



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Servizio Comunicazione



Scrivere testi chiari per il cittadino.

«La correttezza della lingua è la premessa della chiarezza morale e dell'onestà. Molte mascalzionate e violente prevaricazioni nascono quando si pasticcia la grammatica e la sintassi e si mette il soggetto all'accusativo o il complemento oggetto al nominativo, ingarbugliando le carte e scambiando i ruoli tra vittime e colpevoli, alterando l'ordine delle cose e attribuendo eventi a cause o a promotori diversi da quelli effettivi, abolendo distinzioni e gerarchie in una truffaldina ammucciata di concetti e sentimenti, deformando la verità»

(Claudio Magris, Microcosmi, Milano, Garzanti, 1997, pp. 111-112).

Rispetto alla crescente richiesta dei cittadini di capire i testi che regolano la vita sociale, civile, economica e politica delle città, le pubbliche amministrazioni si trovano di fronte ad una scelta ormai ineludibile: quella di farsi capire. Il diritto dei cittadini a capire non può però trovare pieno rispetto se chi, rivolgendosi loro per una qualunque ragione, non fa proprio e fino in fondo il dovere di farsi capire.

Diritti e doveri non possono essere disgiunti, se non a costi elevati per la vita civile e democratica. L'entità di questi costi è ormai da qualche tempo a questa parte abbastanza chiara, tanto è vero che da alcuni anni il tema della semplificazione del linguaggio amministrativo trova sempre più sensibili e disponibili politici ed amministratori.

Tuttavia sensibilità e disponibilità costituiscono solo la condizione necessaria, ma non sufficiente, per un lavoro che richiede un lento e faticoso processo di cambiamenti a vari livelli, da quello culturale a quello professionale, a quello squisitamente politico.

Il Comune di Cremona è da tempo impegnato su tale fronte e questo manuale, a carattere divulgativo, non è che uno degli esempi concreti in cui si è tradotto lo sforzo intrapreso, nella convinzione che la necessità di un'adeguata formazione professionale sulla comunicazione, ed in particolare sulla comunicazione pubblica, costituisce il vero punto di svolta della semplificazione del linguaggio della pubblica amministrazione.

IL SINDACO
Gian Carlo Corada

PERCHÉ QUESTO LIBRETTO?

"[...] Tutti i testi prodotti dalle amministrazioni devono essere pensati e scritti per essere compresi da chi li riceve e per rendere comunque trasparente l'azione amministrativa. [...].

Oltre ad avere valore giuridico [...], gli atti amministrativi hanno un valore di comunicazione e come tali devono essere pensati. Devono perciò essere sia legittimi ed efficaci dal punto di vista giuridico, sia comprensibili, cioè di fatto efficaci dal punto di vista comunicativo [...]"



Queste parole sono tratte dalla "Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi" emanata dal Dipartimento della Funzione Pubblica nel maggio 2002, la quale si inserisce nel percorso tracciato dal legislatore per ripensare le modalità organizzative, gestionali e operative della pubblica amministrazione, con l'obiettivo di orientare l'azione amministrativa alle esigenze del cittadino.

Tale processo di riforma enfatizza il principio della trasparenza amministrativa e riconosce il diritto di accesso del cittadino alle informazioni e ai procedimenti, valorizzando la sua partecipazione alla vita amministrativa. Ruolo centrale è riconosciuto alla cultura della comunicazione, presupposto fondamentale per la costruzione di qualsiasi rapporto.

E parlando di comunicazione è indispensabile affrontare anche la questione del linguaggio.

Il linguaggio della pubblica amministrazione tende ad essere, per tradizione, molto distante da quello corrente per la scelta delle parole e della forma espressiva e, dunque di difficile comprensione per i "non addetti ai lavori". Questa è una delle barriere che ancora creano distanza tra la pubblica amministrazione e il cittadino.

Per questo motivo il legislatore ha richiamato l'attenzione sui temi della comunicazione e, in modo specifico, della semplificazione del linguaggio, con diversi interventi, tra cui:

- **Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica dell'8 maggio 2002 - "Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi"**, che indica gli strumenti da adottare per ottenere la chiarezza dei testi amministrativi richiesta dall'art. 8 della direttiva del 7 febbraio 2002. Le raccomandazioni per una scrittura chiara e comprensibile, frutto della decennale attività del Dipartimento per la Funzione Pubblica, sono sintetizzate in pochi punti ai quali i redattori di atti amministrativi e di testi di rilevanza esterna devono attenersi. La direttiva è accompagnata da un allegato dove viene presentato un esempio di riscrittura di un atto pubblico.

- **Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002- “Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”**, che fornisce gli indirizzi sulle attività previste dalla normativa in materia di informazione e comunicazione pubblica. L’art. 8 riguarda specificamente il linguaggio.

L’obiettivo della semplificazione linguistica è rendere i testi della pubblica amministrazione più facilmente comprensibili ai destinatari, mantenendo però precisione e concretezza.

Semplificare, infatti, non significa banalizzare. E proprio per questo, scrivere un testo chiaro e di immediata comprensione è spesso più impegnativo che comporre un testo “oscuro”, ma è uno sforzo che vale la pena compiere.

Questo libretto riassume le indicazioni date dal legislatore e dagli studiosi sul tema della semplificazione linguistica nelle pubbliche amministrazioni e nasce come strumento per facilitare il lavoro di scrittura di testi corretti e facilmente comprensibili dai cittadini.

Potrà sembrare impegnativo, inizialmente, far propri i suggerimenti dati e applicarli, soprattutto perché, spesso, i testi da scrivere in una giornata lavorativa sono molti e il tempo da dedicare ad ognuno è limitato. La fatica iniziale sarà però ricompensata, perché dopo aver consultato questo opuscolo qualche volta, i consigli dati diventeranno parte integrante delle nostre competenze e si tradurranno spontaneamente in un nuovo stile di scrittura, senza più alcuno sforzo.

Ricordiamoci inoltre che, comunicando in modo semplice e preciso con il cittadino, non solo aumenteremo la sua soddisfazione nei confronti del nostro lavoro, ma eviteremo anche a noi stessi e ai nostri colleghi di far fronte ad una lunga serie di ulteriori richieste di informazioni che renderebbero la nostra giornata ancor più impegnativa.

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO COMUNICAZIONE
Maurilio Segalini

INDICE

PRIMA DI INIZIARE A SCRIVERE...

Identifichiamo il destinatario	pag.	7
Chiariamo l'obiettivo	pag.	7
Scegliamo le informazioni giuste	pag.	7

E ORA INIZIAMO A SCRIVERE...

Organizziamo le informazioni	pag.	8
Individuiamo e indichiamo i contenuti giuridici del testo	pag.	8
Evidenziamo bene i concetti-chiave	pag.	9
Formuliamo titoli utili al destinatario	pag.	9
Ripetiamo nel testo le informazioni di contorno	pag.	9
Richiamiamo altri testi senza complicare la lettura	pag.	10
Controlliamo la lunghezza delle frasi	pag.	10
Limitiamo le subordinate	pag.	11
Limitiamo le frasi implicite.....	pag.	11
Evitiamo le frasi impersonali ed esprimiamo il soggetto	pag.	12
Limitiamo gli incisi	pag.	13
Preferiamo le frasi affermative	pag.	13
Preferiamo la forma attiva	pag.	14
Preferiamo il verbo al sostantivo derivato dal verbo.....	pag.	14
Utilizziamo con accortezza la punteggiatura	pag.	15

ATTENZIONE ALLA SCELTA DELLE PAROLE...

