

# Semplificare il linguaggio burocratico meccanismi & tecniche



a cura di **Aurora Lucarelli** - Ufficio Comunicazione e Relazioni con il Pubblico



Il termine "semplificazione" non rende ragione delle competenze tecniche, delle basi culturali, della professionalità necessarie per trasformare un documento amministrativo tradizionale in qualcosa di più amichevole, immediato, comunicativo. La parola "semplificazione" fa pensare a impoverimento, sottrazione di complessità; al contrario, semplificare è un'operazione colta, raffinata, volta a sottrarre complicazione e ad aggiungere senso. Forse per questa immagine falsamente riduttiva, l'attività di semplificazione non è ancora entrata nella prassi quotidiana delle amministrazioni pubbliche. Ma forse anche perché non si è posto l'accento con sufficiente forza sugli scenari che rendono urgente intraprendere questa strada e sulle conseguenze che deriverebbero dal non farlo.

### ***La riforma dell'amministrazione pubblica***

Negli anni '90 il legislatore ha affrontato temi importanti per mettere l'amministrazione pubblica in maggior sintonia con i ritmi della società e della vita: la semplificazione dei procedimenti, l'apertura degli Urp, il potenziamento delle tecnologie informatiche e telematiche, le carte dei servizi, il riconoscimento di nuove figure professionali con competenze comunicative, sono gli aspetti affrontati, ripresi, perfezionati, a partire dalla legge 241 fino alle cosiddette Bassanini.

In tutto questo complesso normativo manca però un luogo in cui si parli specificamente di interventi, modalità, formazione del personale in fatto di semplificazione del linguaggio burocratico. Anzi, lo stesso obiettivo della "semplificazione" sembra affidato ben più alle potenzialità della tecnologia che non a una riqualificazione, di ordine anche umanistico, del personale. Il rischio però è che il grande ventre della burocrazia riesca a inglobare anche la tecnologia, e il suo gergo, aggiungendo così complicazione anziché produrre snellimento. Un altro rischio è che si aumenti a dismisura il volume dell'informazione, senza quel filtro che ne migliora la qualità. E questo filtro è appunto la consapevolezza nell'uso del linguaggio, in quanto espressione di un pensiero più aderente alle cose.

### ***Il nuovo orizzonte della ricezione***

Per secoli la trasmissione del sapere, o meglio dei saperi, è stata considerata prevalentemente come processo di "produzione", e l'attenzione si è incentrata su strutture, forme, ermeneutiche che il produttore di sapere mette in atto per trattare una certa materia della quale trasmette agli altri la propria elaborazione. Solo di recente, da diversi settori, si è affacciata la consapevolezza che la trasmissione del sapere è un percorso in fondo al

quale c'è l'altra faccia del pianeta: la ricezione e il popolo dei ricettori. Porre attenzione al processo di ricezione significa aprire le porte a un nuovo mondo dove abitano le teorie sulla percezione, le analisi socio-psicografiche sui target, la linguistica, le tecniche di comunicazione, le ricerche sul feedback. In ultima analisi significa entrare in un'ottica di lavoro interdisciplinare. Un esempio per tutti: la museografia. Nella visione tradizionale (produzione di sapere) il museo è concepito come luogo di conservazione e ordinamento dei materiali: è un luogo silenzioso, autorevole, tutto sommato autoreferenziale. Se facciamo entrare dentro a un museo l'ottica della ricezione (e questo stanno facendo i più importanti musei internazionali) cambiano subito molte cose: il museo diventa un luogo dinamico, gli archivi tornano a rivivere, c'è una rotazione continua di materiali, i rapporti e gli scambi con altri musei diventano più vivaci, gli apparati didattici assumono grande rilievo e così pure i linguaggi e le scelte grafiche. Non è un cambiamento da poco: in pratica significa che accanto a sovrintendenti e ricercatori prendono posto, e con pari dignità, uno stuolo di altri profili professionali. Può l'amministrazione pubblica, che prima di essere un produttore di sapere è un produttore di servizi, non essere partecipe in modo convinto di questo cambiamento di prospettiva?

### ***L'evoluzione della lingua italiana***

I linguisti affermano che negli ultimi decenni la lingua italiana ha avuto una spinta evolutiva particolarmente forte: neologismi, nuove modalità sintattiche, grammaticali, lessicali, insomma il processo evolutivo che ogni lingua continuamente subisce ha avuto nell'italiano una particolare accelerazione. A questo proposito Tullio De Mauro racconta un episodio che reputa esemplare:

"Tempo fa in un liceo italiano una professoressa ha fatto leggere a un allievo un passo dell'Orlando Furioso, un testo che la generazione anziana nel suo segmento colto, ex liceale, era e ancora è abituata a considerare un testo facile, immediatamente trasparente. Il ragazzo ha letto e si è taciuto. La professoressa gli ha sollecitato un commento, una spiegazione. E il ragazzo ha esclamato: 'A professore', e che devo fare? Tradurre?' Il fatto è che l'italiano in questi anni è andato cambiando più di quanto la generazione colta anziana percepisca e ammetta."

(T. De Mauro, "Capire le parole", Laterza 1994, pp. 85-86)

Stando così le cose, l'amministrazione pubblica, che sul piano linguistico si rifà a un italiano innegabilmente di tradizione, rischia davvero uno iato incolmabile rispetto alle nuove generazioni di utenti se continua a ritenere secondario, rispetto alla sua missione, il problema del linguaggio. Che significa poi attenzione ai fattori di ricezione, ottica interdisciplinare, inserimento di nuove competenze, aggiornamento del personale.

### **Riconoscere il linguaggio burocratico**

Usando una sola parola possiamo dire che la caratteristica del linguaggio amministrativo è la pesantezza, che a sua volta produce fatica e ambiguità nella fase di ricezione e decodifica dei messaggi da parte degli utenti. La pesantezza è il risultato di tre fattori:

➤ La qualità delle parole

Analizzando un documento amministrativo nelle singole parole che lo compongono, risulta subito evidente il numero altissimo di parole "inconsuete", diverse da quelle che ognuno di noi usa nella vita, ma diverse anche da quelle che si incontrano in un libro di narrativa. Il burocrate convinto sostiene che questa è una conseguenza inevitabile della natura tecnico-specialistica delle competenze di cui l'amministrazione pubblica è detentrica. In realtà se entriamo con più attenzione dentro al lessico amministrativo, ci accorgiamo che ci sono due categorie di parole "inconsuete":

- le parole arcaiche, attinte da un vocabolario ormai inesistente di forme classiche, solenni, retoriche (mentre le recenti generazioni di dizionari testimoniano il dinamismo della lingua italiana negli ultimi decenni);
- le parole di carattere specialistico, attinte dai repertori delle materie tecniche di cui si occupa l'amministrazione pubblica.

