

Email writing per la pubblica amministrazione: tecniche, strumenti e laboratorio didattico

Trieste, 17 e 18 giugno 2026

Avv. Ilenia Alizzi



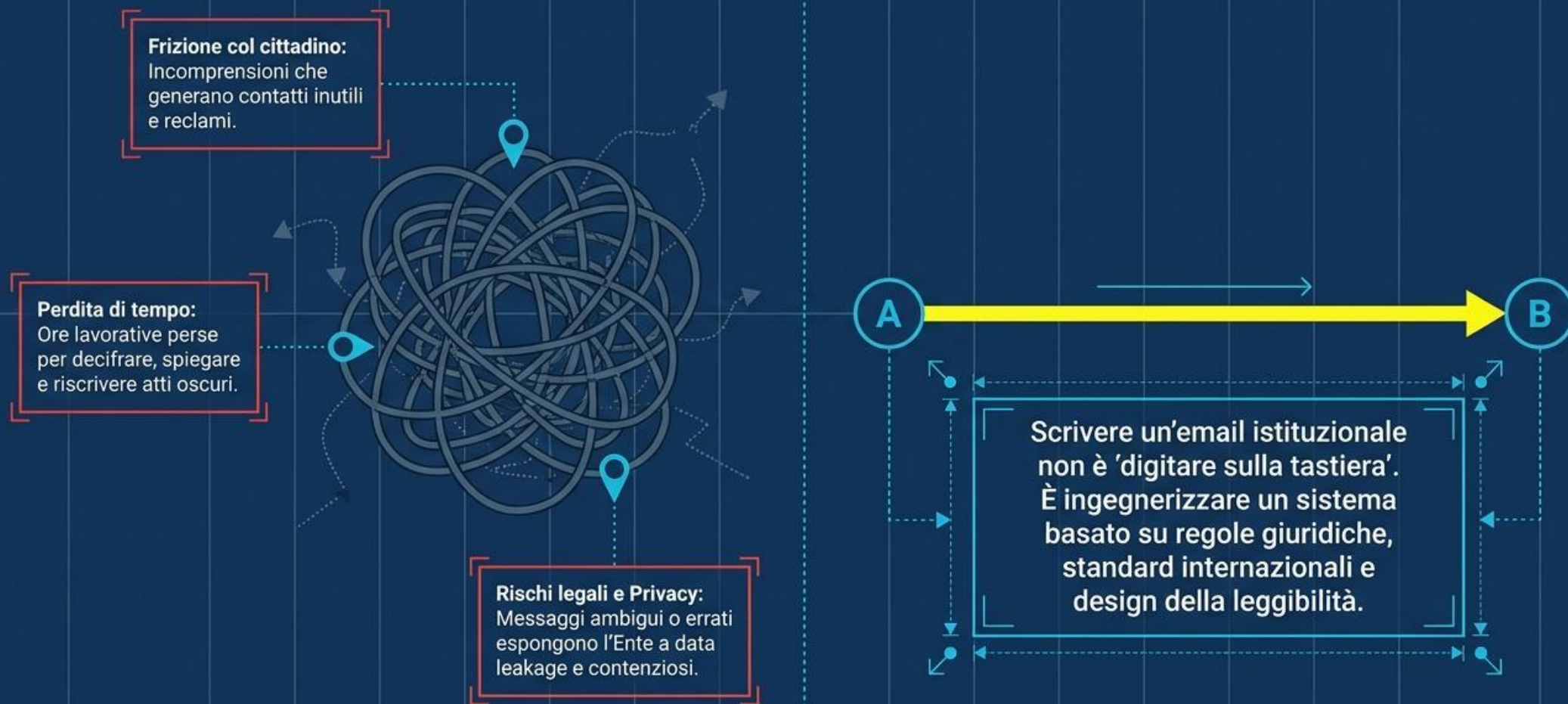
Problema



Problema



Il paradosso della comunicazione pubblica







PROGRAMMA: CORSO DI SCRITTURA ISTITUZIONALE E E-MAIL PER LA PA

1. MODULO 1: IL VALORE DELLA SCRITTURA ISTITUZIONALE

Email nella PA: funzioni e rischi

- Tipologie di email: informativa, procedimentale, di cortesia
- Valore giuridico della mail ordinaria vs PEC (Posta Elettronica Certificata)
- Responsabilità & Privacy: il pericolo del *data leakage* e la conservazione dei messaggi

L'A come assistente alla redazione

- Introduzione agli LLM (Large Language Models) per la PA
- Perché usare l'IA: sintesi di testi lunghi e correzione di bozze "burocratesi"

2. MODULO 2: SCRIVERE CHIARO: ISO 24495

La struttura della mail efficace

- L'oggetto: come scriverlo per essere letti subito
- Gerarchia delle informazioni: la regola della piramide rovesciata
- ISO 24495/2023: i principi del linguaggio semplice (*Plain Language*)

Design della leggibilità

- Uso della punteggiatura, grassetti strategici ed elenchi puntati
- Il tono formale ma accessibile: eliminare le formule arcaiche (es. "Ill.mo", "S.V.")

