools

**** *ID_AltavillaV_15 *Municipality_AltavillaV *Month_aprile *Mode_immagine
*Issue_EVENTO



Comune di Altavilla Vicentina
3 Apr 2025 · 🌐

🌱 **Giornata Ecologica ad Altavilla!**

📅 **Mercoledì 9 aprile 2025**

📍 **Piazza Libertà – Altavilla Vicentina**

🕒 **Dalle 9:30 alle 12:00**

Una mattinata speciale per parlare di ambiente, biodiversità e futuro, piantumazioni e attività dedicate ai bambini delle scuole! 🌳👧👦

🕒 **Dalle ore 9:30**

- Saluto del Sindaco
- Intervento a cura di Plastic Free presso il proprio gazebo:

Temi trattati – sensibilizzazione ambientale, inclusione, consapevolezza dell'ambiente che ci circonda.

🕒 **Dalle ore 10:00**

- Attività per i bambini delle classi 5ª elementare: A cura della Cooperativa Studio Progetto
- 👉 **Seminiamo fiori con il Kit "Bombe di semi fioriti"**
- 👉 **Piantumazione di 5 alberi nel parco – uno per ogni classe 5ª – simbolo del passaggio alla scuola media.**

🕒 **Al termine: rientro delle classi.**

🕒 **Dalle ore 11:00**

- Con i bambini della 4ª elementare Anna Frank:
- 👉 **Piantumazione dell'Albero di Lea, in ricordo di Lea Stevanovic, loro campagna di classe.**
- 👉 **Decorazione dell'albero con creazioni realizzate dai bambini.**

📍 **In caso di maltempo, l'evento sarà rinviato al 15 aprile.**

[#GiornataEcologica](#) [#AltavillaVicentina](#)
[#Biodiversità](#) [#PlasticFree](#) [#BombeDiSemi](#)
[#AlberoDiLea](#) [#ScuolaEFuturo](#) [#Ambiente](#)

Link post: [*ID_AltavillaV_15](#)

Un indice Gulpease di 72,1 permette al testo (Img31) di essere letto con una certa facilità anche a chi ha il diploma di scuola media. La lunghezza delle frasi è molto ridotta, grazie anche alla struttura a elenco con tutti i dati necessari per partecipare agli eventi promossi. Il numero di lettere per parola è poco superiore a quello dei testi più complessi e, comunque, non troppo distante da quelli semplici. Qui c'è un forte fenomeno di nominalizzazione, confermato anche dall'elevata presenza di nomi - 11 sostantivi per ogni verbo (molti sono nomi propri di associazioni o eventi) – fenomeno non sovrapponibile alla nominalizzazione ma sicuramente indicativo di una tendenza.

Tab.19 Dati su *ID_AltavillaV_15 – Fonte: Word e Vojant Tools

INDICE	DATI	FONTE
Numero parole	149	Word
Gulpease	72,1	Dylan Text Tools
Lunghezza media frasi	9,2	Dylan Text Tools
Rapporto nomi/verbi	11,11	Dylan Text Tools
% principali	100%	Dylan Text Tools
Lunghezza media parole	5,4	Dylan Text Tools
Copertura VdB	55,2%	Dylan Text Tools

**** *ID_ConedoVic_16 *Municipality_CornedoVic *Month_aprile *Mode_immagine
 *Issue_EMERGENZA



Città di Cornedo Vicentino
18 Apr 2025

⚠️ ALLA CITTADINANZA DI CORNEO ⚠️
 📍 AGGIORNAMENTO EMERGENZA Ore 19.30 del 18.4.2025 📍
 Durante tutta la giornata abbiamo effettuato sopralluoghi su tutto il territorio e verificato i primi danni visivamente constatabili.
 La pista ciclabile tra Loc.ta' Tommasoni (Ponte di Ferro) e Via Gramsci (Loc.ta 5 Lanterne) rimane assolutamente chiusa al transito in quanto crollata.
 Località Stivanelli e Via Zamperetti è aperta e percorribile seppur con la presenza di sassi e detriti. Da prestare attenzione.
 La zona più colpita risulta la Destra Agno con smottamenti confermati su via Grigio e sulle contrade Caecchioli, Fini-Gobbi, Zamperetti e Budrion.
 Smottamenti e frane anche in Località Cocchi di Spagnago.
 Spazzatrice e lavaggio strade sono già operative in zona di via Roma per la fuoriuscita della Roggia Molini.
 Sui luoghi sono inoltre intervenuti con me, il Presidente e il Direttore di Alta Pianura Veneta oltre che Vi. Abilità della Provincia.
 Il Genio Civile competente per il Torrente Agno invece, non pervenuto.
 Procederemo anche nei prossimi giorni a monitorare l' intero territorio e a mantenere alta l'attenzione.
 Cio' che auspico sono poteri e risorse straordinarie ai Sindaci per la gestione e la pulizia del proprio territorio.

Cio' che auspico sono poteri e risorse straordinarie ai Sindaci per la gestione e la pulizia del proprio territorio.
 Grazie per la condivisione.
 Il Sindaco
 Francesco Lanaro



103 7 15

Link post: [*ID_ConedoVic_16](#)

La leggibilità del testo (Img32-33) è di 55,9, sostenuta da una lunghezza delle parole e delle frasi contenuta se non addirittura ridotta rispetto alla media dei testi semplici. L'83,3% delle

frasi è costituita da principali, d'aiuto alla leggibilità del testo, anche se rimangono alcune frasi nominali come: «Da prestare attenzione». Il rapporto nomi/verbi rimane abbastanza elevato, anche se non eccessivamente. Circa il 63% delle parole deriva dal VdB. Emerge l'uso di vocaboli astratti, come «cittadinanza». Tra i nomi presenti, molti sono nomi propri di associazioni o eventi, altri (molti meno) sono tecnicismi come «Genio Civile» o «Vi.Abilità», l'azienda provinciale della viabilità. Anche qui, come in un post precedente, il sindaco parla in prima persona. La modalità, però, è un po' diversa come anche il contesto: mentre nel caso precedente veniva affrontato un tema politico divisivo come quello della microcriminalità connessa alla presenza di un accampamento di rom, qui si tratta di un'emergenza di natura idrogeologica che coinvolge tutta la popolazione indistintamente. In entrambi i post c'è l'uso della prima persona ma qui sono più ricorrenti le costruzioni passive e l'uso del plurale per indicare l'ente (come «abbiamo effettuato», traccia peraltro di burocratismo). Alcune espressioni che richiamano al linguaggio burocratico sono anche «assolutamente chiusa», con l'avverbio di modo utilizzato come rafforzativo del sostantivo, e «visivamente constatabili», in cui l'accostamento delle due parole genera fondamentalmente una ripetizione. Infine, la comunicazione in esame termina con la firma del sindaco anticipata dal titolo, «Il Sindaco Francesco Lanaro». Anche se una prima lettura potrebbe non farlo trasparire, questa comunicazione ha sicuramente dei risvolti politici. Il fatto di anteporre la carica può generare distanza ma porta anche al riconoscimento immediato dell'autorità, ruolo rassicurante a difesa della collettività in un momento emergenziale. Questa scelta comunicativa potrebbe portare a un effetto di *rally around the flag*, l'aumento dei consensi dovuto allo stringersi della popolazione attorno alle istituzioni in un momento di comune difficoltà. Mentre il precedente post in cui il sindaco parlava in prima persona serviva per “mettere la faccia” su un tema politico divisivo, questo vuole rassicurare i cittadini e generare fiducia nelle istituzioni locali, riversando preventivamente delle responsabilità sulla conduzione degli interventi post-emergenziali verso enti superiori come il Genio Civile, a cui in chiusura si chiede di concedere maggiori poteri ai primi cittadini. Il post è accompagnato dalle foto delle parti del paese colpite dall'emergenza.

Tab.20 Dati su *ID_CornedoVic_16 – Fonte: Word e Voiant Tools

INDICE	DATI	FONTE
Numero parole	216	Word
Gulpease	55,9	Dylan Text Tools
Lunghezza media frasi	15,4	Dylan Text Tools
Rapporto nomi/verbi	3,4	Dylan Text Tools
% principali	83,3%	Dylan Text Tools
Lunghezza media parole	5,4	Dylan Text Tools
Copertura VdB	63%	Dylan Text Tools

**** *ID_Caldogno_2 *Municipality_Caldogno *Month_marzo *Mode_immagine
*Issue_EVENTO



Link post: [*ID_Caldogno_2](#)

Il post (Img34), estremamente sintetico, è anche il più leggibile (Gulpease: 96,2). Questo è sostenuto dal profilo sintattico. Dal punto di vista lessicale, vengono usate parole mediamente più lunghe del solito. A conferma di ciò, anche un ridotto numero di parole proviene dal VdB: solo il 37,5%. Tornano l'elenco a

punti e l'uso dei grassetti e delle emoji come mezzo per dare una struttura al contesto. Anche qui, il rapporto nomi/verbi è sbilanciato a favore dei nomi (non vi è alcun verbo nel post; solo nomi e informazioni alfanumeriche).

Tab.22 Dati su *ID_Caldogno_2 – Fonte: Word e Voiant Tools

INDICE	DATI	FONTE
Numero parole	41	Word
Gulpease	96,2	Dylan Text Tools
Lunghezza media frasi	6,7	Dylan Text Tools
Rapporto nomi/verbi	8,42	Dylan Text Tools
% principali	100%	Dylan Text Tools
Lunghezza media parole	6,8	Dylan Text Tools

Copertura VdB	37,5%	Dylan Text Tools
---------------	-------	------------------

**** *ID_Caldogno_6 *Municipality_Caldogno *Month_aprile *Mode_immagine

*Issue_EVENTO



Link post: [*ID_Caldogno_6](#)

L'indice Gulpease di 114,9 è sicuramente anomalo, in quanto questo indicatore per sua stessa definizione non può superare il 100. Anche ricalcolandolo manualmente l'indice è superiore al 116, forse a causa di frasi costituite da una sola parola. Per questo, è utile operare un'analisi qualitativa. Intanto il post (Img35) comincia con un titolo (ripreso al centro del volantino allegato e in grande) che sembra fare riferimento a un evento specifico in grassetto e tutto maiuscolo, affiancato da un'emoji a forma di mattoncini. Segue una domanda retorica volta ad attirare l'attenzione e a incentivare la partecipazione dei cittadini. Subito dopo iniziano una serie di frasi costituite

dall'alternarsi di domande in grassetto e risposte. Le prime indicano il tipo di informazione che seguirà. Questo botta e risposta compone un elenco di dati essenziali per poter aderire all'iniziativa. Solo l'ultima voce dell'elenco presenta un'emojicon e una struttura a due punti, al posto della struttura a domanda come quella che caratterizza le frasi precedenti. Il post è composto da sole 37 parole ma presenta una forte densità informativa, dovuta alla sintassi prevalentemente nominale. Non a caso, la lunghezza media delle frasi è di appena 4 parole e il numero di nomi per ogni predicato verbale è di 5,5. L'alternanza di domande e risposte per dare ai cittadini le informazioni essenziali è visibile anche nel numero di frasi principali, il 50% del totale. Forse la specificità del messaggio, legato a un preciso evento, riduce il numero di parole che rientrano nel VdB, meno della metà del post. Infine, il post non sembra caratterizzato da una particolare complessità lessicale, visibile di solito in un numero maggiore di caratteri per parola, infatti ogni termine è costituito mediamente da 6,3 lettere.

Tab.23 Dati su *ID_Caldogno_6 – Fonte: Word e Vojant Tools

INDICE	DATI	FONTE
Numero parole	37	Word
Gulpease	114,9	Dylan Text Tools
Lunghezza media frasi	4	Dylan Text Tools
Rapporto nomi/verbi	5,5	Dylan Text Tools
% principali	50%	Dylan Text Tools
Lunghezza media parole	6,3	Dylan Text Tools
Copertura VdB	47,4%	Dylan Text Tools

**** *ID_Camisanovic_5 *Municipality_Camisanovic *Month_marzo
 *Mode_immaginelink *Issue_PROVVEDIMENTO



Link post: [*ID_Camisanovic_5](#)

Sebbene spezzato dai punti della struttura a elenco, tipica del burocrate, il post (Img36) è costituito da un'unica frase. Nonostante ciò, proprio la divisione in punti organizza il periodo riducendo apparentemente il numero di parole per frase. In realtà, siamo di fronte a un unico lungo periodo costituito da un unico post, che andrebbe letto per esteso. Di per sé, la frase andrebbe letta unitariamente ma proprio la struttura a elenco spezza un periodo che, altrimenti, sarebbe di difficile lettura. Infatti, il post è costituito da un unico periodo di una cinquantina di parole, ben più lungo delle 20-25 parole massime consigliate. La lunghezza media delle parole è molto ridotta. Un limite è che solo il 50% delle frasi è costituita da una principale,

anche se questo valore, come anticipato, cambia a causa della divisione del periodo nell'elenco. I lemmi del VdB sono presenti nel 58,8% del testo. C'è un certo livello di

nominalizzazione – come «istituzionalizzazione di un senso unico alternato da Via Boschi a Via Malspinoso», che potrebbe essere sostituito con «Via Boschi e Via Malspinoso, in cui viene istituito un senso unico alternato» - e complessivamente l'indice Gulpease arriva al 59,8. Tracce di linguaggio burocratico sono: l'uso delle maiuscole per parole che non sono nomi propri, la scritta di date con lo "0" prima dei numeri sulle unità, strutture impersonali e invito a leggere degli allegati (seppur sintetizzati nell'elenco). L'immagine del segno di pericolo con la scritta «modifiche alla viabilità» aiuta il cittadino a capire se il post può interessargli oppure no.

Tab.24 Dati su *ID_CamisanoVic_5 – Fonte: Word e Vojant Tools

INDICE	DATI	FONTE
Numero parole	43	Word
Gulpease	59,8	Dylan Text Tools
Lunghezza media frasi	11,5	Dylan Text Tools
Rapporto nomi/verbi	4,25	Dylan Text Tools
% principali	50%	Dylan Text Tools
Lunghezza media parole	5,3	Dylan Text Tools
Copertura VdB	58,8%	Dylan Text Tools

**** *ID_CamisanoVic_18 *Municipality_CamisanoVic *Month_marzo *Mode_galleria
*Issue_PROVVEDIMENTO

Città di Camisano Vicentino
19 Mar 2025

Si prega di prendere visione dell'ordinanza.