Questa distinzione è concettualmente molto importante ai fini della pratica di semplificazione. Ce ne occuperemo più in dettaglio nel paragrafo Linguaggio tecnico e linguaggio burocratico. Per ora ci limitiamo a sottolineare che, in qualunque documento amministrativo, sono di gran lunga più numerose le parole arcaiche rispetto a quelle specialistiche.

➤ La complessità del periodare

Un altro fattore di pesantezza della lingua burocratica è legato alla costruzione delle frasi: troppo lunghe, piene di incisi, di frasi subordinate e relative. Ne consegue spesso una perdita di controllo di queste ardite architetture, con facile caduta negli anacoluti (cambiamento di soggetto nella stessa frase) e necessità per chi legge di riorganizzare mentalmente le informazioni, attraverso riletture successive. Il burocrate sostiene che questa complessità è inevitabile, perché legata alla complessità dei concetti da esprimere, che a sua volta discende dalla complessità organizzativa e procedurale. In realtà questo è un argomento che rimane del tutto esterno al problema della lingua: un conto è la sfera sintattico-linguistica, un conto la sfera procedurale. E comunque il retroscena procedurale può (deve) essere

notevolmente alleggerito in fase di comunicazione, fino a depurare il testo da tutti quegli elementi che hanno rilevanza solo interna. L'atto preliminare in ogni intervento di semplificazione è proprio la separazione tra gli elementi utili alla procedura interna e quelli significativi per il pubblico.

#### ➤ L'informazione "ellittica"

Un'attitudine tipica della burocrazia è non chiudere perfettamente l'informazione, lasciare ogni tanto qualcosa di incompleto, semi-aperto, ambiguo, in modo che l'utente deve sbrigarsela da solo o con un'operazione mentale di tipo induttivo o consultando altre fonti o interpellando il personale d'ufficio. Modalità di informazione ellittica sono, ad esempio, espressioni del tipo:

- *"a 60 giorni dalla data di pubblicazione su..."* (non è mai chiaro come si deve contare questo lasso di tempo, se si devono conteggiare le festività, se il sabato è da considerare festivo, ecc.);

- *"ai sensi della legge n... del..."* (la citazione di una norma suona più come una rassicurazione autoreferenziale che come un'esigenza informativa; se la norma è necessaria ai fini dell'informazione che si sta dando, allora è bene anche esplicitarne in breve e con chiarezza il contenuto; diversamente, la si può omettere);

- *"appartenere alle due qualifiche immediatamente inferiori a quella del posto messo a selezione"* - *"aver conseguito il titolo di studio richiesto per l'accesso dall'esterno"* (queste due frasi sono prese da bandi di concorsi pubblici interni: evidentemente, per la legge del contrappasso, anche l'impiegato pubblico viene ripagato con la sua stessa moneta quando diventa utente).

La frequenza di espressioni ellittiche nel linguaggio burocratico si collega da un lato a ragioni di ordine culturale (attitudine a un ragionare astratto, complesso, legittimatore di un ruolo), dall'altro rimanda a fattori organizzativi (necessità di separare procedura interna e informazione verso l'esterno, miglioramento dei flussi informativi interni, introduzione capillare delle competenze comunicative).

#### ***Le prime regole del mestiere***

Prima di prendere in considerazione le regole più strettamente tecniche della semplificazione è bene porre l'accento su alcune condizioni preliminari (di assetto mentale e comportamentale), che sono tuttavia importantissime per impostare bene il lavoro di semplificazione, sia che si debba rivedere un testo esistente sia che si rediga un testo ex novo.

#### ➤ Sentirsi liberi

La prima condizione consiste nel fare pulizia mentale. Bisogna porre una considerevole distanza tra se stessi e il testo di partenza, o comunque le modalità di scrittura consuete all'amministrazione pubblica. Bisogna sentirsi liberi di cambiare tutto: parole, struttura delle frasi, ordine degli argomenti, badando a che nulla vada perso dei contenuti. La riscrittura di un testo burocratico è una vera e propria traduzione e, come in ogni traduzione che si

rispetti, bisogna sapersi distaccare quanto basta dal testo di partenza, non fare una trasposizione letterale, parola per parola, ma una restituzione di senso, capace di recuperare e mettere al posto giusto ogni concetto. Bisogna anche mettere in conto lo shock emotivo che produce le prime volte la pratica del semplificare: usare parole comuni al posto di paroloni altisonanti, brevi frasi al posto di un periodo ciceroniano può produrre una sensazione di sacrilegio imperdonabile. E' una sensazione che andando avanti sparirà per lasciare posto al piacere di saper sbrogliare matasse a volte molto intricate, in testi ariosi e comprensibili alla prima lettura.

➤ **Adottare un'ottica esterna**

Sotto il profilo dei contenuti, non dare per scontato nulla: fare attenzione a rendere espliciti tutti quei presupposti e informazioni che in un'ottica interna possono rimanere impliciti, mentre se cambiamo il punto di vista diventano essenziali alla comprensione. Viceversa, è bene abolire tutti quei particolari che hanno una valenza esclusivamente interna. Un caso che è dato vedere spesso nella prassi comunicativa dell'amministrazione pubblica è che lo stesso documento costruito per assolvere ai doveri di procedura interna viene riproposto tal quale per l'informazione all'utenza esterna. La conseguenza è che quando un utente legge il documento si disorienta e deve fare molta fatica a selezionare le informazioni che effettivamente gli servono, tra le tante che potrebbero benissimo non esserci o essere posizionate in altro modo (per esempio in forma di nota, di appendice, ecc.).

➤ **Considerare il grado di semplificazione pertinente**

La semplificazione è parente stretta della comunicazione, di cui assume tutti i valori. Mentre il linguaggio burocratico è omologatore, sempre uguale a se stesso, indifferente al contesto e all'interlocutore cui si rivolge, il linguaggio della semplificazione ama le differenze: tiene conto del contesto, del target, del veicolo. In altri termini, una lettera personalizzata, un avviso, una circolare interna, un bando, un testo di legge non sono la stessa cosa. Sono contesti di cui tenere conto per trovare le parole e il tono di comunicazione più adatti al caso. Dunque, prima di elaborare o ri-elaborare un testo, è opportuno chiedersi a chi ci stiamo rivolgendo, per quale scopo e attraverso quale strumento. Questo servirà a suggerirci lo stile di comunicazione più adatto ed efficace.

