

✎ *Avv. Giorgio Trono*

**Come scrivere
documenti legali
aziendali efficaci
applicando le ISO
24495-1:2023 sul plain
language**

Per le funzioni legali e compliance

QUADERNO N.1

Indice

Introduzione	3
1. Cosa sono le ISO 24495-1:2023	4
2. Cos'è il plain language	4
3. Come rendere chiaro un testo? Sono 4 i principi da seguire	5
4. Come fornire informazioni che servano a chi ci legge?	6
5. Che competenza e conoscenze ha chi legge?	7
6. Come scoprire chi ci legge?	8
7. Apriamo bene le orecchie: chi ci legge ha spesso cose interessanti da dirci	9
8. Cercare e studiare le ricerche	10
Di cosa parlerò	11
Il prossimo quaderno	11
Mi presento	12

Possiamo essere chiari e precisi quando creiamo un testo giuridico. Seguendo alcune buone regole.

Si può scrivere un testo giuridico in maniera fluida, chiara e accurata allo stesso tempo. Senza per questo abbassare il livello della scrittura, anzi.

Semplificare non è banalizzare, ma significa scrivere in maniera più efficace e precisa: scrivere cioè un testo che raggiunga il suo obiettivo (stabilire regole, informare, convincere ecc.) senza che il testo si presti a fraintendimenti.

La Costituzione è un esempio di scrittura legale cristallina. Se la più importante delle fonti normative è scritta in questo modo, perché non può esserlo un contratto o una policy?

Testi giuridici chiari sono richiesti da molte norme ormai. Sono quindi visti con favore dalle autorità di settore. E sono anche il desiderio dei clienti e dei colleghi in azienda.

Testi chiari e bene organizzati saranno anche meglio processati dagli strumenti di intelligenza artificiale usati in azienda ora e soprattutto negli anni a venire. Non resta che andare incontro al modo in cui leggono persone e macchine e farsi trovare pronti.

Questo che leggete è il primo di una serie di “quaderni” in cui spiego come applicare le ISO 24495-1:2023 sul plain language al mondo dei testi e dei documenti legali.

Ho arricchito quanto indicato nelle ISO con esempi pratici, dettati dalla mia esperienza sul campo, e con incursioni nel legal design, di cui il plain language è parte fondamentale.

1. Cosa sono le ISO 24495-1:2023

Le ISO 24495-1:2023 sul plain language stabiliscono 4 principi grazie ai quali è possibile ottenere un documento scritto in un linguaggio chiaro.

Ciascuno di questi principi è sviluppato in pratiche linee guida.

Quanto scritto nelle ISO si può applicare anche a qualsiasi testo o documento che abbia un contenuto giuridico: contratti, regolamenti, pareri ma anche mail, slide, report.

Le ISO sono quindi indirizzate anche all'ufficio legale di un'azienda e a chi si occupa di compliance.

2. Cos'è il plain language

Un testo è scritto in plain language (in un linguaggio chiaro) se le sue parole, la sua struttura, il suo aspetto sono talmente chiari che la persona a cui il testo è destinato può:

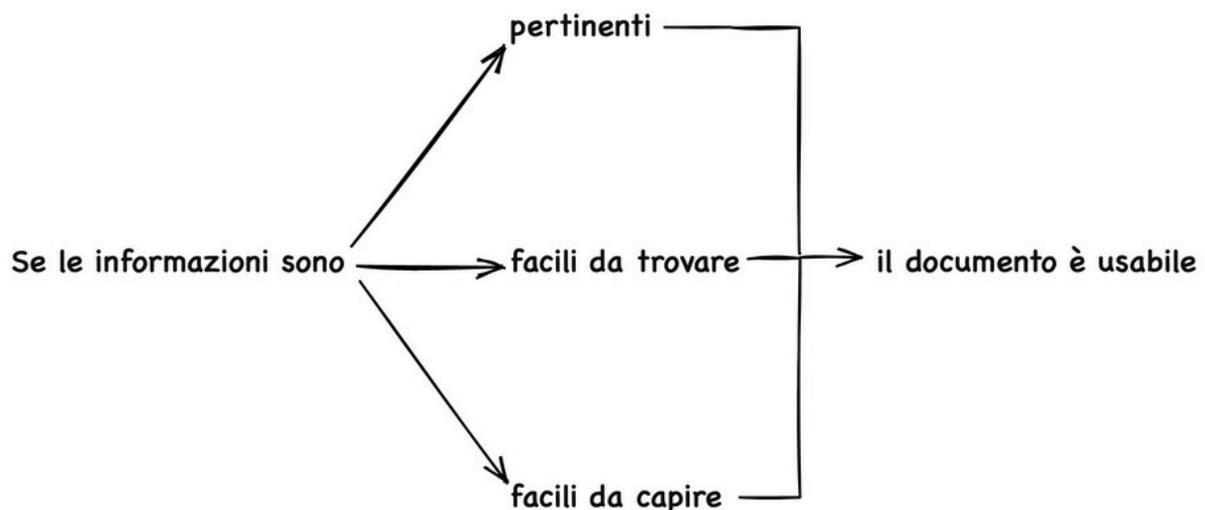
1. **trovare** ciò di cui ha bisogno
2. **capire** ciò che ho trovato
3. **usare** ciò che ho trovato per risolvere un proprio bisogno.