COMUNE DI CAMISANO VICENTINO
PROVINCIA DI VICENZA

ORDINANZA N. 96 del 18-03-2025

Modifica alla circolazione stradale. Chiusura alla circolazione di Via Chiesa R. nel tratto compreso dall'incrocio con Via Mulino, per lo spostamento traffico Roggia Capra.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Si prega di prendere visione dell'ordinanza.

CONSTATO

avviati in argomento sono urgenti e necessari.

stessi saranno eseguiti dal 18.03.2025 fino al termine dei lavori.

Link post: [*ID_CamisanoVic_18](#)

Nonostante il post (Img37) sia estremamente sintetico (solo 7 parole), sono visibili alcuni tratti caratteristici dell'italiano burocratico, che possono rendere meno chiaro il messaggio al lettore medio. Intanto, il messaggio inizia con la classica costruzione «Si prega di» + infinito, che segna già una grande distanza tra l'autore del post e il lettore; infatti, chi l'ha scritto usa una struttura impersonale, senza rivolgersi direttamente al cittadino. Altro elemento caratteristico è il «prendere visione», un modo impersonale e

distaccato per chiedere al lettore di «leggere l’ordinanza». L’autore ripone tutta la propria fiducia sul fatto che i cittadini leggano l’ordinanza allegata in foto, un testo puramente burocratico, solitamente lungo qualche pagina e denso di espressioni e vocaboli che raramente si usano nell’italiano comune. La scelta, dal mio punto di vista, rischia di ridurre drasticamente il numero di persone che approfondiranno quanto scritto nell’atto normativo. Una possibile soluzione per limitare questa problematica potrebbe essere quella di sintetizzare il contenuto dell’ordinanza. Spesso non serve andare troppo nello specifico, è sufficiente far capire al cittadino se si tratta di una modifica della viabilità o di altri tipi di eventualità. Poi, chi è davvero interessato, leggerà il titolo dell’ordinanza e capirà se approfondire ulteriormente la lettura. La soluzione meno dispendiosa in termini di tempo e di sforzo di elaborazione sarebbe quella di riportare il titolo attribuito all’atto, partendo dal presupposto che almeno questo sia chiaro.

Poco indicativo è l’indice di Gulpease che per il software è di appena 36,1, mentre calcolato manualmente sale a 74. Il tasso di parole del VdB è del 71,4%, inferiore alla media della lingua comune ma superiore alla media dei comuni presi in considerazione e a quella del comune che l’ha pubblicato. Il tasso di principali è del 50%, una percentuale elevata per un periodo di 7 parole. Il rapporto nomi-verbi, pari a 1, e la lunghezza delle parole, invece, mantengono livelli favorevoli a una maggiore leggibilità, dovuti in parte alla brevità del post.

Tab.25 Dati su *ID_Camisano_18 – Fonte: Word e Vojant Tools

INDICE	DATI	FONTE
Numero parole	7	Word
Gulpease	36,1	Dylan Text Tools
Lunghezza media frasi	8	Dylan Text Tools
Rapporto nomi/verbi	1	Dylan Text Tools
% principali	50%	Dylan Text Tools
Lunghezza media parole	5,4	Dylan Text Tools
Copertura VdB	71,4%	Dylan Text Tools

**** *ID_IsolaVic_11 *Municipality_IsolaVic *Month_marzo *Mode_immagine
*Issue_PROMOZIONE

**Comune di Isola Vicentina**
12 Mar 2025 · 🌐

● **QUESTIONARIO PER I PROPRIETARI DI VILLE VENETE**
Indagine promossa dall'Istituto Regionale Ville Venete al fine di raccogliere informazioni per la definizione di misure fiscali agevolative per la manutenzione e la valorizzazione di questi beni storici.

L'Istituto Regionale Ville Venete (IRVV) annuncia il lancio di un questionario rivolto ai proprietari delle Ville Venete, con l'obiettivo di raccogliere informazioni utili alla definizione di misure fiscali agevolative per la manutenzione e la valorizzazione di questi beni storici.

L'iniziativa si inserisce nel percorso "Ville in ascolto" anno 2024, che ha visto l'IRVV impegnato in un dialogo costante con i proprietari e i tecnici del settore. In risposta alle richieste emerse durante gli incontri, l'Istituto ha avviato uno studio affidato a professori universitari per individuare incentivi fiscali volti a sostenere interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, riqualificazione energetica e restauro delle Ville Venete. Tale studio analizzerà anche l'impatto economico-finanziario di queste misure sulla finanza pubblica e sul sistema economico regionale.

📌 Il questionario è disponibile online al seguente link: <https://forms.gle/Xz5VNW5kWrnMfFhf8> e deve essere compilato entro e non oltre il 22 marzo 2025.

● La partecipazione attiva dei proprietari è fondamentale per raccogliere dati aggiornati e concreti che possano supportare la proposta di modifica della legislazione fiscale a favore della tutela di questo patrimonio.

Altre informazioni e relativo comunicato stampa sono reperibili nel sito dell'Istituto Regionale Ville Venete: <http://www.irvv.net/>

**Istituto Regionale
Ville Venete**

Al via il questionario
per i proprietari di ville venete:
un passo fondamentale per la valorizzazione
del territorio.

Indagine promossa dall'Istituto Regionale Ville Venete

 1   

Link post: [*ID_IsolaVic_11](#)

Il post (Img38-39) esordisce con una principale nominale a cui seguono una serie di subordinate verbali. Titolo nominale anche nell'immagine, il cui solo elemento decorativo è il logo dell'Istituto Regionale Ville Venete. L'ipotassi e la nominalizzazione dei sintagmi verbali son tratti tipici del burocratese come anche espressioni quali «entro e non oltre» o «si inserisce nel processo di...». A questo, si affiancano parole tipiche del linguaggio amministrativo come il dimostrativo «tale», in sostituzione del più comune «questo». Come in altri post, si tenta di alleggerirne il contenuto tramite una struttura a elenco che, però, si rivela poco funzionale. Inoltre il periodo «Il questionario è disponibile online al seguente link: <https://forms.gle/Xz5VNW5kWrnMfFhf8> e deve essere compilato entro e non oltre il 22 marzo 2025» viene spezzato dall'introduzione del link. Ci sono anche link e numerosi

nomi propri di enti e iniziative. La presenza sostenuta ma non eccessiva di nomi si manifesta con un 3,10 di rapporto nome/verbo. Anche la lunghezza delle parole, superiore a quella dei testi difficili, e delle frasi, più verso i testi complessi, vanifica il 72,7% di fasi principali e il 74,8% di parole del VdB. Numerosi sono i nomi in *-zione* che potrebbero essere sostituiti con verbi (es. «per la definizione» per “per definire”). Dinamica simile avviene per alcune perifrasi nominali come «a favore della tutela di questo patrimonio», che potrebbe essere facilmente trasportata nella più semplice forma verbale «per tutelare questo patrimonio». Le poche sigle presenti vengono esplicitate (es. «Istituto Regionale Ville Venete (IRVV)»). Rimane la struttura a elenco, costituita anche da emoji e link per la libera consultazione. In generale, lo stile estremamente formale, impersonale e rigido del testo rende questo post un perfetto esempio di burocratese traslato direttamente da un documento ufficiale ai social.

Tab.26 Dati su *ID_IsolaVic_11 – Fonte: Word e Vojant Tools

INDICE	DATI	FONTE
Numero parole	219	Word
Gulpease	41,1	Dylan Text Tools
Lunghezza media frasi	27,1	Dylan Text Tools
Rapporto nomi/verbi	3,10	Dylan Text Tools
% principali	72,7	Dylan Text Tools
Lunghezza media parole	5,9	Dylan Text Tools
Copertura VdB	74,8%	Dylan Text Tools

Analisi dei subcorpora tramite Iramuteq

Tramite il software Iramuteq, ho eseguito l’analisi statistica del corpus, come indicato nel precedente capitolo. Correttamente il programma conta 482 testi/post, suddivisibili in 1393 segmenti da 40 parole l’uno ma considerando la punteggiatura. Operare tramite segmenti aiuta nella lettura dei testi di ampio respiro; a noi interessa solo relativamente. Sono stati identificati anche 46455 token e 7606 type, con un Type/Token Ratio dell’8,49%. Tale dato ci consentirebbe di operare l’analisi statistica, poiché inferiore alla soglia massima del 20%.

Al contrario, se guardassimo la percentuale di hapax, non potremmo procedere, perché supera lievemente il 50% massimo. In particolare, essi costituiscono il 51,87% delle forme. Questo

rende necessario operare con la lemmatizzazione, azione di pre-processing che uniforma la lettura di alcune occorrenze riconducendo alcuni vocaboli diversi allo stesso lemma e abbassando così la percentuale di hapax. In effetti, con questa operazione il numero di type diminuisce e arriva a 5668 e il numero di hapax si riduce a 2609, arrivando a una percentuale di hapax di appena il 46,03% e a un TTR del 5,62%. Questo vuol dire che il corpus può subire l'analisi statistica tramite il software.

Intanto, tra le forme attive, cioè le parole semanticamente non vuote, le più frequenti sono (vedasi Tab.27):

Tab.27 Forme attive del corpus più frequenti – Fonte: Iramuteq

Parola	Frequenza
Comune	223
Aprile	188
Via	186
Vicentino	152
Marostica	146
Comunale	135
Marzo	134
Biblioteca	108
Famiglia	106
Servizio	105
https	103
Evento	103
Anno	99
Scuola	97
Associazione	93

Dando una veloce lettura, possiamo intuire alcune caratteristiche della comunicazione delle amministrazioni locali. Intanto è una comunicazione molto autoreferenziale: tra le prime 15

parole annoveriamo «Comune», «comunale» ma anche «Marostica» e «Vicentino» (parola molto diffusa anche perché alcuni comuni hanno all'interno del loro nome il riferimento geografico alla Provincia d'appartenenza, come Altavilla Vicentina, Cornedo Vicentino, Camisano Vicentino o Isola Vicentina). Allo stesso tempo, quella dei comuni è una comunicazione estremamente legata alla ciclicità e alla temporalità. A confermarlo sono il riferimento ai mesi di «marzo» e «aprile», mesi in cui sono stati pubblicati i post oggetto di indagine, e alla parola «anno».

Se da un lato la comunicazione degli enti locali sembra chiudersi in sé stessa, dall'altro è inevitabile l'apertura verso l'esterno. Infatti, vengono menzionati alcuni attori con cui i comuni hanno quotidianamente a che fare: «biblioteca», «famiglia», «scuola» e «associazione». Inoltre, sono visibili alcuni temi cardine della vita di un'amministrazione come la viabilità («via»), il «servizio» al cittadino, la programmazione di un «evento». Infine, è presente la sequenza di lettere «https», che solitamente anticipa un link. Questo ci fa capire anche come le amministrazioni sfruttino i post come luogo di accesso ad altri portali per il cittadino. In realtà, i link paiono presenti solo 103 volte, cioè in meno di un quarto dei post.

È stato possibile approfondire l'analisi tramite il software. Invece di operare un'analisi per massimo 10 cluster, come suggerito di Default da Iramuteq, ho proceduto con la ricerca di 15 classi. Da qui, il programma ha fatto una scrematura delle più statisticamente significative ed è stato possibile individuarne 5: post sugli eventi culturali, contenuti dedicati alle attività laboratoriali e associazionistiche pensate specialmente per bambini e ragazzi, comunicazioni legate a cantieri e opere pubbliche, informazioni per l'accesso ai servizi erogati dall'ente e post commemorativi o connessi ad alcune ricorrenze.

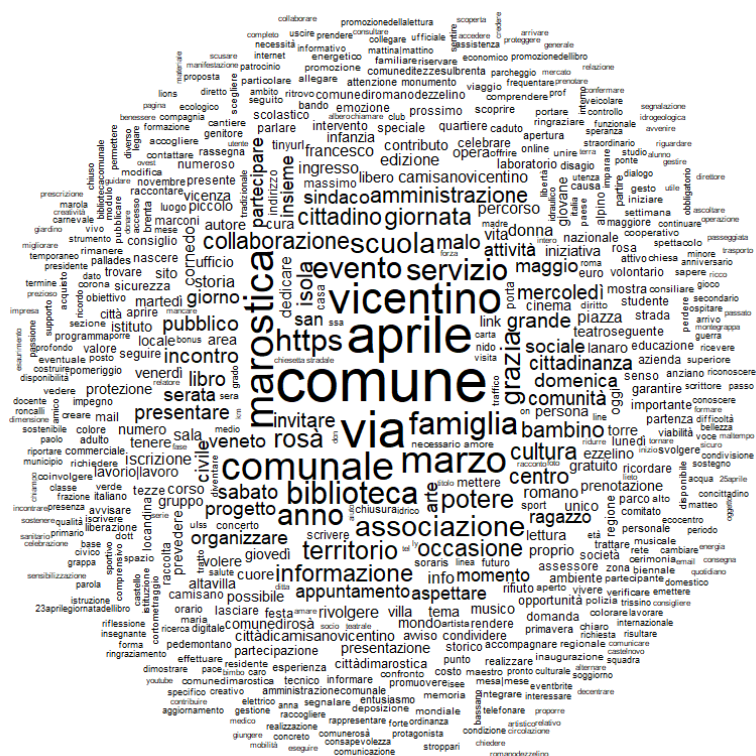
Camisano Vicentino e Malo i comuni che più si differenziano nella prima tipologia di contenuti; Malo che è molto attiva anche per quanto riguarda le attività laboratoriali per ragazzi, come Caldogno, Isola, Tezze sul Brenta e Torri. Cantieri e opere pubbliche sono una materia abbastanza trasversale ma alcuni comuni si sono distinti su tutti, come Marostica; ma sono oggetto delle comunicazioni sul tema anche Cornedo Vicentino e Torri di Quartesolo. Per chi vive il territorio la cosa stupisce in parte: nella primavera del 2025 le zone pedemontane del vicentino sono state colpite da forti precipitazioni che hanno obbligato le

amministrazioni ad attivarsi per attività di soccorso ma anche di ricostruzione. Stupisce che manchino comuni come Malo, pesantemente colpita dalla perturbazione, e siano, invece, presenti comuni come Torri di Quartesolo.

