

30 regole per scrivere testi amministrativi chiari  
SEMPLIFICAZIONE DEL LINGUAGGIO AMMINISTRATIVO

30 REGOLE PER SCRIVERE  
TESTI AMMINISTRATIVI CHIARI

di Michele A. Cortelazzo e Federica Pellegrino

Semplificazione e trasparenza della pubblica amministrazione vogliono dire anche saper scrivere testi chiari e accessibili a tutti. Da una decina di anni sia l'amministrazione centrale sia quelle locali hanno intrapreso iniziative per dare ai propri dipendenti gli strumenti per scrivere con chiarezza e precisione.

Siamo convinti che senza una capillare attività di formazione sia difficile poter contare davvero su pubblici dipendenti in grado di produrre testi facilmente comprensibili; ma si possono individuare delle regole che aiutano nel processo di scrittura. Riassumiamo qui quelle più importanti elaborate in un decennio, anche sull'esempio di modelli stranieri.

Avvertiamo però che non si tratta mai di regole imperative: scrivere un testo è un'operazione complessa, che pone di volta in volta problemi diversi e può dar luogo a soluzioni diverse, tutte accettabili. Spesso non è possibile applicare contemporaneamente tutti i suggerimenti proposti, ma bisogna scegliere quelli più adatti al caso specifico. Però, per scegliere bisogna prima imparare e per respingere un suggerimento, perché non adatto al caso concreto, bisogna conoscerlo e saperlo applicare.

Con quest'ottica abbiamo cercato di illustrare le 30 regole principali che si riferiscono, nell'ordine, a queste operazioni generali: individuare il destinatario, costruire il testo, anche dal punto di vista grafico, fare le scelte sintattiche e lessicali più adeguate, verificare il lavoro svolto.

1. Identificate il destinatario
2. Scegliete le informazioni giuste
3. Organizzate le informazioni
4. Tenete unito il testo
5. Formulate titoli utili al destinatario
6. Gestite con attenzione le informazioni di contorno
7. Richiamate altri testi senza complicare la lettura
8. Date respiro a quello che scrivete
9. Trovate la forma di allineamento più adatta
10. Scegliete i caratteri giusti
11. Date il giusto rilievo alle informazioni che contano
12. Controllate la lunghezza delle frasi
13. Fate corrispondere frasi e informazioni
14. Limitate le subordinate

15. Limitate le proposizioni implicite
16. Limitate gli incisi
17. Preferite le frasi affermative
18. Preferite la forma attiva
19. Evitate l'impersonale
20. Evitate le nominalizzazioni
21. Esprimete il soggetto
22. Preferite i tempi e i modi verbali di più largo uso
23. Preferite preposizioni e congiunzioni semplici
24. Usate tecnicismi solo quando sono necessari
25. Evitate gli stereotipi
26. Usate parole comuni
27. Usate parole concrete
28. Usate parole dirette
29. Limitate l'uso di sigle
30. Controllate la leggibilità

## 1. IDENTIFICATE IL DESTINATARIO

La prima regola è capire con chiarezza a chi si scrive. L'interlocutore del pubblico dipendente non è il proprio ufficio, ma il cittadino al quale si vuole comunicare uno specifico contenuto. Bisogna quindi calibrare sia il linguaggio sia le informazioni da dare.

I cittadini italiani padroneggiano in modo diverso la loro lingua; il pubblico dipendente non può avere come interlocutore privilegiato il laureato, ma neppure può rincorrere chi ha raggiunto la quinta elementare tanti anni fa.

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.

## 2. SCEGLIETE 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. Troppe informazioni confondono le idee; per esempio, se a un cittadino 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.

Inoltre, non tutte le informazioni vitali per l'ufficio sono essenziali per il cittadino. Per le Ferrovie dello Stato, per esempio, è probabilmente essenziale distinguere tra stazioni impresenziate e stazioni disabilite, ma questa distinzione non interessa al viaggiatore per il quale si tratta in ogni caso di stazioni prive di biglietteria. È questa, quindi, l'informazione che va indicata nel manifesto che spiega dove acquistare i biglietti.

