

FARE COMUNE

A 3D puzzle with several pieces highlighted in blue, set against a dark blue background with glowing light trails. The puzzle pieces are white and blue, and the background has a dark blue gradient with glowing light trails in shades of blue and white.

La semplificazione del
linguaggio amministrativo



Scrivi come parli

Un primo criterio per scrivere chiaro è **scrivere come si parla**.

Il senso di questo criterio non è ignorare o appiattare le differenze, formali o sostanziali, che esistono tra scritto e parlato.

Questo suggerimento che, ovviamente, non va inteso alla lettera, invita chi scrive a **cercare la soluzione più semplice per esprimersi**, pensando al modo in cui si esprimerebbe parlando.

Emanuela Piemontese, Capire e farsi capire





Semplificare: Il lettore prima di tutto

Comunicare con i cittadini:

cambiare il nostro modo di esprimerci in nome degli utenti e delle loro esigenze.

Contrastare il Burocratese:

la nostra identità professionale dipende dalle nostre competenze, non dalle parole.

Un linguaggio chiaro non compromette la nostra credibilità ma garantisce la ricezione del messaggio



Principi fondamentali:

- Mettersi dalla parte del destinatario
- Esercitare senso critico: copiare un testo “già fatto” è la via più semplice, ma non sempre la più efficace
- Se non si riesce a scrivere testi chiari, efficaci ed eleganti, scegliere di essere chiari ed efficaci piuttosto che eleganti



Perché curare la grafica

- A colpo d'occhio il destinatario vede prima la forma e poi il contenuto
- Una buona impaginazione guida il lettore all'interno del testo
- Un'impostazione omogenea garantisce al Comune di Dalmine un'identità visiva



Impostare la pagina

Lasciamo respirare la pagina

- **Margini:**
equilibrati in tutto il testo
- **Interlinea:**
 - in generale 1,5
 - singola per blocchi di testi specifici (elenchi, citazioni...)



Scegliere il carattere

- Utilizzare un solo tipo di carattere (helvetica o verdana)
- Preferire una dimensione leggibile di 11/12 punti
- Non abusare di maiuscolo, grassetto, corsivo e sottolineato: riducono la leggibilità.





Una buona organizzazione

1. A chi scrivo?
Scegliere il destinatario
2. Cosa ha bisogno sapere?
 - Scegliere le informazioni giuste;
 - Mettere subito il pensiero principale.
3. Cosa è in grado di capire?
 - Presentare le informazioni in modo che il lettore le possa comprendere.





Una buona presentazione

1. Paragrafi

- un solo argomento per ogni paragrafo
- lunghezza media di 6/8 righe
- liste presentate in forma di elenco

2. Titolo e oggetto

- brevi ma informativi, esaurienti e non generici

3. Riferimenti alle fonti

- evitare rinvii muti





Esempio

Oggetto: Richiesta elementi integrativi ai sensi dell'art. 10 bis della Legge n. 241/1990.
Procedimento anagrafico d'immigrazione.

Oggetto: Domanda di residenza in via San Vito n. 2 –
Richiesta di documenti¹

1. Articolo 10 bis della legge n. 241 del 1990 “Nuove norme sul procedimento amministrativo”



La sintassi

Un testo è più facile da leggere e da capire se le frasi sono brevi, ma anche semplici e lineari

- una frase = un'informazione (massimo 25 parole)
- meglio esprimere il soggetto
- evitare:
 - a. le forme come “il sottoscritto”, “lo scrivente ufficio”, “la Signoria Vostra”
 - b. il **si** impersonale (si comunica che ...)
 - c. la frase passiva (le fatture vanno pagate ...)



Qualche esempio ...

In caso di mancato pagamento *si* procederà d'ufficio con l'ordinanza d'ingiunzione ...

In caso di mancato pagamento procederemo con l'ordinanza d'ingiunzione ...

Con deliberazione n. 5 del 10.01.2008 sono state approvate dal Consiglio comunale ...

Il Consiglio comunale ha approvato - con delibera n. 5 del 10 gennaio 2008 - ...



Qualche esempio ...

La presente autorizzazione è soggetta a revoca da parte dell'Amministrazione ...

L'Amministrazione può revocare questa autorizzazione...

Non risultano mai pervenute a questo ufficio di ragioneria le fatture

Non ho mai ricevuto le fatture...