Cornedo è anche uno dei comuni che si distingue nella comunicazione sui servizi che eroga, anche se su questo tema le disparità tra i comuni sembrano sparire. Probabilmente, ciò è dovuto al fatto che ogni comune è interessato a dare visibilità ai servizi che offre e tende a farlo usando un tono molto simile a quello delle altre amministrazioni. Spiccano, invece, Romano d'Ezzelino e Rosà per quanto riguarda i post su commemorazioni e ricorrenze.

Dalla seguente word cloud (Img40), è possibile vedere la frequenza delle prime 150 parole attive del testo attraverso una modalità diversa per esprimere i dati. Inoltre, non si ferma alle prime 15 parole, come la tabella riportata poco fa. Questa rappresentazione può dare un'idea di massima del peso delle parole nell'intero corpus e ci aiuta a focalizzare anche temi che con la sola lista dei primi lemmi per frequenza non è possibile notare.

Img40. Wordcloud delle prime 150 parole del corpus – Fonte: Iramuteq

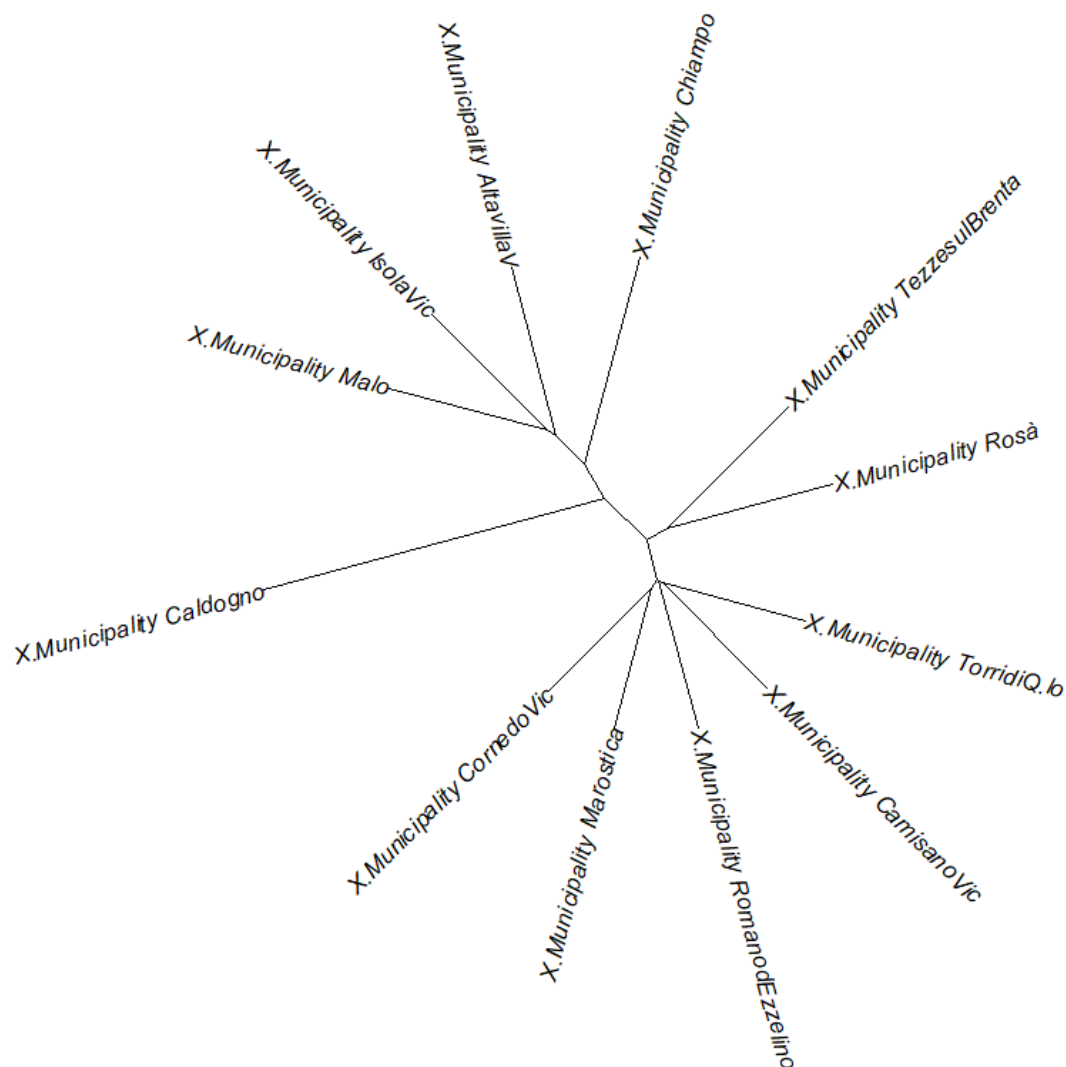


Un'altra operazione che potrebbe aiutarci meglio a comprendere come sia strutturata la comunicazione degli enti locali è la suddivisione in cluster, ossia in sottoclassi di parole. Questo avviene applicando i Reinard methods al corpus. Questa applicazione di Iramuteq consente la suddivisione in classi. Il programma è stato in grado di distinguere solo 2 sottoinsiemi. Il primo, che copre solo il 35,32% del corpus e ha come parole più caratterizzanti (distinguibili dall'elevato valore del CHI²): «servizio», «pubblico», «https», «contributo», «domanda», «disagio», «garantire», «avviso», «costo», «viabilità». Questa parte minoritaria del corpus si riferisce all'attività più spiccatamente amministrativo-burocratica della macchina comunale. Non è fuori luogo definirla come «ordinaria amministrazione», caratterizzata dall'erogazione di servizi, che prevedono avvisi, domande, costi e contributi e che si rivolgono al pubblico. Inoltre, c'è il grande tema della viabilità che inevitabilmente crea dei disagi alla popolazione. Il tutto comunicato e approfondito anche grazie all'uso di link.

Il secondo cluster, invece, riguarda il restante 64,68% del corpus ed è caratterizzato da parole come: «associazione», «evento», «biblioteca», «grande», «arte», «storia», «incontro», «cultura», «vita» e «sabato». Potremmo dire che questa classe fa riferimento soprattutto all'apertura verso l'esterno dell'ente, in particolare al mondo degli eventi, dell'associazionismo e della cultura. Guardando l'ampiezza del cluster rispetto al corpus, è possibile notare come oggi tutte le amministrazioni siano orientate maggiormente a dare visibilità all'attivismo culturale e all'intrattenimento offerto dal proprio ente.

Un'indicazione utile sullo stile dei singoli comuni ce lo dà l'analisi della distanza di Labbé, una misura che calcola la differenza tra i testi in base agli elementi semantici che la compongono. Com'è visibile dall'Img41, ci sono alcuni comuni che si distinguono, mentre altri hanno forti somiglianze tra di loro, rappresentate dal medesimo punto di collegamento e dalla ridotta ampiezza dell'angolo che separa i rami che rappresentano i comuni.

Img41. Distanza di Labbé dei vari testi in base alla variabile “municipality” – Fonte: Iramuteq



Come si può notare, Cornedo Vicentino, Marostica, Romano D’Ezzelino, Camisano Vicentino e Torri di Quartesolo hanno uno stile simile fra loro e non troppo distante da quello di Tezze sul Brenta e Rosà. Guardando l’elaborazione dei dati di Voyant Tools, è difficile vedere una caratteristica che li accomuni tutti inequivocabilmente ma molti di loro rientrano tra quelli con i post di più ampio respiro (fa eccezione Camisano). Al contrario, si distingue Caldogno, secondo comune per brevità dei post, tra i primi per sinteticità nelle frasi e prima amministrazione per Gulpease. Non a caso, esso è raffigurato distante da tutti. Con delle caratteristiche peculiari ma comunque vicino a Malo, Isola e Altavilla Vicentina è Chiampo.

La distanza non esprime un giudizio sulla qualità del post ma ci aiuta a leggere le differenze e le similitudini nello stile adottato dalle varie amministrazioni. Certe tendenze sono state confermate anche dai dati di Voyant Tools e dall'analisi qualitativa. Si pensi alla brevità del comune di Caldogno o all'uso di strutture piuttosto articolate di comuni come Cornedo Vicentino, Marostica o Torri di Quartesolo.

L'analisi tramite Iramuteq ci offre una visione generale che arricchisce e rafforza quanto già visto in precedenza ma solleva anche degli interrogativi, ad esempio, su quali caratteristiche accomunino e siano rilevanti per definire lo stile delle singole amministrazioni. Inoltre, abbiamo potuto osservare come fondamentalmente i post possano essere distinti in due macro filoni: ordinaria amministrazione ed eventi e attività. Trovo interessante capire l'opinione del cittadino sulla comunicazione dei comuni come il suo. Per questo, proseguirò con la descrizione dei risultati ottenuti tramite il questionario in Google moduli lanciato per cogliere il punto di vista della cittadinanza.

Risultati del questionario in Moduli Google

Quando si affrontano temi legati alla comunicazione, penso sia necessario indagare la prospettiva di chi è coinvolto nella relazione in atto. Per questo ho pensato di introdurre tra gli strumenti a nostra disposizione anche un breve questionario che potesse sondare la percezione che i cittadini hanno della comunicazione online condotta dalle proprie amministrazioni.

Purtroppo, l'obiettivo di raggiungere i 100 intervistati non è stato raggiunto. Nonostante ciò, trovo comunque importante parlare di quanto rilevato. Iniziamo dando una panoramica generale su chi ha compilato il modulo. I rispondenti sono stati 59, di cui 35 donne e 24 uomini. Questo dato, oltre alla ridotta dimensione del gruppo di persone che ha scelto di esprimersi, mette in luce quanto questa rilevazione non sia pienamente rappresentativa e i risultati non siano generalizzabili. Essi, però, ci offrono uno scatto della realtà che può mostrare tendenze interessanti.

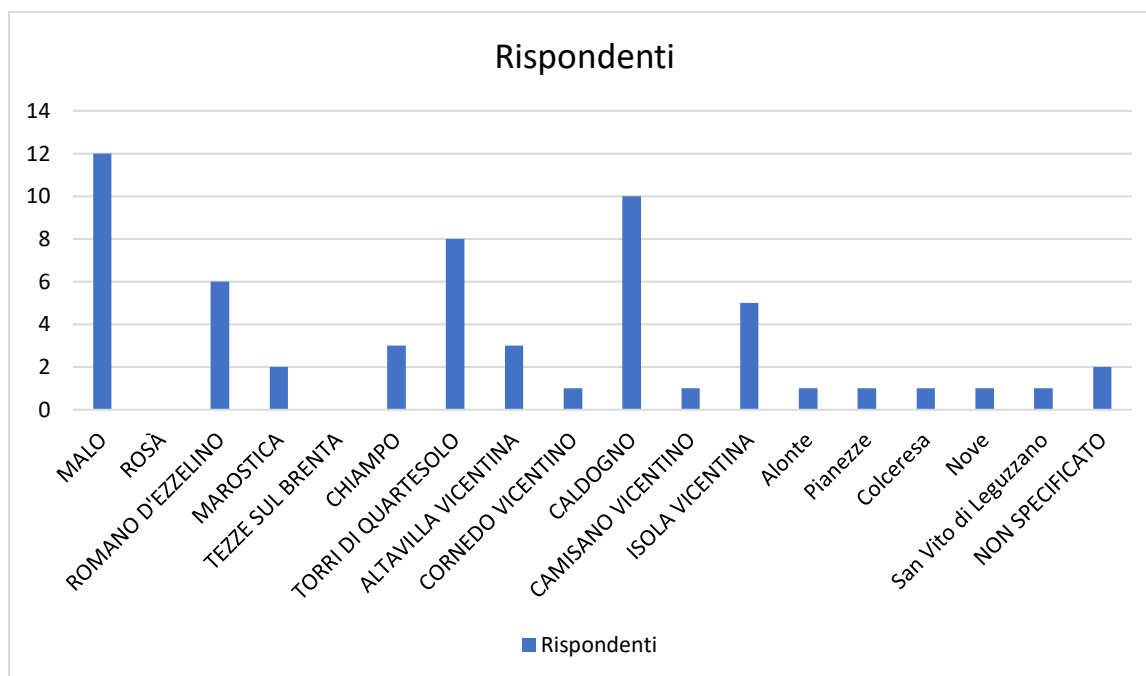
In quanto a fasce d'età, non tutte le persone che hanno compilato il modulo hanno risposto a questa domanda. Una ha preferito non specificarlo. In generale, i rispondenti vanno dai 23 ai 78 anni e sono così ripartiti nelle varie fasce d'età:

Tab.28 Fasce d'età dei rispondenti al questionario – Fonte: questionario Google Moduli

Fascia d'età	Numerosità
18-25	2
26-35	14
36-45	12
46-55	11
55-65	12
>65	7

A livello geografico, invece, possiamo dire che hanno risposto al questionario anche persone non residenti nei comuni oggetto di studio, mentre altri non hanno risposto propriamente alla domanda. Nel Grafico 5 sono indicate le varie provenienze.

Grafico 5. Comune di residenza dei rispondenti – Fonte: questionario Google Moduli



Ultimo dato anagrafico di cui dispongo è il livello di istruzione. Anche se non necessariamente indicativo della capacità di comprendere un testo, è l'unico parametro oggettivo su cui possiamo basarci. Tenzialmente, chi ha un titolo di studio superiore ha anche migliori competenze linguistiche, che consentono di cogliere con più immediatezza il significato di uno scritto. Ecco che diventa importante capire che preparazione hanno gli intervistati. Intanto, tutti posseggono un titolo di studio che va dalla secondaria di primo grado (scuole medie) in su. Precisamente 2 persone si sono fermate alla sola scuola secondaria di primo grado, 31 sono arrivati al completamento delle scuole superiori e 25 hanno proseguito con l'università e altri titoli d'istruzione superiori.

Questi dati devono farci riflettere attentamente sulla possibilità o meno di vedere dei trend generali. Confrontando il titolo di studio dei singoli rispondenti con quello della popolazione italiana, basato sul censimento permanente del 2019, è visibile la grande differenza nella composizione della popolazione per istruzione. In particolare, confrontando il Grafico 6 e il Grafico 7, si può notare come buona parte dei rispondenti abbiano un titolo di studio più elevato rispetto alla media.

