



CITTÀ DI ARESE
CITTÀ METROPOLITANA
DI MILANO

SEMPLICE

LINEE GUIDA PER LA
SEMPLIFICAZIONE DEL
LINGUAGGIO AMMINISTRATIVO



INTRODUZIONE

"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".

Cosa c'è scritto?

Se facessimo leggere queste poche righe a degli amici è molto probabile che non tutti sarebbero in grado di capire subito il significato della frase: molti dovrebbero rileggerla più volte, altri forse non arriverebbero mai a capirne il senso fino in fondo.

Questo perché, frequentemente, il linguaggio utilizzato dalla Pubblica Amministrazione è molto lontano dal linguaggio utilizzato dai cittadini, a cui le informazioni sono riferite.

Con la redazione di questo documento, il Servizio Comunicazione ha raccolto una serie di indicazioni e suggerimenti che possono aiutare i colleghi a **ripensare i propri testi** (delibere, determine, relazioni tecniche, verbali, lettere, modulistica, ecc.) **"mettendosi nei panni" dei cittadini**. Le *"Linee guida per la semplificazione del linguaggio amministrativo"* non contengono regole tassative, anche perché la lingua italiana è in continuo cambiamento, ma si prefiggono di aiutare a scrivere in modo chiaro per favorire una rapida comprensione da parte dei cittadini, delle imprese, dei vari utilizzatori finali.

Allontanarsi da quello che viene definito "il burocratese" non ha un valore puramente estetico fine a se stesso, ma è fondamentale per restituire efficacia alla comunicazione e alla sua reale comprensione. Scrivere in modo chiaro, oltretutto, agevola il nostro lavoro quotidiano, perché i cittadini avranno meno bisogno di richiedere delucidazioni e chiarimenti, compileranno correttamente i moduli, daranno seguito a ciò che stiamo richiedendo.

Il vocabolario di base della lingua italiana comprende circa 7.000 parole, che sono quelle che usiamo con più frequenza e che ci sono più familiari. Se vogliamo farci capire e garantire un'accessibilità cognitiva a tutti, anche a coloro che si trovano in condizioni socio-culturali più sfavorevoli, dobbiamo usare le parole del vocabolario di base, eliminare parole solenni o ricercate, limitare l'uso di termini troppo tecnici o specialistici (oppure esplicitarli al primo utilizzo o spiegarli in una nota).

Tullio De Mauro, linguista, accademico e saggista italiano, ha detto *"Chi è al servizio di un pubblico ha il **dovere costituzionale di farsi capire**".*

E, infatti, la nostra Costituzione recita:

Art. 3: "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

*È compito della Repubblica **rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale**, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese".*

*Art. 97: [...] "I pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge, in modo che siano assicurati il **buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione**". [...]*

*Art. 98: "I pubblici impiegati sono **al servizio esclusivo della Nazione**". [...]*

Il nostro obiettivo, dunque, deve essere quello di scrivere i testi con chiarezza e semplicità per essere capiti da tutti i cittadini, che hanno il diritto di essere informati sulle questioni che li riguardano direttamente.

Gli atti amministrativi, oltre al loro valore giuridico, hanno un valore di comunicazione. Ne consegue che debbano essere legittimi dal punto di vista giuridico e comprensibili, quindi efficaci, anche dal punto di vista comunicativo. La chiarezza diventa elemento costitutivo ed essenziale dell'atto amministrativo.

Sono passati circa 20 anni da quando il dipartimento della Funzione pubblica ha avviato il

progetto di semplificazione del linguaggio amministrativo denominato «Chiaro!», che faceva seguito alla "Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi" dell'8 maggio 2002 e della precedente «Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni» del 14 febbraio 2002. Questo progetto, inoltre, era in continuità con altre precedenti iniziative del dipartimento, come quelle che hanno prodotto il *Codice di stile*, cui ha fatto seguito nel 1997 il *Manuale di stile*. Un lavoro importante che si è sviluppato nel corso di più anni per sottolineare l'importanza del diritto basilare dei cittadini a ricevere informazioni comprensibili e chiare e che ancora oggi si rivela attuale.

