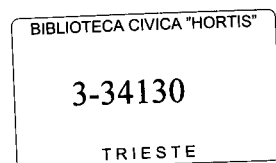


© 2003, Gius. Laterza & Figli
Prima edizione 2003

Michele A. Cortelazzo Federica Pellegrino



Guida alla scrittura istituzionale



GLF *Editori Laterza*

Proprietà letteraria riservata
Gius. Laterza & Figli Spa, Roma-Bari

Finito di stampare nell'aprile 2003
Poligrafico Dehoniano -
Stabilimento di Bari
per conto della
Gius. Laterza & Figli Spa
CL 20-6976-8
ISBN 88-420-6976-0

È vietata la riproduzione, anche parziale, con qualsiasi mezzo effettuata, compresa la fotocopia, anche ad uso interno o didattico. Per la legge italiana la fotocopia è lecita solo per uso personale *purché non danneggi l'autore*. Quindi ogni fotocopia che eviti l'acquisto di un libro è illecita e minaccia la sopravvivenza di un modo di trasmettere la conoscenza. Chi fotocopie un libro, chi mette a disposizione i mezzi per fotocopiare, chi comunque favorisce questa pratica commette un furto e opera ai danni della cultura.

«Ci tieni tanto al ringrazio?
Cerca piuttosto il rapporto
di scriverlo bene.
Domani a matino
me lo porti e lo firmo».
«Che significa che devo scriverlo
bene?»
«Che lo devi condire con certe
cose: 'recatici in loco, eppertanto,
dal che si evince, purtuttavia'.
Così si trovano nel loro territorio,
col loro linguaggio, e pigliano
la facenna in considerazione».

Andrea Camilleri
La gita a Tindari

Premessa

Trasparenza e semplificazione della pubblica amministrazione implicano anche trasparenza e semplicità della lingua usata negli atti e soprattutto nelle comunicazioni con i cittadini.

Questo principio, quasi ovvio da affermare, è molto più difficile da realizzare, sia perché è difficile in sé comunicare in modo semplice contenuti complessi, quali inevitabilmente sono quelli di una amministrazione pubblica, sia perché, per ottenere questo scopo, occorre ripercorrere a ritroso la strada che per decenni ha percorso l'apparato amministrativo italiano: quella strada che ha via via portato la complessità degli atti amministrativi italiani a livelli sempre più alti e la loro comprensibilità a livelli sempre più bassi.

Per questo sono stati creati negli ultimi anni degli strumenti, anche informatici, per aiutare i dipendenti pubblici a liberarsi dalle pessime abitudini linguistiche acquisite negli anni e a redigere in maniera semplice le loro comunicazioni, soprattutto quelle scritte. Questi, al pari di analoghi strumenti stranieri ai quali, più o meno esplicitamente, si ispirano, hanno troppo spesso l'impianto prescrittivo di una sorta di *Appendix Probi*: «non si scrive in questo modo, si scrive in quest'altro», al massimo edulcorato nella formula «invece di scrivere in questo modo, è meglio scrivere in quest'altro».

Tale impostazione precettistica, utilissima per trasformare un insieme di suggerimenti o di prescrizioni in un correttore stilistico computerizzato, tradisce una visione semplicistica della scrittura e, soprattutto, del suo apprendimento. In realtà, quando si produce un testo, non esiste sempre a priori la soluzione giusta; scrivere un testo chiaro significa trovare, caso per caso, le soluzio-

ni migliori che soddisfino esigenze comunicative che possono entrare in conflitto: chiarezza e completezza, sinteticità ed esplicità, necessità di regolare i comportamenti e volontà di spiegarne le ragioni. Scrivere bene un testo amministrativo non significa, dunque, semplicemente applicare delle regole date una volta per tutte, ma individuare, per ogni testo, per ogni frase, il giusto punto di equilibrio tra spinte diverse, quando non divergenti. Imparare a scrivere bene un testo amministrativo non significa, a sua volta, imparare delle regole, anche se, probabilisticamente, efficaci; significa impadronirsi di una 'filosofia' di scrittura, di una serie di espedienti tecnici e della capacità di valutare pregi e difetti di tali espedienti, sia in astratto sia nei singoli contesti.

Proprio a questo mira il nostro manualetto: a ispirare una filosofia di scrittura e a descrivere gli espedienti tecnici (che poi, c'è poco da inventare, sono gli stessi presenti nella manualistica, italiana ed estera, già esistente), mostrandone vantaggi e svantaggi, in modo da guidare il redattore di testi amministrativi a fare scelte appropriate.

Proprio per questo, nel corso della trattazione abbiamo riportato esempi di testi – in genere originali, talvolta modificati o ricostruiti – scritti secondo il tradizionale stile degli atti amministrativi; e anche esempi di testi semplificati, in gran parte frutto delle attività di formazione di pubblici dipendenti svolte da noi stessi o di attività simili di cui sono stati pubblicati i risultati.

I testi sono tratti da fonti diverse: i comuni di Padova, Trento, Lucca, Milano, Vicenza, Monte Argentario, Castelfranco Veneto, Creazzo, Imola, la provincia di Lecce, le regioni Emilia-Romagna e Molise, l'università di Padova, l'ULSS 12 del Veneto, il ministero dell'Economia (o, con la denominazione precedente, il ministero del Tesoro e il ministero delle Finanze), l'Ente Poste, le Ferrovie dello Stato. Non sono state indicate di volta in volta le fonti, sia per non appesantire la lettura, sia perché si tratta di testi esemplari delle caratteristiche di fondo del linguaggio burocratico, che solo casualmente sono state attestate in documenti di questo o quell'ente.

Le riscritture proposte vanno lette con un'importante avvertenza: non esiste mai il testo migliore, prima di tutto perché ogni testo è potenzialmente sempre migliorabile (e certamente migliorabili sono i testi riscritti che porteremo ad esempio); poi perché,

pur partendo dalle stesse premesse di conoscenze e prospettive, scriventi diversi possono produrre testi equivalenti per chiarezza, semplicità, efficacia, ma diversi per scelte formali.

A partire da queste premesse, il nostro manualetto non darà certezze, ma informazioni critiche e problematiche; sono queste, tuttavia, e non un più rassicurante apparato di regole, che possono far acquisire un'abilità di scrittura destinata a durare nel tempo.

M.A.C. F.P.

Michele A. Cortelazzo ha redatto i capitoli 1, 2 (§§ 2.1.-2.8.), 5, Federica Pellegrino i capitoli 2 (§§ 2.9.-2.11.), 3, 4.

Guida alla scrittura istituzionale

La scrittura istituzionale

1.1. *I principi essenziali*

La scrittura può essere considerata un'arte che si realizza grazie a una tecnica specifica, che ha le caratteristiche di una «tecnica piccina», come hanno scritto i ragazzi di Barbiana (Scuola di Barbiana 1967: 127); una tecnica, cioè, fatta di regole, anche minute, che ognuno può imparare. Ma imparare la tecnica non significa applicare meccanicamente una lista di regole. Occorre sapere perché quelle regole sono funzionali a un progetto generale di scrittura e, prima ancora, avere una strategia generale di scrittura alla quale finalizzare le regole.

Questo libro esplicherà le regole per scrivere in modo chiaro, ne spiegherà motivazioni e limiti, le inserirà all'interno di una strategia generale di scrittura.

La strategia di scrittura alla quale, pare ormai assodato, deve conformarsi chi, nelle amministrazioni pubbliche, diffonde testi scritti è quella di scrivere testi chiari, semplici, efficaci. L'obiettivo è quello di trovare il corrispettivo linguistico della semplificazione burocratica e della trasparenza amministrativa. È inutile, infatti, che i cittadini abbiano il diritto di accedere ai documenti amministrativi che li riguardano, o agli strumenti normativi che regolano il loro comportamento, se questi sono scritti in una lingua da loro difficilmente dominata.

Per realizzare questa strategia è bene tenere presenti, innanzi tutto, tre principi fondamentali:

- 1) mettersi dalla parte del destinatario;
- 2) evitare di essere prigionieri dell'inerzia;

3) se non si può raggiungere l'obiettivo più pieno di scrivere testi chiari, efficaci ed eleganti, scegliere di essere chiari ed efficaci piuttosto che eleganti.

Questi principi sono importanti per contrastare i vizi principali della scrittura pubblica tradizionale: quello di mettere in primo piano le conoscenze e le esigenze comunicative dell'emittente – cioè dell'amministrazione –, lasciando al destinatario – cioè al cittadino o all'utente – il compito di adeguarvisi; quello di scrivere come sempre si è scritto, senza mai interrogarsi se sia un modo valido ed efficace di comunicare (molto spesso questo vizio si traduce non solo nel riproporre formule stantie, ma anche nel ripetere inalterate le comunicazioni del passato sullo stesso argomento, senza sottoporle a critica, e semmai aggiungendo informazioni nuove, senza cancellare quelle che non sono più pertinenti); quello di preferire una forma ritenuta elegante a una scrittura più piana ma più comprensibile per la maggior parte dei destinatari (anche se spesso si confonde l'eleganza con la pomposità, magari vuota, e con uno stile sostenuto e lontano dalla lingua comune).

Tra questi principi sottolineiamo l'importanza di non lasciarsi imprigionare dall'inerzia. Il linguaggio burocratico è, da diversi punti di vista, conservatore: conserva molti elementi superflui, stereotipi e formule solenni che, nella maggior parte dei casi, non dicono nulla. Esercitare una continua critica su quello che si scrive è un presupposto fondamentale di ogni buona scrittura, che permette prima di tutto allo scrivente stesso di acquisire maggiore chiarezza sui contenuti da trasmettere, oltre che sul modo di trasmetterli. Ancor più lo è in un ambito come quello amministrativo, nel quale l'attività dei dipendenti è troppo spesso ripetitiva.

1.2. Testi normativi e comunicazioni ai cittadini

La gran parte dell'attività scrittoria delle amministrazioni pubbliche si indirizza in due direzioni: la stesura di testi normativi (leggi, a livello nazionale e regionale, decreti, deliberazioni, ordinanze, regolamenti) e la redazione di comunicazioni ai cittadini. In questo libro ci riferiamo principalmente a questa seconda categoria di testi.

I testi normativi, infatti, per la loro valenza giuridica, soggiacciono a stringenti vincoli di organizzazione testuale che non pos-

sono essere modificati da iniziative di singoli (raccomandazioni per una migliore redazione dei testi normativi sono comunque state emanate: 1.6.2.). Per fare qualche esempio, ricordiamo l'organizzazione in articoli; lo stile commatico, che fa coincidere l'unità testuale del comma con l'unità sintattica della frase; la necessità di rinvii ad altre parti dello stesso testo o dei suoi annessi, oppure ad altri testi del *corpus* normativo; e anche, più in generale, l'astrattezza, indispensabile a un testo che deve durare nel tempo.

Le comunicazioni ai cittadini (manifesti, circolari, lettere personalizzate) consentono all'estensore una maggiore libertà, e a volte anzi la impongono. La circolazione delle informazioni nella comunicazione pubblica parte, in genere, da un centro dotato di potere normativo. Questo centro, che può essere lo Stato o la regione con le loro legislazioni, o il vertice delle diverse amministrazioni (provincia, comune, università, ASL, istituti ed enti vari) con le proprie deliberazioni, fornisce al dipendente pubblico il quadro normativo che regola il suo operato. Quando il dipendente pubblico (non necessariamente l'addetto agli uffici di comunicazione con il pubblico) deve interagire con l'utente finale o con altri uffici amministrativi, si trova spesso nelle condizioni di dover comunicare per lo più in forma scritta; quest'ultima è, infatti, la più adatta a diffondere uno stesso contenuto a un pubblico diversificato, i cui componenti devono poter recepire il messaggio in tempi e in luoghi diversi.

Il compito del dipendente pubblico è dunque quello di riformulare le direttive che provengono dal centro in modo che da una parte siano il più possibile comprensibili al destinatario finale (che per brevità chiameremo cittadino, anche se non tutte le amministrazioni si rivolgono ai cittadini in quanto tali), dall'altra siano funzionali allo scopo specifico della procedura da realizzare.

In questo processo di riformulazione entrano in gioco alcune differenze di fondo rispetto alle fonti normative da cui la singola comunicazione trae motivazione: la prima è che il testo normativo è tuttora scritto in una lingua che non tiene conto della comprensibilità da parte della cittadinanza in generale, ma solo da parte dei tecnici della pubblica amministrazione (e non tutti); la seconda sta nel fatto che l'atto normativo ha, per sua natura, un carattere generale e astratto, deve tenere conto di diverse eventualità, si collega con altri testi normativi ai quali non si deve so-

vrapporre. La comunicazione ai cittadini deve invece essere comprensibile ai suoi destinatari, che non sono degli specialisti, e deve dare loro le informazioni necessarie all'effettuazione di uno specifico atto (la richiesta di una carta d'identità o di un alloggio popolare, l'iscrizione a una scuola o a un'università, la partecipazione a un concorso pubblico, la redazione di una dichiarazione), anche se queste informazioni sono contenute in atti normativi diversi ed emanati a livelli diversi.

Non sempre la riformulazione dei testi normativi viene svolta dai pubblici dipendenti in maniera soddisfacente, sostanzialmente per tre ragioni: per l'abitudine a convivere quotidianamente con testi di tipo burocratico e l'inerzia che ne consegue; per la mancanza di un buon dominio della scrittura, e in particolare di buone capacità di parafrasi; per il timore di assumersi delle responsabilità di interpretazione del testo, se si riformula la lettera di leggi o deliberare.

A proposito dell'inerzia, è stato notato (Raso 1999-2000) che spesso il dipendente pubblico, condizionato dai testi che è abituato a ricevere, è portato a riproporre nelle sue comunicazioni la strutturazione dei provvedimenti amministrativi, che fanno precedere l'informazione centrale del testo dalla sua motivazione: questa articolazione testuale è giustificata nei provvedimenti giuridici, ma nelle comunicazioni ai cittadini rende poco evidente il nucleo informativo principale. Ne è un esempio questo avviso al pubblico in un ufficio postale:

Gentile Clientela,
si informa che le tessere telefoniche sono vendute nelle Agenzie postali grazie a una convenzione stipulata con la Società Telecom e che in caso di difetti la sostituzione potrà essere effettuata solo da parte della stessa Società Telecom.

Lo scopo del comunicato è quello di informare gli utenti che non possono andare allo sportello postale per cambiare le tessere telefoniche difettose, anche se le hanno comperate in quell'ufficio. Questa informazione è preceduta dalla motivazione, consistente nelle modalità dell'accordo fra Telecom ed Ente Poste. È benemerita l'amministrazione che spiega il motivo di alcune sue decisioni, soprattutto se sono negative per il cittadino: ma questa

dimostrazione di trasparenza non può andare a scapito della immediatezza del messaggio.

Chi ha scritto il comunicato si è certamente reso conto della manchevolezza del suo scritto; infatti ha cercato di ovviare alla scarsa pregnanza della comunicazione sottolineando l'informazione centrale (l'uso di mezzi grafici per rimediare a insufficienze di testualità è un fenomeno ricorrente nei testi amministrativi), ma non è stato in grado di liberarsi dalla consuetudine di dare rilevanza prioritaria alla motivazione.

Questo esempio fa parziale giustizia anche di un luogo comune, quello che vede nell'oscurità dei testi amministrativi una forma di potere esercitata dal burocrate nei confronti del cittadino, considerato un suddito. Questa interpretazione, che ha avuto rinomati sostenitori, è certamente vera per il passato e in qualche caso, soprattutto per l'alta dirigenza, anche per il presente. Ma oggi sembra prevalere nei dipendenti pubblici la coscienza di quanto sarebbe utile una scrittura chiara ed efficace, unita alla consapevolezza che si è privi delle competenze e delle abilità per realizzarla.

Il risultato è che molto spesso la spinta a produrre parafrasi dei testi normativi, a uso dei destinatari delle comunicazioni pubbliche, si arena in difficoltà scritte insormontabili per molti dipendenti pubblici. Ne è un esempio il testo che, almeno alla fine degli anni Novanta, accompagnava i decreti di ricostruzione della carriera di docenti e ricercatori dell'università di Padova:

La S.V. non potrà invocare la buona fede in ordine alla eventuale irripetibilità di differenze tra corrisposto e dovuto, in dipendenza del presente provvedimento, che risultassero non dovute.

Questa comunicazione, che ha causato proteste esplicite da parte di molti destinatari, riprendeva da vicino il dettato della parte finale del 5° comma dell'art. 4 della Legge 29 gennaio 1986, n. 23:

Per i provvedimenti emessi dai rettori delle Università [...] è autorizzata, limitatamente agli effetti economici, l'adozione di provvedimenti in via provvisoria con efficacia immediata subordinatamente alla previsione dell'eventuale conguaglio e della esclusione di ogni presunzione di buona fede da parte del percipiente in ordine alla eventuale irripetibilità di differenze tra corrisposto e dovuto.

Il dettato della legge è potenzialmente oscuro per un cittadino non esperto sia per ragioni lessicali (per es. *irripetibilità*), sia per ragioni sintattiche; ma nella comunicazione agli interessati il testo non è stato semplificato dal punto di vista lessicale (*irripetibilità* poteva essere parafrasato, vocabolario alla mano, con *impossibilità di richiedere la restituzione di una somma*) ed è stato ulteriormente complicato dal punto di vista sintattico, per l'aggiunta del sintagma complesso *in dipendenza del presente provvedimento* e della relativa *che risultassero non dovute*, lontana dall'antecedente *differenze* di cui il pronome relativo è ripresa.

Un analogo peggioramento del dettato originale è dato dalla parafrasi dell'art. 12, 2° comma, del Testo unico delle Imposte Dirette contenuta nelle istruzioni per la dichiarazione dei redditi del 1993 (nelle istruzioni attuali il testo è decisamente migliore). La legge è così formulata:

2. La detrazione per i figli prevista alla lettera *b*) del comma 1 spetta in misura doppia:

a) se il contribuente è coniugato con l'altro genitore e ha diritto alla detrazione prevista alla lettera *a*) del comma 1;

b) se l'altro genitore manca e il contribuente è coniugato e non è legalmente ed effettivamente separato;

c) per i figli rimasti esclusivamente a carico del contribuente nei casi di annullamento, scioglimento o cessazione degli effetti civili del matrimonio con l'altro genitore e di separazione legale ed effettiva da questi;

d) per i figli naturali non riconosciuti dall'altro genitore;

e) per i figli naturali riconosciuti anche dall'altro genitore ma esclusivamente a carico del contribuente;

f) per i figli adottivi e per gli affidati e affiliati del solo contribuente.

Le istruzioni per la compilazione della dichiarazione dei redditi erano, invece, formulate così:

La detrazione per figlio a carico spetta disgiuntamente ad entrambi i genitori, anche se separati o divorziati. Spetta, invece, ad uno solo dei genitori, e **in misura doppia**, nelle seguenti ipotesi:

1) per i figli legittimi o legittimati per susseguente matrimonio se, in costanza di matrimonio dei genitori, il genitore contribuente abbia diritto per l'altro genitore alla detrazione prevista per il coniuge fiscalmente a carico (perché possessore di reddito lordo non superiore

a lire 4.800.000); analogamente per i figli adottivi, affidati o affiliati di entrambi i coniugi;

2) per i figli del contribuente rimasto vedovo/a che, risposatosi, non si sia poi legalmente ed effettivamente separato;

3) per i figli che – nei casi di annullamento, scioglimento o cessazione degli effetti civili del matrimonio con l'altro genitore e di separazione legale ed effettiva da questi – siano rimasti esclusivamente a carico del genitore contribuente (la condizione di «esclusivamente a carico», deve essere dichiarata in un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria);

4) per i figli adottivi, affidati o affiliati del solo contribuente, se questi sia coniugato e non legalmente ed effettivamente separato;

5) per i figli naturali riconosciuti di uno dei due coniugi, sia nel caso che non siano stati riconosciuti dall'altro genitore (diverso dal coniuge) che in quello in cui, pur se da esso riconosciuti, siano rimasti esclusivamente a carico del genitore contribuente (la condizione di «esclusivamente a carico», deve essere dichiarata in un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria);

6) per i figli naturali riconosciuti di uno dei due coniugi separati o divorziati, riconosciuti anche dall'altro genitore (diverso dal coniuge), ma rimasti esclusivamente a carico del genitore contribuente (la condizione di «esclusivamente a carico», deve essere dichiarata in un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria).

Il testo delle istruzioni riprende l'articolazione della legge con alcune modifiche: il contenuto del punto *f* del Testo unico viene anticipato al punto 4; il contenuto del punto *e* è compreso per un verso nel punto 5, che tratta anche del caso previsto dal Testo unico al punto *d*, per un altro verso nel punto 6, che tratta di un caso specifico, implicito nella formulazione della legge. Nel complesso, le modifiche, soprattutto per la complessità del punto 5 (che ingloba nello stesso paragrafo due casi diversi), rendono il dettato delle istruzioni meno chiaro di quello della legge.

La legge è poi decisamente peggiorata nella sintassi e nel lessico. Bisogna riconoscere che al punto 2 gli estensori delle istruzioni sono riusciti a evitare l'eufemismo *manca* per *è morto*, senza cadere in una formulazione che potrebbe suonare brutale, e hanno opportunamente aggiunto che il contribuente deve essersi risposato (altrimenti si ricade in un'altra fattispecie trattata altrove); ma negli altri paragrafi il processo di riscrittura di una legge tutto sommato chiara ha prodotto un testo inutilmente complicato e ricco di tratti tipici della lingua amministrativa e lontanissimi dalla lingua

comune: lessico raro e ricercato (*sussequente matrimonio*), specificazioni nominali, anche qui con scelte lessicali rare (*in costanza di matrimonio dei genitori*), interposizione di incisi, anche lunghi, tra soggetto e verbo (*per i figli che – nei casi di annullamento, scioglimento o cessazione degli effetti civili del matrimonio con l'altro genitore e di separazione legale ed effettiva da questi – siano rimasti ecc.*), uso di frasi implicite (anche con valori particolari, per es. concessivo: *anche se separati o divorziati; pur se da esso riconosciuti*). Inoltre, alcuni verbi sono passati dall'indicativo al congiuntivo in contesti nei quali, come dimostra la stessa legge, era possibile usare il modo più frequente (l'indicativo, appunto), senza alcun detrimento della informatività e senza alcuna violazione della grammatica dell'italiano (per es. «se il contribuente [...] ha diritto alla detrazione prevista» contrapposto a «se [...] il genitore contribuente abbia diritto per l'altro genitore alla detrazione prevista...»).

In conclusione, confrontando il testo delle istruzioni con il testo della legge, si scopre un paradosso: le istruzioni, che dovrebbero rendere più chiaro il dettato della legge, risultano invece meno leggibili a causa delle scelte linguistiche adottate. Lo confermano i dati quantitativi: la leggibilità della legge, secondo la formula Gulepease (cfr. 1.7.) è di 58,47 (il che significa che, dal punto di vista lessicale e sintattico, è leggibile quasi autonomamente da parte di chi ha conseguito la licenza media), mentre quella delle istruzioni è di 42,57 (il che significa che è al limite della leggibilità autonoma da parte di chi ha ottenuto un diploma di scuola superiore).

A meno che non si voglia sostenere che gli estensori delle istruzioni intendessero coscientemente rendere più oscuro il dettato della legge, dobbiamo concludere che le capacità scritte dei dipendenti pubblici sono, in molti casi, così deficitarie, da impedire il raggiungimento degli obiettivi di chiarificazione che molto spesso loro stessi si pongono.

1.3. La scrittura come attività professionale

Una delle cause della cattiva qualità delle comunicazioni scritte delle amministrazioni pubbliche è certamente la scarsa attenzione che i responsabili degli uffici prestano al processo di scrittura,

alle sue caratteristiche, ai requisiti formativi e professionali necessari per scrivere bene, alle condizioni ambientali per favorire una buona attività scrittoria, ai tempi necessari. Produrre buoni testi scritti in situazioni di lavoro implica, infatti, una buona formazione dei singoli e una buona organizzazione degli uffici e del personale impegnato in tale compito.

Scrivere è un processo meno naturale rispetto al parlare. Per questo la scrittura è un'attività che ha bisogno di essere appresa, coltivata, sviluppata. In particolare, la capacità di scrivere testi complessi come quelli amministrativi non può nascere spontaneamente, ma deve essere esercitata. Non basta una buona conoscenza dei contenuti da comunicare e dei loro riferimenti normativi, che pure è un requisito indispensabile; è necessaria anche una buona capacità di adeguare l'esposizione di questi contenuti alle conoscenze, alla competenza linguistica, ai bisogni informativi dei destinatari.

È necessario, quindi, che i pubblici dipendenti che comunicano con i cittadini, in particolare in forma scritta, abbiano una doppia competenza, quella sulle cose da dire e quella sul modo di dirle. Non sempre una stessa persona le possiede entrambe; per questo le amministrazioni pubbliche di alcuni paesi (per esempio la Svezia) hanno istituito una particolare figura professionale, che potremmo definire 'consulente linguistico'.

Di certo non è l'unica soluzione possibile. In alcune amministrazioni pubbliche si è intrapresa una strada diversa: si è stabilito di dare un'appropriata formazione linguistica al personale dei diversi uffici impegnato nelle attività di scrittura oppure, in alternativa o in aggiunta, di istituire gruppi di lavoro incaricati di riscrivere, o redigere *ex novo*, i testi di maggior diffusione e di maggior impatto sul pubblico.

Certamente ci sono due condizioni indispensabili per una scrittura al tempo stesso corretta ed efficace dei testi amministrativi: da una parte la già ricordata compresenza delle due competenze, quella sui contenuti tecnici del testo e quella sulle tecniche di comunicazione; dall'altra la disponibilità di tempi adeguati per poter concepire, pianificare, produrre, limare il testo. Troppo spesso nell'organizzazione del lavoro non sono previsti tempi sufficienti per la scrittura dei testi. È questa ristrettezza di tempi, incompatibile con un'attività che abbisogna, invece, di tempi dilatati, a favorire

l'inerzia che spesso sta alla base della cattiva qualità dei testi amministrativi: se si ha poco tempo, la via più semplice per scrivere un testo è copiarne uno simile, senza esercitare quel necessario spirito critico che permetterebbe di individuare gli errori comunicativi, i buchi logici, le scelte linguistiche improprie eventualmente contenute nel testo preso a modello.

1.4. I piani della comunicazione scritta

Il cittadino che si lamenta dell'incomprensibilità dei testi amministrativi porterà come esempi, prima di tutto, alcune parole molto distanti dal lessico quotidiano: *contingibile*, *impresenziato*, *inesitato*, *disguidato*, solo per citarne alcune. Il lessico è, infatti, la parte più appariscente di un testo; ma spesso non sono le parole difficili a rendere problematica la comprensione, quanto la sintassi (con una struttura della frase troppo complessa) e l'organizzazione testuale (con 'buchi' informativi, cioè con informazioni mancanti, o con informazioni collocate nel testo in modo disordinato o illogico).

Quando si scrive, è opportuno puntare, prima di tutto, sulla completezza e linearità del testo, per poi pensare alla semplicità della sintassi e infine alla comprensibilità del lessico. Il cittadino può anche imparare parole specialistiche non sostituibili, se sono inserite in un contesto sintattico piano e in un testo ben costruito e se il loro significato viene spiegato o il loro referente (l'oggetto o il concetto rappresentato) esemplificato.

Ben più ardua è la comprensione di un testo nel quale manchino informazioni essenziali o nel quale le informazioni siano affastellate in frasi lunghe e contorte.

Fondamentale è anche la lunghezza dei testi. Esaminando alcuni campioni di testi scritti sulla base delle norme della semplificazione linguistica (per es. Cortelazzo 1999), si rileva che le lettere più lunghe raggiungono a mala pena le 300 parole (il che significa riempire completamente un foglio di formato standard); generalmente una lettera contiene tra le 150 e le 200 parole. Lettere più lunghe occupano più fogli, e questo solo fatto può dissuadere il lettore dall'affrontare la lettura del testo.

A sua volta un manifesto da appendere a un muro, se supera

1. La scrittura istituzionale

le 500 parole, deve essere composto in un carattere troppo piccolo per essere letto agevolmente nelle condizioni in cui in genere si fruisce dei manifesti (in piedi, all'aperto, di fretta).

Se i contenuti da trasmettere sono lunghi, è bene pensare a una strategia comunicativa diversificata: le notizie essenziali possono essere contenute in una lettera o in un manifesto disponibile alla lettura pubblica; i particolari vanno riservati a forme testuali e supporti specifici (volantini, brochure, depliant, pagine web). Il manifesto affisso ai muri della città, contenendo poco testo, avrà dei caratteri più grandi e più leggibili, a partire dal titolo, e servirà per una prima scrematura del pubblico; poi rinvierà per i particolari ad altri testi, che andranno in mano solo a chi ha un interesse specifico per il tema trattato.

Un esempio tipico è quello dei bandi di concorso (per esempio per l'assunzione di personale): molti comuni affiggono negli uffici pubblici e nelle strade l'intero bando di concorso, costituito da un testo della lunghezza di 10-15 pagine scritte, corrispondenti a circa 5000 parole. È chiaro che ne viene fuori un manifesto fittissimo e con un carattere molto piccolo, che non si fa notare a sufficienza (forse nemmeno per il titolo) nel mare di manifesti che tappezzano le nostre città e che contiene troppe informazioni che non possono essere lette con calma ed eventualmente copiate nelle condizioni di fruizione già ricordate. Il comune, magari in buona fede, crede di aver fatto un'efficace opera di trasparenza e invece ha solamente sprecato l'occasione di rendere davvero visibili a tutti le informazioni essenziali.

In un altro ambito, un buon esempio di strategia comunicativa effettuata su piani diversificati è quella attuata da alcuni anni nei fascicoli di istruzioni per la stesura della dichiarazione dei redditi: le informazioni che riguardano un gran numero di contribuenti sono contenute nel testo vero e proprio, informazioni aggiuntive che riguardano gruppi più ristretti di contribuenti sono inserite in un'appendice.

1.5. Vantaggi per l'amministrazione

Scrivere in maniera semplice e chiara non è solo un diritto dei cittadini, è anche un'opportunità per l'amministrazione. L'obiettivo

della diffusione di testi amministrativi scritti (manifesti, circolari, lettere standard), infatti, è spesso quello di raggiungere con lo stesso messaggio un numero molto ampio di destinatari, senza dover ripetere a ognuno di essi la stessa comunicazione. È ovvio che alla base ci sia un principio di efficienza del lavoro amministrativo. Però, se la comunicazione scritta è redatta male, in maniera confusa o poco comprensibile per il destinatario, almeno una parte del pubblico si rivolgerà oralmente agli uffici per chiedere chiarimenti; oppure, commetterà errori nella compilazione dei moduli o nella presentazione della documentazione richiesta, con un aggravio per l'amministrazione che deve verificare, ed eventualmente sanare, le pratiche dei cittadini.

Per esempio, nel 1998 gli impiegati che nelle università italiane si occupano dei concorsi per il dottorato di ricerca, per una cattiva formulazione del fac-simile di domanda redatto centralmente e pubblicato nella «Gazzetta Ufficiale», hanno dovuto richiedere alla maggior parte dei concorrenti di precisare in quale università si fossero laureati. Alla base c'è stata una sbadataggine di chi ha steso il fac-simile, che probabilmente si è trovato a lavorare con poco tempo a disposizione o in cattive condizioni di lavoro; questa sbadataggine ha causato un aumento di lavoro, difficilmente quantificabile, ma certamente elevato, agli uffici di tutte le università italiane.

Per altri paesi possiamo disporre di precisi dati quantitativi. Fioritto (1997: 11) cita le stime riguardanti la revisione dell'intera modulistica pubblica inglese promossa nel 1982: si calcola un risparmio di circa 362 milioni di euro all'anno, in termini di minore fabbisogno di carta, ma anche in termini di minore tempo necessario agli impiegati per fornire spiegazioni o per istruire le pratiche, nelle quali sono diminuiti gli errori o le omissioni da parte dei cittadini.

1.6. Progetti, strumenti, esperienze

1.6.1. Sono ormai più di dieci anni che in Italia ci si occupa della semplificazione del linguaggio amministrativo, con iniziative che hanno un forte centro propulsore nel Dipartimento per la Funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei ministri. È del

1. La scrittura istituzionale

1993 (*Codice di stile* 1993) la prima guida per scrivere testi semplificati: voluta dall'allora ministro Sabino Cassese, che da studioso si era già occupato del problema, contiene alcune riflessioni sulla scrittura istituzionale, un primo embrionale manuale di stile e, soprattutto, una serie di esempi di stile, cioè di testi redatti secondo i criteri illustrati nel *Codice*.

L'attività del Dipartimento per la Funzione pubblica è proseguita, tra il 1994 e il 1996, con il progetto finalizzato «Semplificazione del linguaggio amministrativo», che ha portato alla realizzazione del *Manuale di stile* (Fioritto 1997), al momento, punto di riferimento obbligato per chiunque voglia occuparsi della redazione di testi amministrativi, in particolare della redazione di comunicazioni per il pubblico. La parte centrale del *Manuale*, almeno per i temi che ci interessano, è una *Guida alla redazione dei documenti amministrativi*, opera di Maria Emanuela Piemontese, che presenta le principali tecniche per semplificare i testi amministrativi, sul piano testuale, sintattico, lessicale. Ogni regola, presentata in forma al tempo stesso semplice e apodittica, è accompagnata da una serie di esempi negativi e dalla relativa alternativa migliorativa.

Nel 2002, in seguito all'emanazione di apposite direttive sulla comunicazione pubblica e sulla semplificazione del linguaggio amministrativo, il Dipartimento per la Funzione pubblica ha avviato il progetto «Chiario!» che, in piena continuità con i progetti precedenti, offre alle pubbliche amministrazioni strumenti di lavoro (in primo luogo esempi paradigmatici di testi semplificati), un servizio di consulenza online e, in prospettiva, la stesura di un manuale per la redazione di atti (e non più solo di comunicazioni al pubblico).

1.6.2. Negli ultimi anni il tema della semplificazione del linguaggio amministrativo è stato oggetto di atti normativi. A parte leggi di carattere generale (come la Legge 7 giugno 2000, n. 150, «Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni», con il suo regolamento attuativo, DPR 21 settembre 2001, n. 422), sono state emesse direttive e circolari che cercano di disciplinare dall'alto alcuni usi linguistici delle amministrazioni pubbliche e sollecitano l'attenzione per i problemi linguistici.

Sul piano dei testi normativi, dopo diverse attività svolte soprattutto dalle regioni, è stata diffusa, il 2 maggio 2001, una cir-

colare della Presidenza del Consiglio dei ministri, «Regole e raccomandazioni per la formulazione tecnica dei testi legislativi». La circolare contiene una dettagliata serie di suggerimenti redazionali per la produzione di testi di univoca interpretazione. Poiché le esigenze dei testi normativi sono in parte diverse da quelle delle comunicazioni ai cittadini, i suggerimenti sono in parte diversi da quelli presenti nei manuali per la semplificazione del linguaggio amministrativo e ribadiscono spesso stereotipi tipici del linguaggio giuridico tradizionale.

La «Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni», emessa dal ministro per la Funzione pubblica del 7 febbraio 2002 e pubblicata nella «Gazzetta Ufficiale» n. 74 del 28 marzo 2002, fornisce gli indirizzi sulle attività previste dalla normativa in materia di informazione e comunicazione pubblica. L'art. 8 riguarda specificamente il linguaggio:

Il Dipartimento della Funzione Pubblica ha già promosso e realizzato, a partire dai primi anni '90, progetti dedicati alla semplificazione del linguaggio amministrativo usato nei contatti con i cittadini. L'opinione pubblica, ma anche le amministrazioni, si aspettano ulteriori sforzi per rendere il cosiddetto «burocratese» più chiaro ed accessibile e la comunicazione tra i cittadini e la pubblica amministrazione più snella ed efficace. La comunicazione delle pubbliche amministrazioni deve soddisfare i requisiti della chiarezza, semplicità e sinteticità e, nel contempo, garantire completezza e correttezza dell'informazione. Questo obiettivo dovrà essere perseguito anche con l'impiego dei nuovi strumenti informatici.

Il Dipartimento della Funzione Pubblica attiverà nei prossimi mesi, presso la Struttura di Missione, un servizio di consulenza il cui scopo sarà di assistere le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici a riscrivere atti e documenti, a migliorare la qualità della comunicazione per renderla più semplice e comprensibile a tutti i cittadini ed utenti dei servizi pubblici. L'obiettivo sarà quello di rendere ufficiali le regole della semplificazione e di promuoverne la diffusione in tutte le amministrazioni.

