



comune di trieste
servizio comunicazione

Guida alla semplificazione del linguaggio dei testi e delle comunicazioni pubbliche



Foto dell'Ufficio Ideazione, Immagine e Commercializzazione del Comune di Trieste

Premessa

Cari colleghi,
il servizio comunicazione e in particolare lo staff dell'ufficio relazioni con il pubblico, che si occupa di migliorare il dialogo tra il nostro comune e i cittadini, vi propone questa breve guida per la semplificazione del linguaggio burocratico. Il lavoro raccoglie una serie di indicazioni tratte dalle direttive sulla semplificazione del linguaggio delle pubbliche amministrazioni predisposte dal ministro della funzione pubblica nel 2002 e nel 2005, ma ancora poco conosciute e soprattutto poco praticate. Ci sono anche molti altri suggerimenti tratti da pubblicazioni e siti dedicati all'argomento.

Le indicazioni che troverete non vogliono essere un rigido elenco di regole fisse e immutabili.

Il nostro scopo è quello di fornirvi una breve guida, che contiene alcuni suggerimenti per rendere chiare e comprensibili le nostre comunicazioni con il cittadino, con i colleghi e con le altre amministrazioni.

Il linguaggio burocratico

Le amministrazioni pubbliche utilizzano spesso un linguaggio molto tecnico e specialistico lontano dalla lingua parlata dai cittadini. Il linguista Tullio De Mauro (Capire le parole, Laterza 1994) ha rilevato più volte come sia importante costruire un testo pensando al destinatario.

Alcune ricerche e indagini statistiche sull'argomento indicano che circa il 60% della popolazione italiana non è in grado di capire i testi prodotti dalle pubbliche amministrazioni. Dobbiamo dunque realizzare i nostri testi in modo che siano capiti da tutti i cittadini, che hanno il diritto di essere informati soprattutto delle questioni che li riguardano direttamente.

Scrivere chiaro si può - scrivere chiaro si deve

Le direttive sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi si inseriscono in un lavoro decennale compiuto dal dipartimento della funzione pubblica su questo tema che ha già prodotto alcuni risultati apprezzabili: il Codice di stile del 1993 e il Manuale di stile del 1997 – che assumono a partire da questa direttiva un carattere più formale. La direttiva si collega alla circolare del 2 maggio 2001 emanata dal dipartimento per gli affari giuridici e legislativi, dedicata alla redazione dei testi normativi e ne rappresenta uno sviluppo, poiché si applica ai testi che in maniera più o meno diretta applicano le norme. È evidente che il linguaggio delle amministrazioni pubbliche sarà tanto più chiaro quanto più chiari saranno i testi normativi.

Le direttive contengono regole da applicare a tutti i testi prodotti dalle amministrazioni pubbliche, regole che riguardano la comunicazione, la struttura giuridica e il linguaggio dei testi scritti.

Per saperne di più potete anche consultare il sito web: www.funzionepubblica.it/chiaro che contiene una sezione dedicata alla semplificazione.

Dobbiamo comunicare con veridicità e trasparenza, pensare, parlare e scrivere con chiarezza. Sempre. Va quindi perfezionata l'elaborazione dei testi. Non solo quando le istituzioni si rivolgono ai cittadini. Anche quando le pubbliche amministrazioni comunicano tra loro e al loro interno.

Al rigore di chi scrive deve corrispondere la comprensione di chi legge.

Le regole di comunicazione

1. Avere (e rendere) sempre chiaro il contenuto del testo

Spesso i contenuti e le finalità di un documento amministrativo sono complessi e ambigui.

Prima di scrivere un testo bisogna sciogliere la complessità ed eliminare le ambiguità.

Chi scrive deve anzitutto avere chiaro il contenuto del messaggio e deve indicare in modo preciso e semplice cosa è stato deliberato, cosa si prescrive, quali particolari doveri o diritti si riconoscono al destinatario.

2. Individuare sempre il destinatario

Per progettare un testo efficace bisogna sapere a chi è destinato e chi lo leggerà.

Quando i documenti sono indirizzati a gruppi eterogenei di persone bisogna pensare al lettore meno istruito.

3. Individuare le singole informazioni e inserirle nel testo in modo logico

Normalmente nei testi scritti sono contenute più informazioni. Chi scrive deve capire che relazione logica c'è tra le singole informazioni.