Usiamo termini tecnici solo quando necessari e spieghiamoli	pag.	16
Usiamo parole comuni	pag.	16

Evitiamo gli stereotipi, le formule solenni, i giri di parole	pag.	17
Limitiamo l'uso di sigle	pag.	19

DUBBI FREQUENTI

Attenzione all'uso delle maiuscole	pag.	20
Il plurale delle parole straniere	pag.	21
Parole straniere: maschili o femminili?	pag.	21
Virgolette o corsivo per le parole straniere	pag.	21
Come scrivere le sigle?	pag.	21

UN OCCHIO ALL'IMPAGINAZIONE...

Diamo respiro a quello che scriviamo... ..	pag.	22
Troviamo la forma di allineamento migliore	pag.	22
Scegliamo i caratteri adatti	pag.	23
Diamo il giusto rilievo alle informazioni che contano	pag.	24
Utilizziamo in modo corretto i punti-elenco	pag.	24

E INFINE...

Controlliamo la leggibilità	pag.	26
-----------------------------------	------	----

*I consigli descritti di seguito valgono, in generale, per tutti i testi che una pubblica amministrazione può produrre: lettere, verbali, atti... **Non si tratta di regole imperative, ma di suggerimenti validi nella maggioranza dei casi:** scrivere un testo è un'operazione complessa, che pone di volta in volta problemi diversi e può dar luogo a soluzioni differenti. Spesso non è possibile applicare tutti i suggerimenti proposti, ma bisogna conoscerli, farli propri e saper così scegliere quelli più adatti al caso specifico, ricordando che **l'obiettivo è: scrivere testi precisi, corretti e comprensibili per i cittadini.***

PRIMA DI INIZIARE A SCRIVERE...



IDENTIFICHIAMO IL DESTINATARIO

La prima regola è capire con chiarezza a chi si scrive per poter scegliere il linguaggio più efficace e le informazioni più pertinenti.

I cittadini italiani padroneggiano in modo diverso la lingua. L'ideale sarebbe poter individuare singoli gruppi di destinatari, accomunati al loro interno da una capacità di linguaggio e comprensione simile, in funzione dei quali realizzare specifiche versioni di testo.

Il più delle volte, però, i testi si rivolgono a gruppi ampi di cittadini, se non all'intera comunità, e bisogna quindi ipotizzare un "modello di destinatario".

La legge ci dà implicitamente un punto di riferimento: **il cittadino "medio" è quello che ha frequentato la scuola dell'obbligo**. È a lui che idealmente si rivolge l'amministrazione pubblica.

CHIARIAMO L'OBIETTIVO

È fondamentale avere sempre presente lo scopo della comunicazione: informazione, sollecito, invito, sanzione...

Il tono della comunicazione e la sua forma sono sempre legati allo scopo che si intende raggiungere.

SCEGLIAMO LE INFORMAZIONI GIUSTE

Una volta individuato il destinatario, si tratta di **scegliere le informazioni che gli servono, cioè tutte quelle che gli possono essere utili, ma solo quelle**.

Da un lato è molto importante, quindi, non dare per scontato informazioni necessarie a chi legge e verificare sempre che le informazioni siano complete e corrette, sia a livello giuridico (per la legittimità dell'atto) che comunicativo (per la sua comprensibilità).

Dall'altro lato non si deve però esagerare nella quantità, perché troppe informazioni confondono le idee; inoltre, non tutte le informazioni vitali per l'ufficio sono essenziali per il cittadino.

Per esempio, se ad un cittadino adulto sta scadendo la carta d'identità, è fuorviante ricordargli che *«per il rilascio, a giovani di età compresa tra i 15 e i 18 anni, della carta di identità valida per l'espatrio è necessario che l'interessato si presenti accompagnato da entrambi i genitori che dovranno sottoscrivere l'insussistenza di cause ostative»*. È un'informazione vera, utile in altri casi, ma in questo non pertinente.

Anche per i testi della pubblica amministrazione vale la famosa regola del giornalismo anglosassone che suggerisce di fornire sempre le informazioni che derivano dalle risposte alle cosiddette 5W: *who?, what?, when?, where?, why?*, cioè:

"chi?", "che cosa?", "quando?", "dove?" e "perché/come?".

È ORA INIZIAMO A SCRIVERE...



ORGANIZZIAMO LE INFORMAZIONI

Dopo aver scelto le informazioni utili, è necessario individuare una sequenza logica che evidenzi i contenuti principali rispetto a quelli secondari.

Si può ricorrere a diversi tipi di organizzazione delle informazioni:

- **collocare al primo posto i contenuti più importanti per il cittadino.**

Il più delle volte, per esempio, è consigliabile esporre le conclusioni prima delle motivazioni.

Per scegliere a quali contenuti dare priorità è utile domandarsi: perché il cittadino potrebbe essere interessato a questa comunicazione? Qual è l'informazione per lui più importante?.

Ad esempio, se un cittadino chiede all'ufficio in che modo deve formulare una domanda, l'amministrazione gli risponderà dandogli prima di tutto le istruzioni che gli servono, e solo successivamente, se lo riterrà necessario, indicando quali sono le fonti normative sulle quali è basata la risposta.

- **far precedere le informazioni più generali rispetto a quelle particolari**, se si tratta di un testo diretto a un pubblico indifferenziato.

In un manifesto che riguarda un'imposta, per esempio, prima si daranno le informazioni sull'ammontare e sulle modalità di pagamento e dopo le indicazioni su agevolazioni per categorie particolari.

Se possibile, inoltre, è consigliabile **mantenere nel testo principale le informazioni essenziali alla comprensione immediata, ed inserire eventuali informazioni aggiuntive di natura tecnica in note, allegati e tabelle.**

Può essere utile, infine, evidenziare l'organizzazione del testo con titoletti (*pensando sempre al pagamento di un'imposta, si può evidenziare: "chi deve pagare", "quanto", "quando", "dove"*).

INDIVIDUIAMO E INDICHIAMO 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

Secondo quanto prescritto dalle tecniche di redazione normativa, inoltre, vanno indicati, se necessario:

- gli adempimenti e le condizioni cui si deve prestare attenzione
- i riferimenti normativi a sostegno dell'atto.

La struttura tradizionale dell'atto prevede che gli elementi all'interno del testo vengano indicati in quest'ordine: soggetto, motivazione dell'atto e decisione; in realtà questa sequenza non è obbligatoria e, in

molti casi, potrebbe essere più indicato ed efficace esporre, subito dopo il soggetto, il contenuto della decisione e solo successivamente le motivazioni e i presupposti normativi.

EVIDENZIAMO BENE I CONCETTI-CHIAVE

Per aiutare la comprensione è importante esplicitare il più possibile i rapporti che collegano le diverse frasi (usando vari tipi di connettivi: *come, ma, invece, inoltre, a parte questo, d'altra parte...*) e **ripetere le parole che indicano i concetti-chiave**.

