

# Come fare per

di Laura Montorselli

Il sito web della Fondazione si arricchisce di una nuova sezione fatta di schede pratiche. Istruzioni, moduli e recapiti in un unico luogo. Un modo per rendere più facile la vita agli iscritti

Il sito web di Enpam si rinnova con una sezione dedicata alle prestazioni e ai servizi per gli iscritti. La rubrica si chiama 'Come fare per' e contiene delle schede pratiche su tutti gli adempimenti e le opportunità offerte dall'Enpam. La rubrica, a cui si accede da [www.enpam.it/comefareper](http://www.enpam.it/comefareper), è stata popolata con schede informative sulla pensione, di vecchiaia, anticipata, ai familiari e di invalidità, cui si aggiungeranno progressivamente altre schede su tutti gli adempimenti e le opportunità offerte dall'Enpam. Per la prima volta tutto ciò che serve è contenuto in un'unica pagina: le informazioni generali, i requisiti, i casi particolari, i contatti, i riferimenti normativi per approfondire e il link ai moduli per fare le domande. Per esempio, nel caso delle pensioni, non sarà più necessario andare a cercare informazioni in tre o quattro regolamenti, scaricare formulari in un'altra sezione del

I testi sono scritti in un linguaggio di uso comune per facilitare la comprensibilità e ridurre i tempi di lettura



sito e trovare i recapiti telefonici in un altro luogo ancora: tutto è ormai raccolto in un unico percorso articolato in modo che gli iscritti possano comprendere facilmente come si comporrà la rendita futura a partire dal tipo di attività professionale che svolgono. "Come fare per" è un cantiere sempre aperto nel quale verranno man mano inserite nuove schede anche in base alle iniziative che la Fondazione prenderà a favore dei propri iscritti. Nelle pagine è infatti presente anche un campo per inviare suggerimenti o segnalare errori.

## ENPAM FACILE

Con la nuova rubrica l'Enpam punta a rendere più semplice il rapporto con gli iscritti e ad aumentare l'efficienza dei servizi. I testi sono scritti in un linguaggio il più possibile vicino a quello di uso comune per facilitare la comprensibilità e ridurre i tempi di lettura. La semplificazione del linguaggio amministrativo, una scelta necessaria per la trasparenza e per avvicinare gli iscritti alla cultura previdenziale, è un lavoro partito già da qualche anno con la riscrittura di gran parte dei moduli e delle comunicazioni massive rivolte agli iscritti. Ha collaborato a questo progetto anche il linguista Raffaele Simone, che, partendo da un'analisi dei testi normalmente prodotti dalla Fondazione, ha tenuto un seminario sulla semplificazione a cui hanno partecipato i vertici di Enpam, dal Presidente ai dirigenti dei vari servizi. Perché semplificare la comunicazione è la condizione essenziale per rendere più semplici le procedure e dare concretezza al diritto di accesso e alla trasparenza. ■

## IL COMMENTO

## Perché conviene scrivere semplice

di Raffaele Simone

Università Roma Tre

In una democrazia che aspiri alla trasparenza la comprensione non deve essere negata a nessuno, soprattutto non ai diretti interessati. Eppure il linguaggio delle amministrazioni – che dovrebbero prendere in carico i problemi dei cittadini per

risolverli – costituisce un problema da sempre, perché è molto complesso e spesso incomprensibile. Nasce da una rete complicata di affluenti: il linguaggio giuridico, quello burocratico e quello amministrativo. Ha poi innumerevoli dialetti secondo le categorie che lo usano, ministeri, forze dell'ordine, amministrazioni private, ognuna con la propria terminologia. Il grado elevato di tecnicità è connesso con la sua funzione normativa e prescrittiva e con la necessità di essere univoco, per evitare contestazioni. A quest'esigenza tipica e razionale, però, si è aggiunta con il tempo una sorta di griffe per la quale gli appartenenti all'amministrazione aggiungono del proprio, dei veri e propri manierismi. Insomma una stratificazione complessa che crea una situazione asimmetrica: le risorse che sono una facilitazione per chi scrive – un magazzino di formule e frasi fatte pronte all'uso – sono al tempo stesso una complicazione per chi legge, che trova molto più ardua

la comprensione dei testi così ottenuti.

Vale la pena dunque adoperarsi per il cambiamento perché un linguaggio più trasparente ha molti meriti: è vantaggioso per il ricevente (cioè per il cittadino), come elemento del brand caratterizza l'emittente e, ad ogni buon conto, è facilmente traducibile in un'altra lingua.

**'COME FARE PER' SEMPLIFICARE**

Il linguaggio amministrativo crea una sorta di dipendenza in chi lo adopera che quindi ha difficoltà a staccarsene. Eppure non ci vorrebbe molto a ottenere un cambiamento che, pur conservando l'univocità, la tecnicità e l'autorevolezza necessarie, facilitasse la vita al cittadino.

**COM'È**

Alcune procedure tipiche del linguaggio amministrativo:

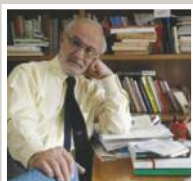
- incisi;
- dilazioni (espressioni che allungano il discorso: in riferimento alla sua, si è proceduto a);
- nominalizzazioni (adempimento, finanziamento, emanazione);
- costruzioni passive (l'incarico è stato affidato);
- 'zeppe' o parole inutili (relativo, competente, debitamente etc.).

**COME DOVREBB'ESSERE**

Alcune procedure elementari per una 'bonifica' del linguaggio amministrativo:

- ogni informazione fondamentale in una sola frase;
- il meno possibile di nominalizzazioni, di incisi, passivi, impersonali, dilazioni;
- il meno possibile di costruzioni passive, negative, doppio-negative;
- il meno possibile di pseudo-tecnicismi, arcaismi, zeppe;
- termini tecnici solo se indispensabili, e magari spiegati a dovere. ■

*Estratto dall'articolo "Il linguaggio amministrativo. Com'è e come dovrebbe essere", scritto per il Giornale della Previdenza. La versione integrale si può scaricare da: [www.enpam.it/RaffaeleSimone](http://www.enpam.it/RaffaeleSimone)*

**CHI È**

**Raffaele Simone**, professore ordinario di linguistica dal 1980, insegna all'Università di Roma Tre. Ha progettato e diretto opere lessicografiche per

la Treccani (Il Conciso, il Dizionario dei sinonimi e dei contrari, Il Treccani) e il Dizionario Analogico della Utet. Tiene corsi, seminari dottorali e visiting professorship in università e centri di ricerca di tutto il mondo (Columbia, Yale, Parigi, New York). L'Università Lund di Stoccolma gli ha conferito la Laurea Honoris causa. Si è occupato anche di semplificazione del linguaggio burocratico lavorando alla semplificazione del modello Unico. Le sue opere sono tradotte in varie lingue.