Così ad esempio: le informazioni più generali devono precedere quelle particolari; i casi generali devono precedere le eccezioni; le informazioni, che in linea temporale sono antecedenti, precedono quelle successive.

È buona regola, inoltre, evidenziare bene le istruzioni per l'uso del testo a vantaggio del cittadino.

Ad esempio, le date di scadenza, le eventuali avvertenze, cosa fare per ottenere un beneficio, come ricorrere contro l'atto.

4. Individuare e indicare i contenuti giuridici del testo

Tra i vari testi prodotti dalle amministrazioni pubbliche, gli atti amministrativi rispondono a regole e principi di legittimità.

Gli atti devono contenere l'indicazione del soggetto che li emana, l'oggetto dell'atto amministrativo, la decisione che è stata presa, le motivazioni che la giustificano.

Vanno indicati, se necessario, gli adempimenti e le condizioni cui si deve prestare attenzione e i riferimenti normativi a sostegno dell'atto, secondo quanto prescritto dalle tecniche di redazione normativa.

5. Individuare la struttura giuridica più efficace per comunicare gli atti

Per “struttura dell'atto” si intende la sua organizzazione interna. Una volta distinte e indicate le varie parti di un atto, scegliere la struttura giuridica più adeguata.

Non sempre è necessario seguire la struttura tradizionale che prevede l'indicazione del soggetto, la motivazione dell'atto e soltanto alla fine la decisione. Per esempio, nei casi in cui l'atto sia il risultato di una domanda del cittadino può essere usata una sequenza che, subito dopo l'indicazione del soggetto, renda subito chiaro il contenuto della decisione e infine la motivazione e i presupposti normativi.

6. Verificare la completezza delle informazioni

Deve essere completa sia l'informazione giuridica, che dà la legittimità dell'atto, sia l'informazione comunicativa, che rende l'atto comprensibile. L'informazione è completa quando l'atto amministrativo dice al destinatario tutto quanto deve sapere e deve fare.

7. Verificare la correttezza delle informazioni

Deve essere corretta sia l'informazione giuridica con i riferimenti normativi, sia l'informazione comunicativa (operativa) con i riferimenti sui destinatari, sui soggetti interessati, sugli adempimenti, sulle condizioni e le procedure necessarie.

8. Verificare la semplicità del testo

Una volta articolati e disposti i contenuti secondo le regole logiche,

comporre il testo in modo semplice. Il testo è semplice se risulta di immediata comprensione. Il testo è stato compreso se chi lo ha letto sa ripetere le informazioni ricevute e sa cosa deve fare.

Di conseguenza: le informazioni salienti devono essere visivamente chiare, non affollate da dati e riferimenti.

9. Usare note, allegati e tabelle per alleggerire il testo

Il testo deve contenere le informazioni essenziali alla sua immediata comprensione.

Le altre informazioni, a volte necessarie, spesso di natura tecnica, possono essere inserite in note a piè di pagina, in allegati o in tabelle.

Ad esempio, i riferimenti normativi che di solito occupano molto spazio negli atti amministrativi possono essere citati nelle note.

10. Rileggere sempre i testi scritti

Una volta terminata la redazione di un testo, questo va sempre riletto e, se possibile, fatto leggere da qualcun altro. La rilettura consente di verificare la completezza, la correttezza e la semplicità del testo. Inoltre, la rilettura evita che l'uso di stralci o di modelli precedenti, come pure l'uso della funzione "copia e incolla" dei programmi di scrittura, lasci incongruenze nel nuovo testo. Per verificare la comprensibilità si suggerisce, inoltre, l'impiego di *software* (programmi) per l'analisi dei testi.

Le regole di scrittura del testo

1. Scrivere frasi brevi

Le ricerche dicono che frasi con più di 25 parole sono difficili da capire e ricordare. Ogni frase deve comunicare una sola informazione.

È sempre preferibile dividere la frase lunga, aumentando dunque l'uso della punteggiatura. Vediamo alcuni esempi.