## 3. ORGANIZZATE LE INFORMAZIONI

Una volta scelte le informazioni utili, si tratta di disporle secondo una sequenza logica, che agevoli la lettura da parte del destinatario. Ad esempio, se un cittadino chiede all'ufficio in che modo deve formulare una domanda, l'amministrazione gli risponderà dandogli prima di tutto l'informazione richiesta, e solo successivamente, se lo ritiene necessario, indicando quali sono le fonti normative sulle quali è basata la risposta.

Nel caso di un manifesto diretto a un pubblico indifferenziato, invece, le informazioni più generali precederanno quelle particolari. 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.

Può essere utile, per facilitare ulteriormente il lettore, segnalare l'architettura del testo con titoletti (pensando sempre al pagamento di un'imposta, si può evidenziare chi deve pagare, quanto, quando, dove).

#### 4. TENETE UNITO IL TESTO

Un testo non è semplicemente una serie di frasi isolate messe una dopo l'altra, ma una serie di frasi coerenti tra di loro e ben legate le une alle altre. Non basta, dunque, scegliere e organizzare le informazioni, bisogna anche legarle bene tra di loro.

Per far questo, vanno esplicitati 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). Inoltre, è bene essere il più chiari possibile quando in un testo si fa più volte riferimento a uno stesso oggetto: per esempio, nel sollecito di pagamento di un affitto, ci sarà bisogno di nominare più volte il pagamento e l'affitto. La scuola ci ha insegnato che non si dovrebbe ripetere troppe volte la stessa parola. Da un certo punto di vista questo è un buon consiglio, perché troppe ripetizioni finiscono per annoiare il lettore.

Però non bisogna fare troppo sfoggio di fantasia lessicale; se il richiamo è chiaro, si può utilizzare un pronome (ad esempio: «L'affitto va pagato ogni mese. Si può versarlo nel conto corrente...»); altrimenti è bene evitare sostituzioni poco chiare al lettore (per esempio, è meglio non alternare affitto con locazione).

Non sono solo i connettivi a tenere unito un testo, ma anche la ripetizione delle parole che designano i concetti-chiave.

#### 5. FORMULATE TITOLI UTILI AL DESTINATARIO

Tanto in un manifesto quanto in una lettera sono fondamentali tutti quegli elementi accessori che orientano la lettura, come il titolo o l'oggetto.

Attraverso il titolo il cittadino deve capire rapidamente se il testo di un avviso lo interessa oppure no; la regola principale è, dunque, che il titolo deve essere preciso, chiaro e sintetico. 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, tanto per fare qualche esempio, «Contributo per il pagamento dell'affitto», «Concorso pubblico per 2 posti di fotografo», «Assegno di maternità».

Tutti questi titoli individuano immediatamente il tema del testo e possono essere letti dando un'occhiata veloce al manifesto.

In una lettera, le funzioni del titolo sono svolte dall'oggetto. Anche qui oggetti “muti” come «Comunicazioni» non servono a nulla. Oggetti raccomandabili sono, ad esempio, «Risposta alla richiesta di cambio di residenza», «Rinnovo della carta d'identità», «Gara d'appalto per la messa a norma dell'Ambulatorio di via Po 2». Formulare un buon oggetto è particolarmente difficile.

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.

## 6. GESTITE CON ATTENZIONE 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?»).

Per chi lavora in un ufficio pubblico è un gioco da ragazzi far interagire il testo con l'intestazione, andare a recuperare numeri di telefono e indirizzi, capire dall'oggetto di cosa tratta la comunicazione. Per molti cittadini tutto questo, invece, è un'impresa ardua. Il cittadino 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.

## 7. RICHIAMATE ALTRI TESTI SENZA COMPLICARE LA LETTURA

I testi amministrativi raramente sono isolati, ma si collocano in una rete di documenti, di valore gerarchico diverso, a cui possono fare riferimento. Spesso è necessario rinviare ad atti normativi (leggi, decreti, delibere) che giustificano la redazione di una comunicazione ai cittadini. Il rinvio alle fonti all'interno del testo rende difficoltosa la lettura, in quanto i riferimenti, criptici e lunghi («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») si mescolano alle informazioni sostanziali. È consigliabile, pertanto, riportare i rinvii in un apposito paragrafo conclusivo. Si ottiene così il massimo di trasparenza (il cittadino può verificare la legittimità dell'operato dell'amministrazione pubblica) assieme al massimo di chiarezza. Per essere chiari e trasparenti fino in fondo, è bene evitare i cosiddetti rinvii muti, aggiungendo agli estremi di leggi e delibere informazioni sul loro contenuto («Art. 10 della Legge 31/12/1996, n. 675/96 “Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali”», oppure «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»).