Per realizzare le indicazioni dell'articolo appena citato, il ministro per la Funzione pubblica ha emanato l'8 maggio 2002 una «Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi», pubblicata nella «Gazzetta Ufficiale» del 18 giugno 2002. Le raccomandazioni per una scrittura chiara e compres-

bile, frutto della decennale attività del Dipartimento per la Funzione pubblica, vengono sintetizzate in pochi punti ai quali i redattori di atti amministrativi e di testi di rilevanza esterna devono attenersi. La direttiva è accompagnata da un allegato in cui viene presentato un esempio di riscrittura di un atto pubblico.

1.6.3. Anche in rete sono disponibili strumenti e materiali per la semplificazione del linguaggio amministrativo. Citiamo i siti più importanti, con l'avvertenza che gli indirizzi sono stati verificati nel marzo 2003.

Il progetto «Chiaro!» mette a disposizione, nel sito <http://www.funzionepubblica.it/chiaro>, un archivio di testi riscritti, che attualmente contiene testi del comune di Lucca, della regione Molise e del ministero del Tesoro. La cattedra di Linguistica italiana dell'università di Padova, al sito <http://www.maldura.unipd.it/buro>, offre a sua volta un'antologia di testi riscritti e commentati, i testi integrali della normativa, una bibliografia e una pagina di rinvii ad altri siti, italiani e stranieri.

Altri materiali si trovano nei siti di enti locali, come la regione Emilia-Romagna (<http://www.regione.emilia-romagna.it/urp/segretri/passaggio7/sempli.htm>) e il comune di Trento (<http://www.comune.trento.it/editoria/quaderni/semplificazione.html>).

Gran parte dei materiali presenti in rete sono il frutto di esperienze concrete di semplificazione del linguaggio attuate da enti locali o da settori dell'amministrazione centrale; le esperienze più interessanti sono quelle dei comuni di Padova, Trento e Lucca, della regione Molise, dell'università di Padova, del ministero del Tesoro.

In rete si trovano anche manuali e materiali stranieri, che suggeriscono una linea molto simile a quella proposta in Italia dal Dipartimento della Funzione pubblica. Ricordiamo il sito del Servizio traduzione della Commissione Europea, Fight the Fog (<http://europa.eu.int/comm/translation/en/ftfog/index.htm>), quello statunitense della Securities and Exchange Commission (<http://www.sec.gov/investor/pubs/englishhndbk.htm>) e quello, con una interessante impostazione innovativa, del francese Comité d'Orientation pour la Simplification du Langage Administratif (COSLA) (http://www.fonction-publique.gouv.fr/reforme/simplification/cosla/simplifications_index.htm): tutti contengono un ma-



nuale di stile; il sito francese presenta anche esempi di semplificazione. Interessante infine il sito del Dipartimento della Giustizia svedese, per l'importanza che il governo svedese ha riconosciuto da tempo al problema della semplificazione linguistica (<http://justitie.regeringen.se/klarsprak/klarspraksgruppen/index.htm>).

1.7. Strumenti di verifica

1.7.1. La ricerca linguistica mette a disposizione alcuni strumenti per verificare la complessità di un testo. Innanzi tutto si possono utilizzare le formule di leggibilità, che, sulla base di parametri come la lunghezza media delle parole e la lunghezza media delle frasi, misurano la difficoltà di un testo.

Si tratta di strumenti di facile applicazione (i sistemi di videoscrittura offrono, tra le loro opzioni, la misurazione della leggibilità del testo, in genere al termine del controllo ortografico). Bisogna, però, tenere sempre presente che queste formule sono in grado di valutare la semplicità della sintassi e del lessico, ma non altri parametri fondamentali per la comprensione di un testo, come la correttezza della disposizione delle informazioni, la densità informativa, il numero di inferenze necessario per giungere alla comprensione dell'intero testo.

Tra le formule disponibili, segnaliamo l'indice Gulpease, l'unico pensato specificamente per l'italiano (Lucisano 1992; Lucisano, Piemontese 1988; Mastidoro 1992).

L'indice Gulpease utilizza una scala da 100 (massima leggibilità) a 0 (minima leggibilità). I valori di leggibilità sono stati verificati in relazione al grado di istruzione di tre diverse categorie di lettori: ne risulta che solo un testo con un indice di leggibilità superiore a 80 è leggibile autonomamente da un italiano che abbia un'istruzione elementare; la leggibilità autonoma per chi abbia un'istruzione media si estende fino a quota 60; per chi abbia un'istruzione superiore tale soglia si situa, invece, a quota 40.

L'esperienza di chi si è misurato con la semplificazione dei testi amministrativi insegna, tuttavia, che un testo dai contenuti complessi come sono quelli diffusi dalle pubbliche amministrazioni difficilmente riesce a raggiungere un indice di 60. Testi che

presentino un indice di leggibilità situato oltre quota 50 possono essere considerati testi sufficientemente semplificati.

Gli indici di leggibilità valutano, sia pure indirettamente, anche la semplicità del lessico. A questo proposito è importante tenere presente il vocabolario di base della lingua italiana, riportato in appendice a De Mauro 1997, che raccoglie le 7000 parole italiane più frequenti e, in quanto tali, usate e comprese con maggiore facilità da coloro che parlano italiano. Il vocabolario di base è costituito da tre strati: il *vocabolario fondamentale* (le 2000 parole più frequenti della nostra lingua); il *vocabolario di alto uso* (ulteriori 2750 parole che, in termini di frequenza, seguono il vocabolario fondamentale); e infine il *vocabolario di alta disponibilità* (oltre 2000 parole, individuate in vario modo, che, nonostante la loro minore frequenza, risultano note a un gran numero di parlanti).

È facile sottoporre i propri testi alla valutazione di leggibilità secondo l'indice Gulpease e confrontare il lessico usato con il vocabolario di base. Basta inviare per posta elettronica il testo all'indirizzo indicato nel sito www.eulogos.it/censor, per ricevere la misurazione di leggibilità e l'analisi del lessico secondo il vocabolario di base. Sulla scorta dei dati analitici è possibile procedere a una riscrittura del testo mirata a eliminare i maggiori ostacoli che si frappongono a una facile lettura.

Testualità

2.1. *Identificazione del destinatario*

2.1.1. Può apparire un'ovvietà, ma la prima operazione da compiere quando ci si accinge a scrivere un testo è individuare a chi si scrive, immaginare quali sono le sue capacità linguistiche, le sue conoscenze, i suoi bisogni comunicativi.

I destinatari delle comunicazioni pubbliche possono essere: un pubblico vasto e indifferenziato, un cittadino di cui si conoscono solo alcune caratteristiche (professione, grado di scolarizzazione ecc.), un cittadino del quale si conoscono alcune esigenze specifiche, altri uffici pubblici. La strategia linguistica da adottare è diversa per ognuno di questi casi.

2.1.2. Il caso più semplice è quello delle comunicazioni inviate da un ufficio della pubblica amministrazione a un altro. Lo scrivente può ragionevolmente supporre che l'interlocutore condivida con lui il dominio dei meccanismi amministrativi, la familiarità con il linguaggio burocratico, il possesso di gran parte delle conoscenze (con la sola esclusione di quelle più strettamente tecniche legate al settore di competenza dell'ufficio che emette la comunicazione). Anche in questi casi, però, è opportuno che chi scrive controlli la qualità della lingua usata, per due motivi: primo, perché la chiarezza è un bene da coltivare anche quando l'interlocutore avrebbe le capacità di decodificare testi complessi e scritti male; secondo, perché scrivere in maniera chiara e comprensibile è una abilità che va esercitata con continuità. Inoltre, da una comunicazione interna può scaturire una comunicazione

rivolta al cittadino: è uno spreco e un non senso costringere a una riformulazione chiarificatrice l'ufficio che riceve il messaggio e lo rilancia al pubblico esterno, quando una scrittura chiara poteva essere realizzata fin dal primo momento.

2.1.3. Considerazioni analoghe possono valere quando il pubblico dipendente scrive lettere o altre comunicazioni a destinatari definiti, di cui conosce le caratteristiche culturali (soprattutto se queste sono di grado elevato). Da questo punto di vista, per esempio, l'amministrazione delle università è avvantaggiata rispetto agli enti locali, perché la maggior parte delle sue comunicazioni sono rivolte a studenti, che hanno superato le scuole superiori, o a docenti. Anche qui, però, è giusto perseguire chiarezza e nitore linguistico.

2.1.4. Il caso più tipico di comunicazione pubblica è, tuttavia, quella indirizzata a un destinatario di cui l'emittente non conosce il grado di istruzione e, di conseguenza, il grado di dominio della lingua e di conoscenza delle procedure amministrative. Fa poca differenza che il testo da scrivere sia rivolto a un unico destinatario (per es. una lettera su una questione specifica) o a un pubblico vasto (per es. una circolare, un volantino, un manifesto). Il pubblico dipendente deve immaginare di comunicare a un cittadino medio, che conosca l'italiano comune e che sappia poco delle procedure burocratiche.

Deve quindi calibrare su questa figura astratta sia il linguaggio sia le informazioni da dare.

I dati sulla scolarità e sulla conoscenza dell'italiano sono poco utili per inquadrare il cittadino medio. Per quel che riguarda la scolarità il rapporto *Italia in cifre* dell'ISTAT documenta che nel 1999 il grado di istruzione della popolazione italiana (dai 6 anni in su) risultava così articolato:

Licenza elementare o nessun titolo	38%
Licenza media	30%
Qualifica professionale	5%
Diploma	21%
Laurea e diploma universitario	6%

Per quel che riguarda la conoscenza dell'italiano, invece, secondo i dati seguenti (1996), gli italiani parlano:

Soltanto in dialetto in casa e fuori casa	13,6%
Prevalentemente in dialetto	21,1%
In pari misura	17,6%
Prevalentemente in italiano	23,5%
Soltanto in italiano	24,2%

I cittadini italiani che non padroneggiano per nulla l'italiano, o lo padroneggiano poco, sono dunque il 34,7%; un dato molto vicino alla percentuale dei cittadini che non sono andati oltre la licenza elementare (38%, anche se in questo numero vanno contati gli scolari delle scuole elementari e medie).

È difficile, data anche la complessità dei contenuti che una amministrazione pubblica deve diffondere, riuscire a produrre testi di facile leggibilità anche per questi destinatari. Certamente, però, il pubblico dipendente deve tener conto che ben il 68% della popolazione italiana non è andato oltre la licenza media; del resto, la frequenza della scuola fino al 14° anno di età (quindi, indicativamente, fino alla licenza media) era l'obbligo che, fino a pochissimi anni fa, lo Stato imponeva ai suoi cittadini.

Pertanto, il pubblico dipendente che scrive comunicazioni dirette ai cittadini non può pensare di avere come interlocutori diplomati o laureati; ci sono anche questi, ma non sono la maggioranza dei suoi destinatari.

Sempre più spesso, infine, accanto ai cittadini italiani la pubblica amministrazione trova interlocutori nuovi: gli stranieri residenti in Italia. Si tratta di persone che, indipendentemente dal livello di istruzione, potrebbero non avere dimestichezza con la nostra lingua, ma sono comunque contribuenti e utenti di servizi pubblici le cui esigenze comunicative non possono essere ignorate. All'inizio del 2000 erano più di un milione, con un'incidenza del 2,2% sulla popolazione italiana e con un incremento del 13,8% rispetto al 1999: percentuali destinate ad aumentare nel tempo e ad accentuare la forte stratificazione sociolinguistica che caratterizza il nostro paese.

In sintesi

- Quando si scrive un testo è necessario individuare a chi si scrive e prefigurarsi quali siano le capacità linguistiche, le conoscenze e i bisogni comunicativi del destinatario.
- Anche quando si scrive a un destinatario in grado di comprendere testi complessi, è bene controllare la chiarezza e la qualità della propria scrittura.
- Nel caso di comunicazioni ai cittadini, ci si deve immaginare che il destinatario sia un cittadino medio, che abbia raggiunto la licenza media, conosca l'italiano comune e che sappia poco delle procedure burocratiche.

2.2. Rapporto con il destinatario

2.2.1. Le forme più naturali della deissi personale (cioè il modo con cui il parlante o lo scrivente fanno riferimento a se stessi o si rivolgono all'interlocutore) sono *io* o *noi* per il parlante, *tu* o *voi* per l'interlocutore. Renzi (1993) ha definito questi pronomi *forme canoniche*. Esistono, poi, delle *forme alternative* a quelle canoniche: l'uso del *noi* anche per un parlante singolo o l'uso della terza persona singolare (*il sottoscritto*, *lo scrivente ufficio*) per esprimere l'emittente; oppure il ricorso alla terza persona (*Lei*), del tutto usuale ora in italiano, o a formule come *Signoria Vostra* (S.V.) per rivolgersi al destinatario. Le forme non canoniche sono tutte forme indirette, nel senso che attenuano l'espressione del proprio *io* o esprimono riguardo o distanza verso l'interlocutore.

Nella società attuale c'è una generale tendenza ad allargare l'uso delle forme dirette e quello di forme reciproche (entrambi gli interlocutori si danno, per es., del *tu* o del *Lei*).

Tradizionalmente gli uffici pubblici si rivolgono ai loro interlocutori (cittadini, utenti, ma anche altri uffici) o rappresentano se stessi con forme di allocuzione indiretta; oppure aggirano il problema utilizzando l'impersonale o il passivo (su cui cfr. 4.8.).

Dietro questa scelta ci possono essere anche buone ragioni: il fatto che il pubblico dipendente non scrive i suoi testi come singolo, ma come rappresentante di un ente collettivo, oppure il fatto che vuole dimostrare cortesia nei confronti dell'interlocutore. Ma spesso questi buoni propositi si tramutano in eccessiva distanza e in accentuata spersonalizzazione del contatto tra ente emittente e cittadino ricevente. Altre volte questa distanza è vo-

2. Testualità

lutamente cercata, non per rispetto del cittadino, ma per marcare la situazione di asimmetria che in alcune situazioni esiste tra l'ente pubblico, detentore di un potere, e i cittadini, che in questo modo vengono considerati sudditi.

2.2.2. Negli ultimi anni il tenore dei rapporti tra enti pubblici e cittadini è improntato a rispetto e collaborazione. Ciò richiede che vengano privilegiate le forme dirette di allocuzione. Pertanto, in una lettera ci si rivolgerà a un cittadino con il *Lei*, evitando tanto l'indiretto *Signoria Vostra* quanto l'arcaico *Ella*. L'ufficio emittente indicherà se stesso con il *noi*: una formula diretta, se si pensa al carattere collettivo di un ufficio pubblico. Il *noi* è un ottimo sostituto di formule impersonali come *si autorizza...*, *si avverte che...*, *si avvisa che...*, *si chiede che...*, *si comunica che...*, *si dispone che...*, *si esprime nulla osta su...*, *si fa presente che...*, *si fa riserva di...*, *si informa che...*, *si invia...*, *si invita la S.V. a...*, *si precisa che...*, *si partecipa che...*, *si prega di...*, *si premette che...*, *si rammenta che...*, *si rende noto che...*, *si richiama l'attenzione su...*, *si ricorda che...*, *si trasmette...*

Un esempio tipico di stile impersonale e distanziante è questa comunicazione dell'ufficio anagrafe di un comune:

Con riferimento alla Sua dichiarazione di cambiamento di residenza di cui all'oggetto, si comunica che, visti gli artt. 3 e 18 V° c., D.P.R. 30/5/1989 N. 223, non è possibile effettuare la variazione anagrafica, in quanto non sussistono i presupposti richiesti dalla legge; in particolare non è stata accertata la dimora abituale all'indirizzo dichiarato.

Dalla data di notifica del presente atto decorre pertanto il termine di 30 gg. per l'eventuale ricorso al prefetto ai sensi degli artt. 1 e 2, D.P.R. 24/11/1971 N. 1199.

La comunicazione ha un contenuto spiacevole per il cittadino, in quanto il comune respinge, naturalmente sulla base di norme valide per tutti, una sua richiesta. Ma anche un messaggio di questo genere può essere trasmesso rivolgendosi in maniera diretta e cortese al destinatario:

Gentile signore,
non possiamo accogliere la Sua richiesta di cambiamento di residenza del 5 febbraio 1999.

Non è stato infatti accertato che Lei dimori abitualmente all'indirizzo dichiarato, come è richiesto dall'art. 3 del D.P.R. 30/5/1989, n. 223.

Lei può presentare ricorso al Prefetto entro 30 giorni dal ricevimento di questa lettera, come è previsto dagli articoli 1 e 2 del D.P.R. 24/11/1971 N. 1199.

Distinti saluti

Nel caso, poi, di comunicazione tra due uffici si può utilizzare il *noi* per l'emittente, il *voi* per il destinatario. Una lettera come questa:

Vi informiamo che la Giunta regionale ha definito i nuovi «Criteri di applicazione della disciplina relativa ai termini di preavviso per la risoluzione del rapporto di lavoro».

La disciplina è stata adottata con Deliberazione di Giunta n. 138 del 2 febbraio 1997.

Ve ne inviamo copia, invitandovi a diffondere l'informazione al personale del vostro Servizio.

Precisiamo che al momento il testo è all'esame della Commissione Regionale per il Controllo sugli Atti e che i criteri entreranno in vigore dopo la pubblicazione sul Bollettino Ufficiale.

rispecchia in maniera corretta i rapporti esistenti tra uffici differenti della stessa amministrazione o tra diverse amministrazioni e, pur mantenendo il tono distaccato insito in ogni comunicazione pubblica, è meno distanziante di una analoga comunicazione in stile tradizionale:

Si trasmette, in allegato alla presente, copia della deliberazione specificata in oggetto. Tale deliberazione, adottata dalla Giunta regionale in data 11 febbraio 1997, è attualmente all'esame della C.C.A.R.E.R.

Invitando i responsabili di Servizio a curare l'opportuna preventiva informazione nei confronti di tutto il personale regionale, si precisa che i criteri relativi all'istituto del preavviso stabiliti nel provvedimento di cui trattasi saranno applicati a partire dalla pubblicazione del provvedimento stesso sul B.U.R.E.R.

2.2.3. Fa parte della deissi personale anche il modo con cui viene appellato l'interlocutore (con il nome, con un titolo ecc.). Tra le diverse soluzioni possibili, la più indicata è quella di rivolgersi ai cittadini con il titolo generico di *Signore* o *Signora*, accompagnato, per ragioni di cortesia, dall'aggettivo *gentile*. Tradizionalmente si è affermata una distinzione tra interlocutori maschi, ai quali si preferiva attribuire l'aggettivo *egregio*, e interlocutrici femmine, alle quali sole si attribuiva l'aggettivo *gentile*. In realtà, non c'è alcuna ra-

gione di istituire questa differenza, tra l'altro inutilmente contraria alla parificazione tra i sessi. Lo stesso aggettivo può essere usato in lettere collettive (*Gentili signore, gentili signori*) o in lettere inviate a destinatari per i quali sia pertinente la menzione del titolo di studio (per es. *Gentile dottore* o *Gentile professoressa* nelle comunicazioni di un'amministrazione universitaria o di un ente sanitario).

È comunque inopportuno inviare a destinatari singoli lettere con un'intestazione generica (del tipo *Gentile signore/a*, ma anche *Gentile signora/e* o *Gentile signore/Gentile signora* ecc.).

Se si comincia una lettera con un appellativo del destinatario, è facile evitare inizi tipici della spersonalizzazione burocratica come «Con la presente si informa che...».

2.2.4. È opportuno che anche una lettera di un ente pubblico termini con una formula di saluto, anche se si tratta di formule stereotipate. Fa infatti parte della lettera come genere testuale avere come segnale di chiusura un saluto. La formula standard è *Distinti saluti*; in alcuni casi (per esempio in alcune comunicazioni tra uffici della stessa amministrazione) è adeguato anche *Cordiali saluti*.

In armonia con il suggerimento di rappresentare in modo diretto sia l'emittente sia il destinatario, formule di chiusura come «Si porgono cordiali saluti» risultano inadeguate.

2.2.5. È tipico del linguaggio burocratico far precedere il cognome al nome di battesimo (*Cortelazzo Michele, Pellegrino Federica*). Questa sequenza, che trova la sua ragione d'essere in necessità di ordinamento alfabetico sulla base del cognome, va contro l'uso comune, che prevede, al contrario, la precedenza del nome sul cognome.

La sequenza cognome-nome è dunque adeguata nel caso di elenchi ordinati alfabeticamente (anche se attualmente le possibilità offerte dai computer permettono, per es. con l'utilizzo di tabelle, l'ordinamento sulla base di qualunque elemento di una lista); in altri contesti allontana, invece, l'uso amministrativo dall'uso corrente. Non c'è dunque motivo di adottare tale sequenza nell'indirizzo o nell'intestazione di una lettera.

A maggior ragione non c'è motivo di far precedere il cognome nella firma del dipendente pubblico che invia una lettera. Ancor più fuori dalle regole correnti è l'interposizione del titolo tra co-

gnome e nome (*Pisani avv. Lorenzo*). Si può discutere sull'opportunità di inserire nella firma il titolo del firmatario; certamente, se viene inserito, il titolo precede nome e cognome (*avv. Lorenzo Pisani*).

2.2.6. Una delle caratteristiche delle comunicazioni pubbliche è il persistente uso dell'ormai desueto *codesto*, spesso utilizzato in modo improprio.

Un tempo (e tuttora nell'italiano di alcune regioni) il sistema dei dimostrativi italiani era costituito da tre elementi: *questo* per indicare un referente vicino al parlante, *codesto* per indicare un referente vicino all'ascoltatore, *quello* per indicare un referente lontano sia dal parlante che dall'ascoltatore. Nell'italiano d'oggi si è stabilizzato un sistema a due elementi, composto da *questo* per indicare un referente vicino al parlante, *quello* per indicare un referente lontano dal parlante, indipendentemente dalla prossimità all'ascoltatore. È bene che anche le comunicazioni pubbliche si attingano alla norma consolidata nell'italiano contemporaneo; ma chi proprio vuole continuare a utilizzare *codesto* deve farlo in maniera corretta e non indicherà, quindi, l'ufficio che invia la comunicazione come *codesto ufficio*.

In sintesi

- ☐ In italiano esistono forme dirette e forme indirette per indicare l'emittente e il destinatario di un messaggio.
- ☐ Un buon principio per le comunicazioni pubbliche è quello di rappresentare l'ufficio che emette il messaggio con il *noi* e di dare del *Lei* al cittadino, del *voi* a un altro ufficio.
- ☐ Le lettere possono iniziare con la formula *Gentile signora* o *Gentile signore* (oppure, se il titolo è pertinente, con *Gentile dottore* o formule analoghe). È inopportuno inviare una comunicazione a un singolo ricevente con l'intestazione generica *Gentile signore/a*.
- ☐ I nomi propri seguono, in italiano, la sequenza nome-cognome e non quella cognome-nome. Il cognome precede il nome solo in elenchi posti in ordine alfabetico.
- ☐ La formula standard di saluto, in chiusura di una lettera, è *Distinti saluti*.
- ☐ *Codesto* è un dimostrativo ormai desueto. Seguendo l'uso corrente è opportuno usare *questo* o *quello*. In ogni caso *codesto* indica un elemento lontano da chi emette il messaggio e vicino a chi lo riceve.

2.3. Scelta delle informazioni

2.3.1. Qual è la prima operazione dell'«arte dello scrivere», una volta che si sia individuato il destinatario? «Raccogliere tutto quello che serve. Trovare una logica su cui ordinarlo». Così i ragazzi della Scuola di Barbiana sintetizzano gli essenziali passi preliminari alla costruzione di un testo (Scuola di Barbiana 1967: 20).

Nella scelta delle informazioni resta valido, anche se ha un carattere molto generale, il principio della retorica classica di dire *quantum opus est*, cioè quanto bisogna, e *quantum satis est*, cioè quanto basta. Si tratta, dunque, di dare tutte le informazioni che possono essere utili al destinatario, ma solo quelle.

Se è chiaro perché si devono dare tutte le informazioni di cui c'è bisogno, meno evidente è perché bisogna fare attenzione a dare solo quelle necessarie. Sembrerebbe che, abbondando in informazioni, si faccia comunque un servizio utile al destinatario, che così acquisisce uno spettro più ampio di conoscenze.

In realtà, una buona comunicazione deve essere, entro certi limiti, economica: troppe informazioni confondono le idee e distruggono dai nodi essenziali del messaggio, oltre a produrre testi troppo lunghi che non favoriscono l'attenzione e la concentrazione del lettore.

2.3.2. Naturalmente, non è possibile decidere in astratto quali sono le informazioni necessarie e quali quelle sufficienti. La scelta dipende da quali conoscenze il singolo destinatario (o lo specifico gruppo di destinatari) già possiede e da quali vuole ottenere.

Certamente, il testo che riportiamo qui di seguito non ha rispettato il principio di dire *quantum opus est* e *quantum satis est*.

AVVISO

Si informano i genitori dei bambini frequentanti l'asilo nido «Chiesanuova», che nella settimana dal 10/11/97 al 14/11/97 la ditta incaricata dal settore edilizia scolastica provvederà alla tinteggiatura dei locali.

Ci scusiamo sin d'ora del disagio arrecato.

Distinti saluti

Il Capo Settore ai Servizi Scolastici

Nell'avviso ci sono alcune informazioni superflue: oltre al generico titolo *Avviso* (su cui cfr. 2.9.3.), all'iniziale *si informano* (anche su questo cfr. 2.2.2.), all'esplicito richiamo al destinatario («i genitori dei bambini frequentanti l'asilo nido 'Chiesanuova'»: a chi altri poteva essere indirizzato un avviso posto all'ingresso dell'asilo «Chiesanuova»?) e alla formula di saluto, poco consona a un manifesto, del tutto inutile è la precisazione che la ditta che dipingerà le pareti dell'asilo è incaricata dal settore edilizia scolastica. Al contrario, non è esplicitata un'informazione essenziale, e cioè se l'asilo, pur con qualche disagio, continuerà a funzionare.

Una soluzione che dà tutte le informazioni essenziali e solo quelle può essere la seguente:

Dal 10 al 14 novembre i locali dell'asilo nido verranno ridipinti.
L'asilo funzionerà comunque regolarmente.

Il testo permette al lettore, con una lettura rapida quale è quella che richiede un avviso appeso davanti a un portone, di avere immediatamente tutte le informazioni indispensabili.

2.3.3. Nella scelta delle informazioni da inserire in un testo, l'operazione più difficile, ma anche più necessaria, è quella di mettersi dalla parte del destinatario, per capire quali sono le informazioni necessarie a quest'ultimo. Molto spesso, infatti, il pubblico dipendente, immerso da lungo tempo nella prospettiva interna al suo ufficio, non si rende conto che alcune informazioni e alcuni concetti che per lui sono pane quotidiano, per il cittadino o per l'utente sono concetti sconosciuti o di nessun interesse.

Nel testo riportato nel paragrafo 2.3.2., ad esempio, è possibile che la precisazione sul settore che ha dato l'incarico alla ditta per la tinteggiatura dell'asilo nasconda un conflitto tra uffici: un fatto che può essere molto rilevante nell'organizzazione dell'attività dell'asilo nido, ma che non è per nulla rilevante per la specifica informazione da trasmettere in quell'avviso.

Analogamente, un avviso delle Ferrovie dello Stato che dice:

La clientela in partenza da stazione impresenziata o disabilitata, dal 1° marzo 1995, dovrà...

mette davanti agli occhi del viaggiatore una distinzione tra stazioni *impresenziate* e stazioni *disabilite* che probabilmente è essen-

ziale per l'organizzazione dell'ente ferroviario, ma non dice nulla al viaggiatore, il quale vuole semplicemente sapere cosa deve fare se parte senza biglietto da una stazione priva, per qualunque motivo, di biglietteria.

2.3.4. Un altro principio per la scelta delle informazioni è quello di tener presente qual è lo scopo della comunicazione. Per esempio, se a un cittadino sta scadendo la carta d'identità, è fuorviante ricordargli che

per il rilascio, a giovani di età compresa tra i 15 e i 18 anni, della carta di identità valida per l'espatrio è necessario che l'interessato si presenti accompagnato da entrambi i genitori che dovranno sottoscrivere l'insussistenza di cause ostative.

Naturalmente, non è in discussione la verità dell'informazione o la sua utilità, in astratto, per i cittadini; a essere in discussione è la sua pertinenza in quel caso concreto.

2.3.5. La scelta delle informazioni da inserire in un testo non va improvvisata via via che si scrive, ma va pensata prima di iniziare la scrittura vera e propria. Scrivere un testo significa, prima di tutto, avere un piano delle cose da dire e dell'ordine in cui dirle. Dipende dalle capacità e dall'esperienza di chi scrive se il piano è un piano tacito, che sta nella mente dello scrivente, o un piano esplicito, per quanto provvisorio, che si concretizza nella cosiddetta 'scaletta' (cioè in uno schema, per punti o a grappolo, delle cose da scrivere).

Per esempio, un dipendente dell'Ufficio tributi di un comune incaricato di stendere il manifesto annuale sull'ICI, può iniziare con una più dettagliata scaletta per punti come questa:

ICI (1999)

1. Contribuenti tenuti al pagamento:

– possessori di fabbricati, aree fabbricabili e terreni agricoli nel territorio del Comune di Padova.

2. Aliquote

– 5,3 per mille: abitazioni principali.

– 5,5 per mille: garage, posti auto, soffitte, cantine accatastati autonomamente; altri fabbricati; terreni agricoli; aree fabbricabili.

– 7 per mille: abitazioni non locate ed utilizzate, vuote o a disposizione, o utilizzate in modo saltuario, o prive di regolare contratto d'affitto.

- le aliquote vanno calcolate sulla base imponibile (cioè per i fabbricati rendita catastale rivalutata del 5 per cento; per i redditi dominicali dei terreni agricoli rendita catastale rivalutata del 25 per cento; per le aree fabbricabili valore venale dell'area).
- detrazioni: 200.000 lire per l'abitazione principale. Altre detrazioni per situazioni particolari.
- Non si paga niente se la somma complessiva da pagare non supera le 20.000 lire.

3. Scadenze di pagamento:

- prima rata (90% imposta del primo semestre): dal 1 al 30 giugno 1999
- seconda rata: dal 1 al 20 dicembre 1999
- oppure un'unica rata entro il 30 giugno 1999.

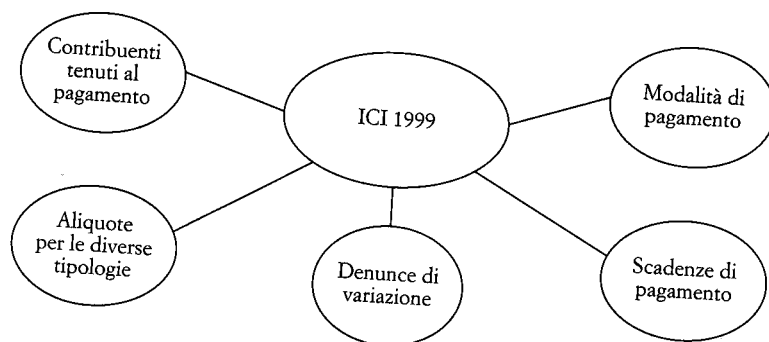
4. Modalità di pagamento:

- alla posta (conto corrente postale n. 294355, dare intestazione);
- alla Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo di via Eremitani;
- nelle altre agenzie della Cassa di Risparmio e nelle altre banche;
- vanno usati gli appositi bollettini.

5. Denunce di variazioni

- vanno dichiarate dal 4 maggio al 31 luglio 1999.

Oppure con una scaletta a grappolo:



La scaletta può essere sintetica (come, in questo caso, quella a grappolo) o più dettagliata (come, sempre in questo caso, quella per punti).

In ogni caso, la scaletta è una prima ipotesi di lavoro; come si può vedere confrontando gli schemi con il testo che ne discende

2. Testualità

(è riportato al paragrafo 2.4.4.), la scaletta riporta comunque solo le informazioni essenziali, che possono poi essere completate e integrate nel corso della scrittura vera e propria; anche l'ordine definitivo delle informazioni viene stabilito, sia pure a partire dall'ipotesi della scaletta, solo nel corso della stesura.

In sintesi

- Operazione preliminare per la stesura di un testo è la ricerca delle informazioni, utili al destinatario, da inserire.
- L'elenco delle informazioni da inserire nel testo va costruito prima di iniziare la stesura. L'elenco può essere esplicitato in uno schema, sia pure provvisorio, che va sotto il nome di scaletta.
- Il principio fondamentale nella scelta delle informazioni è quello di mettersi nei panni del lettore e fornirgli tutte le informazioni necessarie, e solo quelle.
- Il comunicatore pubblico deve, in particolare, evitare di dare informazioni importanti per l'amministrazione ma irrilevanti per il cittadino.
- La rilevanza di un'informazione è, ovviamente, legata agli scopi della comunicazione. Un dato importante in un contesto comunicativo può essere del tutto inutile in un altro.

2.4. Ordine di presentazione delle informazioni

2.4.1. Dopo che si è «raccolto tutto quello che serve», si tratta di «trovare una logica su cui ordinarlo». Bisogna, cioè, disporre le informazioni ritenute utili per il destinatario in una sequenza logica, che agevoli la lettura. È importante che anche il lettore riconosca con facilità l'intelaiatura che lo scrivente ha dato al suo testo. Soprattutto nel caso di testi lunghi, è utile segnalare lo sviluppo del testo con titoletti (su questo cfr. 2.9.6.).

Non è possibile determinare a priori qual è l'ordine ottimale delle informazioni, perché ogni testo ha la sua sequenza, legata al suo particolare contenuto.

Esaminiamo alcuni casi diversi, che possono essere esemplari per affinare la capacità di organizzare in modo coerente le informazioni presenti in un testo.

2.4.2. La prima regola è, ovviamente, quella di dare un ordine, qualunque esso sia, al testo. Alcuni scritti, infatti, risultano defici-

tari perché mescolano in un disordine immotivato informazioni centrate su argomenti diversi che si aggrovigliano tra loro, o informazioni che riguardano destinatari diversi.

È il caso di questa lettera sulla proclamazione dei dottori di ricerca di un'università.

Il testo originario, nella parte centrale che ci interessa, era formulato così:

L'accesso all'Aula Magna per gli invitati è dal Cortile Antico attraverso la Sala dei Quaranta, per i Dottori di ricerca dal Rettorato del palazzo del Bo dove sarà allestito il guardaroba per indossare la toga messa a disposizione per la cerimonia, quindi accederanno in Aula Magna e si sistemeranno nei posti loro riservati che saranno indicati dal personale addetto.

I Dottori di ricerca sono pregati di voler anticipare almeno di mezz'ora la loro presenza.

Dati i limiti di capienza solo pochi familiari (uno massimo due per dottorando) potranno accedere all'Aula Magna. Altre persone che intendessero assistere alla cerimonia potranno seguirla nella sottostante Aula Nievo in Cortile Antico, che sarà collegata con circuito televisivo all'Aula Magna.

Il responsabile dell'ufficio preposto aveva notato incertezze da parte dei neodottori (che pure non dovrebbero avere difficoltà nella comprensione di un testo come quello appena riportato) nell'individuare l'accesso loro riservato.

In realtà, il testo è piuttosto confuso: parla prima degli invitati, poi dei dottori di ricerca, poi dei familiari (sono la stessa cosa o cosa diversa dagli invitati?), poi di «altre persone». Inoltre, le frasi hanno come tema non i diversi interessati, ma a volte i luoghi di accesso, a volte le categorie interessate.

Il testo, indirizzato direttamente al neodottore, può proficuamente essere riformulato così:

Lei dovrà presentarsi alle 10.00 in Rettorato, per indossare la toga messa a disposizione dall'Università.

I familiari (per ragioni di capienza dell'Aula, non più di due per ogni Dottore di ricerca) accederanno in Aula Magna dal Cortile Antico.

Altre persone che volessero seguire la cerimonia potranno farlo dall'Aula Nievo in Cortile Antico, che sarà collegata con circuito televisivo all'Aula Magna.

Le istruzioni sono focalizzate sulle tre categorie di interessati: i dottori di ricerca, i loro familiari, gli altri invitati. Ognuno di essi troverà in un unico capoverso tutte le informazioni che lo riguardano, e solo quelle. Sono state, inoltre, espunte informazioni superflue, come il percorso che i dottori faranno per andare dal Rettorato in Aula Magna: verrà molto più facilmente indicato loro *in loco*.

2.4.3. Il primo principio utile è quello di dare appena possibile l'informazione richiesta dal cittadino, o quella che si può ritenere gli sia più utile, e solo dopo le informazioni secondarie o quelle aggiuntive o le motivazioni dell'informazione data. Per esempio, se un cittadino chiede a un ufficio pubblico in che modo deve formulare una domanda, l'amministrazione gli darà prima di tutto l'informazione richiesta, e solo successivamente, se lo ritiene necessario, gli indicherà quali sono le fonti normative sulle quali è basata la risposta:

Gli importi che Lei deve pagare per diritti di segreteria e imposta di bollo sono i seguenti: L. 21.000 – per ogni certificato in carta bollata (L. 20.000 – imposta di bollo più L. 1.000 – per diritti di segreteria).