La bibliografia su questo tema è molto ampia¹ per chi desidera approfondire l'argomento, così come la raccolta di direttive, vademecum, iniziative. Con la redazione di queste *Linee guida*, il Servizio Comunicazione si è limitato a condividere alcune tecniche e qualche suggerimento per scrivere in modo più chiaro, interagire in modo più efficace, ridurre la corrispondenza inutile e creare un clima costruttivo con i cittadini.

p.s.

La frase iniziale potrebbe essere così trascritta:

"I cittadini che vogliono iniziare un'attività devono chiedere un'autorizzazione alle amministrazioni competenti".

Servizio Comunicazione

natascia_sessa@comune.aresse.mi.it

1 Vedi breve bibliografia alla fine del documento

CRITERI PRATICI E ACCORGIMENTI

Ogni giorno ci troviamo a dover redigere documenti di diverso tipo: lettere, delibere, relazioni, verbali, comunicati stampa, ecc.

A prescindere dalla loro natura, i **documenti scritti in modo chiaro risultano più efficaci**, perché di più facile e rapida comprensione.

Scrivere in modo chiaro ci serve per:

1. farci capire
2. interagire in modo più efficace
3. instaurare un clima costruttivo
4. evitare problemi.

La regola più importante per comunicare bene? Mettersi nei panni di chi ci legge o ci ascolta. **Il destinatario finale dei messaggi istituzionali non è omogeneo**, ma composto da una serie di persone che potrebbero rientrare in una o più categorie: donne e uomini, anziani e giovani, italiani e stranieri, scolarizzati o analfabeti, ecc.

Un "buon testo" si riconosce se presenta caratteristiche di:

1. leggibilità
2. comprensibilità
3. completezza
4. trasparenza
5. accessibilità del messaggio.

Queste "doti" nella scrittura dipendono in larga misura dall'attitudine e dall'esperienza di chi scrive, ma esistono alcuni **criteri pratici e accorgimenti** che possono aiutarci e facilitare la lettura da parte dei cittadini. Naturalmente, si parla di "orientamenti generali", che ogni persona può adattare al proprio stile.

Nella redazione di testi dobbiamo curare:

1. il lessico (insieme delle parole che scegliamo)
2. la sintassi (modo in cui le parole possono combinarsi)
3. la forma (modo in cui presentiamo graficamente i nostri contenuti).

A seguire qualche suggerimento pratico.

1. USARE PAROLE SEMPLICI

Usiamo – dove possibile – parole di uso corrente (preferibilmente attinte dal vocabolario di base), anziché parole ricercate e difficili. Evitiamo il linguaggio burocratico e le abbreviazioni incomprensibili al di fuori del Comune (es. "s.m.i." - successive modifiche e integrazioni – non è comprensibile per tutti).

Anziché	Si può dire
appellativo	nome
remunerazione	compenso
conferire	dare
delucidare	chiarire
contravvenzione	multa
ubicazione	luogo
...	

2. USARE ESPRESSIONI SEMPLICI

In molti casi, una sola parola può sostituire un intero giro di parole.

Anziché	Si può dire
allo scopo di	per
nel momento in cui	quando
in base al fatto che	poiché
limitatamente a	solo per
contestualmente	insieme
nel caso in cui	se
in prossimità di	vicino
a eccezione di	tranne
...	

3. OMETTERE LE PAROLE INUTILI O LE PRECISAZIONI SUPERFLUE

Togliere le parole che si possono eliminare senza modificare o impoverire il contenuto della frase o che non aggiungono nulla al senso del discorso.

Anziché	Si può dire
se è vero che	se
la causa di questo stato di disordine	la causa di questo disordine
il successo finale del corso	il successo del corso
assolutamente indispensabile	indispensabile
...	

4. COSTRUIRE PERIODI SEMPLICI

I periodi brevi sono più facili da leggere e quindi più efficaci. Conviene scomporre i periodi complessi in sequenze di periodi più semplici, in modo che ogni frase contenga una sola informazione.