## 8. DATE RESPIRO A QUELLO CHE SCRIVETE

La realizzazione grafica di un testo è affidata quasi interamente al computer ed è per questa ragione considerata la fase meno impegnativa del processo di scrittura. Tuttavia, una discreta conoscenza dei programmi di video-scrittura è necessaria per gestire correttamente le innumerevoli risorse che il computer mette a disposizione.

Ogni pagina è fatta tanto di parole scritte quanto di spazi bianchi, due componenti che devono essere in equilibrio se vogliamo che il testo sia materialmente leggibile. La prima cosa cui fare attenzione sono i margini della pagina (superiore, inferiore e laterali) che non dovrebbero essere inferiori a 25 millimetri. È opportuno, poi, controllare la lunghezza delle righe, la spaziatura orizzontale (tra le parole) e quella verticale (tra le righe, detta "interlinea"): tutte dipendono dalle dimensioni del carattere di stampa e possono influenzare la velocità di lettura (per esempio, se le righe sono troppo lunghe, dense di caratteri o 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 (questa è l'interlinea singola, l'impostazione predefinita dei programmi di video-scrittura).

Spesso i documenti amministrativi si presentano come blocchi compatti di testo impenetrabile. Ecco che l'uso dell'interlinea doppia per separare sezioni di testo, oltre a segnalare al lettore un cambiamento di argomento, contribuisce ad alleggerire l'aspetto globale del documento.

## 9. TROVATE LA FORMA DI ALLINEAMENTO PIÙ ADATTA

Con il termine «ordine di composizione» (o allineamento) si indica il modo in cui il testo viene organizzato nella pagina. Il computer ne offre vari tipi e la scelta dell'uno o dell'altro si riflette sull'aspetto globale del testo e sulla sua leggibilità materiale. L'ordine a pacchetto (che il computer chiama giustificato) allinea il testo sia a destra che a sinistra. Le righe hanno tutte la stessa lunghezza perché il programma modifica la spaziatura orizzontale, espandendola. Però il testo risulta equilibrato solo se gli spazi tra le parole non sono eccessivi; è bene quindi sillabare le parole, cioè spezzarle quando si va a capo. L'ordine a bandiera sinistra (o 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), quello giustificato, invece, in testi con righe lunghe. Esiste anche l'ordine a bandiera destra (o allineamento a destra), che 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. Infine, l'ordine a lapide (o centrato) allinea il testo su un asse verticale centrale. Si usa prevalentemente nei titoli o in testi brevi che vogliono comunicare la loro compiutezza espressiva (inviti o avvisi).

## 10. SCEGLIETE I CARATTERI GIUSTI

La scelta del carattere tipografico (o font) è la spina dorsale della

realizzazione grafica di un testo, perché ne 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 (provvisi di minuscole appendici orizzontali, come il Times New Roman, il Book Antiqua o il Century Schoolbook), e i caratteri senza grazie o bastoni o sans serif (come l'Arial, l'Helvetica o il Century Gothic). Scegliere il tipo di font più appropriato al testo e al contesto non è difficile: 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). Generalmente, 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. Nei documenti si è imposta l'abitudine di utilizzare un solo tipo di carattere. Ma se si inserisce in un testo composto con un carattere con le grazie un secondo carattere, questo dovrà essere senza grazie. I due caratteri, inoltre, dovranno avere funzioni distinte (per esempio, il romano sarà usato per il testo, il bastone per i titoli o le annotazioni). 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.