Arch formula: "Ill.mo", "S.V." ❌

3. MODULO 3: GESTIRE RELAZIONE ED EFFICIENZA

Email e persuasione gentile

- Scrivere per ottenere una risposta (*Call to Action* chiara)
- Gestione di allegati, link e riferimenti normativi senza appesantire il testo

Gestione di casi complessi

- Reclami, errori dell'ufficio o ritardi procedurali
- Tecniche di *de-escalation* del conflitto via mail

4. MODULO 4: LABORATORIO FINALE

Sintesi e validazione

- Come validare un testo generato dall'IA (Check-list delle "allucinazioni")
- Verifica della coerenza logica e delle citazioni normative

Laboratorio pratico: "CASO DI STUDIO PRATICO"

Task: Partendo da un documento complesso, i partecipanti devono produrre una mail di accompagnamento per il cittadino/impresa che sia:

- ✓ 1. Giuridicamente corretta
- ✓ 2. Linguisticamente Accessibile
- ✓ 3. Strutturalmente Perfetta secondo l'ISO 24495
- ✓ **Revisione collettiva** dei lavori prodotti



1. MODULO 1: IL VALORE DELLA SCRITTURA ISTITUZIONALE

Email nella PA: funzioni e rischi

- Tipologie di email: informativa, procedimentale, di cortesia
- Valore giuridico della mail ordinaria vs PEC (Posta Elettronica Certificata)
- Responsabilità & Privacy: il pericolo del *data leakage* e la conservazione dei messaggi

L'A come assistente alla redazione

- Introduzione agli LLM (Large Language Models) per la PA
- Perché usare l'IA: sintesi di testi lunghi e correzione di bozze "burocratesi"

Nella Pubblica Amministrazione, la chiarezza non è un optional stilistico, ma un **diritto del cittadino** e un dovere di trasparenza.



La mail nella PA: funzioni e rischi

- Tipologie di email: informativa, procedimentale, di cortesia
- Valore giuridico della mail ordinaria vs PEC (Posta Elettronica Certificata)
- **Responsabilità e Privacy:** il pericolo del *data leakage* e la conservazione dei messaggi

L'IA come assistente alla redazione

- Introduzione agli **LLM** (Large Language Models) per la PA
- Perché usare l'IA: sintesi di testi lunghi e correzione di bozze "burocratesi"



La mail nella PA: funzioni, valore e rischi

Email come strumento tecnico e come atto amministrativo e relazionale.

Tipologie di email:

Informativa: finalizzata a trasmettere dati o aggiornamenti senza richiedere azioni specifiche.

Procedimentale: legata a una specifica fase di un procedimento amministrativo, con valore di atto.

Di cortesia: volta a gestire le relazioni istituzionali o il contatto diretto con il cittadino.



La mail nella P.A.: valore giuridico e conservazione

Ecosistema digitale della PA: Matrice di opponibilità			
	 Email Ordinaria (Informativa)	 PEC (Procedimentale)	 Email di Cortesia
Valore Legale	Semplice comunicazione digitale.	Equiparata alla raccomandata A/R.	Priva di effetti giuridici diretti.
Opponibilità a terzi	Limitata (soggetta a valutazione del giudice).	Piena (opponibilità della data e dell'invio/ricezione).	Nessuna.
Integrità del testo	Non garantita tecnicamente.	Garantita dalla firma digitale del gestore.	Non garantita.
Contesto Ideale	Informazioni generali, comunicazioni interne.	Notifiche, atti procedimentali (es. ex art. 10 bis L. 241/90).	Coordinamento informale, relazioni rapide.



La mail nella P.A.: responsabilità e Privacy



*Il rischio di **data leakage***



*La **responsabilità del dipendente** nella gestione dei dati personali dei cittadini in conformità con la normativa sulla **privacy**.*





Come gestire il rischio di *data leakage**

**Data leakage (fuga di dati): diffusione non autorizzata di informazioni sensibili tramite canali digitali.*

Per una gestione completa del rischio di data leakage si consiglia solitamente di:

- **Evitare l'inserimento di dati sensibili/personali** (nomi, codici fiscali, dati sanitari) all'interno di prompt per intelligenze artificiali pubbliche non protette.
- Utilizzare strumenti di **crittografia** per l'invio di allegati contenenti dati personali.
- Effettuare **controlli periodici** sui destinatari delle mail per evitare invii errati per «completamento automatico» dell'indirizzo.



Sicurezza prima di tutto: Prevenzione del Data Leakage



Come gestire il rischio di *data leakage*



Responsabilità e Privacy: Il data leakage è classificato come un pericolo critico legato alla gestione della posta elettronica istituzionale. Gestirlo correttamente significa innanzitutto comprendere la **responsabilità giuridica** del dipendente e la differenza di valore tra mail ordinaria e PEC nella protezione delle comunicazioni.



Validazione umana dei testi generati dall'IA: Quando si utilizza l'intelligenza artificiale per la sintesi o la redazione, il rischio di errori o inclusioni improprie di dati deve essere mitigato attraverso una **Check-list di validazione**. Questo processo serve a verificare la **coerenza logica** e la correttezza delle citazioni normative, assicurando che l'IA non generi contenuti errati o «allucinazioni» che potrebbero compromettere la riservatezza.



Anonimizzazione dei contenuti: Una tecnica fondamentale per la gestione sicura dei dati, specialmente in contesti formativi o di analisi, è l'**anonimizzazione**. Nel materiale didattico, ad esempio, l'analisi di mail reali avviene sempre su testi anonimizzati per prevenire la diffusione accidentale di dati sensibili.



Conservazione dei messaggi: La gestione del rischio include anche la **corretta conservazione dei messaggi istituzionali**, garantendo che i dati non vadano persi o non siano accessibili a soggetti non autorizzati.



