

Intelligenza artificiale e segnaletica giudiziaria

Artificial Intelligence and Judicial Signage

Rilievi sulla topografia degli uffici giudiziari con l'aiuto di un chatbot di ricerca

Surveys on the Topography of Court Offices with the Help of a Research Chatbot

di Paolo Della Sala – 27 gennaio 2026

Abstract. Una conversazione improvvisata con un comune chatbot di ricerca propone qualche sorprendente riflessione sulle ragioni della sostanziale mancanza di indicazioni segnaletiche negli uffici giudiziari e della conseguente difficoltà di orientamento degli utenti. Ma evidenzia anche i cambiamenti portati dall'introduzione della digitalizzazione nei rapporti tra avvocati e cittadini, da un lato, e uffici e magistrati dall'altro. Ne deriva un'analisi scherzosa, ma non troppo.

Abstract. An impromptu conversation with a common research chatbot surprisingly offers some insights into the reasons for the substantial lack of signage in court offices and the resulting difficulty for users in finding their way. But it also highlights the changes brought about by the introduction of digitalization in the relationships between lawyers and citizens, on the one hand, and offices and magistrates, on the other. The result is a playful, but not overly so, analysis.

SOMMARIO: 1. Premessa. – 2. Fattori comuni e cause recenti. – 3. La rigidità dei sistemi: la norma non consente eccezioni. – 4. Il ruolo della “logistica giudiziaria”: piccola provocazione. – 5. (Minime) Conclusioni.

SUMMARY: 1. Introduction. – 2. Common Factors and Recent Causes. – 3. The Rigidity of Systems: The Rule Does Not Allow for Exceptions. – 4. The Role of "Judicial Logistics": A Small Provocation. – 5. (Minimal) Conclusions.

1. Premessa.

Qualche giorno prima di Natale avevo fissato un incontro con un Sostituto appena arrivato alla Procura di Milano. Per trovare la sua stanza ho impiegato più di mezz'ora.

Per la verità, alla fine, non sono stato io a trovare la stanza: un cronista giudiziario, che aveva assistito con me ad una sorta di conferenza stampa di Fabrizio Corona nel corridoio della Procura della Repubblica di Milano, viceversa deserta, mosso a pietà mi ci ha condotto.

Abbiamo camminato silenziosi per un tratto, poi mi ha fatto salire per una scaletta che immette in una ala di recente ristrutturazione, d'un bianco lattescente, disadorna e mesta.

«Abbiamo vissuto tempi con altre conferenze stampa», gli ho detto.

«Già».

E ci siamo abbracciati come due profughi.

Frequento “*questo*” Palazzo di Giustizia dal 1981, non mi perdo nei boschi quando mi ci inoltro e sono sempre tornato a casa senza bisogno di essere accompagnato.

Perché ci devo mettere mezz'ora per trovare la stanza di un magistrato?

La stessa cosa mi è successa a Brescia, qualche settimana fa.

Genova e Napoli sono un incubo. Roma è un buco nero e se andate in Corte di Cassazione e volete usare le scale conviene disseminare il tragitto coi bocconcini di pane, come Pollicino.

Per di più in certi Uffici (Milano di sicuro) le collocazioni dei magistrati della Procura mutano in continuazione come le stanze del film “Invito a Cena con Delitto”, così che se anche ne memorizzi qualcuna, nel giro di un semestre la mappa mentale che ti sei fatto è obsoleta.

È sempre stato così? Direi di no.

Allora perché è così, adesso? Cosa è cambiato in misura così rilevante da rendere regola ciò che in passato era, tendenzialmente, eccezione?

Ho intavolato, sul punto, una conversazione con un chatbot di IA fra i più diffusi, gratuiti e di semplice consultazione, connesso ad uno dei motori di ricerca più utilizzati.

Le risposte ottenute – debbo dire sorprendenti – mi hanno spinto a qualche riflessione¹.