3. Come rendere chiaro un testo? Sono 4 i principi da seguire

Per rendere un testo chiaro bisogna lavorare su più aspetti, in modo da soddisfare 4 principi, tra loro interconnessi.

1. Chi legge ottiene le informazioni che servono: le informazioni sono pertinenti.
2. Chi legge può facilmente trovare le informazioni di cui ha bisogno: le informazioni sono facili da reperire.
3. Chi legge può facilmente capire ciò che ha trovato: le informazioni sono facili da comprendere.
4. Chi legge può facilmente usare le informazioni: il documento è usabile.

In definitiva, il documento potrà essere usato dalla persona a cui è destinato se le informazioni in esso contenute sono pertinenti, facilmente reperibili e comprensibili.



4. Come fornire informazioni che servano a chi ci legge?

In base al primo principio indicato nelle ISO, chi scrive deve fornire informazioni pertinenti, ossia che servano a chi legge.

Per farlo, per capire cioè quali siano le informazioni che effettivamente servono a soddisfare i bisogni di chi legge, non dobbiamo basarci soltanto sul nostro aprioristico punto di vista né tirare a indovinare.

Dobbiamo farci delle domande e domandare, dobbiamo fare delle ricerche e analizzare i dati che magari abbiamo già a disposizione.

Sono tutte attività che hanno uno scopo fondamentale: farci capire chi è la persona alla quale stiamo scrivendo, che cosa le serva sapere e per quale motivo.

Le ISO indicano alcuni metodi da seguire per tracciare l'identikit di chi ci legge. Ad esempio,

- chiedersi che competenze e conoscenza ha rispetto all'argomento trattato
- ricavare da precedenti comunicazioni indicazioni utili per ciò che scriveremo
- intervistare chi ci legge
- analizzare eventuali ricerche scientifiche sulle persone a cui stiamo scrivendo.

Ne parlo nelle prossime pagine.

5. Che competenza e conoscenze ha chi legge?

Per fornire informazioni utili a chi ci legge è necessario farci tante domande.

Chiederci se la persona che ci legge sia competente e conosca già l'argomento è importante per evitare che si abbatta su di noi la maledizione della conoscenza.

Ricorre quando chi scrive dà per scontato che le persone a cui sta scrivendo conoscano altrettanto bene l'argomento.

LA MALEDIZIONE DELLA CONOSCENZA



IN PRATICA

Ad esempio, è bene usare termini specialistici, latini o acronimi solo se il loro significato è noto anche a chi legge. Altrimenti, il loro significato va spiegato.



Per garantire il corretto funzionamento dell'app e dei suoi sistemi, vengono svolte attività di debug, diagnostica, troubleshooting attraverso specifici sistemi di monitoraggio.

– Informativa privacy



Nel caso in oggetto la mancanza di un corretto presidio delle proprie "credenziali personalizzate" si configura come una "negligenza grave" ai sensi di quanto previsto dalla c.d. PSD2 e ha di fatto permesso la finalizzazione della truffa in questione.

– Risposta ad un reclamo

6. Come scoprire chi ci legge?

A volte abbiamo già comunicato con le persone per le quali ci stiamo accingendo a scrivere. Da queste precedenti comunicazioni possiamo ricavare qualcosa che faccia luce sui bisogni di chi ci legge?

IN PRATICA

Spesso chi produce testi legali indirizzati ai propri colleghi o a persone esterne all'azienda ignora quanto quel testo sia comprensibile ed efficace.

Quante richieste di chiarimenti ha ricevuto il call center in merito ad alcuni aspetti del contratto? Quanti reclami sono stati inoltrati dai clienti? Quante volte i colleghi hanno chiesto di chiarire il significato di una policy?

Sono tutti dati da cui sarebbe possibile ricavare preziose informazioni per scrivere in maniera più chiara.

Questi dati, tuttavia, a volte mancano del tutto oppure non vengono condivisi o, per svariate ragioni, non sono presi in considerazione da chi si occupa di comunicare le informazioni legali.

ESEMPIO

In un **provvedimento** con cui l'Antitrust ha multato Amazon per non aver fornito adeguate informazioni nel corso del processo di acquisto, viene citato un report interno redatto dal servizio clienti di Amazon.

Nel report si afferma che per i clienti le informazioni sulla garanzia legale riportate sul sito non fossero chiare. Questo aspetto era quindi ben noto a una parte dell'azienda.

Chiediamoci: in azienda vengono chiesti o comunque esistono feedback sulla chiarezza dei contenuti legali? Se la risposta è sì, vengono condivisi con l'ufficio legale o compliance?