Privacy



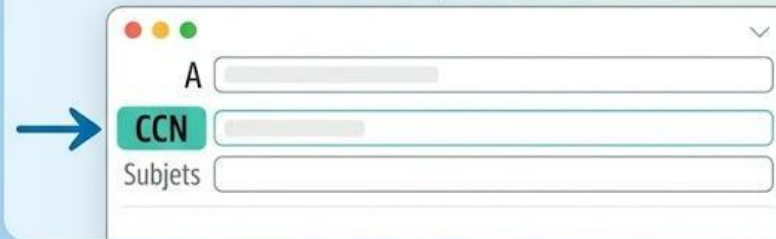
- **La protezione delle informazioni sensibili nelle comunicazioni e-mail** è una responsabilità professionale e spesso anche legale. **Utilizzate con criterio l'oggetto dell'e-mail**, evitando di inserire informazioni sensibili già in questa sezione per contenuti particolarmente delicati.
- **Verificate** sempre con attenzione **i destinatari prima dell'invio**, specialmente quando si inoltrano conversazioni che potrebbero contenere informazioni riservate
- Ricordate che le e-mail aziendali non sono private: possono essere monitorate, archiviate e in determinate circostanze recuperate per scopi legali. **Una buona pratica è chiedersi sempre: sarei a mio agio se questa e-mail venisse letta da qualcuno non incluso tra i destinatari?**



Privacy e mail di massa

Il campo da utilizzare per proteggere la privacy nelle e-mail di massa è il CCN

Il Campo CCN



A diagram of an email header field. It has three input boxes: 'A', 'CCN', and 'Subjets'. The 'CCN' box is highlighted with a green background and a blue arrow points to it from the left.

A Chi Va La Mail?



Privacy Protetta!

Le e-mail degli altri
sono invisibili.
Nessuno vede i nomi!



L'IA come assistente alla redazione



Introduzione agli LLM
(**Large Language Models**)
per la PA



Perché usare l'IA: sintesi di testi
lunghi e correzione di bozze
“burocratesi”



Cosa sono i **Large Language Models (LLM)**

Modelli linguistici di grandi dimensioni, sistemi di intelligenza artificiale basati sul machine learning (in particolare sull'architettura dei *Transformer*) addestrati su enormi quantità di dati testuali.

Analizzando miliardi di frasi, un LLM impara a **prevedere la parola successiva più probabile** all'interno di un contesto.

Questo permette di:

- Comprendere e **generare testi fluidi** in linguaggio naturale.
- **Riassumere documenti** complessi e tradurre lingue diverse.
- **Rispondere a domande** estraendo informazioni da grandi database.



Large Language Models (LLM): sintesi «Rischi Vs Benefici»

Opportunità per la PA	Rischi da mitigare	Soluzione di sicurezza
Efficienza: Riduzione dei tempi di gestione delle pratiche	Fuga di dati: Informazioni dei cittadini usate per addestrare IA pubbliche	Cloud protetto e accordi di non-conservazione dei dati (<i>Zero Data Retention</i>).
Accessibilità: Lingua semplificata e risposte 24/7 ai cittadini	Allucinazioni: Generazione di risposte errate o inventate	Approccio RAG (ancoraggio a fonti ufficiali) e controllo umano (Human-in-the-loop).
Analisi: Monitoraggio di trend e dati demografici/economici	Bias e Discriminazione: Decisioni automatizzate distorte	Linee guida etiche e divieto di usare l'IA per decisioni amministrative vincolanti senza supervisione.





L'IA come assistente alla redazione

Efficienza e Chiarezza con l'IA

- ***Sintesi di testi lunghi:*** come utilizzare l'IA per estrarre i punti chiave da documenti complessi o atti voluminosi.
- ***Correzione del «burocratese»:*** impiego dell'algoritmo per trasformare bozze oscure e ricche di tecnicismi in **testi accessibili** e chiari per il destinatario.



Il nuovo Co-Pilota: L'IA nella Pubblica Amministrazione



Cosa DEVE fare l'IA

- ✓ Sintesi di testi lunghi: Estrarre punti chiave da direttive o atti voluminosi.
- ✓ Traduzione linguistica: Convertire bozze cariche di tecnicismi in linguaggio "Plain Language" (ISO 24495).
- ✓ Varianti di Tono: Adattare una singola comunicazione in varianti (empatica, assertiva, tecnica) a seconda del contesto.

Cosa NON deve fare l'IA

- ✗ Non sostituisce la responsabilità amministrativa.
- ✗ Non opera senza validazione umana.
- ✗ Non deve mai elaborare dati sensibili o personali non anonimizzati.

L'ultima parola, la validazione della legittimità degli atti e la responsabilità giuridica devono rimanere tassativamente in capo all'essere umano.



Sintesi

SCRIVERE NELLA PA: VALORE, INNOVAZIONE E ANALISI CRITICA



1. LA POSTA ELETTRONICA NELLA PA



Funzioni: Informativa, Procedimentale, Cortesia

Ogni comunicazione deve avere uno scopo chiaro: **informare**, **gestire procedimenti** o **mantenere relazioni**.



Valore Giuridico: Mail Ordinaria vs PEC

Distinzione tra valore documentale semplice e valore legale certificato della PEC.



Gestione dei Rischi: Privacy e Sicurezza

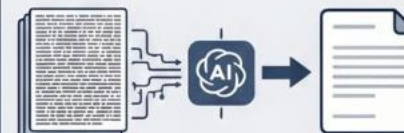
Attenzione al data leakage e al rispetto della normativa sulla conservazione dei messaggi.