2. Fattori comuni e cause recenti.

In passato, come oggi, valgono queste considerazioni:

¹ Ho verificato le fonti delle teorie poste a fondamento di alcune affermazioni del chatbot.

a) molti uffici sono situati in sedi caratterizzate da planimetrie complesse, spesso risalenti nel tempo o, in ogni caso, fatte oggetto di una progettazione scarsamente motivata a rendere fruibili i servizi per il pubblico (Roma, Napoli, Genova, ad esempio, sono realtà relativamente recenti e ugualmente kafkiane); di fatto i “Palazzi di Giustizia” anche recenti sono costruiti «con un’estetica celebrativa che sacrifica la funzionalità»²;

b) vi è una sostanziale carenza di segnaletica (Milano, sotto questo profilo merita un Oscar alla carriera) e anche quando c’è (p.es. Brescia) il massimo che potete sapere è il numero ed il piano di un determinato ufficio, salvo, poi, quando ci arrivate scoprire che con quelle coordinate non raggiungerete mai la vostra meta rapidamente e senza aiuto;

c) mancanza di accoglienza: non credo di dover spendere molte parole su questo: non solo negli uffici di grandi dimensioni non sono mai esistiti punti informativi adeguati allo scopo, ma ormai è divenuto quasi impossibile relazionarsi con qualcuno che, a puro titolo di cortesia, aiuti ad orientarsi.

Le porte degli uffici di segreteria sono spesso chiuse e anche la sola richiesta di informazioni non ottiene sempre una risposta esaustiva: le stesse cancellerie, una volta aperte al pubblico per definizione, hanno subito una ‘mutazione genetica’ che rende meno agevole anche la semplice richiesta di indicazioni.

Il mio interlocutore digitale ha precisato che queste caratteristiche, già presenti in passato, oggi vedono un peggioramento sostanziale dovuto al *Paradosso dell’immateriale*, concetto che l’IA così declina:

1. Spostamento del “Luogo del Lavoro”: Poiché gran parte del lavoro del funzionario o del cancelliere avviene ora nel cloud o su piattaforme telematiche, l’ufficio fisico smette di essere progettato per l’accoglienza. Diventa un mero contenitore di server e postazioni informatiche. La segnaletica e la logistica vengono trascurate perché, in teoria, «il cittadino non dovrebbe più venire qui».

2. La “Porta Chiusa” Digitale: Quando il servizio diventa immateriale, l’ufficio fisico si sente autorizzato a chiudere i battenti. Se prima un dubbio poteva essere risolto con un’occhiata al fascicolo insieme al cancelliere, oggi il muro digitale (PEC, portali che non funzionano o messaggi di errore) rimanda l’utente a un ufficio fisico che però ha smantellato il suo sistema di front-office.

3. L’Invisibilità della Funzione: Poiché i processi sono invisibili, l’utente perde la percezione di dove si trovi la responsabilità. Cercare un ufficio fisico diventa un tentativo disperato di “dare un volto” a un algoritmo o a un processo telematico bloccato.

Sono rimasto molto colpito da queste considerazioni che pongono l’accento su uno dei punti più evidenti di malessere ‘relazionale’ del nostro quotidiano, quello che spinge gli utenti professionali di qualche esperienza - senza molte eccezioni - a considerare che «si stava meglio quando si stava peggio».

In sintesi, alcuni fattori comuni di difficoltà, in passato superabili grazie alla disponibilità della relazione umana, sono oggi radicalizzati dalla spersonalizzazione dei

² Queste parole mi trovano particolarmente d’accordo.

rapporti, dalla mancanza di consuetudine e dalla radicata idea che il servizio dovrebbe essere fornito senza contatto ‘fisico’.

In passato l’avvocato si recava a “Palazzo” quotidianamente e quotidianamente si relazionava fisicamente con una ampia gamma di soggetti, così che i rapporti erano resi fluidi dalla consuetudine, quantomeno se lubrificati dalla reciproca educazione.

