

Provincia di Torino – Servizio Solidarietà Sociale – Ufficio Informazione Sociale

Scrivere Semplice

BREVE GUIDA ALLA SCRITTURA PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



LA SCRITTURA E LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (P.A.)

*Le parole sono fatte, prima che per essere dette, per essere capite:
Chi non si fa capire viola la libertà di informazione dei suoi ascoltatori.
È un maleducato, se parla in privato e da privato.
È qualcosa di peggio se è un giornalista, un insegnante, un dipendente pubblico, un
eletto dal popolo.
Chi è al servizio di un pubblico ha il dovere costituzionale di farsi capire.
Tullio De Mauro (ex Ministro della Repubblica Italiana)*

La **scrittura semplificata** è l'adattamento italiano del *plain language* per la lingua inglese. Negli anni '70 compaiono negli Stati Uniti le prime *plain language laws*, leggi che stabiliscono i criteri di semplificazione dei documenti, pena l'invalidità. Nel 1982 il Governo britannico intraprende una politica ufficiale in materia di *plain language*. Nel 1998, il Servizio Traduzioni della Commissione Europea avvia la campagna *Fight the Fog* (combatti la nebbia) per contrastare l'uso di un linguaggio che oscura il significato. Nel 2000, in Italia, la *legge 150* stabilisce che anche la P.A. deve avvalersi di professionisti della comunicazione (giornalisti, pubblicitari) per migliorare la propria informazione. Nel 2002 il Dipartimento della Funzione Pubblica emana la *Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi*.

Sono ormai diversi anni che il concetto di semplificazione è stato adottato dalla P.A. ma l'abitudine al *burocratese* resiste producendo testi che sono per il lettore labirinti senza uscita. Il linguaggio non è una scienza esatta, spesso è irregolare e ambiguo e crea non pochi dubbi a chi scrive e a chi legge. **Non esistono regole matematiche** per produrre uno scritto impeccabile, ma questo non significa che i nostri testi non siano migliorabili. Questa breve guida cerca di raccogliere le indicazioni indispensabili per scrivere rispettando il concetto di semplificazione, poiché la **funzione principale** della nostra comunicazione è **farsi comprendere da tutti**, nessuno escluso. E' un diritto e un dovere costituzionale.

Quanto esposto di seguito vale per l'informazione ai cittadini (comunicazione esterna), come per l'informazione tra uffici (comunicazione interna). Non a caso la legislazione chiama i primi **utenti esterni** e i secondi **utenti interni**. Quindi i nostri documenti dovranno essere chiari e comprensibili, che vengano pubblicati su Internet o che vadano al collega due porte più in là.

SCRIVERE SEMPLICE

*La perfezione e' raggiunta non quando non c'e' piu' niente da aggiungere,
bensì' quando non c'e' più nulla da togliere.*

Antoine de Saint-Exupery

*Ho scritto questa lettera più lunga del solito, perché mi è mancato il tempo per
abbreviarla.*

Blaise Pascal

Per rispettare il **diritto a un'informazione chiara** dobbiamo tenere conto che la nostra è una comunicazione pubblica e applicare, seppure con una certa elasticità, alcuni principi. Un testo che rispetta queste indicazioni è più facile da comprendere.

SEMPLIFICAZIONE

Semplificare **non significa svilire**, al contrario, scrivere semplice richiede tempo e competenza.

La fatica deve farla chi scrive non chi legge, tutto dovrebbe essere comprensibile alla prima lettura e non costringere a ripeterla più volte.

Non scriviamo per appagare ambizioni creative, non scriviamo altisonante per impressionare. **Scriviamo per dare un servizio**, i lettori ce ne saranno grati e saremo più credibili.

DESTINATARI

I nostri destinatari sono la totalità dei cittadini, il che significa persone con elevata scolarità e persone con scarsa scolarità. Per non escludere le fasce più basse occorre **tarare la scrittura sui destinatari con minore scolarità**, gli altri capiranno ugualmente. Viceversa non funziona.

