



LINEE GUIDA
PER LA SEMPLIFICAZIONE
DEL LINGUAGGIO AMMINISTRATIVO

Approvate con deliberazione di giunta comunale n. 58 del 24.06.2025



Guida di stile per una comunicazione chiara e coordinata

Nella consapevolezza che solo un'organizzazione che comunica in maniera omogenea, ordinata e coordinata può farlo in modo efficace, il Comune di Cardano al Campo intende adottare delle disposizioni per la semplificazione del linguaggio amministrativo. Queste regole, rivolte a tutti i dipendenti e collaboratori, vogliono servire ad unificare, anche visivamente, le comunicazioni dell'Ente nelle sue diverse forme.

Chiarezza dei testi

Un fattore essenziale nella comunicazione istituzionale è la chiarezza del linguaggio. Anche se il linguaggio vero e proprio della pubblica amministrazione deve rispettare precise regole formali, tali regole non devono pregiudicare la chiarezza del testo, che deve essere comprensibile anche a persone prive di una preparazione specifica.

Il Comune di Cardano al Campo si impegna, dunque, a prestare una particolare attenzione a tale aspetto, in sinergia con una costante attenzione alla trasparenza e alla comunicazione.

Si è, infatti, consapevoli come sia l'efficacia della comunicazione e del servizio reso che l'effettiva trasparenza amministrativa trovino una loro componente essenziale nella chiarezza e comprensibilità dei testi.

Tale obiettivo deve essere perseguito costantemente, tramite periodiche azioni di stimolo, iniziative di formazione e sensibilizzazione, controllo puntuale dei testi.

Un "buon testo" si riconosce se presenta le seguenti caratteristiche:

- leggibilità
- comprensività
- completezza
- trasparenza
- accessibilità del messaggio

Al fine di arrivare alla redazione di un "buon testo", è necessario curare:

- il lessico, vale a dire l'insieme delle parole che si sceglie di inserire nel testo
- la sintassi, ovvero il modo in cui tali parole si combinano tra loro
- la forma, il modo in cui si presenta graficamente il contenuto

Regole di comunicazione

a) **Avere chiaro il contenuto del testo per renderlo chiaro al lettore**

Chi scrive deve avere chiari finalità e contenuti del testo. Solo in questo modo atti amministrativi e documenti informativi diventano leggibili e comprensibili a tutti.

b) **Identificare il destinatario**

Per progettare un testo efficace bisogna sapere a chi è destinato e chi lo leggerà. Quando i documenti sono indirizzati a gruppi eterogenei di persone bisogna pensare al lettore meno istruito.



c) Individuare le singole informazioni e inserirle nel testo in modo logico

Identificato il destinatario, bisogna scegliere quali informazioni utili fornirgli, evitando di inserire nel testo informazioni non pertinenti che possono confondere le idee.

Una volta scelte le informazioni utili, è necessario disporle nel testo secondo una sequenza logica, che agevoli la lettura da parte del destinatario.

d) Individuare e indicare i contenuti giuridici del testo

Tra i vari testi prodotti dalle amministrazioni pubbliche, gli atti amministrativi rispondono a regole e principi di legittimità. Gli atti devono contenere l'indicazione del soggetto che li emana, l'oggetto dell'atto amministrativo, la decisione che è stata presa, le motivazioni che la giustificano. Vanno indicati, se necessario, gli adempimenti e le condizioni cui si deve prestare attenzione e i riferimenti normativi a sostegno dell'atto, secondo quanto prescritto dalle tecniche di redazione normativa.

e) Individuare la struttura giuridica più efficace per comunicare gli atti

Per "struttura dell'atto" si intende la sua organizzazione interna. Una volta distinte e indicate le varie parti di un atto, scegliere la struttura giuridica più adeguata. Non sempre è necessario seguire la struttura tradizionale che prevede l'indicazione del soggetto, la motivazione dell'atto e soltanto alla fine la decisione. Per esempio, nei casi in cui l'atto sia il risultato di una domanda del cittadino può essere usata una sequenza che, subito dopo l'indicazione del soggetto, renda subito chiaro il contenuto della decisione e infine la motivazione e i presupposti normativi.

f) Verificare la completezza e la correttezza delle informazioni

Deve essere completa e corretta sia l'informazione giuridica, che dà la legittimità dell'atto, sia l'informazione comunicativa, che rende l'atto comprensibile. L'informazione è completa quando l'atto amministrativo dice al destinatario tutto quanto deve sapere e deve fare.