Proprio a causa di questo divario di competenze, dobbiamo immaginare che, probabilmente, la comprensione dei post da parte dei rispondenti sia maggiore della media della popolazione italiana. Non abbiamo certezze a tal proposito, perché bisognerebbe fare un confronto e usare campioni probabilistici per essere in grado di fare generalizzazioni. Nonostante ciò, si può immaginare che la differenza nel tipo di titolo posseduto influisca sulle competenze linguistiche e, di conseguenza, sulla comprensione dei testi.

Grafico 6. Confronto tra il titolo di studio degli italiani – Fonte: Elaborazione Openpolis – Con i Bambini su dati Istat (censimento permanente ISTAT 2019)

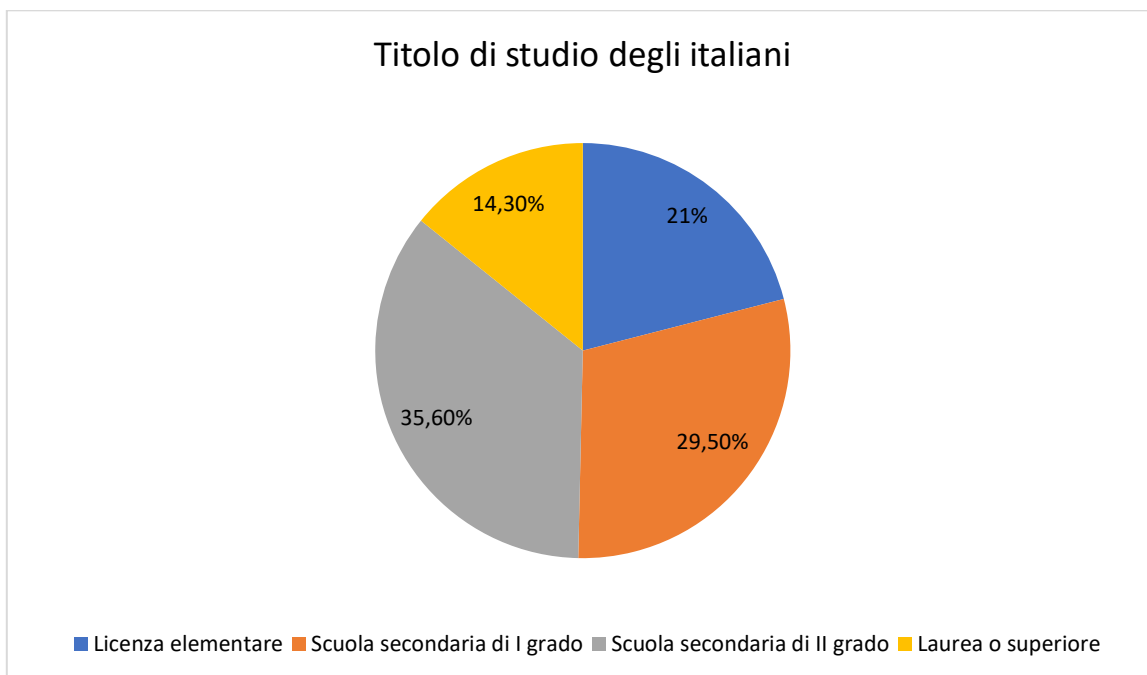
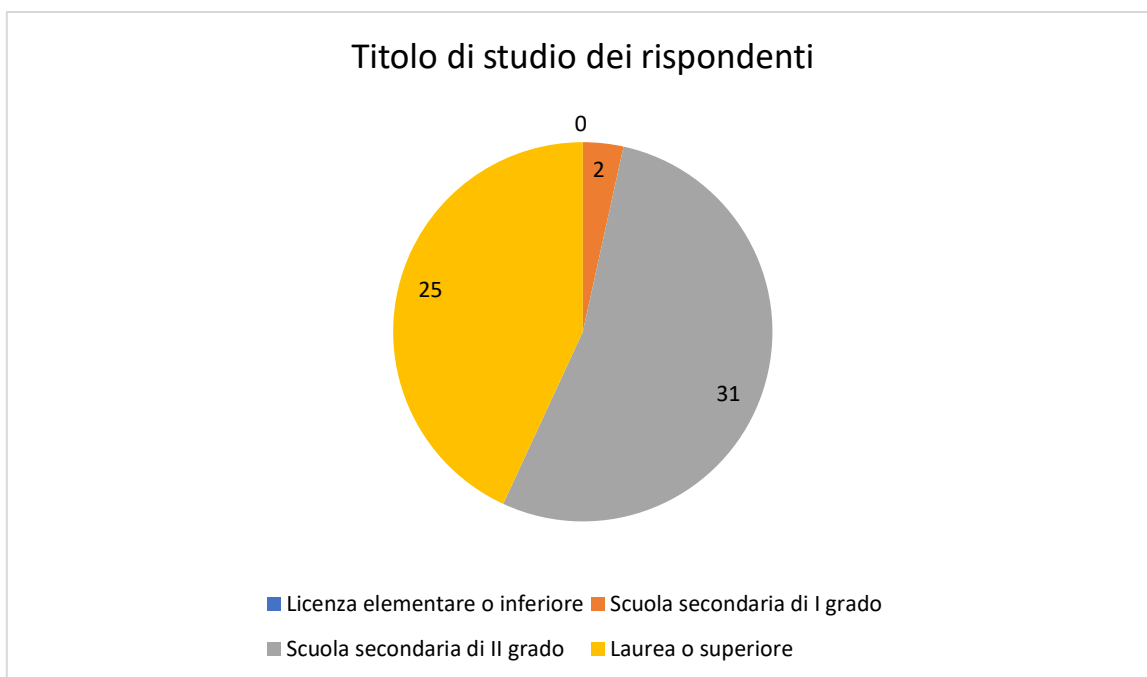


Grafico 7. Titolo di studio degli intervistati – Fonte: questionario Google Moduli



Addentriamoci ora nell'analisi dei risultati sulla lettura dei post. Per ogni post sono state poste 2 o 3 domande. Si chiede di indicare l'accordo rispetto a certe affermazioni tramite una scala tipo Likert a 10 punti, per mettere il rispondente nella condizione di doversi esprimere più verso l'accordo o il disaccordo. La prima affermazione per ogni post è sempre «Il post è chiaro». Seguono delle affermazioni più specifiche su caratteristiche critiche del singolo post che ho notato nella fase di close reading.

Per evitare bias di tipo politico (una persona politicamente schierata potrebbe giudicare in maniera ancora più negativa un post della propria amministrazione, se di colore politico opposto) o di qualsiasi altra tipologia, ho eliminato da tutti i post i riferimenti che più probabilmente avrebbero ricondotto allo specifico territorio. Gli intervistati si sono trovati di fronte ai post sottoforma di screen con le poche modifiche necessarie ad anonimizzare i testi.

Centro Funzionale Decentrato
AVVISO DI CRITICITA' IDROGEOLOGICA E IDRAULICA N. 04/2025
emesso giovedì 13/03/2025 alle ore 14.00
Prescrizioni di Protezione Civile pubblicate su internet nel sito:
<http://www.regione.veneto.it/avvisicfd>

REGIONE DEL VENETO
giunta regionale

Centro Funzionale Decentrato
AVVISO DI CRITICITA' IDROGEOLOGICA ED IDRAULICA N. 4 / 2025
Emesso giovedì 13-03-2025 ore: 14:00

PREVISIONE METEO:
Una circolazione instabile persistente sull'Europa occidentale continuerà ad interessare anche il Veneto nei prossimi giorni, con fasi di forti perturbazioni e a tratti perturbato tra il pomeriggio di giovedì 13 e la serata di sabato 15. Saranno previsti frequenti temporali, interrotti da qualche piovra, con una fase di fenomeni più diffusa tra la serata di giovedì e la mattina di venerdì, possibili fenomeni anche a carattere di rovescio a locale temporale, specie seconda parte di giovedì e di sabato, e quantitativi complessivi anche consistenti. Limite delle nevicate variabile nel corso dell'evento, in genere intorno ai 1000/1200m sulle Dolomiti e 1200/1400 m sulle Prealpi venerdì mattina, in contorno malto sabato.

CRITICITA' PREVISTA
DA giovedì 13-03-2025 ore: 14:00 a venerdì 14-03-2025 ore: 14:00

Comuni	Provincia	Nome del fenomeno idrogeologico	Idraulica	Idrogeologica	Idrogeologica per fenomeni
VENICIA	VE	Alto Piave	VERDE	VERDE	VERDE
VENICIA	VE	Piave Pademonte	VERDE	VERDE	VERDE
VENICIA	VE	Alto Brenta Bussolengo-Alpone	VERDE	VERDE	VERDE
VENICIA	VE	Adige-Garda e Monti Lessani	VERDE	VERDE	VERDE
VENICIA	VE	Pic. Piave - Valli di Cembra e Bassa Adige	VERDE	VERDE	VERDE
VENICIA	VE	Basso Brenta Bussolengo	VERDE	VERDE	VERDE
VENICIA	VE	Basso Piave-Sile e Bassa Adige in laguna	VERDE	VERDE	VERDE
VENICIA	VE	Livenza, Livenza e Tagliamento	VERDE	VERDE	VERDE

VALUTAZIONE DEGLI EFFETTI AL SUOLO:
Nelle zone in allerta idraulica l'insediamento dei livelli dei corsi d'acqua principali, con probabile superamento della prima soglia idrometrica generalmente contenuta all'interno del disse.

L'elenco completo ma non esaustivo dei fenomeni che possono verificarsi è allegato alla **DGR n. 869 del 19/07/2022**. Si riporta di seguito la legenda dei gradi di allerta dei fenomeni idrogeologici di solito in funzione del rischio idraulico.

Attenzione (fenomeni idrogeologici potenziali) **Pericolo (fenomeni idrogeologici)** **Pericolo (fenomeni idrogeologici)**

NOTE:
1) Il servizio di reperibilità 112, il Centro Funzionale Decentrato seguirà l'evoluzione dell'evento e si riserva la possibilità di emettere un aggiornamento dell'avviso anche in relazione alle possibili variazioni delle previsioni meteo e alla situazione in atto.
2) Il presente avviso si intende implicitamente revocato decorso il periodo di validità sopra riportato.
A tutti i destinatari del presente messaggio si comunica che la lettura di massima dell'avviso è mezzo per rappresentarsi, per quanto strutturata, la certificazione dell'avviso notificata.

Il Responsabile del Centro Funzionale
Ing. Tommaso Settin

Il primo post (Img42, affianco) riguarda un'emergenza, o meglio, una comunicazione preventiva che riguarda una «Criticità idrogeologica e idraulica». Dopo aver annunciato le possibili criticità, indicando anche l'ente che ha prodotto l'informazione, viene messo a disposizione del cittadino il link per avere le informazioni puntuali e viene allegata un'immagine con i dati generali. Il post è ha ottenuto un punteggio da 6 a 10 nella maggioranza dei casi (39 rispondenti su 58) ma chi ha assegnato un punteggio inferiore a 6

rappresenta comunque una parte consistente di chi si è espresso (19 su 58). Il punteggio medio, sebbene sia superiore a 6, è comunque basso: 6,26. Questo dovrebbe farci riflettere sulla qualità della comunicazione, tanto più se ci troviamo, come abbiamo detto, di fronte a un gruppo di rispondenti con un titolo di studio superiore alla media nazionale.

Diventa interessante capire anche chi abbia davvero intenzione di aprire il link per leggere informazioni più dettagliate. Se la comunicazione delle PA, come ho già detto, è uno

strumento utile ai cittadini per acquisire informazioni e accedere a servizi essenziali, è utile che il messaggio sia attrattivo al punto da spingere il cittadino ad acquisire tutti gli elementi del caso. In questo caso, le persone che danno un punteggio superiore a 6 sono 30 su 58, poco più della metà. Le restanti 28 si esprimono in disaccordo, con 13 persone che danno un punteggio pari a 1 (quasi un quarto dei rispondenti). Il post, quindi, pare non essere ottimale per spingere le persone ad acquisire maggiori informazioni, nonostante il tema emergenziale.

**CONTRIBUTI TRASPORTO SCOLASTICO DI STUDENTI CON DISABILITA'**

Si informa la cittadinanza che è aperto l'Avviso pubblico finalizzato all'erogazione di un contributo a favore delle famiglie di studenti con disabilità fisica, psichica e/o sensoriale che nell'anno solare 2024 hanno effettuato in autonomia il trasporto scolastico.

 **Requisiti di accesso al beneficio:**

- residenza nel Comune di Lamo
- aver frequentato nell'anno solare 2024 (01.01.2024 - 31.12.2024) una scuola dell'infanzia, primaria o secondaria di primo grado;
- certificazione di handicap ai sensi della Legge 104/92 art. 3, comma 3 (gravità) o in alternativa certificazione di handicap ai sensi della Legge 104/92 art. 3, comma 1 e risultare beneficiari di indennità di frequenza/accompagnamento.

 **Come presentare la domanda:**

La domanda compilata su apposito modulo e completa degli allegati deve pervenire **entro le ore 12.00 del 29 aprile** in una delle seguenti modalità:

- presso l'Ufficio Protocollo del Comune di Lamo sito in Piazza della Serenissima n. 1;
- tramite Posta Elettronica Certificata PEC all'indirizzo protocollo.comune.lamo.vi@pecveneto.it

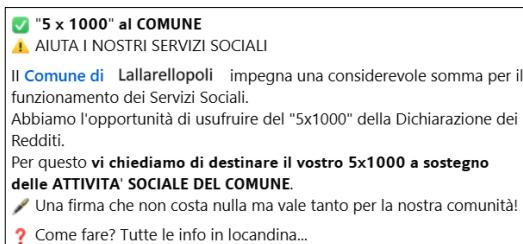
 Per maggiori informazioni consultare l'Avviso Pubblico o contattare l'Ufficio Servizi Sociali al numero 0424 584 110 dal lunedì al venerdì, dalle ore 11.00 alle ore 12.30

 <https://www.comune.lamo.it/.../contributi-trasporto...>

L'erogazione di un contributo connesso al trasporto scolastico di studenti con disabilità è, invece, il tema centrale del secondo post (Img43). A livello di chiarezza, ha ottenuto punteggi decisamente più elevati: il punteggio medio è 8,22 con soli 5 rispondenti che si sono espressi più verso il disaccordo con l'affermazione «Il post è chiaro». Addirittura 45 persone hanno dato un punteggio dall'8 in su e nessuno ha dato 1 o 2.

