



Regione Siciliana

**ASSESSORATO REGIONALE DELLE AUTONOMIE LOCALI
E DELLA FUNZIONE PUBBLICA**

**DIPARTIMENTO REGIONALE DELLA
FUNZIONE PUBBLICA E DEL PERSONALE**

2021

Linee guida
Semplificazione del
linguaggio
amministrativo

Servizio 14
Trasparenza e Semplificazione

Nel corso degli ultimi decenni, la pubblica amministrazione si è evoluta avvicinandosi ai cittadini, al cui servizio opera.

A partire dalla legge n. 241 del 1990, in Sicilia recepita dalla legge regionale n.10 del 1991, la trasparenza è diventata il fulcro della sua azione.

La trasparenza si raggiunge rendendo pubblici e disponibili gli atti prodotti. A tal fine sono stati introdotti diversi istituti che ampliano le prerogative dei cittadini e delle imprese.

Ma ciò non basta se il modo di comunicare degli uffici rimane oscuro e poco comprensibile.

Purtroppo il burocratese, cioè il linguaggio difficile e poco scorrevole in uso negli uffici, è duro a morire.

Sono state scritte direttive e linee guida, soprattutto nei primi anni del terzo millennio, con risultati poco soddisfacenti. Anche la Regione Siciliana si è mossa in tal senso con esiti non felici.

Occorre però non demordere.

Farsi capire dai cittadini e dalle imprese è importante. E oggi ancora di più.

Nel mettere in atto il Piano di Ripresa e di Resilienza (PNRR), la pubblica amministrazione gioca un ruolo di primo piano.

La semplificazione è una delle misure di maggiore rilievo del Piano e abbraccia anche il linguaggio. Tant'è che è stata di recente stipulata una convenzione tra il ministero della Funzione pubblica e l'Accademia della Crusca¹. L'obiettivo della convenzione è redigere delle linee guida e delle pagine web, come si legge nell'Agenda per la semplificazione 2020-2023.

Scrivere semplice non è facile. Per farlo occorre superare cattive abitudini acquisite negli anni.

La direttiva contiene alcuni suggerimenti per semplificare la scrittura degli atti e dei documenti amministrativi.

I destinatari

Innanzitutto, quando si scrive è fondamentale essere consapevoli di rivolgersi a dei **destinatari specifici**.

Se questi sono comuni **cittadini**, la comunicazione deve essere la più chiara e comprensibile possibile. Solo così potrà essere compresa anche da chi ha un'istruzione elementare.

Se i destinatari sono **imprese**, il linguaggio può essere più articolato ma deve evitare espressioni tortuose che generano diffidenza. Se la pubblica amministrazione è un'azienda, così come in molti suoi aspetti è configurata a seguito delle riforme succedutesi, deve ispirare fiducia in chi riceve i suoi servizi.

¹ Con l'Accademia della Crusca si è avviata un'interlocuzione ai fini di una possibile collaborazione.

Se destinatari sono **altri uffici pubblici** della medesima o di altre amministrazioni, è comunque doverosa la chiarezza e la semplicità.

Scrivendo in modo complicato non si fa sfoggio di bravura, come tuttora alcuni ritengono. Piuttosto è il contrario: chi scrive semplice si dimostra padrone della lingua italiana e capace di esprimere abilmente concetti anche complessi. Inoltre la chiarezza, come detto, è espressione di trasparenza e la trasparenza s'impone anche nei rapporti tra uffici.

Leggibilità e comunicabilità

Alcune regole di buona scrittura valgono per tutti gli atti e i documenti della pubblica amministrazione, quali che ne siano i destinatari.

Tutti i testi debbono essere leggibili e comprensibili, fermo restando che se si scrive a comuni cittadini il livello di semplicità e comprensibilità deve essere più elevato.

La **leggibilità** esige un lessico appropriato.