ORGANIZZAZIONE DEI CONTENUTI

Individuiamo i concetti principali del nostro testo e ordiniamoli **gerarchicamente** partendo dal più importante, nella stesura sviluppiamo questi concetti in **paragrafi**. Renderemo più chiara l'esposizione ed eviteremo ripetizioni.

COMPLETEZZA E SINTESI

Diamo le informazioni in modo completo inserendo **tutti gli elementi utili** al cittadino e non costringiamolo a contattarci per chiarimenti.

Ma **non scriviamo più del necessario** e non alleghiamo documenti superflui, è una perdita di tempo nostro e di chi legge.

SINTASSI

Formiamo frasi che non superino le **20/25 parole** e paragrafi di massimo **20 righe**.

Scriviamo frasi semplici e lineari costituite da **una sola proposizione** con un soggetto, un verbo e qualche complemento. Se dobbiamo concatenare diverse proposizioni preferiamo le coordinate alle subordinate.

Evitiamo gli incisi e l'inserimento di frasi una dentro l'altra, spezzano il filo logico dell'esposizione:

I moduli, che il cittadino deve compilare, si possono ritirare, presso i nostri uffici, qualora non siano stati inviati per posta, ora trasferiti in via Rossi 1, dalle 9 alle 13.

Se non avete ricevuto i moduli da compilare potete ritirarli presso i nostri uffici di via Rossi 1, dalle ore 9 alle 13.

Preferiamo la **forma attiva** alla passiva:

I pagamenti saranno sospesi dal nostro Ufficio

Il nostro Ufficio sospenderà i pagamenti

E la **forma affermativa** alla negativa:

Chi non presenterà domanda non sarà rimborsato

Chi presenterà domanda sarà rimborsato

Usiamo i **tempi verbali più comuni**: presente, passato prossimo, futuro semplice, sono preferibili.

Il Dipartimento della Funzione Pubblica ha pubblicato il "**Manuale di stile**" (ed. Il Mulino) per la redazione di documenti per la P.A

LESSICO

Il linguaggio burocratico è un miscuglio di termini tecnico-specialistici: giuridici, economico-finanziari, politici. Il risultato è una lingua difficilmente comprensibile dal cittadino medio.

Molti termini ed espressioni sono sostituibili con equivalenti più agili:

in deroga a quanto precedentemente stabilito = fatta eccezione

Non usiamo, a meno che non sia strettamente necessario:

parole straniere e latino

download del file = scaricare il documento

de iure = di diritto

termini tecnici e burocratici

emolumenti = pagamenti, compensi

istanza = domanda

abbreviazioni e sigle

scriviamole per intero almeno la prima volta che le usiamo

T.A.R. = Tribunale Amministrativo Regionale

neologismi

disambiguare = chiarire, spiegare

Preferiamo **parole di uso comune**; in genere, in una rosa di sinonimi, non sarà difficile individuare quelli più popolari.

A tal proposito esiste il “**Dizionario di base della lingua italiana**” di Tullio De Mauro (ed. Paravia) che raccoglie circa 7000 vocaboli di uso frequente e comprensibili dalla maggior parte della popolazione. Di questi 7000 vocaboli, 2000 sono detti fondamentali e sono comprensibili anche dalle persone con scolarità minima.

TITOLI

Il titolo è l'**estrema sintesi** di un testo, deve dire al lettore qual è l'argomento trattato per metterlo in condizione di decidere se proseguire la lettura o cercare altrove l'informazione. Proprio per questa sua funzione le grandi redazioni danno molta importanza ai titoli, tanto che a occuparsene sono specialisti, detti *titolisti*.

SOTTOTITOLI

Sono un completamento cioè le informazioni importanti non contenute nel titolo. Si sviluppano in **2/3 righe** al massimo.