➤ **Consultare i colleghi**

Il lavoro di semplificazione linguistica di un documento amministrativo non è mai un lavoro solitario, anzi è un'ottima occasione di relazioni interne. Tanto meglio riesce quanto più c'è scambio e confronto con i colleghi depositari dei contenuti. In sede di riscrittura di un documento, conviene annotare tutti i passaggi oscuri o che pongono dubbi e chiedere un colloquio con un collega esperto della materia. Il confronto porta sempre a un notevole approfondimento dei concetti, che risulta utile a tutti. E' ben noto a chi ha fatto

esperienza di semplificazione che, nel corso dell'analisi e del confronto volto a chiarire passaggi o concetti oscuri, spesso saltano fuori inesattezze, incongruenze, dimenticanze che lo script di tipo burocratico teneva ben celate in virtù della sua propensione all'ambiguità espressiva. Analogamente, se si deve redigere ex novo un testo di una certa complessità, è consigliabile fare una prima stesura (usando i criteri della semplificazione) e chiedere un incontro per controllare gli aspetti di sostanza. Questi momenti di confronto sono inoltre preziosi per far capire anche ai più diffidenti che semplificare non vuol dire impoverire, che un buon intervento di semplificazione richiede una professionalità raffinata, che l'integrazione delle competenze è un arricchimento per tutti.

### ***Le due facce della semplificazione***

Semplificare significa affrontare due ordini di interventi, strettamente connessi, che a loro volta si articolano in diversi aspetti:

interventi redazionali ->	sulle parole sulle frasi sull'organizzazione delle informazioni
interventi grafici ->	scelta del carattere impaginazione elementi grafici di compendio

### ***Linguaggio tecnico e linguaggio burocratico***

Il linguaggio amministrativo è un linguaggio ibrido, nato cioè dall'apporto di diversi linguaggi tecnici, con un contributo rilevante del settore giuridico. Questo insieme di termini specialistici, di varia provenienza, si innesta su un tessuto di parole e modalità espressive che sono semplicemente burocratiche e nulla hanno a che vedere con la qualità specialistica dei contenuti. Qual è allora la differenza tra parole tecniche e parole burocratiche?

Un linguaggio è tecnico se risponde a due requisiti:

- a) è nato da e per una categoria professionale/un settore di attività (medici, giuristi, falegnami, grafici...): è un codice interno nato per rendere più rapida la comunicazione tra addetti ai lavori
- b) le parole e le espressioni tecniche si caratterizzano per l'alto grado di economicità: riescono a esprimere un concetto o a designare un oggetto con un numero di parole assai più piccolo di quel che sarebbe necessario alla lingua comune

In pratica:

Le *parole/espressioni burocratiche* sono perfettamente sostituibili con parole di uso comune, senza che vi sia alcuna dispersione semantica; inoltre la trasposizione è spesso più breve ("in deroga a quanto precedentemente stabilito" si può tranquillamente sostituire con un'espressione del tipo "fanno eccezione" o simili; l'espressione "ai sensi di..." può essere sostituita con "come stabilisce" o addirittura essere sostituita da un segno di parentesi).

Le *parole/espressioni tecniche* si possono sostituire solo con più lunghe perifrasi, e nel far questo spesso c'è una certa dispersione semantica, cioè nella decrittazione, a volte, si perde qualche pezzo o sfumatura di significato (si provi, ad esempio, a sostituire le parole "pialla", "delibera", "patti in deroga").

Per maggiore chiarezza proponiamo un elenco di esempi per entrambe le categorie di parole.



## Esempi di parole/espressioni burocratiche

(A sinistra, in rosso, sono elencate alcune parole tipiche del gergo burocratico; a destra una loro possibile trasposizione. E' importante sottolineare che le parole qui proposte come sostitutive non sono certo le uniche possibili, dal momento che la parola è sempre legata a un "contesto", e solo questo suggerisce la scelta più appropriata fra le tante possibili).

accedere	entrare, avere il diritto di consultare
a far tempo da	da, a partire da
afferente	riguardante, relativo a
all'atto	al/nel momento
altresì	anche, inoltre
apportare	aggiungere, introdurre, inserire; <i>se il verbo è seguito da un sostantivo</i> (es.apportare modifiche), <i>conviene usare il verbo attinente</i> (modificare)
apposito	<i>quasi sempre da abolire</i>
atteso che	premesso/posto/dato atto che
avanzato	indicato, espresso
comprovante	che prova, che testimonia
computare	calcolare, contare
conferire	dare
configurarsi	presentarsi
congiuntamente	insieme a
conseguire l'idoneità a	acquistare la capacità di, avere i requisiti per
contestazione	<i>a volte da sostituire con rilievo</i>
corresponsione	pagamento
dar corso	avviare, eseguire
demandare	affidare, delegare
detenere	avere, possedere
devolvere	dare, assegnare, trasferire
di cui al	come prevede/afferma, ecc. <i>oppure mettere il riferimento tra parentesi</i>
domicilio	<i>per lo più sostituibile con indirizzo</i>
emanare	pubblicare, diffondere
emolumenti	compensi
esibire	mostrare
espletare	fare, compiere, realizzare, concludere
implementare	incrementare, arricchire, aggiungere
imputare	attribuire, assegnare
in carico a	di, svolto da, che spetta a
in materia di	su
in raccordo con	in collaborazione con, insieme a
in ragione	a causa
liquidazione	pagamento
metodologia	<i>per lo più usato al posto di metodo</i>
monitorare	osservare/controllare periodicamente, con regolarità
nominativi	nomi
nonché	e, e anche; <i>spesso conviene cominciare un'altra frase, usando inoltre</i>
posto in capo	<i>per lo più sostituibile con di/del</i>
predisposizione	preparazione
preliminarmente	prima
previo	dopo aver
problematiche	<i>per lo più usato al posto di problemi/aspetti</i>
processo selettivo	concorso

proventi	denari riscossi, entrate
qualora	se
quota parte	quota che spetta, percentuale
ovvero	<i>se usato con valore di precisazione</i> : cioè, vale a dire; <i>se usato con valore disgiuntivo</i> : oppure, se invece, altrimenti
sottoscrivere	<i>spesso usato al posto di firmare</i>
tematiche	<i>per lo più usato al posto di temi/argomenti</i>
verbalizzare	mettere per iscritto
vigenti	attuali, in corso, in vigore
vigilare	controllare

## **Esempi di parole/espressioni tecniche**

(Sopra, in rosso, alcune espressioni tecniche; sotto la loro spiegazione con parole del linguaggio comune. Si noter  quanto pi  onerosa, e talvolta insoddisfacente, sia la decodifica rispetto alla economicit  del gergo tecnico).

