

# FAST PICCOLI COMUNI

## LINEA B

**VERSO LA TRANSIZIONE AMMINISTRATIVA**

**Dal burocratese al linguaggio  
*in comune*. Il valore legale della  
semplicità**

***Margherita Di Liberto***  
***Tonia Maffei***

***Data: 22/04/2026***



# PARTE 1

## INTRODUZIONE

Smontare i pregiudizi e definire il nuovo paradigma

# DAL DOVERE AL VALORE

## **La fine di un pregiudizio**

Scrivere semplice non significa scrivere male

Un atto non è «sicuro» perché è oscuro; la validità deriva dalla logica e dal rispetto delle norme, non dai termini arcaici

## **Dalla difesa all'inclusione**

La PA che include attraverso la parola

La chiarezza è il motore della trasparenza

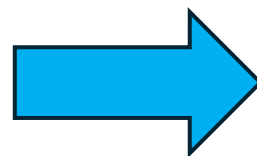
# IL PRIMO FRONT OFFICE

## La lingua è il primo front office dell'ente

Quando un cittadino entra in contatto con il Comune, il primo «luogo» che incontra non è l'ufficio ma il **linguaggio**

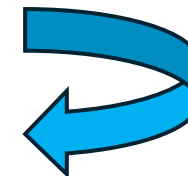
## La semplificazione come design dell'esperienza

Le parole con cui comunichiamo modellano l'esperienza della persona e definiscono il modo in cui la PA viene percepita



## Linguaggio chiaro

- Fiducia
- Prossimità
- Credibilità
- Partecipazione





# Le parole sono ponti



Scegliere la chiarezza significa cambiare prospettiva e attuare un **passaggio culturale**

La chiarezza crea **valore pubblico** perché include tutti

**L'ente si mette a disposizione della comunità**



**Il cittadino diventa parte della comunità istituzionale**

**Dalla PA che si difende con il linguaggio**



**Alla PA che include con il linguaggio**



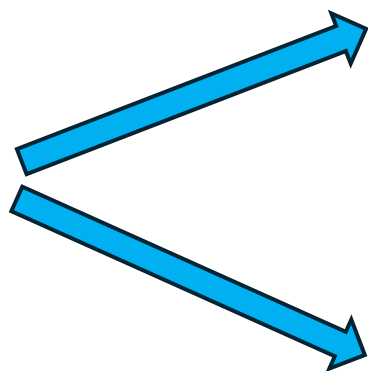
# Semplificazione come atto di equità



**Scrivere in modo chiaro è anche un atto di giustizia**

La complessità linguistica genera disuguaglianza: la **semplificazione** è invece un atto di equità, ascolto e inclusione

**Semplificare**



***Complica per noi, per semplificare agli altri***

Significa prendere sulle nostre spalle la **complessità** normativa per liberare il cittadino dai tecnicismi e dalle conseguenti difficoltà interpretative

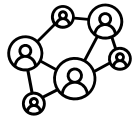
***Nella PA contemporanea serve interpretare la norma e trasformarla in servizio***

Significa progettare i testi non da ciò che l'ente deve dire ma da ciò che il cittadino deve capire

# Il dipendente pubblico come traduttore di complessità

Il dipendente pubblico non è più un semplice esecutore ma un professionista che traduce la **complessità normativa** in servizi chiari e accessibili

La semplificazione linguistica diventa la **leva** decisiva che guida le **tre transizioni** che stanno ridefinendo la PA:



## **Sociale**

Un linguaggio chiaro diventa strumento di democrazia

Una comunità che comprende è una comunità che può davvero partecipare



## **Organizzativa**

I Testi lineari rendono l'onboarding più semplice

Coinvolgere i nuovi assunti richiede un passaggio di competenze chiaro



## **Tecnologica**

La chiarezza come elemento di resilienza digitale per la PA

Scrivere in modo chiaro è necessario anche per l'IA

Il personale pubblico diventa così un **mediatore** capace di rendere la macchina amministrativa più **accessibile** ai cittadini, più **efficiente** per i nuovi colleghi e più **innovativa** grazie alle nuove tecnologie

