

Chiaro!

Progetto
per la semplificazione
del linguaggio
amministrativo

DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA

via del Sudario, 49
00186 Roma
TEL 06 6899 7226
FAX 06 6899 7078
E-MAIL
chiaro@funzionepubblica.it

Gruppo di lavoro
Roberto Contessi
(responsabile editoriale
di "Slam Notizie"),
Maria Teresa de Stefano,
Eugenio Falcone,
Alfredo Fioritto,
Massimo Prampolini,
Sabrina Salvatore,
Filippo M. Salvo,
Mauro Trotta.

Segreteria
Anna Maria Martino

Progetto grafico
Ettore Festa

www.funzionepubblica.it/
chiaro



**DIPARTIMENTO DELLA
FUNZIONE PUBBLICA
per l'efficienza delle
amministrazioni**

Un premio per la chiarezza

di Franco Frattini

Il Dipartimento della funzione pubblica ha messo a disposizione delle amministrazioni un servizio di consulenza *on line* al quale ricorrere sia per chiarimenti e spiegazioni sia, anche e soprattutto, per rivedere e riscrivere i testi prodotti. Un'attività che la Funzione pubblica sta iniziando ad applicare anche sui propri documenti, seguendo le indicazioni della *Direttiva sulla semplificazione del linguaggio e dei testi amministrativi* pubblicata lo scorso 18 giugno. La direttiva contiene le regole e i consigli, elaborati nel corso di un impegno decennale, per la corretta redazione dei testi. Le amministrazioni possono così trovare nel progetto "Chiaro!" e negli esperti che lo realizzano un terminale di riferimento e consulenza, vale a dire il luogo virtuale in cui esercitare capacità e competenze per confrontare il proprio lavoro con quello svolto da altre amministrazioni.

Qui la principale novità del progetto ed il suo punto di forza: l'offerta e la diffusione di una nuova cultura del linguaggio amministrativo a partire dal versante della sua produzione. Ed in conseguenza di ciò, anche la scelta di mettere le pubbliche amministrazioni l'una di fronte all'altra puntando sullo spirito di emulazione e sull'opportunità di far emergere spontaneamente le *best practices*, cioè gli esempi migliori da seguire. Con questo spirito è nata l'idea di offrire un'occasione concreta di confronto, dandole la veste simbolica del premio – come da anni avviene negli Stati Uniti, in Gran Bretagna e Svezia – attraverso una vera e propria competizione riservata alle amministrazioni. Il fine è dare un riconoscimento a quelle che producono i messaggi (atti, modelli, documenti) più chiari e leggibili.

Le amministrazioni saranno invitate a sottoporre ad una commissione di esperti (comunicatori, scrittori, giornalisti, giuristi) i propri atti migliori, vale a dire quelli elaborati nel modo più efficace e semplice. Il Premio *Chiaro!* darà così la visibilità e la giusta gratificazione a chi abbia varato una attività di cura dei testi scritti diretti ai cittadini, che non deve essere più trascurata e sottovalutata. Principalmente perché le amministrazioni appartengono prima di tutto ai cittadini. I risultati del concorso, presentati nel corso del prossimo Forum PA 2003, saranno ulteriore occasione, ne sono certo, di verifica del percorso compiuto dalla cultura della comunicazione pubblica: chiarezza, sensibilità e spirito di servizio, orgoglio di appartenenza e attenzione ai diritti del cittadino debbono sempre più radicarsi nel mondo della pubblica amministrazione.

Un primo consuntivo

di Alfredo Fioritto

Il 14 settembre il progetto "Chiaro!" ha compiuto tre mesi di vita; possiamo, dunque, già stendere un consuntivo. Un primo, importante, risultato il progetto l'ha ottenuto con la pubblicazione della direttiva del Ministro Franco Frattini che contiene le regole e i suggerimenti per scrivere documenti chiari. Per la prima volta nel nostro Paese vengono fornite regole ufficiali su questa materia e, proprio per evitare che queste restino, come le grida manzoniane, inascoltate, è stato avviato "Chiaro!". Obiettivo del gruppo che lavora intorno al progetto è quello, attraverso le sue varie attività, di aiutare le amministrazioni ad applicare concretamente la direttiva. Qualche dato aiuterà a capire che siamo sulla buona strada.