Ciò comporta:

- il preferire le parole più comuni e di uso corrente;
- evitare le parole difficili, quelle che si prestano a significati non univoci, gli arcaismi;
- limitare gli anglicismi a quelli ormai patrimonio del linguaggio comune;
- limitare i neologismi e parole d'uso aziendale estranee al linguaggio comune;
- quando si è costretti a ricorrere a sigle, specificarle;
- far uso dei latinismi solo se imprescindibili per esprimere concetti tecnici;
- privilegiare un linguaggio diretto non abusando di perifrasi.

La leggibilità dipende anche dalla sintassi.

Al riguardo è raccomandabile:

- scrivere periodi brevi;
- evitare il più possibile subordinate e frasi incidentali;
- evitare l'enfasi e le espressioni retoriche;
- preferire l'uso dell'indicativo: rende il testo più diretto sebbene il congiuntivo non vada eliminato perché ciò impoverirebbe la lingua;
- preferire l'uso dei verbi nella forma attiva: rende il periodo più incisivo e la lettura più rapida;
- accompagnare ai testi tabelle, allegati, note a piè di pagina: serve ad estrapolare dal contenuto dei testi, altrimenti sovraccarico, informazioni tecniche e delucidazioni comunque necessarie.

La leggibilità, inoltre, è assicurata dalla cura della **veste grafica**.

L'impostazione grafica migliora la leggibilità del testo: nella grandezza del corpo, nell'uso corretto e omogeneo delle spaziature, dei capoversi, nella scelta dei caratteri. E' bene utilizzare neretti, sottolineature, corsivi per dare rilievo a talune frasi o parole, senza però esagerare.

La **sobrietà**, infatti, è un connotato essenziale delle comunicazioni della pubblica amministrazione.

Concorre a rendere un testo sobrio anche la **corretta punteggiatura**.

E' frequente, negli uffici pubblici, abbondare nell'uso delle maiuscole. Tante volte lo si fa per dare risalto agli incarichi istituzionali, importanti di per sé, o per ragioni di gerarchia; altre volte per ragioni differenti, non ultima l'enfatizzare il valore di quanto si afferma. Ciò è retaggio di una cultura infarcita di retorica inammissibile in un'amministrazione moderna.

La sobrietà si coniuga alla **brevità**. Un testo tanto è più sobrio quanto è più breve. Negli uffici tanti continuano a pensare che dilungandosi si sfoggia disinvoltura nella scrittura. Invece è il contrario: è bravo chi sa con meno frasi possibili, eliminando il superfluo, esprimere più concetti e contenuti articolati. Per ottenere una comunicazione più chiara ed efficace priva di inutili e fuorvianti lungaggini, si suggerisce di stabilire un limite massimo di caratteri nella stesura delle note.

La **comprensibilità** si regge sulla linearità e coerenza logica del testo e su contenuti privi di riferimenti impliciti.

La comprensibilità è facilitata:

- dalla connessione logica degli argomenti;
- dal dare precedenza alle informazioni più importanti rispetto a quelle di minore importanza;
- dal porre in primo piano i casi generali e in secondo quelli particolari;
- dal non esagerare nelle citazioni delle norme: appesantiscono il testo e confondono il lettore.

La leggibilità e comprensibilità dei testi vale sia per le comunicazioni interne ed esterne, sia per gli atti amministrativi.

Riguardo agli atti amministrativi, ci si imbatte spesso in decreti ridondanti e ripetitivi.

Soprattutto tramite i decreti si manifesta la volontà della pubblica amministrazione: una ragione in più per redigerli con attenzione.

I decreti debbono contenere:

- l'indicazione del soggetto che li emana;
- l'oggetto che ne indica le finalità e i punti principali;
- la disposizione che si assume;
- la motivazione che la giustifica;
- gli eventuali adempimenti e condizioni per l'attuazione.

In un'amministrazione dialogante con cittadini e imprese, la motivazione è la parte qualificante del decreto. Pertanto essa deve essere ben articolata ed esposta in modo esauriente e chiaro.