### **Atto monocratico**

Atto emanato da un Ente pubblico. A differenza della delibera, che esprime una volont  collegiale, l'atto monocratico esprime la decisione di un singola autorit . (Per la Regione l'autorit  pu  essere il presidente, un assessore, un dirigente).

### **Bilancio di previsione**

E' il bilancio preliminare che programma le entrate e le uscite di un ente pubblico.

### **Capacit  di agire**

Possibilit  di far valere in prima persona i propri diritti e di rispondere in prima persona degli obblighi: gli individui acquistano la "capacit  di agire" quando diventano maggiorenni, le persone giuridiche quando si costituiscono legalmente.

### **Capacit  giuridica**

Qualit  che la legge riconosce ai singoli individui, dal momento in cui nascono, e alle persone giuridiche dal momento in cui si costituiscono, e che d  diritti e obblighi.

### **Decreto**

Atto emanato da un Ente pubblico, e in particolare dal Presidente o da un Assessore.

### **Delibera (o Deliberazione)**

Atto ufficiale con cui l'Ente pubblico esprime le sue decisioni sulle attivit  che gli competono. Tutte le delibere devono essere rese pubbliche. Le forme di pubblicazione possono essere diverse: affissione sull'Albo pretorio (atti di Comuni e Province), pubblicazione sul Bollettino Ufficiale (atti delle Regioni).

### **Determinazione**

Atto emanato da un Ente pubblico, e in particolare da un dirigente.

### **Direttiva**

Atto che di solito segue a una legge, dando indicazioni pi  operative.

### **Dispositivo**

La parte di un atto pubblico (delibera, decreto, atto monocratico) che contiene la decisione (disposizione) dell'autorit  che lo emette.

### **Ente locale (o territoriale)**

Ente che appartiene al sistema pubblico. Si definisce locale perch  fa riferimento a un territorio limitato. I principali Enti locali sono: Province, Comuni, Comunit  montane.

### **Ente pubblico**

Ente che svolge attivit  di servizio ai cittadini senza fini economici, con una partecipazione dello Stato per le spese di gestione, la nomina e revoca dei responsabili, il controllo sulle attivit  svolte.

### **Ente pubblico economico**

Ente che appartiene al sistema pubblico. Lavora alla produzione di beni e servizi per la collettivit , con l'obiettivo di raggiungere anche risultati economici (tali sono, per esempio, le aziende che distribuiscono gas, luce, acqua).

### Fondazione

Istituzione, senza fini di lucro, il cui scopo è gestire un patrimonio, in genere per attività di tipo sociale o culturale.

### Fondo di dotazione

Mezzi economici concessi a una fondazione per finanziarne la gestione.

### Gettone di presenza

Compenso che spetta ai componenti di organi di enti per la partecipazione alle sedute.

### Parti convenienti

Soggetti che firmano un accordo, una convenzione.

### Persone fisiche

I singoli individui.

### Persone giuridiche

Enti, società, associazioni, fondazioni, sia pubbliche che private, che per la loro attività hanno uno scopo lecito e riconosciuto dallo Stato.

### Processo verbale

Resoconto redatto da un pubblico ufficiale per descrivere un fatto accaduto.

### Pubblico ufficiale

Persona cui la legge, nell'interesse della collettività, riconosce il dovere e il diritto di esercitare alcune funzioni di tipo giuridico, legislativo, amministrativo. Lo Stato tutela il pubblico ufficiale mentre esercita le sue funzioni.

### Soggetto di diritto

Soggetto (persona, ente, società) tutelato dalla legge, che gli riconosce dei diritti.

### Spesa corrente

Spesa necessaria a consentire le attività ordinarie di un ente.

### Spese per funzioni proprie

Spese sostenute dall'ente per realizzare attività che gli competono in prima persona e non per delega.

### Stanziamento di cassa

Somma di denaro prevista in bilancio per far fronte ai pagamenti che l'ente deve fare a seguito degli impegni già assunti e dei nuovi impegni autorizzati.

### Stanziamento di competenza

Somma di denaro prevista in bilancio per le attività e gli interventi che l'ente prevede di realizzare nel corso dell'anno finanziario.

### Statuto

Atto che contiene le norme fondamentali che riguardano l'organizzazione e il funzionamento di un ente pubblico o privato.

Avere chiara questa distinzione è molto utile sia sul piano concettuale che in sede operativa di scrittura (o riscrittura) semplificata, perché:

- ci consente di verificare facilmente che in qualunque documento amministrativo le parole puramente "burocratiche" sono assai più numerose di quelle "tecniche";
- toglie consistenza a ogni argomentazione sulla presunta qualità tecnica della lingua amministrativa;
- ci orienta con più sicurezza e ci fornisce armi più sottili quando si tratta di decidere la forma di intervento da adottare.

### ***Intervenire sulle parole***

Una volta che si abbia ben chiara la distinzione tra gergo burocratico e gergo specialistico, si può fare riferimento a questo schema d'intervento:

- *per le parole burocratiche*
  - sostituzione con parole del linguaggio comune
- *per le parole tecniche*
  - spiegazione contestuale, preceduta da "cioè", "vale a dire", ecc. oppure messa tra parentesi
  - spiegazione implicita, cioè facilmente intuibile grazie alla chiarezza del contesto in cui si cala la parola tecnica
  - nessuna spiegazione se il documento si rivolge a un pubblico specialistico o se si tratta di un atto formale (legge, delibera, ecc.)

La scelta della soluzione dipenderà dal target cui è rivolta la comunicazione, ma anche dal tipo di veicolo usato.