Per la sintassi è preferibile:

1. creare frasi brevi formate da 15 - 20 parole
2. escludere frasi con più di 40 parole.

Anziché	Si può dire
Per la sua complessità, la procedura è suddivisa in passi distinti, ciascuno dei quali corrisponde a una sequenza elementare di operazioni e fornisce un risultato autonomo.	Per la sua complessità, la procedura è suddivisa in passi distinti. Ogni passo corrisponde a una sequenza elementare di operazioni e fornisce un risultato autonomo.
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*. *Art. 26 della legge 4 gennaio 1968, n. 15
L'ufficio trattamento economico in indirizzo cesserà la corresponsione degli emolumenti a decorrere dal 1° gennaio 2001.	Dal 1° gennaio 2001 il nostro ufficio sospenderà i pagamenti.
...	

5. TENERE VICINI I TERMINI COLLEGATI

Nella costruzione delle frasi, è meglio tenere vicini i termini tra i quali esiste uno stretto collegamento logico ("*legge della vicinanza*"). Teniamo insieme soggetto, verbo e complemento oggetto. Il nome e il suo aggettivo. La preposizione e il suo oggetto.

Inserendo una serie di inutili incisi, costringiamo chi legge a fare su e giù per rimettere insieme la frase. Se abbiamo più informazioni da dare, spezziamo il periodo.

Anziché	Si può dire
Il testo viene composto, dopo i vari passi di revisione, nella sua forma finale.	Dopo i vari passi di revisione, il testo viene composto nella sua forma finale.
La Giunta comunale ha approvato, in attuazione di quanto previsto dalla bozza di contratto decentrato integrativo anno 2022, l'incentivazione, con risorse aggiuntive, di due progettualità	In attuazione di quanto previsto dalla bozza di contratto decentrato integrativo anno 2022, la Giunta comunale ha approvato l'incentivazione di due progettualità, con risorse aggiuntive

6. PREFERIRE LA COSTRUZIONE POSITIVA A QUELLA NEGATIVA

La forma positiva è più chiara e diretta rispetto a quella negativa. Quella negativa va riservata solo per le frasi che hanno realmente un valore negativo.

Anziché	Si può dire
Non credo che accetterò l'incarico.	Credo che rifiuterò l'incarico.
Non puoi non capire	Sei in grado di capire
...	

7. PREFERIRE LA FORMA ATTIVA A QUELLA PASSIVA

In linea di massima, la forma attiva risulta più chiara e diretta se si chiede al cittadino di fare qualcosa ed è preferibile evitare le costruzioni impersonali.

Anziché	Si può dire
La comprensione è facilitata dalla semplicità del linguaggio.	La semplicità del linguaggio facilita la comprensione.
La prova d'esame sarà valutata da apposita commissione	Un'apposita commissione valuterà la prova d'esame
...	

Inoltre, nella forma passiva, se serve, bisogna ricordarsi di indicare il complemento d'agente.

Anziché	Si può dire
La sua proposta sarà esaminata con attenzione (da chi? - costruzione impersonale)	L'Amministrazione esaminerà la sua proposta con attenzione.

8. PREFERIRE I VERBI RISPETTO AI SOSTANTIVI

La scrittura è più efficace se indichiamo a chi legge un verbo rispetto al sostantivo derivato dal verbo.

Anziché	Si può dire
apportare una modifica	modificare
procedere a una verifica	verificare
eseguire la cancellazione	cancellare
effettuare l'installazione	installare
...	

9. USO DEGLI ACRONIMI

È possibile utilizzare gli acronimi se di uso comune (es. Inps, SMS, radar, ecc.). In caso contrario, il termine originale di derivazione può essere specificato quando è usato la prima volta nel testo (es. ISEE – Indicatore della Situazione Economica Equivalente; SUAP – Sportello Unico Attività Produttive).

L'acronimo deve essere scritto interamente in lettere maiuscole, senza spaziature interne e senza punti di abbreviazione: ISTAT e non I.S.T.A.T.

