

Guida alla scrittura e alla gestione dei testi amministrativi

POLITECNICO DI MILANO 2002.1



Indice

Guida alla scrittura del testo

Premessa	4
Semplicità	5
Frase brevi	6
Attivo e passivo	7
Positivo e negativo	8
Uso del congiuntivo	9
Precisione	11
La parola giusta	12
Spiegare e definire	14
La punteggiatura	15
Citazioni ed evidenze	18
Completezza e Articolazione	22
Dati e riferimenti	23
Legare le frasi	24
I paragrafi	26
Riepilogo	29

Guida alla gestione del documento

Premessa	31
Organizzare lo spazio elettronico di lavoro	32
Dare un nome al documento	33
Organizzare i file e le cartelle	34
Lavorare con il documento	35
Descrivere il documento	36
Strutturare il documento	37
Condividere e diffondere il documento	39
Progettare il documento	40
Standardizzare il documento	41
Glossario	42
Suggerimenti bibliografici	43

Guida alla scrittura del testo

Premessa

Non ci sono formule o regole che, se applicate, garantiscono una scrittura di qualità. La buona scrittura è simile alla composizione musicale: è frutto di attenzione, di esercizio e col tempo di orecchio. Non è un caso che nelle spiegazioni che seguono ricorrono parole come tono, stonato, registro, andamento, ritmo che appartengono anche alla terminologia musicale.

La scrittura amministrativa non sfugge al principio appena enunciato. Essa ha stile e vincoli propri da acquisire e migliorare con la pratica.

Anche le regole che qui proponiamo come suggerimenti servono per orientare, non per dare risoluzioni definitive. Abbiamo selezionato alcuni punti critici in cui chi scrive si imbatte frequentemente: a volte arrestandosi di fronte al dubbio, a volte procedendo senza accorgersi che potrebbe usare una forma più breve, più chiara. In sintesi, la condotta da tenere per una buona scrittura si può riassumere così:

- ① Scrivere testi brevi con parole semplici, d'uso corrente.
- ② Pensare sempre all'identità del destinatario, chiedersi se conosce le parole usate, se potrà intenderle come le intendiamo noi, se conosce l'argomento in oggetto.
- ③ Consultare abitualmente un dizionario, meglio se di sinonimi e contrari, e farne uno strumento di lavoro usuale. Una volta completato un testo, fare un controllo dei termini su cui c'è qualche dubbio o che sembrano poco a tono: è molto probabile che il dizionario suggerisca una parola più appropriata.
- ④ Far leggere e controllare ad altri ciò che si è scritto e accogliere obiezioni e suggerimenti: la pagina di un documento di lavoro è il risultato di una cooperazione, la sua stesura è più simile a un progetto tecnico che a un testo letterario.

L'applicazione di questi suggerimenti può far pensare che anche la scrittura di una breve lettera finirà per richiedere tempi lunghi.

Non è così.

La scrittura è una attività di investimento. Dopo un periodo iniziale più impegnativo, si apprendono strategie e si affinano sensibilità al testo che renderanno le successive scritture meno incerte e più veloci.

Semplicità

Si narra che Napoleone scriveva almeno tre dispacci alla volta. In alcuni casi anche cinque. A chi domandava al generale la ragione, egli rispondeva che questo lo aiutava a scrivere chiaro: lo costringeva a formulare un pensiero alla volta per ogni dispaccio e a formulare ogni pensiero secondo parole comuni e frasi brevi.

Il consiglio di Napoleone è prezioso, anche se ovviamente non bisogna scrivere più documenti nello stesso momento.

La semplicità è garanzia che le nostre informazioni sono confezionate nel modo più comodo e chiaro per chi le deve ricevere, senza perdere efficacia ed eleganza.

Dobbiamo imparare a controllare il nostro stile.

Frasi brevi

Scrivere frasi brevi è il primo criterio di semplicità. Frasi e periodi lunghi rendono l'informazione opaca.

Le ricerche dicono che frasi con più di 25 parole sono difficili da capire e ricordare.

I consigli da seguire per scrivere frasi brevi sono tre:

- 1 la frase deve comunicare **una sola informazione**, o **tema**;
- 2 è sempre preferibile **dividere la frase lunga**: articolandola in più frasi principali, riducendo il numero di coordinate e subordinate;
- 3 si devono spezzare le **catene di parole**, sequenze di parole senza verbo.