Ecco inoltre una piccola serie di interventi che un semplificatore dovrebbe applicare di "routine":

- Sciogliere ogni tipo di sigle (di enti, progetti, piani), la prima volta che appaiono nel testo (escluse le sigle di dominio veramente comune, come USL, INPS, ecc.)
- Limitare l'uso della cosiddetta "d eufonica" nelle congiunzioni (ed, od): è un retaggio scolastico che sa di vecchio:

"e invece" "o anche" "e infine" suonano meglio di  
 "ed invece" "od anche" "ed infine"

L'unico caso in cui è preferibile la d eufonica è nella congiunzione "e" seguita da una parola che inizia per "e":

"ed ecco" "ed è" suonano meglio di  
 "e ecco" "e è"

- Abolire l'uso di "*nonché*": può essere sostituito da "e", "come anche"; la maggior parte delle volte conviene addirittura creare una pausa con un punto e cominciare un'altra frase.
- Sostituire sempre gli aggettivi "*tale*" e "*presente*" con "*questo/a*".
- Sostituire o abolire l'aggettivo "*suddetto*".
- Evitare l'uso di "*ovvero*": non si capisce mai se è usato in funzione congiuntiva (di precisazione) o disgiuntiva (di opposizione).
- Non usare le *abbreviazioni al plurale* (come artt., pagg., nn.): sono inutilmente pedanti.
- Usare con parsimonia i *sostantivi con la finale in "-zione"*; spesso un'alternativa elegante può essere quella di usare *il verbo all'infinito*:

anziché dire

"la ripartizione delle competenze è una cosa utile"  
 "la delegittimizzazione dei disonesti è un atto dovuto"

è molto più elegante dire

"ripartire le competenze è una cosa utile"  
"delegittimare i disonesti è un atto dovuto"

Una particolare attenzione merita l'uso erraneo dei *sostantivi in forma "frequentativa"* (cioè quelli dove la finale in "-zione" è un suffisso che modifica l'accezione della parola ). Prendiamo, ad esempio, la coppia "differenza/differenziazione":

**è scorretto scrivere** "presenta una certa differenziazione"  
**anziché** "presenta una certa differenza"

perché il sostantivo nella sua forma frequentativa - differenziazione - indica un "processo", mentre con quella frase si vuole indicare uno "stato".

Invece, in una frase del tipo: "è opportuna una differenziazione delle competenze" la parola differenziazione è usata correttamente, ma dal punto di vista dello stile sarebbe più elegante usare il verbo: "è opportuno differenziare le competenze".

### ***Intervenire sulle frasi***

- *Destrutturare* i periodi troppo complessi, spezzandoli in più frasi.
- Usare *frasi brevi*, mediamente, non più di 20/30 parole: è la misura che consente a chi scrive di dominare meglio i concetti e a chi legge di non perdere il filo.
- Preferire la *costruzione attiva* a quella passiva, perché rende la frase più concreta e snella:

#### **anziché dire**

"la progettazione del lavoro deve essere effettuata dalla ditta entro il..."  
"il numero dei partecipanti ai corsi è stabilito dall'ente in base a..."

#### **è meglio dire**

"la ditta deve progettare il lavoro entro il..."  
"l'ente stabilisce il numero dei partecipanti ai corsi in base a..."

- Preferire la *costruzione personale* a quella impersonale:

#### **anziché dire**

"si trasmette" "si informano"

#### **è meglio dire**

"vi trasmettiamo" "informiamo" "il nostro ufficio informa"

- Preferire le costruzioni con *frasi coordinate* (legate fra loro da congiunzioni come e, cioè, ma) rispetto a quelle con frasi subordinate (legate da proposizioni come qualora, considerato che, al fine di), che introducono di fatto degli incisi.

### ***Organizzare i concetti***

- Mettere bene a fuoco il *nucleo principale* dell'informazione (spesso diventa il vero e proprio "oggetto" da mettere in capo al testo).

- *Distinguere* le informazioni portanti rispetto a quelle derivate, evitando di mescolarle in un'unica frase.
- In presenza di un testo complesso, da scrivere ex novo o da riscrivere, vale la pena fare la "*scaletta*" degli argomenti, in modo da seguire un ordine espositivo logico.

*Esempio di ristrutturazione di un brano secondo questi principi:*

**prima**

*Corsi di preparazione alla gestione faunistica di cui alla LR 8/94, art. 16, comma 3*

I corsi vengono istituiti per il controllo delle specie maggiormente responsabili dei danni alle produzioni zoo-agro-forestali ed ittiche. Possono partecipare ai corsi, ciascuno nella Provincia di residenza, i titolari di licenza di caccia e i non titolari, qualora le operazioni connesse al controllo di determinate specie selvatiche non comportino l'uso di armi, individuati dalle Province sulla base di criteri stabiliti dalle medesime, relativi a servizi precedentemente svolti in materia di controllo della fauna selvatica od alla comprovata capacità e disponibilità alla collaborazione gestionale: le Province altresì individuano il numero dei partecipanti a detti corsi sulla base delle specifiche esigenze ed istituiscono appositi Albi.

**dopo**

*Corsi destinati a cacciatori e non cacciatori per il controllo della fauna selvatica (LR 8/94)*

I corsi hanno lo scopo di preparare persone che affianchino le amministrazioni nel controllo delle specie di fauna selvatica più dannose per le produzioni agricole, animali, forestali. Ai corsi sono ammessi i cacciatori titolari di licenza; per le specie selvatiche il cui controllo non comporta l'uso di armi sono ammessi anche i non cacciatori. I corsi sono delegati alle Province, che individuano i criteri, selezionano i partecipanti, tengono gli Albi.

In pratica:

- nell'oggetto è enunciato con più chiarezza il tema
- la prima frase chiarisce l'obiettivo dei corsi
- la seconda precisa i destinatari
- la terza raccoglie tutte le informazioni riferite al ruolo delle Province.

### ***Formulare bene l' "oggetto"***

L'oggetto è un breve enunciato che segnala l'argomento sviluppato nel testo posto sotto. La formulazione burocratica dell'oggetto oscilla spesso fra due estremi: o c'è troppo o troppo poco (a volte le due cose riescono persino a coesistere).

In linea di massima possiamo dire che l'oggetto è mal formulato se:

- è più lungo di due righe
- cita per intero titoli di atti (leggi, delibere) o loro parti (articoli, commi)
- riporta solo estremi normativi, senza nessuna informazione di sostanza

- riproduce le prime righe del testo sottostante
- comincia con espressioni come " invio/trasmissione di...", "modalità e criteri per...", "disposizioni sulle modalità di..."

L'oggetto non deve essere concepito come un "riassunto", ma come un "flash" che fa cogliere a colpo d'occhio il tema di cui si parla.

*Alcuni esempi di formulazione burocratica dell'oggetto:*

"Invio in allegato di informativa recante modalità relative all'autorizzazione per lo **svolgimento di incarichi esterni da parte del personale dipendente**"

Notifica deliberazione di Giunta n.949 del 10 giugno 1997: "Direttiva in materia di **rimborso** della spesa **per incarichi di missione**"

Trasmissione di informativa stabilita dall'art. 10 della Legge n.675 del 31 dicembre 1996 e successive modifiche e integrazioni, avente ad oggetto: "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali (cosiddetta **tutela della privacy**)".