Certi acronimi di impiego consolidato, specialmente se pronunciabili come parole, tendono a essere comunque assimilati nel linguaggio come comuni vocaboli. In questi casi è ammissibile, e in certi casi preferibile, adottare l'ordinaria grafia linguistica, usando la maiuscola se si tratta di nomi propri o la minuscola in caso di denominazioni comuni (es. Inps, Fiat, Miur, Cgil, Cisl, Uil, Unesco ecc. oppure radar anziché RADAR).

All'interno del testo, è opportuno scrivere gli acronimi sempre nello stesso modo.

10. PAROLE STRANIERE e LATINISMI

Evitare di usare parole straniere o latinismi se esiste un valido corrispondente in italiano. In ogni caso, le parole straniere ormai di uso comune (film, iceberg, mascotte, ecc.) non si declinano mai al plurale (es. un film, i film; il file, i file).

Anziché	Si può dire
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
...	

11. USO DELLE LISTE

L'uso di liste ed elenchi è utile per:

1. vedere con un solo colpo d'occhio tutta una serie di "cose da fare"
2. chiarire la sequenza e la relazione dei fatti esposti
3. semplificare un argomento complesso.

I tipi di contrassegni

- a) **Semplici marche grafiche** uguali per tutte le voci della lista (trattino o punto elenco) indicano in modo generico una serie di informazioni correlate.

Esempio:

I cittadini dovranno portare:

- documento d'identità
- marca da bollo
- modulo compilato

In questo caso, è indifferente l'ordine della lista, potremmo mettere prima il modulo compilato e poi la marca da bollo senza cambiare il senso della frase.

- b) **Numeri o lettere progressive** (liste numerate) possono essere usate per dare risalto a una successione logica o temporale delle voci oppure per permettere il riferimento alle singole voci.

Esempio:

I cittadini dovranno:

- 1) scaricare dal sito www.comune.aresse.mi.it la modulistica necessaria
- 2) recarsi all'ufficio XY negli orari di apertura al pubblico
- 3) ritirare l'autorizzazione XY

In questo caso, la successione logica è fondamentale: non posso avere l'autorizzazione se prima non ho scaricato il modulo ecc.

I numeri, quindi, sono utili quando c'è una priorità delle voci. Dalla più importante alla meno importante oppure quando la lista si riferisce a una serie di passi da eseguire in successione o a una serie di istruzioni.

Inoltre, ci possono essere due **stili alternativi di scrittura**, entrambi diffusi:

1. **stile testo**: le voci della lista hanno iniziale minuscola se proseguono il periodo grammaticale della fase introduttiva e il testo di ogni voce può essere chiuso da un segno di punteggiatura (punto e virgola e punto finale all'ultima voce)
2. **stile elenco**: le voci sono viste come una serie di elementi informativi distinti dal testo, hanno iniziale maiuscola e possono avere punteggiatura finale oppure non averla se sono espressioni grammaticalmente indipendenti.

Chiaramente una lista deve presentare una serie di **informazioni analoghe** sia nel contenuto sia nella forma, quindi non dobbiamo creare liste dove compaiono una volta un nome, una volta una frase. Bisogna fare attenzione a **non creare liste sconnesse**:

Esempio:

Ai sensi del Regolamento di Polizia urbana è vietato:

- | | |
|---|-------------|
| 1. sdraiarsi sul suolo pubblico | ✓ |
| 2. consumare colazioni al sacco | ✓ |
| 3. abbandonare rifiuti | ✓ |
| 4. non è consentita la balneazione nei canali | NON VA BENE |
| 5. le biciclette non possono circolare | NON VA BENE |

Ci deve essere il cosiddetto "parallelismo":

1. **nel contenuto**: tutte le voci devono essere omogenee, riferirsi cioè alla stessa classe di informazioni o di dati
2. **grammaticale**: o tutti sostantivi o tutti verbi, o tutti con l'articolo o tutti senza e via dicendo
3. **visivo**: tutte le voci della lista devono essere introdotte dallo stesso simbolo grafico e avere una lunghezza abbastanza simile.