Quando in un testo si fa più volte riferimento a uno stesso oggetto, è bene ripeterlo; troppe ripetizioni possono non essere stilisticamente piacevoli, ma sono ammesse se facilitano la comprensione.

Far riferimento ad uno stesso concetto centrale chiamandolo in tanti modi diversi, infatti, può disorientare il lettore e compromettere la chiarezza del messaggio.

Per esempio, nel sollecito di pagamento di un affitto, ci sarà bisogno di nominare più volte il pagamento e l'affitto, evitando di sostituire "affitto" con "locazione".

Eventualmente, se il richiamo è chiaro, si può rafforzarlo usando un pronome, per esempio:

«L'affitto va pagato ogni mese. Si può versarlo sul conto corrente...»

FORMULIAMO TITOLI UTILI AL DESTINATARIO

In un testo sono fondamentali tutti quegli elementi accessori che orientano la lettura, come il titolo, nel caso di manifesti, depliant..., o l'oggetto, nel caso delle lettere, i quali permettono al cittadino di capire rapidamente se il testo lo interessa oppure no.

Il titolo e l'oggetto devono essere precisi, chiari e sintetici, così da individuare immediatamente il tema del testo e poter essere letti dando un'occhiata veloce.

Un titolo come: «*Avviso importante*» non serve a nulla, perché non dà nessuna informazione sul contenuto e obbliga chiunque a iniziare la lettura del testo. Buoni titoli sono, per esempio: «*Contributo per il pagamento dell'affitto*», «*Concorso pubblico per due posti di fotografo*», «*Assegno di maternità*».

Mentre il titolo serve solo al destinatario, l'oggetto serve anche all'ufficio per catalogare la propria documentazione. Tener conto contemporaneamente delle esigenze del lettore e dell'emittente non è sempre facile. **In caso di conflitto deve, comunque, essere privilegiato il punto di vista del destinatario.**

RIPETIAMO NEL TESTO LE INFORMAZIONI DI CONTORNO

Le comunicazioni degli enti pubblici sono scritte su carta intestata e sono accompagnate da riferimenti alle comunicazioni precedenti, dall'esplicitazione dell'oggetto, dalla data e da altre eventuali informazioni di contorno. Può essere forte la tentazione di non ripetere queste informazioni nel testo vero e proprio (quante lettere iniziano con: *«In riferimento a quanto in oggetto indicato...»*, oppure invitano il cittadino

a «*presentarsi presso lo scrivente ufficio*»), ma il cittadino spesso legge il testo e vede intestazioni e altri elementi accessori come un semplice contorno. È dunque prudente **dare al cittadino la possibilità di recuperare nel testo vero e proprio tutte le informazioni di cui ha bisogno**; e se anche c'è qualche ripetizione, **meglio essere ripetitivi che causare difficoltà al lettore**.

RICHIAMIAMO ALTRI TESTI SENZA COMPLICARE LA LETTURA

Nei testi amministrativi è spesso necessario rinviare ad altri testi, per esempio ad atti normativi (leggi, decreti, delibere).

Il rinvio alle fonti all'interno del testo rende difficoltosa la lettura, in quanto i riferimenti, criptici e lunghi, si mescolano alle informazioni sostanziali.

È consigliabile, pertanto, **riportare i rinvii in un apposito paragrafo conclusivo o nelle note**.

Si ottiene così il massimo di chiarezza e il massimo di trasparenza.

Per essere chiari e trasparenti fino in fondo, inoltre, **è bene evitare i cosiddetti rinvii muti**, aggiungendo agli estremi di leggi e delibere informazioni sul loro contenuto.

ESEMPIO:

INVECE DI SCRIVERE COSÌ:	È MEGLIO SCRIVERE COSÌ:
« <i>I certificati anagrafici sono soggetti al tributo del bollo ai sensi degli artt. 1 e 4 della tariffa dell'imposta di bollo annessa al DPR 26 ottobre 1972, n. 642, come sostituita dal decreto del Ministero delle Finanze 20 agosto 1992</i> »	« <i>I certificati anagrafici sono soggetti al tributo del bollo</i> » ⁽¹⁾
« <i>Art. 2 della Legge 27 dicembre 1956, n. 1441</i> »	« <i>Art. 2 della Legge 27 dicembre 1956, n. 1441, circa "la partecipazione delle donne all'amministrazione della giustizia nelle Corti di Assise e nei Tribunali per minorenni"</i> »

CONTROLLIAMO LA LUNGHEZZA DELLE FRASI

Quanto più una frase è lunga, tanto più è complicata da capire.

Intorno alle 25 parole si aggira il limite teorico da non superare se si vuole scrivere una frase di semplice lettura. Naturalmente questo limite è puramente indicativo. Una buona regola è quella di **far corrispondere una frase a una sola informazione**; questo permette anche di evidenziare i concetti fondamentali.

Molto importante è anche la strutturazione della frase, che deve evitare il ricorso a tanti incisi, subordinate, parentesi. Se ben costruita, infatti, anche una frase un po' più lunga di quanto consigliato può risultare chiara.

A volte la lunghezza può essere dovuta alla presenza di un elenco; in questo caso è meglio collocarlo alla fine della frase, quando il destinatario si è già appropriato della costruzione della frase.

Per esempio: «*Spettano al responsabile del procedimento amministrativo le incombenze relative alla gestione del documento e alla registrazione degli elementi accessori del protocollo, come classificazione, fascicolazione, archiviazione, termini di conclusione del procedimento amministrativo, termini di conservazione.*».

Per rendere più breve, e quindi più comprensibile, una frase troppo lunga ci sono due vie:

- eliminare le parole superflue
- suddividere in due o più frasi il testo di partenza.

LIMITIAMO LE SUBORDINATE

Scrivere frasi brevi e che contengano una sola informazione fondamentale permette anche di ridurre al minimo il numero di frasi presenti in un periodo.

ESEMPIO:

INVECE DI SCRIVERE COSÌ:	È MEGLIO SCRIVERE COSÌ:
<i>«I Dirigenti Scolastici, qualora riscontrino in sede di prima verifica che siano state loro indirizzate domande di iscrizione da parte di alunni che hanno la residenza al di fuori del bacino di utenza, sono tenuti a verificare se sussistono adeguate motivazioni.».</i>	<i>«I Dirigenti Scolastici controlleranno in primo luogo se sono state loro indirizzate domande di iscrizione da parte di alunni che hanno la residenza al di fuori del bacino di utenza. In questo caso verificheranno se sussistono adeguate motivazioni.».</i>
<i>«In riferimento al verbale di assegnazione di un alloggio di E.R.P., in data 16.05.1997, considerate le motivazioni, si comunica che si è ritenuta giustificata la Sua richiesta di nuova convocazione per esperire una scelta alternativa di alloggio, risultando effettivamente minimo, rispetto i parametri di legge, per il Suo nucleo familiare, l'alloggio sito in via Cascino 37/7 da noi proposto»</i>	<i>«La informiamo che Lei potrà scegliere un alloggio diverso da quello di via Cascino 37/7, che Le è stato assegnato con verbale del 16 maggio 1997. Abbiamo infatti accolto la Sua richiesta, in quanto l'alloggio da noi proposto risulta piccolo, rispetto ai parametri di legge, per il Suo nucleo familiare»</i>

LIMITIAMO LE FRASI IMPLICITE

Se si vuole limitare la subordinazione, è importante **limitare le frasi implicite, cioè quelle proposizioni con il verbo all'infinito, al participio o al gerundio**, che quindi non si accorda con il soggetto; in questi casi, per individuare il soggetto è necessario risalire alla frase reggente, ma non è sempre così semplice.