La frase	può essere semplificata così
Qualora dal controllo dovesse emergere la non veridicità del contenuto della dichiarazione, il dichiarante decade dai benefici conseguiti sulla base della dichiarazione non veritiera, fermo restando quanto previsto dall'art. 26 della legge 4 gennaio 1968, n. 15, in materia di sanzioni penali.	Dal controllo potrebbe emergere che la dichiarazione è falsa. In questo caso, il dichiarante perde i benefici conseguiti con la dichiarazione. Il dichiarante inoltre potrà incorrere nelle sanzioni penali previste dall'articolo 26 della Legge n. 15 del 04.01.68.

La frase conteneva 42 parole ed enunciava tre temi: falsa dichiarazione, perdita di benefici, sanzioni. Abbiamo ottenuto un periodo di tre frasi di 9, 12 e 20 parole; ciascuna con un tema distinto. La punteggiatura e l'invio a capo aiutano a semplificare l'intero periodo.

Inoltre, è preferibile che l'informazione o tema compaia nella frase principale, non nella subordinata:

La frase	diventa
Dal momento che esistono appositi enti per la certificazione internazionale della conoscenza delle lingue (TOEFL, DELF, ecc.), lo studente può rivolgersi ad essi per conseguire il titolo di conoscenza linguistica necessario per la laurea.	Lo studente per laurearsi deve avere la certificazione di conoscenza di una lingua. Esistono appositi enti (TOEFL, DELF, ecc.) che rilasciano certificazioni internazionali.

Le **catene di parole**, sequenze di parole senza verbo, rendono l'informazione densa e faticosa.

Grammaticalmente si tratta per lo più di sostantivi cui viene attaccata una sequenza attributi e complementi.

La catena	si può semplificare in
appositi enti per la certificazione internazionale della conoscenza delle lingue (TOEFL, DELF, ecc.)	Enti che certificano la conoscenza di una lingua, e rilasciano un titolo con valore internazionale
la non veridicità del contenuto della dichiarazione	La dichiarazione falsa
quanto previsto dall'art. 26 della legge 4 gennaio 1968, n. 15, in materia di sanzioni penali	le sanzioni penali previste dall'articolo 26 della legge 4 gennaio 1968, n. 15

Tendono a formare catene espressioni come: **quanto previsto da, in materia di, a pena di decadenza del, sulla base di, in ottemperanza a, a motivo di, in conseguenza del**, ecc.

La frase	si può semplificare in
i documenti incompleti, regolarizzabili a pena di decadenza entro il termine di trenta giorni dalla relativa richiesta, dovranno...	i documenti incompleti si possono regolarizzare chiedendo una proroga di trenta giorni. I documenti dovranno....

la regola suggerisce
<ul style="list-style-type: none">• ogni frase deve contenere una sola informazione o tema;• la frase lunga va divisa in frasi principali con poche coordinate e subordinate;• si devono evitare le catene di parole.

Attivo e passivo

È buona regola costruire il periodo usando prevalentemente frasi attive. Il testo con il verbo attivo è più incisivo, le frasi sono più brevi, la lettura più rapida.

La frase	diventa
Le disposizioni ricevute dal Ministero sono applicate da questo Ufficio in osservanza alla legge...	Questo ufficio applica le disposizioni del Ministero secondo la legge...

È stata sostituita la forma passiva e si è alleggerita la forma stereotipa «in osservanza».

La forma passiva si appesantisce, in particolare, nelle forme verbali composte.

La frase	può essere riscritta
Nella lettera in cui si chiedeva se i locali fossero stati visitati dalla Commissione...	Nella lettera in cui si chiedeva se la Commissione avesse visitato i locali...
	oppure, se il contesto lo permette Nella lettera in cui si chiedeva se la Commissione aveva visitato i locali...

È stata usata la forma attiva e, nella seconda soluzione, è stato anche eliminato il congiuntivo.

L'appesantimento dovuto alle forme passive aumenta nelle frasi ipotetiche:

La frase	in forma attiva diventa
Se questa voce fosse stata portata in detrazione dall'Ufficio di ragioneria...	Se l'Ufficio di ragioneria avesse portato la voce in detrazione ...
	oppure, se il contesto lo permette Se l'Ufficio di ragioneria portava in detrazione la voce...