Oggi, se non già con interlocutori conosciuti, la maggior parte dei rapporti sono reciprocamente bidimensionali: manca spesso la profondità della conoscenza e questo non facilita la disponibilità. Ci si abitua, cioè, alla distanza relazionale.

3. La rigidità dei sistemi: la norma non consente eccezioni.

Da molti anni è divenuta consueta una locuzione che sintetizza gli effetti del timore di sanzione nel campo medico: si parla in quel caso di “medicina difensiva”³. Parallelamente in ambito amministrativo si discute oggi di burocrazia difensiva, concetto che mutua dalla prima alcuni profili di patologia e che, con riferimento al pubblico impiego, può essere riassunto nell’evitare di porre in essere comportamenti che potrebbero portare a responsabilità (disciplinari, civili, contabili e, soprattutto, penali)⁴.

La logica sottostante questo atteggiamento che induce a ‘sfuggire’ il contatto con il pubblico degli utenti potenziali è, fra l’altro, quella di ridurre il rischio di prendere decisioni o dare indicazioni potenzialmente lesive di qualche principio o regola (p.es.: fornire indicazioni sullo stato di un procedimento, accettare un atto “*brevi manu*”, ecc.).

In presenza di regole sempre più dettagliate (p.es. sul deposito degli atti, sulle informazioni inerenti lo stato di un procedimento penale, ecc.) e, contemporaneamente, in presenza di carenze organizzative nei sistemi che quelle regole dovrebbero disciplinare o di altrettanto serie lacune concettuali nella predisposizione di “griglie” operative che coprano – se non tutte – la maggior parte delle esigenze di chi dovrebbe fruire di un servizio, il rapporto utente/avvocato – ufficio giudiziario si è reso sempre più complicato o, per meglio dire, sta semplicemente svaporando poiché, come efficacemente sintetizza il chatbot l’ufficio sta diventando «un fortino inaccessibile dove ogni comunicazione deve essere mediata da protocolli rigidi o piattaforme digitali, eliminando la flessibilità tipica del contatto umano».

L’interruzione della linea operativa genera, pertanto, insofferenza.

In passato risultava abbastanza normale – in presenza di una nomina depositata – ottenere informazioni sullo stato del procedimento direttamente dagli uffici di segreteria o dalle cancellerie se non, soprattutto per i fuori sede, con un contatto telefonico, una mail o, quando c’era, un fax.

³ Per una rapida definizione e declinazione dei problemi connessi v. L. Garattini et al., *Medicina difensiva: tutto e il contrario di tutto?*, in *Ricerca & Pratica*, Vol 36, n.4, luglio – agosto 2020

⁴ V. L. Lorenzoni, *Defensive Bureaucracy in Italy: an Introduction*, in *Rivista trimestrale di scienza dell’amministrazione*, n. 3/2023, pp. 4-5.

Oggi questo è divenuto quasi impossibile e, tuttavia, il sistema digitale (il mitico “portale giustizia”) non adempie in nessun modo a questa fondamentale funzione informativa posto che, a dispetto delle intenzioni, i vari passaggi sono ben lungi dall’essere registrati tempestivamente. Altrettanto è a dirsi per quelle funzioni che, semplicemente, non sono state previste dal sistema o non lo sono state con adeguata precisione (si pensi a tutte le richieste/istanze che possono essere avanzate da soggetti solo eventualmente portatori di interessi azionabili nel procedimento, ma la lista dei disagi è piuttosto lunga)⁵.

Tutte situazioni in cui lo sbroglio della matassa burocratica non ha soluzione o, per meglio dire, non ha una soluzione prevista e, quindi, l’utente è costretto a ‘inventarsi’ un percorso operativo “senza rete”.

«Italian bureaucracy is caught between a rock and a hard place. On the one hand, it must apply legislation from various national, local and international sources which is copious, confused and constantly changing, while juggling decisions that impact an increasing number of interests and therefore call for complex procedures involving an array of stakeholders. On the other, civil servants face extremely strict scrutiny which privileges procedure rather than results and with an accompanying regime of liabilities in terms of disciplinary measures»⁶.