Per esempio, nella seguente frase, il soggetto di "prevedendo" è «le singole amministrazioni» o «le modalità»?:

«Le modalità per l'assunzione a contratto sono definite dalle singole amministrazioni prevedendo comunque che il trattamento economico degli interessati non può essere inferiore a quello tabellare delle qualifiche di riferimento né superiore a quello in godimento del personale.». Le frasi esplicite (cioè quelle all'indicativo, congiuntivo, condizionale, imperativo) sono più trasparenti di quelle implicite.

EVITIAMO LE FRASI IMPERSONALI ED ESPRIMIAMO IL SOGGETTO

Il linguaggio amministrativo usa spesso l'impersonale:

«Si precisa che l'istanza può essere presentata solo dai diretti interessati. Si fa altresì presente che le mendaci dichiarazioni in atti pubblici sono punite dalla legge».

Con che cosa si può sostituire l'impersonale?

Con una forma personale che abbia per soggetto il nome dell'ufficio, o quello dell'amministrazione oppure con una forma verbale di prima persona plurale, senza indicazione del soggetto (quindi: «vi trasmettiamo», «vi informiamo», «abbiamo respinto la richiesta»). Quest'ultima soluzione coniuga la necessità di non mettere in evidenza la persona dello scrivente, perché non scrive a nome proprio ma a nome dell'amministrazione, con l'opportunità di usare comunque una forma comune e diretta, come può essere la prima persona plurale.

Anche quando non si ricorre all'impersonale, l'italiano permette di costruire frasi corrette in cui si intuisce chi è il soggetto, il quale non viene espresso; per esempio:

«Il contribuente può pagare il tributo in una o più rate. Se decide di pagarlo in più rate, deve ritirare i moduli alla posta».

Soprattutto in testi lunghi, è bene non abusare di questa caratteristica della nostra lingua, perché il lettore:

- sarebbe costretto a far attenzione al soggetto della prima frase e a ricordarlo per tutto il testo;
- non potrebbe leggere in maniera autonoma le singole frasi (cosa che può essere molto utile quando il testo elenca una serie di operazioni da fare in tempi o in luoghi diversi).

Per questo, anche se a volte l'effetto generale può essere quello di costruire un testo ripetitivo, **è opportuno esplicitare il soggetto di ogni frase.**

È preferibile, inoltre, che il soggetto grammaticale indichi chi effettivamente compie l'azione.

ESEMPIO:

INVECE DI SCRIVERE COSÌ:	È MEGLIO SCRIVERE COSÌ:
<i>« Nel caso in cui la tassa non sia stata pagata...»</i>	<i>« Se Lei non ha pagato la tassa...»</i>
<i>«L'intera imposta non dovrà essere pagata se l'importo è inferiore o uguale a € 10,000.»</i>	<i>«Se la somma complessiva da pagare è minore o uguale a 10 euro, il cittadino non dovrà versare l'imposta.»</i>

LIMITIAMO GLI INCISI

Tra gli intoppi che ostacolano una lettura lineare di un testo vi sono gli incisi, cioè quelle frasi che, messe tra virgole o tra parentesi, danno informazioni aggiuntive o integrative all'argomento centrale della frase; per esempio: «È stato autorizzato l'utilizzo, fatto salvo il rispetto dell'ordine di punteggio riportato, delle graduatorie generali per l'individuazione dei nuclei familiari».

Gli incisi complicano la leggibilità del testo perché interrompono l'andamento della frase inserendo un elemento in qualche modo estraneo tra pezzi di frase che di solito sono uniti.

Bisogna, inoltre, usare con attenzione le parentesi, perché possono dare la sensazione di contenere informazioni meno importanti.

ESEMPIO:

INVECE DI SCRIVERE COSÌ:	È MEGLIO SCRIVERE COSÌ:
«Si precisa che lo scopo del trattamento - effettuato dal Comune sia manualmente che tramite strumenti informatici che dispongono di sistemi di protezione dei dati raccolti - è diretto: ...»	«Si precisa che i dati sono raccolti sia in forma manuale, sia con l'uso di strumenti informatici che dispongono di sistemi di protezione dei dati raccolti. Il trattamento dei dati è diretto...»

PREFERIAMO LE FRASI AFFERMATIVE

«Scrivi positivo» dovrebbe essere uno dei chiodi fissi del pubblico dipendente che scrive comunicazioni ai cittadini.

Scrivere frasi affermative rende il testo più breve, oltre che più facile da leggere perché più diretto.

Ci sono delle situazioni nelle quali la buona educazione induce ad "addolcire la pillola" con una frase negativa: «Non abbiamo accettato la Sua richiesta» invece della corrispondente affermativa: «Abbiamo respinto la Sua richiesta»; sarà chi scrive a valutare l'opportunità di questa soluzione.

Un'altra buona norma è quella di **non utilizzare le doppie negazioni** perché rendono più difficoltosa la comprensione del testo: «Non si può non ammettere» diventa «Si deve ammettere / si può ammettere».

ESEMPIO:

INVECE DI SCRIVERE COSÌ:	È MEGLIO SCRIVERE COSÌ:
«Persone diverse dall'intestatario dell'utenza non possono presentare richiesta di riduzione.»	«Solo l'intestatario dell'utenza può presentare richiesta di riduzione.»
«...che l'immobile non sia accatastato nelle categorie A/1, A/7, A/8, A/9, A/10.»	«...possedere come abitazione principale un fabbricato rientrante nelle categorie A/2 (abitazioni di tipo civile), A/3 (abitazioni di tipo economico), A/4 (abitazioni di tipo popolare), A/5 (abitazioni di tipo ultrapopolare)»

PREFERIAMO LA FORMA ATTIVA

A parità di condizioni, è **meglio usare una frase di forma attiva** («*La legge punisce chi rilascia false dichiarazioni*»), piuttosto che una di forma passiva («*Chi rilascia false dichiarazioni viene punito dalla legge*»). La frase attiva, infatti, è più naturale e diretta.

Inoltre il passivo, se utilizzato senza il complemento d'agente (=che specifica colui che compie l'azione), nasconde l'autore dell'evento rappresentato dal verbo («*le tasse sono state aumentate*»): una prospettiva che non è coerente con i principi di trasparenza della comunicazione pubblica.

Ci sono, però, delle situazioni nelle quali è opportuno usare il passivo:

- quando parliamo di azioni di cui non conosciamo l'autore («*due uomini sono stati uccisi in autostrada*»);
- quando parliamo di azioni per le quali indicare l'autore può essere stucchevole o ovvio e superfluo;
- quando l'uso del passivo permette di costruire frasi che iniziano tutte con la stessa parola, che è il tema dell'informazione («*I collaboratori riceveranno ogni mese un compenso. I collaboratori saranno assicurati secondo le leggi in vigore*»), garantendo al testo maggiore chiarezza e coerenza.