PUNTEGGIATURA

Non sottovalutiamola, una virgola mancante o messa nel posto sbagliato può generare confusione o cambiare il senso di una frase.

RILEGGERE

Infine, bisogna sempre **rileggere e semplificare**. Meglio ancora far rileggere ad altre persone per verificare la comprensibilità del nostro messaggio.

INTERNET

ACCESSIBILITÀ E USABILITÀ

Oggi gli strumenti di comunicazione elettronica sono alla portata di tutti ma... avere un violino non significa saperlo suonare.

La possibilità di utilizzare grafica, immagini, audio, video e quant'altro va sotto il nome di *multimedialità*, ha prodotto siti che privilegiano gli *effetti speciali* a scapito della semplicità d'uso, della qualità dei contenuti, della velocità di accesso alle pagine.

I concetti di accessibilità ed usabilità nascono proprio per arginare questo fenomeno.

L'accessibilità consiste nell'adottare soluzioni che permettono la consultazione di un sito anche a persone con disabilità (ipovedenti, non vedenti).

L'usabilità consiste nel costruire siti di facile navigazione e non appesantiti da contenuti superflui.

L'adozione di un linguaggio semplice e la costruzione di siti accessibili e usabili sono quindi strumenti indispensabili alla P.A. per **non escludere** i cittadini con **minori capacità fisiche, culturali o tecnologiche**.

Per farvi un'idea di un sito costruito sui principi dell'usabilità visitate quello di Jakob Nielsen, teorico dell'*usability*: <http://www.useit.com/>

PUBBLICARE SU INTERNET

La lettura su Internet è una **lettura veloce**, a colpo d'occhio, alla ricerca dell'informazione. I test effettuati evidenziano che al lettore bastano **10/15 secondi per decidere** se la pagina gli interessa. Quindi, scriviamo testi brevi che danno subito le informazioni senza introduzioni o digressioni e **alleghiamo materiali veramente indispensabili**.
Come sempre la quantità non fa la qualità.

Dividiamo il **testo in blocchi** trattando un concetto alla volta.

Identifichiamo nel testo le **parole chiave**, cioè quelle più significative, ed evidenziamole in **neretto**, renderà più facile cogliere il contenuto di ogni blocco.

Non usiamo troppi caratteri, al massimo due tra quelli di provata leggibilità (Arial e Times vanno benissimo), usiamo, invece, le **varianti grassetto, corsivo e maiuscolo per diversificare** le parti del testo. Non usiamo caratteri eccessivamente grandi o piccoli, in genere vanno bene grandezze di **10/12 punti**.

E' **sconsigliato l'uso del sottolineato** che può causare confusione con i collegamenti (*links*)

I **collegamenti** ad altri siti vanno fatti direttamente alle pagine che si vogliono segnalare e non alla pagina di entrata (*home page*).

Tener conto che i contenuti di un sito possono cambiare, sparire o essere spostati, quindi non essere più accessibili nel tempo.

Verificare per quanto possibile la correttezza dei **collegamenti**.

I collegamenti possono anche rimandare a parti interne del nostro testo per non ripetere concetti già espressi.

Gli **allegati** devono essere di **dimensioni contenute**, già un Megabyte costringe chi ha una connessione lenta (in Italia sono la maggior parte) a diversi minuti di attesa. Devono essere **convertiti in formato .rtf**, quello più diffuso e quindi leggibile da più utenti. Il formato .pdf non è sempre compatibile coi programmi di sintesi vocale usati da chi ha problemi di vista.

Infine, ricordo che un documento su Internet ha una visibilità di gran lunga superiore a uno che circola tra uffici ed è potenzialmente esposto al giudizio di milioni di utenti. La qualità della scrittura, oltre agli aspetti che abbiamo visto, ha anche una **ricaduta di immagine** sull'autore e sull'Amministrazione.

Autore:

Carlo Forno

Servizio Solidarietà Sociale

Provincia di Torino

carlo.forno@provincia.torino.it