



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica

**DIRETTIVA SULLA SEMPLIFICAZIONE DEL LINGUAGGIO
DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

PREMESSA

Il dialogo con i cittadini richiede un ulteriore passo in avanti. Nello stile e nella mentalità. Logiche e modi di esprimersi lontani dalla percezione comune sono oggi inaccettabili.

Le pubbliche amministrazioni devono comunicare con veridicità e trasparenza. Devono perciò pensare, parlare e scrivere con chiarezza. Sempre.

Va 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.

1. SCRIVERE UN TESTO

Le amministrazioni si esprimono in più modi. Con atti amministrativi. Con documenti informativi. Per entrambi valgono alcune regole essenziali.

a) L'evidenza delle finalità e dei contenuti

Chi scrive deve avere chiari finalità e contenuti del testo. Solo così atti amministrativi e documenti informativi diventano leggibili e comprensibili per

tutti. Ad esempio, vanno sciolte le eventuali ambiguità di norme e procedure. Ma pure resi chiari i modi con cui il cittadino accede a un servizio.

b) L'identificazione dei destinatari

Chi comunica traduce la complessità della funzione amministrativa. Un testo non viene elaborato in astratto. Va pensato in relazione ai suoi destinatari. Addetti ai lavori, singoli cittadini, un gruppo di essi, il loro universo.

Quando ci rivolgiamo a tutti, dobbiamo pensare al destinatario meno istruito. Leggibile e comprensibile è appunto un testo assimilato presto e senza difficoltà.

In sostanza, leggibilità e comprensibilità sono due facce della stessa medaglia. L'una e l'altra rispondono a precisi criteri. Il loro rispetto riduce gli ostacoli a una piena fruibilità del testo.

c) La leggibilità

La *leggibilità* si fonda sul lessico e sulla sintassi.

Per il lessico è necessario:

- scegliere le parole del linguaggio comune¹;
- preferire le parole brevi;
- limitare il ricorso alle sigle²;
- ridurre i termini tecnico-specialistici³;
- rinunciare a perifrasi non necessarie⁴;

¹ Il linguista Tullio De Mauro ha individuato un vocabolario di base di circa 7000 parole, suddiviso in tre categorie:

- vocabolario fondamentale: 2000 parole (a es. *frutta, ricco, movimento*);
- vocabolario di alto uso: 2937 parole (a es. *talvolta, quintale, barzelletta*);
- vocabolario di alta disponibilità: 1753 parole (a es. *viaggiatrice, fiducioso, lontananza*).

Il 60% di queste parole sono nomi, poco più del 19% sono verbi, circa il 15% sono aggettivi, il 2% sono avverbi, lo 0,8% sono pronomi, lo 0,6% sono congiunzioni, lo 0,5% sono numerali o preposizioni, lo 0,4% interiezioni e lo 0,1% articoli.

² Escluse quelle entrate nell'uso comune, le sigle vanno spiegate. Ad esempio invece di:
"I Centri ambiente attrezzati" sono aree destinate al conferimento dei contenitori T/F (RUP)".

Meglio:

Deporre nei "Centri ambiente attrezzati":

- i contenitori (T/F) con i simboli del teschio e della fiamma"
- i rifiuti urbani pericolosi (RUP).

³ Ad esempio:

- invece di "oblazione", "pagamento";
- invece di "istanza", "richiesta";
- invece di "ingiunzione", "ordine";
- invece di "obliterare", "annullare" o "timbrare".

⁴ Ad esempio:

- invece di "provvedimento esecutivo di rilascio", "sfratto";

- evitare le parole straniere⁵;
- rinunciare ad arcaismi, neologismi, latinismi⁶;
- ricorrere quando è necessario a note esplicative.

Per la sintassi è necessario:

- preferire frasi brevi formate da meno di 15 parole;
- escludere frasi con più di 40 parole;
- privilegiare la coordinazione rispetto alla subordinazione⁷;
- servirsi soprattutto del modo indicativo⁸;
- usare se possibile la forma attiva⁹;
- limitare l'uso della costruzione impersonale¹⁰.

d) la comprensibilità

La *comprensibilità* di un testo si fonda tra l'altro:

- su un impianto logico e lineare;
- sull'assenza di riferimenti impliciti.