12. CURARE LA FORMA GRAFICA

La scrittura con i computer permette svariate possibilità di scelte grafiche e tipografiche: neretti, corsivo, sottolineatura, grandezza del corpo, elenchi, ecc. Senza eccedere in contenuti fantasiosi, si possono **fare scelte stilistiche per aiutare i lettori a focalizzare l'attenzione**. Dobbiamo imparare a scrivere anche in termini visivi. Una grafica che privilegia chiarezza e semplicità è un aiuto per chi legge.

Per esempio, è utile che i paragrafi siano dei "blocchetti" di testo brevi e spaziati.

Esempio 1:

"Si avvicinano i festeggiamenti di fine anno e, come ogni anno, chiediamo ai cittadini di porre particolare attenzione all'utilizzo di petardi, botti e artifici pirotecnici, che possono rappresentare, per incompetenza all'uso e per assenza di precauzioni minime di utilizzo, un serio pericolo per l'incolumità pubblica, in particolar modo da parte dei minori e di chi è più vulnerabile. Non dimentichiamoci che l'uso dei botti comporta anche traumi e sofferenza per i nostri amici a 4 zampe. Non possiamo intervenire proibendo la vendita di prodotti legali, così come non è possibile adottare ordinanze contingibili e urgenti per regolare situazioni che non hanno alcuna eccezionalità. Richiamiamo i cittadini al buon senso, al rispetto e alle

regole di civile convivenza, eviteremo così incidenti legati a un uso improprio di questi dispositivi, eserciteremo maggiore tutela di persone e animali e contrasteremo l'acquisto di materiale pirotecnico illecito".

Esempio 2:

"Si avvicinano i festeggiamenti di fine anno e, come ogni anno, chiediamo ai cittadini di **porre particolare attenzione all'utilizzo di petardi, botti e artifici pirotecnici**, che possono rappresentare, per incompetenza all'uso e per assenza di precauzioni minime di utilizzo, un serio pericolo per l'incolumità pubblica, in particolar modo da parte dei **minori** e di **chi è più vulnerabile**.

Non dimentichiamoci che l'uso dei botti comporta anche traumi e sofferenza per i nostri **amici a 4 zampe**.

Non possiamo intervenire proibendo la vendita di prodotti legali, così come non è possibile adottare ordinanze contingibili e urgenti per regolare situazioni che non hanno alcuna eccezionalità.

Richiamiamo i cittadini al **buon senso**, al **rispetto** e alle **regole di civile convivenza**, eviteremo così incidenti legati a un uso improprio di questi dispositivi, eserciteremo maggiore tutela di persone e animali e contrasteremo l'acquisto di materiale pirotecnico illecito".

In questo secondo esempio abbiamo spaziato i paragrafi e abbiamo usato il grassetto per le parole a cui vogliamo dare importanza.

Inoltre, quando prepariamo dei cartelli da esporre è bene suddividere il testo in modo omogeneo.

Esempio 1:

In occasione delle prossime festività, il Comune di Arese sarà chiuso dal 24 al 26 dicembre 2022

Esempio 2:

In occasione delle prossime festività
il Comune di Arese sarà
chiuso dal 24 al 26 dicembre 2022

13. SCELTA DEI FONT

Usiamo i caratteri più diffusi, in modo che chiunque possa leggerli indipendentemente dal browser installato.

Ricordiamo che:

1. I **caratteri "sans serif"** (senza grazie, ovvero privi dei caratteri terminali, le "grazie" appunto) hanno la massima leggibilità anche su monitor, importante soprattutto oggi che i vari documenti sono pubblicati sui siti istituzionali: **Verdana, Arial, Calibri, Tahoma**.
2. I **caratteri "serif"** ("con grazie") si leggono meglio sulla carta e normalmente si utilizzano per testi lunghi. La linea immaginaria che creano al di sotto del testo aiuta a guidare l'occhio durante la lettura e fa sì che quest'ultima sia più facile rispetto ai caratteri senza grazie: **Times New Roman, Book Antiqua, Courier, Garamond**.

n.b. **Comic sans** non è un carattere istituzionale, ha un tono "fanciullesco" da usare per fumetti o inviti alle feste dei bambini.