#### 11. DATE 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 di una serie. Il ricorso a maiuscolo, grassetto, corsivo, sottolineato, quali principali tecniche di messa in rilievo, deve seguire alcune regole, prima fra tutte la parsimonia. Il loro abuso sembra dare alla pagina un tocco di personalità, ma in realtà ne riduce sensibilmente la leggibilità, disorientando il lettore in un dedalo 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. Anche l'impiego del grassetto va controllato per evitare di dare alla pagina un aspetto pezzato. All'interno del testo, 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 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.

#### 12. CONTROLLATE LA LUNGHEZZA DELLE FRASI

Quanto più una frase è lunga, tanto più è complicata da capire. Chi ha studiato la questione ha individuato intorno alle 25 parole il limite da non valicare se si vuole scrivere una frase facile da leggere. Naturalmente, il limite delle 25 parole è indicativo; quelle che sono da evitare sono le frasi con 40, 70, anche 90 parole. E nei testi amministrativi di frasi di questa lunghezza ce ne sono, eccome! Non tutte le frasi lunghe sono, però, incomprensibili allo stesso modo. La lunghezza può affiancarsi a una complessità sintattica, con tante subordinate, incisi, parentesi: «Nel caso il rapporto di lavoro sia a tempo determinato, programmato per una durata non superiore a mesi 4 (salvo rinnovo), la S.V. ritirerà presso lo scrivente ufficio il modello 76/KF (ovvero tesserino giallo)». In altri casi la lunghezza può essere dovuta alla presenza di un elenco, magari collocato alla fine, quando il destinatario si è già appropriato della costruzione della frase: «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». Queste due frasi hanno la stessa lunghezza (34 parole), ma la seconda è certamente di lettura più facile della prima. Per rendere più breve, e quindi più comprensibile, una frase troppo lunga ci sono due mezzi. Il primo è quello di eliminare le parole superflue («Se il rapporto di lavoro è a tempo determinato e dura meno di 4 mesi, salvo rinnovo, Lei potrà ritirare nel nostro ufficio il tesserino giallo»). Il secondo quello di suddividere in due o più frasi il testo di partenza («Spettano al responsabile del procedimento amministrativo le incombenze relative alla gestione del documento e alla registrazione degli elementi accessori del protocollo. Queste incombenze sono: classificazione, fascicolazione, archiviazione, termini di conclusione del procedimento amministrativo, termini di conservazione»). È l'autore del testo che può decidere, di volta in volta, qual è la tecnica più adatta al caso specifico.

### 13. FATE CORRISPONDERE FRASI E INFORMAZIONI

Le frasi lunghe sono spesso di difficile lettura perché contengono troppe informazioni. Una buona regola è quella di far corrispondere una frase a una, e una sola, informazione. Ne guadagna la leggibilità del testo, ma anche la chiarezza concettuale dell'esposizione. Leggiamo questo esempio: «A seguito della dichiarazione sostitutiva dell'atto notorio presentata dalla S.V. il 25/06/1998, si comunica che l'atto è stato trasmesso per i controlli di competenza all'Ufficio Tecnico Comunale, che ha precisato di non aver rilasciato dichiarazione di inabitabilità o inagibilità per l'immobile in oggetto specificato». In questa frase sono contenute due informazioni, correlate tra di loro ma diverse: la prima che il cittadino ha fatto una determinata dichiarazione, la seconda che gli uffici ne hanno verificato la falsità. Perché non inserire i due argomenti in due frasi distinte? La soluzione è facile da trovare: «Con la dichiarazione sostitutiva dell'atto notorio, il 25/6/1998 Lei ha dichiarato l'inabitabilità o l'inagibilità dell'immobile di via Roma 1. L'Ufficio Tecnico Comunale ci ha però precisato di non aver rilasciato nessuna dichiarazione di inabitabilità o inagibilità per quell'immobile». Da una frase di 44 parole si è passati a due frasi di 19 parole l'una, ma

soprattutto sono stati separati i due punti di vista diversi, e in questo caso addirittura conflittuali: quello del cittadino e quello dell'ufficio.