Le parole segnalate in rosso sono di fatto più che sufficienti a esprimere l'oggetto: gli altri concetti (il fatto che quello di cui parliamo sia stato trattato in una legge o in una delibera, gli estremi per identificarla, l'invio in allegato, ecc.) sono tutte specifiche da riservare al testo in cui il tema sarà sviluppato.

La cura degli aspetti grafici non è un lusso superfluo né un vestito da abbinare casualmente a un contenuto: è un trattamento funzionale alla qualità comunicativa di un testo. Solo per ragioni espositive dobbiamo separare il momento dell'intervento sul linguaggio da quello che riguarda il trattamento grafico di un documento. I due momenti restano separati quando si ha ancora poca esperienza, poi ci si abitua a pensare agli aspetti di contenuto e linguaggio, prefigurando insieme le soluzioni grafiche più adatte a sostenere un buon risultato comunicativo. Non è raro, inoltre, che una buona scelta grafica influisca sugli aspetti redazionali, inducendo interventi migliorativi nell'organizzazione del testo.

Porre attenzione agli aspetti grafici significa conoscere e saper applicare almeno quelle regole di base che servono a dare leggibilità, leggerezza e gradevolezza a un documento. In pratica significa sapersi orientare con una certa sicurezza nell'uso dei caratteri, nelle soluzioni d'impaginazione, nei particolari grafici che contribuiscono a dare personalità a un documento.

### ***Il lettering***

E' la complessa e affascinante materia che riguarda i caratteri di stampa: il repertorio dei caratteri, il nome di ogni carattere, quando è nato, chi ne è l'autore, come si costruisce un carattere, come si riconosce, i criteri per sceglierne uno invece di un altro, e così via.

### ***Le due famiglie***

I caratteri si dividono in due grandi famiglie: quelli "con le grazie" e quelli "a bastone". Si riconoscono dalle parti terminali, in alto e in basso, delle lettere:

- i caratteri con le grazie hanno in tutte le parti terminali delle astine, più o meno accentuate, diritte o oblique, raccordate all'asta principale in modo netto oppure morbido;
- i carattere a bastone nelle parti terminali sono lisci, privi di appendici.

Ecco due esempi, per ogni famiglia:

### ***caratteri con le grazie***

---

p      A      T      r      (Bodoni)

p      A      T      r      (Times)

---



## *caratteri a bastone*

---

p A T r (Arial)

p A T r (Futura)

---

In linea molto generale possiamo dire che i caratteri con le grazie hanno un sapore più classico e formale, e possono avere una connotazione emozionale; quelli a bastone sono più moderni, freddi, rapidi.

Ad esempio, per una circostanza di tipo istituzionale (lettera del Presidente, biglietto d'auguri, invito a una prima, ecc.) può prestarsi meglio un carattere aggraziato; ugualmente per una campagna che voglia trasmettere emozioni o valori legati alla tradizione. Invece, per una comunicazione di servizio o che comporti la necessità di dare molte informazioni in uno spazio contenuto (dépliant informativo, programma di convegno, ecc.) può essere più adatto un carattere lineare; ugualmente per una campagna che voglia lanciare messaggi di tecnologia, dinamismo, ecc.

### ***Qualche regola sull'uso dei caratteri***

➤ Non usare caratteri "strani".

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

➤ Evitare i campionari

E' buona norma non usare troppi caratteri nello stesso testo, altrimenti si ottiene un effetto campionario niente affatto gradevole. Può essere invece una buona soluzione usare due caratteri diversi per titoli e testo, avendo cura che siano nettamente diversi. In genere, è meglio associare un carattere con le grazie a un bastone, piuttosto che due caratteri della stessa famiglia.

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

➤ Non usare troppe modalità di scrittura nello stesso testo

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

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

➤ Limitare l'uso del maiuscolo

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

### ***Alcuni buoni caratteri***

Per cominciare, suggeriamo di prendere confidenza con alcuni caratteri di cui ogni programma word di recente generazione è certamente dotato. Prendere confidenza significa provarli con testi di una certa lunghezza, nelle diverse modalità di scrittura: alto-basso, maiuscolo, corsivo, neretto.

Si potrà così valutare la loro resa, funzionale ed estetica, la tenuta nei corpi piccoli (corpo 6, 7, 8) e la gradevolezza nei corpi grandi (da 18 in su). Si potrà apprezzare quali si prestano meglio per un titolo e meno bene per un testo; si valuteranno gli abbinamenti più gradevoli fra un bastone e un aggraziato.

### ***caratteri con le grazie***

baskerville / BASKERVILLE	1 2 3 4 5 6 7 8 9 0
bodoni / BODONI	1 2 3 4 5 6 7 8 9 0
book antiqua / BOOK ANTIQUA	1 2 3 4 5 6 7 8 9 0
century / CENTURY	1 2 3 4 5 6 7 8 9 0
garamond / GARAMOND	1 2 3 4 5 6 7 8 9 0
goudy / GOUDY	1 2 3 4 5 6 7 8 9
times / TIMES	1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

### ***caratteri a bastone***

antique olive / ANTIQUE OLIVE	1 2 3 4 5 6 7 8 9 0
arial / ARIAL	1 2 3 4 5 6 7 8 9 0
futura / FUTURA	1 2 3 4 5 6 7 8 9 0
gill sans / GILL SANS	1 2 3 4 5 6 7 8 9 0
optimum / OPTIMUM	1 2 3 4 5 6 7 8 9 0
univers / UNIVERS	1 2 3 4 5 6 7 8 9 0
verdana / VERDANA	1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

Nella famiglia dei "bastoni" particolarmente degni di nota sono due caratteri costruiti in anni recenti da due maestri del lettering:

il **Frutiger**, realizzato da Adrian Frutiger, nel 1976, per l'aeroporto Charles De Gaulle

l' **Officina Sans**, realizzato nel 1990 da Erik Spiekermann.

Il loro pregio sta nell'alto livello di leggibilità unito a una piacevole morbidezza di forme. In un certo senso riuniscono le migliori qualità dei bastoni e degli aggraziati. Nessuno dei due è previsto nella normale dotazione dei nostri computer.