ESEMPIO:

INVECE DI SCRIVERE COSÌ:	È MEGLIO SCRIVERE COSÌ:
« <i>Si avvisa che, se entro 15 gg. dal ricevimento della presente non viene provveduto al versamento, i nominativi ... verranno inseriti nell'elenco dei ruoli (cartella delle tasse) per la riscossione coattiva dei sospesi.</i> »	« <i>Scaduto il termine di 15 giorni, riscuoteremo per mezzo di una cartella esattoriale la somma dovuta.</i> »

PREFERIAMO IL VERBO AL SOSTANTIVO DERIVATO DAL VERBO

Spesso chi scrive utilizza un particolare tipo di **sostantivi che indicano, in modo astratto, delle azioni più comunemente rappresentate da verbi**. È questo il fenomeno che va sotto il nome di "nominalizzazione".

Ecco un esempio di frase che contiene diverse nominalizzazioni:

«*La percezione dell'integrazione salariale non comporta l'instaurazione di un rapporto di lavoro subordinato.*»

L'effetto negativo della nominalizzazione è duplice:

- aumenta l'astrazione
- le frasi risultano molto dense.

Se eliminiamo le nominalizzazioni, possiamo produrre frasi più scorrevoli e comprensibili:

«*I lavoratori che ricevono l'integrazione salariale non instaurano per questo un rapporto di lavoro subordinato.*»

UTILIZZIAMO CON ACCORTEZZA LA PUNTEGGIATURA

L'uso appropriato della punteggiatura contribuisce notevolmente alla chiarezza di un testo. Essa sostituisce, almeno in parte, le pause del parlato, il ritmo, il tono e il volume della voce. Bisogna però fare attenzione poiché, ad esempio, una pausa vocale non sempre corrisponde ad un segno di punteggiatura e viceversa.

Ecco le regole base per scrivere correttamente i segni di punteggiatura:

- **punto, virgola, due punti, punto e virgola, punto interrogativo ed esclamativo** sono attaccati alla parola che precede e separati con uno spazio dalla parola che segue.
- le **parentesi** si usano sempre in coppia e sono attaccate al testo che racchiudono. La parentesi di apertura è separata di uno spazio dalla parola che precede, e quella di chiusura è separata di uno spazio dalla parola che segue; la punteggiatura che segue una parentesi di chiusura è attaccata alla parentesi.
- le **virgolette** da usare nel testo sono basse « » o alte " ", rispettivamente di apertura e di chiusura. Si usano sempre in coppia e hanno le stesse regole di scrittura delle parentesi.
- i **trattini** hanno uno spazio prima e uno dopo, salvo nel caso di parole composte dove sono attaccati alla parola che precede e a quella che segue.

ATTENZIONE ALLA SCELTA DELLE PAROLE...



USIAMO TERMINI TECNICI SOLO QUANDO NECESSARI E SPIEGHIAMOLI

Il lessico della pubblica amministrazione usa numerosi termini tecnici (tecnicismi) che provengono da altri linguaggi specialistici, quello giuridico in testa. In molti casi si tratta di vocaboli che si possono sostituire con parole di uso comune. Il numero di termini tecnici davvero indispensabili è, infatti, normalmente molto basso.

Chi scrive testi amministrativi deve saper resistere al fascino della ricercatezza ed evitare anche quelle espressioni di tono inutilmente elevato, o pseudo-tecniche, care al lessico burocratico, per esempio: *“le imposte devono essere corrisposte”, “si pongono in essere determinati provvedimenti”...*

È consigliabile, quindi, **usare solo i termini tecnici irrinunciabili, per i quali non esiste un sinonimo preciso nel linguaggio comune, avendo però l'accortezza di spiegarli** tra parentesi, in una nota o in un piccolo glossario, la prima volta che vengono usati nel testo.

ESEMPIO:

INVECE DI SCRIVERE COSÌ:	È MEGLIO SCRIVERE COSÌ:
«Il reddito pro capite del 1998 è inferiore o uguale a 5.400 euro»	«Il reddito pro capite del 1998, cioè il reddito totale diviso per il numero dei componenti, è inferiore o uguale a 5.400 euro»
«Abbiamo ricevuto il certificato di allibramento di € 38»	«Abbiamo ricevuto la ricevuta di pagamento di 38 euro»

USIAMO PAROLE COMUNI

Chi legge un testo deve poter capire tutte le parole per riuscire a ricostruirne il senso completo. Vocaboli tipicamente burocratici come “rammentare”, “nulla osta”, “riscontro”... possono essere sostituiti da sinonimi più comuni, come “ricordare”, “parere favorevole”, “risposta”.

Allo stesso modo, i documenti amministrativi risultano più chiari se si evitano termini stranieri (per esempio: “meeting”, “budget” o “stage”) e latini (come “de facto”, “de iure”) a vantaggio delle equivalenti parole italiane (“riunione”, “bilancio”, “tirocinio”, “di fatto”, “di diritto”).

Le parole di uso comune sono, quindi, preferibili a quelle più rare; le parole meno frequenti e quelle straniere a cui proprio non si può rinunciare, una volta introdotte nel testo devono essere spiegate con parole di uso comune.

ESEMPIO:

INVECE DI SCRIVERE COSÌ:	È MEGLIO SCRIVERE COSÌ:
«istanza»	«richiesta»
«ingiunzione»	«ordine»
«si pongono in essere determinati provvedimenti»	«vengono attuati determinati provvedimenti»
«erogare una somma»	«versare una somma»
«nulla osta»	«parere favorevole»
«le imposte devono essere corrisposte»	«le imposte devono essere pagate»
«prova selettiva»	«colloquio» o «esame»
«nucleo familiare»	«famiglia»
«provvedimento esecutivo di rilascio»	«sfratto»
«esperire una scelta alternativa di alloggio»	«scegliere un alloggio diverso»
«rammentare»	«ricordare»
«riscontro»	«risposta»
«dichiarazioni mendaci»	«dichiarazioni false»
«sanzionare penalmente»	«punire»
«(la) presente/tale»	«(questa) lettera»
«nonché»	«e», «come», «anche»
«suddetto»	«nominato precedentemente»

EVITIAMO GLI STEREOTIPI (=frasi fatte), LE FORMULE SOLENNI, I GIRI DI PAROLE

Il linguaggio burocratico è, da diversi punti di vista, conservatore di molte cose superflue, stereotipi e formule solenni che, nella maggior parte dei casi, non dicono nulla:

«Ci pregiamo di informare la S.V. che ...»

«Con la presente si comunica che ...» ...

In questi casi, per esempio, usare il pronome allocutivo “Lei” e aprire la comunicazione con “Egregio signore” rende il testo più snello («Egregio signore, le comunichiamo che ...»), ne mitiga il carattere impersonale e fa sentire il cittadino più a suo agio.

Molti sono gli stereotipi che possono essere eliminati o semplificati a vantaggio della chiarezza.

Per esempio, al posto di: «in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 8» (o anche «ai sensi dell'art. 8»), è meglio scrivere: «come previsto dall'art. 8» e al posto di: «è fatto obbligo a chiunque di ...», è meglio scrivere «tutti devono ...».