Solo i certificati anagrafici rilasciati alle Amministrazioni dello Stato, delle Regioni, delle Provincie, dei Comuni, loro consorzi e associazioni nonché alle comunità montane sono esenti dal pagamento del tributo(*).

(*) art. 16 della Tabella allegato B annessa al citato D.P.R. n. 642/1972.

Una soluzione diversa, come la seguente, organizza le informazioni secondo le esigenze dell'ufficio, e non secondo le esigenze del destinatario.

A seguito della Vostra richiesta, si precisa che, a norma delle leggi vigenti e delle relative circolari del Ministero delle Finanze, i certificati anagrafici sono soggetti al tributo del bollo ai sensi degli artt. 1 e 4 della tariffa dell'imposta di bollo annessa al DPR 26 ottobre 1972, n° 642, come sostituita dal decreto del Ministero delle Finanze 20 agosto 1992.

C'è da tener presente che solo gli atti in questione rilasciati alle Amministrazioni dello Stato, delle Regioni, delle Provincie, dei Comuni, loro consorzi e associazioni nonché alle comunità montane sono esenti dal pagamento del tributo (art. 16 della Tabella allegato B annessa al citato DPR n° 642/1972).

Le certificazioni anagrafiche da Voi richieste devono quindi essere assoggettate al tributo di bollo.

Gli importi da corrispondere per diritti di segreteria e imposta di bollo sono i seguenti: L. 21.000 – per ogni certificato in carta bollata (L. 20.000 – imposta di bollo più L. 1.000 – per diritti di segreteria).

L'ufficio che ha scritto questo avviso, ha ricercato le fonti normative che giustificano il suo comportamento, le ha messe subito sul tappeto e solo dopo due capoversi (cioè dopo 107 parole che al cittadino dicono poco!) ha dato la sospirata, e semplice, risposta. È encomiabile l'ufficio che offre al cittadino i riferimenti alle norme su cui si basa per fare qualcosa o per rispondere a un quesito, ma per il cittadino questo è un elemento secondario, aggiuntivo e deve essere messo, quindi, in secondo piano.

2.4.4. Un altro principio utile è quello di dare prima le informazioni più generali e solo dopo quelle particolari. Questo principio riguarda prima di tutto i testi (per esempio i manifesti) diretti a un pubblico indifferenziato. Nel seguente manifesto che informa sull'ICI (Imposta Comunale sugli Immobili), le informazioni sull'ammontare dell'imposta e sui tempi e le modalità di pagamento, che interessano tutti i contribuenti, sono intercalate dalle informazioni sulle denunce di variazione, che riguardano solo una fascia ridotta di lettori.

I.C.I. – ANNO 1998

IMPOSTA COMUNALE SUGLI IMMOBILI

Visto il Decreto Legislativo n. 504 del 30/12/92 e successive modificazioni;

Vista la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 232 del 17/12/97;

S: INFORMA

che le aliquote I.C.I. per l'anno 1998 sono le seguenti:
 aliquota del 5,3‰ (cinque virgola tre per mille) sul valore catastale dell'unità immobiliare adibita ad abitazione principale, posseduta dalle persone fisiche e dai soci di cooperative edilizie a proprietà indivisa, residenti nel comune di Padova. Sono esclusi da questa aliquota box, autorimesse, posti auto, soffitte, cantine accatastati autonomamente;
 aliquota del 5,5‰ (cinque virgola cinque per mille) sul valore catastale di ogni altra unità immobiliare non adibita ad abitazione princi-

2. Testualità

pale (compresi box, autorimesse, posti auto, soffitte, cantine accatastati autonomamente). L'aliquota del 5,5‰ viene altresì applicata sul valore venale delle aree fabbricili e sul valore dominicale dei terreni agricoli.

Si ricorda inoltre che, in base alla legge 662/96, anche per il 1998 le rendite catastali devono essere così rivalutate:

le rendite catastali urbane del 5% (cinque per cento);

i redditi dominicali del 25% (venticinque per cento), sull'importo posto a base della rivalutazione operata ai sensi dell'art. 31, comma 1, legge 724/94.

La detrazione per l'abitazione principale è, per l'anno 1998, pari a £ 200.000.

Detrazioni superiori a £ 200.000 sono previste nei casi di particolare disagio economico e sociale.

DENUNCE DI VARIAZIONI PER L'ANNO 1997

Le variazioni immobiliari intervenute dal 1/1/97 al 31/12/97 (acquisto, vendita, ristrutturazione, ecc.) devono essere dichiarate sugli appositi moduli in distribuzione presso il Settore tributi, dal 4 maggio al 30 giugno 1998. Le dichiarazioni I.C.I. devono essere effettuate dal proprietario dell'immobile o dal soggetto titolare del diritto reale di uso, usufrutto o abitazione.

VERSAMENTO DELL'IMPOSTA

Prima rata: Dal 1° giugno al 30 giugno 1998 dovrà essere pagata la prima rata in acconto per l'anno 1998, pari al 90% dell'imposta dovuta per il periodo di possesso nel primo semestre.

Seconda rata: Dal 1° al 21 dicembre 1998 dovrà essere pagata la seconda rata a saldo per l'anno 1998.

L'intera imposta non dovrà essere pagata se l'importo è inferiore o uguale a £ 4.000. In caso contrario si dovrà pagare l'intero ammontare.

MODALITÀ DI VERSAMENTO DELL'IMPOSTA

Il versamento dell'imposta va effettuato tramite gli appositi moduli con caratteri in rosso, sul c/c n. 294355 intestato a: Concessionario di Padova - Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo Spa - Via Eremitani, 22 - Padova.

Si può versare:

direttamente al Concessionario adibito alla riscossione - Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo Spa - Via Eremitani, 22 - Padova;
 presso gli Uffici Postali;
 presso le Aziende di credito convenzionate con il Concessionario.

Una versione più lineare del manifesto è, invece, la seguente, nella quale il paragrafo sulle denunce di variazione è posto alla fine, più o meno come una postilla:

IMPOSTA COMUNALE SUGLI IMMOBILI (I.C.I.)
ANNO 1999

CHI

Devono pagare l'I.C.I. (Imposta Comunale sugli Immobili) i possessori di fabbricati, aree fabbricabili e terreni agricoli che si trovano nel territorio del Comune di Padova.

QUANDO

I cittadini possono pagare l'imposta in due rate:

- dal 1 al 30 giugno 1999: con la prima rata il cittadino deve versare il 90 per cento dell'imposta dovuta per il primo semestre;
- dal 1 al 20 dicembre 1999: con la seconda rata il cittadino deve versare la parte rimanente dell'imposta.

I cittadini possono comunque pagare l'intera imposta entro il 30 giugno 1999.

DOVE

L'imposta può essere pagata usando gli appositi bollettini:

- in qualsiasi ufficio postale, sul conto corrente postale n. 294355, intestato alla Cassa di Risparmio di PD e RO S.p.A., via Eremitani 22, Padova;
- alla Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo di via Eremitani (senza pagamento di commissioni);
- nelle altre agenzie della Cassa di Risparmio e nelle altre banche convenzionate.

QUANTO

- Abitazioni principali: 5,3 per mille della base imponibile, dall'importo vanno sottratte 200.000 lire. Sono previste maggiori detrazioni per situazioni di particolare disagio economico e sociale (famiglie numerose, famiglie con basso reddito, famiglie con invalidi). Garage, posti auto, soffitte, cantine accatastati autonomamente: 5,5 per mille della base imponibile.
- Abitazioni non locate ed utilizzate, vuote o a disposizione, o utilizzate in modo saltuario, o prive di regolare contratto d'affitto: 7 per mille della base imponibile.
- Altri fabbricati: 5,5 per mille della base imponibile.
- Aree fabbricabili: 5,5 per mille del valore venale dell'area, riferito al 1 gennaio 1999.

- Terreni agricoli: 5,5 per mille della base imponibile.

Per calcolare la base imponibile le rendite catastali dei fabbricati devono essere rivalutate del 5 per cento; i redditi dominicali dei terreni agricoli devono essere rivalutati del 25 per cento.

Se la somma complessiva da pagare è minore o uguale a 20.000 lire, il cittadino non dovrà versare l'imposta.

DENUNCE DI VARIAZIONI

Le variazioni immobiliari (per esempio acquisto, vendita, ristrutturazione) avvenute tra il 1/1/1998 e il 31/12/1998 devono essere dichiarate negli appositi moduli distribuiti presso il Settore tributi dal 4 maggio al 31 luglio 1999.

2.4.5. È anche utile tenere unite le informazioni che riguardano uno stesso tema o una stessa fascia di lettori. Nel testo del 1999, le informazioni sulle detrazioni per l'abitazione principale e su quelle per situazioni di particolare disagio economico e sociale sono state accorpate agli altri dati che riguardano l'abitazione principale, perché riguardano esclusivamente questo tipo di fabbricati. In questo modo, il cittadino viene a conoscenza, in un unico paragrafo, di tutto quello che deve sapere sulla tassazione dell'abitazione principale (è stata inclusa in questo paragrafo anche l'aliquota relativa a garage, cantine, soffitte). Nel testo precedente, invece, le informazioni riguardanti l'abitazione principale e le sue parti, e le relative detrazioni, sono disseminate in punti diversi del testo e viene scaricato sul contribuente l'onere di andare alla ricerca di tutti i dati che lo interessano.

2.4.6. Se un testo (per esempio una circolare) è inviato a un pubblico ampio, ma il contenuto riguarda solo una parte dei destinatari, è bene che venga precisato appena possibile chi, tra i destinatari, è interessato alla comunicazione, per esentare i non interessati dalla lettura dell'intero testo.

Un esempio negativo è il seguente:

Al fine di poter provvedere, in sede di conguaglio fiscale anno 2000, in maniera corretta al calcolo e al versamento delle addizionali irpef, regionale e comunale, è necessario conoscere l'esatta residenza/domicilio fiscale posseduta dai dipendenti alla data del 31 dicembre.

Si chiede, pertanto, di voler verificare i dati anagrafici su esposti e di restituire la presente nota, con le eventuali variazioni, **entro il 22 di-**

cembre 2000, al Servizio Affari Tributari e Fiscali. È necessario che risponda solo chi ha variazioni da segnalare.

La precisazione che deve rispondere solo chi ha mutato la residenza giunge troppo tardi, anche se l'estensore ha cercato di supplire alla cattiva costruzione del testo con l'uso del grassetto. Una soluzione accettabile potrebbe essere la seguente, che migliora anche l'intera qualità linguistica del testo:

La preghiamo di controllare se i Suoi dati anagrafici sono esatti (con riferimento al 31 dicembre 2000):

C.F. GMP FNZ 55L57 G255X

Residenza: via dei Prati 18, 35010 Cadoneghe (PD)

Se non sono esatti, corregga i dati e rispedisca questa lettera, entro il 22 dicembre 2000, al Servizio Affari Tributari e Fiscali.

Dobbiamo, infatti, verificare l'esattezza dei dati in nostro possesso per calcolare e versare correttamente le addizionali regionale e comunale all'IRPEF.

2.4.7. Un altro principio generale è quello di far coincidere l'ordine del testo con la sequenza temporale delle azioni. Esperimenti psicolinguistici (Clark 1971) indicano che il rispetto di questa corrispondenza è un elemento decisivo per la comprensione di testi che presentano eventi che si succedono temporalmente. Una frase come «Esamineremo con attenzione la Sua pratica e Le forniremo al più presto una risposta» è di più facile leggibilità rispetto alla corrispondente «Una risposta potrà essere fornita solo dopo un attento esame della Sua pratica».

Anche nella costruzione del testo è bene tener conto di questo principio, soprattutto quando il testo dà delle istruzioni per una particolare procedura.

Il promemoria di una ASL per l'ottenimento di ausili per l'incontinenza presenta in questo modo le fasi della complessa procedura con cui un cittadino in situazione di disagio può ricevere un contributo dalla sanità pubblica:

Per avere diritto alla fornitura di ausili, quali: pannoloni, cateteri, ecc., l'assistito deve essere in possesso di certificazione di Invalidità Civile, rilasciata dalla competente Commissione ULSS, attestante la patologia dell'incontinenza.

È necessario che il richiedente od un suo familiare si rechi all'ufficio Protesi, presso l'ex Ospedale Civico con l'impegnativa del Medico di Base di visita domiciliare per l'accertamento di incontinenza in persona non deambulante.

A seguito di accordi telefonici (lasciare sempre un recapito tel. all'addetto che riceve l'impegnativa) a domicilio dell'assistito si recherà il Medico Distrettuale al quale è opportuno mettere a disposizione la documentazione clinica riguardante il paziente.

Il Medico del Distretto rilascerà un certificato di fornitura protesi, in cinque copie, che l'assistito o un familiare consegnerà successivamente all'Ufficio Protesi assieme all'impegnativa del Medico di Base del fabbisogno – mensile o trimestrale – di ausili per l'incontinenza, indicandone i relativi codici.

L'Operatore Amministrativo dell'Ufficio Protesi Vi fornirà poi ulteriori indicazioni sulle modalità per le forniture successive degli ausili richiesti.

Le azioni illustrate nel testo, seguendo l'ordine di esposizione, sono le seguenti:

- 1) possesso del certificato di invalidità civile;
- 2) richiesta all'Ufficio protesi della visita domiciliare;
- 3) rilascio, da parte del medico di base, dell'impegnativa per la visita domiciliare;
- 4) accordo telefonico per fissare la visita;
- 5) comunicazione di un recapito telefonico all'addetto dell'Ufficio protesi;
- 6) visita a domicilio del medico distrettuale;
- 7) rilascio da parte del medico distrettuale del certificato di fornitura protesi;
- 8) consegna del certificato all'Ufficio protesi;
- 9) consegna dell'impegnativa del medico di base del fabbisogno di ausili per l'incontinenza;
- 10) rilascio da parte del medico di base dell'impegnativa del fabbisogno di ausili per l'incontinenza (informazione implicita);
- 11) comunicazione, da parte dell'Ufficio protesi, delle modalità per le forniture successive.

In realtà, l'ordine di successione delle azioni è il seguente: 1, 3, 2, 5, 4, 6, 7, 10, 8-9, 11. Una riscrittura del testo della ASL dovrebbe partire proprio dal riordinamento della sequenza con cui vengono esposte le azioni da compiere.

In sintesi

- ☐ Ogni testo deve essere organizzato secondo una sequenza ordinata di informazioni, da scegliere di volta in volta.
- ☐ Sono poco informativi, quindi, i testi che mescolano in disordine informazioni che si riferiscono ad argomenti diversi o riguardano destinatari diversi.
- ☐ Un principio ordinatore è quello di dare appena possibile l'informazione richiesta dal cittadino, o quella che si può ritenere gli sia più utile, e dopo le informazioni secondarie o aggiuntive.
- ☐ Un altro principio ordinatore è quello di dare prima le informazioni più generali e solo dopo quelle particolari. Questo principio va applicato prima di tutto ai testi diretti a un pubblico indifferenziato (per esempio i manifesti).
- ☐ È opportuno accorpare, tutte le volte che sia possibile, le informazioni che riguardano uno stesso argomento o una stessa fascia di lettori.
- ☐ Se un testo (per esempio una circolare) è inviato a un pubblico ampio, ma il contenuto riguarda solo una parte dei destinatari, precisare appena possibile chi, tra i destinatari, è interessato alla comunicazione.
- ☐ In un testo che dà istruzioni per una procedura costituita da più fasi, elencare le azioni da fare secondo il loro ordine cronologico facilita il lettore.

2.5. Focalizzazione delle informazioni

2.5.1. Ogni enunciato è composto da una parte chiamata tema, che è costituita dall'argomento di cui tratta l'enunciato stesso, e da un'altra parte, chiamata rema, costituita da ciò che si dice attorno al tema. Nella frase: «Il canone mensile dovrà essere versato in sei rate semestrali anticipate e sarà soggetto ad annuale aggiornamento ISTAT», l'argomento di cui si parla (tema) è *il canone mensile*; del canone si dice in quante rate deve essere versato e come viene rivalutato (queste due informazioni nuove rappresentano il rema). Solitamente, il tema è posto all'inizio della frase. Per questo non è la stessa cosa dire: «Carlo ha sposato Alice», «Alice ha sposato Carlo» o «Carlo e Alice si sono sposati». Dal punto di vista dell'informazione trasmessa, le tre frasi sono equivalenti (affermano tutte che c'è stato un matrimonio tra Carlo e Alice); cambia però la prospettiva: nella prima frase si prende il punto di vista di Carlo (che è dunque il tema dell'enunciato); nell'altra il tema è Alice, nella terza la coppia.

2. Testualità

2.5.2. Stabilire qual è il tema di una frase, cioè l'elemento di cui vogliamo dire qualcosa e da cui, quindi, partiamo, è fondamentale per qualunque comunicazione, comprese le comunicazioni amministrative. La scelta del tema non dipende solo dal contenuto informativo del testo, ma anche dallo scopo comunicativo e dal destinatario al quale il testo si rivolge.

Una legge, o un altro atto amministrativo, che stabilisce l'ammontare di un'imposta o di una tariffa ha, come tema, e di conseguenza come punto di partenza dell'enunciato, proprio l'imposta e il suo ammontare. Possiamo ipotizzare una formulazione come la seguente:

Sono stabilite le seguenti aliquote, calcolate sulla base imponibile: l'aliquota del 5,3 per mille si applica alle abitazioni principali; l'aliquota del 7 per mille ad abitazioni non locate ed utilizzate; l'aliquota del 5,5 per mille agli altri fabbricati, compresi garage, posti auto, soffitte, cantine accatastati autonomamente, alle aree fabbricabili, ai terreni agricoli. L'abitazione principale gode di una detrazione di 200.000 lire.

Quando il contenuto di questa disposizione viene comunicato ai cittadini, cambia naturalmente il punto di vista. Il cittadino, infatti, sa che tipo di fabbricato possiede (è questo per lui il tema) e vuole sapere quanto deve pagare (questo è, a sua volta, il rema). Ecco perché, nel testo riportato nel paragrafo 2.4.4., le stesse indicazioni sono riportate in questo modo:

Abitazioni principali: 5,3 per mille della base imponibile, dall'importo vanno sottratte 200.000 lire. [...] Garage, posti auto, soffitte, cantine accatastati autonomamente: 5,5 per mille della base imponibile.

Abitazioni non locate ed utilizzate, vuote o a disposizione, o utilizzate in modo saltuario, o prive di regolare contratto d'affitto: 7 per mille della base imponibile.

Altri fabbricati: 5,5 per mille della base imponibile.

Aree fabbricabili: 5,5 per mille del valore venale dell'area, riferito al 1 gennaio 1999.

Terreni agricoli: 5,5 per mille della base imponibile.

Una formulazione simile a quella dell'atto normativo trasmetterebbe lo stesso contenuto, permetterebbe al cittadino di recuperare ugualmente tutte le informazioni necessarie, ma lo obbligherebbe a leggersi gli elenchi delle diverse aliquote alla ricerca del luogo in cui viene citato il tipo di fabbricato che lui possiede.

Nella formulazione che parte dal tipo di fabbricato, troverà invece molto più facilmente l'informazione che cerca.

2.5.3. La necessità di focalizzare sul tema, così come l'abbiamo definito, il contenuto di un enunciato, condiziona, almeno in parte, anche le scelte sintattiche. Un costrutto passivo come quello contenuto nella seconda frase di questo brano:

Il pagamento avverrà dopo la consegna del registro delle lezioni. Il registro dovrà essere consegnato in presidenza (in due copie, firmato dal docente e dal Presidente del corso di laurea) entro le date indicate nella tabella

è certamente meno naturale del corrispondente attivo (come vedremo in 4.8.3.), ma è nettamente preferibile se il tema della comunicazione è la consegna del registro. Una frase attiva e con un soggetto ben definito come *docente*, in questo contesto, risulta poco adeguata:

L'amministrazione erogherà il compenso dopo la consegna del registro. Il docente dovrà consegnare il registro in presidenza (in due copie, firmato dal docente stesso e dal Presidente del corso di laurea) entro le date indicate nella tabella.

2.5.4. Le informazioni fondamentali che vengono date a proposito di un tema, vanno presentate nel modo più chiaro e diretto possibile all'interno della frase. Può nuocere alla chiarezza del testo l'inserimento di un'informazione chiave in una proposizione secondaria o in una proposizione incidentale. L'articolo di un regolamento che tratta dell'«Unicità dell'archivio» risulta più perspicuo se formulato in questo modo:

L'archivio è unico, anche se è suddiviso in archivio corrente, archivio di deposito e archivio storico

invece che in questo (qui l'informazione è relegata in una proposizione relativa di tipo attributivo, deputata a dare un'informazione accessoria, non quella centrale):

I documenti amministrativi prodotti dall'Università degli studi di Padova appartengono all'archivio, che è unico per tutto l'Ateneo, anche se è suddiviso in archivio corrente, archivio di deposito e archivio storico.

In sintesi

- Ogni enunciato è costituito da un tema (l'argomento di cui si parla) e da un rema (le informazioni che si danno a proposito del tema). In genere una frase inizia con i componenti che indicano il tema.
- Il tema di un enunciato non è ricavabile univocamente dal contenuto informativo della frase, ma è condizionato dallo scopo della comunicazione e dal suo destinatario.
- La scelta del tema può condizionare la strutturazione sintattica della frase.
- Le informazioni fondamentali che costituiscono il rema vanno introdotte preferibilmente nella frase principale, destinando le proposizioni secondarie e quelle incidentali a informazioni aggiuntive.

2.6. La coesione del testo: il richiamo al già detto

2.6.1. Qualunque testo, per essere chiaro, deve essere coerente e ben organizzato e deve rendere visibile la sua coerenza e la sua organizzazione al lettore. Esistono segnali linguistici che rendono evidente la tessitura del testo; fra questi vi sono quelli che ne garantiscono la continuità tematica.

Entro il 31 gennaio 1997 deve essere effettuato il versamento della tassa per l'occupazione permanente di spazi ed aree pubbliche (T.O.S.A.P.).

La tassa riguarda occupazioni permanenti di qualsiasi natura effettuate nell'ambito del territorio del Comune, su suolo pubblico, soprastanti e sottostanti il suolo pubblico o su aree private gravate da servitù di pubblico passaggio.

Sono considerate permanenti le occupazioni di carattere stabile effettuate, di norma, a seguito del rilascio di una concessione, aventi comunque durata non inferiore all'anno.

Chi deve pagare la tassa

La tassa è dovuta dal titolare dell'atto di concessione o, in mancanza, dall'occupante di fatto, anche abusivo.

Esclusioni ed esenzioni dalla tassa

Non sono soggette alla tassa le seguenti occupazioni:

- balconi, verande, bow-windows e simili;
- occupazioni, relativamente alla medesima area di riferimento, complessivamente inferiori a mezzo metro quadrato o lineare;
- tende da sole e simili, fisse o retrattili;
- passi carrabili;

condutture idriche per attività agricola;
innesti o allacci a impianti di pubblici servizi.

Nel brano appena riportato, ricorre in quasi ogni frase la parola *tassa*, che costituisce l'argomento principale del testo; un secondo argomento ricorrente è rappresentato dalla parola *occupazioni*, che viene ripetuta più volte. La ripetizione delle parole chiave è un modo efficace per tenere collegate tra di loro le frasi di un testo.

2.6.2. A volte il nome ripetuto è accompagnato da un aggettivo dimostrativo (*questo, tale*), che sottolinea il fatto che ci si sta richiamando a un elemento già nominato nel testo:

Nel compilare il quadro dovete indicare i dati di tutti i fabbricati, compresi quelli che non hanno subito variazioni. In questo quadro dovete anche indicare i dati necessari per usufruire delle agevolazioni previste per i contratti di locazione.

Il limite massimo dei crediti di imposta rimborsabili in conto fiscale o compensabili dal 2001 è di euro 516.456,90, per ciascun anno solare. Qualora l'importo dei crediti spettanti sia superiore a tale limite, la somma in eccesso può essere chiesta a rimborso nei modi ordinari oppure può essere portata in compensazione nell'anno solare successivo.

Oltre alla ripetizione dello stesso nome, ci sono altri mezzi per richiamare un argomento già presente nel testo. La forma più simile alla ripetizione del nome è la sua ripresa con un sinonimo; per esempio, in un contesto che tratta di concorsi pubblici, *candidato e concorrente*:

Nella domanda di partecipazione i candidati portatori di handicap dovranno specificare l'eventuale ausilio necessario in sede di prova nonché l'eventuale necessità di tempi aggiuntivi ai sensi dell'art. 20 della Legge 104/92; il concorrente dovrà documentare il diritto di avvalersi dei predetti benefici ai sensi della L. 104/92 mediante produzione di certificazione rilasciata dall'ULSS.

La ripresa può essere costituita anche da un nome di significato più generale, che richiama il concetto più specifico inserito precedentemente nel testo (nel prossimo esempio *dato* sta al posto di *domicilio del contribuente*):

Per esempio, se il domicilio del contribuente è variato dopo che è stata presentata la dichiarazione all'intermediario, questo dato non deve essere indicato nella dichiarazione trasmessa in via telematica.

Un altro mezzo è la ripresa attraverso un pronome o un aggettivo possessivo. Nel primo esempio che riportiamo la ripresa è data da due diverse forme pronominali, *lo* e (*su di*) *esso*; nel secondo da due aggettivi possessivi, *propria* e *suo*:

Se questi contribuenti non sono proprietari del terreno, non lo hanno in usufrutto o non hanno su di esso un altro diritto reale, va compilata solo la colonna del reddito agrario.

Chi si fa carico di uno o più familiari dal punto di vista fiscale, può detrarre dalla propria imposta lorda una somma per ogni familiare fiscalmente a suo carico.

Infine, se il tema è il soggetto della frase, può bastare la desinenza dei verbi a indicare la persistenza del tema (cfr., più ampiamente, 4.8.1.). Nel brano che segue è il caso della proposizione *non partecipa alla determinazione del reddito*, nella quale è proprio la mancanza di soggetto a rinviare al soggetto della frase precedente (*il predetto reddito*):

Considerato che il predetto reddito è soggetto ad imposta sostitutiva e quindi non partecipa alla determinazione del reddito complessivo IRPEF, lo stesso non costituisce base imponibile per l'applicazione delle addizionali all'imposta sul reddito delle persone fisiche.

Proprio la capacità della desinenza di segnalare la continuità tematica rende superflua la ripresa con i pronomi personali:

Le schede, compilate in tutte le loro parti, dovranno essere restituite esclusivamente all'ufficio rapporti internazionali – settore Socrates/Erasmus entro la data fissata per la scadenza, con gli allegati richiesti.

Esse potranno essere consegnate personalmente dal richiedente o da altra persona delegata.

Il pronome *esse* potrebbe tranquillamente essere omissivo, con la sola avvertenza di situare la seconda frase nello stesso capoverso della prima.

2.6.3. Le forme di ripresa del già detto che abbiamo elencato sono tutte egualmente corrette dal punto di vista grammaticale, ma non garantiscono tutte lo stesso livello di leggibilità. In particola-

re, le riprese nominali con sinonimi o con nomi di carattere più generale possono causare dubbi al lettore. Se in un bando per le borse di studio Erasmus il professore che gestisce lo scambio con una università estera viene denominato una volta *docente responsabile del flusso*:

Prima di presentare la domanda, si consiglia di contattare sia il docente responsabile del flusso di mobilità di interesse, sia i docenti dei corsi equivalenti a quelli che si intendono seguire all'estero.

e un'altra volta *docente coordinatore del flusso*:

Le domande di assegnazione di borse o posti Erasmus per l'A.A. 1996/97 devono essere presentate al più presto possibile e comunque non oltre 18 aprile p. v. al docente coordinatore del flusso.

il lettore può non essere certo che si tratti della stessa persona.

2.6.4. L'inventario dei pronomi o aggettivi che fanno riferimento a quanto è già stato nominato o verrà nominato successivamente nel testo include, nei testi amministrativi, parole che hanno scarsa circolazione nell'italiano comune; per esempio forme aggettivali come *detto*, *infrascritto*, *precitato*, *predetto*, *succitato*, *suddetto*, *summenzionato*, *sunnominato*, *sunnotato*, *di cui sopra*, *di seguito riportato* o pronominali come *lo stesso*:

[...] il CUD 2001 in possesso dei contribuenti ai quali lo stesso è stato rilasciato per certificare i redditi percepiti nel 2001 all'atto della interruzione del rapporto di lavoro nel corso dell'anno 2001.

Se avete già presentato il Modello 730 e vi trovate nella necessità di apportare delle correzioni a detto modello, potete farlo in due diverse modalità, in riferimento al tipo di dati che intendete modificare.

In particolare, fino a concorrenza del triplo del costo del lavoro fatto emergere, sul predetto incremento si applica un'imposta sostitutiva dell'IRPEF e relative addizionali del 10, del 15 e del 20 per cento, rispettivamente, per l'anno d'imposta 2001 e per i due successivi.

Come nel caso di analoghe scelte lessicali, queste forme possono essere facilmente sostituite da parole più comuni (per esempio *già citato* o, ancora più semplicemente, *questo* o *tale*), avvicinando lo stile del testo amministrativo all'italiano corrente.

In sintesi

- Esistono segnali linguistici che rendono evidente la tessitura del testo. Fra questi vi sono quelli che garantiscono la continuità tematica: la ripetizione delle parole chiave (eventualmente accompagnate da un aggettivo dimostrativo), la ripresa con un sinonimo o con un nome di significato più generale, la ripresa con un pronome o un aggettivo possessivo, la ripresa per mezzo della desinenza verbale.
- Queste forme sono corrette dal punto di vista grammaticale, ma non garantiscono tutte lo stesso livello di leggibilità. In particolare, le riprese nominali con sinonimi o con nomi di carattere più generale possono causare dubbi o fraintendimenti al lettore.
- Per far riferimento a quanto è già stato nominato o verrà nominato successivamente i testi amministrativi usano spesso parole che hanno scarsa circolazione nell'italiano corrente. È facile sostituirle con forme più comuni.

2.7. La coesione del testo: i connettivi

2.7.1. Un testo non è semplicemente una serie di frasi isolate messe una dopo l'altra, ma una serie di frasi coerenti tra di loro e legate le une alle altre da rapporti logici di varia natura. A volte i rapporti logici sono evidenziati da particolari parole (congiunzioni come *ma* o *perché*, avverbi come *invece* o *inoltre*, locuzioni come *a parte questo* o *d'altra parte*), che vengono chiamate, complessivamente, *connettivi*. Altre volte i rapporti logici non sono segnalati da espressioni esplicite; si lascia al lettore il compito di ricostruire i rapporti esistenti tra le diverse parti del testo (un aiuto è dato, almeno in parte, dalla punteggiatura: 2.8.). È quello che accade in questa richiesta:

Questo Ente, nell'ambito del programma delle OO.PP. 2002-2004, con D.G. n. 235 del 5.04.2002 ha approvato il progetto esecutivo dei lavori di manutenzione straordinaria SS. PP. 1° gruppo, anno 2002, per una spesa complessiva di € 193.671,00.

Al finanziamento degli stessi questo Ente intende far fronte mediante mutuo, a totale carico dell'Ente, da contrarre con la Cassa DD.PP.

Il sottoscritto, Rosario Ognissanti, in qualità di responsabile dei Servizi Finanziari della Provincia di Lecce, chiede a codesta Spett.le Cassa Depositi e Prestiti la concessione di un mutuo di € 193.671,00 a tasso fisso, da ammortizzare in 20 anni, a totale carico di questo Ente per finanziare i lavori di manutenzione straordinaria SS.PP. 1° gruppo.

Le prime due frasi sono, da un punto di vista logico, coordinate tra di loro («l'Ente ha approvato il progetto e pensa di finanziarlo in un certo modo»); la terza è la conseguenza delle prime due («pertanto chiede il mutuo»).

Molto spesso, anche nelle comunicazioni più usuali, chi emette un discorso scarica sul destinatario l'impegno di ricostruire, tramite inferenze, i legami logici; ma è evidente che si facilita la lettura se i legami logici sono esplicitati.

2.7.2. I connettivi esplicitano tre tipi di relazioni (Ferrari, Zampese 2000: 283-334):

- 1) relazioni tra eventi;
- 2) relazioni di collocazione testuale;
- 3) relazioni logiche di organizzazione testuale.

Il primo tipo di relazioni riguarda i rapporti che esistono, nella realtà extralinguistica, tra gli eventi rappresentati nel testo: si tratta dei rapporti di tempo, di spazio, di causa, di conseguenza, di fine, di modo, di comparazione. Nei brani che riportiamo sono esemplificate, rispettivamente, le relazioni di tempo (*in seguito*), di fine (*affinché*), di comparazione (*così come*).

La invitiamo a portare, entro dieci giorni dal ricevimento di questa lettera, all'Ufficio Assegnazioni e Contratti del Settore Edilizia Residenziale, i documenti richiesti.

In seguito, Lei dovrà versare un deposito cauzionale che corrisponde al canone di locazione di un mese.

Le relative quietanze dovranno essere esibite quanto prima allo scrivente Ufficio il quale provvederà in quel momento a consegnare a Codesta Ditta l'atto di sottomissione, in duplice copia, affinché si proceda alla registrazione.

Dal 1° gennaio 2002 tutti i versamenti e le compensazioni debbono essere effettuati esclusivamente in euro, così come i rimborsi erogati dall'Agenzia delle Entrate a partire dalla stessa data.

Le relazioni di collocazione testuale indicano qual è la collocazione di un contenuto nella sequenza di enunciati del testo. Sono connettivi di questo tipo, per esempio, *anzitutto*, *in primo luogo*..., *in secondo luogo*.

Il Capo servizio, esaminata la documentazione, ha respinto la richiesta.

Infatti, in primo luogo il finanziamento richiesto non rientra tra quelli previsti dalla delibera; in secondo luogo, la richiesta è stata comunque presentata fuori dai termini prescritti.

Le relazioni logiche di organizzazione testuale indicano la funzione logica che il contenuto di una porzione di testo ha rispetto ad altre porzioni di testo. Tra le relazioni di organizzazione testuale, citiamo l'esemplificazione, la motivazione, la concessione, la consecuzione.

Dal 1° gennaio 2002 l'Euro diventa la moneta legale degli Stati partecipanti all'UEM. Pertanto sarà necessario provvedere alla conversione di tutti i prezzi e tariffe.

Dalla verifica dei costi del servizio mensa per la scuola materna (approvvigionamenti, personale ecc.), è necessario provvedere ad adeguare la tariffa che è rimasta invariata da settembre 1999.

Tuttavia questa Amministrazione, ritenendo di agevolare l'utenza nei pagamenti, ha provveduto ad adeguare il prezzo del pasto solo a partire dal 1° gennaio 2002, con l'introduzione della nuova moneta.

Quindi da settembre a dicembre 2001 il prezzo del singolo pasto rimarrà L. 6.500 mentre dal 1° gennaio 2002 il nuovo costo del buono sarà di € 3.50.

In questo testo i connettivi sono numerosi: *pertanto* e *quindi* evidenziano una relazione di consecuzione, *tuttavia* una relazione di concessione.

In sintesi

- Un testo è costituito da frasi legate tra di loro da connessioni logiche di vario genere. Il legame che esiste tra le frasi può essere implicito o esplicito. I legami espliciti sono segnalati da espressioni linguistiche (avverbi, congiunzioni, locuzioni), che vengono definite *connettivi*.
- Un testo nel quale i legami logici sono esplicitati è di lettura più facile di un testo nel quale le relazioni logiche rimangono implicite.
- Le relazioni logiche esplicitate dai connettivi sono di tre tipi: relazioni tra eventi, relazioni di collocazione testuale, relazioni logiche di organizzazione testuale.

2.8. La segnaletica testuale: parafrasi e punteggiatura

2.8.1. Le operazioni di costruzione del testo che sono state descritte nei paragrafi precedenti guidano lo scrivente anche nella confezione grafica. D'altro canto, un testo curato dal punto di vista grafico aiuta il lettore a ricostruire con maggiore facilità la struttura del testo che sta leggendo.

Oltre a fatti di natura più propriamente tipografica (come l'uso dei caratteri, la disposizione del testo ecc.), che tratteremo nel prossimo capitolo, sono essenziali tratti più strettamente legati alla costruzione testuale, come la suddivisione in capoversi e l'utilizzo della punteggiatura. Capoversi e punteggiatura sono segnali fondamentali per rendere manifesto al lettore il progetto di testo attualizzato dallo scrivente; non si tratta, quindi, di rispettare regole pedanti o di ricorrere ad accorgimenti per rendere più gradevole all'occhio la pagina.