#### 14. LIMITATE LE SUBORDINATE

Scrivere frasi brevi e che contengano una sola informazione fondamentale ha la conseguenza, anche, di limitare la subordinazione, cioè di ridurre al minimo il numero di proposizioni presenti in un periodo. Una frase ricca di subordinazione è per esempio la seguente «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». Questa frase è costituita da una principale («I dirigenti scolastici... sono tenuti...»), dalla quale dipende la proposizione “qualora riscontrino...”, dalla quale, a sua volta, dipende un'altra proposizione (“che siano state loro indirizzate...”), dalla quale dipende un'ulteriore proposizione (“che hanno la residenza...”). Anche senza semplificare il contenuto, si può ridurre la complessità del periodo in questo modo: «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». Apparentemente, si potrebbe semplificare ulteriormente la sintassi, trasformando «che hanno la residenza» in «residenti» e «se sussistono» in «la sussistenza»: ma in questo modo la lettura verrebbe resa più difficile da altri punti di vista, per la presenza di proposizioni implicite e di nominalizzazioni. È parso più utile, per la stesura di un testo di facile lettura, evitare questi due costrutti, piuttosto che limitare la subordinazione, soprattutto se tiene conto che le subordinate usate non erano di grande complessità.

#### 15. LIMITATE LE PROPOSIZIONI IMPLICITE

Se si vuole limitare la subordinazione, è importante limitare le proposizioni implicite, cioè quelle proposizioni il cui verbo è all'infinito, al participio o al gerundio. L'italiano burocratico fa grande uso del gerundio perché permette di costruire frasi più compatte, ma anche più complesse. Infinito, participio e gerundio hanno la particolarità di non accordarsi, per quel che riguarda la persona (io, tu, egli...), con il soggetto. Per individuare il soggetto, è necessario risalire alla frase reggente.

Ma in alcuni casi il recupero del soggetto non è univoco. Nella frase «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», il soggetto di prevedendo è «le singole amministrazioni» o «le modalità»? Inoltre, in una frase al gerundio resta opaco il tipo di legame che unisce la secondaria alla reggente: se si dice «girando a destra, troverai un semaforo», si intende dire «se giri a destra, troverai un semaforo» oppure «quando giri a destra, troverai un semaforo»?

Per tutto questo, le frasi esplicite (cioè quelle all'indicativo, congiuntivo, condizionale, imperativo) sono più trasparenti di quelle

implicite.

## 16. LIMITATE GLI INCISI

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

La presenza di precisazioni sotto forma di incisi o parentesi viola, innanzitutto, la regola che suggerisce di dare una sola informazione per frase; inoltre complica la leggibilità del testo, perché interrompe l'andamento della frase, inserisce un elemento in qualche modo estraneo tra pezzi di frase che di solito sono tenuti uniti (nel nostro caso un nome e il suo complemento di specificazione; in altri casi il soggetto e il verbo, oppure il verbo e il complemento oggetto).

Ancor prima di togliere altre tracce di "burocratese", la frase può essere semplificata spostando l'inciso alla fine: «È stato autorizzato l'utilizzo delle graduatorie generali per l'individuazione dei nuclei familiari interamente composti da extracomunitari, fatto salvo il rispetto dell'ordine di punteggio riportato».

## 17. PREFERITE LE FRASI AFFERMATIVE

«Pensa positivo», diceva una massima in voga soprattutto alcuni anni fa. «Scrivi positivo», dovrebbe invece 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. Dire: «persone diverse dall'intestatario dell'utenza non possono presentare richiesta di riduzione» è inutilmente più complicato di «solo l'intestatario dell'utenza può presentare richiesta di riduzione».

Dire «i nuovi buoni pasto non sono utilizzabili prima di marzo» mette il cittadino nella necessità, del tutto evitabile, di tradurre l'informazione nella più semplice «i nuovi buoni pasto sono utilizzabili solo a partire da marzo». Se invece la data da cui iniziano a valere i nuovi buoni pasto non è ancora nota, è meglio essere onesti e dire: «non sappiamo quando i buoni pasto saranno utilizzabili», aggiungendo, eventualmente: «certamente fino al 28 febbraio non lo saranno».

Ci sono, infine, 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»: ma non è un modo poco corretto di lanciare il sasso e nascondere, almeno un po', la mano?