2. L'IA COME ASSISTENTE ALLA REDAZIONE



Introduzione ai Large Language Models (LLM)

L'intelligenza artificiale come strumento di supporto **etico** per la redazione di atti amministrativi.

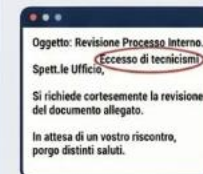


Sintesi e Correzione del "Burocratese"

Utilizzo dell'IA per **riassumere** testi lunghi e **semplificare** linguaggi eccessivamente complessi.



3. LABORATORIO: ANALISI CRITICA



Identificazione delle Criticità Linguistiche

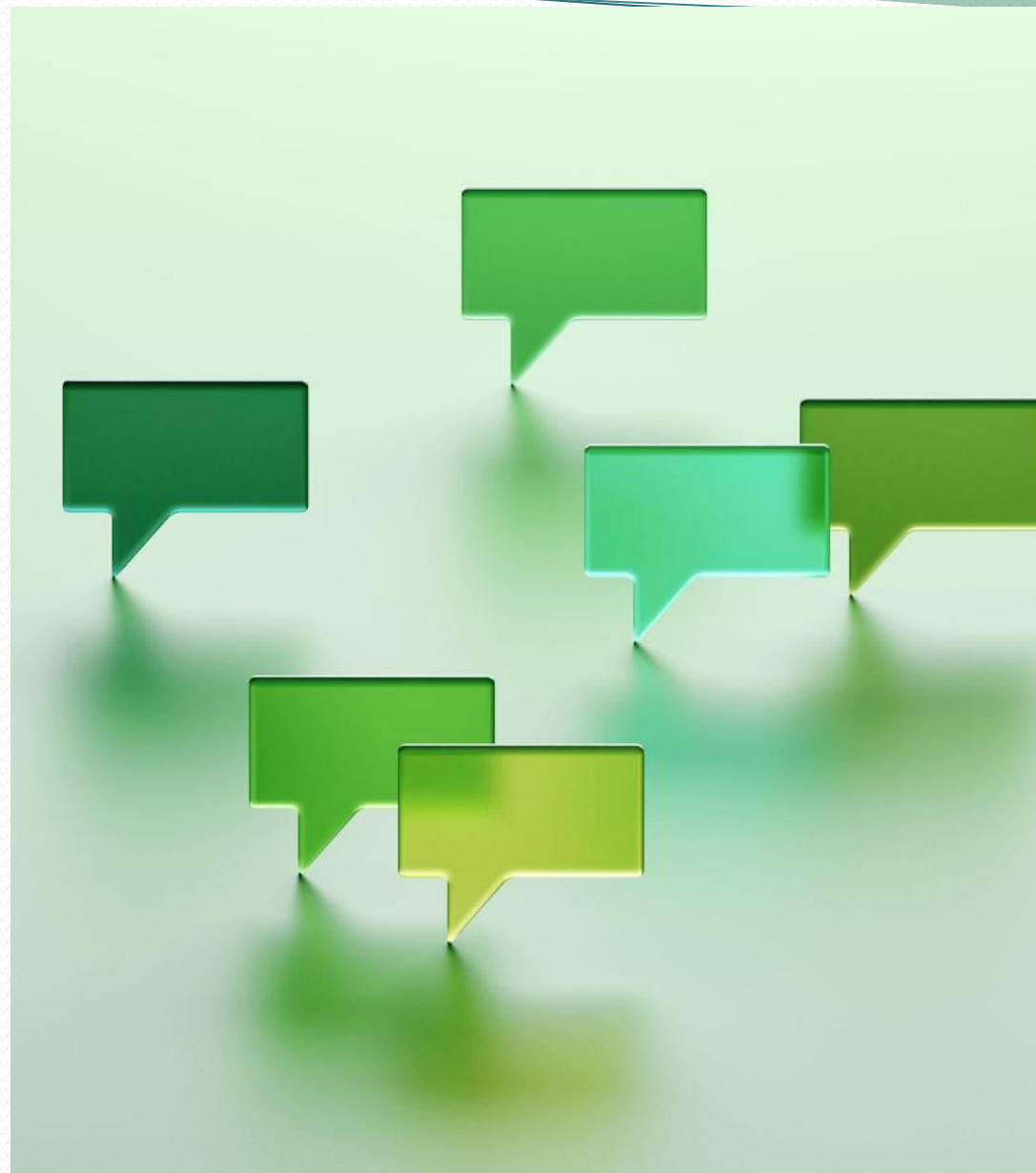
Riconoscere **barriere**, **manca di chiarezza** ed **eccesso di tecnicismi** in mail reali.



Superamento delle Barriere Comunicative

Trasformare testi complessi in **messaggi accessibili a tutti i cittadini**.





Laboratorio 1: analisi e identificazione delle criticità

Oggetto: Comunicazione inerente il procedimento amministrativo n. 8921/2024 – Integrazione documentale ex art. 10 bis L. 241/90.

Egregio, con la presente si fa seguito alla pregressa corrispondenza intercorsa fra la S.V. e la scrivente Amministrazione.

Ad esito dell'attività istruttoria esperita dall'ufficio competente in data odierna, si è ravvisata l'opportunità di richiedere l'inoltro di ulteriore documentazione atta a comprovare il possesso dei requisiti di cui al bando in epigrafe.

Pertanto, la S.V. è invitata a voler rimettere alla scrivente, a mezzo PEC, entro il termine perentorio di giorni dieci, la documentazione integrativa mancante. In difetto di quanto sopra, si provvederà alla declaratoria di improcedibilità dell'istanza medesima.