All'apparenza, quindi, sembra che la modalità comunicativa sia tale da permettere ai cittadini di fruire più facilmente a questo tipo di sostegni. Durante il close reading, ho identificato una possibile criticità nel riferimento muto alle norme. Infatti, il post menziona la Legge 104/92 senza spiegarne il contenuto. Probabilmente i diretti interessati sanno di cosa si tratta ma il cittadino medio potrebbe non saperlo. Per questo motivo ho chiesto di esprimere il proprio accordo o disaccordo rispetto all'affermazione: «Mi piacerebbe fosse reso esplicito in poche righe il contenuto dell'articolo 3 della legge 104/92». Più il punteggio è elevato, più il fatto di non aver spiegato cosa prevede la norma è un problema. Il punteggio medio di questa risposta è 5,76. Dei 58 rispondenti, 33 hanno espresso il proprio accordo, mentre 25 sono in disaccordo (12 hanno espresso un punteggio pari a 1). Il fatto di non aver espresso il contenuto della legge menzionata pare

essere un problema per una parte di coloro che si sono espressi, anche se non così acuto, forse a causa della notorietà della legge in questione. Probabilmente, sul totale della popolazione il problema è più sentito.



Segue un post (Img44, affianco) riguardante la possibilità di destinare il 5x1000 al proprio comune di residenza. Sul totale di chi si è espresso 48 persone hanno trovato il post chiaro (21 hanno addirittura attribuito un punteggio di 10) e solo una decina l'hanno trovato poco comprensibile. Una possibile difficoltà che potrebbe sorgere è la comprensione del concetto di 5x1000, non esplicitato nel post. Sui 57 rispondenti, solo 1 non sapeva cosa fosse e solo 5 erano incerti. Nonostante ciò, ben 31 intervistati su 58 sono d'accordo nel dire che sarebbe stato utile chiarire cosa sia, mentre i restanti 27 sono in disaccordo con questa affermazione. Attorno a questa dichiarazione si è creata una certa polarizzazione, infatti, 12 persone hanno dato un punteggio pari a 1 e altre 11 pari a 10.



Con il quarto post (Img45, affianco) si torna a parlare di emergenza. È un aggiornamento sulla situazione di criticità che sta vivendo un comune alle prese con l'esondazione di un fiume. Su 59 persone, 48 sono d'accordo nel dire che il post è chiaro. Per 34 di loro l'accordo con questa affermazione viene quantificato addirittura con un punteggio pari o superiore a 8. Sebbene siano presenti numerose sigle il cui significato non viene esplicitato, 48 intervistati concordano nel dire di aver chiaro il significato di tutte le sigle menzionate. Questo vuol dire che per circa 8 persone su 10 non serve esplicitare le sigle. Va sempre tenuto a mente che chi ha risposto al questionario ha un titolo di studio tendenzialmente più elevato della media italiana. Sarebbe interessante porre lo stesso quesito

a un campione probabilistico rappresentativo dell'intera popolazione. Probabilmente crescerebbe il numero di persone che non ha ben chiaro il significato di queste sigle.

 Convocazione Consiglio Comunale 

E' stato convocato per questa sera, lunedì 28 aprile alle ore 19.30, il consiglio comunale, secondo l'ordine del giorno riportato nell'allegato. La seduta del consiglio è visibile anche da remoto, attraverso la nuova piattaforma multimediale raggiungibile a questo indirizzo.
[https:// paperopolibassa .consiglicloud.it/home](https://paperopolibassa.consiglicloud.it/home)

COMUNE DI PAPEROPOLI BASSA
REGISTRATO AL VALORE MILITARE
SERVIZIO SEGRETERIA GENERALE

**AVVISO DI CONVOCAZIONE DEL
CONSIGLIO COMUNALE**

Al sensi dell'art. 50 comma 2° del D.Lgs. 18/08/2000 n. 267, degli artt. 40 e 44 dello Statuto del Comune e dell'art. 50 del Regolamento del Consiglio, si rende pubblicamente noto che questo Consiglio Comunale è convocato in seduta pubblica, sessione ordinaria, nella consueta sala delle adunanze per il giorno:

LUNEDÌ 28 APRILE 2025
ALLE ORE 19.30

con il seguente ordine del giorno:

N.	OGGETTO
1	COMUNICAZIONE DEL SINDACO
2	APPROVAZIONE VERBALI SEDUTA DEL 20/03/2025
3	COMUNICAZIONE DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE RELATIVA A PRELIEVO DAL FONDO DI RISERVA
4	SURROGA CONSIGLIERE COMUNALE APPARTENENTE ALLA LISTA
5	APPROVAZIONE DEL RENDICONTO DELLA GESTIONE ESERCIZIO 2024
6	VARIANZI AL BILANCIO DI PREVISIONE FINANZIARIO 2025-2027
7	APPROVAZIONE SCHEMA DI CONVENZIONE PER LA GESTIONE IN FORMA ASSOCIATA DELLA SEGRETERIA COMUNALE TRA I COMUNI
8	PARERE IN MERITO AL RILASCIO DEL PROVVEDIMENTO CONCLUSIVO PER INTERVENTO DI EDILIZIA PRODUTTIVA IN DEROGA ALLO STRUMENTO URBANISTICO COMUNALE, AI SENSI DELL'ART. 3 DELLA L.R. 55/2012
9	PRESA D'ATTO MANCANZA OSSERVAZIONI ED APPROVAZIONE DELLA VARIANTE AL PIANO DEGLI INTERVENTI IN RECEPIMENTO DELLO STUDIO DI MICROZONAZIONE SISMICA DEL TERRITORIO COMUNALE, ADOTTATA CON DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 38 IN DATA 30/10/2024

Successivamente troviamo un post (Img46, affianco) che annuncia la convocazione di un Consiglio Comunale. Oltre alla parte testuale, troviamo il link alla piattaforma multimediale da cui assistere al Consiglio e un'immagine dell'ordine del giorno. Su 59 persone, 53 trovano il post chiaro. Nonostante ciò, il numero di persone che andrebbe a leggere l'Ordine del giorno scende a 45. Probabilmente è un dato fisiologico e inevitabile ma trovo utile porre la questione: come possiamo dire di offrire una buona comunicazione al cittadino se

questa non lo invoglia a informarsi sulle decisioni che vengono prese dalle istituzioni locali,

 **Giornata Nazionale della Gentilezza per i Nuovi Nati**

 **Domenica 23 marzo**

 **Sala T. Anselmi, Piazza Europa Unità**

Il programma 

- Ore 10:30 – Cerimonia di benvenuto ai nuovi nati dell'anno 2024
- Ore 11:00 – Piantumazione dell'Albero rappresentativo nel parco di Piazza Europa Unità

quelle a lui più vicine?

È stato raggiunto un accordo quasi unanime nel definire questo post (Img47, affianco) chiaro. In effetti, la

sintesi fatta in questo post non tralascia di dare le informazioni necessarie per aderire all'iniziativa promossa e lo fa in maniera ordinata ed essenziale. Va, però, fatto notare che 41 persone su 59 hanno espresso accordo verso l'affermazione: «Desidererei avere più informazioni sull'iniziativa». Questo non è un buon segnale e penso debba farci riflettere sulla ricerca del giusto equilibrio tra sintesi e informatività.

Si prega di prendere visione delle seguenti Ordinanze di Viabilità lungo la SP dal 05/03/2025 al 30/05/2025 riguardanti:

- Istituzione di un senso unico alternato da Via daqui a Via di là
- Strada chiusa da Via D'Annunzio direzione piazza

al link del sito comunale
<https://www.comune.casualedellazona.vi.it/.../allargame.../>

Ultimo contenuto sottoposto al giudizio dei cittadini è questa breve comunicazione (Img48, affianco), costituita fondamentalmente da un

unico periodo. Qui viene esplicitata la richiesta ai cittadini di informarsi su un'ordinanza riguardante la viabilità cittadina. Il post è stato giudicato chiaro da 43 persone su 59 ma anche qui, come per il caso del post per la convocazione del Consiglio Comunale, la percentuale di persone che effettivamente andrà ad approfondire la questione diminuisce, fino ad arrivare a 36 persone. Ribadisco ancora una volta che il titolo di studio dei rispondenti è più elevato di quello della media italiana e questo dato deve farci riflettere sulle conseguenze di una comunicazione poco attrattiva. Non riuscire a interessare il cittadino sui temi amministrativi che riguardano il territorio a lui più vicino è un problema perché preclude al cittadino stesso alcune opportunità. Certamente la responsabilità non è solo delle PA – anche il cittadino deve tentare di trovare del tempo da dedicare all'informazione – ma se le amministrazioni locali si impegnano ad avere una comunicazione chiara e attrattiva, la criticità si riduce.

Il prossimo capitolo è dedicato all'interpretazione dei dati raccolti. Affianco a una breve sintesi di quanto appena visto, tenterò di inquadrarne il significato per capire quanto la comunicazione su Facebook dei comuni vicentini tra i 10.000 e i 15.000 abitanti sia chiara.

4.INTERPRETAZIONE DEI RISULTATI

I risultati non vanno semplicemente notificati ma va data loro un'interpretazione, parte necessaria della ricerca scientifica. Non si tratta di adeguare i risultati alla risposta che ci si aspettava di ottenere ma di comprenderli alla luce dei concetti di partenza su cui si è deciso di fondare la ricerca. Fondamentalmente vuol dire connettere i singoli elementi, mettere in connessione i dati ottenuti per generare informazione e conoscenza, una visione più chiara e completa del fenomeno indagato.

Ciò significa anche essere il più aderenti possibile al reale e ammettere errori nella formulazione delle ipotesi e limiti nella costruzione degli strumenti. Senza onestà intellettuale, rischiamo non solo di minare la credibilità del lavoro e della persona che l'ha condotto, ma anche di generare una visione ancora più distorta di un fenomeno poco indagato e su cui ci sono ancora molte opacità.

Questo comporta anche smentire la propria idea iniziale. Con un sistema sociale e mediatico sempre più complesso e affollato di informazioni, la ridotta soglia d'attenzione, la limitata cultura del cittadino medio (spesso fermatosi prima del conseguimento del diploma di scuola superiore, secondo le elaborazioni di Openpolis su dati ISTAT del 2019), le sempre maggiori responsabilità del dipendente pubblico a fronte di una costante diminuzione delle risorse per i comuni di dimensioni medie e piccole non infondono grande fiducia sul fatto che le PA siano in grado di comunicare in maniera chiara. Nonostante ciò, i dati mostrano una realtà più complessa e difficilmente riducibile a una totale chiarezza o incomprensibilità.

Per semplificare l'articolazione dell'elaborato e per dare una lettura complessiva più esaustiva, ho scelto di dividere l'interpretazione dei risultati in due macroaree: l'elaborazione dei dati ottenuti dalle analisi dei post e quelle ottenute dalla viva voce dei cittadini, tramite il questionario. Nella prima parte, quindi, sarà possibile avere un'interpretazione di quanto ottenuto dall'analisi quantitativa attraverso Dylan Text Tools, qualitativa tramite close reading e quanti-qualitativa sfruttando Iramuteq. La parte successiva, invece, è dedicata a una sintetica lettura di quanto sondato con il questionario. Solo successivamente tenterò di dare un'interpretazione complessiva di quanto ottenuto.

Cosa ci dice l'analisi dei post

La parte concernente i post ci permette di lavorare su dati quantitativi, quindi misurabili e confrontabili, e qualitativi, perciò più orientati alla comprensione del dettaglio che alla quantificazione del fenomeno. Per procedere ordinatamente, tenterò di seguire la sequenza già tracciata nei precedenti capitoli, che dà la precedenza ai dati ottenuti con Dylan Text Tools, seguiti dalla fase di close reading e dall'analisi tramite Iramuteq. Nonostante ciò, nell'ottica di una lettura integrata dei dati, quando possibile, tenterò di connettere i risultati ottenuti nelle varie analisi, per dare uno sguardo complessivo al fenomeno.

Ciò che emerge è che i post dei comuni hanno una lunghezza media adeguata o comunque giustificabile per il fine che si pongono. Essa si aggira attorno alle 112 parole, un valore che nasconde al suo interno varie situazioni. Andiamo da un post di oltre 600 parole del Comune di Marostica a uno di appena 3 di Chiampo. Il valore medio è decisamente positivo, considerando la complessità di alcuni temi che vengono solitamente affrontati dalle amministrazioni (pensiamo ai disagi alla viabilità recati da un cantiere o all'accesso a un certo servizio). Ci sono, però, comuni più prolissi, che paradossalmente rischiano di limitare l'accesso all'informazione proprio a causa dell'eccessiva densità di nozioni presenti nei post: il cittadino, vedendosi di fronte a un muro di parole, rinuncia a leggere il contenuto e riduce la propria possibilità di acquisizione di informazioni.

Le difficoltà nel fare sintesi, quindi, esistono ancora, anche se non parliamo quasi mai di post esageratamente lunghi. A questo, si sommano le difficoltà lessicali e sintattiche. Tendenzialmente, i post dei comuni non usano parole molto più lunghe della media ma, secondo Dylan Text Tools, circa la metà dei termini in uso non rientra nel vocabolario di base. Questo innalza inevitabilmente la difficoltà nella lettura, messa in luce anche da un Gulpease medio piuttosto basso: appena 58 su 100, un livello che aumenta la complessità del testo al punto da non renderlo di facile assimilazione nemmeno per chi possiede un diploma di maturità. Questo valore va comunque preso con cautela, visto che l'indice viene calcolato in maniera più attendibile in testi di ampio respiro e privi di deformazioni dovute a periodi brevi.

Sebbene la lunghezza media delle frasi sia decisamente inferiore a quella abitualmente usate nei testi scritti in italiano (appena 15 parole per frase, quando di solito ci si attesta attorno alle 25 parole), certe difficoltà possono essere riscontrate anche sotto questo profilo. Infatti, c'è un livello di nominalizzazione elevato, evidenziato anche dal rapporto nomi verbi, che ci dà una traccia di questo fenomeno: quasi 6 nomi per ogni verbo. Nonostante ciò, vanno apprezzate la brevità delle frasi e l'ampio ricorso alle frasi principali all'interno del periodo.