# Linguaggio come atto di servizio

*La comunicazione amministrativa è una **relazione di servizio**: il linguaggio scelto definisce il tono del rapporto con il cittadino e il livello di fiducia generato*

*Il significato nasce dalla comprensione di chi legge, è nella distanza tra ciò che si vuole dire e ciò che viene compreso si misura la qualità del rapporto PA-Comunità*



Linguaggio è un vero **atto di servizio**: le parole possono facilitare la partecipazione, ridurre l'ansia e orientare i processi, diventando una forma concreta di cura verso il cittadino



Puntare sull'**efficienza** significa creare un legame di fiducia tra PA e cittadino. In quest'ottica, semplificare non è solo una scelta operativa, ma una **strategia di risparmio gestionale**

# Focus del Webinar Operativo

*La semplificazione come “abbattimento del lavoro invisibile”*

*Vedremo, quindi, un percorso concreto verso la scrittura di testi immediatamente leggibili, più inclusivi e più adatti alle nuove tecnologie...*

## **Analisi degli errori comuni**

Esame del burocratese e dimostrazione pratica del perché formule arcaiche generano costante inefficienza

## **Check list di Autovalutazione**

Strumenti pratici per misurare la chiarezza dei testi, dal filtro cittadino alla leggibilità algoritmica

## **Tabella di Traduzione**

Metodi operativi immediati per trasformare la terminologia complessa in espressioni moderne e accessibili

## **Il Ruolo Attivo**

Comprendere a fondo come il linguaggio rappresenti la leva primaria che abilita la trasformazione dell'ente

## 10:45 – 11:00 | Linguaggio: il Sistema Operativo del Comune

- **Inclusione Civica:** Ridurre il divario istituzionale e le richieste di chiarimento al front-office.
- **Evoluzione Organizzativa:** Procedure leggibili per rendere autonomi i nuovi assunti.
- **Pronto per l'IA:** Scrittura lineare per rendere i documenti decifrabili da algoritmi e motori di ricerca.

## 11:00 – 11:20 | Micro-laboratorio: La "Cassetta degli Attrezzi"

- **Guida alla Traduzione Rapida:** Tabella operativa per trasformare il gergo arcaico in linguaggio contemporaneo.
- **I 4 Filtri di Verifica:** Checklist pratica per testare l'efficacia del testo (Cittadino, Collega, Macchina, Legalità).

*"Si porta a conoscenza della cittadinanza che, attesa la necessità di procedere all'esecuzione dei lavori di rifacimento del manto stradale, è disposta l'interdizione della circolazione veicolare in via Italia addì 15/03/2026."*

«Via Italia resterà chiusa al traffico il 15 marzo 2026 per lavori di asfaltatura»

Perché scriviamo difficile?  
E' una prescrizione normativa?

**NO**

## Il Quadro Normativo

### La Chiarezza come Obbligo:

Non esiste l'obbligo del "Difficile"

**Semplificare è un atto di inclusione sociale e democrazia ma non solo**

L'uso di un linguaggio chiaro e semplice può avere un risvolto positivo anche relativamente a:

- eliminazione di modulistica inutile;
- minor numero di errori commessi dai cittadini;
- minor tempo impiegato dai funzionari per l'istruttoria delle pratiche, o per fornire ulteriori spiegazioni;
- riduzione del contenzioso.

## Il Quadro Normativo

Costituzione (Art. 97): Il principio di buon andamento richiede un'amministrazione comprensibile ed efficiente.

Legge 241/1990: Introduce trasparenza e partecipazione; un atto incomprensibile viola il diritto di accesso e partecipazione.