Ciò spesso non accade. Si leggono invece tanti decreti che si aprono con abbondanti e superflue citazioni di norme e che riassumono la motivazione in formule succinte e inidonee.

Occorre invertire l'ordine: la priorità va data alla motivazione.

In alcuni decreti e ordinanze esempio di buona scrittura, la motivazione precede i riferimenti normativi, relegati in coda a corredo dell'atto. Se si vuole mantenere l'ordine tradizionale, è bene snellire i decreti eliminando i "visti" e i "considerati" ridondanti. Questi possono abbracciare più presupposti dell'atto senza che vengano ribaditi. Ad esempio: invece che "vista la legge n...del...", "visto il regolamento n....del..., visto il decreto n....del..." , si può scrivere: "visti la legge n....del..., il regolamento n...del...., il decreto n....del....".

Scrivere con metodo

Si è consapevoli che scrivere testi che garantiscono una buona leggibilità e comprensibilità non è facile. Per riuscirci occorre imporsi un **metodo**.

Scrivere con metodo significa raccogliere tutte le informazioni necessarie prima di redigere un testo. Calibrare la scrittura con riferimento al destinatario. Organizzare quanto raccolto e darvi un ordine. Far precedere la stesura da uno schema, anche solo mentale, che stabilisca una sequenza logica e sistematica in ciò che deve essere comunicato.

Significa anche rileggere con attenzione quanto scritto, correggere i refusi, limare le espressioni. Non va dimenticato che la scrittura, sia dal punto di vista della grafica sia del contenuto, è un biglietto da visita della nostra amministrazione: se accurata è indice di funzionalità e di rispetto per i destinatari; se trasandata è espressione di disordine e di scarsa considerazione degli interlocutori.

Impegnarsi nell'esercizio della scrittura è pertanto anche un modo per contribuire a migliorare la propria amministrazione e la sua immagine.

Gli indici di leggibilità e il vocabolario di base

La leggibilità delle testi può essere misurata da quegli indicatori che, nel corso degli anni, sono stati elaborati.

I cosiddetti "**indici di leggibilità**" tengono conto in genere di due parametri: la lunghezza delle frasi e la lunghezza delle parole. Si considera un testo più facile da leggere quanto più brevi sono i periodi e le parole.

Tra gli indici di leggibilità il più noto in Italia è il **Gulpease**. La sua denominazione è effetto dell'incontro di un acronimo (Gulp, Gruppo universitario linguistico pedagogico) e del termine inglese ease che significa facilità.

Col Gulpease, tramite una formula matematica che combina i due parametri prima specificati, si ottiene un valore numerico, che è più alto quanto più il testo risulta facile da leggere. Nella scala di Gulpease sono distinti tre livelli - elementare, medio, superiore - corrispondenti ai gradi di istruzione di chi legge, in base ai quali si valuta la leggibilità.

Si può calcolare l'indice di leggibilità dei propri testi collegandosi al link www.andreapacchiarotti.it/archivio/gulpease-indice.html, nel quale sono rinvenibili anche utili informazioni sul Gulpease, oppure a https://farfalla-project.org/readability_static/.

Gli indici di leggibilità, compreso il Gulpease, hanno però un limite: il loro è un calcolo solo quantitativo che prescinde dalla coordinazione dei concetti espressi nei testi e dalla complessità del lessico.

Riguardo alla complessità lessicale, si segnala il **vocabolario di base** curato dal linguista Tullio De Mauro. Il vocabolario di base contiene circa 7000 parole, che fanno parte del patrimonio della generalità dei lettori. Si può consultare su <https://www.internazionale.it/opinione/tullio-de-mauro/2016/12/23/il-nuovo-vocabolario-di-base-della-lingua-italiana>.

Esistono software online che valutano i testi combinando il Gulpease con il vocabolario di base.

L'utilizzo del Gulpease insieme al vocabolario di base può, specie per la redazione di comunicazioni destinate a un vasto pubblico, assumere un valore indicativo, di cui tenere conto, sulla semplicità e sulla comprensibilità dei testi.