Complessivamente, Dylan Text Tools ci offre la fotografia di una comunicazione complessa, densa di particolarità che vanno approfondite e che rendono difficile una valutazione oggettiva del linguaggio utilizzato. Se da un lato la sintassi sembra ben distante dalla prolissità dei documenti ufficiali, dall'altro permangono alcune caratteristiche che non vanno incontro alle esigenze di lettura del cittadino. Situazione ancora più difficile per la componente lessicale: parole lunghe e complesse e spesso non rientranti nel Vocabolario di Base caratterizzano i post. Sicuramente incidono anche nomi propri di luoghi e persone ma la percentuale di parole del VdB è tale da non poter negare l'uso di un lessico che si allontana dalla semplicità di quello quotidiano.

Le osservazioni fatte con Dylan Text Tools vengono confermate anche dalla lettura ravvicinata. Permangono espressioni e strutture tipiche dell'italiano burocratico, che accompagnano la presenza di hashtag ed emoji, provenienti dal mondo digitale. Questi i principali caratteri che ho potuto notare:

- Utilizzo di strutture a elenco. In quasi ogni post analizzato è visibile il ricorso a elenchi puntati, spesso tramite emoji, le cui voci possono essere costituite da brevi dati (luogo, data e ora di un evento) o da paragrafi di più ampio respiro (specialmente per temi più politicamente difficili da affrontare, come un cantiere piuttosto invasivo). Questo tendenzialmente alleggerisce la lettura, specialmente se c'è una buona distribuzione dell'informazione lungo il post;
- Nominalizzazione dei periodi. Sono numerose le strutture nominali, senza alcun predicato. Ad esempio, in un post troviamo la frase «L'istituzione di obblighi, divieti, deviazioni e modifiche alla viabilità stradale come di seguito indicato», seguita da

un elenco composto anch'esso da voci per lo più nominali o comunque con un basso tasso di predicati verbali;

- Ricorso a costruzioni impersonali, passive o con il “si” passivante. Sono molto frequenti espressioni del tipo «si informa», «si avvisa» ma anche l'uso di nomi collettivi e termini astratti al posto di quelli concreti, come «cittadinanza» in sostituzione di «cittadini». Affianco a queste costrutti, che distanziano il lettore e sembrano riportarlo di fronte a un ufficio amministrativo, troviamo espressioni come «e/o», «anno solare», «finalizzato a», «ai sensi della legge»;
- Uso della parola «causa» a premessa del complemento di causa. Non è un fenomeno estremamente diffuso ma va rilevato perché può essere fonte di complicazioni per la comprensione del testo. In un post è scritto «causa cantiere», formula più breve rispetto a «a causa del cantiere» ma che, oltre a essere poco elegante, dà un'idea di minore fluidità;
- Tendenza a delegare al cittadino la lettura integrale di documenti ufficiali, senza alcuna sintesi, se non una telegrafica descrizione dell'oggetto (quasi sempre insufficiente). Spesso vi è un esplicito invito a leggere degli allegati (presenti sotto forma di immagini o di link), come in un post che annunciava una seduta di Consiglio Comunale e che per parlare dei temi che sarebbero stati trattati si è limitato a scrivere «secondo l'ordine del giorno riportato nell'allegato», con le immagini dell'ordine del giorno di seguito. In questi casi, il profilo Facebook dell'istituzione sembra quasi assumere le sembianze di una bacheca, un albo pretorio versione Meta, e riduce fortemente l'utilità che può avere per l'ente detenere un account social;
- Passaggio brusco da un tono formale e tecnico a un tono più informale e diretto nei post che presentano questioni complesse o politicamente spinose. Tra gli esempi, troviamo un post del Comune di Marostica che, dopo aver spiegato minuziosamente le difficoltà di un cantiere molto invasivo, vede l'intervento diretto del sindaco, il quale chiede ai cittadini di essere pazienti e collaborativi. Il cambio nel tono di voce è evidente e stride parecchio. Sembra quasi che la prima parte sia il frutto di un brutale copia e incolla di un'ordinanza, seguito da un messaggio dai toni quasi personali scritto dal primo cittadino, di cui in fondo viene apposta anche la firma. L'effetto è

quello di un'iniziale confusione che distrae il lettore dal contenuto, orientandolo a porre la propria attenzione sulla forma e a rileggere la frase;

- Errori di battitura e uso non corretto delle maiuscole nel testo. Evidente strascico del burocratese è la presenza di lettere maiuscole all'inizio di nomi comuni o comunque in contesti in cui non è strettamente necessaria. Un esempio è «Avviso pubblico», in cui «avviso» non è né la prima parola di un periodo né il nome proprio di un'iniziativa. Non strettamente legato al linguaggio burocratico ma comunque evidente è la presenza di alcuni errori di battitura o di ortografia come «VIABILITA'» al posto di «VIABILITÀ» nel titolo di un post. Questo genere di sviste può essere frutto di disattenzione o di una cattiva copiatura da qualche ordinanza, in cui questo tipo di errori possono verificarsi;

Queste caratteristiche orientano non solo la strutturazione dei testi ma anche la loro comprensione da parte dei cittadini. Se le strutture a elenco semplificano molto la lettura e alleggeriscono l'impatto visivo con il testo, la forte nominalizzazione, l'uso di strutture impersonali e il ricorso a espressioni ormai consolidate nel lessico burocratico rendono più complessi i post. Inoltre, delegare al cittadino la lettura dei documenti ufficiali senza prima fare una sintesi esaustiva (cioè che non si limiti all'oggetto), impedisce all'account social dell'amministrazione di assolvere il suo compito di informazione della cittadinanza. Questa pratica, che fortunatamente riguarda solo una piccola parte dei post, è limitante per il diritto all'acquisizione dell'informazione da parte dei cittadini ma anche per quello che è il loro diritto a partecipare alla vita associata.

In generale, non si può dire che la scrittura adottata nei post delle medie e piccole amministrazioni del vicentino sia di cattiva qualità, ma sicuramente è migliorabile. La sintassi sembra meno sacrificata rispetto al lessico, spesso appesantito da espressioni tipiche del mondo burocratico e amministrativo. Ciò che pare evidente, però, è che gli account delle amministrazioni non sono gestiti in maniera ottimale e talvolta sembra mancare la consapevolezza dell'importanza di questo strumento. Credere che basti pubblicare un'ordinanza per far sì che essa venga letta è miope. Spesso manca il tentativo di adattare il

testo al mezzo e, soprattutto, alle esigenze dei lettori. Questo non impedisce completamente la comprensione dei testi da parte dei cittadini ma sicuramente la limita in modo significativo.

Potremmo dire che in molti casi la comunicazione dei comuni online è piuttosto autoreferenziale. A conferma di ciò, le parole attive più frequenti nel corpus, riportate nella Tab.29, che ripropongo.

Tab.29 Forme attive del corpus più frequenti – Fonte: Iramuteq

Parola	Frequenza
Comune	223
Aprile	188
Via	186
Vicentino	152
Marostica	146
Comunale	135
Marzo	134
Biblioteca	108
Famiglia	106
Servizio	105
https	103
Evento	103
Anno	99
Scuola	97
Associazione	93

Vocaboli come «Comune», «comunale» ma anche «Marostica» e «Vicentino» (parola che spesso costituisce il nome degli stessi comuni, tipo Altavilla Vicentina, Cornedo Vicentino, Camisano Vicentino o Isola Vicentina) rimandano inevitabilmente all'ente promotore del post. Seguono vocaboli connessi al tempo, come «marzo», «aprile» e «anno», e ad alcuni attori con cui i comuni hanno quotidianamente a che fare: «biblioteca», «famiglia», «scuola»

e «associazione». Infine, sono visibili alcuni temi cardine dell'amministrazione come la viabilità («via»), il «servizio» al cittadino, la programmazione di un «evento». Questo evidenzia ulteriormente l'autoreferenzialità dei post prodotti, tendenza che da un lato è fisiologica ma dall'altro deve interrogare gli enti per capire come aprirsi a un'altra ottica: quella del cittadino.

Trovo significativo il fatto che, tramite l'impiego del software Iramuteq, si possano comunque individuare almeno due sotto categorie: l'ordinaria amministrazione e gli eventi o comunque l'apertura verso altri player del territorio. Già questo è un passo importante verso la comprensione delle esigenze del cittadino: non ci si ferma alle comunicazioni di servizio ma si mettono in evidenza alcuni servizi utili per i residenti o momenti topici della vita comunitaria. Nonostante ciò, in nessun post c'è uno stile comunicativo che incentivi l'interazione e che consenta, quindi, al cittadino di mettersi in relazione con l'ente o con gli amministratori che la rappresentano.

Ampliando l'analisi tramite il software, esso individua addirittura cinque classi: post sugli eventi culturali, contenuti dedicati alle attività laboratoriali e associazionistiche pensate specialmente per bambini e ragazzi, comunicazioni legate a cantieri e opere pubbliche, informazioni per l'accesso ai servizi erogati dall'ente e post commemorativi o connessi ad alcune ricorrenze. I comuni più attivi sulla prima tipologia di contenuti paiono essere Camisano Vicentino e Malo; Malo che è molto attiva anche per quanto riguarda le attività laboratoriali per ragazzi, come Caldogno, Isola, Tezze sul Brenta e Torri. Cantieri e opere pubbliche sono una materia affrontata con grande frequenza dal comune di Marostica ma sono oggetto delle comunicazioni anche di Cornedo Vicentino e Torri di Quartesolo. Cornedo è anche uno dei comuni che con maggiore assiduità parla dei servizi che eroga, anche se su questo tema le disparità tra i comuni sembrano sparire. Spiccano, invece, Romano d'Ezzelino e Rosà per quanto riguarda i post su commemorazioni e ricorrenze.

Con l'ausilio di Iramuteq è anche stato possibile fare un confronto nello stile adottato dai singoli enti, influenzato dai temi che tendono ad affrontare maggiormente. È interessante notare come esistano almeno quattro modalità espressive in cui è possibile raggruppare le varie amministrazioni. Non era scontato: ci si aspetterebbe che – poiché molte comunicazioni

hanno contenuti simili tra loro – adottino lo stesso stile, invece esso varia di territorio in territorio. Se i comuni di Marostica, Romano d'Ezzelino, Cornedo Vicentino, Camisano Vicentino e Torri di Quartesolo tendono a essere più discorsivi, Caldogno si distingue per la sua capacità di sintesi, come anche Chiampo. Quest'ultimo adotta modalità comunicative simili a quelle di Malo, Isola Vicentina e Altavilla Vicentina, mentre si differenzia da Tezze sul Brenta e Rosà, che paiono avere uno stile comune fra loro.

In generale, è davvero difficile interpretare i dati a causa della loro eterogeneità. Ogni amministrazione affronta temi diversi con modalità diverse. E, sebbene ci siano dei tratti comuni, le caratteristiche stilistiche variano molto e determinano diversi livelli di chiarezza e comprensibilità dei post. In generale, possiamo affermare che i post delle amministrazioni locali prese in esame adoperano in genere un linguaggio più semplice rispetto a quello dei documenti ufficiali che, però, talvolta vengono riportati in allegato ai contenuti online, con la richiesta di leggerli integralmente. Oltre a questa parziale “delega” all'atto ufficiale, in alcuni casi si assiste a un evidente e brutale copia-incolla dagli atti ufficiali. Fortunatamente, questa prassi, seppur diffusa tra le amministrazioni, non viene usata per tutti i contenuti. Gran parte dei post adottano uno stile già più vicino a quello dell'italiano dell'uso medio.

Solo in parte questo è visibile nei dati numerici ottenuti tramite Dylan Text Tools. Per rendersi conto della reale situazione con cui i cittadini si confrontano ogni giorno, è stato necessario operare tramite close reading. Proprio il punto di vista dei residenti è stato oggetto del questionario che offre una prospettiva diversa e, per molti aspetti, più soggettiva ma anche più aderente a quanto vissuto dagli utenti. Nel prossimo sottocapitolo tenterà di dare un'interpretazione globale dei risultati ottenuti con il form di Google Moduli.

Cosa ci dicono i cittadini

Il questionario con Google Moduli offre altri spunti di riflessione e permette di fare qualcosa che gli altri strumenti utilizzati non consentono: ascoltare direttamente la prospettiva dei cittadini. I cittadini, infatti, sono le persone che – almeno secondo la mia idea iniziale – avrebbero dovuto beneficiare maggiormente da questa ricerca. La domanda di ricerca è nata proprio dal desiderio di comprendere lo stato dell'arte della comunicazione degli enti locali

e di trovare delle soluzioni ai possibili problemi che essa presenta, per far sì che quanti più cittadini possibili possano essere raggiunti da un'informazione chiara e comprensibile.

In quest'ottica, è necessario mettersi nei panni dei residenti. Seppur con uno strumento che consente di esprimersi solo su certi input e con un set di risposte limitato, il questionario offre ugualmente l'opportunità di entrare nell'ottica del cittadino. Grazie a questo strumento è stato possibile capire se esso ritiene la comunicazione da parte della propria amministrazione chiara e quali caratteristiche la rendano tale o, al contrario, ne minino la possibilità di essere compresa a pieno.

È necessario fare una premessa prima di procedere con l'analisi: sebbene il campione non sia rappresentativo, esso fa intuire delle tendenze che andrebbero approfondite ma che si rivelano già molto interessanti. Oltre a una diversa composizione demografica rispetto alla distribuzione territoriale, all'età e al genere, il numero di rispondenti è talmente limitato da non poter generalizzare i risultati, comunque non esprimibili in percentuale. Va considerato anche il titolo di studio, ben più elevato della media italiana e locale. Nessuno, infatti, ha un livello di istruzione inferiore al diploma di scuola secondaria di primo grado. Questo dovrebbe portare a minori dubbi sul significato dei post.

Dei sette post presi in esame nel questionario, nessuno presenta una quota di rispondenti maggioritaria in disaccordo con l'affermazione «il post è chiaro». Chi ritiene i contenuti proposti poco comprensibili va da un minimo di 2 a un massimo di 19 rispondenti su 59 totali. Anche se i risultati in generale sono positivi, considerando il livello culturale della platea, ci si potrebbe aspettare risultati ancora migliori. Con una platea con tale istruzione, un post ritenuto poco comprensibile a un terzo dei rispondenti deve avere un livello di complessità ben superiore a quello che ci si attenderebbe da un profilo di una PA.

Interessante notare come alcune delle possibili criticità che ho identificato nella lettura ravvicinata, non siano considerate particolarmente rilevanti dai lettori. In particolare, anche se una quota consistente dei lettori non approfondirebbe quanto scritto negli allegati (immagini o link) al post, essa rimane una porzione minoritaria. Inoltre, molte delle sigle citate non necessitano di essere esplicitate, vista la familiarità che il cittadino ha con esse.

