

## Addio burocratese, largo all'italiano

PAGINA QUATTRO

# Addio burocratese, largo

**Il ministero per la Pubblica amministrazione si accorda con l'Accademia della Crusca per rendere più comprensibile il linguaggio usato nei documenti**

**P**rotocollo, efficientamento, deambulazione, esborso, manifestazione di interesse, sanabile... Che lingua parlano gli uffici dello Stato? Quante volte presentandosi a uno sportello del Comune o alla segreteria di un ente pubblico per chiedere un'informazione ci si è sentiti rispondere con parole incomprensibili. È il cosiddetto "burocratese", la lingua del burocrate, cioè colui che è impiegato in un ufficio (che in francese si dice "bureau" e si legge *burò*). Questo vocabolario spesso crea molte difficoltà e in alcuni casi diventa una vera e propria barriera tra il normale cittadino e i meccanismi dello Stato. Per questo pochi giorni fa il ministero della Pubblica amministrazione (quella che si occupa del buon funzionamento della macchina dello Stato) ha firmato un accordo con l'Accademia della Crusca – un'organizzazione che da secoli difende il buon italiano – per semplificare il linguaggio dei documenti ufficiali. Anche perché gli errori di comprensione potrebbero avere effetti disastrosi: per esempio leggendo "in calce" si potrebbe pensare all'uso del cemento invece che, correttamente, "in fondo al documento"; oppure trovando scritto "ripetere una somma" a molti viene da chiedersi se bisogna pagare di nuovo o se invece i soldi vengono restituiti (il secondo è il senso esatto). Per quale motivo poi bisognerebbe usare espressioni difficili come "in orario antimeridiano" quando si potrebbe dire semplicemente "di mattina"? O "mancato accoglimento" se invece basterebbe scrivere "rifiuto"? La questione è complessa ma va affrontata: un buono Stato deve imparare a comunicare con i suoi cittadini come spiega Claudio Marazzini, presidente dell'Accademia della Crusca. «Non tutti gli adulti sono avvocati, hanno una laurea e conoscono tante parole. Lo Stato deve agire come un papà e parlare tenendo presente che non tutti i cittadini sono uguali e hanno la stessa esperienza».



### Scusi, mi traduce l'icona?

**N**egli ultimi anni moduli, siti istituzionali e schermi posizionati negli uffici pubblici si sono riempiti di icone, cioè immagini di dimensioni ridotte che sintetizzano vari concetti. Anche questa forma di comunicazione non è sempre chiara: i simboli più comuni (come le faccine sorridenti) sono comprensibili a tutti ma ci sono tante altre figure che non hanno senso per chi le vede per la prima volta. Per questo è importante che i simboli usati dallo Stato siano pochi, semplici e uguali tra loro in modo tale da essere riconosciuti e capiti da tutti i cittadini.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

## Apponga la firma in calce e ricordi di obliterare

**Professor Marazzini, qual è il problema del burocratese?**

Per tradizione gli avvocati e gli esperti di legge usano parole antiche che arrivano dal latino e che non sempre sono comprensibili a tutti. Bisogna fare uno sforzo per togliere questa patina nobile alle parole e dire con un vocabolario più semplice anche le cose difficili che vanno comunicate ai cittadini.

**Può fare qualche esempio?**

Nella comunicazione dello Stato la firma "si appone" e non "si mette". Al posto di "anche" si dice "altresi" e i "soldi

guadagnati" si chiamano "emolumenti", si usa "obliterare" al posto di "timbrare il biglietto". Caratteristiche del linguaggio burocratese sono anche le sigle, un insieme di lettere che non si sa mai cosa vogliono dire.

**E allora perché si usano?**

Chi prepara i documenti dello Stato ha studiato giurisprudenza e usa le parole specifiche della materia. Non è sbagliato, ogni disciplina ha un linguaggio scientifico che va adoperato per parlare con i colleghi. Quando si comunica con persone comuni, però, è meglio adottare

parole più semplici, anche se meno precise.

**Come cambierete questa abitudine?**

La collaborazione con il ministero è appena iniziata. Potremmo fare un libro per insegnare la scrittura corretta oppure organizzare dei corsi. Bisognerà intervenire sui foglietti di istruzioni e sui moduli cartacei ma anche sulla burocrazia nel web. È importante che i siti istituzionali siano ben impaginati, con contenuti chiari e sintetici.

© RIPRODUZIONE RISERVATA