E' fatto obbligo ai proprietari...

I proprietari hanno l'obbligo ...



Scegliere il vocabolario giusto

Un testo è chiaro se chi legge capisce tutte le parole contenute:

1. Privilegiare le parole di uso comune
2. Spiegare sempre i termini tecnici
3. Evitare le frasi fatte
4. Usare le sigle il meno possibile



Il Burocratese: esempi

afferente

riguardante, relativo a

congiuntamente

insieme a

all'atto

al momento

corresponsione

pagamento

dar corso

avviare, eseguire

detenere

avere, possedere

di cui al

come prevede

di concerto

insieme a

altresì

anche, inoltre

atteso che

premesso, posto che

implementare

Incrementare, arricchire

computare

calcolare, contare

conferire

dare

emolumenti

compensi

espletare

fare, realizzare

apporre una firma

firmare

imputare

attribuire, assegnare

in materia di

su

in raccordo con

insieme a

preliminarmente

prima

previo

dopo aver

qualora

se

vigenti

attuali, in corso

nel mese di marzo

in marzo



La revisione del testo

1. Una volta terminata la stesura del testo rileggere:
 - mettendosi nei panni del cittadino
 - chiedendo aiuto al collega di un altro ufficio
 - leggendo ad alta voce per ascoltare come “suona” il testo
2. Indice Gulpease: raggiungere 52 punti di leggibilità
(cursor.server@euologos.net - www.euologos.it/cursor)





L'Avviso al Pubblico

Serve a comunicare qualcosa a destinatari numerosi e imprecisati.

- Ben visibile
- Leggibile velocemente
- Informativo già dal titolo





Moduli e Modelli

Organizzare ed esporre il contenuto in modo chiaro e leggibile

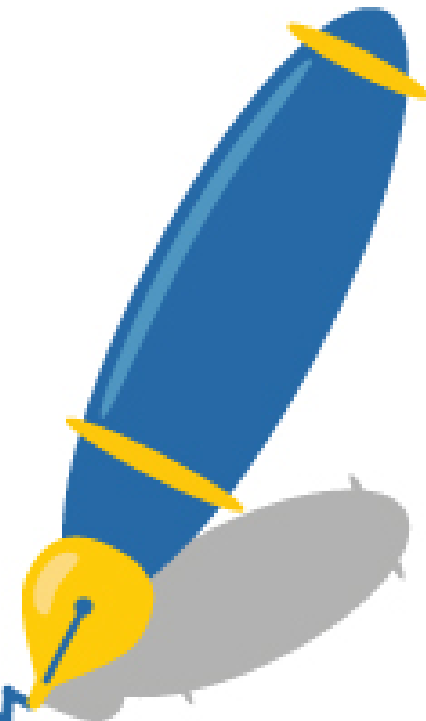
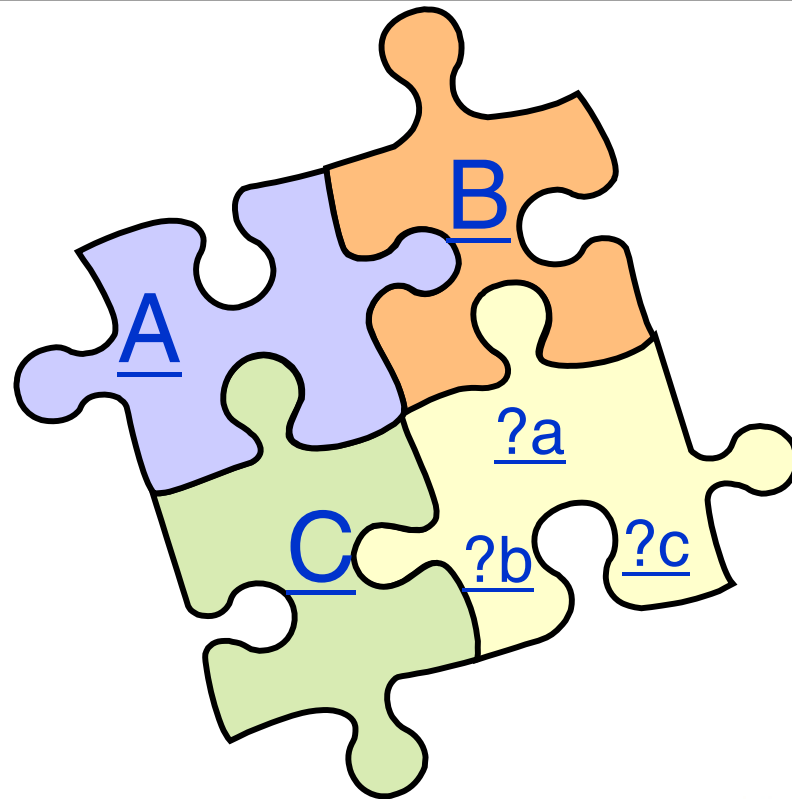
- Chiedere solo le informazioni essenziali
- Formulare le richieste in modo chiaro e conciso
- Fare attenzione alle note