La costruzione passiva offre un valido aiuto nel caso in cui si voglia mantenere la forma impersonale, che può assumere connotazione autoritativa più sfumata.

La frase	sfuma in
Questo Ufficio ritiene che non si debba procedere all'acquisto...	Si ritiene di non dover procedere all'acquisto...

la regola suggerisce
è preferibile usare la forma attiva del verbo.

Positivo e negativo

Altro criterio di semplificazione è quello di evitare l'**eccesso di forme negative** in sequenza o comunque ricorrenti nel medesimo periodo.

La frase	si semplifica in
Non è infrequente che non venga dato seguito a quanto è stato disposto da questo Ufficio Tecnico"	Spesso non si dà seguito a quello che l'Ufficio Tecnico dispone"

Si è avuta l'eliminazione di negativa, passiva e tempo composto

La forma negativa in sequenza dà luogo a una costruzione detta **litòte** da usare per dare enfasi, forza a quanto si sta argomentando.

La frase	afferma con forza esortativa che
Non si vede perché non procedere...	È opportuno / è necessario procedere...

Ma la forma litotica **può produrre oscurità**, specie nella comunicazione che richiede lettura spedita.

È il caso di un'espressione come	che può prendere la forma
Non volendo disconoscere a codesto Ufficio il diritto di non ingerenza, si deve tuttavia...	Pur volendo riconoscere a codesto Ufficio il diritto di non ingerenza, si deve tuttavia...
	o quella ancora più scorrevole Riconoscendo a codesto Ufficio la competente autonomia, si deve tuttavia...

L'uso corretto della negazione può produrre effetti di variazione e temperare il significato delle parole. Ma richiede misura e particolare attenzione allo sviluppo sintattico e logico del contesto.

la regola suggerisce
è preferibile usare la forma positiva della frase.

L'uso del congiuntivo

Attenzione alle false voci: si parla molto del declino del congiuntivo nell'italiano d'oggi o della sua crescente erosione da parte dell'indicativo. Questa affermazione è in parte vera, ma riguarda prevalentemente l'italiano parlato. Nell'italiano scritto, anche in quello non letterario, il congiuntivo è saldamente attestato. Nella scrittura di documenti di lavoro **è necessario rispettarne l'uso**.

a forme corrette ma auliche come	sono preferibili forme semplici come
Ove la Commissione potesse riunirsi per tempo, le delibere sarebbero ancora valide	Se la commissione può riunirsi per tempo, le delibere saranno ancora valide
	oppure, se il contesto lo consente
	Se la commissione si riunirà per tempo, le delibere saranno ancora valide

Ricordiamo in breve che il congiuntivo è il modo caratteristico delle frasi subordinate, dove risulta essere «- se non strettamente vincolato – certo largamente condizionato dal tempo della reggente» (Serianni). Il congiuntivo esprime contenuti di intenzione soggettiva, di volontà, di dubbio in proposizioni causali, consecutive, ipotetiche, concessive, oggettive, ecc.

Proprio sulle ultime - le subordinate oggettive esplicite («sappiamo che...», «attendiamo che...») - c'è maggiore oscillazione grammaticale tra congiuntivo e indicativo. Così, si usa l'indicativo in una subordinata oggettiva come:

Notiamo che ora vi trovate di fronte a...

mentre si usa il congiuntivo nella subordinata oggettiva:

Attendiamo che rispondiate rapidamente alla richiesta...

Per orientarsi in casi del genere, si può seguire la regola che distingue:

- 1 **verbi che richiedono normalmente il congiuntivo.** Sono verbi che indicano volizione, augurio, preghiera, permesso: accettare, aspettare, aspettarsi, assicurarsi, attendere, augurare, chiedere, credere, desiderare, disporre, esigere, immaginare, lasciare, negare, ordinare, permettere, preferire, pregare, pretendere, raccomandare, rallegrarsi, ritenere, sperare, supporre, temere, volere, ecc. Per esempio:

Supponiamo che possiate eseguire i lavori ...
Temiamo che in tal caso non arrivino in tempo.