2.8.2. Il capoverso è una parte di testo compresa tra due a capo. Ha la funzione da una parte di raggruppare le frasi in unità più ampie, dall'altra di articolare il testo in blocchi più piccoli, omogenei dal punto di vista tematico. Per questo ogni capoverso si pone come segno di chiusura di un tema, ma anche come segno di continuità tra un tema e l'altro del testo.

La scelta di una strategia corretta nella determinazione dei capoversi è resa particolarmente difficile nei testi amministrativi dalla consuetudine con lo stile commatativo tipico dei testi normativi, nei quali vige, in generale, la corrispondenza tra frase e capoverso. Ma si tratta di una corrispondenza caratteristica esclusivamente dei testi normativi, che non può essere riproposta in testi di carattere informativo per i cittadini: da una parte si frazionerebbe in maniera eccessiva il testo, dall'altra si toglierebbe al lettore un indispensabile aiuto per ricostruirne la gerarchia argomentativa.

Le difficoltà di lettura di un testo privo di capoversi possono essere esemplificate da un brano delle istruzioni per la compilazione del modello 740 (1996), nel quale abbiamo eliminato i capoversi:

Per le persone decedute la dichiarazione deve essere presentata da uno degli eredi. Nel modello base devono essere indicati i dati ana-

2. Testualità

grafici e i redditi del deceduto. L'erede deve compilare e sottoscrivere l'apposito quadro nel modello del «coniuge dichiarante». Per ulteriori precisazioni circa le modalità di compilazione vedere in Appendice la voce «Dichiarazione presentata da soggetto diverso dal dichiarante». Per le persone decedute nel 1995 o nel mese di gennaio del 1996 la dichiarazione deve essere presentata dagli eredi nei termini ordinari (1° maggio-30 giugno 1996). Per le persone decedute nel periodo compreso tra il 1° febbraio ed il 30 giugno 1996, i termini sono prorogati di sei mesi e scadono quindi il 30 novembre 1996 per i versamenti ed il 30 dicembre 1996 per la presentazione della dichiarazione.

A sua volta, una corrispondenza tra frase e capoverso porterebbe a un evidente eccessivo frazionamento del testo:

Per le persone decedute la dichiarazione deve essere presentata da uno degli eredi.

Nel modello base devono essere indicati i dati anagrafici e i redditi del deceduto.

L'erede deve compilare e sottoscrivere l'apposito quadro nel modello del «coniuge dichiarante».

Per ulteriori precisazioni circa le modalità di compilazione vedere in Appendice la voce «Dichiarazione presentata da soggetto diverso dal dichiarante».

Per le persone decedute nel 1995 o nel mese di gennaio del 1996 la dichiarazione deve essere presentata dagli eredi nei termini ordinari (1° maggio-30 giugno 1996).

Per le persone decedute nel periodo compreso tra il 1° febbraio ed il 30 giugno 1996, i termini sono prorogati di sei mesi e scadono quindi il 30 novembre 1996 per i versamenti ed il 30 dicembre 1996 per la presentazione della dichiarazione.

Correttamente, il testo si presentava in origine in questa forma:

Per le persone decedute la dichiarazione deve essere presentata da uno degli eredi. Nel modello base devono essere indicati i dati anagrafici e i redditi del deceduto.

L'erede deve compilare e sottoscrivere l'apposito quadro nel modello del «coniuge dichiarante».

Per ulteriori precisazioni circa le modalità di compilazione vedere in Appendice la voce «Dichiarazione presentata da soggetto diverso dal dichiarante».

Per le persone decedute nel 1995 o nel mese di gennaio del 1996 la dichiarazione deve essere presentata dagli eredi nei termini ordinari (1° maggio-30 giugno 1996). Per le persone decedute nel periodo compreso tra il 1° febbraio ed il 30 giugno 1996, i termini sono prorogati di sei mesi e scadono quindi il 30 novembre 1996 per i versamenti ed il 30 dicembre 1996 per la presentazione della dichiarazione.

La suddivisione in capoversi deve rispecchiare l'articolazione tematica del testo, riunendo nella stessa unità frasi che abbiano come centro di interesse lo stesso argomento. Naturalmente c'è un certo margine di soggettività nell'individuare la permanenza di un medesimo centro di interesse. Certamente, all'interno di una stessa unità non ci deve essere una forte discontinuità tematica; d'altro canto un capoverso non può essere eccessivamente lungo (secondo Ferrari, Zampese 2000: 421, la dimensione di un capoverso può oscillare tra le 2-3 righe e le 15-20).

Esistono tre modi di evidenziare graficamente il capoverso.

1) Ritorno a capo con una rientranza (in genere utilizzando, nei programmi di videoscrittura, i comandi 'formato > paragrafo > rientro / prima riga'):

Per le persone decedute la dichiarazione deve essere presentata da uno degli eredi. Nel modello base devono essere indicati i dati anagrafici e i redditi del deceduto.

L'erede deve compilare e sottoscrivere l'apposito quadro nel modello del «coniuge dichiarante».

2) Ritorno a capo con la spaziatura di una riga rispetto al blocco precedente, ma senza rientranza (in genere utilizzando, nei programmi di videoscrittura, i comandi 'formato > paragrafo > spaziatura / prima'):

Per le persone decedute la dichiarazione deve essere presentata da uno degli eredi. Nel modello base devono essere indicati i dati anagrafici e i redditi del deceduto.

L'erede deve compilare e sottoscrivere l'apposito quadro nel modello del «coniuge dichiarante».

3) Ritorno a capo utilizzando entrambi gli accorgimenti precedenti (rientranza e spaziatura verticale):

Per le persone decedute la dichiarazione deve essere presentata da uno degli eredi. Nel modello base devono essere indicati i dati anagrafici e i redditi del deceduto.

L'erede deve compilare e sottoscrivere l'apposito quadro nel modello del «coniuge dichiarante».

2.8.3. Spesso i testi amministrativi presentano, in maniera esplicita o implicita, una struttura a lista (cfr. Raso 1999-2000: 101-103). La struttura a lista è particolarmente indicata quando serve a elencare una serie di operazioni che il destinatario deve svolgere, o una serie di oggetti per la cui identificazione sono necessarie precisazioni costituite da proposizioni o sintagmi di una certa lunghezza:

È altresì invitata a presentare allo stesso ufficio, entro giorni 30 dalla data di stipula del contratto:

- i documenti indicati nell'allegato elenco, se non già presentati;
- l'allegata dichiarazione ai sensi e per gli effetti dell'art. 23 DPR 29/9/73 n. 600 e dichiarazione sostitutiva ai fini della liquidazione dello stipendio;
- l'allegata richiesta di accreditamento dello stipendio in c/c (eventuale).

La facilità con la quale i più diffusi sistemi di videoscrittura permettono di comporre elenchi ha favorito l'utilizzo della lista, anche per elenchi brevi, rendendo singhiozzante e frammentato il testo:

È altresì invitata a presentare allo stesso ufficio, entro giorni 30 dalla data di stipula del contratto, portando con sé:

- un documento d'identità;
- il codice fiscale;
- la lettera di assunzione.

In questo caso l'elenco non pare necessario, in quanto altrettanto chiara sarebbe stata l'elencazione di seguito:

È altresì invitata a presentare allo stesso ufficio, entro giorni 30 dalla data di stipula del contratto, portando con sé un documento d'identità, il codice fiscale e la lettera di assunzione.

2.8.4. La punteggiatura è un mezzo essenziale per segnalare al lettore i confini delle frasi e i rapporti che esistono all'interno di esse. Da questo punto di vista la punteggiatura ha una funzione sintattica. I segni di interpunzione possono avere, a volte, anche una funzione fonetica, quella cioè di segnalare le pause che il parlante effettua nella produzione orale di un testo. Nella stesura di un testo amministrativo la funzione sintattica è, tuttavia, preponderante.

Chi scrive ha a disposizione una gamma piuttosto vasta di segni di interpunzione. Alcuni di questi, come il punto interrogativo (?) e il punto esclamativo (!), indicano il valore che, per l'emittente, deve essere attribuito al contenuto delle frasi: non asserzioni ma, rispettivamente, domande ed esclamazioni o ordini. Questi segni sono obbligatori e vanno posti al termine di una frase.

Ci sono altri segni che indicano i confini delle frasi (questa volta delle frasi assertive): il punto fermo, il punto e virgola e, in certi casi, i due punti. La virgola, invece, segnala il confine tra le proposizioni che costituiscono una frase.

Nel verbale che segue, la virgola prima di *in particolare* è un segno di interpunzione troppo debole, perché non segnala in maniera sufficientemente netta l'inizio di una frase nuova e autonoma (la soluzione migliore sarebbe stata quella di separare la frase da quanto precede con un punto e virgola):

Il sito, che doveva essere ottimizzato per le versioni 4 e 5 di Internet Explorer e 4 di Netscape, non risulta ottimizzato come da accordi presi in tal senso e risultano vari problemi di visualizzazione con le altre versioni, in particolare sono stati segnalati problemi con Internet Explorer 6 e Netscape 6.2.2.

Anche nel testo che segue la virgola separa, erroneamente, due frasi autonome:

Nel complesso di Santa Caterina si sono trasferiti la Presidenza della Facoltà di Scienze Statistiche, alcune aule e il Dipartimento di Scienze Statistiche (che hanno liberato, tra l'altro, l'onerosa locazione di Palazzo Zanin), tra breve il trasferimento sarà completato con il trasloco della Biblioteca di Facoltà.

2.8.5. Più in dettaglio, elenchiamo le funzioni dei principali segni di interpunzione (seguiamo principalmente Cortelazzo *et al.* 1989).

La virgola è il segno di interpunzione più frequente (anche se a volte abusato) e segnala una separazione debole tra parole o frasi. C'è una certa soggettività nell'uso della virgola; indichiamo le sue funzioni più consolidate.

1) La virgola separa due frasi che non sono sullo stesso piano; in particolare separa le subordinate dalla reggente:

Se gli errori segnalati esistono effettivamente, l'Ufficio dei tributi provvederà alla rettifica dell'importo, che lei pagherà e non sarà necessario ricorrere alla Commissione tributaria provinciale.

2) La virgola separa frasi coordinate (cfr. 4.1.1.); è obbligatoria quando non ci sono congiunzioni esplicite, facoltativa quando ci sono le congiunzioni. Di solito si evita di far precedere dalla virgola la congiunzione *e*, ma non si tratta di un divieto assoluto:

La perdita va riportata nel rigo RF43, nel rigo RF47 va indicato zero e non devono essere compilati i rigi da RF40 a RF41 e da RF44 a RF46.

3) La virgola isola gli incisi (cfr. 4.3.):

Il personale addetto all'espletamento dei servizi di Polizia Stradale, di cui all'art. 12 del Nuovo Codice della Strada, è incaricato della vigilanza sulla esecuzione della presente ordinanza.

le apposizioni:

Perché la decisione sia valida e possa produrre effetti è necessario che il sig. Giovanni Bianchi, assessore e rappresentante della Regione Molise, e il sig. Mario Rossi, rappresentante della ditta appaltatrice, accettino e sottoscrivano i seguenti obblighi reciproci.

le frasi relative appositive:

Gli esami concorsuali, che verteranno nelle materie sottoindicate nel «Programma d'esame», sono costituiti da 2 prove scritte.

4) La virgola separa gli elementi che costituiscono un elenco; l'ultimo elemento può essere introdotto dalla congiunzione *e*, non preceduta da una virgola:

Il candidato deve unire alla domanda un suo curriculum vitae dal quale risultino le esperienze professionali, gli studi svolti, le esperienze e ogni elemento utile a dimostrare il possesso dell'esperienza di lavoro.

Il punto fermo e il punto e virgola dividono una frase, semplice o complessa, dalla successiva. Sul piano sintattico la porzione di testo delimitata da due di questi segni deve essere conclusa in se stessa.

Il canone annuo dovrà essere versato in due rate anticipate. A garanzia degli obblighi assunti, il concessionario presenterà una fidejussione bancaria o assicurativa pari a tre mensilità. Tutte le spese relative alla stipula dell'atto saranno a carico del concessionario.

Il punto e virgola è un segno più debole del punto fermo; si usa, quindi, quando il legame logico o semantico tra le due frasi è più forte.

Farà fede il timbro d'arrivo posto dall'Ufficio Centralino del Comune di Imola; resta inteso che il recapito del piego rimane ad esclusivo rischio del mittente.

I due punti si usano in tre casi:

1) per introdurre un elenco:

Si precisa che ai fini della determinazione del dato in esame va considerato l'ammontare delle spese sostenute nell'anno per: servizi telefonici compresi quelli accessori, consumi di energia elettrica, carburanti, lubrificanti e simili utilizzati esclusivamente per la trazione di autoveicoli.

2) per introdurre una citazione:

Il Collegio medico interno dell'Ospedale militare di medicina legale di Roma ha visitato la signora Molinari il 16 marzo 1998 e ha definito la sua malattia: «sindrome del tunnel carpale bilaterale».

3) per introdurre una frase autonoma che spieghi o specifichi il contenuto della frase precedente (in questo caso i due punti hanno un ruolo di segno di interpunzione forte analogo a quello rivestito dal punto fermo e dal punto e virgola, ma in più segnalano che la nuova frase ha una funzione esplicativa rispetto alla frase che termina con i due punti):

Le strutture hanno richiesto complessivamente oltre 67.000 ore, a fronte di una disponibilità di 45.600 ore: le richieste superano dunque di oltre il 30% la disponibilità.

In sintesi

- Nella presentazione di un testo sono essenziali la suddivisione in capoversi e l'utilizzo della punteggiatura; paragrafazione e interpunzione sono, infatti, segnali essenziali per rendere manifesto al lettore il progetto di testo attualizzato dallo scrivente.
- Il capoverso è una parte di testo compresa tra due a capo. Ha la funzione da una parte di raggruppare le frasi in unità più ampie, dall'altra di articolare il testo in blocchi più piccoli, omogenei dal punto di vista tematico. La suddivisione in capoversi deve rispecchiare l'articolazione tematica del testo, riunendo nella stessa unità frasi che abbiano come centro di interesse lo stesso argomento.
- Nei testi amministrativi si trova spesso la struttura a lista, particolarmente indicata quando serve a elencare una serie di operazioni che il destinatario deve svolgere, o una serie di oggetti per la cui identificazione sono necessarie precisazioni di una certa lunghezza.
- La punteggiatura è un mezzo essenziale per segnalare al lettore i confini delle frasi e i rapporti che esistono all'interno di esse. Pur non essendoci norme assolute per l'uso della punteggiatura in italiano, è bene seguire alcune regole. In particolare il punto fermo, il punto e virgola e, talvolta, i due punti indicano i confini delle frasi; la virgola, invece, segnala il confine tra le proposizioni o i sintagmi che costituiscono una frase.

2.9. Il titolo e l'oggetto

2.9.1. La fruizione di un testo esposto al pubblico – come un manifesto o un avviso – avviene di regola in un contesto comunicativo in cui sono presenti elementi di disturbo legati a fattori quali la collocazione del testo, la sua impostazione grafica e le condizioni materiali di visibilità. Per questa ragione il titolo è di fondamentale importanza: ha la funzione di selezionare tra tutti i potenziali lettori quelli cui il testo è diretto, catturarne l'attenzione e orientarne la lettura. In altre parole, attraverso il titolo il cittadino deve capire con immediatezza se il testo di un avviso lo interessa oppure no: la sua formulazione deve dunque essere al tempo stesso sintetica ed esauriente.

2.9.2. Nelle lettere e nelle circolari delle pubbliche amministrazioni la funzione del titolo è assunta dall'esplicitazione dell'oggetto. L'oggetto, oltre alle funzioni tipiche del titolo, ne ha però altre: non serve solo al destinatario per orientarsi sul contenuto

del testo prima di accingersi a leggerlo, ma serve anche all'ufficio per la protocollazione di atti e comunicazioni, la loro archiviazione e, soprattutto, il loro successivo recupero.

L'esistenza di un duplice scopo e di un duplice pubblico rendono la stesura dell'oggetto più complessa della stesura di un titolo.

2.9.3. Titolo e oggetto sono la sintesi di un testo più ampio. Loro caratteristica è dunque la brevità, sia pure nei limiti permessi dall'ampiezza delle informazioni da presentare. La brevità di queste porzioni di testo si ottiene sviluppando buone capacità di sintesi e non eliminando elementi linguistici privi di un significato lessicale, come le preposizioni e gli articoli. Questi elementi sono infatti indispensabili per la strutturazione della frase e la loro omissione obbliga il ricevente a un più gravoso processo di ricostruzione dei rapporti sintattici esistenti all'interno della frase.

L'oggetto:

Pagamento affidamenti d'incarico docenti anno 2002
può essere riscritto senza grande fatica in:

Pagamento degli affidamenti d'insegnamento dell'a.a. 2001/02

Analogamente, il titolo di un manifesto del comune di Trento:

Tassa occupazione spazi ed aree pubbliche.

Modalità di denuncia e pagamento per l'anno 1995

è stato riformulato, anche con qualche variazione di contenuto, in questo modo:

Tassa per l'occupazione permanente di spazi ed aree pubbliche
Versamento per l'anno 1997

Sintesi non significa neppure formulare titoli o oggetti generici. Risultano del tutto inutili, infatti, titoli come *Avviso* o *Avviso importante*, che non danno nessuna informazione sul contenuto e obbligano chiunque a iniziare la lettura del testo. Sono dei titoli muti. Altrettanto muti sono oggetti come *Comunicazione*. Le parole del titolo o dell'oggetto devono rappresentare il contenuto del testo, non la sua forma testuale.

2.9.4. Chiarite alcune condizioni preliminari, forniamo alcuni suggerimenti per la redazione di titoli efficaci.

Nei manifesti murali vanno certamente evitati i titoli troppo lunghi: scoraggiano il lettore perché danno troppe informazioni, molte delle quali inutili al destinatario. Un esempio significativo è il seguente titolo di un avviso del comune di Milano:

Adozione del Piano di Recupero, ai sensi dell'art. 28 della legge n. 457/78, di attuazione della variante al P.R.G. istitutiva della zona speciale Z12, approvata con deliberazione di G.R.L. n. 30365 in data 19.11.1992, riguardante l'area sita in Corso di Porta Romana, 124, angolo Via Madre Cabrini, con relativo schema di convenzione.

che può essere snellito almeno evitando la citazione delle fonti normative (cfr. 2.11.):

Variante al Piano Regolatore Generale per l'adozione del Piano di recupero dell'area posta in Corso di Porta Romana, angolo Via Madre Cabrini (zona speciale Z12).

Anche il titolo riscritto risulta piuttosto lungo; ma il contenuto del testo non permette di formularne uno più breve, se non a prezzo di costruire un titolo troppo poco informativo.

Per questo, accanto a titoli indubbiamente brevi e informativi come:

Sospensione dell'energia elettrica

si possono incontrare titoli altrettanto sintetici ed efficaci, ma costituiti di due sintagmi nominali:

Edifici adibiti a seggi elettorali

Barriere architettoniche

oppure:

Referendum cittadino di Domenica 12 Novembre 2000

Convocazione dei comizi

2.9.5. Nella selezione delle informazioni da inserire nel titolo è opportuno dare in modo sintetico tutte quelle necessarie alla comprensione del testo, ricordando che spesso i destinatari hanno pre-conoscenze differenziate. Si può esemplificare questo aspetto confrontando due manifesti pubblicati in due diversi anni accademici

dall'università di Padova e relativi al medesimo argomento, cioè un bando di concorso per l'assegnazione di borse di studio di mobilità. Il titolo del manifesto del 1997-98 suonava «Informazione sulle borse di mobilità Socrates/Erasmus e per la Svizzera», quello del 1998-99 «Programma Socrates/Erasmus - Borse di mobilità per soggiorni di studio all'estero». Il presupposto dei due titoli è completamente diverso: nel primo caso si dava per scontato che tutti i possibili interessati sapessero a cosa sono finalizzate le «Borse di mobilità Socrates/Erasmus» (fatto tutt'altro che pacifico, soprattutto nell'anno di prima attuazione del nuovo programma di mobilità studentesca europea), nel secondo caso si tiene conto sia di chi non conosce il programma Socrates/Erasmus (il titolo specifica che si tratta di «Borse di mobilità per soggiorni all'estero»), sia di chi lo conosce (è specificato che si tratta del programma Socrates/Erasmus, per evitare che lo studente già esperto di quel programma possa pensare a nuove e diverse risorse per soggiorni all'estero).

2.9.6. Nel testo riportato nel paragrafo 2.4.4., dei titoletti evidenziano i diversi argomenti trattati (*chi* deve pagare, *quanto*, *quando*, *dove*). Questo espediente agevola il lettore, perché gli rende esplicita l'architettura del testo; è particolarmente raccomandabile nel caso di testi lunghi, specialmente nel caso dei manifesti che, come si è detto, vengono letti in condizioni non ottimali.

L'operazione di dare dei titoletti è utile, però, anche per lo scrivente: se non si riesce a trovare un titolo breve e adeguato al contenuto, o si trova un titolo troppo generico, deve sorgere il sospetto di aver riunito nello stesso paragrafo argomenti troppo diversi o di aver trasmesso argomenti troppo generici e privi di utilità.

2.9.7. Gran parte delle indicazioni date a proposito dei titoli valgono per gli oggetti di lettere e circolari: l'oggetto deve avere una formulazione sintetica e possibilmente breve, ma informativa ed esauriente e non generica.

Alcuni esempi. Un oggetto ridondante come il seguente:

Acquisizione dei dati informativi per la predisposizione del Bilancio di Previsione dell'esercizio finanziario 2002

può essere snellito in:

2. Testualità

Richiesta di dati per il Bilancio di previsione per il 2002.

Un oggetto come:

Segnalazioni dei cittadini n° 58/98

può diventare più preciso se riformulato così:

Trasmissione della segnalazione di un cittadino n...

Un oggetto formulato in stile telegrafico e organizzato in due frasi:

Assegnazione alloggi riservati a cittadini extracomunitari. Verifica requisiti

diventa più scorrevole se gli vengono restituiti articoli e preposizioni e se viene condensato in una sola frase:

Richiesta della verifica dei requisiti per l'assegnazione di un alloggio riservato ai cittadini extracomunitari.

2.9.8. La duplice funzione dell'oggetto di una lettera (presentazione del contenuto per il lettore, strumento di archiviazione per l'ufficio) fa sì che nella formulazione si debba tener conto contemporaneamente delle esigenze di entrambi i soggetti della comunicazione. Nel caso di una comunicazione che fa parte di una pratica più ampia, un buon oggetto deve comprendere, quindi, sia l'argomento generale della pratica, che resta inalterato in ogni atto, sia l'argomento specifico della singola comunicazione. Quindi non semplicemente:

Valutazione comparativa a n. 1 posto di Ricercatore universitario
- Facoltà di Ingegneria - settore scientifico-disciplinare ING-INF/03
- II sessione 2002

oggetto che, nonostante la sua inevitabile lunghezza, si può applicare a ogni atto o comunicazione relativi a quella valutazione comparativa, ma:

Valutazione comparativa a 1 posto di Ricercatore universitario, Facoltà di Ingegneria, S.S.D. ING-INF/03, II sessione 2002 - autorizzazione all'uso di strumenti telematici

che aggiunge, all'indicazione del procedimento cui si riferisce, l'argomento della comunicazione specifica.

In particolare, non ha senso, in un carteggio con un cittadino, mantenere come oggetto l'argomento della richiesta iniziale. Ad esempio, nella risposta a una richiesta di cambio della residenza non si scriverà:

Istanza di cambio di residenza

ma:

Risposta alla richiesta di cambio di residenza del 5.2.1999 (prot. gen. 10059 del 22.2.1999)

con una formulazione che, per le esigenze dell'ufficio, comprende anche i dati necessari per il reperimento delle comunicazioni precedenti.

In sintesi

- ☐ Il titolo di un testo esposto al pubblico deve essere sintetico ed esauriente, tale da permettere a chi legge di individuare con immediatezza l'argomento principale del testo.
- ☐ Nelle lettere la funzione del titolo è assunta dall'oggetto, il quale serve anche all'ufficio per l'archiviazione e il recupero dei documenti.
- ☐ Anche se brevi, titoli e oggetti non devono essere scritti in uno stile telegrafico.
- ☐ Titoli e oggetti non devono essere generici; in particolare, devono rappresentare il contenuto del testo, non la sua forma testuale.
- ☐ I titoli e oggetti devono essere brevi, nei limiti permessi dalla complessità dei contenuti del testo.
- ☐ Le informazioni contenute nel titolo devono essere scelte tenendo presente che spesso i destinatari hanno preconcoscenze differenziate.
- ☐ Dare dei titoletti ai testi più lunghi è un buon sistema per agevolare la lettura da parte del destinatario, ma anche per verificare la tenuta dell'ordine espositivo scelto.
- ☐ La formulazione dell'oggetto di una lettera deve tener conto della sua duplice funzione (quella per il destinatario e quella per l'ufficio); in particolare, deve comprendere sia l'argomento generale della pratica sia l'argomento specifico della singola comunicazione.

2.10. L'intestazione

2.10.1. Alcuni testi chiariscono i loro contenuti solo grazie alla relazione che stabiliscono con quelli precedentemente prodotti.

2. Testualità

Ogni volta che produciamo un testo, infatti, questo entra inevitabilmente in rapporto con un panorama di riferimenti attinti dal più ampio mondo testuale. Questo rapporto si chiama intertestualità (de Beaugrande, Dressler 1984: 237) e si può concretizzare in varie forme. Quando, per esempio, si verifica una co-occorrenza tra piani testuali diversi si parla di paratesto. Il paratesto è allora la relazione che il testo comunicato ha con elementi come l'intestazione, l'introduzione, il titolo e i sottotitoli, l'oggetto e le note.

2.10.2. Anche una comunicazione amministrativa ha un paratesto. Lo formano tutte le informazioni che stanno nell'intestazione (nome dell'ente, e talvolta anche del settore che emette la comunicazione, indirizzo, numero di telefono), l'oggetto, e, se ci sono, i riferimenti a comunicazioni precedenti. Ci possono essere anche informazioni aggiuntive poste a piè di pagina (per esempio, quando è il caso, responsabile del procedimento amministrativo, indirizzo dell'ufficio che si occupa direttamente della pratica, orario di apertura e così via).

All'estensore può apparire uno spreco ripetere nel corpo della lettera le informazioni che sono presenti nel paratesto; per questo i testi amministrativi sono ricchi di formulazioni come «si concede il nulla osta per la manifestazione indicata in oggetto», oppure «la S.V. è invitata presso lo scrivente ufficio entro dieci giorni dalla data della presente». Per un lettore esperto è facile recuperare nell'oggetto l'indicazione della manifestazione o nell'intestazione l'indirizzo dell'ufficio.

La competenza di integrare le informazioni date nel testo con quelle presenti nel paratesto non è, però, patrimonio di tutti i cittadini. Per questo è opportuno che il testo di una lettera o di un manifesto sia autosufficiente: non obblighi, cioè, il lettore a cercare informazioni essenziali in altre aree del foglio che è davanti ai suoi occhi.

Così, è meglio iniziare una lettera che abbia per oggetto «Risposta alla richiesta di cambio di residenza del 5.2.1999 (prot. gen. 10059 del 22.2.1999)» ripetendo i riferimenti alla richiesta del cittadino:

Abbiamo accolto la Sua richiesta di cambio di residenza del 5.2.1999

oppure, se si richiede al cittadino di andare in un ufficio, è opportuno formulare l'invito indicando per esteso nome e indirizzo, anche se questi dati sono ovviamente presenti nell'intestazione della lettera:

La invitiamo presso il Comando della Polizia Municipale (via Roma 32), Reparto Pronto intervento, per fornire informazioni sull'incidente avvenuto il 5.2.1999 in via Milano angolo via Torino.

2.10.3. Ci sono però dei casi in cui ha senso non rispettare la buona regola di ripetere dati presenti in altre parti di una lettera, piuttosto che causare difficoltà a un lettore: il caso più tipico si verifica quando il tema della lettera, annunciato nell'oggetto, è particolarmente lungo. Nell'amministrazione universitaria, per esempio, sono frequenti le comunicazioni relative alle cosiddette valutazioni comparative che, per essere identificate, devono contenere un'ampia quantità di informazioni già nell'oggetto:

oggetto: Valutazione comparativa per la copertura di 1 posto di professore universitario di II fascia – Scuola Superiore di Lingue Moderne per Interpreti e Traduttori – settore scientifico-disciplinare L11A.

In questo caso, conviene, contro la regola generale, far riferimento nel corpo della lettera all'oggetto, senza ripetere la lunga sequenza di dati che renderebbe più pesante e scarsamente leggibile la frase:

Si invia copia del decreto rettorale n. 619 di data 31 ottobre 2000, in corso di pubblicazione nella Gazzetta ufficiale, con il quale è stata disposta la nomina delle SS.LL. a componenti della Commissione giudicatrice per la valutazione comparativa di cui all'oggetto.

In sintesi

- ☐ Il paratesto è la relazione che il testo ha con elementi come l'intestazione, l'introduzione, il titolo e i sottotitoli, l'oggetto e le note.
- ☐ È opportuno che il testo di una lettera o di un manifesto sia autosufficiente e riporti nel corpo del testo le informazioni paratestuali rilevanti per il messaggio trasmesso.
- ☐ Se però le informazioni paratestuali sono numerose e ingombranti, tanto da appesantire inutilmente il corpo del testo, non è il caso di ripeterle.

2.11. Il rinvio alle norme

2.11.1. Un'altra forma di intertestualità è l'interdipendenza che esiste tra un dato testo e le conoscenze che il destinatario ha di altri testi (o quelle che deve acquisire da altri testi). I riferimenti intertestuali sono frequenti nei testi amministrativi: spesso, infatti, è necessario richiamare gli atti normativi (leggi, decreti, delibere) che giustificano la redazione di una comunicazione ai cittadini. Il rinvio alle fonti all'interno del testo, però, rende difficoltosa la lettura, perché i riferimenti, criptici e lunghi, si mescolano alle informazioni sostanziali, come nell'esempio seguente:

In esito all'istanza sopracitata, sentito il parere del competente Collegio per la protezione delle bellezze naturali, ai sensi del D.lgs. n° 490/99 ed in virtù della L.R.T. n. 52/79, si autorizza l'intervento proposto.

I riferimenti alle fonti normative rispondono a esigenze di trasparenza amministrativa e non sono sempre eliminabili. La soluzione è allora quella di collocarli in un apposito paragrafo conclusivo o nelle note a piè di pagina: si ottiene così il massimo di trasparenza unito al massimo di chiarezza.

2.11.2. È frequente incontrare nei testi amministrativi i cosiddetti rinvii muti, sprovvisti cioè di qualunque valenza informativa sull'oggetto disciplinato dalla legge, come in:

importo determinato ai sensi dell'art. 10 D.L. 04.03.1989, n° 77 convertito con modificazioni in L. 05.05.1988, n° 160, dell'art. 7 del D.L. in data 19.07.1989 e dell'art. 01, c. 2 della L. 04.12.1993, n° 494.

O anche in:

Oggetto: Adempimenti previsti dalla L. 30.4.1976 n. 373 e dal D.P.R. 28.6.1977 n. 1052 – Adempimenti di cui alle norme per le centrali a gas UNI n. 7129/72 CIG pubblicate sulla G.U. n. 203 del 7.8.1973 e approvate con D.M. 7.6.1973 – Adempimenti relativi alle norme per i camini (canne fumarie) al servizio di centrali a gas di cui alla UNI n. 7129/72 CIG, ed alla L. 6.12.1971 n. 1083 (sicurezza dell'impiego del gas combustibile) – Adempimenti previsti per i camini di cui alla L. 13.7.1986 n. 615 (Antismog) e D.P.R. 22.12.1970 n. 1391 (regolamento per l'esecuzione della L. 615).

Gli enunciati costruiti attraverso la tecnica del mero rinvio numerico alle fonti normative occultano il reale significato del testo amministrativo, stemperando le opposizioni cui altrimenti esso potrebbe andare incontro. Ma chiarezza e trasparenza suggeriscono di aggiungere agli estremi di leggi e deliberazioni informazioni sul loro contenuto, o riportando il titolo del testo normativo richiamato, come in:

Lettera informativa ai sensi dell'art. 10 della legge 31.12.1996 n° 675

«Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali»

oppure sintetizzandone l'argomento, come in:

Art. 2 della Legge 27 dicembre 1956, n. 1441, circa la partecipazione delle donne all'amministrazione della giustizia nelle Corti di Assise e nei Tribunali per minorenni.

In sintesi

- ☐ I riferimenti a fonti normative, quando sono posti all'interno dei testi amministrativi, rendono difficoltosa la lettura perché si mescolano alle informazioni sostanziali. È opportuno collocarli in un apposito paragrafo conclusivo o nelle note a piè di pagina.
- ☐ I rinvii normativi devono essere provvisti di informazioni sull'oggetto disciplinato dalle leggi o deliberazioni citate.

3.

Organizzazione grafica

3.1. Scelta dei caratteri

3.1.1. Per scrivere un testo è necessario innanzitutto scegliere un carattere tipografico (*font*). Ne esistono migliaia e ognuno si adatta particolarmente bene a precise esigenze. In molti casi, sbagliare carattere significa non raggiungere lo scopo e può compromettere la leggibilità del messaggio.

La maggior parte di essi è riconducibile a due grandi famiglie: da una parte i caratteri con le grazie (romani o *serif*), provvisti di minuscoli filetti terminali, le 'grazie' appunto; dall'altra quelli senza grazie (bastoni o *sans serif*), privi di appendici terminali:

A a	A a
romani	bastoni

L'infinita varietà di caratteri esistente rende particolarmente ardua una loro esauriente classificazione.

Numerosi disegnatori, e persino commissioni apposite di studiosi, hanno proposto negli ultimi decenni diverse sistematizzazioni. La classificazione stilistica di François Thibaudeau, quella più comunemente adottata oggi, si basa, in particolare, sulla forma dei tratti terminali (Tubaro, Tubaro 2002: 51).

Questa classificazione (si veda la tabella seguente) riprende le

quattro principali famiglie di caratteri descritte dallo stesso Thibaudeau facendo riferimento sia alla forma delle grazie sia a quella delle aste e individua:

- la famiglia degli 'antichi' o bastoni o lineari;
- la famiglia degli 'egiziani';
- la famiglia dei 'romani antichi' o elzeviri;
- la famiglia dei 'romani moderni' o didots.

Riconosce inoltre altre due sottofamiglie, le 'scritture' e i caratteri 'fantasia', a cui si aggiungono, perché spesso presenti nei campionari di caratteri, i due gruppi secondari delle lettere 'cancelleresche' e dei tipi 'gotici'.

FAMIGLIE	ASTE	GRAZIE	ESEMPI
lineari	di spessore uniforme	non esistono	A a B b
egiziani	uniformi o modulati	tagliate ad angolo retto, di spessore uguale o maggiore di quelle delle aste	A a B b
romani antichi	modulate con leggero contrasto	triangolari e raccordate alle aste	A a B b
romani moderni	con forte contrasto chiaroscurale	filiformi	A a B b
scritture	imitano la calligrafia dell'uomo		Q a B b
fantasia	elaborati e decorati in vario modo		A A A A
cancellereschi	per macchine da scrivere		A a B b
gotici	si ispirano ai caratteri medievali		A a B b

3.1.2. La leggibilità è una delle funzioni primarie da perseguire nella scelta del carattere di stampa. I caratteri studiati appositamente per la composizione dei testi si definiscono 'trasparenti', perché sono solo un mezzo tra il lettore e la comunicazione scritta e passano inosservati. È possibile distinguerne di più o meno leggibili facendo riferimento ad alcuni criteri:

- la zona della lettera su cui cade l'occhio è la sua metà superiore; risultano, pertanto, maggiormente leggibili i caratteri con i tratti alti più accentuati e con forme più articolate;

- l'occhio riconosce più facilmente le forme consuete; sono, quindi, più leggibili i caratteri che presentano grazie non troppo accentuate, tali da non disturbare la forma classica della lettera;

- figure troppo contrastate, con tratti di raccordo troppo sottili, hanno un basso grado di leggibilità;

- in un carattere la sagoma di alcune singole lettere può essere determinante ai fini della sua leggibilità; le lettere più articolate si riconoscono meglio di quelle con profili semplici;

- l'occhio percepisce il contorno delle parole e lo memorizza più facilmente se ha una forma frastagliata; per questa ragione il minuscolo si addice più del maiuscolo alla composizione dei testi (Tubaro, Tubaro 2002: 59).