Distinti saluti.



Perché questo è un esempio di «burocratese»

Oggetto: Comunicazione inerente il procedimento amministrativo n. 8921/2024 – Integrazione documentale ex art. 10 bis L. 241/90.

Testo: Egregio, con la presente si fa seguito alla pregressa corrispondenza intercorsa fra la S.V. e la scrivente Amministrazione.

Ad esito dell'attività istruttoria esperita dall'ufficio competente in data odierna, si è ravvisata l'opportunità di richiedere l'inoltro di ulteriore documentazione atta a comprovare il possesso dei requisiti di cui al bando in epigrafe.

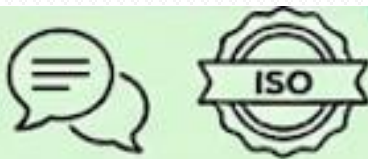
Pertanto, la S.V. è invitata a voler rimettere alla scrivente, a mezzo PEC, entro il termine perentorio di giorni dieci, la documentazione integrativa mancante. In difetto di quanto sopra, si provvederà alla declaratoria di improcedibilità dell'istanza medesima.

Distinti saluti.

- **Uso di formule arcaiche:** L'utilizzo di termini come "S.V." (Signoria Vostra) o la "scrivente Amministrazione" crea una distanza inutile e ostile con il destinatario.
- **Barriere linguistiche ed eccesso di tecnicismi:** Espressioni come "*attività istruttoria esperita*", "*bando in epigrafe*" o "*declaratoria di improcedibilità*" sono barriere che rendono il testo poco accessibile per un cittadino comune.
- **Mancanza di chiarezza nell'oggetto:** L'oggetto è puramente procedimentale. Secondo lo standard **ISO 24495**, dovrebbe essere scritto per essere "letto subito", rendendo immediatamente chiaro cosa si sta chiedendo.
- **Assenza di una «Call to Action» semplice:** Invece di una richiesta d'azione chiara e gentile, viene usato un linguaggio minaccioso ("*termine perentorio*", "*in difetto*") che appesantisce la relazione con l'ente.
- **Struttura complessa:** Non segue la "**regola della piramide rovesciata**"; l'informazione principale (cosa deve fare il cittadino e perché) è sepolta sotto riferimenti normativi e preamboli prolissi.



2. MODULO 2: SCRIVERE CHIARO: ISO 24495



La struttura della mail efficace

- L'oggetto: come scriverlo per essere letti subito
- Gerarchia delle informazioni: la regola della piramide rovesciata
- **ISO 24495/2023**: i principi del linguaggio semplice (*Plain Language*)

Design della leggibilità

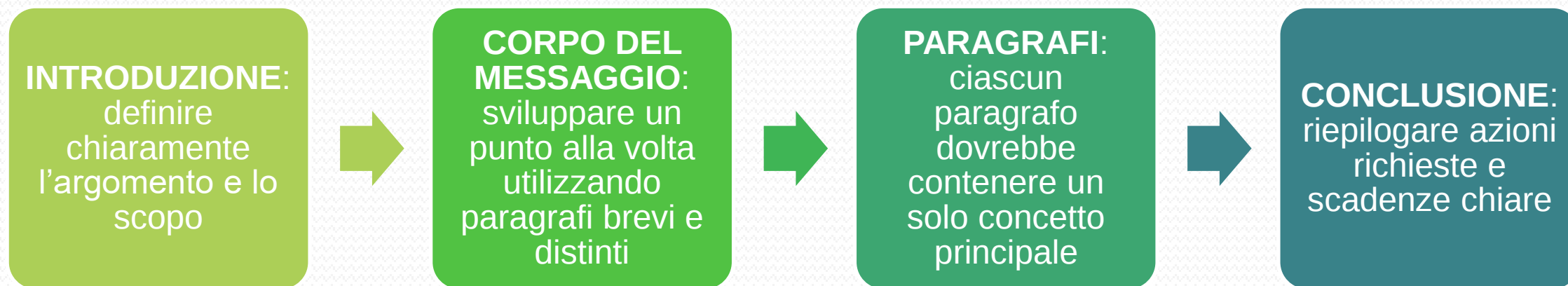
- Uso della punteggiatura, grassetto strategici ed elenchi puntati
- Il tono formale ma accessibile: eliminare le formule arcaiche (es. "Ill.mo", "S.V.")

Arch formula: "Ill.mo", "S.V."

La struttura di un **messaggio istituzionale** non è solo una questione di forma, ma uno **strumento per garantire che il cittadino comprenda immediatamente il contenuto e l'azione richiesta.**



Struttura «classica» del contenuto della mail



La struttura della mail

APERTURA

- Formula di **saluto**
- Breve **introduzione** sullo scopo della mail
- Call to Action