Più divisivo è il significato di alcune prassi ormai consolidate ma comunque non così scontate come il 5x1000. Un problema sentito è quello dell'esplicitazione dei riferimenti normativi, spesso riportati ma solo raramente sintetizzati o narrati al cittadino. A questo, si aggiunge la necessità di raccontare in maniera un po' più discorsiva dei post estremamente sintetici su alcuni eventi. La struttura a punti permette di evidenziare in maniera immediata le informazioni più importanti ma, allo stesso tempo, riduce l'attenzione su altri elementi che potrebbero interessare al residente. Spesso, infatti, raccontare qualcosa in più di un evento, permette di invogliare la partecipazione e coinvolgere i cittadini.

In generale, il questionario conferma quanto già visto nelle precedenti analisi: la qualità della scrittura dei post dei comuni vicentini di media dimensione è buona ma migliorabile. Se anche persone con un livello culturale elevato si trovano in difficoltà, la situazione per il cittadino medio difficilmente può essere migliore. Purtroppo, sotto molti aspetti, pare che le PA mantengano uno stile autoreferenziale ibridato con una struttura più leggera e alcuni riferimenti alla quotidianità. Per certi aspetti, pare manchi la capacità di immedesimarsi nel cittadino e nelle sue esigenze.

Il prossimo capitolo è dedicato alle conclusioni. Oltre a fare una sintesi di quanto già detto, tenterò di mettere in luce i limiti e le potenzialità di questa ricerca. Seguono alcuni interrogativi su cui potrebbero svilupparsi le future indagini e, infine, alcuni consigli pratici su come migliorare la qualità della comunicazione delle PA.

5.CONCLUSIONI

Il risultato generale della ricerca

Le rilevazioni e le analisi condotte hanno dimostrato che le amministrazioni locali vicentine con popolazione tra i 10.000 e i 15.000 abitanti non hanno una pessima comunicazione su Facebook, ma sicuramente rimangono ampi margini di miglioramento. I post generati dai comuni presi in considerazione utilizzano in misura minore quello che Calvino ha ribattezzato “burocratese”, per lasciare maggiore spazio all’italiano dell’uso medio, il linguaggio quotidianamente usato dal parlante così definito da Sabatini (Sabatini, 1985). Nonostante ciò, rimangono espressioni e consuetudini legate al linguaggio burocratico e dovute, in parte, alla trasposizione diretta dal documento ufficiale al post.

L’analisi qualitativa ha confermato quanto già rilevabile da quella quantitativa. Anche il questionario fatto circolare tra i cittadini delle amministrazioni oggetto di studio evidenzia la presenza di alcune lacune nella comunicazione e, seppure questo strumento presenti dei limiti, rivela come rimanga una consistente fetta di popolazione che rischia di essere tagliata fuori dall’informazione. In genere, i contenuti sono chiari ma rimangono delle opacità. Riferimenti normativi non esplicitati, rimandi a link o documenti che un’ampia porzione di cittadini non considererà, forte nominalizzazione, frequente uso della forma passiva e di espressioni impersonali ormai consolidate sono solo alcuni dei tratti caratteristici del burocratese, riconosciuti fra gli altri da Michele Cortelazzo e da Sergio Lubello, che contraddistinguono la comunicazione online dei comuni vicentini di dimensioni medie o medio-piccole (Lubello, 2014; Cortelazzo, 2021).

Inoltre, come già sottolineato da Lovari e Rombi, c’è una comunicazione autoreferenziale e talvolta contaminata da messaggi di tipo politico (Lovari, Rombi, 2024). Non è raro veder intervenire direttamente il sindaco o l’assessore di turno sui temi politici più spinosi, spesso con un brusco passaggio da uno stile più tecnico, in cui si approfondisce la tematica, a uno più informale e personale, in cui il politico si rivolge al cittadino chiedendo comprensione e prendendosi la responsabilità delle proprie azioni. Anche questi casi mettono nuovamente in luce la duplicità dello stile comunicativo degli enti locali: da un lato vengono estrapolate

intere porzioni di documenti ufficiali, dall'altra c'è il tentativo (da parte della classe politica ma anche dell'ente stesso) di adottare un linguaggio più vicino al cittadino, quotidiano, amichevole e informale.

La comprensione dell'ottica del cittadino, della finalità di questi mezzi e delle modalità d'uso di questi canali sembra non essere colta a pieno dalla macchina amministrativa. Sarebbe interessante indagarne i motivi ma, basandoci su alcune delle esperienze riportate in *PA social. Viaggio nell'Italia della nuova comunicazione tra lavoro, servizi e innovazione* (Di Costanzo, 2017), possiamo indicare i principali motivi di questa carenza in:

- una strutturale carenza di tempo e di personale dedicato. Spesso, purtroppo, gli uffici sono oberati di lavoro e si fa fatica a trovare il tempo necessario da impiegare nell'adeguata comunicazione dell'evento o del servizio offerto, specialmente se manca il personale dedicato. Infatti, mentre nei grandi comuni della penisola c'è un ufficio stampa o addirittura un ufficio dedicato alla comunicazione digitale, i piccoli e medi comuni spesso possono contare solo sull'organico già presente (e impegnato nel servizio al cittadino) e sulla buona volontà dei propri amministratori. Non sono rari, infatti i regolamenti degli account social istituzionali che delegano queste prerogative alla componente politica (Lovari, Rombi, 2024);
- una mancanza di competenze tra le persone a cui viene affidato questo servizio. Il fatto di contare sul personale amministrativo presente o sul sindaco o l'assessore di turno non assicura la presenza delle competenze necessarie. Il discorso vale anche per gli addetti stampa: essi sono abituati ad agire nel mondo dei media tradizionali ma non per questo conoscono in maniera approfondita le piattaforme in cui si troveranno a operare. La mancanza di risorse da destinare alle amministrazioni di dimensioni medie e piccole, purtroppo, non lascia nemmeno la garanzia di poter formare il dipendente pubblico in maniera adeguata, anche se le modifiche normative degli ultimi anni esorterebbero gli enti pubblici ad adeguarsi ai nuovi mezzi digitali;
- una drammatica assenza di sensibilità comunicativa da parte degli amministratori. Oggi le cose paiono essersi evolute ma in molte località i vertici politici, focalizzati sul concetto di concretezza e di servizio visibile al cittadino, relegano alla

comunicazione online un ruolo marginale. Questo avviene anche perché l'accesso a un ruolo politico dipende anche dal consenso della popolazione e, in comunità di ridotte dimensioni con un'età media tendenzialmente elevata, curare la comunicazione online conta meno della buona esecuzione di un'opera pubblica.

Molte sono le motivazioni che oggi impediscono ai comuni di medie e piccole dimensioni di avere una macchina comunicativa online efficiente ed efficace. Nonostante ciò, siamo distanti dal linguaggio burocratico tradizionalmente inteso, anche se comunque ne rimangono delle evidenti tracce. La comunicazione degli enti locali è ancora autoreferenziale e, in alcuni casi, influenzata dalla politica ma la chiarezza dei post è decisamente maggiore rispetto alle classiche ordinanze o alle delibere visibili anche sull'albo pretorio di ciascun ente.

Come migliorare la comunicazione delle amministrazioni locali

Dopo aver constatato lo stato in cui si trova la scrittura su Facebook dei comuni vicentini – migliore rispetto a quella dei documenti ufficiali ma ancora distante, in alcuni casi, da quella del cittadino comune – è utile proporre delle ipotesi di buone pratiche per migliorarne la qualità. Trovare dei modelli da seguire, di solito, è considerata una modalità semplice e pratica per indicare una nuova via ma, al di là di questo, penso sia necessario suggerire un *modus operandi*, un *come*, non un *cosa*. Nei prossimi paragrafi tenterò di lasciare qualche spunto per rendere più chiara la comunicazione online dei medi e piccoli comuni, realtà che spesso non possono vantare la stessa disponibilità di risorse e competenze di enti di maggiori dimensioni.

Prima, però, credo sia necessario comprendere che i medi e piccoli comuni italiani vivono delle dinamiche che difficilmente possono aiutarli a sviluppare una comunicazione chiara ed efficace: la strutturale carenza di risorse temporali e umane, la mancanza delle competenze necessarie e l'assenza di sensibilità sul tema da parte della politica. Già la sola risoluzione di queste problematiche aiuterebbe i comuni di dimensioni ridotte a risolvere i propri limiti nella comunicazione online. Disporre di personale full time, con una preparazione ad hoc sulla comunicazione online e il sostegno da parte degli amministratori – disposti a investire anche in applicazioni e tecnologie adeguate – permetterebbe di creare un contesto organizzativo

all'altezza delle esigenze informative del cittadino. A dimostrarlo sono i numerosi esempi presenti in *PA social*, di Francesco di Costanzo. Da Venezia a Perugia, passando per vari enti governativi, il problema organizzativo e la questione della volontà politica sono variabili importanti e sentite dagli addetti ai lavori per la buona riuscita del servizio (Di Costanzo, 2017).

Ciò detto, esistono numerose realtà che hanno già adottato delle possibili soluzioni volte a semplificare la propria comunicazione, seppur per lo più nei documenti ufficiali e non nell'ambito dell'online. Trovo ugualmente interessante esplorare alcuni di questi esempi, riportati in *Il linguaggio amministrativo. Principi e pratiche di modernizzazione* di Michele Cortelazzo. Tra questi:

- il dipartimento di Protezione Civile e, a un livello più ampio, l'Unione Europea, che hanno iniziato a pubblicare le sintesi degli atti ufficiali. Anche se questa soluzione è stata pensata per la semplificazione dei documenti ufficiali, può essere una buona pratica a supporto della comunicazione online di questi provvedimenti, che parte proprio dalla capacità di tradurre questi articolati documenti in poche righe;
- la Regione Lombardia, invece, ha adottato un manuale per la semplificazione dei bandi regionali a cui ha seguito la creazione di una strutturazione di base dei testi per rendere più semplice la loro stesura. La creazione di una struttura ad hoc potrebbe a mio avviso rivelarsi controproducente, perché rischia di standardizzare i post pubblicati dall'ente, rendendoli potenzialmente più chiari ma anche più ripetitivi e annullando ogni possibile traccia di creatività, ma credo che la creazione di linee guida per capire come strutturare i post in maniera più facilmente comprensibile sia utile. Quali espressioni tipiche del lessico burocratico evitare, quali termini prediligere per parlare di un certo tema e come strutturare la frase in maniera più lineare e immediata possono essere indicazioni utili al dipendente che si trova a doversi occupare dei profili social del comune;
- infine, la soluzione più onerosa ma anche più a lungo termine è quella messa in atto dalla Provincia autonoma di Trento: investire sulla formazione dei propri dipendenti. È un tema a cui ho già fatto riferimento ma che penso sia necessario prendere

seriamente in considerazione. Credere che un cambiamento nella comunicazione online sia possibile solo tramite l'investimento in device o particolari programmi a supporto del dipendente è miope, perché non considera il rapido cambiamento della comunicazione online e la necessità di crescita di chi si occupa di questo servizio per l'ente;

Cortelazzo ha avanzato anche dei consigli per rendere la scrittura delle PA meglio comprensibile al cittadino comune e applicabili anche al contesto online:

- capire chi è il destinatario per adattarsi meglio alle sue esigenze, selezionare le informazioni più importanti per lui, posizionandole in maniera agevole;
- controllare la lunghezza delle frasi e far sì che ci sia un rapporto diretto frasi-informazioni, puntando su periodi brevi, attivi, con soggetto esplicito e tempi e modi verbali di largo uso;
- limitare nominalizzazioni, subordinate, implicite e incisi;
- usare parole comuni, concrete, dirette, evitando stereotipi e tecnicismi non necessari (Cortelazzo, 2021).

In sintesi, il miglior consiglio che si può dare è quello di scrivere come si comunicherebbe con un proprio conoscente. Questo non vuol dire scadere nei colloquialismi, operazione che farebbe perdere credibilità all'ente, ma utilizzare parole semplici, quotidiane e con una disposizione delle informazioni la cui comprensione sia più immediata possibile. Bisogna anteporre la necessità di trasmettere il contenuto al bisogno di mantenere la caratteristica compostezza tipica della PA, anche perché questa, in una modernità in cui le persone sentono sempre più la necessità di assottigliare la lontananza da chi li rappresenta, viene interpretata come distanza e freddezza. La migliore soluzione per migliorare la chiarezza della comunicazione online degli enti pubblici è pensare prima di tutto di comunicare con un'altra persona (magari con un livello culturale non troppo elevato). Se la persona non è al centro, richiamo di lasciarla ai margini e di perdere il senso di ciò che vogliamo trasmettere e di ciò che dovrebbe fare la Pubblica Amministrazione: mettersi al servizio del cittadino.

Cosa migliorare della ricerca

Come tutte le ricerche, anche questa presenta dei punti di fragilità, che sono già stati messi in luce ma che è utile riprendere per evitare che vengano replicati. Principalmente, noto la presenza di limiti legati agli strumenti utilizzati o alla loro applicazione, ma si potrebbero fare anche ulteriori ragionamenti a livello teorico-concettuale. In effetti, la comunicazione è un ambito ampio ed estremamente dinamico, in cui concetti e oggetti di studio cambiano con estrema rapidità.

Per ragionare concretamente sui limiti della ricerca, ripartiamo dalla domanda di ricerca: quanto chiaramente comunicano su Facebook i comuni vicentini con popolazione tra 10.000 e 15.000 abitanti? Questo interrogativo non è fine a sé stesso, ma è volto a capire come arriva la comunicazione al cittadino – una comunicazione necessaria per venire a contatto con servizi ed eventi offerti dagli enti locali – per valutare se e come migliorarla.

Un concetto essenziale è, quindi, la “chiarezza”. Cosa sono le caratteristiche che rendono una comunicazione chiara? Al centro di questo concetto ho scelto di porre la comprensione del significato letterale e figurato del messaggio, cioè le informazioni cardine del post e l’uso di dispositivi retorici figurati o ironici (se impiegati, ma assai rari). Però, non credo che questo sia sufficiente. Infatti, poiché viviamo in una realtà sempre più interconnessa, affollata di informazioni e con una comunicazione che punta sul coinvolgimento diretto dell’utente, penso sia necessario lavorare anche sul concetto di interattività.