Nella scelta del carattere di stampa, oltre a osservare questi criteri, è opportuno anche farsi guidare dal buon senso e optare per la soluzione più sobria. Ciò significa che, nei testi istituzionali, è buona norma limitare la propria scelta ai caratteri lineari, ai romani antichi e ai romani moderni.

In linea di massima è consigliabile usare un solo tipo di carattere nell'ambito di uno stesso documento. Ma, se si vuole introdurre un secondo carattere, è il caso di accoppiare un romano a un lineare, riservando a ciascuno funzioni testuali distinte (per esempio, il primo sarà usato nel corpo del testo, il secondo in tutte quelle sezioni che evidenziano lo schema logico del testo: quindi, titoli, intestazioni dei paragrafi, numerazione dei capoversi, annotazioni).

Quanto agli altri tipi di caratteri è preferibile riservarli a particolari tipologie testuali. In particolare, le scritture, pur essendo molto eleganti, sono difficili da leggere a causa dell'eccessiva ricchezza di svolazzi e sono quindi adatte solo a biglietti da visita o inviti.

3.1.3. La dimensione del carattere di stampa si dice 'corpo'. In quasi tutti i paesi europei si utilizza il sistema Didot, che ha come unità di misurazione la riga tipografica, suddivisa in 12 punti. Il punto corrisponde a 0,376 millimetri e quindi la riga a 4,512 millimetri.

È opportuno scegliere una dimensione di carattere leggibile, che non sia né troppo piccolo né troppo grande: in entrambi i casi risulterebbe difficile da leggere. Come regola generale, il valo-

re di 10 punti è il più diffuso, ma se si scrive a un pubblico anziano o che potrebbe avere problemi di vista, è preferibile scegliere una dimensione di carattere di 12 o 14 punti.

Una volta scelta la dimensione del carattere più adatta al tipo di comunicazione, non si dovrebbero introdurre dei cambiamenti nel corso del testo, se non nelle titolazioni intermedie (titoli dei paragrafi, elenchi, notazioni ecc.).

In sintesi

- Per scrivere un testo è necessario scegliere un carattere tipografico. La maggior parte dei caratteri è riconducibile a due grandi famiglie: da una parte i caratteri con le grazie, dall'altra quelli senza.
- La leggibilità è una delle funzioni primarie da perseguire nella scelta del carattere di stampa. È consigliabile usare un solo tipo di carattere nell'ambito di uno stesso documento. Ma, se si vuole introdurre un secondo carattere, è il caso di accoppiare un romano a un lineare, riservando a ciascuno funzioni testuali distinte.
- Il carattere scelto deve avere una dimensione leggibile. Il valore di 10 punti è il più diffuso, ma se si scrive a un pubblico anziano o che potrebbe avere problemi di vista, è preferibile scegliere una dimensione di carattere di 12 o 14 punti.

3.2. Evidenziazioni e attenuazioni

3.2.1. Un carattere può essere disegnato in modi diversi: in tondo chiaro, in tondo neretto, in corsivo chiaro e in corsivo neretto; queste quattro varietà sono possibili sia in minuscolo, sia in maiuscolo:

Forme del Times New Roman

tondo chiaro, minuscolo	abcdefghijklmnopqrstuvwxyz1234567890
tondo neretto, minuscolo	abcdefghijklmnopqrstuvwxyz1234567890
corsivo chiaro, minuscolo	<i>abcdefghijklmnopqrstuvwxyz1234567890</i>
corsivo neretto, minuscolo	<i>abcdefghijklmnopqrstuvwxyz1234567890</i>
tondo chiaro, maiuscolo	ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ1234567890
tondo neretto, maiuscolo	ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ1234567890
corsivo chiaro, maiuscolo	<i>ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ1234567890</i>
corsivo neretto, maiuscolo	<i>ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ1234567890</i>

3. Organizzazione grafica

Di norma il testo va scritto in tondo chiaro, che è il carattere normale di una serie. Le altre modalità hanno precisi significati dal punto di vista tipografico e la scelta dell'una o dell'altra non può essere lasciata al caso. In particolare, il neretto e il corsivo hanno nel testo precise funzioni segnaletiche, non intercambiabili.

3.2.2. La prima regola, dunque, è quella di fare un uso moderato delle tecniche di messa in rilievo, per non disorientare il lettore in un labirinto di informazioni inutilmente evidenziate, ricordando che non sono gli espedienti grafici ma è l'organizzazione testuale a determinare il grado di tematizzazione delle informazioni (cfr. 2.5.).

Possono risultare utili alcune norme codificate dalle principali case editrici.

Si usa il corsivo nei seguenti casi (Fioravanti 1987: 14):

- per le parole o le frasi cui si vuole dare un particolare risalto;
- per le parole straniere non di uso comune fra coloro cui si rivolge il testo;
- per i titoli di opere.

3.2.3. Il neretto, invece, viene utilizzato per le parole o i gruppi di parole cui si vuole dare molto rilievo (Fioravanti 1987: 44): per esempio, per evidenziare quell'informazione che deve balzare immediatamente agli occhi del lettore, come un nome o una data di scadenza. Ma attenzione: deve trattarsi di una sola informazione nel testo, quindi di una sola 'chiazza' di neretto, per evitare che la pagina assuma un aspetto pezzato. Il neretto, inoltre, segnala al lettore un livello di struttura più generale rispetto al testo scritto in tondo chiaro. Per questa ragione, lo si può usare per elementi definiti nella pagina, come le numerazioni di capoversi o i titoletti.

3.2.4. È abbastanza frequente trovare nei documenti amministrativi interi blocchi di testo scritti interamente in maiuscolo. In teoria il maiuscolo viene impiegato per attirare l'attenzione del lettore. In pratica, però, il lettore tende a evitare i testi scritti in maiuscolo e più lunghi di poche parole o di una breve frase, perché risultano difficili da leggere. Come già accennato a proposito dei criteri di leggibilità dei caratteri di stampa (cfr. 3.1.2.), il maiu-

scolo appiattisce la forma delle lettere e costringe il lettore a rallentare la lettura e a studiare le lettere una a una.

L'uso del maiuscolo deve essere quindi controllato con attenzione: evitato all'interno del testo e utilizzato solo nelle titolazioni brevi (non superiori a cinque parole), mentre in quelle lunghe si consigliano altre tecniche di messa in rilievo, come le variazioni di corpo, il neretto o l'uso di un carattere alternativo.

In sintesi

- ☐ Un carattere può essere disegnato in modi diversi: in tondo chiaro o neretto, in corsivo chiaro o neretto; queste quattro varietà sono possibili sia in minuscolo, sia in maiuscolo. Di norma il testo va scritto in tondo chiaro, che è il carattere normale di una serie.
- ☐ Le altre modalità di scrittura dei caratteri hanno precise funzioni tipografiche, non intercambiabili. Il corsivo si usa per le parole o le frasi cui si vuole dare un particolare risalto; per le parole straniere non di uso comune fra coloro cui si rivolge il testo; per i titoli di opere.
- ☐ Il neretto viene utilizzato per le parole o i gruppi di parole cui si vuole dare molto rilievo e per segnalare al lettore un livello di struttura più generale rispetto al testo scritto in tondo.
- ☐ Il maiuscolo, usato di frequente nei testi amministrativi, è scarsamente leggibile. Deve essere, quindi, evitato all'interno del testo e utilizzato solo nelle titolazioni brevi.

3.3. Disposizione del testo

3.3.1. Con il termine 'ordine di composizione' (o allineamento) ci si riferisce al modo in cui il testo viene organizzato nella pagina. Il computer ne offre vari tipi e la scelta dell'uno o dell'altro si riflette sull'aspetto globale del testo e sulla sua leggibilità materiale.

La composizione a pacchetto (che si ottiene utilizzando nei programmi di videoscrittura il comando 'giustifica') allinea il testo su entrambi i margini della pagina, sia a sinistra, sia a destra. Le righe, quindi, hanno tutte la stessa lunghezza perché il programma modifica la spaziatura orizzontale, in genere espandendola. Si veda l'esempio che segue:

Con riferimento alla Sua istanza, si comunica che, avendo riscontrato le condizioni stabilite dalla legge, la stessa è stata accolta e, per-

tanto, questo Ufficio ha provveduto all'iscrizione nell'Anagrafe della Popolazione Residente in questo Comune.

Il testo ha un aspetto ordinato ed equilibrato, però, solo se gli spazi tra le parole non risultano eccessivi. È possibile ridurre gli eventuali spazi abnormi tra le parole ricorrendo alla sillabazione, cioè spezzando le parole quando si va a capo.

Tuttavia, anche una eccessiva sillabazione può creare problemi alla lettura; pertanto, si valuterà caso per caso se convenga mantenere gli spazi della giustificazione o ridurli attraverso la sillabazione.

3.3.2. La composizione a bandiera con allineamento a sinistra (che si ottiene utilizzando nei programmi di videoscrittura il comando 'allinea a sinistra') allinea il testo solo sul margine sinistro della pagina. Consente di mantenere invariati gli spazi tra le parole e, per questa ragione, è più facile da leggere della composizione a pacchetto:

Facendo seguito alla Sua istanza di cambio di alloggio prot. Gen. N. 10059 del 05/02/99, spiace doverLe comunicare che attualmente non risulta possibile darvi seguito in quanto, nelle zone indicateci in vista di un eventuale trasloco, non sussistono attualmente alloggi disponibili.

In linea di massima, la composizione a bandiera con allineamento a sinistra si usa in testi con righe brevi (come le didascalie); quella a pacchetto, invece, in testi con righe lunghe.

3.3.3. La composizione a epigrafe (che si ottiene utilizzando nei programmi di videoscrittura il comando 'centra') allinea il testo su un asse verticale centrale:

Aggiornamento degli Albi
di Giudice Popolare nelle Corti di Assise
o nelle Corti di Assise di Appello
biennio 1998-1999

Questo tipo di composizione si usa prevalentemente nei titoli o in testi brevi che vogliono comunicare la loro compiutezza espressiva (inviti o avvisi).

3.3.4. La composizione a bandiera con allineamento a destra (che si ottiene utilizzando nei programmi di videoscrittura il comando 'allinea a destra') allinea il testo solo sul margine destro del foglio. La variabilità dell'inizio delle righe rende faticosa la lettura; per questa ragione, si usa raramente e solo nei titoli o in testi molto brevi:

CHI DEVE CAUTELARSI PARTICOLARMENTE NEL
CASO DI UN AGGRAVARSI DELL'INQUINAMENTO
DA OZONO?

In generale le persone anziane, i bambini e le donne in gravidanza; in particolare le persone affette da gravi malattie respiratorie e cardiache.

In sintesi

- ☐ L'ordine di composizione è il modo in cui il testo viene organizzato nella pagina. La composizione a pacchetto allinea il testo su entrambi i margini della pagina. Il testo ha un aspetto ordinato ed equilibrato, però, solo se gli spazi tra le parole non risultano eccessivi. È possibile ridurre gli eventuali spazi abnormi tra le parole spezzandole quando si va a capo.
- ☐ La composizione a bandiera con allineamento a sinistra allinea il testo solo sul margine sinistro della pagina. È più facile da leggere della composizione a pacchetto e si usa in testi con righe brevi.
- ☐ La composizione a epigrafe allinea il testo su un asse verticale centrale e si usa prevalentemente nei titoli o in testi brevi che vogliono comunicare la loro compiutezza espressiva.
- ☐ La composizione a bandiera con allineamento a destra allinea il testo solo sul margine destro del foglio. La variabilità dell'inizio delle righe rende faticosa la lettura; per questa ragione, si usa raramente e solo nei titoli o in testi molto brevi.

4.

Sintassi

4.1. Frasi semplici e frasi complesse

4.1.1. La frase (o periodo) è una porzione di testo che ha senso compiuto ed è compresa tra due segni di punteggiatura forti (cfr. 2.8.4.). Una frase si dice 'semplice' se è costituita da verbi, nomi, aggettivi, avverbi, preposizioni. L'esempio che segue è una frase semplice:

Il dirigente del settore autorizza il restauro dell'edificio

composta da un sintagma nominale (*il dirigente del settore*) e da un sintagma verbale (*autorizza il restauro dell'edificio*), costituito a sua volta da un verbo (*autorizza*), da un sintagma nominale (*il restauro*) e da un sintagma preposizionale (*dell'edificio*).

Una frase, invece, si dice 'complessa' quando almeno uno dei suoi costituenti è rappresentato da un'altra frase, come in:

Abbiamo comunicato questa autorizzazione al Ministero dei Beni culturali e ambientali, che può annullarla entro 60 giorni con provvedimento motivato.

Le frasi che fanno parte di una frase complessa sono chiamate 'proposizioni' e si distinguono in 'principali' e 'subordinate'. Le proposizioni principali hanno autonomia grammaticale ed esprimono da sole un senso compiuto; quelle subordinate, invece, dipendono nella loro interpretazione da un'altra proposizione che in ragione del ruolo svolto è chiamata reggente. Nell'esempio precedente, *Abbiamo comunicato questa autorizzazione al Ministero dei Beni culturali e ambientali* è la proposizione principale e reg-

ge la subordinata *che può annullarla entro 60 giorni con provvedimento motivato*.

Il legame tra le proposizioni di una frase complessa può essere di subordinazione o di coordinazione, come in questo esempio:

L'autorizzazione è valida per cinque anni e riguarda solo gli aspetti ambientali del progetto.

Dove le due proposizioni, *L'autorizzazione è valida per cinque anni e riguarda solo gli aspetti ambientali del progetto*, sono entrambe principali e sono legate dalla congiunzione *e* (per tutto quanto è stato trattato in questo paragrafo, cfr. Renzi 2001a: 37-127 e 241-84).

4.1.2. Analizziamo più in dettaglio il rapporto di subordinazione. Si è detto che le proposizioni subordinate dipendono da un'altra proposizione chiamata reggente. Reggente può essere la proposizione principale, come in questo esempio:

Il compito le sarà facilitato da una scheda, che accompagna questa lettera, nella quale abbiamo indicato i periodi di servizio e di lavoro utili per il calcolo della sua pensione.

in cui la proposizione principale (*Il compito le sarà facilitato da una scheda*) regge entrambe le proposizioni relative (*che accompagna questa lettera e nella quale abbiamo indicato i periodi di servizio e di lavoro utili per il calcolo della sua pensione*).

Ma reggente può essere anche qualsiasi altra proposizione che, sebbene subordinata essa stessa, generi a sua volta un nuovo rapporto di subordinazione. In questo esempio, infatti:

La signora Ferrari dovrà presentare la relativa fattura per permettere che l'amministrazione le rimborsi le spese di partecipazione al master.

la proposizione principale (*La signora Ferrari dovrà presentare la relativa fattura*) regge la proposizione subordinata *per permettere*, che a sua volta regge un'altra proposizione subordinata, *che l'amministrazione le rimborsi le spese di partecipazione al master*.

Dalla proposizione principale, come si è detto, dipendono direttamente o indirettamente tutte le subordinate della frase: questa dipendenza si esprime in gradi, via via che il rapporto di su-

bordinazione si sposta creando nuove proposizioni reggenti. Rispetto alla proposizione principale si avranno subordinate di I grado, di II grado e così via. Nell'esempio precedente, *per permettere* è una subordinata di I grado, mentre *che l'amministrazione le rimborsi le spese di partecipazione al master* è una subordinata di II grado.

4.1.3. Dal punto di vista sintattico, la frase complessa fondata su rapporti di subordinazione conferisce al discorso una fisionomia 'ipotattica', mentre quella fondata su rapporti di coordinazione rimanda a un tipo di costruzione chiamata 'paratattica'. La struttura ipotattica procede in modo verticale, disponendo ogni singola proposizione in un ordine logico centripeto, nel quale il nucleo è rappresentato dalla proposizione principale; la struttura paratattica, invece, procede in modo orizzontale, disponendo le proposizioni coordinate l'una accanto all'altra. Sul piano logico-semantico non ci sono elementi decisivi per suggerire la scelta dell'uno o dell'altro tipo. La costruzione paratattica appare, però, meno problematica di quella ipotattica sul piano della comprensione, perché le frasi legate per mezzo della coordinazione sono sintatticamente e semanticamente autonome, cioè sono frasi grammaticalmente compiute e dotate di senso proprio.

In linea di massima, dunque, un testo con ampio sviluppo della paratassi è più semplice di uno con ampio sviluppo dell'ipotassi.

Esaminiamo l'esempio che segue. Si tratta di un avviso esposto in un ufficio pubblico, costituito da un'unica frase di 74 parole, in cui le informazioni sono incastrate l'una nell'altra, in una struttura rigidamente ipotattica:

CARTELLE ESATTORIALI ANNO IMPOSTA 1989

Al fine di ottenere una più rapida definizione delle contestazioni sulle cartelle esattoriali relative al 1989, si invitano tutti i contribuenti interessati a recarsi al Centro di Servizio delle Imposte Dirette di Roma in Via Fortunato Depero ove, tramite un'istanza corredata dalla documentazione giustificativa della contestazione alla pretesa tributaria, si può ottenere la definizione senza procedere alla spedizione del ricorso che comunque sarebbe necessario dopo le semplici informazioni che si possono ottenere presso quest'Ufficio.

La proposizione principale di questa costruzione è *si invitano tutti i contribuenti interessati*. Essa regge tanto la prima proposizione, una subordinata di I grado (*Al fine di ottenere una più rapida definizione delle contestazioni sulle cartelle esattoriali relative al 1989*), quanto le proposizioni successive che giungono fino al V grado di subordinazione.

L'avviso può essere riscritto in modo più semplice e comprensibile, mantenendo lo stesso contenuto e limitando il grado di subordinazione. Nella versione seguente, infatti:

CARTELLE ESATTORIALI ANNO IMPOSTA 1989

I contribuenti che vogliono risolvere rapidamente le contestazioni sulle cartelle esattoriali dell'anno 1989 possono rivolgersi personalmente al Centro di Servizio delle Imposte Dirette di Roma. Il Centro si trova in Via Fortunato Depero. Chi presenta direttamente al Centro la domanda e i documenti che giustificano la contestazione accelera la pratica e non deve spedire il ricorso necessario dopo le informazioni ricevute da quest'Ufficio.

Il testo di partenza è stato suddiviso in tre frasi distinte di 25, 8 e 30 parole. Nella prima frase la proposizione principale (*possono rivolgersi personalmente al Centro di Servizio delle Imposte Dirette di Roma*) regge una subordinata di I grado (*I contribuenti che vogliono risolvere rapidamente le contestazioni sulle cartelle esattoriali dell'anno 1989*). La seconda frase è costituita da un'unica proposizione principale (*Il Centro si trova in Via Fortunato Depero*). La terza frase, infine, è costituita da una proposizione principale (*accelera la pratica*), che regge due subordinate (una di I grado, *Chi presenta direttamente al Centro la domanda e i documenti*, e l'altra di II grado, *che giustificano la contestazione*) e alla quale è coordinata l'ultima proposizione (*e non deve spedire il ricorso necessario dopo le informazioni ricevute da quest'Ufficio*). Questa struttura, parzialmente paratattica, aiuta a presentare in modo ordinato le singole informazioni e serve a governare la 'piena delle idee', in modo che chi legge non si trovi di fronte a un tumultuoso affollamento di informazioni.

Il suggerimento di preferire le strutture coordinate, comunque, ha un valore relativo; non ha il fine di scoraggiare l'uso delle strutture subordinate, ma piuttosto quello di invitare a scegliere,

tra le molte possibilità offerte dalla lingua, la soluzione che, a certe condizioni, pone ai lettori meno problemi.

Una scrittura e un linguaggio chiari, infatti, dipendono da un giusto equilibrio, adeguato allo scopo della comunicazione, tra la linearità della costruzione paratattica e la maggiore articolazione della struttura ipotattica.

In sintesi

- ☐ La frase (o periodo) è una porzione di testo che ha senso compiuto ed è compresa tra due segni di punteggiatura forti. Può essere semplice o complessa. La frase complessa è quella che contiene al proprio interno più di una frase. Le frasi che fanno parte di una frase complessa sono chiamate 'proposizioni'.
- ☐ In una frase complessa il rapporto che lega le proposizioni può essere di subordinazione o di coordinazione.
- ☐ La frase complessa fondata su rapporti di subordinazione conferisce al discorso una fisionomia 'ipotattica', che si basa su una gerarchia verticale delle proposizioni. Quella fondata su rapporti di coordinazione rimanda, invece, a un tipo di costruzione chiamata 'paratattica', che procede in modo orizzontale, disponendo le proposizioni coordinate l'una accanto all'altra.
- ☐ In linea di massima un testo con ampio sviluppo della paratassi è più semplice di uno con ampio sviluppo dell'ipotassi.

4.2. Proposizioni di modo non finito

4.2.1. Le proposizioni subordinate si distinguono in base al modo del verbo: sono esplicite quando il verbo è di modo finito, vale a dire all'indicativo, al congiuntivo, al condizionale o all'imperativo; sono implicite, invece, quando il verbo è di modo non finito, cioè all'infinito, al gerundio o al participio. Queste tre forme verbali mancano delle desinenze che indicano la persona. Si considerino gli esempi che seguono:

Nel modello in euro, gli importi devono essere indicati in unità di euro, arrotondando l'importo per eccesso se la frazione decimale è uguale o superiore a 50 centesimi di euro o per difetto se inferiore a detto limite.

Nel modello in euro, gli importi devono essere indicati in unità di euro in questo modo: vanno arrotondati per eccesso se la frazione decimale è uguale o superiore a 50 centesimi di euro, per difetto se è inferiore a questo limite.

Nel primo caso, la proposizione principale (*gli importi devono essere indicati in unità di euro*) regge una proposizione implicita con il verbo al gerundio e quindi priva di accordo verbale di persona e di numero (*arrotondando l'importo per eccesso...*); nel secondo caso il contenuto della proposizione al gerundio è veicolato da una proposizione di modo finito giustapposta alla principale (*vanno arrotondati per eccesso...*). Dal punto di vista semantico non cambia nulla (la proposizione al gerundio ha valore modale, come dimostra, nella riformulazione, l'aggiunta *in questo modo*). Dal punto di vista morfologico, invece, la proposizione di modo finito è più ricca di informazioni rispetto alla proposizione di modo non finito, perché rinvia direttamente al soggetto del verbo, che in questo caso è lo stesso della frase precedente, e può dare indicazioni sulla modalità dell'azione (trasmesse dalla perifrasi imperativa *vanno arrotondati*).

Date le scarse informazioni veicolate dai modi non finiti, il lettore ha bisogno di un numero maggiore di operazioni per comprendere le proposizioni implicite rispetto a quanto gli occorre per quelle esplicite.

4.2.2. Se si vuole ridurre la subordinazione, il primo intervento da fare è quello di limitare le proposizioni implicite. L'italiano burocratico fa grande uso, in particolare, di proposizioni al gerundio, con le quali vengono costruite frasi più compatte, ma anche più complesse. Il gerundio, però, causa una serie di problemi al lettore.

In primo luogo, il gerundio non rende visibile il soggetto della frase. Il soggetto di una proposizione gerundiva, infatti, è nullo, vale a dire non è realizzato da un nome o da un pronome ed è coreferente col soggetto della frase principale o, a volte, con l'agente (Renzi 2001b: 571-92). In una frase come la seguente, infatti:

nel caso dell'IRPEF, va indicata la parte di credito che il contribuente intende compensare utilizzando il Modello F24

il soggetto di *utilizzando* è lo stesso di *intende compensare*, cioè *il contribuente*. Non sarebbe possibile esplicitare il soggetto scrivendo

nel caso dell'IRPEF, va indicata la parte di credito che il contribuente intende compensare utilizzando il contribuente il Modello F24.

Ma in alcuni casi il recupero del soggetto non è univoco. Nella frase:

In luogo dei colori verde, per i modelli in LIRE ed azzurro per i modelli in EURO, è comunque ammessa la stampa monocromatica di tutti i modelli utilizzando il colore nero.

non è chiaro *chi* utilizza il colore nero, cioè quale sia il soggetto di *utilizzare*.

Oppure, nella frase:

le modalità per l'assunzione a contratto sono definite dalle singole amministrazioni prevedendo comunque che il trattamento economico degli interessati non può essere inferiore a quello tabellare delle qualifiche di riferimento né superiore a quello in godimento del personale

non è chiaro se il soggetto di *prevedendo* sia «le singole amministrazioni» o «le modalità».

In secondo luogo, la proposizione al gerundio permette di condensare in un'unica frase il contenuto di due frasi. Ma una frase che contiene troppe informazioni costringe il ricevente a una lettura più impegnativa (cfr. 4.6.3.). Per esempio, nel testo che segue:

Avendo in corso questa Provincia la stipulazione di un contratto di lavoro a tempo indeterminato, si chiede l'invio, anche a mezzo fax, di un certificato da cui risultino data e luogo di nascita, residenza, cittadinanza e godimento dei diritti politici e civili di Luciana Franceschi, nata a Milano il 17.02.1965.

si danno due informazioni: la prima che la provincia ha stipulato un contratto di lavoro, la seconda che ha bisogno di un determinato certificato. È una frase lunga, con due informazioni importanti, ma con un solo verbo di modo finito.

In terzo luogo, in una proposizione al gerundio resta opaco il tipo di legame che unisce la secondaria alla reggente: «Prenotando sei sicuro di trovare posto» può voler dire «Se prenoti, sei si-

curo di trovare posto» (valenza ipotetica), ma anche «Col prenotare sei sicuro di trovare posto» (valenza strumentale); oppure «Tornando, troverai i vecchi amici» può significare tanto «Quando tornerai, troverai i vecchi amici» (valenza temporale) quanto «Se tornerai, troverai i vecchi amici» (valenza ipotetica); o ancora, «Ricusando a parlare a tua discolpa, ti condanni da te stesso», equivale tanto a «Se ricusi di parlare a tua discolpa, ti condanni da te stesso» (valenza ipotetica) quanto a «Poiché ricusi di parlare a tua discolpa, ti condanni da te stesso» (valenza causale). «In una promessa, in un contratto, in una testimonianza, in un interrogatorio la disambiguazione del gerundio può rendersi necessaria: ben diversa è infatti la portata pratica di un gerundio ipotetico da quella di un gerundio temporale o causale» (G. Nencioni, in *La Crusca risponde* 1995: 41).

4.2.3. Il secondo tipo di proposizioni implicite è costituito dalle proposizioni participiali. Nell'esempio che segue troviamo sia due proposizioni che contengono un participio presente (*appartenente*), sia una proposizione che contiene un participio passato (*basato*):

Gli altri esami dei diplomi possono essere riconosciuti a condizione di ottenere per iscritto il parere favorevole sia dell'insegnante della materia appartenente al corso di diploma sia del docente della stessa materia o di materia affine appartenente al corso di laurea, parere basato sul fatto che la disciplina fu impartita con criteri analoghi a quello con cui si suole impartire l'insegnamento in sede di corso di laurea.

Le proposizioni participiali condividono con quelle al gerundio una caratteristica di fondo: quella di permettere la costruzione di frasi più compatte, ma dense e complesse, come quella appena riportata. È invece più semplice, rispetto alle proposizioni al gerundio, il recupero del soggetto, che è costituito dal nome con il quale il participio è accordato (*insegnante* nel caso di *appartenente*, *parere* in quello di *basato*). Non si pone, inoltre, il problema del valore semantico della proposizione participiale, che è equivalente a una proposizione relativa. Ma questo significa, al tempo stesso, che la sostituzione della proposizione participiale con una corrispondente di modo finito è particolarmente semplice. La frase:

Al termine degli esami verrà affissa all'albo la graduatoria di merito, con specificato il risultato di ogni prova.

risulta più scorrevole se la proposizione participiale viene resa esplicita:

Al termine degli esami verrà affissa all'albo la graduatoria di merito, nella quale verrà specificato il risultato di ogni prova.

Nel caso delle proposizioni con il participio presente si deve aggiungere alle considerazioni svolte finora il fatto che il participio presente con valore verbale non è più produttivo nell'italiano contemporaneo (cfr. 4.9.4.).

4.2.4. Le proposizioni all'infinito, anch'esse senza soggetto e senza indicazione della persona, hanno caratteristiche analoghe a quelle delle proposizioni al gerundio, anche se dal punto di vista semantico non presentano le ambiguità delle gerundive. Nella maggior parte dei casi, però, le proposizioni infinitive non sono sostituibili con corrispondenti proposizioni esplicite. Un enunciato come

Il sottoscritto dichiara di non essere assegnatario di un alloggio pubblico

non può essere riformulato con una dichiarativa retta da *che* («Il sottoscritto dichiara che non è assegnatario di un alloggio pubblico»); ugualmente la frase:

Per operare la detrazione, il contribuente non deve percepire altri emolumenti

non ha la possibilità di essere sostituita da una finale esplicita («Affinché operi la detrazione, il contribuente non deve percepire altri emolumenti»). Solo modificando la frase con l'aggiunta di un verbo modale sarebbe possibile tramutare la proposizione implicita in una esplicita («Affinché possa operare la detrazione, il contribuente non deve percepire altri emolumenti»).

In sintesi

- ❑ Le proposizioni subordinate si distinguono in base al modo del verbo: sono esplicite quando il verbo è di modo finito (indicativo, congiuntivo, condizionale, imperativo), sono implicite, invece, quando il verbo è di modo non finito (infinito, gerundio, participio). Nelle proposizioni implicite il verbo è privo delle desinenze che indicano la persona. Il lettore ha perciò bisogno di un numero maggiore di operazioni per comprendere le proposizioni implicite rispetto a quanto gli occorre per quelle esplicite.
- ❑ Le proposizioni implicite non rendono visibile il soggetto della frase e condensano in un'unica frase il contenuto di più frasi; rendono quindi impegnativa la lettura.
- ❑ In particolare nelle proposizioni al gerundio il recupero del soggetto può essere problematico. Inoltre resta spesso opaco il legame logico che unisce la secondaria alla reggente (quello che, nelle frasi esplicite, è indicato dalle congiunzioni).
- ❑ Nelle proposizioni participiali è relativamente semplice il recupero del soggetto, che è costituito dal nome con il quale il participio è accordato. È facile, inoltre, la sostituzione della proposizione participiale con una proposizione relativa di modo finito.
- ❑ Le proposizioni all'infinito condividono le caratteristiche generali delle proposizioni di modo non finito. Nella maggior parte dei casi, però, non sono sostituibili con corrispondenti proposizioni esplicite.

4.3. Incisi e parentetiche

4.3.1. Tra gli intoppi che si frappongono a una lettura lineare di un testo vi sono gli incisi, cioè quelle frasi che, messe fra virgole, fra parentesi o fra trattini, danno delle informazioni aggiuntive o integrative rispetto all'argomento centrale della frase. Nel testo che segue, entrambe le frasi contengono un inciso, sia pure breve:

Con la presente si comunica che, con delibera del Consiglio Comunale n. 23/1998, il Comune di Padova ha determinato di utilizzare la riserva di n. 28 alloggi prevista a favore dei cittadini extracomunitari.

Al fine di verificare, prima di una eventuale assegnazione, la permanenza dei requisiti previsti dalla legge, si invita la S.V. a contattare con urgenza il Settore Edilizia Residenziale.

La presenza di precisazioni sotto forma di incisi o parentesi viola, innanzitutto, la regola che suggerisce di dare una sola informazione per frase (cfr. 4.6.3.); inoltre complica la leggibilità del

testo, perché interrompe l'andamento della frase, in quanto inserisce un elemento in qualche modo estraneo tra elementi linguistici che di solito sono tenuti uniti (per es. soggetto e predicato, predicato e complemento oggetto, nome e suo complemento di specificazione).

4.3.2. Un suggerimento per costruire un testo più lineare è quello di estrarre dalla frase la precisazione contenuta nell'inciso e di dedicargli una frase autonoma. Da una formulazione come questa:

Si precisa che lo scopo del trattamento – effettuato dal Comune sia manualmente che tramite strumenti informatici che dispongono di sistemi di protezione dei dati raccolti – è diretto:

- a) alla catalogazione di tutte le dichiarazioni di iscrizione pervenute [...]
- b) alla stesura di un registro cartaceo [...]
- c) alla realizzazione di un elenco delle associazioni iscritte al Registro [...]

si può agevolmente passare alla seguente:

Si precisa che i dati sono trattati sia in forma manuale, sia con l'uso di strumenti informatici che dispongono di sistemi di protezione dei dati raccolti.

Il trattamento dei dati è diretto:

- a) a catalogare tutte le dichiarazioni di iscrizione pervenute [...]
- b) a redigere un registro cartaceo [...]
- c) a realizzare un elenco delle associazioni iscritte al Registro [...]

4.3.3. Può succedere che il contenuto dell'inciso sia indispensabile per la corretta comprensione del testo, ma non abbia un'autonomia tale da poter essere isolato in una frase apposita. In questo caso, è consigliabile collocare la parentetica al termine della frase, in modo da non turbare l'ordine lineare degli altri componenti dell'enunciato. A partire dalla formulazione:

Per struttura didattica, di ricerca e di servizio, si intende l'unità organizzativa che svolge le funzioni didattiche, di ricerca e di servizio con propri organi di governo – cioè facoltà, dipartimenti, istituti, centri, biblioteche, osservatori, etc. – prevista dallo statuto.

si può giungere a una stesura più scorrevole, eliminando la precisazione finale:

Per struttura didattica, di ricerca e di servizio prevista dallo statuto, si intende l'unità organizzativa che svolge le funzioni didattiche, di ricerca e di servizio con propri organi di governo, cioè facoltà, dipartimenti, istituti, centri, biblioteche, osservatori, etc.

Oppure si può spostare l'inciso al termine della frase, senza eliminare nessuna informazione. Si passa quindi da un testo come il seguente:

È stato autorizzato l'utilizzo (fatto salvo il rispetto dell'ordine di punteggio riportato) delle graduatorie generali per l'individuazione dei nuclei familiari interamente composti da extracomunitari.

a questa riscrittura:

È stato autorizzato l'utilizzo delle graduatorie generali per l'individuazione dei nuclei familiari interamente composti da extracomunitari, fatto salvo il rispetto dell'ordine di punteggio riportato.

In sintesi

- ☐ Incisi e parentetiche complicano la leggibilità del testo perché interrompono l'andamento della frase.
- ☐ Se l'inciso ha una propria autonomia semantica è opportuno dedicargli una frase autonoma.
- ☐ Se l'inciso non ha un'autonomia tale da poter essere isolato è opportuno collocarlo alla fine della frase.

4.4. Cumuli nominali

4.4.1. Lo scritto fa proporzionalmente un uso maggiore di sostantivi rispetto all'orale; la scrittura amministrativa ancora di più. Questa spiccata tendenza alla nominalità è particolarmente evidente nel fenomeno delle nominalizzazioni, nomi derivati che indicano delle azioni più comunemente rappresentate da verbi. È il caso, per esempio, di nomi come *introduzione*, *fallimento*, *completamento*, *calcolo*, che non rappresentano oggetti fisici ma processi e derivano infatti dai verbi *introdurre*, *fallire*, *completare*, *calcolare*. L'effetto negativo delle nominalizzazioni è duplice: da un lato aumentano l'astrazione, dall'altro rendono le frasi molto più dense. La frase che segue infatti:

I lavoratori hanno diritto all'astensione dal lavoro in tutti i casi di inesigibilità delle prestazioni previsti dalla legge, fatta salva la conseguente riduzione dell'integrazione proporzionale all'indennità corrisposta dall'Istituto.

è resa pesante dalle numerose nominalizzazioni (*astensione*, *inesigibilità*, *riduzione*, *integrazione*). Risulta notevolmente più scorrevole se le nominalizzazioni vengono sostituite dai verbi corrispondenti o, in alcuni casi, eliminate:

I lavoratori potranno astenersi dal lavoro in tutti i casi previsti dalla legge. L'indennità verrà però ridotta in misura proporzionale.

4.4.2. La nominalizzazione può presentarsi nella forma di un semplice nome derivato o può essere accompagnata da uno o più sintagmi preposizionali (Renzi 2001a: 347-69). Per esempio nella frase seguente:

l'amministrazione finanzia i corsi professionali per il conseguimento delle qualifiche

il sostantivo *corsi*, già modificato dall'aggettivo *professionali*, regge il sintagma preposizionale *per il conseguimento*, che a sua volta regge *delle qualifiche*.

Il cumulo delle specificazioni nominali può essere ancora più complesso. Infatti, in:

Si incentivano esperienze di confronto di modalità di servizio tra amministrazioni pubbliche.

il nome *esperienze* regge *di confronto*, il quale regge *di modalità*, che a sua volta regge *di servizio*; a *di confronto* è poi agganciato *tra amministrazioni pubbliche*. L'accatastamento di determinazioni nominali successive dà al testo un tono distaccato e impersonale e contemporaneamente lo rende complesso per l'alto tasso di condensazione semantica.