14. STILE DEI FONT E MAIUSCOLE E MINUSCOLE

1. *Corsivo*: è usato come elemento distintivo all'interno del testo, ma anche per i titoli e i sottotitoli oppure per termini tecnici o specialistici
2. **Grassetto**: si usa generalmente per i titoli e per dare maggiore enfasi, per far "gridare" una parola all'interno del testo (es. *key word*, ovvero le parole chiave che, dal punto di vista commerciale, sono quelle utili a posizionarsi nei motori di ricerca, ma che al nostro scopo servono a guidare il lettore sulle parti più importanti del testo)
3. Sottolineato: lo si usava molto quando si scriveva a macchina, perché non c'era altro modo per evidenziare le parole. Oggi si usa poco, perché sul web indica le parole cliccabili e i link.

Usiamo il **maiuscolo** solo per i nomi propri e ricordiamoci di non scrivere tutto maiuscolo: la lettura è più lenta del 10% e diamo l'impressione di urlare. Inoltre, si crea confusione nella lettura, perché se tutto viene scritto maiuscolo, non si riesce a capire quali sono le cose più importanti.

15. COERENZA ALL'INTERNO DEL TESTO

Il formato di date, indirizzi, parole usate, abbreviazioni, acronimi, ecc. deve essere uguale all'interno del testo.

Esempio di data:

3 dicembre 2022 – questo tipo di formato sarà riportato così in tutto il testo, senza "trasformarsi" in: 3.12.2022 – 03/12/22 – 3/12/2022 – 03/12/2022 e così via.

Una volta scelto il formato, questo va mantenuto per tutto il testo.

Altre indicazioni:

È importante anche usare lo stesso termine per lo stesso referente, scritto sempre nello stesso modo.

Esempio: La "Casa di riposo Gallazzi Vismara" sarà scritto sempre così e non "casa di Riposo", "Casa di Riposo", "Casa di cura", ecc.

È preferibile anteporre le informazioni principali a quelle secondarie ("*struttura a piramide rovesciata*"), quindi è importante usare titoli e sottotitoli adeguatamente informativi, partire dall'informazione principale e fornire le informazioni di dettaglio nel corso del testo.

È utile rileggere il testo e verificare che:

1. i destinatari del messaggio siano chiari e facilmente identificabili
2. l'obiettivo che vogliamo conseguire sia esplicitato (stiamo trasferendo un'informazione, stiamo chiedendo informazioni, stiamo stimolando un'azione...?)
3. il mezzo che contiene il messaggio sia adeguato (la veste stilistica cambia se scriviamo una lettera formale a un'istituzione rispetto a un post sui social)

Infine, per relazioni o testi lunghi, dopo la redazione facciamo "riposare" il testo. Se possiamo permettercelo, rileggiamolo il giorno dopo o facciamolo leggere a qualche collega per verificare se il testo è effettivamente chiaro o se è preferibile modificare qualcosa.

COSA POSSIAMO FARE NOI

Nonostante da anni sia riconosciuta l'importanza di una comunicazione chiara, ancora oggi siamo qui a parlarne, quindi, tante criticità permangono.

Quali sono le principali cause che possiamo ipotizzare?

- resistenza al cambiamento
- comodità: riutilizzo di modelli preesistenti
- ostruzionismo di parte della classe dirigente
- timore di banalizzare il linguaggio e perdere autorevolezza
- volontà di non esporsi
- paura di un abbassamento del livello culturale generale
- demotivazione dei dipendenti
- timore che gli atti non siano legittimi se non strutturati come da tradizione
- altro

Qualunque sia la causa, quello che può fare ognuno di noi è provare a scrivere i testi pensando a quanto sia **fondamentale oggi garantire a tutti l'accessibilità cognitiva ai servizi**. La presenza massiccia di stranieri e l'esistenza di persone analfabete o con basso livello di istruzione (che esistono ancora) rendono necessario l'uso di un linguaggio chiaro, eliminando termini specialistici, burocratici o troppo tecnici, che allontanano le persone dalle istituzioni.