Testo originale	Testo riscritto
Qualora dal controllo dovesse emergere la non veridicità del contenuto della dichiarazione, il dichiarante decade dai benefici conseguiti sulla base della dichiarazione non veritiera, fermo restando quanto previsto dall'art. 26 della legge 4 gennaio 1968, n. 15, in materia di sanzioni penali.	Chi rilascia una dichiarazione falsa, anche in parte, perde i benefici descritti e subisce sanzioni penali*. * (Articolo 26, legge n. 15 del 4.1.68)

2. Usare parole del linguaggio comune

Rispetto alle parole di un dizionario, quelle che usiamo di solito sono in numero molto contenuto.

Il vocabolario di base della lingua italiana contiene meno di 7000 parole e sono quelle che dobbiamo preferire se vogliamo essere capiti da chi legge.

Testo originale	Testo riscritto
L'Ufficio Trattamento Economico in indirizzo, cesserà la corresponsione degli emolumenti a decorrere e dal 1° maggio 2001.	Dal 1 maggio 2001 il nostro Ufficio sospenderà i pagamenti

3. Usare pochi termini tecnici e spiegarli

Contrariamente a quanto si crede, in un “testo di servizio” (un testo che informa o fornisce istruzioni) il numero di termini tecnici indispensabili è normalmente molto basso.

In media, in un testo amministrativo le parole tecniche sono meno di cinque su cento. È bene usare solo quelle veramente necessarie e, quando possibile, spiegarne il significato in una nota oppure con un piccolo glossario.

Testo originale	Testo riscritto
Tali posizioni sono da identificare non tanto in diritti irrefragabili, il cui esercizio prescinde dall'adozione di atti permissivi dell'amministrazione, ma in situazioni giuridiche suscettibili di trasformazione a seguito di atti di tipo suindicato.	I cittadini che vogliono iniziare un'attività devono chiedere un'autorizzazione alle amministrazioni competenti

4. Usare poche abbreviazioni e sigle

È bene evitare abbreviazioni e sigle: spesso sono ovvie per chi scrive ma non sono capite da chi legge.

Se le usiamo, è bene che la prima volta che compaiono siano sciolte e scritte per esteso.

Fanno eccezione abbreviazioni e sigle d'uso consolidato e molto note (per esempio: Fiat, Cgil, Istat).

Testo originale	Testo riscritto
La SS.LL sono pregate di indicare al responsabile dell'U.R.P.A. i membri della Commissione preposta al rilascio del patentino	Vi chiediamo di indicare al responsabile dell'Ufficio Regionale per le Politiche Agricole (Urpa) i membri della commissione per il rilascio del patentino.

5. Usare verbi nella forma attiva e affermativa

È buona regola costruire il periodo usando prevalentemente frasi attive. Il testo con il verbo attivo e in forma affermativa è più incisivo, le frasi sono più brevi, la lettura più rapida.

Testo originale	Testo riscritto
Non volendo disconoscere a codesto ufficio il diritto di non ingerenza, viene tuttavia fatta richiesta che siano comunicati gli esiti della Commissione.	Vi chiediamo di comunicarci risultati dei lavori della commissione.

6. Legare le parole e le frasi in modo breve e chiaro

Costruire il testo in modo semplice e compatto significa anzitutto rendere esplicito il soggetto e ripeterlo quando è necessario. È opportuno evitare le sequenze di parole che non hanno un verbo in forma esplicita.

Testo originale	Testo riscritto
...stanti le urgenti ed indifferibili esigenze di personale in grado di garantire adeguata e qualificata attività di assistenza tecnica ai lavori ed agli interventi programmati dal Settore dipartimentale 8...	...poiché il dipartimento 8 ha urgente bisogno di personale qualificato per svolgere i lavori e gli interventi programmati...

7. Usare in maniera coerente le maiuscole, le minuscole e la punteggiatura

Le maiuscole sono mezzi ortografici che hanno lo scopo di segnalare l'inizio di un periodo e i nomi propri. I testi amministrativi affidano spesso alle maiuscole contenuti stilistici di rispetto, di gerarchia, di enfasi.

Questi usi sono retaggio di una cultura retorica, appesantiscono lo stile e il tono della comunicazione: essi devono essere eliminati o ridotti quanto più è possibile.

La punteggiatura, per contro, suddivide il testo in unità di senso. Essa non solo guida l'occhio e la voce, ma articola il contenuto logico di quanto è scritto.

Una buona punteggiatura obbliga a togliere ambiguità al testo e a collegare in modo corretto i contenuti.