Una possibile riscrittura dell'esempio è allora la seguente, che snellisce l'ingombrante sintagma nominale, grazie al respiro introdotto dalle due proposizioni, la relativa con il verbo *confrontano* e l'infinitiva con *presentare*:

Si incentivano esperienze in cui le amministrazioni confrontano i diversi modi di prestare un servizio pubblico.

4.4.3. Un altro modo in cui si realizza la preferenza del linguaggio amministrativo per i nomi è l'uso di costruzioni formate da un verbo seguito da un complemento al posto di un verbo semplice (per es. *effettuare la cancellazione* invece di *cancellare*). In queste costruzioni è il sostantivo a veicolare il contenuto semantico più rilevante, e non il verbo. Solo raramente l'uso della perifrasi è motivato da ragioni comunicative (per es. *dare informazioni* può essere diverso da *informare*); in genere si tratta solo di un fattore di complicazione che può essere agevolmente eliminato:

L'Istituzione Progetto Impresa provvederà alla copertura obbligatoria contro gli infortuni.

è semanticamente equivalente a:

L'Istituzione Progetto Impresa assicurerà i lavoratori contro gli infortuni.

Rinviamo a 5.1.7. per un elenco delle espressioni più comuni.

In sintesi

- ☐ Le nominalizzazioni, cioè l'uso di nomi che indicano azioni più comunemente rappresentate da verbi, causano un duplice effetto negativo: da un lato aumentano l'astrazione, dall'altro rendono le frasi molto più dense.
- ☐ L'accatastamento di determinazioni nominali successive dà al testo un tono distaccato e impersonale e, soprattutto, rende più difficile la lettura e la comprensione del testo.
- ☐ Le costruzioni formate da un verbo povero semanticamente e da un nome sono spesso sostituibili da un verbo semplice, che accentra su di sé il significato del sostantivo.

4.5. Frasi affermative e frasi negative

4.5.1. Le frasi affermative sono più brevi e più facili da capire delle corrispondenti frasi negative. Si confrontino gli esempi che seguono:

L'immobile dovrà essere adibito esclusivamente a finalità abitative

L'immobile non potrà essere adibito a finalità diverse da quelle abitative

oppure:

Saranno ritenute valide solo le offerte pervenute entro le ore 12 del giorno 18 giugno 2001 e corredate di tutta la documentazione prevista.

Non saranno ritenute valide le offerte pervenute oltre le ore 12 del giorno 18 giugno 2001 o non corredate di tutta la documentazione prevista.

Eppure, la propensione a costruire frasi negative, ad asserire qualcosa negando il suo contrario è estremamente forte nella scrittura amministrativa. È facile intuire, però, che assumere la prospettiva positiva facilita il lettore perché le frasi affermative, oltre a essere più brevi, sono anche più dirette. Scrivere:

Persone diverse dai beneficiari non possono riscuotere i dividendi
 è inutilmente più complicato di:

Solo i beneficiari possono riscuotere i dividendi

e costringe il lettore all'operazione, del tutto evitabile, di tradurre un'informazione data in forma negativa nel suo contrario espresso in forma positiva.

4.5.2. Un'altra situazione nella quale le amministrazioni assumono inutilmente una prospettiva negativa è quando vogliono attenuare l'asprezza di un concetto sostituendo all'espressione propria una perifrasi sentita più riguardosa della sensibilità altrui. Quando, per esempio, viene respinta una richiesta del cittadino è frequente leggere frasi come questa:

Siamo spiacenti di comunicarle che la Sua richiesta di cambiamento di residenza non è stata accolta

in grado di mitigare il senso spiacevole della comunicazione a differenza della corrispondente affermativa:

Siamo spiacenti di comunicarle che la sua richiesta di cambiamento di residenza è stata respinta.

Certamente le perifrasi negative appaiono più possibiliste; ma lo scopo della scrittura professionale è quello di fornire informazioni in modo univoco ed è quindi preferibile sostituire le peri-

frasi negative con le espressioni affermative che hanno lo stesso significato. A titolo esemplificativo si veda la seguente tabella.

Perifrasi negative	Espressioni positive
<i>Non possibile</i>	Impossibile
<i>Non accettato</i>	Respinto
<i>Non certo</i>	Incerto
<i>Non diverso</i>	Simile
<i>Non incluso</i>	Escluso
<i>Non molti</i>	Pochi
<i>Non spesso</i>	Raramente
<i>Non lo stesso</i>	Diverso
<i>Non esente</i>	Soggetto
<i>Non vietato</i>	Permesso

4.5.3. La regola di «scrivere positivo» non deve essere applicata indiscriminatamente. In alcuni casi, infatti, ha una sua ragione d'essere, come con le espressioni *non superiore a* o *non inferiore a*, molto diffuse nei testi amministrativi. Per esempio, in un bando di concorso indetto dal comune di Imola nel 2001 per assegnare contributi integrativi a particolari categorie di affittuari viene posto come requisito che:

Il valore ISE (Indicatore della Situazione Economica) del nucleo familiare non dev'essere superiore a L. 50.000.000, ai sensi del D.Lgs. 109/98.

Ciò significa che il valore ISE di 50.000.000 è il valore massimo oltre il quale non è più possibile partecipare al concorso. Non sarebbe stata la stessa cosa scrivere:

Il valore ISE (Indicatore della Situazione Economica) del nucleo familiare dev'essere inferiore a L. 50.000.000, ai sensi del D.Lgs. 109/98.

perché in questo secondo caso un nucleo familiare con un valore ISE di 50.000.000 non avrebbe soddisfatto i requisiti richiesti e sarebbe rimasto escluso dalla partecipazione al concorso. Formulazioni affermative che mantengano il significato del primo esempio sono le seguenti:

Il valore ISE (Indicatore della Situazione Economica) del nucleo

familiare dev'essere pari o inferiore a L. 50.000.000, ai sensi del D.Lgs. 109/98.

oppure:

Il valore ISE (Indicatore della Situazione Economica) del nucleo familiare dev'essere inferiore a L. 50.000.001, ai sensi del D.Lgs. 109/98.

Ma non sembrano soluzioni ottimali e allora il primo esempio resta preferibile.

4.5.4. La formulazione negativa è preferibile a quella affermativa anche in particolari tipi di enumerazioni.

Per esempio, se di un insieme suddiviso in dieci categorie se ne devono nominare sette, si fa prima a escludere le tre rimaste. Scrivere:

Per beneficiare delle maggiori detrazioni occorre:

– che l'immobile non sia accatastato nelle categorie A/1, A/7, A/8.

o, in alternativa:

Per beneficiare delle maggiori detrazioni occorre:

– che l'immobile sia accatastato in categorie diverse dalla A/1, A/7, A/8

è più snello della corrispondente frase positiva:

Per beneficiare delle maggiori detrazioni occorre:

– che l'immobile sia accatastato nelle categorie A/2, A/3, A/4, A/5, A/6, A/9, A/10.

In sintesi

- ☐ Le frasi affermative sono preferibili rispetto alle corrispondenti frasi negative perché sono più brevi e più facili da capire.
- ☐ Anche le perifrasi negative, usate solitamente per attenuare l'asprezza di un concetto, sono da evitare perché oscurano il reale significato della comunicazione.
- ☐ La regola di «scrivere positivo» non deve essere applicata indiscriminatamente. In alcuni casi, infatti, come con le espressioni *non superiore a* o *non inferiore a*, ha una sua ragione d'essere.
- ☐ La formulazione negativa è preferibile a quella affermativa anche nelle enumerazioni, quando i casi da prendere in considerazione sono molto più numerosi di quelli da escludere.

4.6. Lunghezza e contenuto delle frasi

4.6.1. Come si è visto a proposito degli indici di leggibilità, due sono le variabili che influenzano la leggibilità di un testo: la variabile sintattica e quella lessicale. Per variabile sintattica si intende il numero medio di parole per frase. Ne consegue che un testo leggibile e comprensibile deve essere costituito da frasi brevi. A tale proposito, Piemontese (1996: 134-35) fornisce per la lingua italiana una serie di riferimenti numerici: un testo risulta di alta leggibilità a lettori con istruzione medio-bassa se il numero medio di parole per frase si aggira attorno alle 20 parole. Superate le 30 parole per frase, invece, un testo può risultare poco chiaro anche a lettori con istruzione media e medio-alta. Oltre le 40 parole per frase, infine, un testo può risultare difficile da leggere anche a un lettore esperto. Indicativamente, una frase con una buona leggibilità non deve superare le 20-25 parole.

4.6.2. Non tutte le frasi lunghe sono, però, incomprensibili allo stesso modo. Le frasi lunghe sono difficili da leggere quando hanno una struttura ipotattica (cfr. 4.1.3.) e sono ricche di proposizioni subordinate (cfr. 4.1.2.). Questa osservazione è confermata dalle ricerche di psicolinguistica. Nel processo di comprensione, le frasi vengono analizzate proposizione per proposizione. Si è accertato che per le proposizioni indipendenti, le informazioni sintattiche vengono cancellate dalla memoria di lavoro dopo che la singola proposizione è stata analizzata. Invece, nel caso di proposizioni che non siano complete in sé (quindi nell'ipotassi), le informazioni sintattiche non vengono eliminate se sono necessarie per un'elaborazione successiva (Harris, Coltheart 1991: 187-93).

In particolare, sono poco comprensibili le frasi lunghe per la presenza di proposizioni implicite che, come si è visto (cfr. 4.2.1.), hanno una morfologia verbale povera di informazioni. Analogamente, le frasi lunghe sono difficili da leggere quando contengono incisi e parentetiche (cfr. 4.3.) che, frapponendosi tra gli elementi principali della frase (soggetto, predicato e complemento oggetto), costringono il lettore a tornare più volte sul testo.

Il testo che segue è un ottimo esempio di frase lunga e sintatticamente complessa. La prima frase, di 134 parole, ha una insita costruzione ipotattica, ricca di subordinate, incisi e nomina-

lizzazioni che oscurano l'informazione principale, la quale viene data al lettore dopo ben 105 parole:

Ai sensi e per gli effetti della legge regionale n° 3 del 13.1.1976, e successive modifiche ed integrazioni, si rende noto che dopo l'intervenuta approvazione – per decorrenza dei termini – della delibera consigliare n° 4/02 in data 30 Luglio 2002 avente per oggetto: «Approvazione nuovo Piano di Classifica per il riparto degli oneri di irrigazione e della spesa imputata agli scarichi con appendice di precisazione per l'applicazione del piano di classifica per il riparto degli oneri di bonifica alle infrastrutture viarie», a cura della Giunta Regionale Veneta, di cui alla comunicazione del 04 Settembre 2002, n. 6638/41,03 della Direzione Enti Locali, Deleghe Istituzionali e Controllo Atti, in data 13 SETTEMBRE 2002 è stato depositato presso L'UNITÀ COMPLESSA PER LA BONIFICA DELLA REGIONE VENETO in MESTRE-VENEZIA, via Torino n° 110, il Piano di Classifica per l'approvazione. Il predetto piano sarà pubblicato sul B.U.R. della Regione Veneto e per 30 GIORNI CONSECUTIVI da tale data chiunque sia interessato potrà prenderne visione e presentare eventuali RICORSI, da indirizzarsi presso L'UNITÀ COMPLESSA PER LA BONIFICA DELLA REGIONE VENETO in Mestre-Venezia, via Torino 110.

È probabile che gli stessi estensori del testo si siano resi conto della sua debolezza intrinseca, cui hanno cercato di porre rimedio ricorrendo a espedienti grafici (l'uso del maiuscolo) che attirassero l'attenzione del lettore sull'informazione fondamentale, la quale, giungendo troppo tardi, rischiava di passare inosservata.

Per rendere più breve, e quindi più comprensibile, una frase troppo lunga ci sono due mezzi. Il primo è quello di eliminare le parole superflue, il secondo quello di suddividere in due o più frasi il testo di partenza:

Il Consiglio Regionale del Veneto ha approvato il *Piano di Classifica per il riparto degli oneri di irrigazione e della spesa imputata agli scarichi con appendice di precisazione per l'applicazione del piano di classifica per il riparto degli oneri di bonifica alle infrastrutture viarie*.

Il piano è stato depositato il 13 settembre 2002 presso l'Unità complessa per la bonifica della Regione Veneto a Mestre-Venezia, via Torino 110. Il piano sarà pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Veneto. Gli interessati potranno prenderne visione entro il 13 ottobre 2002 e potranno presentare eventuali ricorsi all'Unità complessa per la bonifica della Regione Veneto a Mestre-Venezia, via Torino 110.

Riferimenti normativi:

Legge regionale n° 3 del 13 gennaio 1976, e successive modifiche ed integrazioni.

Delibera consigliare n° 4/02 del 30 Luglio 2002.

Comunicazione del 4 Settembre 2002, n. 6638/41,03 della Direzione Enti Locali, Deleghe Istituzionali e Controllo Atti.

Il testo ha avuto un notevole miglioramento in termini di leggibilità: è passato da un indice Gulpease di 39,81 a uno di 50,74.

4.6.3. Non è solo la complessità sintattica, però, a rendere di difficile comprensione le frasi lunghe. Quasi inevitabilmente, una frase lunga contiene troppe informazioni. La facilità di comprensione di una frase dipende dalla quantità di informazioni che contiene. Una buona regola è quella di far corrispondere una frase a una, e una sola, informazione. Ne guadagna la leggibilità del testo, ma anche la chiarezza concettuale dell'esposizione:

A seguito della dichiarazione sostitutiva dell'atto notorio presentata dalla S.V. il 25.06.1998, si comunica che l'atto è stato trasmesso per i controlli di competenza all'Ufficio Tecnico Comunale, che ha precisato di non aver rilasciato dichiarazione di inabitabilità o inagibilità per l'immobile in oggetto specificato.

Questa frase contiene due diverse informazioni, anche se correlate tra di loro: la prima che il cittadino ha fatto una determinata dichiarazione, la seconda che gli uffici ne hanno verificato la falsità. Se dedichiamo una frase a ognuna delle due informazioni, otteniamo due risultati: dal punto di vista sintattico produciamo due frasi più brevi (al posto di una frase di 44 parole, ne abbiamo due, una di 25 e una di 21 parole); dal punto di vista informativo, abbiamo una assoluta corrispondenza tra informazioni e frasi. Nel caso specifico, si separano due punti di vista non solo diversi, ma addirittura conflittuali, quello del cittadino e quello dell'ufficio:

Con la dichiarazione sostitutiva dell'atto notorio, il 25.6.1998 Lei ha dichiarato l'inabitabilità o l'inagibilità dell'immobile di via Roma 1. L'Ufficio Tecnico Comunale ci ha però precisato di non aver rilasciato nessuna dichiarazione di inabitabilità o inagibilità per quell'immobile.

4.6.4. In altri casi la lunghezza può essere dovuta alla presenza di un elenco, magari collocato alla fine, quando il destinatario si è già appropriato della costruzione della frase:

Per pagare le tasse universitarie presso uno sportello Bancomat del Gruppo Banca Antonveneta è sufficiente: inserire la propria carta Bancomat; selezionare la funzione «Pagamenti vari – Ricariche telefoniche»; scegliere «Università di Padova»; digitare il proprio numero di matricola e il «Codice causale» riportato nel bollettino MAV in allegato, oppure disponibile in Internet.

Anche se è composta da 51 parole, questa frase pone pochi problemi di leggibilità, almeno per quel che riguarda la sintassi, perché gran parte della sua lunghezza è dovuta all'elenco finale, costituito da frasi infinitivali giustapposte, che non richiedono al lettore un'analisi laboriosa della struttura sintattica.

In sintesi

- ☐ Un testo leggibile e comprensibile deve essere costituito da frasi brevi. Indicativamente, una frase con una buona leggibilità non deve superare le 20-25 parole.
- ☐ Le frasi lunghe sono difficili da leggere soprattutto quando hanno una struttura ipotattica e sono ricche di proposizioni subordinate, in particolare implicite, e di incisi e parentetiche.
- ☐ La facilità di comprensione di una frase dipende fondamentalmente dalla quantità di informazioni che contiene. Una buona regola è quella di far corrispondere una frase a una, e una sola, informazione.
- ☐ Se la lunghezza di una frase è dovuta alla presenza di un elenco, magari collocato alla fine, crea pochi problemi di leggibilità.

4.7. Espressione del soggetto

4.7.1. Ogni frase è composta da alcuni elementi obbligatori in un numero che varia a seconda del verbo usato (Renzi 2001a: 37-127). Tra gli elementi obbligatori della frase vi è, tranne in pochissimi casi, il soggetto. Nella struttura frasale, il soggetto occupa una posizione privilegiata, indipendente, cui corrispondono proprietà sintattiche e semantiche particolari; gli altri elementi obbligatori sono, invece, strettamente legati al verbo, con il quale formano il sintagma verbale (Salvi, Vanelli 1992: 8-13).

L'italiano, come il latino e lo spagnolo, è una lingua a soggetto nullo, vale a dire una lingua in cui il verbo flesso può da solo essere sufficiente a esprimere anche il soggetto pronominale. Per esempio, nelle frasi seguenti il soggetto di *ha indetto* è chiaramente identificabile, ma non è espresso:

Il Comune di Lucca ha scelto di affidare ad una impresa privata il servizio di manutenzione dei giardini comunali. Per questo, considerata la disponibilità di fondi in bilancio, ha indetto una gara d'appalto.

L'espressione del soggetto diventa obbligatoria solamente quando occorre identificarlo esplicitamente, perché non è presente nel testo precedente o non è ricostruibile dalla situazione comunicativa, oppure perché cambia di frase in frase. Il soggetto espresso è allora un soggetto nominale che viene esplicitato per ragioni semantiche, non sintattiche. In questa porzione di testo, costituita da più frasi, il soggetto cambia in continuazione e deve quindi essere introdotto esplicitamente:

La domanda per l'assegnazione di un alloggio di E.R.P. dovrà essere redatta su apposito modulo, in distribuzione gratuita, e dovrà essere gravata da imposta di bollo, giusto quanto previsto dal DPR 26.10.72 N. 642 e successive modificazioni ed integrazioni.

Il modulo è disponibile presso gli uffici anagrafici di Quartiere e presso il Settore Casa a partire dal giorno 30.09.1996. Ogni richiedente dovrà fare riferimento al quartiere di residenza e per i residenti fuori comune, ma che svolgono attività lavorativa nel Comune di Padova, al quartiere più vicino alla sede di lavoro.

4.7.2. Piemontese (1996: 174) suggerisce di ripetere il soggetto – o il complemento oggetto – tutte le volte che la loro sostituzione con un pronome può generare equivoci. In effetti, una frase con soggetto espresso è preferibile a una frase con soggetto non espresso perché è leggibile autonomamente, senza bisogno di ricorrere alle parti precedenti del testo. Tuttavia, una successione di frasi nelle quali si ripete monotonamente il soggetto causa noia. Pertanto, se un testo è destinato a una lettura di tipo sequenziale ed è costituito da frasi brevi che permettono di recuperare facilmente il soggetto già espresso in precedenza, è opportuno rispettare la 'natura' dell'italiano, che è appunto quella di lingua a soggetto nullo. La ripetizione del soggetto risulta superflua in questo esempio:

Il richiedente deve inoltre consegnare la fotocopia, in carta semplice, di un documento di identità e del codice fiscale.

La fotocopia, pena la non accettazione, deve essere chiara e leggibile. La fotocopia deve poter permettere l'identificazione dei dati e dell'effigie del richiedente. La fotocopia deve riportare sia l'interno che l'esterno del documento, onde accertarne il numero e la data del rilascio.

che potrebbe essere riscritto così:

Il richiedente deve inoltre consegnare la fotocopia, in carta semplice, di un documento di identità e del codice fiscale.

La fotocopia, pena la non accettazione, deve essere chiara e leggibile e deve poter permettere l'identificazione dei dati e dell'effigie del richiedente; inoltre deve riportare sia l'interno che l'esterno del documento, onde accertarne il numero e la data del rilascio.

4.7.3. L'omissione frequente del soggetto non è consigliabile, invece, quando il testo è lungo e destinato a una lettura non sequenziale. Questa operazione, infatti, anche se del tutto corretta dal punto di vista grammaticale, costringe il lettore a fare attenzione al soggetto della prima frase e a tenerlo a mente per tutto il testo. Inoltre, l'omissione del soggetto non permette la lettura autonoma di ogni singola frase, cosa che può rivelarsi utile, per esempio, nelle istruzioni o comunque in quei testi che elencano una serie di operazioni da fare in tempi o in luoghi diversi. In questi casi, dunque, è opportuno esplicitare il soggetto di ogni frase, anche se l'effetto generale può essere quello di costruire un testo ripetitivo. Si noti la ripetizione del nome *detrazione*, soggetto e tema, nell'esempio che segue, tratto dalle istruzioni del modello Unico 2002:

La detrazione spetta su un importo massimo di euro 3.615,20, pari a lire 7.000.000. In caso di contitolarità del contratto di mutuo o di più contratti di mutuo il limite di euro 3.615,20, pari a lire 7.000.000, è riferito all'ammontare complessivo degli interessi, oneri accessori e quote di rivalutazione sostenuti (ad es.: marito e moglie cointestatari in parti uguali del mutuo che grava sulla abitazione principale acquistata in comproprietà possono indicare al massimo un importo di euro 1.807,60, pari a lire 3.500.000, ciascuno).

La detrazione spetta anche se il mutuo è stato stipulato per acquistare una ulteriore quota di proprietà dell'unità immobiliare.

La detrazione è ammessa anche per i contratti di mutuo stipulati con soggetti residenti nel territorio di uno Stato membro dell'Unione europea.

La detrazione spetta anche al «nudo proprietario» (e cioè al proprietario dell'immobile gravato, ad esempio, da un usufrutto in favore di altra persona) sempre che ricorrano tutte le condizioni richieste, mentre non compete mai all'usufruttuario in quanto lo stesso non acquista l'unità immobiliare.

La detrazione è ammessa a condizione che l'unità immobiliare sia stata adibita ad abitazione principale entro sei mesi dall'acquisto (ovvero entro l'8 giugno 1994 per i soli mutui stipulati nel corso dell'anno 1993) ovvero a decorrere dal 2001 entro un anno. Tale più favorevole disposizione può essere applicata anche ai mutui stipulati nell'anno 2000, sempreché al 31 dicembre 2000 non sia già decorso il termine semestrale stabilito dalla previgente disciplina. Non si tiene conto del periodo intercorrente tra la data di acquisto e quella del mutuo, se estinguendo l'originario contratto si stipula un nuovo mutuo di importo non superiore alla residua quota di capitale da rimborsare, maggiorata delle spese e degli oneri correlati all'estinzione del vecchio mutuo e all'accensione del nuovo.

In sintesi

- ☐ L'italiano è una lingua a soggetto nullo, in cui il verbo flesso può da solo essere sufficiente a esprimere anche il soggetto pronominale.
- ☐ In testi destinati a una lettura di tipo sequenziale è opportuno assecondare la 'natura' dell'italiano e non esplicitare il soggetto di ogni frase, per non causare noia nel lettore.
- ☐ In testi destinati a una lettura non sequenziale, come le istruzioni, è opportuno esplicitare il soggetto di ogni frase, anche se l'effetto generale può essere quello di costruire un testo ripetitivo.

4.8. Forme della spersonalizzazione

4.8.1. I testi amministrativi sono caratterizzati da scelte sintattiche che mirano a occultare, o a mettere in secondo piano, l'agente, cioè colui che compie le azioni indicate negli enunciati: ne risulta un quadro di processi, procedure, situazioni di cui non traspare, o non appare con chiarezza, l'agente. È quello che indichiamo, complessivamente, come effetto di spersonalizzazione. A questo effetto concorrono diversi fenomeni linguistici: l'impersonale, il passivo, le nominalizzazioni, le frasi con soggetti non animati. Questo esempio presenta sia l'impersonale sia il passivo:



Si comunica che con determinazione dirigenziale n. 4494 del 05.09.2002 la S.V. è stata esclusa dal concorso di cui all'oggetto in quanto la domanda di partecipazione è stata spedita oltre il termine indicato dall'art. 4 del bando.

La scelta di spersonalizzare gli enunciati dei testi amministrativi ha una sua ragione di fondo: un testo amministrativo, anche se spesso è scritto da una sola persona (che non sempre, però, è la stessa che lo firma), non è un testo emesso da un singolo, ma da un'istituzione che parla attraverso quel singolo. Questo aspetto, indubitabile, ha portato col tempo a generalizzare l'uso di forme linguistiche impersonali che allontanano l'emittente dal destinatario e rendono il testo ricco di strutture sintattiche distanti dall'uso comune di gran parte dei destinatari.

4.8.2. La forma primaria di spersonalizzazione è l'uso del *si* impersonale o passivante:

Non avendo trovato l'interessato o altra persona di famiglia, si invita a recarsi personalmente entro il 28.09.2002 presso la Casa comunale sita in Prato della Valle 98.

Nella maggior parte dei casi l'impersonale viene usato in costruzioni nelle quali l'agente è l'amministrazione o l'ufficio da cui parte la comunicazione (cfr. 2.2.2.). Questa scelta può essere dovuta a una forma di modestia, quella di non mettere in primo piano l'indicazione dell'emittente, oppure può essere un modo per segnalare che nelle comunicazioni istituzionali il singolo non scrive per sé, ma per l'amministrazione cui appartiene. Ma ci può anche essere una forma di reticenza, specie quando si danno notizie non gradite. Certamente, una formulazione personale, a seconda dei casi con l'uso della prima persona plurale (cfr. 2.2.2.) o con l'espressione, sotto forma di soggetto, dell'ufficio emittente, rende il testo più diretto e vicino al destinatario:

La Direzione Generale, Servizio personale, l'ha esclusa dal concorso per 10 posti di agente di polizia provinciale, perché Lei ha spedito la domanda di partecipazione oltre la data indicata dal bando.

Nell'uso del pronome *si*, va notato che a volte resiste ancora la tendenza di unire il pronome al verbo in posizione enclitica, cioè posposto al verbo, come si verifica nella forma *trattasi* del testo che segue:

L'investimento in beni immobili è agevolabile solo se trattasi di immobili strumentali per natura, non suscettibili di diversa utilizzazione senza radicali trasformazioni, anche se non utilizzati o dati in locazione o comodato.

Questa posizione del pronome, normale nell'italiano antico, non è più in uso nell'italiano moderno, se non in forme stereotipe come *trattasi, dicasi, vedasi, vendesi*, sempre più disusate.

Un tipo particolare di impersonale è l'infinito imperativo, ben presente, per esempio, nelle istruzioni per la dichiarazione dei redditi:

Nel rigo RL9, indicare i redditi derivanti dall'utilizzazione economica di opere dell'ingegno, di brevetti industriali e di processi, formule e informazioni relativi ad esperienze acquisite in campo industriale, commerciale o scientifico [...].

Nel rigo RL10, indicare i corrispettivi derivanti da attività commerciali non esercitate abitualmente.

Nel rigo RL11, indicare i compensi derivanti da attività di lavoro autonomo, anche se svolte all'estero, non esercitate abitualmente e dall'assunzione di obblighi di fare, non fare o permettere [...].

Nel rigo RL12, indicare la somma degli importi da rigo RL1 a rigo RL11.

In armonia con i suggerimenti dati nel paragrafo 2.2.2., appare preferibile l'uso della seconda persona plurale, come forma di cortesia rivolta a un destinatario plurimo. D'altro canto, questa soluzione è stata adottata in altri punti delle stesse istruzioni per la dichiarazione dei redditi:

Potete scegliere una sola Istituzione. Indicate la vostra scelta firmando solo all'interno di una delle caselle, rispettando i confini della casella scelta.

Con la firma apposta nel riquadro esprimete anche il consenso al trattamento del dato in favore dei soggetti abilitati, in conformità a quanto già reso noto nell'informativa per il trattamento dei dati personali.

4.8.3. Il passivo è una costruzione marcata, cioè una struttura che ha bisogno di ragioni in più, rispetto all'attivo, per essere usata. La costruzione passiva è la trasformazione di una corrispondente costruzione transitiva attiva («La legge punisce chi rilascia di-

chiarazioni false» può diventare «Chi rilascia dichiarazioni false viene punito dalla legge») e permette di non nominare l'agente dell'azione (si può dire anche solo «Chi rilascia dichiarazioni false verrà punito»). È certamente una costruzione meno diretta e meno naturale di quella attiva, ed è usata più frequentemente nello scritto che nel parlato.

Tutto questo spiega perché, a parità di condizioni, è preferibile usare la costruzione attiva al posto di quella passiva.

Ma quali sono le buone ragioni che favoriscono la costruzione passiva? Innanzitutto il fatto che, in certi contesti, non ha senso o è impossibile indicare l'agente dell'azione, perché è irrilevante o perché è ignoto (per esempio, è naturale dire «una giovane donna è stata uccisa in un appartamento del centro», quando non si conosce ancora l'autore del delitto; oppure «il portone viene chiuso alle otto», quando è indifferente se il portone lo chiude il custode, l'ultimo che esce, una ditta di vigilanza privata). Nel testo che segue, che fa parte di una lettera nella quale l'Ufficio Anagrafe rifiuta il cambio di residenza richiesto da un cittadino, è irrilevante sapere quale servizio comunale ha fatto le ricerche per accertare se il cittadino dimori abitualmente dove ha dichiarato (anche se il cittadino ricorre contro la decisione):

Non è stato infatti accertato che Lei dimori abitualmente all'indirizzo dichiarato, come è richiesto dall'art. 3 del D.P.R. 30/5/1989, n. 223.

A volte, però, questa buona ragione viene usata per occultare un agente che può risultare sgradito, o sgradevole, menzionare. Il caso tipico è il modo con cui un giornale filogovernativo annuncia un aumento delle tasse («Le tasse sono state aumentate», o «ritocate» o «aggiornate»); al contrario un giornale di opposizione probabilmente direbbe «Il governo ha aumentato le tasse». Nelle comunicazioni amministrative questo uso del passivo ricorre spesso, in alternativa al *si* impersonale, quando l'amministrazione deve comunicare il rifiuto di una richiesta del cittadino:

Le comunichiamo che la Sua richiesta del 5 febbraio 1999 non è stata accolta, per indisponibilità di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica nelle zone da Lei indicate.

oppure, in un contesto ancor più tipicamente burocratico:

Alla luce delle suesposte considerazioni, l'istanza non può, pertanto, essere accolta.

Spesso le amministrazioni pubbliche fanno un uso esteso del passivo senza l'indicazione dell'agente, ben al di là delle buone ragioni che in altri casi giustificano questo costrutto. Quando questo succede, non si verifica solo la preferenza per il costrutto più complesso rispetto a quello più semplice, ma si riduce anche il carico informativo del testo.

Ci sono almeno due casi nei quali l'uso del passivo senza agente è inopportuno, perché l'agente è determinato, è ben individuabile e non ci sono neppure ragioni, sia pure malintese, di cortesia che ne giustificano l'omissione.

Il primo caso è quando l'omissione dell'agente è del tutto gratuita, non ha alcuna giustificazione, neppure quella 'malvagia' di nascondere l'agente dell'azione. Questo brano:

Alla domanda dev'essere allegata la dichiarazione sostitutiva sulle condizioni economiche del nucleo in cui viene dichiarata:

- la composizione della famiglia anagrafica
- il reddito e il patrimonio mobiliare e immobiliare.

può essere riformulato in questo modo, molto più lineare:

Il richiedente deve allegare alla domanda una dichiarazione sostitutiva sulle condizioni economiche del nucleo, nella quale dichiara:

- la composizione della famiglia anagrafica
- il reddito e il patrimonio mobiliare e immobiliare.

Il secondo caso è quando l'omissione dell'agente priva il destinatario di un'informazione importante (per esempio l'indicazione della struttura dell'amministrazione che ha preso una decisione e alla quale il cittadino può rivolgersi per informazioni o proteste). Per esempio dalla frase:

Le quietanze da utilizzare ai fini fiscali saranno rilasciate su tempestiva richiesta degli interessati; in tal caso l'importo del versamento dovrà essere maggiorato delle spese di bollo secondo le vigenti disposizioni di legge

non si può ricavare chi rilasci le quietanze da utilizzare ai fini fiscali. Il ricevente si trova, dunque, nell'impossibilità di sapere, solo attraverso il testo, a chi deve rivolgersi per ottenere i documenti di cui ha bisogno.

Ma, soprattutto, ci sono contesti nei quali l'uso del passivo permette un'adeguata focalizzazione sul tema dell'enunciato (cfr. 2.5.), quando è costituito da un complemento oggetto della frase attiva. L'uso del passivo diventa, dunque, strumento di continuità tematica (cfr. 2.6.) e permette quindi al testo di snodarsi con maggiore scorrevolezza. Nel brano che segue, il tema della terza frase è la *convenzione*, argomento già introdotto nella prima frase e richiamato nella seconda dal pronome:

La *convenzione quadro* serve ad attivare i rapporti con le organizzazioni disponibili ad ospitare *stages*.

Il docente o lo studente devono farla sottoscrivere direttamente all'organizzazione proposta come sede dello *stage*.

La convenzione proposta viene approvata dalla commissione stage entro 15 giorni, con la procedura del «silenzio-assenso».

Una formulazione attiva della terza frase sposterebbe il *focus* tematico e darebbe al testo un tono più spezzato e frammentario:

La commissione stage approva la convenzione proposta entro 15 giorni, con la procedura del «silenzio-assenso».

Un tipo particolare di passivo è il passivo deontico, cioè il passivo costruito con l'ausiliare *andare*, che ha carattere imperativo. Ne troviamo testimonianze, per esempio, nelle istruzioni per la dichiarazione dei redditi:

È bene ricordare che i versamenti non vanno effettuati per gli importi a debito delle singole imposte (comprese le addizionali) da versare a saldo, che non superano ciascuno euro 10,33, ad eccezione dell'IIVA, il cui importo minimo da versare è di euro 1,03.

I versamenti IRPEF, addizionale regionale e comunale all'IRPEF, IRAP, imposte sostitutive, IVA, vanno effettuati con il Modello di Pagamento Unificato F24, presso gli uffici postali, presso gli sportelli di qualsiasi concessionario per la riscossione delle imposte, o presso le banche convenzionate.

Un'alternativa all'uso del passivo deontico è la costruzione attiva, con soggetto animato, accompagnata dal verbo *dovere*:

È bene ricordare che il contribuente non deve fare nessun versamento se l'importo da pagare per le singole imposte (comprese le ad-

dizionali) non supera euro 10,33, ad eccezione dell'IIVA, il cui importo minimo da versare è di euro 1,03.

4.8.4. Anche le nominalizzazioni (cfr. 4.4.) contribuiscono alla spersonalizzazione del testo. Nella frase:

Si fa presente che le richieste di ore straordinarie pervenute, per l'anno 2001, ammontano ad un totale complessivo di oltre 64.000 ore, a fronte di una disponibilità di assegnazione di complessive 45.600 ore.

Il soggetto è costituito dal sostantivo *richieste*, che permette di tacere chi abbia richiesto le ore straordinarie. L'agente, anche se generico e collettivo, appare invece in un testo analogo che sostituisce al sostantivo il verbo corrispondente *richiedere*:

Le strutture hanno richiesto complessivamente oltre 67.000 ore, a fronte di una disponibilità di 45.600 ore.

Un'altra analoga evidenziazione dell'agente si riscontra nella frase:

In base alla normativa vigente, chiedo che il Dipartimento possa acquistare un'autovettura di servizio in sostituzione di un'altra ormai poco affidabile e di costosa manutenzione.

che può essere confrontata con un'altra formulazione, che presenta un alto grado di spersonalizzazione, per la contemporanea presenza della nominalizzazione *autorizzazione* e dell'impersonale *si chiede*:

Si chiede l'autorizzazione per l'acquisto di un'auto di servizio in sostituzione di una vecchia e di costosa manutenzione.

4.8.5. La presenza di un soggetto costituito da un nome non è di per sé un indice di personalizzazione. Non sempre il soggetto indica l'agente dell'azione; in particolare se il soggetto è costituito da un sostantivo che indica un elemento inanimato (una cosa o un processo), la frase non è imperniata sull'agente. Per esempio la frase:

I terreni sono agevolabili solo qualora incorporino per accessione un fabbricato.

(o anche la sua equivalente «i terreni possono godere dell'agevolazione solo se incorporano un fabbricato») ha le stesse caratteri-

stiche di focalizzazione sull'oggetto e di mascheramento dell'agente che sono proprie delle costruzioni passive.

Per questo è meglio, tutte le volte che ciò sia possibile, costruire frasi che abbiano per soggetto un nome che designa una categoria di esseri umani (per es. *il cittadino, il contribuente, lo studente* ecc.). Questa formulazione:

Gli studenti pagano le tasse e i contributi in due rate

è nettamente preferibile alla seguente:

La strutturazione delle tasse e dei contributi prevede il pagamento in due rate.