Fondamentale, per agevolare la comprensione, è anche l'uso di simboli universalmente riconosciuti, la scelta di immagini esplicative e la traduzione nelle lingue più diffuse.

I servizi che un'istituzione promuove sono diretti alla **totalità della cittadinanza** e, quindi, devono essere promossi con linguaggio e tecniche adatti a raggiungere **tutti i tipi di utenza**, affinché ognuno possa usufruirne.

L'esempio ricorrente che facciamo in occasione di momenti di formazione ai volontari del servizio civile è la redazione e la promozione dei bandi SAP – Servizi Abitativi Pubblici.

Già la denominazione richiede una specifica che, infatti, indichiamo tra parentesi: "Dal giorno XY apre il bando SAP - Servizi Abitativi Pubblici (*ex case popolari*) a cui si accede nel modo XY". Questo perché i bandi che promuovono opportunità abitative per famiglie in difficoltà, spesso, sono rivolti a un tipo di utenza di origine straniera o in condizioni socio-culturali sfavorevoli. Utilizzare un linguaggio troppo tecnico e complesso potrebbe escludere proprio le persone a cui il bando si rivolge.

Non saper leggere e capire un testo possono essere problemi limitanti per parte della popolazione che avrebbe diritto a un linguaggio semplificato. La scelta di un linguaggio più semplice punta a garantire un'**accessibilità cognitiva** affinché tutte le persone possano esercitare un proprio diritto. È anche una **questione etica e di trasparenza**.

Chiaramente, molto di ciò che può essere fatto è nelle nostre mani e affidato alla nostra sensibilità e alla nostra volontà di cambiare le cose.

Servizio Comunicazione

p.s.

Approfondimenti ulteriori che il Servizio Comunicazione si riserva di condividere verteranno su:

- Comunicazione di genere
- Web writing ovvero scrivere per il web

Breve bibliografia

Comunicazione pubblica:

Codice di stile, Dipartimento della Funzione pubblica, 1993

Capire e farsi capire. Teoria e tecniche della scrittura controllata, M. E. Piemontese, 1996

Manuale di stile, A. Fioritto, 1997

Guida all'uso delle parole, T. De Mauro, 1997

Scrivere per Internet, L. Carrada, 2000

La comunicazione pubblica, R. Grandi, 2001

Computer e Internet per lavorare con i testi, C. De Francesco, 2001

Diritto di parola, A. Rovinetti, 2002

Manuale di comunicazione pubblica, P. Mancini, 2002

Guida alla scrittura istituzionale, Michele A. Cortelazzo - Federica Pellegrino, 2003

Manuale di scrittura professionale, F. Franceschini e S. Gigli, 2003

Comunicare, M. Tavosanis e M. Gasperetti, 2004

Il nuovo manuale di stile edizione 2.0, Zanichelli, 2004

Codice della comunicazione istituzionale, S. D'Amanzo, 2004

Brevi riflessioni su comunicazione pubblica e semplificazione del linguaggio della Pubblica Amministrazione, G. Guadalupi, 2004

La scrittura burocratica. La lingua e l'organizzazione del testo, T. Raso, 2005

La magia della scrittura, A. Lucchini, 2005

Nuovo Manuale di scrittura professionale, F. Franceschini e S. Gigli, 2006

La comunicazione istituzionale e la gestione delle risorse umane, AA.VV., 2007

Il mestiere di scrivere, L. Carrada, 2008

Sopravvivere alla pubblica amministrazione: guida alla semplificazione del linguaggio ovvero sfida al burocrate, M.R. Trinati e F. Antonelli, 2008

Manuale di stile dei documenti amministrativi, A. Fioritto, 2009

Farsi capire, A. Testa, 2009

Relazioni pubbliche, B. Facchetti e L. Marozzi, 2009

Comunicazione pubblica, A. Rovinetti, 2010

Lavoro, dunque scrivo!, L. Carrada, 2012