E' comunque possibile vederli ed eventualmente acquistarli a questo indirizzo: <http://www.adobe.com>

### ***L'impaginazione***

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

#### **Regola numero uno: "il bianco è bello"**

Un difetto che è dato vedere spesso nei documenti amministrativi sono le pagine zeppe di testo. Sembra anzi che ci sia un'infallibile alleanza: più oscuro è il linguaggio più la pagina trabocca. Invece, secondo le regole grafiche, il bianco non solo è bello, ma è anche utile. Una pagina costruita con "l'aria intorno", oltre che essere molto più elegante, è decisamente più leggibile. L'occhio ha infatti bisogno di pause neutre su cui riposare mentre scorre da una riga all'altra.

#### ➤ I margini

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

#### ➤ L'interlinea

L'interlinea è la distanza fra le righe. Di norma, per la composizione di una pagina di documento o per una lettera è consigliabile l'interlinea 1,5. L'interlinea "singola" è molto compressa ed è sconsigliabile per comporre un'intera pagina; la si può eventualmente limitare a zone di testo ben precise, che devono differenziarsi dal discorso portante (elenchi, citazioni, considerazioni in subordine, ecc.). Se invece si compone la pagina con piccoli blocchetti di testo, separati fra loro da battute di a-capo, allora è preferibile l'interlinea singola.

#### ➤ La giustezza

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

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

### ***Altri elementi grafici***

Non c'è bisogno di essere professionisti della grafica per inserire quegli elementi che danno personalità e piacevolezza a un documento.

Anche in questo caso vale la raccomandazione di non lasciarsi sedurre dai repertori di figurine, pupazzetti, ornamenti e altre soluzioni standardizzate, spesso di dubbio gusto, offerte dai computer.

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

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

**Comporre una lettera - Aspetti redazionali**

**intestazione**

- Enti pubblici → **Al /Alla**  
Al Comune di Bologna  
All'Ufficio Cassa del Comune di Forlì
- Aziende, associazioni → **Spett.**  
Spett. IBM  
Spett. ARCI
- Persone → **Egregio** (formale) / **Gentile** (informale, e sempre per le signore).

Egregio Dottor  
Aldo Rossi  
Egregio Avvocato  
Giovanni Bianchi  
Gentile Signor  
Mauro Solmi

Gentile Dott.ssa  
Anna Vinci  
Gentile Signora  
Avvocato Laura Belli  
Gentile Signora  
Giovanna Mari

**Nota**

E' preferibile non usare troppo le abbreviazioni: Egr. Dott. / Egr. Avv. / Gent. Sig.ra. Va bene abbreviare Spettabile in Spett. (perché la parola è lunga), ma non in Spett.le

Nell'indirizzo, l'abbreviazione c/o (= presso) può essere tranquillamente abolita.

**data**

Il modo più pulito di scrivere la data è: **Bologna, 5 giugno 1999**  
invece di altri modi come: Bologna, lì 5/06/99

**oggetto**

Se la lettera è personalizzata, cioè rivolta a una precisa persona, l'oggetto non va messo.

L'oggetto deve enunciare il nucleo centrale del contenuto, non deve essere un abstract. Per lo più dovrebbe occupare una riga, massimo due (paragrafo "Formulare bene l'oggetto").

Se si vuole essere raffinati si può sostituire alla parola "Oggetto" la forma latina "Re" (usata anche dagli anglosassoni).

### **attacco testo**

E' consigliabile evitare le formule standard del linguaggio burocratico, tipo:

- "Allegata alla presente inviamo copia dell'informativa..."
- "In riferimento all'oggetto suindicato..."
- "Facendo seguito alla telefonata intercorsa in data odierna / in data 02/06/99..."
- "Con la presente si comunica che lo scrivente Servizio ha provveduto a..."

Nell'iniziare una lettera, e in genere in tutto l'impianto del testo, bisogna considerare chi è il nostro interlocutore, se lo conosciamo o no, se è un nostro pari o una persona più autorevole, se è un insieme di persone; comunque non aver paura di usare un tono e una scelta di parole più colloquiali. Per esempio:

- "Siamo lieti di inviare/le/vi..."
- "Come le ho anticipato oggi per telefono / nella telefonata di qualche giorno fa..."
- "Riteniamo utile informarvi che questo Servizio ha avviato / predisposto / organizzato..."

### **Nota**

La deferenza dell'iniziale maiuscola in "suo" "vostro" "vi" "le" è ormai in disuso:

- "Inoltre vi ricordiamo che..."
- "Sono felice che le sia piaciuto..."
- "Mi ricorderò senz'altro di inviarle..."

### **saluti**

Anche in questo caso, evitare le formule standard:

- "Ci è gradita l'occasione per porgerle..."
- "Nell'attesa di un cortese riscontro, distintamente salutiamo."

Il "riscontro" è meglio non legarlo ai saluti: o è un'esigenza effettiva (allora lo si fa capire bene, con una frase del tipo "aspetto quanto prima un suo cenno", "le saremo grati se ci farà sapere il più presto possibile") oppure lo si elimina.

Le formule del saluto sono:

- "Distinti saluti" (formale-freddo)
- "Con i migliori saluti" (formale-caldo)
- "Cordiali saluti" (più informale)

(Naturalmente se si scrive a un collega che si conosce molto bene, ci si può sbizzarrire con "Ciao", "A presto" "Bye" ...).

### **firma**

La firma deve essere completa di questi elementi, in successione:

- carica
- nome e cognome (sarebbe meglio senza titoli Dott. Ing., ecc.)
- firma autografa

*IL Direttore generale*

*Piero Grandi*



### **Aspetti grafici**

#### **gabbia grafica**

Quando si imposta una lettera è bene tenere conto della gabbia grafica costituita dalla carta intestata. Il marchio, l'indirizzo e gli altri elementi prestampati costituiscono la gabbia grafica di base e suggeriscono la prima scelta da fare per impaginare la lettera, vale a dire se sia meglio un'impaginazione centrale o laterale.

#### ➤ Impaginazione centrale

Il peso complessivo della lettera è distribuito sia a destra che a sinistra, i margini laterali sono uguali, l'oggetto è centrato, indirizzo e data sono posti uno a destra, l'altro a sinistra.

#### ➤ Impaginazione laterale

Il peso complessivo della lettera poggia prevalentemente sul lato sinistro, i margini laterali possono essere diversi tra loro, l'oggetto è allineato a sinistra, persino indirizzo, data e firma possono essere allineati a sinistra.

#### **a capo**

Si va a capo quando un'informazione/considerazione è concettualmente conclusa e se ne apre un'altra.

Per sottolineare lo stacco ci sono due modalità, alternative:

- la rientranza (sono sufficienti 5 battute)
- una battuta di interlinea

Usarle entrambe nella stessa lettera è ridondante, perché stanno a significare la stessa cosa.