Spesso si ricorre a termini che permettono di attenuare il senso spiacevole o imbarazzante di un'espressio-

ne. Per esempio, nella frase: «*In caso di trapasso del capofamiglia ...*», si può sostituire il termine trapasso con la parola più diretta “morte” («*In caso di morte del capofamiglia*»), o anche riformulare la sintassi e introdurre il verbo morire («*Se il capofamiglia muore*»), senza con ciò temere di apparire poco rispettosi. Eliminare gli stereotipi, le formule solenni, i giri di parole e preferire le parole comuni rende il testo più chiaro e, nello stesso tempo, smorza l’impatto del cittadino con la burocrazia.

ESEMPIO:

INVECE DI SCRIVERE COSÌ:	È MEGLIO SCRIVERE COSÌ:
« <i>Ci preghiamo di informare la S.V. che ...</i> » « <i>Con la presente si comunica che ...</i> »	« <i>Egregio signore, Le comunichiamo che ...</i> »
« <i>in ottemperanza a quanto previsto dall’art. 8</i> » oppure « <i>ai sensi dell’art. 8</i> »	« <i>come previsto dall’art. 8</i> »
« <i>è fatto obbligo a chiunque di ...</i> »	« <i>tutti devono ...</i> »
« <i>la Signoria vostra (o S.V.)</i> »	« <i>Lei</i> »
« <i>sito in/ubicato in</i> »	« <i>in</i> »
« <i>con l’obiettivo di</i> » « <i>allo scopo di</i> » « <i>al fine di</i> »	« <i>per</i> »
« <i>sempreché</i> » « <i>a condizione che</i> » « <i>nel caso in cui</i> »	« <i>se</i> »
« <i>provvedere alla copertura assicurativa</i> »	« <i>assicurare</i> »
« <i>provvedere al pagamento</i> »	« <i>pagare</i> », « <i>versare</i> »
« <i>procedere all’annullamento</i> »	« <i>annullare</i> »
« <i>prendere in esame</i> »	« <i>esaminare</i> »
« <i>non impossibile</i> »	« <i>possibile</i> »
« <i>in caso di trapasso del capofamiglia ...</i> »	« <i>in caso di morte del capofamiglia</i> » o « <i>se il capofamiglia muore</i> »
« <i>il più presto possibile</i> »	indicare con precisione la data

LIMITIAMO L'USO DI SIGLE

È impensabile che i cittadini conoscano tutte le sigle. Per questa ragione è **consigliabile scrivere per esteso le parole** indicate dalle tante sigle e abbreviazioni tipiche del linguaggio burocratico.

Può capitare di dover ripetere più volte in uno stesso testo un'espressione che corrisponde a una sigla. In questo caso, la prima volta si riporterà per esteso l'espressione da cui ha origine la sigla, seguita dalla sigla tra parentesi, mentre le volte successive basterà usare la sigla.

DUBBI FREQUENTI



ATTENZIONE ALL'USO DELLE MAIUSCOLE

Come regola generale, le maiuscole devono essere utilizzate esclusivamente per segnalare l'inizio di un periodo e i nomi propri; è quindi consigliabile ridurre il più possibile il ricorso alla maiuscola come espressione di rispetto, senso della gerarchia o enfasi.

Per entrare maggiormente nel dettaglio, l'uso della lettera maiuscola è **obbligatorio** nei casi seguenti:

- all'inizio di una frase, dopo il punto;
- all'inizio di un discorso diretto, dopo le virgolette o la lineetta;
es. - *Sei stanco? - Andiamo a casa*
- con i nomi propri di persona e di animale, reali e immaginari;
- con i soprannomi;
- con i nomi geografici, reali e immaginari;
- con i nomi di Dio e della Madonna e con altri termini che li designano;
es. *il Creatore, l'Onnipotente, la Vergine...*
- con i nomi di divinità e di oggetti di culto di tutte le religioni;
es. *Buddah, Shiva, la Sindone, la Croce...*
- con i nomi di corpi celesti;
- con i nomi di feste civili e religiose;
- con i nomi dei secoli;
es. *il Trecento, il Cinquecento...*
- con i titoli di un'opera artistica (un libro, un quadro, un'opera musicale) e dei giornali;
- con i nomi degli avvenimenti storico-culturali o di movimenti e scuole di pensiero;
es. *la Prima guerra mondiale, la Rivoluzione del Milla, lo Stoicismo, il Simbolismo, la Riforma protestante...*
- con i nomi dei periodi storici;
- con i nomi delle istituzioni;
es. *lo Stato, la Provincia...*
- con i nomi di cariche istituzionali;
es. *il Segretario generale dell'ONU, il Presidente della Repubblica...*
- con i nomi delle materie d'insegnamento.

L'uso della lettera maiuscola è **facoltativo** nei casi seguenti:

- con i nomi "piazza", "strada", "via", "viale", "vicolo";
es. *Piazza Duomo o piazza Duomo, Via Cavour o via Cavour.*
- i nomi terra, sole e luna, se sono usati come termini generici, vogliono la minuscola; se invece sono usati come termini astronomici, vogliono la maiuscola;
- i sostantivi di popolo vogliono la maiuscola; gli aggettivi di popolo, invece, vogliono la minuscola;

- es. *gli Italiani, gli uomini italiani*
- con i titoli professionali e le cariche;
- es. *il Dottor Rossi; il dottor Rossi*

Nei nomi composti da più parole si scrive maiuscola solo la prima.
es. *il Consiglio dei ministri, l'Università degli studi, ecc.*

IL PLURALE DELLE PAROLE STRANIERE

In un testo italiano è preferibile non declinare al plurale le parole straniere (“computer” al plurale rimane “computer” e non “computers”).

PAROLE STRANIERE: MASCHILI O FEMMINILI?

Normalmente il genere di una parola straniera inserita in un testo italiano rimane quello che ha nella lingua d'origine. Per l'inglese però la regola cambia: persone e animali mantengono il loro genere, mentre, di solito, le cose assumono il genere della corrispondente parola italiana, per esempio e-mail diventa femminile perché in italiano corrisponde a posta elettronica.

I sostantivi di genere neutro (in lingue come il tedesco) diventano, in italiano, maschili.

VIRGOLETTE O CORSIVO PER LE PAROLE STRANIERE

Quando le parole straniere sono di uso comune non sono necessari né il corsivo né le virgolette; quando invece non lo sono, è consigliabile scriverle in corsivo.

COME SCRIVERE LE SIGLE?

Non esiste un modo unico di scrivere le sigle. Nei testi se ne incontrano alcune scritte tutte in maiuscolo, con o senza i punti separatori (SSN o S.S.N.), altre con la sola lettera iniziale maiuscola (Ssn), altre ancora tutte in minuscolo (ssn). È opportuno che almeno **all'interno di uno stesso testo si adotti sempre il medesimo criterio di scrittura.**

Può essere interessante segnalare due siti Internet molto utili per risolvere i dubbi ortografici e grammaticali che, a volte, assalgono anche gli scrittori più esperti:

<http://www.manuscritto.it/scacciadubbi.html> e <http://parole.virgilio.it/parole/>

UN OCCHIO ALL'IMPAGINAZIONE...



DIAMO RESPIRO A QUELLO CHE SCRIVIAMO

Esistono alcuni accorgimenti di impaginazione del testo molto utili per facilitare la lettura al cittadino.