Ad esempio è necessario:

- ricorrere a una chiara sequenza degli argomenti;
- evidenziare le informazioni più importanti rispetto a quelle secondarie;
- privilegiare il caso generale rispetto all'eccezione;

- invece di "condizione ostativa", "impedimento".

⁵ Sono però accettabili i termini entrati oramai nell'uso corrente, a cominciare da quelli legati all'uso crescente dell'informatica. Ad esempio, meglio "mouse" dell'equivalente italiano "selezionatore di video". Ma è inutile usare, ad esempio, "planning" invece di "piano" o "meeting" invece di "riunione".

⁶ Ad esempio:

- invece di "dianzi", "poco prima"; invece di "all'uopo", "allo scopo".
- invece di "esternalizzare", "affidare all'esterno",
- invece di "conviventi more uxorio", "coppie conviventi".

⁷ Ad esempio invece di:

"Se l'Amministrazione valutasse, sulla base delle leggi in vigore, che non vi fossero le condizioni per soddisfare la richiesta, viene inviata al cittadino, da parte dell'ufficio che detiene l'atto, una lettera apposta per motivare il rifiuto".

Meglio:

"L'Amministrazione non accoglie la richiesta. L'Ufficio invia al cittadino una lettera di spiegazione".

⁸ Ad esempio invece di:

"Qualora la data di scadenza coincidesse con un giorno festivo, i termini di presentazione delle domande verrebbero prorogati al primo giorno successivo".

Meglio:

"Se la data di scadenza coincide con un giorno festivo, le domande potranno essere presentate il giorno dopo".

⁹ Invece di:

"Il programma scientifico e gli aspetti logistici sono curati dal Gruppo di Storia della Fisica".

Meglio:

Il Gruppo di Storia della Fisica ha curato il programma scientifico e gli aspetti logistici

¹⁰ Invece di:

"Si allega il programma e la scheda di iscrizione".

Meglio:

Allegiamo il programma e la scheda di iscrizione.

- limitare i riferimenti a norme, questioni, fatti non esplicitati nel testo;
- non citare termini, concetti o situazioni ignoti o poco noti;
- ricorrere nei casi di necessità a note di chiarimento.

2. I TIPI DI TESTO

Atti amministrativi e documenti informativi rispondono a esigenze diverse. Per entrambi, però, valgono le indicazioni di leggibilità e di chiarezza appena formulate.

a) *Gli atti amministrativi*

Gli atti amministrativi hanno effetti giuridici. Devono perciò osservare regole e principi di legittimità.

Non possono quindi mancare:

- l'indicazione del soggetto che produce l'atto;
- l'oggetto dell'atto;
- la decisione assunta;
- le motivazioni;
- gli eventuali adempimenti per l'attuazione.

Questa sequenza può cambiare. In risposta a una richiesta va subito evidenziato il contenuto della decisione. Va infatti sempre privilegiata l'esigenza del destinatario.

Anche gli allegati devono seguire i criteri di leggibilità e comprensibilità. A maggior ragione se sono parte integrante dell'atto.

b) *I documenti informativi*

Le pubbliche amministrazioni scrivono pure testi di carattere informativo. Per uso interno e per il largo pubblico.

La **comunicazione interna** rafforza l'identità delle pubbliche amministrazioni. Favorisce il funzionamento della loro struttura. Sollecita la consapevolezza dei processi. Promuove una migliore comunicazione esterna.

La comunicazione interna richiede tra l'altro:

- chiarezza espositiva;
- connessione logica;

- essenzialità del preambolo;
- esplicitazione dei riferimenti;
- grafica adeguata.

La comunicazione interna si rivolge ad addetti ai lavori¹¹. Non rinuncia necessariamente all'efficacia di riferimenti lessicali consolidati. Questi, infatti, possono garantire certezza e concisione del messaggio.

Deve però evitare ipertecnicismi, oscurità e arcaismi tipici del linguaggio burocratico.

La **comunicazione esterna** informa invece i cittadini su un ampio ventaglio di argomenti.

Ad esempio:

- spiegare il funzionamento dell'istituzione;
- illustrare le novità di riforme e di norme;
- riferire su servizi, opportunità ed eventi;
- avviare campagne di sensibilizzazione civile.

La comunicazione esterna non richiede solo chiarezza di linguaggio. Esige anche una peculiare efficacia comunicativa. Il compito viene facilitato dalle opportunità offerte dalla grafica.