In questo periodo, "Chiaro!" ha ricevuto 250 e-mail da cittadini e da amministrazioni (ha risposto a tutti); inoltre ha ricevuto 75 documenti da riscrivere di cui ne ha riscritti e rinviati alle amministrazioni 70.

Considerato che i primi mesi di attività hanno coinciso con l'inizio del periodo estivo, il numero delle richieste conferma l'interesse delle amministrazioni e dell'opinione pubblica sul tema del linguaggio e della comunicazione.

Le amministrazioni ci scrivono prevalentemente dal centro nord (70% circa). Nella maggior parte dei casi si tratta di amministrazioni che hanno rapporti diretti coi cittadini: molti comuni (quasi il 50% del totale, tra cui Trapani, Teramo, Pescara, Pavia), qualche provincia (Bologna e Venezia), alcuni enti pubblici (Inpdap, Inps). Le amministrazioni centrali (ministeri o loro uffici) stanno iniziando ad inviare documenti da riscrivere; di solito anche in questo caso si tratta di uffici a diretto contatto coi cittadini o con le imprese.

Per quanto riguarda la dimensione delle amministrazioni che ci scrivono,

Continua a pagina 4

Un premio a chi comunica in modo semplice

Il premio

Il premio ha lo scopo di incentivare le amministrazioni pubbliche a migliorare le forme della loro comunicazione e a produrre testi scritti in modo semplice e chiaro.

Chi partecipa

Possono partecipare al premio tutte le pubbliche amministrazioni e tutti i gestori di servizi pubblici.

Chi è premiato

Saranno premiati, secondo le modalità indicate nel bando, i testi scritti che risulteranno più chiari (precisi, non confusi, non ambigui, che non lascino dubbi) e semplici (immediatamente comprensibili, diretti, essenziali).

Cosa si vince

Le amministrazioni vincitrici potranno fregiarsi del logo Vincitore del Premio Chiaro! per l'anno 2003.



Il bando è disponibile su
www.funzionepubblica.it/chiaro

**I documenti vincitori e quelli
selezionati saranno pubblicati
in un volume del Dipartimento
della Funzione Pubblica**

Il premio sarà assegnato
nel gennaio 2003



DIPARTIMENTO DELLA
FUNZIONE PUBBLICA
per l'efficienza delle
amministrazioni

Miti e pregiudizi duri a morire: quelli sul linguaggio giuridico chiaro

di Joseph Kimble

Il modo migliore per capire le differenze tra il “burocratese” (in inglese *legalese*) ed un linguaggio giuridico chiaro è quello di elencare i miti che circondano il parlare chiaro. Qui per *mito* intendo principalmente quel pregiudizio, in qualche modo ideologico, che fa perdere di vista le buone ragioni della pratica corretta. Chi non ambisce a esprimersi chiaramente? Credo nessuno, però il mito riesce a mettere in cattiva luce ciò che invece è agli occhi di tutti la scelta più ovvia.

Vorrei elencare i miti principali.

- Il mito per cui parlare e scrivere chiaro significa usare una lingua di serie B, come appunto quella che correrebbe nella bocca e nella penna dei bambini o di coloro che non conoscono bene la loro lingua madre.
- Il mito che il parlar e scrivere chiaro non conservi la precisione che viene raggiunta dalla tradizione giuridica classica. Forse questa è la convinzione più radicata e più difficile da estirpare.
- Il mito per cui è impossibile parlare o scrivere chiaro di argomenti giuridici e amministrativi perché il linguaggio giuridico deve usare termini tecnici.
- Il mito che i lettori e destinatari degli atti amministrativi preferiscono uno stile tradizionale e più formale, in particolare modo se sono colti e hanno svolto dei buoni studi.