## 18. PREFERITE 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 passiva, infatti, è il rivolgimento di una frase attiva; è ovvio, quindi, che quest'ultima sia più naturale e diretta. Inoltre, a

volte il passivo, senza il complemento d'agente, viene usato per nascondere 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»); oppure quando parliamo di azioni per le quali indicare l'autore può essere stucchevole o quanto meno ovvio e superfluo («il portone viene chiuso alle otto» invece dell'attivo «il custode, o chi lo sostituisce, chiude il portone alle otto»).

Ma, soprattutto, ci sono situazioni nelle quali 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.

#### 19. EVITATE LE FRASI IMPERSONALI

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». Nella maggior parte dei casi l'impersonale viene usato in costruzioni nelle quali l'agente (cioè colui che fa l'azione) è l'amministrazione o l'ufficio da cui parte la comunicazione.

Questa scelta può essere dovuta a una forma di modestia, quella di non mettere in primo piano l'indicazione dell'emittente, oppure può essere un modo per segnalare che nelle comunicazioni istituzionali il singolo non scrive per sé, ma per l'amministrazione cui appartiene.

Ma ci può anche essere una forma di reticenza, specie quando si danno notizie non gradite: «con la presente si respinge la richiesta della S.V.» è più dissimulato rispetto a «il nostro ufficio ha respinto la Sua richiesta», oppure «respingiamo la Sua richiesta». 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»). Questa seconda soluzione coniuga la necessità di non mettere in evidenza la persona dello scrivente, perché scrive non 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.

#### 20. EVITATE LE NOMINALIZZAZIONI

Lo scritto fa proporzionalmente un uso maggiore di sostantivi rispetto all'orale; la scrittura amministrativa ancora di più. Prendiamo una frase come «la percezione dell'integrazione salariale non comporta l'instaurazione di un rapporto di lavoro subordinato».

In questa frase la maggior parte delle informazioni sono rappresentate da un particolare tipo di sostantivi, quelli che indicano, in modo astratto, delle azioni più comunemente rappresentate da verbi. È questo il fenomeno che va sotto il nome di nominalizzazione. L'effetto negativo è duplice: da una parte aumenta l'astrazione, dall'altra le frasi risultano molto dense. Se si eliminano le nominalizzazioni, si possono produrre frasi più

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

## 21. ESPRIMETE IL SOGGETTO

L'italiano è una lingua che permette di costruire frasi nelle quali non viene espresso il soggetto. Per esempio, nelle frasi seguenti il soggetto di «decide» e di «deve» è chiaramente identificabile, ma non è espresso: «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, anche se è del tutto corretta dal punto di vista grammaticale.

Il lettore, infatti, è costretto a far attenzione al soggetto della prima frase e a ricordarlo per tutto il testo; inoltre, non può 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. Inoltre è preferibile che il soggetto indichi chi fa l'azione; per esempio, è meglio dire: «Se Lei non ha pagato la tassa...», piuttosto che «Nel caso in cui la tassa non sia stata pagata»; oppure «Il contribuente non dovrà versare l'imposta se questa è inferiore a 10...» piuttosto che «L'imposta non dovrà essere versata se l'importo è inferiore a 10...».

## 22. PREFERITE I TEMPI E I MODI VERBALI DI PIÙ LARGO USO

L'indicativo è il modo verbale più diffuso e quindi di più facile comprensione. È perciò preferibile al congiuntivo o al condizionale, quando non altera il senso della frase e rispetta la norma grammaticale. Non sempre, però, il congiuntivo è eliminabile; per esempio le proposizioni finali richiedono obbligatoriamente il congiuntivo («Vi inviamo la documentazione richiesta, perché possiate rispondere al cittadino»).

In molti casi, basta però cambiare la congiunzione per poter sostituire il congiuntivo senza infrangere le regole grammaticali.

La frase «Se la morosità è dovuta a malattia dell'inquilino, l'assegnatario può chiedere una proroga» è certamente più facile da leggere delle due seguenti, anche se hanno lo stesso significato: «Qualora la morosità sia dovuta a malattia dell'inquilino, l'assegnatario può chiedere una proroga» oppure «Nel caso in cui la morosità fosse dovuta a malattia dell'inquilino, l'assegnatario può chiedere una proroga».