Testo originale	Testo riscritto
L'emergere di nuove modalità d'interazione anche nel settore pubblico che coinvolgono istituzioni di diversa natura hanno inevitabilmente posto quesiti intorno alle configurazioni sia dei processi di <i>decision making</i> politico sia nelle configurazioni delle Amministrazioni pubbliche e responsabili dell'offerta di servizi pubblici.	Anche nel settore pubblico emergono nuovi rapporti con istituzioni di diversa natura. Questo fenomeno pone due ordini di problemi. In primo luogo, dobbiamo ridefinire le procedure di decisioni delle istituzioni politiche. In secondo luogo, dobbiamo ridefinire le responsabilità delle amministrazioni pubbliche nella gestione dei servizi.

8. Evitare neologismi, parole straniere e latinismi

Non si deve essere ostili, a priori, ai neologismi. Ma è consigliabile usarli solo se sono effettivamente insostituibili e non usarli se sono effimeri fenomeni di moda.

Analogamente le parole straniere e i latinismi vanno evitati ove sia in uso l'equivalente termine in lingua italiana.

È ormai frequente il ricorso a termini tecnici propri della società dell'informazione e dell'elettronica, da evitare se ve ne siano di equivalenti nella lingua italiana.

Testo originale	Testo riscritto
Tale servizio, come è noto, dovrà essere esternalizzato.	La gestione di questo servizio sarà affidata a un soggetto esterno.
Bisogna porre particolare attenzione alla <i>policy implementation</i> .	Bisogna curare con attenzione le fasi di attuazione delle politiche.
Le agevolazioni saranno concesse anche ai conviventi <i>more uxorio</i> .	Le agevolazioni saranno concesse anche alle coppie conviventi.

9. Uso del congiuntivo

Il testo scritto richiede il rispetto del congiuntivo. Dove il contesto lo permette, è opportuno però sostituire il congiuntivo con l'indicativo o con l'infinito. L'indicativo rende il testo più diretto ed evita informazioni implicite o ambigue.

Testo originale	Testo riscritto
Ove la Commissione potesse riunirsi per tempo, le delibere sarebbero ancora valide.	Se la commissione si riunirà per tempo le delibere saranno ancora valide.

10. Usare in maniera corretta le possibilità di composizione grafica del testo

I sistemi di videoscrittura mettono a disposizione di chi scrive enormi possibilità di scelte grafiche e tipografiche. Neretti, sottolineature, corsivi, caratteri, grandezza del corpo, elenchi sono solo alcuni esempi di tali possibilità e possono aiutare a focalizzare l'attenzione.

È bene tuttavia non abusarne e utilizzarli con parsimonia. Il testo sobrio è sempre visivamente leggibile e coerente.

Testo originale	Testo riscritto
Si comunica che NULLA OSTA per questo Comando alla sottodescritta INSTALLAZIONE PRECARIA di materiale pubblicitario, alle condizioni retroindicate.	Il Comando comunica che il materiale pubblicitario descritto può essere temporaneamente installato. L'installazione deve rispettare le condizioni seguenti: a. b. c.

Gli esempi citati sono tratti da documenti attualmente usati dalle pubbliche amministrazioni.

Breve glossario di termini burocratici

Vi proponiamo un breve elenco di parole tipiche del gergo burocratico con accanto – a destra - una loro possibile trasposizione in parole più conosciute e di facile comprensione. L'elenco è stato tratto da un pregevole lavoro di Aurora Lucarelli dal titolo “Semplificare il linguaggio burocratico – meccanismi e tecniche” che potete trovare sul sito della regione emilia romagna al seguente indirizzo:

<http://www.regione.emilia-romagna.it/urp/semplificazione/index.htm>

accedere	entrare, avere il diritto di consultare
a far tempo da	da, a partire da
afferente	riguardante, relativo a
all'atto	al/nel momento
altresi	anche, inoltre
apportare	aggiungere, introdurre, inserire; <i>se il verbo è seguito da un sostantivo (es. apportare modifiche), conviene usare il verbo attinente (modificare)</i>
apposito	<i>quasi sempre da abolire</i>
atteso che	premesso/posto//dato atto che
avanzato	indicato, espresso
comprovante	che prova, che testimonia
computare	calcolare, contare
conferire	dare
configurarsi	presentarsi
congiuntamente	insieme a
conseguire l'idoneità a contestazione	acquistare la capacità di, avere i requisiti per <i>a volte da sostituire con rilievo</i>
corresponsione	pagamento
dar corso	avviare, eseguire
demandare	affidare, delegare
detenere	avere, possedere
devolvere	dare, assegnare, trasferire
di cui al	come prevede/afferma, ecc. <i>oppure mettere il riferimento tra parentesi</i>