Documenti Riscritti

- 1 Richiesta di residenza
- 2 Pubblicazione Bando
- 3 Avvio di Procedimento
- 4 Modulo Tarsu
- 5 Rinnovo Concessione



Esercitazione





Comunicare sul web



COMUNE DI DALMINE

PROVINCIA DI BERGAMO

Piazza Libertà 1
20138 DALMINE (BG)

Codice Fiscale e Partita IVA 00232910166
Tel 035/62.24.711 - Fax 035/62.24.738

info@comune.dalmine.bg.it
(Ufficio Relazioni con il Pubblico)

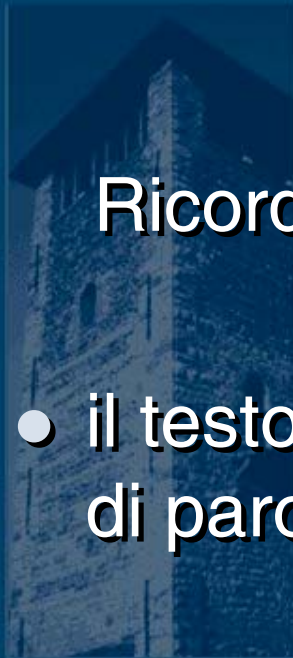
ENTRA



AGGREGAZIONE COMUNALE DI DALMINE

Ricordiamoci che sul monitor:

- il testo non si legge ma si “scorre” alla ricerca di parole chiave
- la lettura è più difficile (25% più lenta)





Publicare sul sito: consigli

- Sintesi: i testi dovrebbero essere lunghi la metà di quelli su carta
- Semplicità: periodi brevi e concetti chiari
- Iniziare dalla fine
- Evitare il maiuscolo
- Limitare il grassetto
- Fare attenzione al sottolineato

FARE COMUNE

A 3D puzzle with glowing blue pieces against a dark blue background. The puzzle pieces are arranged in a circular pattern, and some pieces are highlighted with a bright blue glow. The background is dark blue with some abstract, glowing blue shapes.

La semplificazione degli atti
amministrativi



Il punto di partenza

“ Anche gli atti amministrativi devono essere progettati e scritti pensando a chi legge.

Oltre ad avere valore giuridico hanno un valore di comunicazione e come tali devono essere pensati.”

Direttiva 8 maggio 2002



Sempre e comunque il destinatario

Noi operiamo nell'interesse collettivo ed adottiamo
atti che incidono sulla vita dei cittadini



Dobbiamo comunicare i nostri provvedimenti
con la massima chiarezza possibile



La situazione attuale

- **Lessico:**
termini giuridici, pseudotecnicismi, formule preconfezionate, parole arcaiche
- **Sintassi:**
un solo periodo fatto di proposizioni che iniziano con il participio passato
- **Struttura:**
 1. Soggetto
 2. Preambolo
 3. Dispositivo
 4. Firma



Il linguaggio


E' diffusa l'idea che semplificando il linguaggio i nostri provvedimenti potrebbero risultare imprecisi sotto il profilo giuridico.

L'apparente accuratezza del burocratese nasconde molte imprecisioni.



Attenzione: tecnico non vuol dire burocratico

- Un linguaggio è tecnico se:
 - è nato per una categoria professionale, un settore di attività
 - ha un alto grado di “economicità”



Si può sostituire solo con
perifrasi,
con il rischio di perdere
sfumature di significato





Attenzione: tecnico non vuol dire burocratico

- Un linguaggio è burocratico se:
 - è sostituibile con parole di uso comune senza dispersione semantica
 - la traduzione è sempre più breve



Si può semplificare!