g) Verificare la semplicità del testo

Una volta articolati e disposti i contenuti secondo le regole logiche, comporre il testo in modo semplice. Il testo è semplice se risulta di immediata comprensione, ed è stato compreso se chi lo ha letto sa ripetere le informazioni ricevute e sa cosa deve fare. Di conseguenza, le informazioni salienti devono essere visivamente chiare, non affollate da dati e riferimenti.

h) Usare note, allegati e tabelle per alleggerire il testo

Il testo deve contenere le informazioni essenziali alla sua immediata comprensione. Ulteriori informazioni, a volte necessarie e spesso di natura tecnica, possono essere inserite in note a piè di pagina, in allegati o in tabelle. Ad esempio, i riferimenti normativi che di solito occupano molto spazio negli atti amministrativi possono essere citati nelle note.

i) Rileggere sempre i testi scritti

Una volta terminata la redazione di un testo, questo va sempre riletto e, se possibile, fatto leggere da qualcun altro. La rilettura consente di verificare la completezza, la correttezza e la semplicità del testo. Non va dimenticato che la scrittura, sia da un punto di vista grafico che di contenuto, è un vero e proprio biglietto da visita dell'Ente: se accurata è indice di funzionalità e rispetto del destinatario; se trasandata è espressione di disordine e scarda considerazione dell'interlocutore. Impegnarsi nella scrittura è, pertanto, anche un modo per contribuire a migliorare la propria amministrazione e la sua immagine.



Regole di scrittura dei testi

a) Usare parole semplici

Dove è possibile, è preferibile usare parole di uso comune, evitando quelle troppo ricercate e di difficile comprensione, e limitare il linguaggio eccessivamente burocratico.

Ad esempio:

Invece di	Si può dire
Appellativo	Nome
Remunerazione	Compenso
Conferire	Dare
Delucidare	Chiarire
Ubicazione	Luogo

b) Usare pochi termini tecnici e spiegarli

È opportuno utilizzare solo i termini tecnici veramente necessari e, quanto possibile, spiegarne il significato in una nota o con un piccolo glossario.

c) Usare poche abbreviazioni e sigle

È bene evitare abbreviazione e sigle, in quanto sono ovvie per chi scrive ma spesso non vengono comprese da chi legge. Nel caso sia necessario usarle, è opportuno che la prima volta che compaiono nel testo siano scritte per esteso per facilitarne la comprensione. Fanno eccezione quelle di uso consolidato e molto note (es. INPS, ISTAT).

L'acronimo deve essere scritto interamente in lettere maiuscole, senza spaziature interne e senza punti di abbreviazione (ISTAT e non I.S.T.A.T.).

d) Evitare l'uso di neologismi, parole straniere, latinismi e arcaismi

È consigliabile usare i neologismi solo se sono effettivamente insostituibili e non usarli se sono effimeri fenomeni di moda. Nello stesso modo, vanno evitati le parole straniere e i latinismi, dove sia in uso l'equivalente termine in lingua italiana.

Invece di	Si può dire
Le agevolazioni saranno concesse anche ai conviventi more uxorio	Le agevolazioni saranno concesse anche alle coppie conviventi
Il servizio sarà esternalizzato	La gestione del servizio sarà affidata a soggetto esterno
All'uopo	Allo scopo



e) Usare espressioni semplici

In molti casi l'utilizzo di una sola parola può sostituire un intero giro di parole.

Ad esempio:

Invece di	Si può dire
Allo scopo di	Per
Nel momento in cui	Quando
In base al fatto che	Poiché
Limitatamente a	Sole per
In prossimità di	Vicino

f) Omettere parole inutili o precisazioni eccessive

Si consiglia di togliere le parole che possono essere eliminate senza modificare o impoverire il contenuto della frase, o che non aggiungono nulla al senso del discorso.

Ad esempio:

Invece di	Si può dire
Se è vero che	Se
La causa di questo stato di disordine	La causa di questo disordine
Il successo finale del corso	Il successo del corso
Assolutamente indispensabile	Indispensabile

g) Scrivere frasi semplici e brevi

I periodi brevi sono più facili da leggere e, dunque, più efficaci. Conviene scomporre i periodi complessi in sequenze di periodi più semplici, in modo che ogni frase contenga una sola informazione. Per la sintassi è, infatti, preferibile creare frasi di 15/20 parole, escludendo quelle con più di 40 parole.

h) Legare le parole e le frasi in modo chiaro

Nella costruzione delle frasi, è preferibile tenere vicini i termini tra i quali esiste un collegamento logico (soggetto, verbo e complemento oggetto – nome e aggettivo – preposizione e suo oggetto). Inserendo, infatti, inutili incisi, si costringe il lettore a rielaborare la frase per meglio comprenderne il senso. Nel caso in cui le informazioni da dare siano numerose, è sempre preferibile spezzare il periodo.