D.Lgs. 33/2013 (Testo Unico Trasparenza): La trasparenza è intesa come accessibilità totale, non solo come pubblicazione di file

Direttiva Frattini (2002): "Direttiva sulla semplificazione del linguaggio delle amministrazioni pubbliche". Stabilisce che il cittadino ha il diritto di capire ciò che l'amministrazione scrive.

Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD): Obbliga a rendere i servizi "fruibili" e "accessibili".

## Le regole di comunicazione e di struttura giuridica

1. Avere (e rendere) sempre chiaro il contenuto del testo.
2. Individuare sempre il destinatario
3. Individuare le singole informazioni e inserirle nel testo in modo logico
4. Individuare e indicare i contenuti giuridici del testo
5. Individuare la struttura giuridica più efficace per comunicare gli atti
6. Verificare la completezza delle informazioni
7. Verificare la correttezza delle informazioni
8. Verificare la semplicità del testo
9. Usare note, allegati e tabelle per alleggerire il testo
10. Rileggere sempre i testi scritti

## 1. Scrivere frasi brevi

Le ricerche dicono che frasi con più di 25 parole sono difficili da capire e ricordare. Ogni frase deve comunicare una sola informazione. È sempre preferibile dividere la frase lunga, aumentando dunque l'uso della punteggiatura.

Testo originale	Testo riscritto
Qualora dal controllo dovesse emergere la non veridicità del contenuto della dichiarazione, il dichiarante decade dai benefici conseguiti sulla base della dichiarazione non veritiera, fermo restando quanto previsto dall'art. 26 della legge 4 gennaio 1968, n. 15, in materia di sanzioni penali.	Chi rilascia una dichiarazione falsa, anche in parte, perde i benefici descritti e subisce sanzioni penali* .  * Articolo 26, legge n.15 del 4.1.68).

## 2. Usare parole del linguaggio comune

Rispetto alle parole di un dizionario, quelle che usiamo di solito sono in numero molto contenuto. Il Vocabolario di base della lingua italiana contiene meno di 7000 parole e sono quelle che dobbiamo preferire se vogliamo essere capiti da chi legge.

Testo originale	Testo riscritto
L'Ufficio Trattamento Economico in indirizzo, cesserà la corresponsione degli emolumenti a decorrere dal 1° maggio 2001.	Dal 1 maggio 2001 il nostro Ufficio sospenderà i pagamenti.



#### Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi

A tutte le Pubbliche Amministrazioni

### 3. Usare pochi termini tecnici e spiegarli

Contrariamente a quanto si crede, in un "testo di servizio" (un testo che informa o fornisce istruzioni) il numero di termini tecnici indispensabili è normalmente molto basso. In media, in un testo amministrativo le parole tecniche sono meno di cinque su cento. È bene usare solo quelle veramente necessarie e, quando possibile, spiegarne il significato in una nota oppure con un piccolo glossario.

Testo originale	Testo riscritto
Tali posizioni sono da identificare non tanto in diritti irrefragabili, il cui esercizio prescinde dall'adozione di atti permissivi dell'Amministrazione, ma in situazioni giuridiche suscettibili di trasformazione a seguito di atti di tipo suindicato.	I cittadini che vogliono iniziare un'attività devono chiedere un'autorizzazione alle amministrazioni competenti.

### 4. Usare poco abbreviazioni e sigle

È bene evitare abbreviazioni e sigle: spesso sono ovvie per chi scrive ma non sono capite da chi legge. Se le usiamo, è bene che la prima volta che compaiono siano sciolte e scritte per esteso. Fanno eccezione abbreviazioni e sigle d'uso consolidato e molto note (per esempio: Fiat, Cgil, Istat).

Testo originale	Testo riscritto
Le SS.LL. sono pregate di indicare al responsabile dell' U. R. P. A. i membri della Commissione preposta al rilascio del patentino.	Vi chiediamo di indicare al responsabile dell'Ufficio Regionale per le Politiche Agricole (Urpa) i membri della commissione per il rilascio del patentino.



Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi

A tutte le Pubbliche Amministrazioni

## 5. Usare verbi nella forma attiva e affermativa

È buona regola costruire il periodo usando prevalentemente frasi attive. Il testo con il verbo attivo e in forma affermativa è più incisivo, le frasi sono più brevi, la lettura più rapida.

Testo originale	Testo riscritto
Non volendo disconoscere a codesto ufficio il diritto di non ingerenza, viene tuttavia fatta richiesta che siano comunicati gli esiti della Commissione.	Vi chiediamo di comunicarci i risultati dei lavori della commissione.

## 6. Legare le parole e le frasi in modo breve e chiaro

Costruire il testo in modo semplice e compatto significa anzitutto rendere esplicito il soggetto e ripeterlo quando è necessario. È opportuno evitare le sequenze di parole che non hanno un verbo in forma esplicita.

Testo originale	Testo riscritto
... stanti le urgenti ed indifferibili esigenze di personale in grado di garantire adeguata e qualificata attività di assistenza tecnica ai lavori ed agli interventi programmati dal Settore dipartimentale 8 ...	... poiché il dipartimento 8 ha urgente bisogno di personale qualificato per svolgere i lavori e gli interventi programmati ...

Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi

A tutte le Pubbliche Amministrazioni

## 7. Usare in maniera coerente le maiuscole, le minuscole e la punteggiatura

Le maiuscole sono mezzi ortografici che hanno lo scopo di segnalare l'inizio di un periodo e i nomi propri. I testi amministrativi affidano spesso alle maiuscole contenuti stilistici di rispetto, di gerarchia, di enfasi. Questi usi sono retaggio di una cultura retorica, appesantiscono lo stile e il tono della comunicazione: essi devono essere eliminati o ridotti quanto più è possibile. La punteggiatura, per contro, suddivide il testo in unità di senso. Essa non solo guida l'occhio e la voce, ma articola il contenuto logico di quanto è scritto. Una buona punteggiatura obbliga a togliere ambiguità al testo e a collegare in modo corretto i contenuti.

Testo originale	Testo riscritto
L'emergere di nuove modalità d'interazione anche nel settore pubblico che coinvolgono istituzioni di diversa natura hanno inevitabilmente posto quesiti intorno alle configurazioni sia dei processi di <i>decision making</i> politico sia nelle configurazioni delle Amministrazioni pubbliche e responsabili dell'offerta di servizi pubblici.	Anche nel settore pubblico emergono nuovi rapporti con istituzioni di diversa natura. Questo fenomeno pone due ordini di problemi. In primo luogo, dobbiamo ridefinire le procedure di decisioni delle istituzioni politiche. In secondo luogo, dobbiamo ridefinire le responsabilità delle amministrazioni pubbliche nella gestione dei servizi.

## 8. Evitare neologismi, parole straniere e latinismi

Non si deve essere ostili, a priori, ai neologismi. Ma è consigliabile usarli solo se sono effettivamente insostituibili e non usarli se sono effimeri fenomeni di moda. Analogamente le parole straniere e i latinismi vanno evitati ove sia in uso l'equivalente termine in lingua italiana. È ormai frequente il ricorso a termini tecnici propri della società dell'informazione e dell'elettronica: da evitare se ve ne siano di equivalenti nella lingua italiana.

Testo originale	Testo riscritto
Tale servizio, come è noto, dovrà essere esternalizzato.	La gestione di questo servizio sarà affidata a un soggetto esterno.
Bisogna porre particolare attenzione alla <i>policy implementation</i> .	Bisogna curare con attenzione le fasi di attuazione delle politiche.
Le agevolazioni saranno concesse anche ai conviventi <i>more uxorio</i> .	Le agevolazioni saranno concesse anche alle coppie conviventi.



#### Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi

A tutte le Pubbliche Amministrazioni

### 9. Uso del congiuntivo

Il testo scritto richiede il rispetto del congiuntivo. Dove il contesto lo permette, è opportuno però sostituire il congiuntivo con l'indicativo o con l'infinito. L'indicativo rende il testo più diretto ed evita informazioni implicite o ambigue.