domicilio	per lo più sostituibile con indirizzo
emanare	pubblicare, diffondere
emolumenti	compensi
esibire	mostrare
espletare	fare, compiere, realizzare, concludere
implementare	incrementare, arricchire, aggiungere
imputare	attribuire, assegnare
in carico a	di, svolto da, che spetta a
in materia di	su
in raccordo con	in collaborazione con, insieme a
in ragione	a causa
liquidazione	pagamento
metodologia	per lo più usato al posto di metodo
monitorare	osservare/controllare periodicamente, con regolarità
nominativi	nomi
nonché	e, e anche; spesso conviene cominciare un'altra frase, usando inoltre
posto in capo	per lo più sostituibile con di/del
predisposizione	preparazione
preliminarmente	prima
previo	dopo aver
problematiche	per lo più usato al posto di problemi/aspetti
processo selettivo	concorso
proventi	denari riscossi, entrate
qualora	se
quota parte	quota che spetta, percentuale
ovvero	se usato con valore di precisazione: cioè, vale a dire; se usato con valore disgiuntivo: oppure, se invece, altrimenti
sottoscrivere	spesso usato al posto di firmare
tematiche	per lo più usato al posto di temi/argomenti
verbalizzare	mettere per iscritto
vigenti	attuali, in corso, in vigore
vigilare	controllare

La grafica ci dà una mano

La chiarezza e l'immediata leggibilità di un testo viene data assieme ai contenuti anche dalla forma e dalla costruzione grafica. La grafica non è elemento superfluo, ma è un elemento funzionale alla qualità comunicativa di un testo.

Alcune regole di base ci consentono di dare leggibilità, leggerezza e gradevolezza a un documento, se le seguiamo le nostre comunicazioni saranno lette più volentieri e quindi comprese con maggiore facilità.

Ancora molti non sanno che il nostro comune ha adottato già da molti anni un manuale di stile, che contiene tutte le regole necessarie per la composizione del testo, ma soprattutto degli elementi grafici che contraddistinguono il nostro ente e contribuiscono a dare immediatamente il senso della nostra identità di istituzione pubblica. Il manuale è stato consegnato a tutte le aree del comune e può essere consultato anche presso il nostro ufficio relazioni con il pubblico o presso il nostro centro stampa, che saprà darvi tutte le indicazioni di cui avete bisogno.

Oltre a ricordarvi l'uso del nostro manuale vi elenchiamo alcune semplici regole per orientarvi nella redazione dei testi.

I. Non usare caratteri “strani”

Esistono ormai centinaia di caratteri; molti anche discutibili, elaborati, bizzarri (ne sono purtroppo pieni anche i nostri computer). Chi è inesperto si lascia spesso sedurre dalla stranezza, pensando che sia un pregio. I “buoni” caratteri, cioè quelli che uniscono estetica e leggibilità, sono alcune decine: meglio dunque prendere confidenza con un ristretto gruppo di caratteri, imparare ad apprezzarne la qualità e le differenze.

Il nostro carattere “aziendale” indicato nel manuale di stile è il Gill sans MT, che va usato in tutte le nostre comunicazioni scritte.

2. Evitare i campionari

È buona norma non usare troppi caratteri nello stesso testo, altrimenti si ottiene un effetto campionario niente affatto gradevole. Può essere invece una buona soluzione usare due caratteri diversi per titoli e testo, avendo cura che siano nettamente diversi.

Anche i numeri di pagina possono diventare un motivo grafico se si usa un carattere visibilmente diverso da quello usato nel testo.

3. Non usare troppe modalità di scrittura nello stesso testo

Un altro modo di ottenere l'effetto campionario è quello di usare nello stesso testo molti corpi diversi, e magari tutte le modalità di scrittura possibili: maiuscolo, tondo, corsivo, neretto.