In sintesi

- Nelle comunicazioni istituzionali il singolo non scrive per sé, ma per l'amministrazione cui appartiene. Per questo sono sviluppate forme di spersonalizzazione: l'impersonale, il passivo, le nominalizzazioni, le frasi con soggetti non animati. Queste forme diminuiscono la chiarezza del testo perché non mettono in evidenza l'agente delle azioni, pongono una certa distanza tra emittente e destinatario, rendono il testo difficile perché ricco di strutture sintattiche poco frequenti nell'uso comune.
- La forma primaria di spersonalizzazione è l'uso del *si* impersonale o passivante, che si verifica soprattutto in frasi nelle quali l'agente è l'amministrazione o l'ufficio da cui parte la comunicazione.
- Un tipo particolare di impersonale è l'infinito imperativo, al posto del quale si può usare la seconda persona plurale, come forma di cortesia rivolta a un destinatario plurimo.
- Il passivo è una costruzione meno diretta e meno naturale di quella attiva, ma è utile quando non ha senso o è impossibile indicare l'agente dell'azione, oppure quando il passivo permette di mettere in primo piano un elemento rappresentato dal complemento oggetto della frase attiva. È inopportuno usare il passivo senza l'indicazione dell'agente quando lo si fa per nascondere chi fa l'azione espressa dal verbo.
- Un tipo particolare di passivo è il passivo costruito con l'ausiliare *andare*, che ha carattere imperativo.
- Anche le nominalizzazioni contribuiscono alla spersonalizzazione del testo; anch'esse permettono di tacere chi compie l'azione.
- Infine, portano alla spersonalizzazione anche le frasi con soggetti che indicano elementi inanimati (una cosa o un processo). È preferibile, tutte le volte che ciò sia possibile, costruire frasi che abbiano per soggetto un nome che designa una categoria di esseri umani.

4.9. Uso dei modi e dei tempi

4.9.1. L'indicativo è il modo verbale più diffuso sia nelle frasi principali sia nelle proposizioni secondarie. Nel parlato, la distribuzione dei modi verbali è la seguente (Voghera 1992: 206 e 236):

modo	nelle principali	nelle subordinate
Indicativo	91,3%	62,9%
Congiuntivo	0,4%	4,5%
Condizionale	4%	0,7%
Imperativo	4,2%	—
Infinito	0,1%	22,9%
Participio	—	5,4%
Gerundio	—	3,6%

Tra i tempi dell'indicativo, quello di gran lunga più usato è il presente (79,4% nelle principali), seguito dal passato prossimo (10,4%) e dall'imperfetto (5,7%). Gli altri tempi si dividono il restante 4,5%.

Nello scritto la distribuzione dei modi e dei tempi è leggermente diversa, anche se non possediamo dati altrettanto sistematici; l'incidenza del futuro, ad esempio, è maggiore (Berretta 1991).

4.9.2. Usare l'indicativo tutte le volte che è possibile corrisponde, dunque, alla tendenza dominante nell'italiano comune. Naturalmente, l'obiettivo di preferire l'indicativo non può essere perseguito a scapito della grammatica. In particolare, nelle proposizioni secondarie non è sempre possibile ricorrere all'indicativo; anzi, rinunciare a modi specifici della subordinazione come congiuntivo o condizionale può portare a produrre enunciati non adeguati al livello di lingua richiesto nella scrittura, se non addirittura non grammaticali. Ad esempio sarebbe inopportuno scrivere «Riteniamo che il ricorso è fondato» e impossibile scrivere «Le inviamo la documentazione, perché Lei fa eventualmente ricorso».

Però quando per esprimere lo stesso significato esistono costrutti diversi, che si differenziano per l'uso rispettivamente dell'indicativo e del congiuntivo, è preferibile ricorrere al primo dei

4. Sintassi

due. Il caso più frequente è costituito dalle frasi ipotetiche introdotte da *qualora*:

Qualora un documento tratti più argomenti, imputabili a procedimenti amministrativi diversi, è possibile farne il necessario numero di copie

che sono facilmente trasformabili in frasi all'indicativo rette da *se*:

Se un documento tratta più argomenti, imputabili a procedimenti amministrativi diversi, è possibile farne il necessario numero di copie.

Si comportano come *qualora* anche altre congiunzioni; per esempio *sebbene* o *benché*, che introducono delle proposizioni concessive e richiedono il congiuntivo, possono essere sostituite da *anche se*, che regge l'indicativo. La frase:

Un soggetto nato ad Atene rimarrà sempre di nazionalità greca sebbene possa avere assunto la cittadinanza italiana

può diventare, in un processo di semplificazione che non tocca solo la congiunzione:

Una persona nata ad Atene rimarrà sempre di nazionalità greca anche se ha assunto la cittadinanza italiana.

Ugualmente, congiunzioni costituite da locuzioni come *nel caso in cui*, *a condizione che*, *nell'ipotesi che* o *nell'ipotesi in cui* obbligano all'uso del congiuntivo; se le sostituiamo con *se* otteniamo un doppio risultato: ricorriamo all'indicativo e utilizziamo una congiunzione semplice, cioè formata da una sola parola, al posto di una congiunzione complessa, cioè formata da più parole.

Questa modalità di trasmissione può essere utilizzata anche nell'ipotesi in cui il contribuente scelga di presentare per via telematica la dichiarazione pur non essendovi obbligato

equivale a:

Questa modalità di trasmissione può essere utilizzata anche se il contribuente sceglie di presentare per via telematica la dichiarazione pur non essendovi obbligato.

Un altro caso nel quale possono alternarsi liberamente indicativo e congiuntivo è costituito dal periodo ipotetico che formula ipotesi su eventi ritenuti probabili. Si può dire, infatti, sia:

Se venisse superata per più giorni la soglia di allarme ciò potrebbe comportare una serie di disturbi sanitari

sia:

Se viene superata per più giorni la soglia di allarme ciò può comportare una serie di disturbi sanitari.

Poiché le due prospettive sono equivalenti, è preferibile scegliere quella all'indicativo.

4.9.3. Non sempre l'indicativo viene usato per indicare eventi rappresentati come reali; a volte alcuni tempi dell'indicativo veicolano una particolare modalità, cioè segnalano in che modo va interpretata l'enunciazione (come ipotesi, come dubbio, come obbligo). Tra le forme di indicativo con valore modale, nei testi amministrativi viene usato spesso il futuro con valore deontico, cioè con una valenza imperativa:

Per esempio: un lavoratore dipendente che possiede anche redditi di fabbricati, utilizzerà, oltre al frontespizio e alla seconda facciata, anche:

- il quadro RC, per indicare il reddito di lavoro dipendente;
- il quadro RB, per indicare il reddito di fabbricati;
- i quadri RN e RV per il calcolo dell'IRPEF e delle addizionali regionale e comunale.

L'uso del futuro deontico implica un'attenuazione del valore imperativo del verbo, ma a prezzo di una formulazione più indiretta, e quindi meno chiara, di quella più esplicitamente imperativa:

Per esempio: un lavoratore dipendente che possiede anche redditi di fabbricati, deve utilizzare, oltre al frontespizio e alla seconda facciata, anche:

- il quadro RC, per indicare il reddito di lavoro dipendente;
- il quadro RB, per indicare il reddito di fabbricati;
- i quadri RN e RV per il calcolo dell'IRPEF e delle addizionali regionale e comunale.

4.9.4. Tra le forme verbali usate, anche con una certa frequenza, nei testi amministrativi ma ormai in disuso nell'italiano comune, c'è il participio presente con valore verbale.

Nell'italiano corrente il participio presente ha ormai quasi solo valore aggettivale: è usuale dire *ho visto un bambino sorridente*, mentre non è possibile dire *ho visto un bambino sorridente a sua madre* nel senso di *ho visto un bambino che sorrideva a sua madre*.

Per questo è opportuno evitare nelle scritture amministrative il participio presente con valore verbale, tanto più che è una forma facilmente sostituibile con una proposizione relativa che contiene un verbo esplicito. Questa formulazione:

La prova della presentazione è data, in questo caso, dalla comunicazione dell'Agenzia delle Entrate che attesta l'avvenuto ricevimento della dichiarazione presentata direttamente in via telematica.

è preferibile alla versione originaria del modello Unico 2002:

La prova della presentazione è data, in questo caso, dalla comunicazione dell'Agenzia delle Entrate attestante l'avvenuto ricevimento della dichiarazione presentata direttamente in via telematica.

In sintesi

- L'indicativo è il modo verbale più diffuso sia nelle frasi principali sia nelle proposizioni secondarie. Usare l'indicativo tutte le volte che è possibile corrisponde alla tendenza dominante nell'italiano comune. Naturalmente, l'obiettivo di preferire l'indicativo non può essere perseguito a scapito della grammatica.
- Quando per esprimere lo stesso significato esistono costrutti diversi, che si differenziano per l'uso dell'indicativo e del congiuntivo, è preferibile ricorrere al costrutto che richiede l'indicativo (per esempio le proposizioni ipotetiche introdotte da *se* invece che da *qualora* o le proposizioni concessive introdotte da *anche se* invece che da *benché*).
- Nei testi amministrativi viene usato spesso il futuro con valore imperativo, che attenua il valore imperativo del verbo. Poiché l'uso del futuro porta a una formulazione più indiretta, e quindi meno chiara, è meglio usare una forma imperativa esplicita.
- Il participio presente con valore verbale è in disuso nell'italiano comune. È facilmente sostituibile con una proposizione relativa che contiene un verbo esplicito.

5.

Lessico

5.1. *Parole rare e parole comuni*

5.1.1. Se per designare lo stesso concetto o lo stesso oggetto abbiamo a disposizione una parola rara e una di uso comune, è ovvio che la parola di uso comune facilita la comunicazione, quella rara la rende più difficile. È anche esperienza generale che spesso i testi amministrativi preferiscono la parola più rara a quella più comune. Alla base di questa scelta ci possono essere delle ragioni in sé encomiabili: le parole più frequenti hanno, in genere, un significato più ampio e generico, quindi usare le parole più rare può dare maggiore precisione al testo; le parole meno frequenti danno un tono più sostenuto al testo, quindi sono più adatte a documenti istituzionali, che hanno insita nella loro natura una patina di ufficialità.

Si può ribattere, almeno in parte, a entrambe queste buone ragioni. È vero che le parole meno frequenti possono essere più precise; ma spesso vengono preferite anche quando non vi è una differenza dal punto di vista della precisione (per esempio *ricordare* è più frequente di *rammentare*, ma è altrettanto preciso). È anche vero che le parole più rare danno un tono sostenuto al testo; ma se, per dare un tono ufficiale, mettiamo in discussione chiarezza e comprensibilità del testo, allora veniamo meno a uno dei principi fondamentali della scrittura amministrativa, quello che ci indica che, in caso di conflitto tra chiarezza, efficacia ed eleganza, è quest'ultima a dover soccombere (cfr. 1.1.).

Quando si scrivono testi amministrativi, quindi, è bene verificare quante parole non appartenenti al lessico di base sono state

usate, chiedersi se si tratta di parole sostituibili o no, se il loro significato è facilmente e univocamente deducibile dal contesto, se è opportuno accompagnarle con una definizione o una spiegazione. L'estensore delle istruzioni per la compilazione del modello Unico, per esempio, ha ritenuto che le parole *rateizzare* e *promiscuo* non fossero comprensibili per tutti e le ha glossate così:

Tutti i contribuenti possono rateizzare i versamenti, cioè versare in rate successive le somme dovute a titolo di saldo e di acconto delle imposte, in un numero di rate diverso per ciascuno di essi.

fabbricati che vengono utilizzati in modo promiscuo, cioè sia per usi personali o familiari che per attività professionali, artigianali o d'impresa.

5.1.2. Vi sono alcune parole o alcune espressioni che, per tradizione e inerzia, si ripetono nei testi amministrativi anche se sono facilmente e sistematicamente sostituibili. Ne riportiamo un elenco, tratto dai libri sull'argomento (in particolare Piemontese 1996: 141-42 e Fioritto 1997: 50-56) e dallo spoglio di testi amministrativi. A fianco di ogni parola rara, disusata o di un livello di lingua molto sostenuto, proponiamo le possibili sostituzioni:

<i>all'uopo</i>	perciò
<i>altresì</i>	anche, inoltre
<i>apporre</i>	mettere
<i>cassare</i>	cancellare
<i>demandare</i>	affidare
<i>depenzare</i>	cancellare
<i>differimento</i>	rinvio
<i>differire</i>	rinvviare
<i>diniego</i>	rifiuto
<i>eccepire</i>	contestare
<i>emolumenti</i>	retribuzioni, compensi
<i>erogare</i>	pagare, fornire
<i>espletare</i>	portare a termine, compiere
<i>evacuare</i>	abbandonare
<i>fattispecie</i>	caso, caso specifico
<i>giusta (il decreto)</i>	secondo (il decreto)
<i>in calce</i>	alla fine (della pagina)
<i>interloquire</i>	parlare
<i>istanza</i>	richiesta



<i>nel contempo</i>	contemporaneamente, allo stesso tempo
<i>nonché</i>	e, anche, inoltre
<i>nota</i>	lettera
<i>obliterare (un biglietto)</i>	annullare, timbrare
<i>onde</i>	dal che, dalla qual cosa; affinché, perché
<i>opzione</i>	scelta
<i>ottemperare (a qualcosa)</i>	rispettare (qualcosa)
<i>ove</i>	dove, nel caso che
<i>ovvero</i>	oppure, cioè
<i>permanere</i>	restare
<i>pertanto</i>	perciò
<i>pervenire</i>	giungere, arrivare
<i>porre in essere</i>	realizzare
<i>previgente</i>	in vigore precedentemente
<i>qualora</i>	se
<i>quietanza</i>	ricevuta
<i>rammentare</i>	ricordare
<i>recarsi</i>	andare, venire
<i>riscontro</i>	risposta
<i>sottoscrivere</i>	firmare
<i>sussequente</i>	successivo
<i>teste</i>	testimone
<i>testé</i>	poco fa, appena
<i>trasmettere</i>	inviare, mandare
<i>versare</i>	pagare
<i>vigente</i>	in vigore

La rarità di una parola non è assoluta, ma è legata anche al contesto. Per esempio la parola *ipotesi* fa parte del vocabolario di base dell'italiano; però nel brano:

La detrazione per figli a carico spetta **in misura doppia ad uno solo dei genitori** quando l'altro genitore è fiscalmente a carico del primo e nelle ipotesi descritte in Appendice alla voce «Detrazione per figli a carico».

ipotesi può essere proficuamente sostituita da *casi*, più semplice e, in questo contesto, anche più adeguato.

Tra le parole della lista merita un commento la congiunzione *ovvero*. È una parola preferita ad altre parole più semplici perché appare di livello linguistico elevato, ma è caratterizzata da ambiguità. *Ovvero*, infatti, ha due significati diversi, anzi opposti: da una parte ha valore disgiuntivo ed equivale a *oppure*, dall'altra ha

valore esplicativo ed equivale a *cioè*. Sono evidenti i dubbi che tale parola può generare. Nel brano:

Il protocollo riservato è, di norma, utilizzato dal Rettore o dal Direttore amministrativo, con provvedimento espresso, ovvero con propria firma da apporre nel documento da registrare come riservato.

Il *provvedimento espresso* e la firma da apporre nel documento sono due diverse modalità utilizzabili per registrare un documento come riservato (quindi *ovvero* equivale a *o*, *oppure*), o la firma è la modalità attraverso la quale si concretizza il provvedimento espresso (e allora *ovvero* equivale a *cioè*)? L'interpretazione esatta è la seconda; è quindi opportuno modificare il testo, sostituendo l'ambiguo *ovvero* con l'inequivoco *cioè*.

Notiamo, infine, che quando i sinonimi sono più di due, possiamo individuare una scala di vicinanza al lessico comune: per esempio *trasmettere* può essere sostituito da *inviare*, più diffuso nella lingua comune di *trasmettere*, tipicamente burocratico, ma anche da *mandare*, ancora più usuale; oppure tra i sostituti di *pervenire* ci sono *giungere* e *arrivare*, il secondo certamente più colloquiale. Siccome *inviare* e *giungere* sono più adatti a uno scritto formale di quanto lo siano *mandare* e *arrivare*, ma al tempo stesso fanno parte del vocabolario di base, sono probabilmente le forme più consigliabili in un testo amministrativo.

5.1.3. Tra le parole della lista precedente, alcune (per es. *trasmettere*, *nota*, *versare*) esistono anche nel lessico corrente, ma in un altro significato. Se ne potrebbero citare anche altre; per esempio, nella frase

L'aggiudicazione verrà fatta con unico e definitivo esperimento a favore di colui che avrà presentato l'offerta più vantaggiosa per il Comune.

esperimento non significa genericamente 'tentativo' o 'riproduzione artificiale di un fenomeno per scopi di ricerca scientifica', ma 'svolgimento', 'attuazione', in riferimento a una gara d'appalto (un significato specifico che non si ricava direttamente neppure dalla consultazione dei vocabolari).

Riportiamo un elenco di parole che nei testi burocratici possono avere un significato diverso da quello che hanno nella lingua

comune. A fianco di ogni parola o espressione forniamo il significato che ha in ambito burocratico; il modo con cui abbiamo indicato il significato può funzionare anche da sostituto più semplice:

<i>accusare ricevuta</i>	dichiarare di aver ricevuto
<i>attivare (una pratica)</i>	sollecitare
<i>celebrare</i>	svolgere
<i>competente (carta da bollo)</i>	del valore richiesto
<i>concorrenza</i>	raggiungimento di un ammontare
<i>conferire (i rifiuti)</i>	portare, lasciare (i rifiuti)
<i>corrispondere (una somma)</i>	pagare
<i>declinare (le generalità)</i>	indicare il proprio nome e cognome
<i>detenere</i>	tenere, possedere, avere
<i>dietro</i>	in seguito a, dopo
<i>elevare (un'ammenda)</i>	intimare, contestare
<i>emarginare</i>	indicare nel margine
<i>esperimento (di una gara)</i>	svolgimento
<i>evadere (una pratica)</i>	sbrigare, completare
<i>istruire (una pratica)</i>	acquisire le informazioni e i documenti necessari
<i>narrativa</i>	esposizione, descrizione
<i>paternità</i>	indicazione del nome e cognome del padre
<i>percezione</i>	riscossione di una somma
<i>pezza</i>	carta, documento
<i>ripetere (una somma)</i>	restituire (una somma)
<i>trasmettere (una pratica)</i>	inviare (una pratica)

È normale che una parola possa avere più di un significato e che uno di questi significati sia tipico di un settore particolare di attività. Quando, però, ci si rivolge ai cittadini è bene evitare, fino a che è possibile, di creare equivoci e confusioni. Potendo scegliere tra una parola che ha lo stesso significato sia in testi burocratici che nel parlare comune e una parola che ha invece significati diversi, è ovviamente meglio usare la prima.

La considerazione dell'esistenza di eventuali sinonimi va fatta anche in relazione al contesto in cui avviene la comunicazione; Piemontese (1999b: 332) ha segnalato un avviso affisso in un ospedale, di questo tenore:

Norme per il personale che deve operare sul terrazzo che sovrasta la «Sala Magnete»

In un ospedale il primo significato che si è portati, meccanicamente, ad attribuire al verbo *operare* è quello medico; l'avviso ha, dunque, effetti paradossali, decisamente esilaranti.

5.1.4. Quello che è stato detto per le parole rare vale, a maggior ragione, per i latinismi. Il lessico burocratico ha assunto un gran numero di latinismi dall'uso giuridico. Ne riportiamo una lista esemplificativa:

<i>contra jus</i>	contro le regole del diritto
<i>contra legem</i>	contro la legge
<i>de cuius</i>	(persona) di cui (si tratta)
<i>de facto</i>	di fatto
<i>de iure</i>	di diritto
<i>ex ante</i>	come prima
<i>ex nunc</i>	da ora
<i>ex tunc</i>	da allora
<i>(conviventi) more uxorio</i>	coppie conviventi
<i>ope legis</i>	per effetto della legge
<i>pro capite</i>	a testa
<i>ratio (legis)</i>	ragione ispiratrice, spirito della legge
<i>una tantum</i>	per una volta soltanto

I dipendenti pubblici hanno familiarità con queste espressioni, anche se non hanno estese conoscenze della lingua latina; ma la maggior parte dei cittadini è completamente digiuna di latino e trova enormi difficoltà nel ricostruire il significato anche delle espressioni più semplici. Per questo è opportuno sostituire i latinismi con gli equivalenti italiani; oppure, quando questo non appare possibile o consigliabile, affiancare alla locuzione latina la spiegazione in italiano:

famiglie in cui il reddito pro capite dell'anno 1998, cioè il reddito complessivo diviso per il numero dei componenti, è inferiore o uguale a Lire 10.500.000.

5.1.5. L'italiano burocratico fa largo uso di preposizioni e congiunzioni complesse, formate, cioè, da più di una parola. Per esempio: *a condizione che*, *a motivo di*, *a pena di*, *a titolo di*, *ai sensi di*, *al fine di*, *allo scopo di*, *con l'obiettivo di*, *con riferimento a*, *di concer-*

to con, *in caso di*, *in deroga a*, *in materia di*, *in merito a*, *in ordine a*, *in ossequio a*, *in ottemperanza a*, *nel caso in cui*, *per il tramite di*, *per quanto attiene a*, *sempreché*.

Molte di queste locuzioni possono essere sostituite da preposizioni e congiunzioni semplici che sono più diffuse nel linguaggio quotidiano e permettono di alleggerire il testo. Altre possono essere sostituite da locuzioni formate da parole di uso più comune. Ecco qualche proposta di sostituzione:

<i>a condizione che</i>	se
<i>a motivo di</i>	a causa di
<i>a pena di</i>	con minaccia di
<i>a titolo di</i>	come
<i>ai sensi di</i>	secondo, in base a
<i>al fine di</i>	per
<i>allo scopo di</i>	per
<i>con l'obiettivo di</i>	per
<i>con riferimento a</i>	circa, riguardo a
<i>di concerto con</i>	insieme a, d'accordo con
<i>in caso di</i>	se
<i>in deroga a</i>	facendo eccezione a
<i>in materia di</i>	circa, riguardo a
<i>in merito a</i>	circa, riguardo a
<i>in ordine a</i>	circa, riguardo a
<i>in ossequio a</i>	secondo
<i>in ottemperanza a</i>	come prevede
<i>nel caso in cui</i>	se
<i>per il tramite di</i>	attraverso
<i>per quanto attiene a</i>	circa, riguardo
<i>sempreché</i>	se

Nel caso delle congiunzioni, scegliere la variante semplice ha risvolti positivi anche sulla sintassi. Come si è visto nel paragrafo 4.9.2., le congiunzioni complesse richiedono il congiuntivo, mentre quelle semplici l'indicativo. Analogamente, la locuzione *in caso di* permette la nominalizzazione, *se* obbliga, invece, a una costruzione verbale («se il Comune accoglie la richiesta» invece di «in caso di accoglimento della richiesta da parte del Comune»).

5.1.6. La scrittura amministrativa si rifà spesso a un repertorio di frasi fatte e di espressioni preconfezionate, che vengono riprese

meccanicamente e senza sottoporle a critica, a causa del clima di routine e della scarsa disponibilità di tempo che, come abbiamo già ricordato, caratterizza le condizioni nelle quali i pubblici dipendenti sono costretti a scrivere. L'uso di parole più rare anche quando sono disponibili parole più comuni, l'uso di latinismi e di locuzioni complesse al posto di forme più semplici dipendono proprio dallo spirito di inerzia con cui il pubblico dipendente affronta il processo di scrittura.

L'impiego di formule stereotipate riguarda sia il lessico, sia, più in generale, la costruzione dei testi. Possiamo elencare alcuni stereotipi ricorrenti:

– Gli esordi delle lettere amministrative seguono degli schemi standardizzati mai sottoposti a critica. Per esempio inizi del tipo *Con la presente...*, oppure *In riscontro a...*; o ancora, la ripresa dalla costruzione testuale degli atti di formule come *premesso che...*; o anche l'esplicitazione, in forma impersonale, del tipo di atto linguistico che viene realizzato (*si comunica che, si precisa che, si informa che*: cfr. 2.2.2.).

– La collocazione dell'aggettivo, preposto al nome, contro le regole correnti in italiano: «deve essere affissa idonea segnaletica», «sono state assegnate complessive 45.600 ore», «come appare dall'allegata tabella».

– Formule come *atto a* («istallare barriere fisse atte a impedire l'accesso»), sostituibili da una proposizione relativa («istallare barriere fisse che impediscano l'accesso») o da una proposizione finale («istallare barriere fisse per impedire l'accesso»).

– La costante presenza di precisazioni, superflue per una informazione completa (per esempio: *debitamente firmato, debitamente compilato, puntuale applicazione di una norma*).

– Formule come *in data...* («in riscontro alla Vostra istanza, pervenuta in data 30 agosto 2002»), *a tutto il...* («è depositata, a libera disposizione del pubblico, per la durata di 10 [dieci] giorni consecutivi, a decorrere dal 3 aprile 1997 a tutto il 12 aprile 1997, la variante al Piano Regolatore Generale»);

– La superflua precisazione che si parla di *anno, mese, giorno* in formule come «pagamento delle imposte per l'anno 2003», quando è sufficiente dire «pagamento delle imposte per il 2003», oppure «l'avviso di mora verrà emesso nel mese di marzo» invece che

«l'avviso di mora verrà emesso in marzo», oppure «la domanda dovrà giungere entro il giorno 19 marzo 2003» invece di «la domanda dovrà giungere entro il 19 marzo 2003».

L'eliminazione degli stereotipi da un lato rende il testo più chiaro, dall'altro smorza l'impatto del cittadino con la burocrazia.

5.1.7. Uno stereotipo molto in uso nel linguaggio amministrativo è la preferenza per locuzioni verbali al posto dei corrispondenti verbi semplici. Ne riportiamo una lista esemplificativa:

<i>apporre una firma</i>	firmare
<i>avere la possibilità di</i>	potere
<i>dare comunicazione</i>	comunicare
<i>dare diffusione</i>	diffondere
<i>dare informazione</i>	informare
<i>effettuare un versamento</i>	versare
<i>effettuare una cancellazione</i>	cancellare
<i>essere a conoscenza</i>	sapere
<i>portare a compimento</i>	finire, concludere
<i>portare a conoscenza</i>	informare
<i>prendere in esame</i>	esaminare
<i>presentare domanda</i>	domandare, richiedere
<i>procedere all'annullamento</i>	annullare
<i>procedere alla stipulazione</i>	stipulare
<i>provvedere agli approfondimenti</i>	approfondire
<i>provvedere al pagamento</i>	pagare
<i>provvedere alla copertura assicurativa</i>	assicurare
<i>sottoporre a controllo</i>	controllare
<i>sottoporre a verifica</i>	verificare
<i>sottoporre ad analisi</i>	analizzare
<i>sottoporsi a visita</i>	farsi visitare

La sostituzione della locuzione con il verbo semplice rende il testo più scorrevole, ne facilita la lettura e lo rende meno distante dall'uso comune.

In sintesi

- Se per designare lo stesso concetto o lo stesso oggetto abbiamo a disposizione una parola rara e una di uso comune, quella di uso comune facilita la comunicazione (per esempio *risposta* invece di *riscontro*, *mettere* invece di *apporre*, *firmare* invece di *sottoscrivere*). Per usare parole di uso non comune sono necessarie buone ragioni (per esempio l'assoluta necessità di un'informazione più precisa).
- Quando c'è la necessità di usare parole poco comuni, è opportuno accompagnarle, la prima volta che appaiono nel testo, con una spiegazione.
- È bene stare attenti quando si usano parole che nei testi amministrativi hanno un significato diverso da quello usuale nella lingua comune (per es. *trasmettere* per *inviare*, *nota* per *lettera*, *percezione* per *riscossione*).
- In particolare è bene evitare i latinismi, che sono trasparenti solo per un numero limitato di cittadini.
- L'italiano burocratico fa largo uso di preposizioni e congiunzioni complesse, formate, cioè, da più di una parola. Quando è possibile, è bene sostituirle con forme più semplici.
- È opportuno non essere prigionieri dell'inerzia e non usare acriticamente frasi fatte ed espressioni preconfezionate che rendono il testo poco chiaro e marcano la distanza della burocrazia dal cittadino. Fra questi modelli preconfezionati spicca la preferenza per locuzioni verbali al posto dei corrispondenti verbi semplici (per esempio *apporre una firma* invece di *firmare*). Se si usa il verbo semplice, il testo diventa più scorrevole, più facile da leggere e meno distante dall'uso comune.

5.2. Tecnicismi e pseudotecnicismi

5.2.1. Ci sono alcune parole che non fanno parte del lessico comune, o sono usate nei testi amministrativi con un senso diverso da quello comune, ma che non possono essere sostituite da altre parole: sono i termini tecnici. Ci sono termini tecnici propri della pubblica amministrazione (per esempio *pianta organica*, *missione*, nel senso di 'trasferita di un dipendente per motivi di servizio'); ma soprattutto nei testi amministrativi si trovano numerosi termini tecnici che provengono da altri linguaggi specialistici, quello giuridico in testa.

Se si tratta davvero di termini tecnici (per esempio termini giuridici il cui significato è stabilito nei codici) non è possibile sostituirli con sinonimi, ma solo con una loro spiegazione che può essere piuttosto lunga. Quando è irrinunciabile usare termini tecnici nelle comunicazioni ai cittadini, è dunque consigliabile spie-

garli con parole di uso comune la prima volta che vengono usati nel testo (oppure, soprattutto nel caso di testi lunghi, far seguire al testo un glossario, cioè un piccolo vocabolario con la spiegazione dei termini tecnici usati).

Nei casi che seguono è stato necessario utilizzare parole come *patrimonio mobiliare* e *patrimonio immobiliare*, *nudo proprietario*, *notifica*, ma ogni volta la parola tecnica è stata accompagnata dalla sua spiegazione:

Il richiedente deve dichiarare il reddito e il patrimonio mobiliare (es. depositi e conti correnti bancari e postali, titoli di Stato, obbligazioni, azioni o quote di investimento, depositi Coop. ecc.) e immobiliare (abitazioni o immobili di proprietà).

La detrazione spetta anche al «nudo proprietario» (e cioè al proprietario dell'immobile gravato, ad esempio, da un usufrutto in favore di altra persona) sempre che ricorrano tutte le condizioni richieste, mentre non compete mai all'usufruttuario in quanto lo stesso non acquista l'unità immobiliare.

Il ricorso al giudice va presentato entro 60 giorni dalla notifica (cioè dal giorno in cui il provvedimento è arrivato al domicilio della signora Bianchi).

Il contrasto tra lessico tecnico e lessico comune è più forte quando una stessa parola fa parte di entrambi i lessici, ma con significati diversi. È il caso di *possesso* e *proprietà*, che nel linguaggio comune sono pressoché sinonimi, mentre nel linguaggio giuridico hanno significati ben diversi (*proprietà* è «il diritto di godere e disporre di un bene in modo pieno ed esclusivo, entro i limiti e con l'osservanza degli obblighi stabiliti dalla legge», mentre *possesso* è il «potere su una cosa che si manifesta in un'attività corrispondente all'esercizio della proprietà o di altro diritto reale, indipendentemente dall'esistenza di tale diritto reale»), di *detrazione* («importo che può essere scalato da quanto il contribuente sarebbe tenuto a versare») e *deduzione* («sottrazione di un importo dalla somma imponibile»), di *locazione* («Contratto con cui una parte [locatore] concede a un'altra [locatario] il godimento di una cosa mobile o immobile per un certo tempo dietro un corrispettivo determinato») e *affitto* (che è un tipo particolare di locazione, quella che ha per oggetto un bene produttivo), di *tassa* («tributo dovuto allo Stato o ad altro ente pubblico per la espli-

cazione di un'attività dell'ente che concerne in modo particolare l'obbligato») e *imposta* («parte di ricchezza che ciascuno deve allo Stato o ad altro ente pubblico in ragione della propria capacità contributiva e il cui gettito, contrariamente a quello della tassa, è destinato a soddisfare esigenze proprie della collettività nel suo insieme»). Bisogna porre una particolare attenzione quando è necessario usare questi termini, anche se in molti casi il cittadino ne conosce il significato, sia pure in forma passiva e vaga.

A volte può essere utile giungere a compromessi. Per esempio, è stata esemplare la scelta fatta una volta da un comune di intitolare, sia pure impropriamente, un manifesto «Contributo per il pagamento dell'affitto anno 2001», per attirare l'attenzione dei cittadini interessati, salvo poi usare correttamente nel manifesto e nel bando da cui il manifesto trae origine il termine tecnico *locazione*.

5.2.2. In molti casi, però, vengono trattati come termini tecnici parole che non hanno il carattere di insostituibilità o di esattezza costitutivo dei termini tecnici. Si pensi, ad esempio, a *istanza* o *ingiunzione*, che ricorrono anche quando al loro posto si potrebbe dire *richiesta* o *ordine*. Nella maggior parte dei casi si tratta di vocaboli ai quali si ricorre solo per inerzia o per dare al testo una patina di formalità, ma che si possono sostituire con parole di uso comune.

Molto spesso sono le fonti normative a usare, anche per concetti a un basso grado di tecnicità, parole apparentemente tecniche, facilmente sostituibili da parole più comuni: *ordinanze contingibili*, *spazi cortilizi*, *varianti ubicative*, *procedimento accertativo*, *giudizio idoneativo*, *valutazione comparativa*. In questi casi il singolo autore di comunicazioni ai cittadini ha le mani legate e solo raramente ha la possibilità di evadere dalle scelte lessicali pseudotecniche delle sue fonti.

5.2.3. A volte alcuni pseudotecnismi nascono nella prassi della comunicazione interna delle pubbliche amministrazioni. Non sempre il significato di questi termini è dominato da tutti i dipendenti; però è difficile denominare in maniera diversa i concetti rappresentati da questi pseudotecnismi, dal momento che si tratta comunque di denominazioni correnti all'interno dell'amministrazione. La soluzione più conveniente è quella di accompagnare i termini con la loro spiegazione:

I predetti importi costituiscono il c.d. «lordo ente», cioè la somma totale comprensiva della quota dell'affidamento, nonché di tutti gli oneri fiscali e previdenziali che la legge pone a carico dell'Ente datore di lavoro e del dipendente; altra cosa è il c.d. «lordo dipendente» cioè la somma che residua dopo aver detratto dal lordo ente, gli oneri posti dalla legge a carico del solo Ente datore di lavoro.

A volte alcuni termini tecnici, o comunque alcune denominazioni ufficiali, sono noti al pubblico nella riformulazione diffusa dalla stampa. In questo caso la soluzione che riesce a soddisfare sia le necessità di ufficialità dei testi istituzionali sia la possibilità di comprensione da parte dei cittadini è quella di utilizzare il termine ufficiale, accompagnato, sotto forma di glossa, dal nome di più ampia circolazione:

Rientrano in questa voce anche i contributi sanitari obbligatori effettivamente versati nel 1995 per l'assistenza erogata nell'ambito del Servizio sanitario nazionale (c.d. «tassa sulla salute»), esclusi quelli trattenuti direttamente dal datore di lavoro sui redditi di lavoro dipendente corrisposti.

Nel caso di attività finanziarie per le quali è stata presentata la dichiarazione di emersione (cosiddetto «scudo fiscale») di cui al decreto legge 25 settembre 2001, n. 350, convertito dalla legge 23 novembre 2001, n. 409, in mancanza del costo di acquisto i contribuenti possono assumere l'importo indicato nella stessa dichiarazione.

In sintesi

- ☐ I termini tecnici non possono essere sostituiti da sinonimi, ma solo dalla loro definizione. Quando è necessario usarli, è dunque consigliabile spiegarli con parole di uso comune la prima volta che ricorrono nel testo oppure far seguire al testo un glossario.
- ☐ Non possono essere trattati allo stesso modo dei tecnicismi gli pseudotecnismi, cioè quelle parole dall'aspetto specialistico, che vengono in realtà adoperate solo per inerzia o per dare al testo una patina di formalità.
- ☐ Gli pseudotecnismi in uso nelle singole amministrazioni possono essere utilizzati nelle comunicazioni interne, accompagnati dalla loro spiegazione.
- ☐ Se un termine tecnico è più noto al pubblico nella riformulazione fatta dalla stampa, è opportuno utilizzare il termine ufficiale accompagnato, sotto forma di glossa, dal nome di più ampia circolazione.

5.3. Precisione lessicale

5.3.1. La ricerca della parola più semplice e più vicina all'uso comune non significa certo rinuncia alla precisione o sciattezza espressiva. La scelta del sinonimo più usuale non deve mettere mai in discussione l'esattezza dell'enunciato. È per questo, ad esempio, che non è possibile sostituire i tecnicismi con parole più generiche.