## 23. PREFERITE PREPOSIZIONI E CONGIUNZIONI SEMPLICI

L'italiano burocratico fa largo uso di preposizioni e congiunzioni complesse, che appesantiscono il testo e non aiutano a rendere trasparente il contenuto. La leggibilità di un testo migliora sensibilmente se vengono usate preposizioni e congiunzioni semplici, più diffuse nel linguaggio quotidiano.

Ad esempio, sono complesse le preposizioni al fine di, con l'obiettivo di o allo scopo di, tutte sostituibili con per (quindi è meglio scrivere «Per poter archiviare la pratica, chiediamo di restituirci il documento

allegato» anziché «Al fine di poter archiviare la pratica...»).

Sono congiunzioni complesse, invece, nel caso in cui, sempreché o a condizione che, tutte sostituibili con se; pertanto la frase «Se Lei non ha questo documento...» è preferibile a «Nel caso in cui Lei non abbia questo documento...».

Con le congiunzioni, scegliere la variante semplice ha risvolti positivi anche sul modo verbale, in quanto di solito le congiunzioni complesse richiedono il congiuntivo, mentre quelle semplici l'indicativo.

#### 24. USATE TECNICISMI SOLO QUANDO SONO NECESSARI

Il lessico della pubblica amministrazione usa numerosi termini tecnici che provengono da altri linguaggi specialistici, quello giuridico in testa. In molti casi si tratta di vocaboli che vengono conservati solo per inerzia o per dare al testo una patina di formalità, ma che si possono sostituire con parole di uso comune. Un esempio di inutile tecnicismo è «certificato di allibramento» nella frase «Abbiamo ricevuto il certificato di allibramento di lire 74.400 relativo al verbale n. 3028 del 16/05/00».

Lo si può sostituire, senza danno, con «ricevuta di pagamento». Così il documento di viaggio da obliterare è un semplice biglietto che si timbra, l'istanza è una richiesta e l'ingiunzione è un ordine. 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 cui le imposte devono essere corrisposte, si pongono in essere determinati provvedimenti, e i fiumi esondano, invece di straripare. È consigliabile, quindi, usare solo i termini tecnici irrinunciabili, avendo l'accortezza di spiegarli con parole di uso comune la prima volta che vengono usati nel testo.

Ad esempio, al posto di «se il reddito pro capite è inferiore a 7.000 euro» è meglio scrivere «se il reddito pro capite, cioè il reddito totale diviso per il numero dei componenti, è inferiore a 7.000 euro».

#### 25. EVITATE GLI STEREOTIPI

Il linguaggio burocratico è, da diversi punti di vista, conservatore.

Conservatore di molte cose superflue, stereotipi e formule solenni che, nella maggior parte dei casi, non dicono nulla. Perché, ad esempio, per gli uffici pubblici la carta da bollo è sempre competente («Gli interessati potranno presentare domanda, in competente carta da bollo»)? E poi, perché le lettere esordiscono quasi sempre con «Ci preghiamo di informare la S.V. che ...» oppure «Con la presente si comunica che ...» (o, peggio ancora, «Con la presente siamo a comunicarvi che ...»)? In questi casi, 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: 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»; al posto di «è fatto obbligo a chiunque di ...» è meglio scrivere «tutti devono ...».

L'eliminazione degli stereotipi, da un lato rende il testo più chiaro, dall'altro smorza l'impatto del cittadino con la burocrazia.

## 26. USATE PAROLE COMUNI

Chi legge un testo deve poter capire tutte le parole per riuscire a ricostruirne il senso completo. È opportuno sapere che all'interno del lessico italiano è stato isolato un nucleo di poche migliaia di parole che rappresenta il vocabolario di base, cioè quelle parole che, essendo le più diffuse, sono note a quasi tutti i parlanti e sono quindi di più facile comprensione.

Quanto meno numerose sono in un testo le parole del vocabolario di base, tanto meno numerose sono le persone in grado di comprenderlo.

Ne consegue, da un lato che le parole di uso comune sono preferibili a quelle più rare, dall'altro che le parole meno frequenti e quelle straniere irrinunciabili, una volta introdotte nel testo, devono essere spiegate con parole di uso comune. Vocaboli tipicamente burocratici come rammentare, nulla osta, riscontro, ovvero, erogare possono essere sostituiti da sinonimi più comuni e semanticamente equivalenti (come ricordare, parere favorevole, risposta, oppure, versare).