Invece di	Si può dire
Il testo viene proposto, dopo varie revisioni, nella sua forma finale	Dopo varie revisioni, il testo viene proposto nella sua forma finale
Il Consiglio comunale ha approvato, in attuazione della Legge n., il regolamento ...	In attuazione della legge n., il Consiglio comunale ha approvato il regolamento ...



i) Preferire la costruzione positiva a quella negativa

La forma positiva è più chiara e diretta rispetto a quella negativa, che va riservata solo per le frasi che hanno realmente un valore negativo.

Invece di	Si può dire
Persone diverse dall'intestatario dell'utenza non possono presentare richiesta di riduzione	Solo l'intestatario dell'utenza può presentare richiesta di riduzione
I nuovi buoni pasto non possono essere utilizzati prima di marzo	I nuovi buoni pasto sono utilizzabili a partire dal marzo

j) Preferire la forma attiva a quella passiva

La forma attiva è di solito più chiara e diretta. È preferibile inoltre limitare l'uso della costruzione impersonale.

Invece di	Si può dire
Il programma dell'evento è stato curato dall'Ufficio Cultura	L'Ufficio Cultura ha curato il programma dell'evento
La prova d'esame sarà valutata da apposita commissione	Un'apposita commissione valuterà la prova d'esame
Si allega programma e scheda d'iscrizione	Allegiamo programma e scheda di iscrizione
La sua proposta sarà esaminata con attenzione	L'ufficio competente esaminerà la sua proposta con attenzione

k) Preferire i verbi ai sostantivi

La scrittura è più efficace se indichiamo a chi legge un verbo rispetto al sostantivo derivato dal verbo stesso

Invece di	Si può dire
Apportare una modifica	Modificare
Procedere a una verifica	Verificare
Eeguire una cancellazione	Cancellare

l) Uso delle liste

L'uso di liste ed elenchi puntati è utile per:

- vedere immediatamente tutta una serie di "cose da fare";
- chiarire la sequenza e la relazione dei fatti esposti;
- semplificare un argomento complesso

Si possono utilizzare diversi tipi di contrassegni:



COMUNE DI CARDANO AL CAMPO
LINEE GUIDA PER LA SEMPLIFICAZIONE DEL LINGUAGGIO AMMINISTRATIVO

- Semplici marche grafiche uguali per tutte le voci della lista (punto elenco), che indicano in modo generico una serie di informazioni correlate, senza dare prevalenza ad una o l'altra.

Esempio:

Il cittadino dovrà presentare:

- modulo compilato;
- copia documento di identità;
- marca da bollo

In questo caso, l'ordine della lista è indifferente. Spostare l'ordine dei documenti non cambierebbe il senso della frase.

- Numeri o lettere progressive (liste numerate), che possono essere utilizzate per dare risalto a una successione logica o temporale delle voci.

Esempio:

Il cittadino dovrà:

1. scaricare il modulo dal sito internet;
2. recarsi all'ufficio competente negli orari di apertura;
3. ritirare successivamente l'autorizzazione

In questo caso i numeri sono utili per dare una priorità delle voci, dalla più importante alla meno importante, oppure quanto la lista si riferisce ad una serie di passi da seguire in successione o a una serie di istruzioni logicamente coordinate tra loro.

È importante che la lista presenti una serie di informazioni analoghe sia nel contenuto che nella forma, quindi non si devono creare liste dove compaiano una volta un nome, un'altra volta una frase.

Per non creare liste conformi è importante che ci sia parallelismo:

- nel contenuto: tutte le voci devono essere omogenee, riferirsi cioè alla stessa classe di informazioni o dati;
- grammaticale: utilizzare o tutti sostantivi o tutti verbi, o tutti con l'articolo o tutti senza e via dicendo;
- visivo: tutte le voci della lista devono essere introdotte dallo stesso simbolo grafico e avere una lunghezza abbastanza simile

m) Curare la forma grafica

È fondamentale imparare a scrivere anche in termini visivi.

I sistemi di videoscrittura mettono a disposizione di chi scrive numerose possibilità di scelte grafiche. La corretta impostazione grafica, infatti, migliora la leggibilità del testo: nella grandezza del corpo, nell'uso omogeneo delle spaziature, dei capoversi, nella scelta del carattere.

Normalmente il testo viene scritto in "tondo chiaro", vale a dire il carattere normale del font prescelto. L'utilizzo di grassetto, sottolineatura, corsivo, grandezza del corpo, quali tecniche di messa in rilievo, deve seguire alcune regole, prima fra tutte la parsimonia. Il loro abuso, infatti, rischia di ridurre sensibilmente la leggibilità del testo, disorientando il lettore.