La ricerca della designazione esatta non riguarda, però, solo i concetti tecnici, ma tutto il contenuto del testo. Così, anche l'estensore di testi amministrativi non scriverà «la commissione dichiara la propria responsabilità», ma, più esattamente, «la commissione ammette la propria responsabilità», né «la partecipazione a un corso di studi», ma «la frequenza di un corso di studi».

Oltre alle scelte lessicali, aiutano a dare precisione al testo scelte comunicative più generali. Per esempio, quando un'informazione è costituita da dati numerici, è bene offrire dei riferimenti assoluti e non dei riferimenti relativi; quindi non:

il documento è a disposizione del pubblico per dieci giorni dalla data del presente avviso,

ma:

il documento è a disposizione del pubblico dal 10 al 19 marzo 2003;

oppure, non:

la detrazione di 50,00 € va aumentata di 10,00 € per ogni componente del nucleo familiare, fino a un massimo di 5

ma:

la detrazione è di:

50,00 € se la famiglia è composta di una sola persona,

60,00 € se la famiglia è composta di due persone,

70,00 € se la famiglia è composta di tre persone,

80,00 € se la famiglia è composta di quattro persone,

90,00 € se la famiglia è composta di cinque o più persone.

La ricerca della massima precisione può portare anche a formulazioni non usuali in altri testi, come lo stilema *e/o*, usato quando si parla di due possibili requisiti e si vogliono indicare tutte e tre le alternative possibili: presenza del solo primo requisito, presenza del solo secondo requisito, presenza di entrambi i requisiti.

Per chiarezza è bene sciogliere le alternative; invece di scrivere
... a debito del dichiarante e/o del coniuge dichiarante
è meglio scrivere

... a debito del dichiarante o del coniuge dichiarante o di entrambi.

Come si vede dagli ultimi esempi, la chiarezza deve prevalere sulla sinteticità.

5.3.2. È invece indice di un'esasperata ricerca di esattezza una formulazione ridondante come *entro e non oltre*, o precisazioni superflue come quelle date dall'aggettivo *tassativo*:

L'autocertificazione dovrà essere presentata al Settore Tributi entro e non oltre il 30 giugno 2002.

L'autocertificazione dovrà essere presentata al Settore Tributi entro il termine tassativo del 30 giugno 2002.

In italiano, per indicare l'inderogabilità del termine, è sufficiente la preposizione *entro*:

L'autocertificazione dovrà essere presentata al Settore Tributi entro il 30 giugno 2002.

In sintesi

- ☐ La ricerca di precisione lessicale è una caratteristica di ogni tipo di scrittura, e quindi anche della scrittura amministrativa.
- ☐ La precisione si realizza anche preferendo riferimenti assoluti rispetto a riferimenti relativi.
- ☐ La ricerca di precisione non deve però essere esasperata; vanno quindi evitate inutili formule ridondanti.

5.4. Lessico di natura generale e astratta

5.4.1. Le parole di significato concreto sono più facilmente comprese e memorizzate rispetto alle parole di significato astratto e indeterminato. L'uomo, infatti, costruisce la propria conoscenza facendo ampio affidamento sulle caratteristiche percettive del mondo che lo circonda e, in particolare, sulla sua disponibilità all'esame attraverso le diverse modalità sensoriali. Sembra, quindi, che gli

oggetti cosiddetti 'operativi', cioè facili da esplorare e manipolare, lascino tracce più profonde nella mente umana rispetto agli oggetti 'figurativi', cioè riconoscibili per la loro configurazione visiva ma difficili da afferrare (Denes, Pizzamiglio 1990: 333-35).

Nella comunicazione, le parole di significato astratto e indeterminato contribuiscono a rendere poco chiaro un testo, perché sono troppo vaghe e possono dar luogo a interpretazioni diverse. Ne consegue che, quando uno stesso concetto può essere descritto sia con una parola astratta sia con una parola concreta, è opportuno usare quest'ultima. Le parole concrete, infatti, aiutano il lettore a visualizzare nella propria mente il concetto rappresentato. Tuttavia, la tendenza del linguaggio amministrativo a usare parole di significato astratto al posto di parole di significato concreto è estremamente forte, in particolare per quanto riguarda la categoria dei nomi collettivi. In questo testo, per esempio:

La clientela in partenza da stazione impresenziata o disabilitata, dal 1° marzo 1995, per non essere assoggettata al pagamento delle soprattasse previste dagli artt. 9 e 10 delle Condizioni e Tariffe Viaggiatori (£ 10.000 o £ 10.000 + 30.000), dovrà:

* preavvisare il personale di controlleria, al momento di salire in treno, nelle località in cui non sia possibile acquistare il biglietto di viaggio;

le due parole di significato astratto, *clientela* e *controlleria*, sono da sostituire con equivalenti concreti come *clienti* (o addirittura *viaggiatori*) e *controllori* (per quanto riguarda invece la distinzione tra *stazione impresenziata* e *disabilitata* cfr. 2.3.3.).

Ecco una lista esemplificativa di proposte di sostituzione:

<i>clientela</i>	clienti
<i>documento di viaggio</i>	biglietto
<i>liquidità</i>	denaro liquido
<i>modalità</i>	modo
<i>nucleo familiare</i>	famiglia
<i>personale di controlleria</i>	controllori
<i>problematica</i>	problema
<i>segnaletica</i>	segnali
<i>sportelleria</i>	sportelli
<i>tipologia</i>	tipo
<i>utilizzazione</i>	uso

In sintesi

☐ Le parole di significato astratto e indeterminato contribuiscono a rendere poco chiaro un testo, perché sono troppo vaghe e possono dar luogo a interpretazioni diverse. Quando uno stesso concetto può essere descritto sia con una parola astratta sia con una parola concreta, è opportuno usare quest'ultima.

5.5. Neologismi e forestierismi

5.5.1. Parole completamente nuove possono effettivamente entrare nella lingua. Ciò accade quando i parlanti inventano o coniano parole nuove per nominare oggetti o azioni che prima non esistevano, prodotti da cambiamenti sociali o tecnologici. L'uso di neologismi nei documenti amministrativi, però, deve essere fatto con cautela. Se, infatti, i neologismi non sono diffusi al di fuori dell'ambito specifico, è opportuno evitarli e adoperare al loro posto parole più comuni. È il caso, per esempio, di *movimentazione*, *autotutela*, *rottamazione*; e ancora *esternalizzare* 'affidare a un soggetto esterno' o *flessibilizzare*, che non si riferisce certo alla caratteristica di un materiale di piegarsi facilmente, ma alla capacità di un lavoratore di cambiare spesso posto di lavoro o mansione, e anche alla caratteristica del sistema economico in cui il lavoratore cambia spesso tipo di lavoro o mansione.

5.5.2. La lingua si arricchisce anche prendendo in prestito termini stranieri. È fisiologico. Forse, però, l'italiano di oggi registra un'accelerazione in questa direzione.

Bisogna, tuttavia, distinguere i forestierismi che coprono effettivi vuoti lessicali dell'italiano dai forestierismi che si sovrappongono a parole italiane già esistenti. Solo nel primo caso la parola straniera rappresenta una preziosa risorsa ineliminabile.

Non sono sostituibili, infatti, le parole straniere che sono il riflesso di influenze culturali e rappresentano concetti sconosciuti alla lingua che li accoglie o comunque non esprimibili con altrettanta efficacia: per esempio, *leasing* o *franchising*, che si riferiscono a specifici contratti commerciali con caratteristiche ben definite. Oppure parole che permettono specificazioni nozionali più precise o addirittura ampliano il campo concettuale di un paradigma,

come *budget*, nella triplice accezione di bilancio di previsione, programma di gestione e somma stanziata per un investimento.

Vanno evitate, invece, le parole straniere che hanno equivalenti in italiano già diffusi nell'uso comune. Sono stati citati tra i forestierismi utilizzati nelle amministrazioni pubbliche: *policy implementation* 'fasi di attuazione delle politiche', *project manager* 'direttore del progetto', *tax* 'tassa', *planning* 'piano', *meeting* 'riunione, incontro, convegno', *partnership* 'associazione, società, soci'; o ancora, *privacy*, quasi sconosciuta prima del 1996, quando è stata emanata la legge nota come legge sulla *privacy*, che però italianamente si intitola «tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali».

Di fronte all'introduzione indiscriminata dei forestierismi, tuttavia, bisogna segnalare che alcuni settori della pubblica amministrazione sembrano muoversi controcorrente: è il caso dell'amministrazione universitaria che ha sempre usato, al posto di *part time*, il termine italiano *tempo definito*, che si oppone non a *full time*, ma a *tempo pieno*.

Per concludere, è opportuno ricordare che i documenti amministrativi si rivolgono spesso a destinatari di media cultura e risultano più chiari se ne rispettano la lingua nazionale. I forestierismi, quindi, quando sono davvero irrinunciabili, devono essere accompagnati da una breve spiegazione.

In sintesi

- ☐ L'uso di neologismi nei documenti amministrativi deve essere fatto con cautela. Se, infatti, i neologismi non sono diffusi al di fuori dell'ambito specifico, è opportuno evitarli e usare al loro posto parole più comuni.
- ☐ I forestierismi che coprono effettivi vuoti lessicali dell'italiano non sono eliminabili, ma è opportuno accompagnarli con una breve traduzione.
- ☐ I forestierismi che si sovrappongono a parole italiane già esistenti vanno evitati.

5.6. Eufemismi e forme di attenuazione

5.6.1. Abbiamo già notato (cfr. 4.5.2.) che spesso la scrittura amministrativa tende ad attenuare l'asprezza di un concetto sostituendo all'espressione propria una perifrasi sentita più riguardo-

sa della sensibilità altrui. Questo principio può essere un segnale di attenzione verso il cittadino, ma spesso è una maniera per mascherare comunicazioni che possono provocare una reazione negativa da parte del lettore.

Così capita di leggere del *mancato accoglimento* o della *mancata approvazione* di una proposta, invece del suo *rifiuto*, oppure di *provvedimento esecutivo di rilascio* invece del più crudo *sfratto*. Queste scelte linguistiche hanno due effetti negativi: da una parte l'amministrazione pubblica non si prende la piena responsabilità delle proprie decisioni, dall'altra il testo si allunga, perché spesso le espressioni eufemistiche sono costituite da giri di parole invece che da parole singole.

5.6.2. Ci sono dei casi nei quali la volontà di attenuare il senso spiacevole o imbarazzante di un'espressione esprime sincere ragioni di sensibilità, per esempio quando il concetto da rappresentare è quello della morte. È difficile decidere se utilizzare una parola diretta come, per l'appunto, *morte* o il verbo corrispondente *morire*, seguendo il principio generale di usare un lessico concreto e diretto, o rispettare un tabù radicato, usando eufemismi come *trapasso*, *decesso* o il verbo *manicare*.

In questi casi, sia il dipendente che usa la parola diretta sia quello che usa l'eufemismo ha buone ragioni per difendere la propria scelta.

La bilancia pende più nettamente a favore dell'uso di termini diretti quando l'oggetto del tabù sono invece gli escrementi: un tema che un'amministrazione pubblica si trova spesso a trattare a proposito degli escrementi animali che sporcano strade e abitazioni comunali.

Troviamo così l'uso di parole rare come *defezioni* o *defecare* o formulazioni improprie come *bisogni fisiologici* o la rimozione della parola tabù, come in un cartello del comune di Monte Argentario, nel quale è raffigurato il muso di un cane accompagnato dalla scritta:

Obbligo raccoglitore

Questo cartello esercita le capacità inferenziali e il recupero delle conoscenze enciclopediche del cittadino, ma non è certamente un esempio di buona ed esplicita comunicazione.

Se è difficile modificare in maniera efficace, almeno per il punto che ci interessa, una frase come:

Si deve inoltre evitare che i propri animali sporchino gli spazi condominiali e rovinino materiali ed intonaci defecando ed urinando,

non ci dovrebbero invece essere dubbi nel modificare un testo come:

I sacchetti-paletta per la raccolta dei bisogni fisiologici dei cani sono disponibili nella sede del quartiere.

nel concreto e per nulla offensivo:

I sacchetti-paletta per la raccolta degli escrementi dei cani sono disponibili nella sede del quartiere.

5.6.3. Da una parte la tendenza ad attenuare informazioni spiacevoli, dall'altra un'eccessiva sensibilità portano a volte il pubblico dipendente a soluzioni parossistiche o addirittura ridicole. Gli impiegati postali ai quali, nel corso di un'esercitazione, era stato chiesto di comunicare, in un avviso, la chiusura di un ufficio a causa di una frana o di una alluvione, hanno usato forme eufemistiche o vaghe, come *evento franoso*, *calamità naturale*, *catastrofe naturale*, *note vicende*, *noti eventi*, *grave disastro* (Raso 1999-2000: 265). Nel caso specifico non c'era nessuna necessità di ricorrere a parole indirette; solo l'abitudine e l'inerzia hanno spinto verso l'uso di forme attenuative.

In sintesi

- ☐ L'uso di forme attenuative ed eufemistiche può essere motivato da ragioni di sensibilità verso il ricevente. Quando queste ragioni non sono giustificate, l'uso di eufemismi provoca due effetti negativi: da una parte l'amministrazione pubblica non si prende la piena responsabilità delle proprie decisioni, dall'altra il testo si allunga, perché spesso le espressioni eufemistiche sono costituite da giri di parole invece che da parole singole.
- ☐ L'eufemismo può essere giustificato quando vuole evitare l'espressione troppo cruda di concetti delicati.
- ☐ La tendenza all'eufemismo in contesti che non lo rendono necessario può portare a soluzioni che risultano ridicole, oltre che inutili.

5.7. Sigle, acronimi, abbreviazioni

5.7.1. L'uso di sigle è molto frequente nella comunicazione interna di molti gruppi professionali, in quanto permette di rendere veloce la trasmissione di informazioni ricorrenti. Per lo stesso motivo vengono creati gli acronimi, un tipo particolare di sigle costituito da una o più sillabe di parole diverse, che finisce per diventare una parola vera e propria (per esempio Coreco per Comitato Regionale di Controllo, o Unico, il modulo per la dichiarazione dei redditi, per Unificato Compensativo). Se la comunicazione avviene all'interno di un gruppo omogeneo, i cui appartenenti hanno in comune conoscenze e codici linguistici, non nascono problemi. Quando, invece, la comunicazione avviene tra emittente e destinatari con conoscenze solo in parte comuni, la comprensione di sigle e acronimi può essere problematica e la velocità di espressione viene vanificata dal tempo e dalla fatica che il destinatario impiega per decifrarle.

Per esempio, per chi lavora all'interno dell'università la sigla S.S.D. è facilmente interpretata come «settore scientifico-disciplinare»; fuori dell'università si tratta, invece, di una sequenza di lettere o di suoni assolutamente priva di significato. Ma anche uno studente ha probabilmente difficoltà a decodificare la sigla.

Usare le sigle è, dunque, utile, perché fa risparmiare spazio e tempo, però è opportuno farlo solo quando si ha la ragionevole certezza che il destinatario sia in grado di risalire ai nomi di cui la sigla è abbreviazione o comunque di individuare il referente (cioè l'oggetto rappresentato dalla sigla). In generale, occorre dunque cautela nell'usare sigle quando si scrivono comunicazioni per un pubblico esterno all'amministrazione.

5.7.2. Il suggerimento principale è questo: utilizzare le sigle il meno frequentemente possibile; in particolare, se una sigla deve essere usata poche volte nel testo conviene usare la formulazione per esteso; se invece ricorre frequentemente (e allora l'economia può essere un'esigenza prioritaria), è bene scioglierla la prima volta che viene utilizzata, a meno che non si sia certi che si tratti di una sigla o di un acronimo noto ai destinatari. Per esempio, IRPEF e ILOR sono acronimi che, per la loro frequenza d'uso e per lo statuto di sostantivo che ormai hanno acquisito, risultano probabilmente più

familiari dei corrispondenti sintagmi completi (Imposta sul Reddito delle Persone Fisiche e Imposta Locale sui Redditi).

Decidere se una sigla sia conosciuta dai destinatari è, in genere, un atto soggettivo, che difficilmente può avvalersi di indagini apposite. Così, può apparire discutibile la scelta degli estensori delle istruzioni per il modello Unico 2002 di usare, senza spiegazioni, la sigla CAF (Centro di Assistenza Fiscale):

I contribuenti che non esercitano abitualmente attività commerciali o professionali possono consegnare la dichiarazione, indipendente dal proprio domicilio fiscale:

[...]

* agli intermediari autorizzati (professionisti, associazioni di categoria, CAF, altri soggetti abilitati);

tanto più che la sigla più nota, presente anche nei vocabolari, è CAAF (cioè Centro Autorizzato di Assistenza Fiscale) e che in altre parti del testo viene usato il nome esteso, senza collegarlo alla sigla, per esempio quando si parla del

visto di conformità, rilasciato al dichiarante dai centri di assistenza fiscale e dai professionisti.

La regola principale, infatti, è che, qualunque decisione si prenda, deve essere perseguita coerentemente in tutto il testo, per non porre in confusione il lettore (il quale, nel caso specifico, può pensare che i Centri di Assistenza Fiscale e i CAF siano cose diverse).

Un altro esempio negativo può essere la lettera di una provincia in cui compaiono numerose sigle, citate solo una volta nel testo:

Questo Ente, nell'ambito del programma delle OO.PP. 2002-2004, con D.G. n. 235 del 5.04.2002 ha approvato il progetto esecutivo dei lavori di manutenzione straordinaria SS.PP. 1° gruppo, anno 2002, per una spesa complessiva di € 193.671,00.

Al finanziamento degli stessi questo Ente intende far fronte mediante mutuo, a totale carico dell'Ente, da contrarre con la Cassa DD.PP.

Lo scioglimento delle sigle, che per di più vengono date con le lettere duplicate per indicare il plurale, non avrebbe allungato troppo il testo, ma l'avrebbe certamente reso più immediatamente leggibile.

Diverso è il caso della circolare di una università, indirizzata ai professori, nella quale compare più volte la sigla B.U. («Bilancio universitario»). La necessità di nominare spesso il bilancio universitario può giustificare l'uso della sigla, purché la prima volta che ricorre venga specificato il suo significato:

Se la cifra complessivamente assegnata alle aree è inferiore allo stanziamento di bilancio, i fondi non utilizzati, successivamente all'assegnazione del cofinanziamento, devono ritornare nel B.U. (Bilancio Universitario) sull'apposito capitolo.

5.7.3. Per le stesse ragioni di rapidità di scrittura, a volte vengono usate delle abbreviazioni (per es. *p.q.m.* 'per questi motivi', *o.d.g.* 'ordine del giorno', *cpv.* 'capoverso'), ignorate, in genere, dalla maggior parte dei cittadini. È quindi consigliabile rinunciare alle abbreviazioni e scrivere per esteso le parole corrispondenti: il redattore del testo fa poca fatica in più, ma agevola di molto il lettore.

Ci sono, però, delle abbreviazioni che ormai sono altamente codificate e che funzionano quasi da termini tecnici: sono quelle che indicano gli atti normativi (per es. D.L. per Decreto Legge, D.P.R. per Decreto del Presidente della Repubblica, L.R. per Legge Regionale). In questi casi l'uso delle abbreviazioni può essere giustificato nelle comunicazioni interne alle amministrazioni e in quelle tra amministrazioni pubbliche; nelle comunicazioni ai cittadini vale la regola generale che la trasparenza ha più valore della rapidità di comunicazione.

5.7.4. Quando si decide di usare, nonostante tutto, le sigle, si pone un secondo problema: come scriverle? Tutte in maiuscolo, con o senza i punti separatori (*SSN* o *S.S.N.*), con la sola lettera iniziale maiuscola (*Ssn*), tutte in minuscolo (*ssn*)? Nei testi si trovano tutte le soluzioni appena accennate, anche se la tendenza in maggiore espansione è quella di scriverle con l'iniziale maiuscola e senza punti separatori (considerando, insomma, le sigle più o meno come nomi propri). Qualunque sia la scelta preferita, è comunque opportuno adottare all'interno di un testo sempre lo stesso criterio di scrittura.

In sintesi

- L'uso di sigle permette di rendere veloce la trasmissione di informazioni ricorrenti. Nella comunicazione interna le sigle non costituiscono un problema; nella comunicazione esterna la comprensione delle sigle non è sempre garantita. La velocità di comunicazione che è propria delle sigle può essere vanificata dal tempo e dalla fatica che il destinatario impiega per decifrarle.
- Se una sigla è ormai di uso comune, allora non c'è alcun problema a usarla anche nei testi amministrativi.
- Se una sigla non è di uso comune e deve essere impiegata poche volte nel testo conviene servirsi della formulazione per esteso; se invece ricorre frequentemente, è bene sciogliere la sigla la prima volta che viene utilizzata.
- Per gli stessi motivi è opportuno non usare abbreviazioni che non siano di uso comune.
- La forma di scrittura delle sigle oggi più diffusa è quella con l'iniziale maiuscola e senza punti separatori. Sono in uso anche altre forme (tutto maiuscolo, con o senza punti; tutto minuscolo, senza punti). L'importante è che in un testo si segua sempre lo stesso criterio.

5.8. Lessico e sessismo

5.8.1. Negli anni Ottanta anche in Italia sono state avanzate proposte per eliminare quegli stereotipi e quegli usi linguistici che trasmettono, spesso inconsciamente, una diversa valutazione delle persone di sesso diverso, legata a una concezione androcentrica della società. Si tratta di usi sia grammaticali (relativi, per es., all'accordo degli aggettivi riferiti a coppie di nomi di generi diversi: «Giulio e Giovanna sono andati» o «Giulio e Giovanna sono andate?»), sia lessicali (relativi, soprattutto, alla forma femminile di nomi di professioni e di cariche ricoperte, in passato, prevalentemente o esclusivamente da maschi).

Un gruppo di lavoro creato presso la Commissione nazionale per la realizzazione della parità tra uomo e donna ha proposto una serie di soluzioni; ne riassumiamo le più rilevanti dal punto di vista lessicale (sulla scorta di Sabatini 1985: 107-23, con selezioni e con aggiornamento degli esempi):

– evitare l'uso delle parole *uomo* e *uomini* in senso universale (quindi preferire parole che si riferiscono a entrambi i generi, co-

me *persona*, *essere umano*, *popolo*, *popolazione* ecc.; a sintagmi come *i diritti dell'uomo* preferire sintagmi sinonimi come *i diritti umani*; se si usa la coppia *uomini e donne* alternarla con *donne e uomini*);

– evitare di usare unicamente il maschile neutro parlando di popoli, gruppi, categorie (per es. dire *ragazzi e ragazze* o *ragazze e ragazzi* invece di *ragazzi*; *sorelle e fratelli* o *fratelli e sorelle* invece di *fratelli*; *cittadini e cittadine* o *cittadine e cittadini* invece di *cittadini*);

– evitare la designazione asimmetrica di donne e uomini famosi nel campo politico, sociale e culturale (per es. non dire *la Moratti*, visto che non si dice *il Tremonti*);

– evitare l'uso del titolo *signorina*, dato che il corrispondente *signorino* è disusato; evitare il titolo di *signora* quando può essere sostituito dal titolo professionale (per es. *la dott. Moratti* e non *la signora Moratti*);

– evitare di usare il maschile neutro di nomi di mestieri, professioni, cariche, quando esiste il corrispondente femminile, anche se tradizionalmente usato per lavori o ruoli di *status* inferiore (per es. *l'amministratrice unica*, *la segretaria generale*, e quindi *la sottosegretaria*, *la direttrice generale*, *la senatrice*, *la notaia*);

– evitare di usare articoli e concordanze maschili con nomi ambigenere (quindi *la presidente Maria Ferrari* e non *il presidente Maria Ferrari*; *la sergente* e non *il sergente*);

– evitare di formare il femminile in *-essa* sia per i nomi in *-e* ambigenere (quindi *la vigile* e non *la vigilessa*), sia per i nomi in *-o* al maschile (quindi *la deputata Maria Ferrari* e non *il deputato Maria Ferrari* o *la deputatessa Maria Ferrari*; e così *la ministra*, *la sindaca*);

– evitare di usare il maschile con i nomi in *-tore*, *-sore*, *-iere* dei quali si può formare il femminile in *-trice*, *-sora*, *-iera* (quindi *redattrice*, ma anche *questrice*; *assessora*; *ragioniera*, ma anche *cancelliera*, *brigadiera*, *carabiniere*).

5.8.2. A più di quindici anni dalla pubblicazione delle proposte, la comunità parlante non ha dimostrato un'accettazione generale delle forme suggerite (e spesso non le hanno accettate le stesse donne che dovrebbero essere designate con i nomi proposti).

Alcune soluzioni, poi, entrano in conflitto con le necessità di semplificazione testuale delle comunicazioni pubbliche (per es. lo

sdoppiamento del maschile neutro in maschile e femminile, del tipo *cittadine e cittadini*).

Per tutto questo, un sistematico inserimento nei testi amministrativi delle forme proposte è tuttora problematico; ma anche il mantenimento sistematico degli usi tradizionali è contrario al rapporto di rispetto per l'interlocutore che le amministrazioni pubbliche stanno instaurando.

In questo campo è dunque difficile, ancor più che in altri settori, trovare soluzioni accettate da tutti. Da parte nostra, ci sentiamo di proporre le seguenti raccomandazioni (che in parte sono riprese dalle «indicazioni ragionevoli» avanzate, sull'argomento, da Robustelli 2000: 521-23).

Il punto fondamentale è quello di adottare gli stessi criteri sia che ci si rivolga a uomini sia che ci si rivolga a donne. Per es. per nominare persone diverse dall'emittente e dal destinatario si può scegliere di utilizzare il nome e cognome, oppure il solo cognome senza l'articolo, oppure il cognome preceduto dal titolo; si possono anche alternare i tre sistemi all'interno del testo, ma non in relazione al sesso della persona nominata, e in particolare va evitato di usare per le donne il cognome preceduto dall'articolo.

Quando si invia una comunicazione a un destinatario determinato, si usa il genere grammaticale adeguato al destinatario e ci si rivolge a lui con *signore* o *signora*, se il titolo non è pertinente, o con il titolo, preceduti dall'aggettivo *gentile*, tanto per gli uomini quanto per le donne (cfr. 2.2.3.).

Se ci si rivolge a un pubblico indifferenziato, è più economico mantenere l'uso del maschile neutro, che si riferisce alla classe e non al singolo (quindi *Borse di studio per studenti provenienti da paesi in via di sviluppo* piuttosto che *Borse di studio per studenti e studentesse provenienti da paesi in via di sviluppo*). Quando è possibile, è preferibile usare parole che neutralizzano le distinzioni di genere (quindi *persone* anziché *uomini*, *agenti* anziché *poliziotti*).

Nei moduli prestampati è opportuno lasciare al compilatore la possibilità di completare in modo adeguato le parole flesse secondo il genere (quindi: [*nome e cognome*], *nat... a... il..., laureat... il..., chiede ecc.*).

In riferimento a una donna, la maggior parte dei nomi di professioni possono essere correttamente trasposti al femminile: se ancora ci si stupisce di fronte a parole come *ingegnera*, *ministra*,

sindaca è perché sono forme non ancora consolidate nella nostra lingua, nonostante siano regolarmente formate sulla base delle regole grammaticali. Ugualmente, possono essere accordati al femminile tutti i nomi ambigeni (quindi *la presidente*, *la preside*, *la dirigente*, *la dirigente scolastica*). Tuttavia, se si sa che la donna a cui si fa riferimento non si riconosce nella forma femminile, ci pare corretto utilizzare la forma tradizionale.

In sintesi

- ☐ È contrario a un atteggiamento paritario nei confronti dei sessi adottare scelte linguistiche diverse se l'interlocutore o il referente è maschio o, al contrario, femmina.
- ☐ Quando si invia una comunicazione a un destinatario determinato, si usa il genere grammaticale adeguato al destinatario e non il maschile con valore neutro.
- ☐ Quando ci si rivolge a un pubblico indifferenziato, per ragioni di economia si può usare il maschile con valore neutro.
- ☐ Quando è possibile, è preferibile usare parole che neutralizzano le distinzioni di genere (per es. *persone* anziché *uomini*).
- ☐ Nei moduli prestampati destinati a un pubblico indifferenziato, lasciare al compilatore la possibilità di completare in modo adeguato le parole flesse secondo il genere.
- ☐ Nella maggior parte dei casi, i nomi di professione possono essere correttamente flessi o reggere l'accordo al femminile.

Bibliografia

- Ainis, M., 1997: *La legge oscura. Come e perché non funziona*, Laterza, Roma-Bari.
- Berretta, M., 1991: *Parliamo del nostro futuro*, in «Italiano & oltre», VI, pp. 135-40.
- Berruto, G., 1987: *Sociolinguistica dell'italiano contemporaneo*, La Nuova Italia Scientifica, Roma.
- Clark, E.V., 1971: *On the Acquisition of the Meaning of Before and After*, in «Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior», 10, pp. 266-75.
- Codice di stile*, 1993: *Codice di stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche. Proposta e materiali di studio*, Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento per la Funzione pubblica, Roma.
- Cortelazzo, M.A., 2000: *Italiano d'oggi*, Esedra, Padova.
- Cortelazzo, M.A. et al., 1989: *Italiano scritto e orale*, Zanichelli, Bologna.
- Cortelazzo, M.A., con la collaborazione di F. Pellegrino, M. Viale (a cura di), 1999: *Semplificazione del linguaggio amministrativo. Esempi di scrittura per le comunicazioni ai cittadini*, Padova, Comune di Padova.
- de Beaugrande, R., Dressler W.U., 1984: *Introduzione alla linguistica testuale*, trad. it., il Mulino, Bologna.
- De Mauro, T., 1997: *Guida all'uso delle parole* (I ed. 1980), Editori Riuniti, Roma.
- De Mauro, T., Vedovelli, M. (a cura di), 1999: *Dante, il gendarme e la bolletta. La comunicazione pubblica in Italia e la nuova bolletta Enel*, Laterza, Roma-Bari.
- Denes, G., Pizzamiglio, L. (a cura di), 1990: *Manuale di neuropsicologia*, Zanichelli, Bologna.

- Ferrari, A., Zampese, L., 2000: *Dalla frase al testo. Una grammatica per l'italiano*, Zanichelli, Bologna.
- Fioravanti, G., 1987: *Il manuale del grafico*, Zanichelli, Bologna.
- Fioritto A. (a cura di), 1997: *Manuale di stile. Strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche*, Il Mulino, Bologna.
- Fioritto A. (a cura di), 2002: *Il progetto per la semplificazione del linguaggio amministrativo*, Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato [Ministero dell'Economia e della finanza – Dipartimento dell'Amministrazione generale del personale e dei servizi del Tesoro], Roma.
- Harris, M., Coltheart, M., 1991: *L'elaborazione del linguaggio nei bambini e negli adulti*, Il Mulino, Bologna.
- La Crusca risponde*, 1995: *La Crusca risponde*, Le Lettere, Firenze.
- Lucisano, P., 1992: *Misurare le parole*, Kepos Edizioni, Roma.
- Lucisano, P., Piemontese, M.E., 1988: *Gulpease: una formula per la predizione della difficoltà dei testi in lingua italiana*, in «Scuola e città», 34, pp. 110-24.
- Mastidoro, N., 1992: *Il sistema Èulogos per la valutazione automatica della leggibilità*, in P. Lucisano (a cura di), *Lettura e comprensione*, Loescher, Torino, pp. 125-40.
- Piemontese, M.E., 1996: *Capire e farsi capire. Teorie e tecniche della scrittura controllata*, Tecnodid, Napoli.
- Piemontese, M.E., 1999a: *Il linguaggio della pubblica amministrazione nell'Italia d'oggi. Aspetti problematici della semplificazione linguistica*, in G. Alfieri, A. Cassola (a cura di), *La «Lingua d'Italia». Usi pubblici e istituzionali*, Atti del XXIX Congresso Internazionale di Studi della SLI (Malta, 3-5 novembre 1998), Bulzoni, Roma, pp. 269-92.
- Piemontese, M.E., 1999b: *La comunicazione pubblica e istituzionale. Il punto di vista linguistico*, in S. Gensini (a cura di), *Manuale della comunicazione*, Carocci, Roma, pp. 315-42.
- Piemontese, M.E., 2000: *Leggibilità e comprensibilità delle leggi italiane. Alcune osservazioni quantitative e qualitative*, in D. Veronesi (a cura di), *Linguistica giuridica italiana e tedesca – Rechtslinguistik des Deutschen und Italienischen*, Unipress, Padova, pp. 103-17.
- Raso, T., 1999-2000: *Origini e strategia dell'informazione in alcune teatualità burocratiche*, in «Studi linguistici italiani», XXV, pp. 234-66, XXVI, pp. 97-129.
- Renzi, L., 1993: *La deissi personale e il suo uso sociale*, in «Studi di grammatica italiana», XV, pp. 347-90.
- Renzi, L. et al. (a cura di), 2001a: *Grande grammatica italiana di con-*

- sultazione*, I. *La frase. I sintagmi nominale e preposizionale*, Il Mulino, Bologna.
- Renzi, L. et al. (a cura di), 2001b: *Grande grammatica italiana di consultazione. II. I sintagmi verbale, oggettivale. La subordinazione*, Il Mulino, Bologna.
- Robustelli, C., 2000: *Lingua e identità di genere. Problemi attuali nell'italiano*, in «Studi italiana di linguistica teorica e applicata», XXIX, pp. 507-27.
- Sabatini, A. (a cura di), 1985: *Raccomandazioni per un uso non sessista della lingua italiana*, Presidenza del Consiglio dei ministri, Roma.
- Salvi, G., Vanelli, L., 1992: *Grammatica essenziale di riferimento della lingua italiana*, Le Monnier/De Agostini, Firenze/Novara.
- Scuola di Barbiana, 1967: *Lettera a una professoressa*, Libreria Editrice Fiorentina, Firenze.
- Tubaro, A., Tubaro I., 2002: *Lettering*, Hoepli, Milano.
- Viale, M., 2002: *L'amministrazione vi manda a dire*, in «Italiano & oltre», XVII, pp. 183-89.
- Voghera, M., 1992: *Sintassi e intonazione nell'italiano parlato*, Il Mulino, Bologna.

Indice

Premessa	VII
1. La scrittura istituzionale	3
1.1. I principi essenziali, p. 3 - 1.2. Testi normativi e comunicazioni ai cittadini, p. 4 - 1.3. La scrittura come attività professionale, p. 10 - 1.4. I piani della comunicazione scritta, p. 12 - 1.5. Vantaggi per l'amministrazione, p. 13 - 1.6. Progetti, strumenti, esperienze, p. 14 - 1.7. Strumenti di verifica, p. 18	
2. Testualità	21
2.1. Identificazione del destinatario, p. 21 - 2.2. Rapporto con il destinatario, p. 24 - 2.3. Scelta delle informazioni, p. 29 - 2.4. Ordine di presentazione delle informazioni, p. 33 - 2.5. Focalizzazione delle informazioni, p. 42 - 2.6. La coesione del testo: il richiamo al già detto, p. 45 - 2.7. La coesione del testo: i connettivi, p. 49 - 2.8. La segnaletica testuale: parafrasi e punteggiatura, p. 52 - 2.9. Il titolo e l'oggetto, p. 59 - 2.10. L'intestazione, p. 64 - 2.11. Il rinvio alle norme, p. 67	
3. Organizzazione grafica	69
3.1. Scelta dei caratteri, p. 69 - 3.2. Evidenziazioni e attenuazioni, p. 72 - 3.3. Disposizione del testo, p. 74	
4. Sintassi	77
4.1. Frasi semplici e frasi complesse, p. 77 - 4.2. Proposizioni di modo non finito, p. 81 - 4.3. Incisi e parentetiche, p. 86 - 4.4. Cumuli nominali, p. 88 - 4.5. Frasi affermative e frasi negative, p. 90 - 4.6. Lunghezza e contenuto delle frasi, p. 94 - 4.7. Espressione del soggetto, p. 97 - 4.8. Forme della spersonalizzazione, p. 100 - 4.9. Uso dei modi e dei tempi, p. 108	

5. Lessico

113

5.1. Parole rare e parole comuni, p. 113 - 5.2. Tecnicismi e pseudotecnismi, p. 122 - 5.3. Precisione lessicale, p. 126 - 5.4. Lessico di natura generale e astratta, p. 127 - 5.5. Neologismi e forestierismi, p. 129 - 5.6. Eufemismi e forme di attenuazione, p. 130 - 5.7. Sigle, acronimi, abbreviazioni, p. 133 - 5.8. Lessico e sessismo, p. 136

Bibliografia

141

272363