La grafica può contribuire a:

- valorizzare il nucleo essenziale del messaggio;
- sottolineare le informazioni ineliminabili;
- spiegare i riferimenti impliciti (normativi, sociali, storici, culturali ecc.).

3. I NUOVI STRUMENTI

La rivoluzione telematica modifica la elaborazione dei testi. Soprattutto con le tecniche della scrittura digitale. Ma pure con Internet, che dilata in modo straordinario l'orizzonte comunicativo.

a) la video scrittura

Il suo uso facilita tra l'altro l'affinamento:

- delle scelte lessicali;

¹¹ Questi "addetti" possono essere centinaia di migliaia. Gli insegnanti o i medici di base, ad esempio, essere tipici destinatari di una comunicazione interna. Ma possono essere anche gruppi molto ristretti. Ad esempio dirigenti e funzionari di un Ministero. Ciò può comportare, come ovvio, una differenziazione degli stili lessicali e delle forme comunicative.

- della struttura sintattica;
- della connessione logica;
- della veste grafica.

b) le pagine web

Internet avvicina il cittadino alle amministrazioni. Basta un colpo di *mouse*.

Le amministrazioni ampliano le loro capacità di dialogo. L'informazione diventa più chiara e più flessibile.

La tipica struttura delle pagine web permette infatti di "navigare" dentro un documento. Ne consente cioè una lettura attiva e interattiva.

Ad esempio, l'utente può:

- scegliere gli aspetti più interessanti;
- vedere nello stesso tempo più parti;
- porre in rapporto diversi punti di vista;
- incrociare informazioni;
- scaricare direttamente il testo o parte di esso (moduli, allegati ecc.);
- chiedere chiarimenti e integrazioni per posta elettronica.

La redazione delle pagine web ha quindi un'importanza particolare. I testi devono perciò rispondere alla specifica struttura di queste pagine. Non bisogna cioè riproporre in modo identico testi destinati ad altre vie comunicative¹².

Le indicazioni già formulate in merito alla leggibilità e alla comprensibilità restano valide. La pagina web facilita anzi il loro puntuale rispetto. Ma occorre anche servirsi di tutte le opportunità della grafica e dell'ipertesto¹³.

Quanto alla grafica, ad esempio, il documento può avvalersi di:

- un sistema di video scrittura utile a un facile "scaricamento" del testo;
- una accurata disposizione degli spazi pieni e di quelli bianchi;
- un uso appropriato dei corpi e dei colori dei caratteri;

¹² Il discorso non vale ovviamente per norme, decreti, circolari ecc. In tal caso, un apparato esplicativo può facilitare la comprensione del testo.

¹³ "Ipertesto": insieme strutturato di informazioni, costituito da testi, note, grafici, tabelle, illustrazioni ecc. uniti tra loro con rimandi e collegamenti logici.

- una attenta segnalazione delle “parole calde”¹⁴.

Quanto alla struttura ipertestuale, ad esempio, il testo può essere arricchito da:

- note di chiarimento a termini, citazioni, norme ecc.;
- agili sintesi degli argomenti proposti;
- tabelle, grafici, indici, supporti iconici e/o sonori;
- glossari;
- *link* (collegamenti) a temi collaterali e/o a informazioni aggiuntive.

La pagina web insomma consente una lettura attiva del messaggio.

Il destinatario può fermarsi al contenuto essenziale. Ma può pure integrarlo con altri riferimenti e informazioni.

La cura delle pagine web può essere affidata a esterni. Ma finalità e contenuti devono essere chiari nell’incarico. Decisiva resta cioè la responsabilità del committente. A esso spetta sempre il controllo sul prodotto.

4. RILEGGERE IL TESTO

Un testo va sempre riletto. Non si tratta solo di correggere gli errori materiali. La revisione attenta di un documento consente di migliorarlo.

In sede di rilettura vanno tra l’altro controllati:

- la sequenza dell’argomentazione;
- la presenza di ridondanze e di ripetizioni;
- la lunghezza delle parole e delle frasi;
- l’uso delle forme verbali;
- la possibilità del ricorso ai punti elenco;
- l’impaginazione;
- il corpo, lo stile e gli effetti dei caratteri a stampa.

La leggibilità e la comprensibilità di un documento possono essere infine verificate:

- utilizzando programmi informatici di analisi testuale;
- facendolo leggere ad altri.

¹⁴ I termini che, “cliccati”, consentono una connessione ipertestuale.