CORPO DEL MESSAGGIO

- Paragrafi brevi, bullet points, frasi semplici e dirette
- Tono rispettoso

CHIUSURA

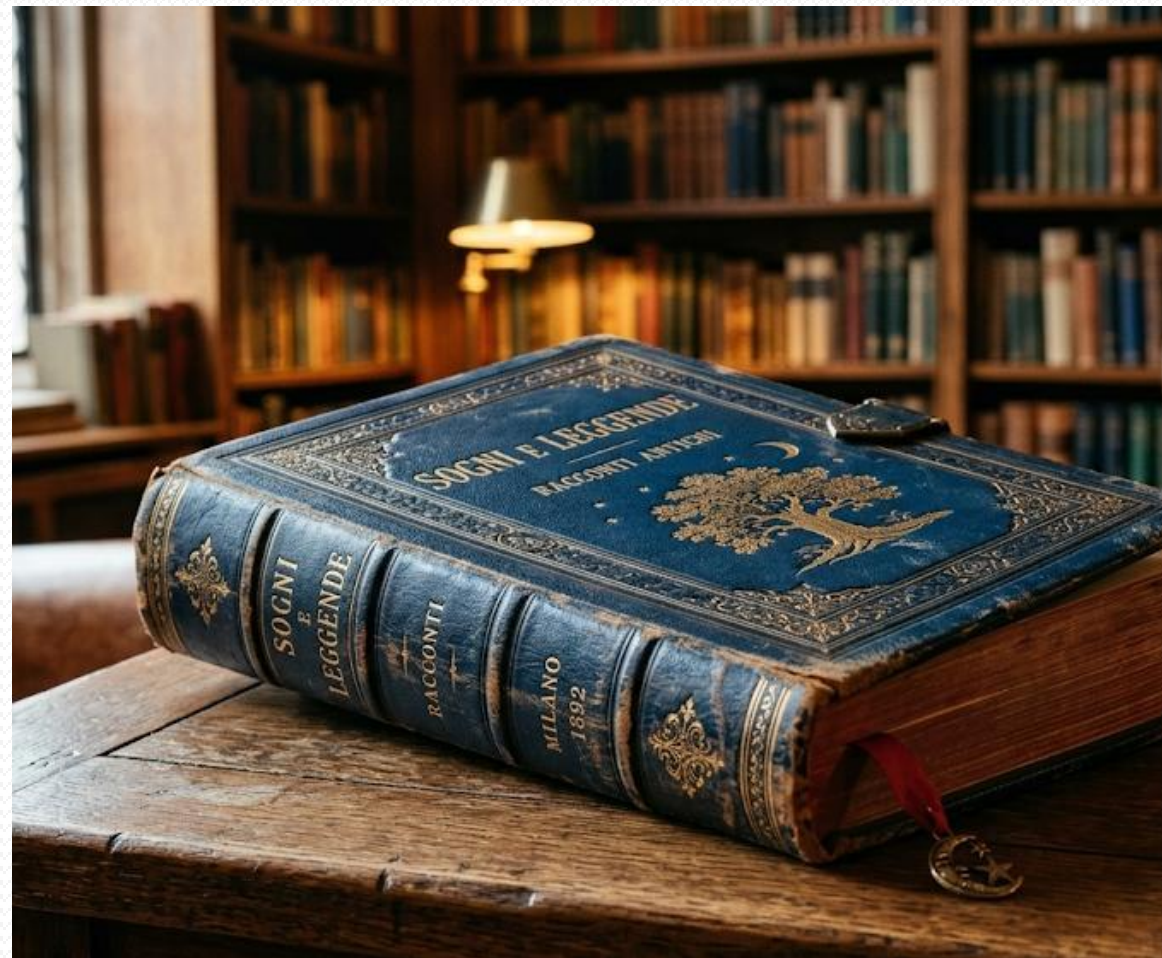
- Formula di congedo
- Firma



Oggetto della mail

- Paragonabile al titolo di un libro: determina se l'email verrà aperta immediatamente, posticipata o addirittura ignorata.
- **Oggetto efficace** = tra 30 e 50 caratteri, deve catturare l'essenza del messaggio e dare priorità alle informazioni più rilevanti.

Es. anziché "RIUNIONE" scrivere "Riunione Bilancio 2026 – conferma partecipazione"



UNI ISO 24495-1: La Segnaletica della Scrittura

Guida all'implementazione
del Linguaggio Chiaro

INDICE	
	PREMESSA 1
	INTRODUZIONE 2
1	SCOPO 2
2	RIFERIMENTI NORMATIVI 2
3	TERMINI E DEFINIZIONI 3
4	PRINCIPI 4
figura 1	Relazione fra i quattro principi 4
5	LINEE GUIDA 4
5.1	Linee guida per il Principio 1: i lettori ottengono ciò di cui hanno bisogno (rilevanza) 4
5.1.1	Sinossi 4
5.1.2	Identificare i lettori 4
5.1.3	Identificare gli obiettivi del lettore 5
5.1.4	Identificare il contesto nel quale i lettori leggeranno il documento 5
5.1.5	Scegliere il tipo o i tipi di documento 5
5.1.6	Scegliere i contenuti di cui i lettori hanno bisogno 5
5.2	Linee guida per il Principio 2: i lettori possono trovare facilmente ciò di cui hanno bisogno (reperibilità) 6
5.2.1	Sinossi 6
5.2.2	Organizzare il documento per i lettori 6
5.2.3	Usare strategie di organizzazione visiva dell'informazione che permettono ai lettori di trovare le informazioni 6
5.2.4	Usare i titoli per aiutare i lettori a prevedere ciò che segue 7
5.2.5	Tenere separate le informazioni supplementari 7
5.3	Linee guida per il Principio 3: i lettori possono capire facilmente ciò che trovano (comprensibilità) 7
5.3.1	Sinossi 7
5.3.2	Scegliere parole comuni 7
5.3.3	Scrivere frasi chiare 8
5.3.4	Scrivere frasi concise 8
5.3.5	Scrivere paragrafi chiari e concisi 8
5.3.6	Considerare di inserire immagini e contenuti multimediali 8
5.3.7	Usare un tono rispettoso 9
5.3.8	Assicurarsi che il documento sia coerente 9
5.4	Linee guida per il Principio 4: i lettori possono usare facilmente le informazioni (usabilità) 9
5.4.1	Sinossi 9
5.4.2	Valutare il documento in modo regolare durante la sua elaborazione 9
5.4.3	Valutare ulteriormente il documento con i lettori 10
5.4.4	Continuare a valutare l'uso del documento da parte dei lettori 10
APPENDICE (informativa)	A SCHEMA DEI PRINCIPI E DELLE LINEE GUIDA 11
figura A.1	Sinossi dei principi e delle linee guida 11
APPENDICE (informativa)	B ESEMPIO DI LISTA DI CONTROLLO 12
prospetto B.1	Esempio di lista di controllo 12
	BIBLIOGRAFIA 14

