



Semplice coincide con chiaro, uniforme e coerente. Lo spiega nel suo ultimo saggio Riccardo Fedriga, docente di Teorie e Tecniche della Comunicazione pubblica e vicedirettore del Master in Editoria cartacea e multimediale di Bologna diretto da Umberto Eco, autore di numerosi pubblicazioni ed editor per alcune case editrici italiane. La semplificazione, insieme alla trasparenza, la partecipazione, la sussidiarietà e l'autonomia, è uno dei principi fondanti la nuova Pubblica Amministrazione a partire dagli anni Novanta. Ma cosa significa semplificare? Calvino, dalle splendide pagine dell'Antilingua, ci insegna a riflettere sulla necessità in ambito istituzionale di scrivere semplice. Egli smaschera i meccanismi ideologici che celano i tranelli dell'avvitamento linguistico. Ma non basta più, oggi, ammonire al rispetto della semplicità della lingua, alle poche parole, ai sinonimi semplici e comprensibili e allo scioglimento degli acronimi. È fondamentale ma non basta. Oggi la semplificazione è spesso erroneamente confusa con il semplicismo, l'esiguità, la sciattezza linguistica. La semplificazione è invece alleggerimento, semplificazione dei modi di farsi capire; essa, in tal modo, coincide con i modi attraverso i quali parole e immagini vengono fatte arrivare ai cittadini che le leggono. Viene così a coincidere con l'uniformità, la coerenza e la chiarezza con cui si progettano i contenuti della democrazia per i cittadini lettori. Nel suo libro "Il cittadino lettore" (ed. Sylvestre Bonnard, 2005) indica le caratteristiche principali del linguaggio della Pubblica Amministrazione. Può riassumerle? Esiste un'accezione negativa, che ormai è diventata un luogo comune, secondo la quale il linguaggio della Pubblica Amministrazione sarebbe involuto, oscuro, scritto solo per la comunità di cui fanno parte i funzionari. E ancora: l'abbondanza di stereotipi, il tono ampolloso, borbonico, un discorso tanto espressivo quanto poco comunicativo, la concentrazione in un solo sostantivo del significato di un'intera frase, l'uso improprio di termini presi da altri linguaggi settoriali, il diritto e, sempre di più oggi, la sociologia e il marketing. Ma si tratta di esempi che perdono di senso (e che in molti casi sono stati estirpati dal lavoro di bravi comunicatori pubblici) qualora nel progettare il contenuto delle informazioni si parta dall'ascolto, dalle capacità e dalle competenze, nonché dai modi con cui i vari pubblici, cioè i cittadini lettori, fruiscono delle informazioni. Va detto che molto è stato fatto in questa direzione sia nell'ambito dei supporti cartacei sia in quelli multimediali. Tuttavia, l'idea di progettare e, quindi stabilire toni, stile e registri dei discorsi in relazione ai supporti e a partire dalle esigenze dei cittadini, per quanto possa sembrare pacifica non lo è ancora del tutto. Progettare i contenuti a partire da questo assunto non solo riduce la presenza della "burolingua quotidiana",

ma contribuisce a ridurre il fossato tra istituzioni e cittadini eliminando, cosa non rara, anche gli alibi e gli stereotipi sul linguaggio dell'amministrazione cui i cittadini stessi si attaccano per non partecipare alla vita della comunità. Come può un ente pubblico essere chiaro e legittimo allo stesso tempo? La chiarezza, intesa come uniformità e coerenza progettuale dei contenuti di pubblica utilità, porta per forza di cose al riconoscimento della fonte che eroga le informazioni. In tal modo, una istituzione che sappia parlare chiaro sarà riconosciuta come tale dai cittadini nel "rumore" mediatico che affolla la nostra vita quotidiana e la inquinata. In questo continuo bombardamento di notizie, la chiarezza progettuale della fonte istituzionale viene percepita come riconoscibile, autorevole e, infine, legittimata a parlare a e per conto dei cittadini.

Semplificazione linguistica e semplificazione grafica. Quale rapporto? E quali accorgimenti? Il rapporto tra la semplificazione grafica e quella linguistica risiede nel coordinamento a partire da una strategia comune. Le amministrazioni sono consapevoli della necessità di una semplificazione e coerenza nei progetti grafici - a partire da una comunicazione visiva coordinata - ma la vivono ancora in relazione alle loro applicazioni a singoli prodotti e/o campagne e non del tutto, ancora, in funzione di un processo uniforme. Il che è invece fondamentale perché consente, nelle diverse occorrenze, di riconoscere la stabilità e l'autorevolezza della fonte istituzionale. Le nuove tecnologie sono per loro natura mezzi rapidi, diretti, immediati. Tuttavia la Rete contiene innumerevoli esempi di comunicazione inefficace e a volte incomprensibile. Cosa significa semplificare nel mondo dell'Information Technology? A riguardo, non voglio fornire soluzioni tecniche quanto di metodo, o meglio, di atteggiamento. Credo infatti che molto vada fatto in direzione della continua interrelazione tra i diversi supporti, sia cartacei sia multimediali, a partire dalle capacità di comprensione dei pubblici di riferimento. Il rischio, altrimenti, è quello di fughe in avanti che soddisfano forse i gusti, le mode e le vanità di pochi addetti ma che, esattamente come le oscurità burocratiche, aumentano il fossato tra cittadini e istituzioni. Quindi non stupirà che, per me, la prima forma di semplificazione anche nell'ICT parte dal basso e dall'alfabetizzazione informatica; in seguito, bisogna abbandonare un tipico atteggiamento - definito wait and see - secondo il quale bisogna aspettare i risultati ottenuti da altri che hanno agito per primi e, visti i risultati, eventualmente seguirli. Ciò ha portato, ad esempio negli anni scorsi, all'indiscriminata applicazione di strategie sul web basate sugli aspetti tecnici e pratici dell'informatizzazione, con il risultato di ottenere l'assoluta incomprensione e inutilizzabilità dei contenuti. Semplificare, allora, significa privilegiare le esigenze della vita quotidiana e costruire metafore in grado di legare le esperienze della vita reale alla fruizione virtuale. Deve essere il computer a comprendere l'utente e non viceversa. Bisogna rendere accessibile un sito a un utente e non viceversa. E l'accessibilità deve riguardare in primo luogo la fruizione da parte di utenti svantaggiati, come i diversamente abili. Le istituzioni - ed è questa la loro superiorità rispetto ad attori di carattere commerciale - debbono infatti saper parlare a tutti i pubblici di riferimento. I benefici di un sito progettato secondo le regole dell'accessibilità, inoltre, riguardano tutti e si misurano in termini di facilità di navigazione e, ancora una volta, di comprensione dei contenuti. Semplicità come progetto, quindi, ma anche come ascolto, partecipazione e condivisione. Ciò avviene sempre in relazione a spinte che provengono dal basso e, in quanto tali, pienamente democratiche. Non dimentichiamoci mai infatti di quanto scriveva Norberto Bobbio: "in una società democratica il potere va dalla base al vertice, in una società burocratica, invece, dal vertice alla base".