Le parole e gli spazi bianchi devono essere in equilibrio se si vuole che il testo sia materialmente leggibile, quindi:

- attenzione ai margini della pagina:
 - dal margine sinistro e dal destro si lasciano almeno 2,5 cm.
 - dal margine superiore la distanza dev'essere almeno di 3 cm. Va inoltre aggiunto 1 cm tra il testo e l'intestazione.
 - dal margine inferiore la distanza dev'essere almeno di 2.5 cm.
- è opportuno controllare la lunghezza delle righe (che non deve essere eccessiva), la spaziatura orizzontale (tra le parole) e quella verticale (tra le righe, detta "interlinea"), le quali possono influenzare la velocità di lettura, che viene rallentata se, per esempio, le righe sono troppo lunghe, dense di caratteri o se l'interlinea è minima.

Normalmente, una riga di testo dovrebbe contenere da 60 a 72 caratteri e l'interlinea dovrebbe essere il 120% della dimensione del carattere di stampa (che corrisponde all'interlinea singola dei programmi di video-scrittura).

- per quanto riguarda gli "a capo": si va a capo quando l'informazione/considerazione è concettualmente conclusa e se ne apre una nuova. Per sottolineare lo stacco si può:
 - utilizzare un rientro della prima riga
 - inserire un altro "a capo".

È consigliabile non ricorrere ad entrambi perché sarebbe ridondante.

TROVIAMO LA FORMA DI ALLINEAMENTO MIGLIORE

Con il termine "allineamento" si indica il **modo in cui il testo viene organizzato nella pagina**, il quale si riflette sull'aspetto globale del testo e sulla sua leggibilità.

- l'allineamento **a sinistra** allinea il testo solo sul lato sinistro. Permette di mantenere invariati gli spazi tra le parole e, per questa ragione, è più facile da leggere del giustificato.

In linea di massima, l'allineamento a sinistra si usa in testi con righe brevi (come le didascalie).

- l'allineamento **a destra** allinea il testo solo sul lato destro.

Si usa raramente e solo nei titoli o in testi molto brevi, perché la variabilità nell'inizio delle righe rende




faticosa la lettura.

- l'allineamento **giustificato** allinea il testo sia a destra che a sinistra. Le righe hanno tutte la stessa lunghezza perché il programma modifica la spaziatura tra le parole, espandendola fino a occupare completamente ogni singola riga. Questo fa sì che a volte lo spazio tra le singole parole risulti eccessivo. Solitamente si usa in testi con righe lunghe.
- l'allineamento **centrato** allinea il testo su un asse verticale centrale. Si usa prevalentemente nei titoli o in testi brevi che vogliono comunicare la loro completezza espressiva (inviti o avvisi).

SCEGLIAMO I CARATTERI ADATTI

La scelta del carattere tipografico (o font) influenza l'aspetto e la leggibilità più di ogni altra decisione tipografica. Esistono due famiglie di base:

- i caratteri **con le grazie** o **romani** o **serif**, che sono provvisti di minuscole appendici orizzontali, come il «Times New Roman» o il «Book Antiqua».



Times New Roman 12

Generalmente, sulla carta stampata, i caratteri con le grazie sono più facili da leggere di quelli senza grazie, perché le piccole appendici orizzontali guidano l'occhio lungo le righe del testo in modo più rapido; trasmettono inoltre emozioni e quindi sono più adatti a comunicazioni non ufficiali.

- i caratteri **senza grazie** o **bastoni** o **sans serif**, come l'«Arial», l'«Helvetica» o il «Century Gothic».

Per scegliere il font è sufficiente ricordare che la soluzione più sobria è anche la più elegante.

Ecco perché un'amministrazione pubblica dovrebbe evitare quei caratteri fantasiosi ed eclettici che i programmi di video-scrittura mettono a disposizione (per esempio il «Comic Sans MS», che va molto di moda, ma che è fuori luogo nei testi istituzionali; o le false calligrafie come il «Brush Script MT» o il «French Script MT», che sono molto difficili da leggere).

Nei documenti solitamente si tende ad utilizzare un solo tipo di carattere. Se però, in un testo composto con un carattere con le grazie si inserisce un secondo carattere, questo dovrà essere senza grazie e i due caratteri dovranno avere funzioni distinte. Per esempio, il romano sarà usato per il testo, il bastone per i titoli o le annotazioni.

In generale è preferibile attenersi ai due tipi di caratteri più usuali: il Times New Roman o l'Arial. La dimensione (o corpo) dei caratteri di stampa si misura in "punti". Soprattutto se si scrive a un pubblico vasto, che potrebbe facilmente comprendere persone anziane o con problemi di vista, è **consigliabile usare un corpo di 12 o 14 punti**.

È meglio utilizzare, in un unico testo, uno stesso corpo per tutte le parole, fatta eccezione per le titolazioni in cui la dimensione del carattere può essere variata, facendo però attenzione a mantenere poi lo stesso corpo per tutti i titoli dello stesso livello.

DIAMO IL GIUSTO RILIEVO ALLE INFORMAZIONI CHE CONTANO

Una volta scelto il carattere di stampa, è buona norma scrivere il testo in “tondo chiaro”, cioè il carattere normale.

Si può poi ricorrere a maiuscolo, grassetto, corsivo, sottolineato per mettere in rilievo alcune parti del testo, per esempio eventuali istruzioni a vantaggio del cittadino (date di scadenza, avvertenze, cosa fare per ottenere un beneficio...), seguendo però la regola della parsimonia. Il loro abuso, infatti, riduce sensibilmente la leggibilità, disorientando il lettore in un labirinto di informazioni inutilmente evidenziate.

- Nei documenti amministrativi si ricorre di frequente al MAIUSCOLO sia nei titoli, sia all'interno del testo per evidenziare alcune informazioni. Verifiche della leggibilità dei caratteri di stampa hanno dimostrato, però, che il maiuscolo riduce la leggibilità delle parole perché ne appiattisce la forma. L'uso del maiuscolo deve essere quindi controllato con attenzione: evitato all'interno del testo e utilizzato solo nelle titolazioni brevi (non superiori a cinque parole), mentre in quelle lunghe si consigliano altre tecniche di messa in rilievo, come le variazioni di corpo, il grassetto o l'uso di un carattere alternativo.
- Il **grassetto** evidenzia il testo, ma il suo impiego non deve essere esagerato per evitare di dare alla pagina un aspetto pezzato. All'interno di un testo breve, una sola “macchia” di neretto è consentita per quell'informazione che deve balzare immediatamente agli occhi del lettore (per esempio una data di scadenza).
- In *corsivo*, invece, vanno citazioni, parole straniere, titoli di opere e, raramente, parole a cui si vuole dare evidenza. È bene ricordare che *corsivo* e sottolineato hanno la stessa funzione e quindi non vanno usati insieme.

G C S

UTILIZZIAMO IN MODO CORRETTO I PUNTI-ELENCO

Per gli elenchi è molto utile ricorrere agli elenchi puntati e numerati che ne facilitano la lettura perché la numerazione o i simboli sporgenti si possono chiaramente scorrere in verticale senza l'interferenza del testo.