#### **giustificazione**

Se la lettera è sufficientemente lunga (oltre una decina di righe) è consigliabile la composizione del testo a blocchetto: dà un'impressione di maggiore ordine.

Se la lettera è breve conviene la composizione a bandiera destra.

## **Costruire un modulo**

Un modulo è ben concepito se mette in grado l'utente di compilarlo velocemente senza dover ricorrere al personale di ufficio.

Questo obiettivo si ottiene a due condizioni:

- che le parti di testo (richiesta di dati) siano formulate in modo chiaro e conciso, abolendo i termini di tipo burocratico;
- che gli aspetti grafici siano contemplati come fattore fondante nella concezione del modulo.

Non è facile dare indicazioni particolareggiate su come costruire un modulo, dato che la casistica è davvero molto ampia.

Tuttavia alcune cose di ordine generale si possono dire, traendo spunto dai difetti che più frequentemente capita di vedere nella modulistica concepita burocraticamente.

### ➤ **L'intestazione**

In qualunque tipo di modulo (concorso, dichiarazione sostitutiva, cartolina di avviso, autorizzazione...) non dovrebbe mai mancare il logo, o quantomeno il nome, dell'Ente. Deve anche esserci un titolo, che identifichi in modo chiaro e semplice l'oggetto.

#### **non basta dire**

"Dichiarazione sostitutiva di certificazione"

#### **è meglio dire**

"Dichiarazione sostitutiva del certificato di nascita/residenza/stato di famiglia..."

Inoltre il titolo deve essere liberato dal peso dei riferimenti a leggi, norme, ecc. (che possono essere messi in una nota in fondo al modulo, magari con una breve spiegazione di cosa dice la norma).

### ➤ **I campi**

Queste indicazioni valgono per i moduli complessi, cioè quelli che comportano una certa quantità di dati. In questi casi è buona regola concepire il modulo non come un continuum indistinto di righe, ma con una suddivisione in "campi" (sezioni) ben distinti otticamente e magari sostenuti da titoletti.

### ➤ **Le note**

La presenza di numerose note che forniscono chiarimenti e istruzioni per la compilazione del modulo è un apprezzabile tentativo di agevolare l'utente, ma non è la soluzione ottimale. In fase di compilazione, l'andirivieni tra testo e note risulta abbastanza faticoso. E' molto più comodo risolvere il modulo in modo che non ci sia bisogno di troppe note e, dove necessario, inserire brevi istruzioni contestuali. Le note dovrebbero essere previste solo per eventuali informazioni aggiuntive (richiami a norme, avvertenze, ecc.).



Prendiamo, a titolo di esempio, un pezzo di modulo che chiede dati di cittadinanza:

### *anziché proporlo così*

dichiaro  
di essere cittadino (1) \_\_\_\_\_  
di godere – non godere dei diritti civili e politici (2)  
di essere di stato civile (3) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(1) Indicare la cittadinanza del dichiarante  
(2) Cancellare quello che non interessa  
(3) Indicare se celibe/nubile, vedovo-/coniugato. Se coniugato, indicare il nome del coniuge, la data e il luogo del matrimonio; se vedovo, indicare il nome del coniuge defunto e la data del decesso.

### *è meglio risolverlo così*

dichiaro che  
sono cittadino di \_\_\_\_\_  
(indicare lo Stato)

il mio stato civile è       celibe/nubile  
    coniugato/a  
    vedovo/a

*per i coniugati*  
nome e cognome del coniuge \_\_\_\_\_  
data e luogo del matrimonio \_\_\_\_\_

*per i vedovi*  
nome e cognome del coniuge \_\_\_\_\_  
data e luogo di morte \_\_\_\_\_

### ➤ **Il tono**

Spesso la modulistica burocratica si caratterizza per un tono intimidatorio nei confronti dell'utente.

*Leggiamo, ad esempio, queste frasi*

- *frase tipica da cartolina di avviso*: "...non avendola trovata nella sua casa di abitazione o dove ha l'ufficio ed esercita l'industria o il commercio ed in mancanza di persone di famiglia o addetti alla casa, all'ufficio e all'azienda, del portiere, di un vicino che abbia accettato di ricevere l'atto suddetto..." (ma è poi vero che si fanno tutte queste ricerche?)

- *frase tipica da dichiarazione sostitutiva*: "...consapevole delle responsabilità e delle pene di cui all'art. 26 della legge n. 15/1968 per false attestazioni e mendaci dichiarazioni..."

Fraasi di questo genere sono mozioni di sfiducia dell'amministrazione nei confronti degli utenti, che ripagano con la stessa moneta. Anche questo fa parte di una vecchia cultura (quella dell'autotutela), che va sostituita con la cultura del servizio ai cittadini. Fraasi di quel genere vanno dunque abolite o quantomeno rese più soft. Nel primo caso è più che sufficiente dire: "non avendola trovata in casa". Nel secondo caso si può affidare a una nota in fondo al modulo l'avvertenza sulla punibilità delle false dichiarazioni.

## ***Bibliografia essenziale***

- AA. VV., a cura dell'Agenzia delle Entrate in collaborazione con l'Università di Pisa, **Il manuale di scrittura amministrativa**, 2003.  
*Il testo è online all'indirizzo:*  
[http://www.agenziaentrate.it/documentazione/guide/scrittura\\_amministrativa/index.htm](http://www.agenziaentrate.it/documentazione/guide/scrittura_amministrativa/index.htm)
- Michele Cortelazzo - Federica Pellegrino, **Guida alla scrittura istituzionale**, Laterza, 2003.
- Annamaria Testa, **Farsi capire**, Rizzoli, 2000.
- Dipartimento della Funzione pubblica, **Manuale di stile. Strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche** (a cura di A. Fioritto), il Mulino, 1997.
- Tullio De Mauro, **Guida all'uso delle parole**, Editori Riuniti, 1997.
- Tullio De Mauro, **Capire le parole**, Laterza, 1994.
- M. Emanuela Piemontese, **Capire e farsi capire. Teorie e tecniche della scrittura controllata**, Napoli, Tecnodid, 1996.
- Alessandro Lucchini, **Business writing - Scrivere nell'era di Internet**, Sperling & Kupfer, 2001.

### ***Siti internet:***

<http://www.mestierediscrivere.com>

<http://www.plainenglish.co.uk>

<http://www.sec.gov/news/extra/handbook.htm>

[http://www.detya.gov.au/publications/plain\\_en/](http://www.detya.gov.au/publications/plain_en/)

<http://www.plainlanguagenetwork.org>

<http://www.cosa.gouv.fr>