Infine i due miti che definirei dell'*in fondo*. Essi segnalano che gli argomenti hanno fatto breccia nel nostro interlocutore a cui però resta, come ultima resistenza, quella di sminuire l'operazione:

- il mito che *in fondo* non vi sono prove definitive per mostrare che parlare e scrivere chiaro funzioni meglio del parlare e scrivere tradizionale e formale;
- il mito che *in fondo* si tratta solo di usare parole comuni e frasi brevi.

Vorrei dire qualche cosa, principalmente di buon senso, per convincere i lettori a sbarazzarsi di que-

sti miti e vorrei iniziare proprio dagli ultimi due. Innanzitutto, parlare e scrivere chiaro non consiste solo nell'uso di parole comuni e di frasi brevi, perché si tratta anche di progettare bene un testo. Una lettera chiara è una lettera che è stata pensata: quante cose dire, cosa dire prima e cosa dopo, che relazione stabilire tra le diverse informazioni. Però, già preferire le frasi brevi e usare per lo più parole di uso comune è molto; anzi, è terribilmente difficile. Questa è un po' l'unica ragione, se di ragione si tratta, per continuare ad usare un linguaggio oscuro e complicato: scrivere chiaro è più difficile dello scrivere complicato. Ma, pur essendo l'unica, non è una buona ragione per continuare a scrivere testi difficili da capire. Proprio la comprensione è il secondo punto. Vi sono moltissimi studi che provano come un testo scritto in linguaggio giuridico chiaro si comprende meglio, in minor tempo, e con più accuratezza. E con questo passo alla questione della precisione. Spesso si confonde il compiacimento dello scrittore, con l'efficacia del testo che ha scritto. Un testo preciso è quello che permette a chi legge di capire esattamente tutto quello che lo scrittore voleva dire. Anche il buon senso ci dice che un testo ricco di frasi lunghe, parole non comuni, latinismi, che non organizza le informazioni per ordine d'importanza, non ce la può fare. Mi si risponderà che la precisione è data dall'uso di parole tecniche, ma questo più che un mito è un errore. Alcuni studi molto seri hanno dimostrato che il numero di parole tecniche all'interno di un testo amministrativo arriva sia per l'inglese come per l'italiano al 3%. Una percentuale simile non può né garantire da sola la precisione, né essere la ragione dell'oscurità. Credo di avere dato alcuni motivi per convincerci a prendere la strada del bello scrivere e parlare, dell'uso della lingua che si avvicina alla buona letteratura, si allontana dalle prefetture e fa risparmiare alle amministrazioni tempo e denaro. Questo credo basti a rassicurare tutti sul fatto che il linguaggio giuridico chiaro non sia un linguaggio di serie B e non sia usato solo da coloro che hanno una conoscenza superficiale della lingua.

Joseph Kimble è professore di diritto alla Thomas Cooley Law School, a Lansing nel Michigan (USA), dove insegna da diciotto anni *legal writing*. È direttore responsabile della rivista “The Scribes Journal of Legal Writing” e ricopre due cariche istituzionali: è consulente legale per tutte le leggi federali statunitensi di *court procedure* ed è il rappresentante per gli Stati Uniti dell'organizzazione internazionale *Clarity*.

Oltre “Chiaro!” il web pubblico

di Antonio Bettanini

Segue dalla prima pagina

Un primo consuntivo

di Alfredo Fioritto

È piuttosto rilevante il numero di quelle che sono di medie o piccole dimensioni. Per contro, nessun grande comune ha ancora usufruito dei nostri servizi e solo una regione (la Lombardia) ha inviato una delibera di giunta da riscrivere.

La nuda radiografia in qualche modo parla da sola. La fase di avvio del progetto, di solito molto delicata e ricca di amare sorprese, è stata superata brillantemente e fa sperare in un seguito altrettanto positivo. Il traino che in un primo tempo alcuni mezzi di comunicazione hanno riservato a “Chiaro!” è finito ma il numero di contatti è in aumento. In effetti, solo ora, dopo le vacanze estive, molte altre amministrazioni potranno conoscere i nostri servizi di consulenza e il progetto entrerà veramente a regime. Rimane una ambizione di maggiore visibilità che determinerà l'impatto non solo numerico del progetto. Le amministrazioni di grandi dimensioni sono avvertite.