La cosa più importante è rispettare la legge del parallelismo:

- **parallelismo del contenuto:** tutte le voci dell'elenco devono essere omogenee, cioè appartenere ad una stessa tipologia di dati o di informazioni; non si può, per esempio, in una stessa lista elencare i destinatari di un servizio e inserire, tra i punti elenco, anche le modalità per presentare la richiesta di accesso al servizio.
- **parallelismo grammaticale:** le frasi devono iniziare tutte con sostantivi oppure tutte con verbi; tutte con l'articolo, oppure tutte senza articolo...
- **parallelismo visivo:** tutte le voci devono essere introdotte dallo stesso simbolo grafico e, possibil-



mente, avere lunghezza simile.

I punti-elenco possono essere costituiti da:

- **numeri o lettere:** quando c'è un ordine di priorità o una sequenzialità delle voci, oppure nelle liste orizzontali
- **simboli:** quando le informazioni sono tra loro paritarie; si deve evitare l'utilizzo di simboli diversi, se non per evidenziare i livelli gerarchici.

In ogni caso il testo va rientrato, sia rispetto al numero che al simbolo grafico.

Altre regole per la strutturazione della lista sono le seguenti:

- la lunghezza ideale di una lista, perché risulti chiara, è da tre a dieci voci;
- la frase che introduce la lista deve terminare con i ":"
- a conclusione della voce:
 - se la voce è costituita da una sola parola si può evitare il segno di punteggiatura;
 - se la voce è più lunga ma non contiene dei "." si consiglia il ";"
 - se la voce costituisce un vero e proprio paragrafo, si consiglia di concludere con un ""
- l'iniziale della voce:
 - sarà minuscola se grammaticalmente continua la frase che introduce l'elenco;
 - sarà maiuscola se è indipendente dalla frase che introduce l'elenco.
- le liste possono avere più livelli (come la lista utilizzata in questo paragrafo: il primo livello è caratterizzato dal "•", mentre il secondo dal "-"); in questo caso ci sono alcune regole specifiche da rispettare:
 - si consiglia di non superare i due livelli;
 - ogni livello deve essere rientrato rispetto al precedente;
 - ogni livello deve avere il suo simbolo grafico;
 - il livello superiore deve avere un simbolo grafico visivamente più forte.

E INFINE...



CONTROLLIAMO LA LEGGIBILITÀ

Dopo che sono stati presi in considerazione i suggerimenti dati, come verificare se il testo è sufficientemente leggibile?

- Si può far ricorso alla propria competenza linguistica e rileggere il testo cercando di mettersi nelle vesti del cittadino che riceve la comunicazione;
- Si può chiedere l'aiuto, scambievolmente, di qualche collega di un altro ufficio: a volte i testi amministrativi sono poco comprensibili anche per chi lavora nella stessa amministrazione ma non tratta quotidianamente gli argomenti oggetto della comunicazione.

Ci sono anche dei mezzi oggettivi, che si basano su valutazioni quantitative del testo scritto: gli indici di leggibilità, cioè formule matematiche che, basandosi su parametri come la lunghezza media delle parole e la lunghezza media delle frasi, misurano la difficoltà di un testo. Questi indici sono in grado, naturalmente, di valutare la semplicità della sintassi e del lessico di un testo, non la correttezza della disposizione delle informazioni.

I sistemi di videoscrittura offrono, tra le loro opzioni, la misurazione della leggibilità del testo (in genere al termine del controllo ortografico).

Tra i vari indici disponibili, si segnala l'**indice Gulpease**, l'unico pensato specificamente per l'italiano.

Chi vuole, può sottoporre gratuitamente i propri testi alla misurazione secondo questo indice, al sito <http://www.eulogos.it/censor>

L'indice Gulpease utilizza una scala da 0 a 100; un testo che raggiunga quota 60 è leggibile autonomamente da chi abbia la licenza media. È piuttosto difficile che un testo dai contenuti complessi come sono quelli diffusi dalle pubbliche amministrazioni possa raggiungere un indice di 60; attestarsi intorno a un indice di 50 può essere un buon risultato.

Per la stesura di questo libretto, sono state elaborate, confrontate ed integrate fonti che costituiscono autorevoli punti di riferimento in materia:

- “Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi” – Dipartimento della Funzione Pubblica – 8 maggio 2002
- “30 regole per scrivere testi amministrativi chiari”
a cura di Michele A. Cortelazzo e Federica Pellegrino, in «Guida agli Enti Locali» - Il Sole24ore, maggio 2002. Disponibile anche online: <http://www.maldura.unipd.it/buro/trentaregole.html>
- “Il mestiere di scrivere - Guida alla scrittura di comunicazioni per il pubblico”
a cura di Michele A. Cortelazzo, con la collaborazione di Federica Pellegrino e Matteo Viale. Disponibile su Internet all’indirizzo <http://www.mestierediscrivere.com/testi/burocratese.htm>
- “Manuale di scrittura amministrativa”, a cura di Fabrizio Franceschini e Sara Gigli, 2003, Roma, Agenzia delle Entrate. Disponibile su Internet all’indirizzo http://www.agenziaentrate.it/documentazione/guide/scrittura_amministrativa/
- “Il plain language. Quando le istituzioni si fanno capire” di Daniele Fortis, maggio 2003. Disponibile su Internet all’indirizzo <http://www.mestierediscrivere.com/testi/quaderni.htm>
- “Il Manuale di stile”, Dipartimento della Funzione Pubblica, a cura di Alfredo Fioritto, 1999, ed. Il Mulino.
- <http://www.mestierediscrivere.com>, sito Internet di Luisa Carrada dedicato alla scrittura professionale.

Su Internet sono inoltre disponibili utilissimi strumenti di lavoro:

- **Glossario delle parole della pubblica amministrazione:** contiene la spiegazione dei termini tecnici più utilizzati dalla pubblica amministrazione per dialogare con i cittadini. Può essere utile per inserire, nei testi rivolti ai cittadini, la spiegazione di quei termini tecnici che non si possono sostituire con parole di uso comune.
<http://www.funzionepubblica.it/chiaro/glossario.htm>
- **Lo scacciadubbi:** anche gli scrittori più esperti, ogni tanto, sono assaliti da dubbi improvvisi di tipo ortografico o grammaticale. Può essere quindi molto utile questo strumento che offre risposte alle incertezze più diffuse.
<http://www.manuscritto.it/scacciadubbi.html>
- **Virgilio – Parole:** è una sezione di virgilio.it interamente dedicata all’uso corretto delle parole; contiene suggerimenti sulla coniugazione dei verbi, sulla creazione dei plurali e dei femminili, sull’uso delle sigle...
<http://parole.virgilio.it/parole>

*Pubblicazione a cura del
Servizio Comunicazione, Ufficio Promozione e Comunicazione del Comune di Cremona.
Stampa: Centro Stampa Legatoria Comunale (CR)
Ottobre 2004*



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Servizio Comunicazione

Ufficio Promozione e Comunicazione

Piazza del Comune, 8 - 26100 CREMONA
Tel. 0372 407001 - 407043 • Fax 0372 407037
e-mail: comunicazione@comune.cremona.it
www.comune.cremona.it



"Obiettivo farsi capire" è disponibile sul sito Intranet del Comune di Cremona, nella sezione
[Scarica file > Documenti > Comunicazione](#)