La precisione del testo

Il testo amministrativo, oltre che semplice e comprensibile, deve essere preciso. Ciò significa che le disposizioni, argomentazioni, informazioni in esso contenute debbono essere puntuali e specificamente dettagliate, così da non generare dubbi interpretativi.

Ne discende anche che non si può prescindere dall'uso di termini tecnici. Le attività svolte nella pubblica amministrazione investono tanti saperi specifici e soprattutto il diritto amministrativo. Inevitabile pertanto l'uso di termini tecnici propri di quei campi del sapere e in particolare del diritto amministrativo.

Si raccomanda attenzione quando si è costretti a ricorrere a termini tecnici.

Per prima cosa, il termine va utilizzato nel suo significato proprio evitando errori e di generare equivoci in chi legge.

E' buona regola, poi, accompagnare il termine con la sua spiegazione, se ritenete con una nota a piè di pagina.

Superfluo sottolineare che, nelle comunicazioni rivolte a un'ampia platea di cittadini, è opportuno, se non si può evitare, comunque limitare il ricorso a termini tecnici.

La precisione, dunque, è un tratto distintivo di un testo amministrativo scritto in modo appropriato; il suo valore però scema quando conduce all'eccessivo tecnicismo o alla ridondanza lessicale. La scrittura corretta e semplice di testi amministrativi reclama un dosato equilibrio tra puntualità esplicativa ed efficacia comunicativa.

I testi amministrativi e internet

Le radicali innovazioni tecnologiche hanno cambiato la pubblica amministrazione e le sue modalità di comunicazione.

Oggi i più importanti provvedimenti e atti sono pubblicati su internet affinché i cittadini e le imprese possano conoscerli. Pertanto è più avvertita la necessità che essi siano semplici, chiari e sintetici.

In tale contesto, particolare rilievo assume la redazione delle pagine web, e in primo luogo di quelle del portale "Amministrazione Trasparente" oggetto di recente rivisitazione. La redazione delle pagine web risponde a regole specifiche e al riguardo si rinvia a quanto contenuto nel Codice dell'Amministrazione Digitale e nelle Linee guida di design per i servizi digitali per la PA (<https://www.agid.gov.it/>).

Nel lavoro di ogni giorno, si scrivono e si leggono tantissime e-mail.

Si ricorre alle e-mail per le comunicazioni informali e, in genere, le e-mail sono lette rapidamente. Nello scriverle non si deve dimenticare che si sta utilizzando un canale diverso da quelli in uso per comunicazioni formali e di come l'e-mail sarà accolta dal destinatario. Ne consegue che il contenuto delle e-mail deve essere essenziale, tale da fornire subito a chi le legge l'informazione che attende.

Le raccomandazioni e i suggerimenti contenuti in questa direttiva non hanno la pretesa di modificare radicalmente e con effetti immediati regole di scrittura osservate per decenni.

Si è consapevoli di quanto ciò sia difficile.

L'intento è di stimolare una riflessione su un tema da un po' trascurato e che adesso ritorna attuale e di avviare un percorso che conduca gradualmente a una comunicazione funzionale a un'amministrazione più trasparente.

La finalità è anche un'altra: offrire un supporto per non disorientarsi dinanzi a testi, dell'amministrazione o che investono l'amministrazione, nei quali ricorrono, con esagerazione tale da ridurre la comprensibilità, acronimi, anglicismi, terminologie del web. Per facilitarne la lettura, si allegano il glossario degli acronimi, degli anglicismi e quello dei termini web.

Si vuole, infine, contribuire a utilizzare in modo appropriato, come a volte non accade, quei termini tecnici, soprattutto giuridici, di uso corrente negli uffici pubblici. Si allega pertanto un glossario delle voci e dei termini ricorrenti negli atti dell'amministrazione e con esso un glossario utile per scrivere correttamente le abbreviazioni di norme e altri documenti.

Il Dirigente Generale

C. Madonia

Il Dirigente del Servizio

A. Cangemi