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).

## 27. USATE PAROLE CONCRETE

Le parole di significato astratto e indeterminato contribuiscono a rendere poco chiaro un testo, perché sono troppo vaghe e possono dar luogo a interpretazioni diverse. Ad esempio, perché usare l'astratto segnaletica invece del più concreto segnali, oppure perché preferire liquidità a denaro liquido?

Le parole concrete aiutano il lettore a visualizzare nella propria mente il concetto rappresentato.

Per la stessa ragione, oltre che per alleggerire le frasi, è consigliabile usare verbi semplici (come assicurare, pagare, annullare, esaminare) al posto delle corrispondenti locuzioni verbali astratte (provvedere alla copertura assicurativa, provvedere al pagamento, procedere all'annullamento, prendere in esame).

## 28. USATE PAROLE DIRETTE

Esprimersi in modo diretto significa evitare di usare parole ambigue, che non sono immediatamente chiare o che hanno significati diversi nell'uso quotidiano. Un esempio è il verbo celebrare in «Il 26 aprile 2001 sarà celebrata la seguente gara d'asta» o in «celebrare un processo», espressioni che una tenace tradizione aulica ha conservato perché evocano il carattere sacrale attribuito anticamente alla legge. Tuttavia, un verbo più diretto come svolgere («Il 26 aprile 2001 si svolgerà la seguente gara d'asta») è preferibile in questi casi. Un altro esempio è la parola esperimento nella frase «L'esperimento della gara avviene come previsto dalla legge regionale 10/93», che si può sostituire sia con un sostantivo di significato corrispondente (come svolgimento), sia con un verbo e la riformulazione sintattica della frase («La gara si svolge come previsto dalla legge regionale 10/93»). È consigliabile usare sempre parole semplici, precise e concrete ed evitare tutte quelle espressioni complicate che allungano il testo e lo rendono meno diretto. Sono da

evitare, quindi, sia le perifrasi lunghe e complesse (per esempio, al posto di «provvedimento esecutivo di rilascio» è meglio scrivere «sfratto»), sia i giri di parole, come quando si afferma una cosa negando il suo contrario (per esempio, al posto di non impossibile è meglio scrivere possibile). Oscurano il significato anche quei termini cui si ricorre per attenuare il senso spiacevole o imbarazzante di un'espressione. 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.

## 29. LIMITATE L'USO DI SIGLE

Qualsiasi dizionario italiano riporta un numero imprecisato, ma comunque alto, di sigle e abbreviazioni. È impensabile che i cittadini le conoscano tutte. Per questa ragione è consigliabile scrivere per esteso le parole indicate dalle tante sigle e abbreviazioni tipiche del linguaggio burocratico (per esempio, legge regionale al posto di L.R., decreto legislativo al posto di D.Lgs., comma al posto di c., capoverso al posto di cpv., salvo buon fine al posto di s.b.f.). 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 soltanto la sigla. 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.

## 30. CONTROLLATE LA LEGGIBILITÀ

Dopo che sono stati presi in considerazione i suggerimenti che abbiamo dato finora, come può il dipendente pubblico verificare se il suo testo è sufficientemente leggibile? Ci sono dei mezzi empirici. Innanzi tutto, può far ricorso alla propria competenza linguistica, rileggendo il suo testo mettendosi nelle vesti del cittadino che riceve la comunicazione. Poi 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 domina quotidianamente gli argomenti oggetto della comunicazione. Ma ci sono anche dei mezzi oggettivi, che si basano su valutazioni quantitative del testo scritto. Questi mezzi sono gli indici di leggibilità. Gli indici di leggibilità sono 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, naturalmente, in grado 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, segnaliamo 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 [www.eulogos.it/censor](http://www.eulogos.it/censor). L'indice Gulpease utilizza una scala da 0 (massima leggibilità) a 100 (minima leggibilità); 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. Anche la leggibilità di queste 30 regole si attesta intorno a quota 50.

[«Guida agli Enti Locali», n. 20, 25 maggio 2002, pp. XXV-XXXV]