Il corsivo è usato solitamente con elemento distintivo all'interno del testo, per identificare



termini tecnici o specialistici, latinismi, parole straniere, citazioni, oppure per titoli e sottotitoli.

Il grassetto si usa generalmente per i titoli e per dare maggior risalto ad una parola all'interno del testo.

Il sottolineato si usa ormai poco, anche perché all'interno del web indica parole cliccabili, da cui partono link specifici.

È importante limitare l'uso del carattere maiuscolo, in quanto la lettura è più lenta, crea confusione nel lettore, perché non si riesce a capire quale sono i concetti importanti.

Si ricorda infine che, nel linguaggio internet, scrivere un testo completamente in maiuscolo significa gridarlo e così viene percepito dal lettore.

n) La scelta del font

È necessario utilizzare i caratteri più diffusi, in modo tale che chiunque possa leggerli indipendentemente dal browser installato.

Si ricorda che:

- i caratteri “sans serif” (tra i principali Verdana, Arial, Calibri, Tahoma), sono caratteri lineari, senza alcuna “grazia” in chiusura di lettera, e sono maggiormente leggibili anche sui dispositivi informatici. Tale aspetto va tenuto in considerazione in quanto oggi la maggior parte dei documenti amministrativi e delle comunicazioni istituzionali sono pubblicate sui siti istituzionali;
- i caratteri “serif” (tra i principali Times New Roman, Book Antiqua, Courier, Garamond), avendo le cosiddette “grazie” si leggono meglio sulla carta e vengono normalmente utilizzati per testi molto lunghi.

Il carattere istituzionale del Comune di Cardano al Campo è il Calibri e va, dunque, usato sia nella redazione degli atti che nelle comunicazioni scritte.

o) Coerenza all'interno del testo

È importante prestare attenzione al formato utilizzato per indicare date, indirizzi, abbreviazioni, acronimi ecc. al fine che venga mantenuto lo stesso modo di scrivere per tutto il testo.

È preferibile anteporre le informazioni principali a quelle secondarie, secondo la struttura “a piramide rovesciata” che consiste nell'impostare un testo fornendo subito le informazioni principali per poi aggiungere gradualmente dettagli ed approfondimenti. A questo può essere utile usare titoli e sottotitoli adeguatamente informativi.

p) L'impaginazione

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

Uno degli elementi principali della grafica a cui far riferimento è quello dello “spazio bianco” o “spazio vuoto”, che non deve essere sottovalutato da chi scrive.



COMUNE DI CARDANO AL CAMPO
LINEE GUIDA PER LA SEMPLIFICAZIONE DEL LINGUAGGIO AMMINISTRATIVO

Gli spazi bianchi, intesi come spazi “vuoti”, aiutano infatti a stabilire equilibrio ed armonia visiva all’interno del testo, focalizzando l’attenzione del lettore sull’informazione che si vuole trasmettere.

Una pagina costruita con i giusti spazi bianchi, oltre ad essere più elegante è decisamente più leggibile. È provato che l’occhio umano necessita di pause neutre su cui riposare mentre scorre da una riga all’altra.

Gli spazi bianchi si dividono in macro e micro, in base alle dimensioni degli spazi stessi e degli elementi grafici da suddividere all’interno di un layout di testo.

Lo **spazio bianco “macro”** è lo spazio tra i più importanti elementi del layout, ma anche lo spazio esterno, ossia i margini in un impaginato. I bordi possono essere impostati secondo la tipologia di documento e secondo proprio gusto personale, ma è necessario seguire l’impostazione prescelta costantemente in tutto il testo. Di regola comunque i margini di pagina (superiore, inferiore e laterali) non dovrebbero essere inferiori a 25 millimetri.

Lo **spazio bianco “micro”**, ad esempio può essere quello tra i paragrafi in un testo, tra il titolo e l’inizio del testo o tra l’immagine e la sua didascalia. Ma è anche lo spazio tra le parole (spaziatura), o tra le singole lettere (crenatura), o ancora tra le righe di testo (interlinea).

I suggerimenti contenuti in queste linee guida non hanno la pretesa di modificare radicalmente e con effetti immediati le regole di scrittura in uso da anni.

L’intento è quello di stimolare una riflessione su una tematica importante ed attuale per avviare un percorso che conduca gradualmente a una comunicazione funzionale per un’amministrazione realmente trasparente.



COMUNE DI CARDANO AL CAMPO
LINEE GUIDA PER LA SEMPLIFICAZIONE DEL LINGUAGGIO AMMINISTRATIVO