Testo originale	Testo riscritto
Ove la Commissione potesse riunirsi per tempo, le delibere sarebbero ancora valide.	Se la commissione si riunirà per tempo le delibere saranno ancora valide.

### 10. Usare in maniera corretta le possibilità di composizione grafica del testo

I sistemi di video scrittura mettono a disposizione di chi scrive enormi possibilità di scelte grafiche e tipografiche. Neretti, sottolineature, corsivi, caratteri, grandezza del corpo, elenchi sono solo alcuni esempi di tali possibilità e possono aiutare a focalizzare l'attenzione. È bene tuttavia non abusarne e utilizzarli con parsimonia. Il testo sobrio è sempre visivamente leggibile e coerente.

Testo originale	Testo riscritto
Si comunica che NULLA OSTA per questo Comando alla sottodescritta ISTALLAZIONE PRECARIA di materiale pubblicitario, alle condizioni retroindicate.	Il Comando comunica che il materiale pubblicitario descritto può essere temporaneamente installato. L'installazione deve rispettare le condizioni seguenti: a. b. c.

# Il perché del linguaggio oscuro

## Fattore 1: inerzia

- **Ancoraggio al passato:** Un eccessivo attaccamento alle consuetudini che trasforma la tradizione in un freno anziché in un valore.
- **Comfort Zone:** La tendenza a replicare schemi mentali e operativi già noti per evitare lo sforzo di apprendere nuovi processi
- **Pregiudizio intellettuale:** Il timore infondato che semplificare il linguaggio equivalga a svilirne il valore o a impoverire il dibattito culturale

# Il perché del linguaggio oscuro

## Fattore 2: resistenza

- Ostruzionismo da parte di chi vede nella semplificazione una minaccia al proprio status o al controllo acquisito.
- Disallineamento normativo: L'assenza di un quadro legislativo chiaro e coerente che scoraggia l'innovazione dal basso.
- Demotivazione diffusa tra i dipendenti, che percepiscono il cambiamento come un ulteriore carico di lavoro privo di reali incentivi

# Il perché del linguaggio oscuro

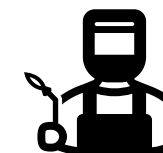
## Fattore 3: malinteso senso di professionalità

- Cura eccessiva per la legittimità formale e giuridica a discapito dell'efficacia reale del messaggio.
- L'idea errata che l'oscurità del linguaggio sia sinonimo di competenza ("professionalità") e che la chiarezza possa minare l'autorevolezza di chi scrive
- L'uso strategico del "non detto" o di un linguaggio vago per evitare di assumersi responsabilità dirette o esporsi a critiche.

# E invece

La semplificazione del linguaggio è la chiave per governare le tre grandi transizioni che stanno trasformando i Comuni:

- **Transizione Sociale (Cittadinanza Attiva):** La chiarezza è un atto di democrazia. Riduce il divario tra istituzioni e cittadini, diminuisce il contenzioso e abbatte il carico di lavoro del front-office (meno richieste di chiarimenti).
- **Transizione Organizzativa (Nuovi Assunti):** Il turnover generazionale richiede procedure leggibili. Se il gergo resta oscuro, il passaggio di consegne ne risente. La linearità accelera l'operatività dei nuovi inseriti.
- **Transizione Tecnologica (Intelligenza Artificiale):** Frasi brevi e lineari (**Soggetto-Verbo-Oggetto**) permettono all'IA e ai motori di ricerca di indicizzare correttamente i documenti, rendendo il Comune realmente digitale.