Una nuova grafica

- Quando i contenuti da trasmettere sono impegnativi, una buona impaginazione grafica può essere di grande aiuto



La piramide invertita

- **Struttura:**
 1. Soggetto
 2. Dispositivo (decisione)
 3. Motivazione
 4. Firma

Diamo subito l'informazione principale: non ha senso imporre al lettore la nostra serie di constatazioni e valutazioni.





Diamo valore alla decisione

Nessuna norma prescrive che la motivazione debba precedere il dispositivo:

1. è una consuetudine
2. è un tentativo di mettere le mani avanti



La Motivazione

L'obbligo della motivazione:

1. per rispettare la norma (Legge n. 241/1990, art. 3)
2. perché il lettore deve sapere le ragioni del nostro provvedimento.

La selezione dei riferimenti normativi:

1. evitare i rinvii muti
2. citare solo le norme attinenti al singolo provvedimenti;
3. prevedere una nota in fondo alla pagina se i riferimenti sono molti



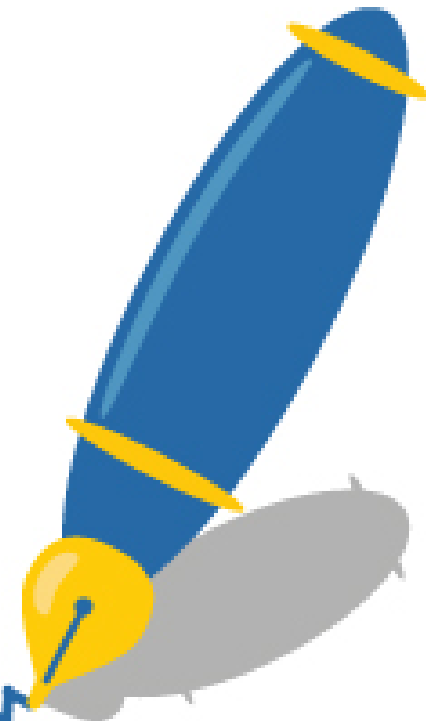
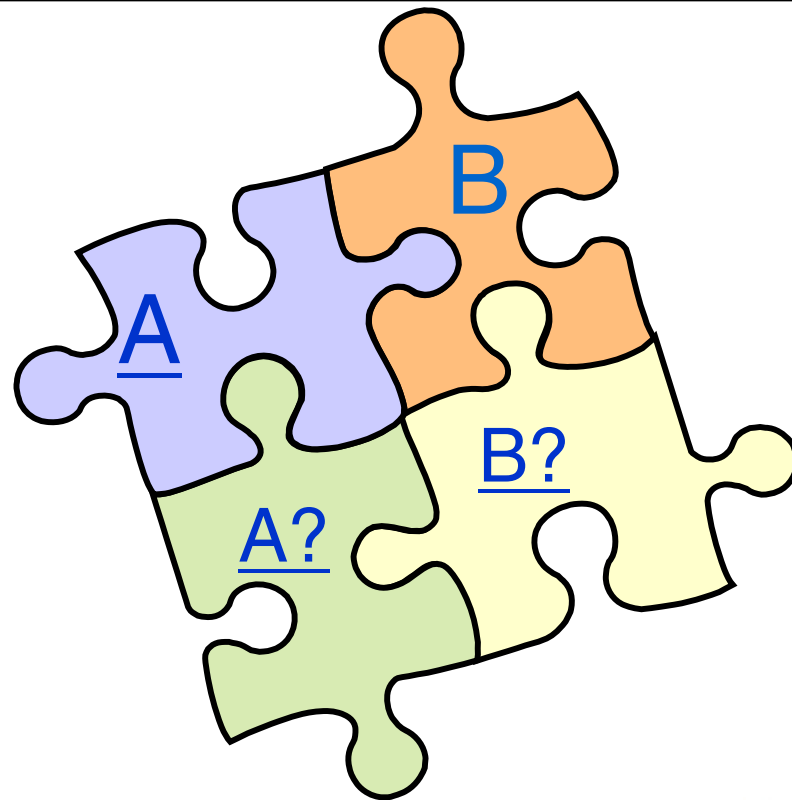
Atti Riscritti



Determina di affidamento incarico



Delibera di Consiglio comunale



Esercitazione