7. Apriamo bene le orecchie: chi ci legge ha spesso cose interessanti da dirci

Parlare direttamente con le persone per le quali stiamo scrivendo può essere illuminante: il punto di vista di chi legge è spesso diverso rispetto al punto di vista di chi scrive.

Mettersi in ascolto di chi ci legge ci fa capire se le informazioni sono comprensibili oppure se alcune mancano o, al contrario, sono superflue o meno importanti.

ESEMPIO N. 1

Nell'ambito di un progetto per rifare un contratto di una azienda di servizi, sono stati intervistati sia i commerciali dell'azienda sia i suoi clienti.

Da queste interviste è emerso un problema fino ad allora solo in parte noto al resto dell'azienda: il contratto regolava nei minimi dettagli la lunga procedura per usufruire del servizio; i clienti volevano tuttavia avere una visione di insieme e sintetica di questa procedura.

Grazie alle interviste è stata creata una vera e propria mappa (allegata al contratto) raffigurante la procedura dalla firma del contratto al giorno in cui il cliente inizia effettivamente a godere del servizio.

ESEMPIO N. 2

Nel **lavoro di riprogettazione** di una policy in materia di antiriciclaggio sono state intervistate sia persone dell'ufficio compliance sia coloro che usavano la policy nel lavoro quotidiano. Grazie a ciò sono emersi bisogni, obiettivi e punti critici delle diverse componenti aziendali. Le informazioni raccolte hanno permesso di riscrivere la policy in maniera più efficace.

8. Cercare e studiare le ricerche

Esistono ricerche sui modi in cui interagiamo con un banner cookies, sugli aspetti negativi delle informative privacy, sui modi in cui leggiamo i lunghi documenti, sul modo in cui consumiamo le informazioni nei contesti on e offline.

Questi studi possono suggerirci come agevolare la lettura di ciò che scriviamo.

Non possiamo costringere le persone a leggerci, ma possiamo invogliarle a farlo offrendo loro le parole di cui hanno bisogno e nel modo in cui preferiscono.

ESEMPIO

Le ricerche servono anche a smentire convinzioni radicate.

Ad esempio, numerosi **studi** attestano che è sensato seguire i principi del plain language anche se il testo è indirizzato a una persona esperta della materia (un collega, un funzionario statale, un giudice).

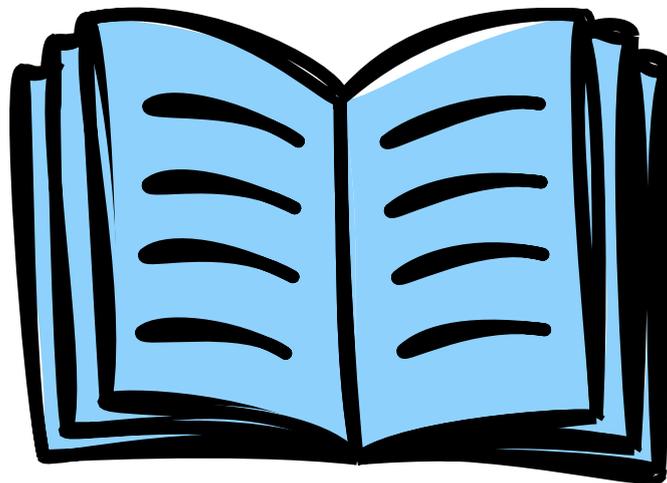
Infatti, anche le persone esperte preferiscono fare meno sforzo e perdere meno tempo nel capire il significato di un testo.

Il prossimo quaderno

L'analisi delle ISO continua: per fornire informazioni pertinenti è necessario comprendere quale sia lo scopo di chi ci legge, identificare il contesto in cui il testo è letto, selezionare il tipo di documento adatto e, infine, il contenuto di cui chi ci legge ha bisogno.

Se vuoi sapere quando pubblicherò il prossimo quaderno, puoi seguirmi su [LinkedIn](#), iscriverti alla mia [newsletter](#) e al [canale Telegram](#) dedicati ai temi del legal design e della scrittura giuridica.

Ti segnalo anche che ho pubblicato una [guida breve](#) al legal design.



MI PRESENTO

Chi sono

Sono avvocato e legal designer.

Non ho mai capito perché i testi giuridici dovessero essere inutilmente complicati.

Da anni lavoro su contratti e policy di banche e grandi aziende per renderli chiari e comprensibili.

È un lavoro che ho fatto e continuo a fare da solo oppure con l'aiuto di persone esperte, con cui ho fondato il network **Iura Design**.

Su www.giorgiotrono.it puoi trovare la descrizione di alcuni dei lavori fatti.

Su **LinkedIn**, nella mia **newsletter** e nel mio **canale Telegram** parlo di legal design e scrittura giuridica

Se ti è piaciuto questo quaderno, condividilo pure dove e con chi vuoi. Copiane i contenuti e riusali, ti chiedo solo di citarne la fonte.



 **GIORGIO TRONO**
AVVOCATO E LEGAL DESIGNER