# Perché la chiarezza è il motore della Transizione Amministrativa

## 1. La Transizione Sociale: dalla "Concessione" alla Partecipazione

Il burocratese tradizionale nasce come strumento di distanza, un codice per "addetti ai lavori" che pone l'Amministrazione in una posizione di superiorità. La cittadinanza attiva impone oggi un cambio di paradigma:



- **La chiarezza come diritto:** Un avviso pubblico incomprensibile è un fattore di esclusione. Semplificare è un atto di inclusione sociale.
- **Efficienza operativa:** Un linguaggio oscuro genera dubbi che si trasformano in telefonate ed email. Scrivere semplice libera tempo prezioso per l'Ente.
- **L'Amministrazione accessibile:** Sostituire formule arcaiche con termini comuni non intacca il valore legale, ma trasforma il Comune da autorità distante a partner della comunità.

## 2. La Transizione Organizzativa: supporto ai nuovi assunti

Il ricambio del personale nei piccoli Comuni evidenzia la fragilità di un linguaggio basato solo sulla consuetudine ("si è sempre fatto così"):

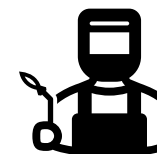
- **Abbattimento delle barriere d'ingresso:** Testi chiari permettono ai nuovi colleghi di diventare operativi rapidamente, evitando che la conoscenza resti "sepolta" in gerghi tecnici.
- **Standardizzazione e memoria storica:** Creare modelli (template) logici riduce l'errore umano e garantisce che la qualità amministrativa non dipenda dalla memoria del singolo, ma dalla chiarezza dei processi.
- **Linguaggio e clima "aziendale":** Una scrittura moderna riflette un'organizzazione dinamica e valorizza le nuove competenze dei neo-assunti.



### 3. La Transizione Tecnologica: l'Intelligenza Artificiale

L'innovazione non riguarda solo i software, ma come i dati vengono strutturati. L'IA si nutre di linguaggio:

- **Il principio "Garbage In, Garbage Out":** Se istruiamo un'IA con testi confusi, otterremo risposte errate. La logica lineare è la base per una corretta elaborazione dei dati.
- **Leggibilità delle macchine:** Per rendere i siti comunali accessibili (es. chatbot), i documenti devono essere lineari. Incisi interminabili e doppie negazioni "rompono" la capacità di analisi degli algoritmi.
- **Semplificare prima di digitalizzare:** Digitalizzare il burocratese significa solo rendere il caos più veloce. La semplificazione linguistica è il prerequisito del digitale.



# La "Cassetta degli Attrezzi": Tecniche di Scrittura

## A) Tabella di Traduzione Operativa

*Prontuario rapido per trasformare il gergo arcaico in linguaggio moderno*

## B) Checklist: Dal Burocratese al Linguaggio in comune

*Strumento di autovalutazione per la redazione di atti e comunicazioni chiare*

# Tabella di traduzione operativa

Termine Burocratico (Da eliminare)	Traduzione Semplice (Da usare)	Perché farlo?
Addì...	Il... (es. il 19/03/2026)	Arcaico; confonde cittadini, nuovi assunti e software.
Ai sensi di... / In ottemperanza a...	Come previsto da... / Secondo la legge...	Spiega la relazione normativa senza usare formule solenni e distanti.
All'uopo / A tal uopo	A questo scopo / Per questo	Sostituisce una locuzione arcaica che appesantisce inutilmente il testo.
Atteso che	Dato che / Poiché	Rende la frase più leggera e logicamente immediata.
Codesto Ente	Questo Comune	Riduce la distanza percepita con l'utente.
Combinato disposto (degli artt...)	Dall'unione delle norme... / Leggendo insieme...	Trasforma un incastro tecnico in un'operazione logica comprensibile.
Dà facoltà di...	Permette di... / Consente di...	Trasforma una concessione "dall'alto" in una possibilità operativa.