Alfredo Fioritto è il responsabile del progetto “Chiaro!”

Il Dipartimento della Funzione pubblica, con la Struttura di missione ed il progetto per la semplificazione del linguaggio amministrativo “Chiaro!”, mira a diffondere una cultura della “scrittura semplice” basata su coordinate linguistiche che consentono la massima comprensibilità del testo scritto. Sul fronte della parola scritta si può procedere indicando alle pubbliche amministrazioni un *corpus* abbastanza ben definito di regole da utilizzare nelle comunicazioni interne ed esterne; ne sono un esempio il *Manuale di stile* e la *Direttiva sulla semplificazione del linguaggio*. Per contro, però, una nuova frontiera e nuove sfide si aprono sul versante della comunicazione pubblica digitale.

Lo sviluppo della comunicazione digitale vede le amministrazioni sempre più presenti ed impegnate sul fronte del web. Questa crescita è avvenuta in maniera non coordinata, per iniziativa spontanea (e spesso entusiastica) di singoli uffici o funzionari. I dati del Censis ci dicono che la presenza su Internet dell'amministrazione è ormai una realtà. Oltre alle strutture centrali, dispongono di un sito tutte le regioni, oltre il 95% dei grandi comuni ed oltre il 45% di quelli minori. Si pone quindi un problema nuovo, di scrittura dei testi destinati ad essere pubblicati sul web.

La qualità della comunicazione pubblica, dunque, si misura oggi anche nel settore della comunicazione digitale e interattiva. Questa deve affrontare esami che vanno dall'accessibilità dei siti alla loro facilità di uso, ma anche alla qualità dei contenuti ed alla loro fruibilità.

In questo caso, se pure valgono tutte le regole affermate per il testo scritto, il web è per sua natura il *media* della “scrittura del visivo”, dove i linguaggi testuali e visivi si intrecciano. D'altro canto, non esiste, a tutt'oggi, un linguaggio del web o un insieme di regole consolidate. Piuttosto i molteplici linguaggi sono sottoposti a processi di continuo mutamento e sperimentazione.

Vale a dire che l'esperienza della scrittura per il web è un'esperienza dinamica, che subisce fortemente l'influsso dell'evoluzione delle tecnologie.

In questo contesto, il web pubblico ha certamente molto da imparare dalle comunità virtuali che condividono le loro migliori esperienze. Proprio in rete infatti viene continuamente elaborata la *netiquette* (cioè l'insieme delle regole per un utilizzo “corretto” nei confronti degli utenti) degli strumenti che la rete offre, e, sempre in rete, si trovano i migliori suggerimenti per il *web writing*.

Una serie di esempi sui problemi concreti che si trova ad affrontare chi scrive sul web per la Pubblica amministrazione possono essere fatti a partire da quello legato all'uso corretto della struttura ipertestuale. Quest'ultima organizza l'informazione secondo diversi possibili livelli concettuali di lettura: l'essenziale, l'approfondimento, l'ordine cronologico, tutto grazie all'uso di richiami, *box*, *link*. La coerenza di stile (e non solo quella terminologica) deve essere progettata e rispettata non solo all'interno del singolo testo o della singola pagina ma all'interno dell'intero sito. L'uso delle immagini, poi, come veicolo di informazione addizionale rispetto al testo scritto è una realtà nuova per la comunicazione pubblica ma contemporaneamente una caratteristica tipica del web.

Si sta dunque chiaramente evidenziando la necessità di progettare, all'interno dei più generali sistemi di *e-government* (gestione dell'amministrazione in modo elettronico), un processo di formazione alla comunicazione digitale che accompagni lo sviluppo delle infrastrutture tecnologiche e che integri le conoscenze informatiche con quelle relative alla comunicazione istituzionale.

Antonio Bettanini è Direttore della Struttura di missione per la comunicazione istituzionale del Dipartimento della Funzione Pubblica