Il perimetro della norma

Piena Applicabilità

-  - Comunicazioni stampate
-  - Documenti digitali in formato testo
-  - Scrittura tecnica e testi legislativi
-  - Linguaggi controllati
-  - Lingue scritte rivolte a un pubblico generale

Esclusioni e Limiti

-  - Comunicazioni non testuali (Es. podcast, video - sebbene i principi rimangano utili)
- 
-  - Requisiti tecnici di accessibilità digitale (Rimanda a Web Content Accessibility Guidelines [WCAG] e EN 301 549)



Il lettore al primo posto

Il linguaggio chiaro non è una formula di leggibilità statistica. È una forma di comunicazione strutturata che consente ai lettori di trovare, comprendere e usare ciò di cui hanno bisogno.



Approccio Tradizionale:
Cosa l'autore vuole dire.



Linguaggio Chiaro:
Cosa il lettore ha bisogno di sapere.



Il ritorno sull'investimento (ROI) della chiarezza

Studi approfonditi dimostrano che la scrittura chiara genera vantaggi tangibili e misurabili per le organizzazioni e per gli utenti.



Tempo & Denaro

Fa **risparmiare risorse** sia a chi legge che a chi produce il documento.
Aumenta l'efficacia operativa.



Fiducia Organizzativa

Costruisce **trasparenza**. Per le organizzazioni, è il mezzo principale per **consolidare un rapporto di fiducia** con il pubblico.



Efficienza di Traduzione

Un testo di partenza chiaro rende i processi di traduzione e localizzazione **significativamente più rapidi e meno prone a errori.**



Distinguere la chiarezza dalla facilitazione

La norma avverte esplicitamente di non confondere le due metodologie. Servono pubblici diversi con bisogni cognitivi diversi.

Linguaggio Chiaro (Plain Language)	Linguaggio Facile (Easy Language)
Pubblico generale	Persone con difficoltà di comprensione della lettura (salute, lingua straniera).
Efficienza e usabilità dell'informazione	Accessibilità cognitiva di base.
Architettura dell'informazione e design visivo	Semplificazione estrema del vocabolario e della sintassi.
Regolato da ISO 24495-1	Regolato da altre specifiche di accessibilità.



ISO 24495-2 (2025): IL LINGUAGGIO CHIARO NELLE COMUNICAZIONI GIURIDICHE



L'infrastruttura del documento: I 4 Principi

La norma UNI ISO 24495-1 si fonda su un'architettura a quattro pilastri sequenziali.



Principio 1 - Rilevanza

Non tutto ciò che è vero è rilevante. Il documento deve contenere esclusivamente le informazioni necessarie agli obiettivi del lettore.

Identità & Obiettivi (5.1.2 - 5.1.3)

Chi è il lettore e cosa sta cercando di ottenere?



Contesto d'uso (5.1.4)

Dove, quando e come verrà letto il documento?

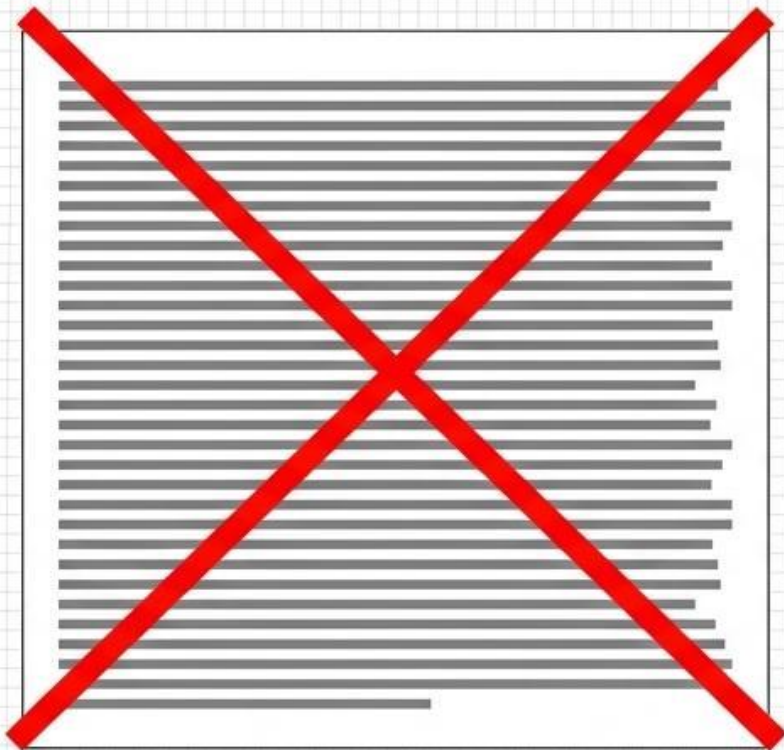
Selezione (5.1.5 - 5.1.6)

Scegliere il formato ottimale ed eliminare i contenuti superflui.