# Tabella di traduzione operativa

Termine Burocratico (Da eliminare)	Traduzione Semplice (Da usare)	Perché farlo?
Darsi carico di...	Occuparsi di... / Provvedere	Sostituisce una metafora pesante con un impegno operativo chiaro.
Effettuare la comunicazione	Comunicare / Scrivere	I verbi "supporto" (fare, effettuare) allungano inutilmente la frase.
Entro e non oltre	Entro il...	La ridondanza non aggiunge valore legale, appesantisce solo il testo.
Entro il termine perentorio	Tassativamente entro il...	Rende l'idea di scadenza invalicabile senza usare termini tecnici scoraggianti.
Espletare (una pratica)	Svolgere / Concludere	"Espletare" è generico e freddo; meglio essere specifici.
Evincere	Capire / Ricavare	Sostituisce un termine dotto con uno che descrive un processo mentale comune.
Fruizione / Fruire	Uso / Usare	Rende il servizio immediatamente comprensibile come beneficio reale.

# Tabella di traduzione operativa

Termine Burocratico (Da eliminare)	Traduzione Semplice (Da usare)	Perché farlo?
In calce	In fondo / Alla fine	Indica chiaramente la posizione spaziale nel documento.
In data odierna	Oggi	Più diretto; facilita la lettura rapida e l'indicizzazione.
Istanza	Domanda / Richiesta	Termine tecnico che può scoraggiare la partecipazione.
Liquidazione	Pagamento	Diretto, chiaro e non fraintendibile dall'IA.
Nulla osta	Autorizzazione / Permesso	"Nulla osta" è un tipico termine "al negativo"; meglio usare termini affermativi.
Pervenire	Arrivare / Ricevere	Elimina un verbo solenne a favore di uno quotidiano e immediato.
Posto in essere	Fatto / Realizzato / Adottato	Sostituisce una perifrasi passiva con un verbo d'azione concreto.

# Tabella di traduzione operativa

Termine Burocratico (Da eliminare)	Traduzione Semplice (Da usare)	Perché farlo?
Preposto / Incaricato	Responsabile	Identifica chiaramente la figura di riferimento senza ambiguità.
Procedere alla notifica	Notificare / Informare	La forma attiva è più potente e meno "macchinosa" per l'IA.
Produrre documentazione	Inviare i documenti / Allegare	Più concreto; indica chiaramente l'azione che il cittadino deve compiere.
Qualora / Ove	Se / Nel caso in cui	Più breve e diretto; facilita la comprensione immediata della condizione.
Si porta a conoscenza che...	Informiamo che... / Si comunica che...	Elimina le perifrasi inutili per arrivare subito al punto.
Stante quanto sopra	Per questo motivo / Quindi	Rende la connessione logica immediata e meno macchinosa.

# Checklist di auto valutazione

## Filtro Cittadino

- **Immediatezza:** La notizia principale è contenuta nelle prime 3 righe?
- **Inclusione:** Ho sostituito il gergo da "addetti ai lavori" con termini comuni per non escludere nessuno?
- **Efficienza:** Il testo riduce il bisogno del cittadino di chiedere chiarimenti via e-mail o telefono o in presenza?

# Checklist di auto valutazione

## Filtro Collega

- **Autonomia:** Un nuovo assunto capirebbe cosa fare senza dovermi chiedere supporto?
- **Memoria Storica:** Il testo è chiaro e standardizzato ed evita che la conoscenza resti legata solo alla memoria individuale dei dipendenti?
- **Velocità:** La linearità del documento accelera l'operatività di chi dovrà gestire la pratica senza il mio aiuto?

# Checklist di auto valutazione

## Filtro Macchina

- **Sintassi Lineare:** Ho costruito le frasi seguendo lo schema SVO - Soggetto-Verbo-Oggetto?
- **Accessibilità Digitale:** La struttura del documento permette a un chatbot o a un lettore di schermo di individuare subito il contenuto principale?
- **Semplificazione Pre-Digitale:** Ho semplificato il linguaggio *prima* di caricare il documento o inserirlo in una procedura software?
- **Qualità del Dato (Garbage In/Out):** Il testo è privo di ambiguità e termini arcaici (es. "addì", "liquidazione") che potrebbero indurre l'IA a fornire risposte errate ai cittadini?
- **Pulizia Algoritmica:** Ho eliminato le **doppie negazioni** e gli **incisi interminabili** che "rompono" la capacità di analisi degli algoritmi?