In questo contesto la soluzione più semplice è scaricare all’esterno ciò che sarebbe faticoso o rischioso o più semplicemente cortese risolvere attraverso una disponibilità di sistema: ne consegue che la soluzione più semplice è di non facilitare la relazione diretta fra cittadino/avvocato e burocrazia giudiziaria (in essa inclusa, per la parte di interesse, la relazione fra avvocato e magistrato).

Lungo questa direttrice lavora una asimmetria informativa strutturale (e, per certi aspetti, ineludibile, quantomeno con riferimento ai profili di segretezza) data dalla conoscenza di informazioni e/o dall’essere depositari di decisioni cui chi dovrebbe fruire del servizio deve sottostare. Rendere più complesso l’accesso agli uffici, tuttavia, amplifica questa asimmetria e riduce una serie di fastidi concorrenti, fra cui, va detto, la pressione determinata da richieste non urgenti, non pertinenti o semplicemente inopportune che indubbiamente fanno parte del quotidiano rapporto fra avvocati/pubblico e uffici giudiziari.

Una certa petulanza nell’interloquire con gli uffici, da sempre presente e da sempre legata, nel migliore dei casi, alla narcisistica propensione a considerare il proprio fascicolo o la propria questione necessariamente importante e urgente, costituisce, in

⁵ P.es. “gli interessati” di cui all’art. 269, comma 2 c.p.p., o i “terzi sequestratari”, ecc.

⁶ Trad.: “La burocrazia italiana è stretta tra l’incudine e il martello. Da un lato, deve applicare una legislazione basata su molteplici fonti nazionali, locali e internazionali; normativa vasta, confusa e in continua evoluzione, mentre si destreggia tra decisioni che incidono su un numero crescente di interessi e che quindi richiedono procedure complesse che coinvolgono una serie di parti interessate. Dall’altro, i dipendenti pubblici sono sottoposti a un controllo estremamente rigoroso che privilegia la procedura piuttosto che i risultati, con un conseguente regime di responsabilità in termini di sanzioni disciplinari”. In S.N.A. (Scuola Nazionale dell’Amministrazione), *Defensive Bureaucracy And Responsibility In The Italian Administrative System (Progetti di ricerca di rilevante interesse nazionale)*, 2024.

effetti, un buon alibi all'innalzamento di muri relazionali e tuttavia non può giustificare l'attuale sempre più evidente consistenza.

La presenza di “regole” che disciplinano le relazioni e anche le modalità di fruizione dei diritti (spesso rappresentate da incomprensibili disposizioni, che variano da luogo a luogo e, all'interno di un singolo ufficio, dalla disciplina che ciascuno si dà) costituisce un importante baluardo che previene il contatto: l'esistenza di problemi o esigenze reali correlate a inefficienze di sistema o necessità operative, semplicemente non è prevista e, quindi, fatte salve lodevoli eccezioni, non è considerata degna di essere risolta.

«There is a large agreement on the idea that defensive administration is promoted by bad regulation and legislation, which includes legal uncertainty, legislative complexity, legislative inflation, regulatory overlap, and regulatory burdens. Empirical research showed that bad regulation plays a significant role in producing defensive behavior»⁷.

4. Il ruolo della “logistica giudiziaria”: piccola provocazione.

Il percorso “verso” gli uffici, quindi, non costituisce un obiettivo di buona amministrazione perché, mi dice l'arguta IA, «investire in una segnaletica perfetta o in un ufficio informazioni efficiente è visto come un costo senza ritorno. Se il cittadino si perde, il problema è del cittadino».

In più «la digitalizzazione viene spesso usata come alibi politico e amministrativo per giustificare il disinvestimento negli spazi fisici».