Principio 2 - Reperibilità

L'organizzazione visiva dell'informazione è fondamentale. Il lettore **non deve "leggere tutto"**, ma deve poter scansionare e trovare i dati necessari in pochi secondi.



Il muro di testo



- **Struttura:** Organizzare il documento in base alla logica del lettore (5.2.2).
- **Segnaletica Visiva:** Usare i titoli per aiutare a prevedere il contenuto (5.2.4).
- **Spazio Bianco:** Utilizzare strategie visive per far respirare il testo (5.2.3).
- **Isolamento:** Tenere rigorosamente separate le informazioni supplementari o tecniche (5.2.5).

L'architettura visiva



Principio 3 - Comprensibilità (Scelte Linguistiche)

La comprensione immediata deriva da scelte sintattiche rigorose.
L'obiettivo è eliminare il carico cognitivo inutile.



Principio 3 - Comprensibilità (Scelte Strutturali)

Oltre la singola frase, l'intero documento deve funzionare come un ecosistema coeso e rispettoso.



Cohesion



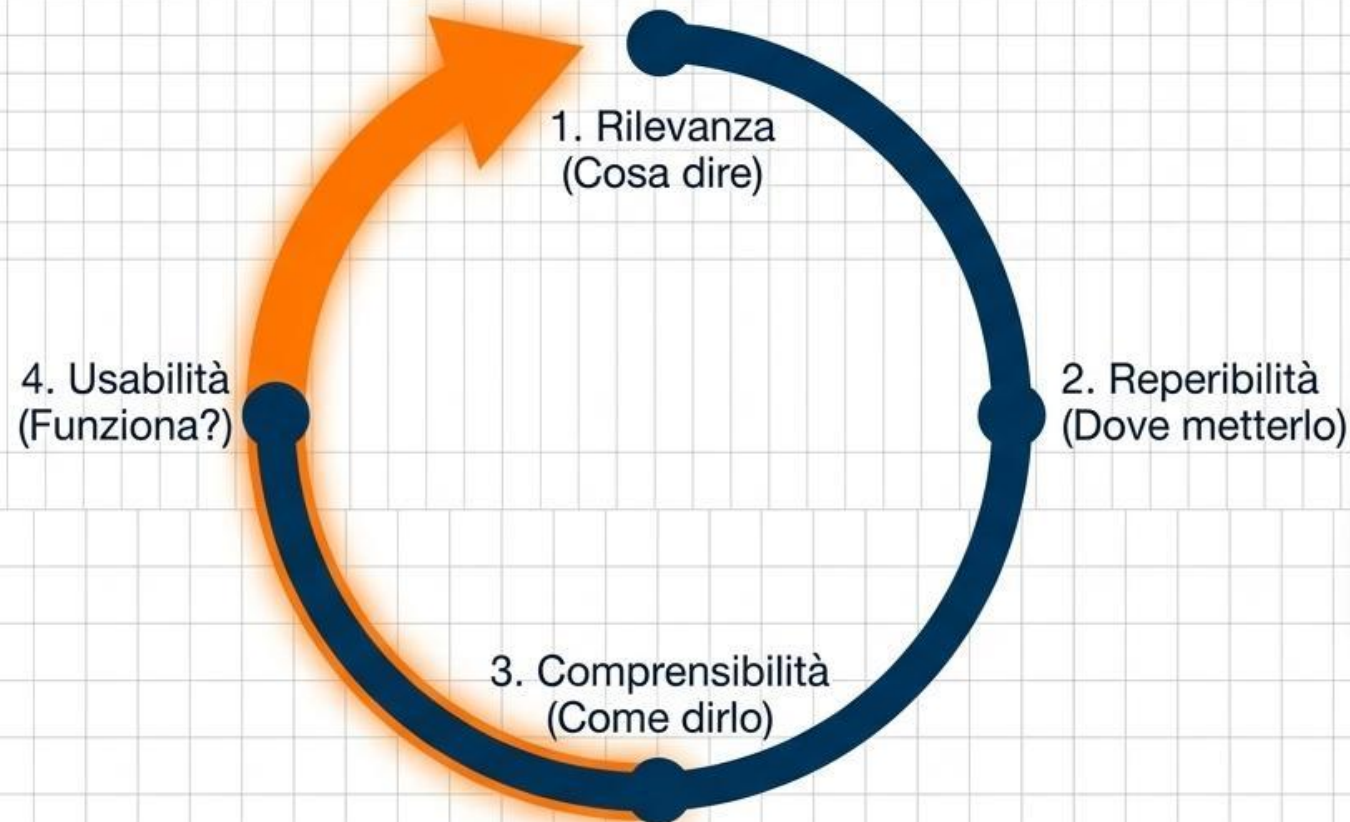
Principio 4 - Usabilità

Un documento non è mai veramente finito finché non funziona nel mondo reale. La norma richiede una validazione empirica.



L'Ecosistema Iterativo

I quattro principi della norma UNI ISO 24495-1 non sono una checklist lineare, ma un **ecosistema circolare**.



- L'intuizione chiave:
L'Usabilità (test) genera nuovi dati sugli obiettivi del lettore, alimentando nuovamente la Rilevanza e innescando un ciclo di miglioramento continuo. Il documento si evolve con il suo pubblico.