Si crea così un "rumore" in cui si finisce per non distinguere più nulla (un po' come nei libri troppo sottolineati).

4. Limitare l'uso del maiuscolo

La scrittura in maiuscolo è molto meno leggibile della scrittura in alto-basso (maiuscolo-minuscolo). È assolutamente da evitare per testi oltre le due righe. Anche per un titolo lungo può essere più opportuno evitare il maiuscolo.

5. L'impaginazione

Un altro aspetto che migliora la leggibilità e la qualità comunicativa di un testo è l'impaginazione, cioè la cura nel disporre il testo secondo certe regole.

Regola numero uno: "il bianco è bello"

Un difetto che è dato vedere spesso nei documenti amministrativi sono le pagine zeppe di testo. Sembra anzi che ci sia un'infalibile alleanza: più oscuro è il linguaggio più la pagina trabocca.

Invece, secondo le regole grafiche, il bianco non solo è bello, ma è anche

utile. Una pagina costruita con “l’aria intorno”, oltre che essere molto più elegante, è decisamente più leggibile. L’occhio ha infatti bisogno di pause neutre su cui riposare mentre scorre da una riga all’altra.

6. I margini

È preferibile non far iniziare un testo troppo impiccato in alto nella pagina, né scendere in basso a pochi millimetri dal bordo. I bordi possono essere giocati secondo il gusto individuale e il tipo di documento: possono essere simmetrici o asimmetrici (più alto il margine in alto, più stretto quello in basso, e così per i margini destro e sinistro), purché ci sia una regola, e sia seguita costantemente in tutto il documento.

7. L’interlinea

L’interlinea è la distanza fra le righe. Di norma, per la composizione di una pagina di documento o per una lettera è consigliabile l’interlinea 1,5.

L’interlinea “singola” è molto compressa ed è sconsigliabile per comporre un’intera pagina; la si può eventualmente limitare a zone di testo ben precise, che devono differenziarsi dal discorso portante (elenchi, citazioni, considerazioni in subordine, ecc.). Se invece si compone la pagina con piccoli blocchetti di testo, separati fra loro da battute di a-capo, allora è preferibile l’interlinea singola.

8. La giustezza

La giustezza di un testo è la lunghezza massima di una riga. Una giustezza troppo lunga è sconsigliabile perché stanca l’occhio, che fa fatica a tenere la riga. Così, se componiamo un documento con le pagine in orizzontale, è meglio non sfruttare tutto lo spazio.

Anche una pagina in Internet non andrebbe mai composta a piena giustezza di schermo; meglio sarebbe distribuire il testo su due colonne oppure lasciare un buon margine in un lato o in entrambi.

9. Altri elementi grafici

Non c'è bisogno di essere professionisti della grafica per inserire quegli elementi che danno personalità e piacevolezza a un documento. Anche in questo caso vale la raccomandazione di non lasciarsi sedurre dai repertori di figurine, pupazzetti, ornamenti e altre soluzioni standardizzate, spesso di dubbio gusto, offerte dai computer.

Molto meglio prendere confidenza con la barra degli strumenti grafici di Word e far lavorare la nostra parte creativa. E ricordare soprattutto che gli ornamenti non devono mai essere gratuiti, ma devono sostenere e migliorare la leggibilità e la comprensione di un testo.

Queste raccomandazioni valgono particolarmente per la modulistica, dove la corretta organizzazione del testo deve associarsi a una buona scansione degli spazi e a un uso consapevole e non casuale di quegli elementi grafici (filetti, divisori, box) che possono facilitare la compilazione del modulo.

Conclusioni

Cari colleghi, ci auguriamo che la guida che avete appena letto possa essere stata di aiuto per il lavoro di tutti i giorni, ma soprattutto uno stimolo per comunicare con i cittadini e con i colleghi in modo chiaro e semplice; per farci capire meglio dagli altri e per rendere il nostro lavoro ancora più utile e piacevole. Vi saremo grati se vorrete comunicarci i vostri suggerimenti per completare e arricchire la guida.

La guida è stata realizzata dal Servizio Comunicazione del Comune di Trieste.
Ricerca e redazione testi: Romano Persici, Luca Salamon, Gabriella Vuxani
Contributi e suggerimenti: Daniela Bisca, Davide Coglitore, Astrid Lackner
Direttore di servizio: Maila Zarattini