Il ragionamento sottinteso e, probabilmente, non ostensibile *apertis verbis* è che se «abbiamo investito milioni nel Processo Telematico, perché dovrei preoccuparmi di mettere un cartello chiaro nel corridoio C?».

Questo perché chi organizza il sistema «ignora che l'immateriale non copre mai il 100% delle casistiche».

Il mio interlocutore “ignorante” conclude la risposta affermando che «esiste una componente di potere legata alla topografia degli uffici. Chi conosce la “mappa occulta” del Palazzo di Giustizia (...) detiene un potere informale. Spesso, all'interno della PA, c'è una resistenza inconscia nel rendere tutto troppo chiaro, perché la chiarezza democratizza l'accesso e toglie potere a chi quel labirinto lo abita da anni».

⁷ Trad. “Esiste ampio consenso sul fatto che l'atteggiamento difensivo nella P.A. sia favorito da una cattiva regolamentazione e legislazione, che include incertezza giuridica, complessità normativa, inflazione legislativa, sovrapposizione normativa e oneri protocollari. La ricerca empirica ha dimostrato che una cattiva regolamentazione gioca un ruolo significativo nel generare comportamenti difensivi”; L. Di Donato, *Defensive Behaviour and Bad Regulation: Problems and Remedies*, in *Rivista trimestrale di scienza dell'amministrazione*, n. 3/2023, p. 2.

In conclusione questa difficoltà logistica «non è figlia di una dimenticanza, ma è il risultato di un sistema che, nel passaggio all'immateriale, ha deciso che il "corpo" del cittadino (e dell'avvocato) è diventato un ingombro procedurale».

A questa risposta, confesso di aver pensato che gli algoritmi che governano il chatbot che sto consultando siano stati elaborati da qualche associazione forense.

5. (Minime) conclusioni.

Ovviamente questo lavoro è un *divertissement*.

E tuttavia vorrebbe indurre qualche riflessione. Per esempio registrare la sensazione – basata su considerazioni empiriche, per carità – che lo sfilacciamento dei rapporti e il decadimento dei livelli di dialogo fra i vari operatori del mondo giudiziario oltre a cause “elevate” trovi, nella caduta quotidiana di piccole gocce irritative, una ragione di possibile traboccamento.

Una volta si sarebbe detto che la segnaletica interna agli uffici pubblici (e a quelli giudiziari in particolare) è espressione di una «microfisica del potere»⁸.

A me viene in mente un concetto di sintesi efficace e scherzoso, proprio dei minimi sistemi: «è la somma che fa il totale»⁹.

E allora, perché non appendere quattro cartelli per provare ad abbattere anche di un solo decibel (la ventesima parte del rumore prodotto da un sussurro) la pressione sonora?

Bibliografia.

L. Di Donato, *Defensive Behaviour and Bad Regulation: Problems and Remedies*, in *Rivista trimestrale di scienza dell'amministrazione*, n. 3/2023, p. 2.

L. Garattini et al., *Medicina difensiva: tutto e il contrario di tutto?*, in *Ricerca & Pratica*, Vol 36, n.4, luglio – agosto 2020.

L. Lorenzoni, *Defensive Bureaucracy in Italy: an Introduction*, in *Rivista trimestrale di scienza dell'amministrazione*, n. 3/2023, pp. 4-5.

M. Mattioli, *Totò, Fabrizi e i giovani d'oggi*, Roma, D.D.L., 1960.

S.N.A. (Scuola Nazionale dell'Amministrazione), *Defensive Bureaucracy And Responsibility In The Italian Administrative System (Progetti di ricerca di rilevante interesse nazionale)*, 2024.

⁸ Concetto tratto dal titolo di una raccolta di interventi di M. Foucoult, A. Fontana e P. Pasquino (a cura di), *Microfisica del potere: Interventi politici*, Torino, Einaudi, 1977.

⁹ M. Mattioli, *Totò, Fabrizi e i giovani d'oggi*, Roma, D.D.L., 1960.