# Checklist di auto valutazione

## 4. Valore Giuridico

- **Efficacia normativa:** Ho citato solo i riferimenti normativi necessari senza copiarne integralmente il testo?
- **Logica:** La validità dell'atto è garantita dalla coerenza della struttura logica e non dall'uso di termini oscuri?
- **Trasparenza:** Ogni decisione è resa immediatamente leggibile, trasformando l'atto da "scudo" a "servizio"?

# PARTE 2

## CONCLUSIONE

# Semplificazione come «calma sociale»

In ambito amministrativo, non si comunica quasi mai in condizioni di neutralità emotiva; il cittadino interagisce con la Pubblica Amministrazione (PA) spesso sotto pressione.

In ambito amministrativo la comunicazione è messa alla prova soprattutto nei momenti di maggior carico emotivo del cittadino (scadenze, tributi o servizi essenziali). In questi scenari, la chiarezza agisce come prezioso strumento di **calma sociale**; un tono orientato alla persona dimostra competenza tangibile e rassicura il cittadino che, comprendendo, diventa partecipe

**La semplificazione** trasforma l'utente da:

**Soggetto passivo**

che subisce l'amministrazione



**Soggetto attivo**

che partecipa al funzionamento della macchina pubblica

# Semplificazione come competenza tecnica

**La vera competenza non ha bisogno di nascondersi dietro il «burocratese»**

Scrivere in modo semplice non significa scrivere male o banalizzare il contenuto amministrativo; semplificare rappresenta una **competenza tecnica avanzata** che richiede un profondo ed essenziale rispetto della normativa vigente. Si accompagna necessariamente a una grande capacità di sintesi e di gerarchizzazione delle informazioni, rendendo i documenti inattaccabili e fruibili.

La semplificazione non riguarda solo la lunghezza di un testo; riguarda la qualità del legame tra l'istituzione e la comunità

La semplificazione è una forma di **ascolto preventivo**. Scrivere bene un avviso o una lettera significa anticipare le domande del cittadino. Semplificare è, a tutti gli effetti, una strategia di risparmio gestionale

# Oltre la Norma: la Responsabilità di farsi capire

La chiarezza come **prevenzione operativa**, non come “gentilezza”

Scrivere complesso è facile: basta seguire la norma ; scrivere semplice è difficile: richiede il dominio assoluto della materia

## Obiettivo

Non dimostrare quanto ne sappiamo noi,  
ma assicurarci che sappiano tutto loro



La chiarezza è la forma più alta di **cortesia istituzionale**

# Come semplifichiamo?

## CHIAREZZA

Ho eliminato i tecnicismi inutili?



Nessuna ambiguità

## CORTESIA

Il tono è orientato alla persona o alla procedura?



Empatia istituzionale

## CONCRETEZZA

Il cittadino sa esattamente cosa fare dopo aver letto?



Azione immediata

**Ricorda: Se devi rileggerlo due volte per capirlo, non è ancora pronto per essere inviato**

# Saluti e ringraziamenti

Vi lascio con l'invito a utilizzare la 'cassetta degli attrezzi' che abbiamo esplorato oggi



Cominciamo a cambiare anche solo una parola alla volta: sarà il primo passo per una PA più inclusiva e moderna

Grazie a tutti per la partecipazione e buon lavoro

# Fonti

- Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)
- D.Lgs. 33/2013 (Trasparenza PA)
- Agenzia per l'Italia Digitale (AgID)
  - Vademecum Chiaro! (2023) - Progetto "Linguaggio Chiaro"
  - Codice di Stile Cassese (1994)
  - Vademecum "Pubblica Amministrazione e Social Media"
  - Linee Guida di Design per la PA (Designers Italia)
  - Italia Semplice
  - Manuale Innovazione Digitale - Formez PA