Nell’ambito della comunicazione, l’interattività consiste nella capacità del mezzo digitale e della comunicazione in esso esercitata di stimolare nell’utente una partecipazione attiva che lo conduca anche a influenzare il contenuto della comunicazione stessa. Questo potrebbe manifestarsi sotto diverse forme: la semplice ricondivisione del post, il commento, l’esplorazione di un link o di un contenuto esterno collegato. Ammetto questo aspetto è stato solo parzialmente esplorato nel momento del questionario e dell’analisi qualitativa dei post, riferito in particolare alla capacità dei post di accompagnare il cittadino nell’esplorazione di immagini o link con allegati che si suggerisce di leggere. Questa scelta assume un senso dal momento in cui, senza la lettura degli allegati, il contenuto è incompleto.

In questa ricerca l'interattività viene esplorata esclusivamente come capacità di invogliare il cittadino a leggere questi allegati. Altre manifestazioni dell'interattività non sono state prese in considerazione. Sarebbe interessante approfondire questo concetto, ad esempio, capendo quanti cittadini scelgono di aderire a un determinato evento solo dopo aver letto il contenuto del comune su Facebook o quanti hanno fatto richiesta di un certo servizio accedendo da un link allegato al post. Altra dinamica da esplorare potrebbe essere legata al numero di ricondivisioni del post o alla natura dei commenti generati dallo stesso.

Accanto a questi ragionamenti di natura concettuale, bisogna fare delle annotazioni a livello di metodologia e di strumenti. I principali punti deboli su cui possiamo focalizzarci sono:

- la limitata attendibilità dei risultati derivanti da Dylan Text Tools per l'analisi quantitativa, che mette a rischio la credibilità di alcuni dati (seppur poi confermati in gran parte dal close reading). Come ogni strumento, anche Dylan Text Tools non è perfetto. In particolare, le operazioni di calcolo per ottenere l'indice di Gulpease sono più accurate con testi superiori alle 500 parole mentre, come visto nell'analisi dei dati, la lunghezza media dei post del corpus è di meno di 120 parole. Questo rischia di minare la credibilità del calcolo fatto e dei risultati dell'analisi quantitativa. Per questo, ho scelto di dare meno peso a questa parte dell'analisi. In caso di future ricerche di tipo quantitativo su post o testi di ridotte dimensioni, sarebbe utile trovare un altro software o un'altra modalità – anche manuale – per calcolare l'indice di Gulpease e altri parametri che potrebbero essere falsati dalle limitate dimensioni del testo o dalle strutture a elenco tipiche dei post;
- la non rappresentatività del questionario, con un campione estremamente ridotto di rispondenti e con un livello di istruzione e una rappresentanza femminile più elevati della media nazionale. Inoltre, non sono riuscito a trovare dati aggiornati più precisi su queste due variabili. Tutto ciò impedisce la generalizzazione dei risultati ottenuti e la possibilità di fare ipotesi più precise. L'auspicio per le ricerche che verranno è di raggiungere almeno i 100 rispondenti. Una possibile miglioria potrebbe venire dall'uso di liste complete con l'indicazione del genere e dell'età – ma meglio ancora se si fa riferimento anche al livello d'istruzione – custodite dai comuni. In tal senso,

la collaborazione con le amministrazioni potrebbe essere una risorsa preziosa e che va verso un'ottica win-win: la ricerca beneficerebbe di dati più accurati e della possibilità di raggiungere un campione accurato selezionato in maniera probabilistica, mentre gli enti potrebbero contare su una ricerca che consenta loro di valutare il servizio che offrono al cittadino a livello di comunicazione e di migliorarlo;

- tempi e risorse ridotte mi hanno costretto a circoscrivere la ricerca a determinati territori e in una finestra di tempo limitata. Poter contare su maggiori risorse economiche e temporali permetterebbe di accedere a strumenti più sofisticati con cui condurre osservazioni più accurate. Inoltre, consentirebbe di estendere la ricerca ad altri territori e a un arco temporale più ampio. Ad esempio, sarebbe interessante verificare se la situazione a livello comunicativo è la stessa anche in altri comuni o se cambia di territorio in territorio ma anche se varia in base al periodo dell'anno o se sono visibili forti mutamenti con il passare del tempo;

Prendere in esame questi limiti è essenziale per riuscire a leggere al meglio i risultati dello studio ma anche per poter costruire ricerche migliori sotto il profilo concettuale e metodologico. Sicuramente questa indagine presenta delle lacune ma, vista anche la carenza di testi sull'argomento affrontato, può essere considerata un punto di partenza. Potremmo dire che questo primo studio ha permesso di applicare vari metodi, tecniche e strumenti allo stesso tema. Da qui in poi, sarebbe interessante che le ricerche successive indagassero lo stesso argomento approfondendo l'impiego di una sola di queste metodologie, magari focalizzandosi su aspetti più specifici del fenomeno. Lascio al prossimo paragrafo considerazioni più specifiche sulla questione.

Nuove possibili aree di ricerca

Con questa ricerca, ho voluto esplorare la comunicazione online dei comuni di dimensioni ridotte del Vicentino. Come ogni studio, presenta dei limiti ma anche dei punti di forza, elementi affrontati in maniera più approfondita e argomenti ancora da esplorare. In un contesto della comunicazione in costante cambiamento e con una letteratura sul tema così ridotta, possono emergere numerosi altri filoni di indagine sul tema. In quest'ultima parte tenterò di proporre alcuni.

Un fattore di grande cambiamento e dinamismo nel mondo della comunicazione è lo sviluppo tecnologico. In particolare, dall'autunno del 2022, è diventata di dominio pubblico l'intelligenza artificiale tramite la diffusione di ChatGpt. Questo non può che aver impattato profondamente sul modo di comunicare e di intendere la comunicazione, in particolare in ambito aziendale. Nonostante ciò, anche la pubblica amministrazione non è rimasta immune a questo mutamento. Molte sono le amministrazioni che si stanno interrogando sull'uso di questo nuovo mezzo e l'Agenzia per l'Italia Digitale, ente che si occupa di supportare le PA nelle trasformazioni tecnologiche, ha già adottato delle linee guida sul tema. Proprio per questo, troverei interessante capire come l'AI impatterà anche sulla comunicazione delle PA: esistono già delle linee guida elaborate dai singoli enti? Potrebbe mettere in difficoltà il comune per una questione di tutela della privacy e del diritto a una corretta informazione del cittadino? In che modo può essere impiegato come supporto al dipendente è pubblico?

Rimane di sfondo il grande tema delle competenze. Ogni dinamica, contesto e tecnologia richiede l'adattamento a specifiche caratteristiche proposte dai *device* o imposte dall'ente stesso. Per questo credo sia necessario esplorare l'ottica del dipendente pubblico, in modo da permettere alle PA di immedesimarsi in esso e di rendere meno difficoltoso possibile il passaggio a una pubblica amministrazione che sappia adottare uno stile conversazionale e che sia in grado di generare relazioni virtuose e di lungo termine con il cittadino anche tramite l'uso dei nuovi media. Qual è la prospettiva del dipendente pubblico sulla questione? Quali sono le competenze in cui il personale si sente più carente? Quali gli strumenti di cui sente la necessità?

Infine, penso sia interessante applicare la stessa domanda di ricerca a contesti differenti, per verificare quali risultati si possono ottenere e come essi possano variare in base all'ente su cui viene svolta l'indagine o al periodo di tempo che viene preso in considerazione. Inoltre, come tutti i processi in rapida evoluzione, penso possa generare curiosità vedere come i risultati possano cambiare nel tempo, in particolare tramite l'adozione delle soluzioni proposte dai vari studiosi che hanno indagato i processi di semplificazione del linguaggio burocratico.

La relazione tra gli enti pubblici e i cittadini è in costante cambiamento e continuerà ad evolversi ancora. Per questo, possibili nuovi spunti di ricerca possono emergere in ogni momento, a causa di mutamenti nei soggetti coinvolti, nelle tecnologie, nell'assetto politico, sociale, economico e nel contesto culturale. Ritengo necessario continuare a indagare su questa relazione e sulla comunicazione che si può instaurare tra la pubblica amministrazione e il cittadino comune, un cittadino che non va dimenticato e che va considerato nella sua complessità. Credo fortemente che la PA e la politica debbano avere ancora la capacità di stare al fianco delle persone, in mezzo alle persone, sempre con l'intento di servire il cittadino.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

Bibliografia

Antonelli G., *“L’italiano nella società della comunicazione 2.0*, Il Mulino, Bologna, 2016;

Berruto G., *Sociolinguistica dell’italiano contemporaneo*, Carocci, Roma, 1987;

Cortelazzo M. A., *Il linguaggio amministrativo. Principi e pratiche di modernizzazione*, Carocci editore, Roma, 2021.

Di Costanzo F., *PA social. Viaggio nell’Italia della nuova comunicazione tra lavoro, servizi e innovazione*, Franco Angeli, Milano, 2017.

Feeney M. K., Porumbescu G., *“The Limits of Social Media for Public Administration Research and Practice”*. In *“Public Administration Review”*, vol. 81, n. 4, pagg. 787-792, The American Society for Public Administration, 2020. DOI: 10.1111/puar.13276;

Friedriksson M., Pallas J., *Public Sector Communication and Mediatization*, in Luoma-aho V., Canel M., *The Handbook of Public Sector Communication*, John Wiley & Sons, Hoboken, 2020, pp. 167-180.

Lakoff G., *Non pensare all’elefante*, Chiarelettere, Milano, 2020.

Liu S. M., Yuan Q., *The evolution of information and communication technology in public administration*, Wiley Online Library, 2015. DOI: 10.1002/pad.1717.

Lovari A., Rombi S., *Sindaci nei social media. Comunicazione istituzionale e politica personalizzata*, Carocci editore, Roma, 2024.

Lovari A., Valentini C., *Public Sector Communication and Social Media: Opportunities and Limits of Current Policies, Activities, and Practices*, in Luoma-aho V., Canel M., *The Handbook of Public Sector Communication*, John Wiley & Sons, Hoboken, 2020, pp. 315-328.

Lubello S., *Il linguaggio burocratico*, Carocci editore, Roma, 2014.

- Lubello S., *La lingua del diritto e dell'amministrazione*, Il Mulino, Bologna, 2017.
- Luoma-aho V., Olkkonen L., Canel M., *Public Sector Communication and Citizen Expectations and Satisfaction*, in Luoma-aho V., Canel M., *The Handbook of Public Sector Communication*, John Wiley & Sons, Hoboken, 2020, pp. 303-314.
- Raaphorst N., Van De Walle S., *Trust, Fairness, and Signaling: Studying the Interaction Between Officials and Citizens*, in Luoma-aho V., Canel M., *The Handbook of Public Sector Communication*, John Wiley & Sons, Hoboken, 2020, pp. 59-70.
- Romano F., Tombesi E., *Come comunicano i comuni sul web: una prima indagine condotta su lessico e testualità*, in «Lingue e Culture dei Media», Vol. 8 n. 2, Milano University Press, Milano, 2024. DOI: 10.54103/2532-1803/28166.
- Sabatini F., *L'“italiano dell'uso medio”: una realtà tra le varietà linguistiche italiane*, in Holtus G., Radtke E., *Gesprochenes Italienisch in Geschichte und Gegenwart*, Narr, Tübingen, 1985, pp. 154-184.
- Stella R., *Sociologia della comunicazione di massa*, UTET, Milano, 2012.
- Tsetsura K., Luoma-aho V., *Transparency and Corruption in the Public Sector*, in Luoma-aho V., Canel M., *The Handbook of Public Sector Communication*, John Wiley & Sons, Hoboken, 2020, pp. 71-80.
- Tuzzi A., *Fondamenti di Analisi dei dati testuali*, Carocci, Roma, 2024.

Sitografia

#PASocial - <https://www.pasocial.info/> - d.u.c. 14 maggio 2026

Codice di stile delle comunicazioni scritte ad uso delle Pubbliche Amministrazioni, Dipartimento della Funzione Pubblica, 1993 - https://fabi-bi.it/wp-content/uploads/2025/08/CODICE_DI_STILE DELLE COMUNICAZIONI SCRITTE.pdf

Dieci tesi per l'educazione linguistica democratica, GISCEL, 1975 - <https://giscel.it/dieci-tesi-per-leducazione-linguistica-democratica/> - d.u.c. 12 maggio 2026

Digitale Popolare - <https://digitalepopolare.it/> - d.u.c. 14 maggio 2026

Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi, Dipartimento della Funzione Pubblica, 2002 - <https://www.morepleasefoundation.org/risorse/2002-direttiva-sulla-semplificazione-del-linguaggio/>

Dylan Text Tools - https://www.ilc.cnr.it/dylanlab/apps/texttools/?tt_user=guest – d.u.c. 18 magg 2026

Fondazione Italia Digitale - <https://www.fondazioneitaliadigitale.org/> - d.u.c. 14 maggio 2026

Il livello di istruzione è troppo legato a quelli dei genitori, Openpolis, 2026 - <https://www.openpolis.it/il-livello-di-istruzione-e-troppo-legato-a-quelli-dei-genitori/> - d.u.c. 14 maggio 2026

Intervista a Luca Serianni, Lucchini A., 2012 - https://www.palestradellascrittura.it/wp-content/uploads/2012/09/02_estratto_LDS_2012-intervista-a-Luca-Serianni.pdf - d.u.c. 12 maggio 2026

L'antilingua, Calvino I. in *Il Giorno*, 3 febbraio 1965 - https://uilscuola.it/wp-content/uploads/2018/05/lantilingua_di_italo_calvino.pdf

L'uso della lingua italiana, dei dialetti e delle lingue straniere - Anno 2024, ISTAT, 2026 - https://www.istat.it/wp-content/uploads/2026/01/REPORT_lingue-e-dialetti-def.pdf – d.u.c. 7 maggio 2026

La presenza social dei Comuni Italiani, Osservatorio Digitale, 2024 - <https://www.fondazioneitaliadigitale.org/wp-content/uploads/2026/01/OD-La-presenza-Social-dei-Comuni-Italiani-2024-1.pdf> – d.u.c. 27 febbraio 2026

Special Report Digital, We are Social, 2026
<https://wearesocial.com/it/blog/2025/10/digital-2026/> - d.u.c. 4 maggio 2026