- 2 **verbi che richiedono normalmente l'indicativo.** Sono verbi per lo più dichiarativi che indicano prevalentemente giudizio e percezione: accorgersi, affermare, confermare, constatare, dichiarare, dimostrare, dire, far presente, notare, percepire, premettere, promettere, ricordare, riflettere, rispondere, sapere, scoprire, scrivere, sentire, sostenere, spiegare, udire, vedere, ecc. Per esempio:

Si conferma che la richiesta è stata revocata in data...
Si fa presente che la corrispondenza in oggetto è arrivata in data...

③ **verbi che ammettono sia l'indicativo che il congiuntivo.** Sono verbi di vario genere, il cui significato cambia secondo che la costruzione sia con l'indicativo o con il congiuntivo. Per esempio:

- ammettere + indic. = 'riconoscere';
ammettere + cong. = 'supporre', 'permettere';
- calcolare + indic. = 'dedurre';
calcolare + cong. = 'supporre';
- pensare + indic. = 'riflettere';
pensare + cong. = 'supporre', 'ritenere'.

Per esempio:

Si calcola che in tal caso le spese ammontino... (supposizione);
Si calcola, in conclusione, che quattro settimane sono sufficienti (deduzione).

È bene tenere presente che in molti casi, se il contesto lo permette, il congiuntivo può essere correttamente **sostituito con l'indicativo futuro o imperfetto**:

Riteniamo che presto l'Ufficio si trasferisca (si trasferirà) ad altro indirizzo;
Ritenendo che fosse tornato (tornava) per tempo, ne abbiamo annunciato l'arrivo;

Queste sostituzioni rendono generalmente il testo più breve e più immediato.

la regola suggerisce

- **nella scrittura è necessario rispettare l'uso del congiuntivo;**
- **dove il contesto lo permette, si può sostituire il congiuntivo con l'indicativo o con l'infinito;**
- **l'eliminazione del congiuntivo semplifica il testo.**

Precisione

Cristoforo Colombo, durante la spedizione alla scoperta delle Americhe, si imbatté subito in una tempesta che lo fece fermare alle isole Canarie. Il capitano riteneva che le carte geografiche fossero la causa della sua disavventura: erano imprecise e segnalavano male la rotta da seguire. Colombo, infuriato, se ne liberò e decise di farsi guidare solo dagli strumenti di bordo.

Scrivere un documento in modo preciso significa disegnare una mappa che qualcuno dovrà leggere: più la mappa è precisa, più il viaggio del lettore sarà agevole e piacevole.

La precisione è garanzia che le nostre informazioni giungano al lettore in modo immediato perché possa riconoscerle velocemente prendendo la rotta giusta.

La parola giusta

Cercare la parola giusta è l'ostacolo più frequente che si incontra nella scrittura. Altrettanto frequente è il rischio di inciampare nell'ostacolo senza accorgersene. Si semina nel testo un termine improprio, e si pensa che ogni parola stia a posto così com'è. Anche perché, il più delle volte, una parola non appropriata lascia la frase ancora grammaticalmente corretta.

La frase	può essere riscritta così
... rivolgendoci per questo a chi goda di buona fama.	... rivolgendoci per questo a chi abbia buona reputazione.
	oppure, in altro contesto differente
	...rivolgendoci per questo a chi offre adeguate garanzie.

La prima è una frase corretta della lingua italiana. Ma nei contesti formali e di lavoro potrebbe essere preferibile la seconda soluzione, più sobria, oppure, in altri contesti, la terza. Infatti “buona fama”, “buona reputazione”, “adeguate garanzie” sono espressioni grammaticalmente equivalenti; ma hanno valori stilistici diversi.

Per trovare la parola giusta non c'è istruzione né formula che risolva: sono necessarie attenzione ed esperienza. Alcune osservazioni tuttavia possono aiutare.

Prima osservazione:

la difficoltà di trovare il termine esatto diminuisce quanto più il linguaggio diventa tecnico. In questo caso, si tratta di sapere o meno la parola giusta; ma se la si conosce non ci sono dubbi.

Ricerca per le terapie di allergie alimentari...

è un'espressione i cui termini possono essere sostituiti con forte rischio di errore o di stonatura. “Terapia” si può sostituire con “cura”, “alimentare” con “da cibo”: ma i termini nuovi non hanno lo stesso registro di quelli sostituiti. In molti contesti queste parole risulterebbero stonate.

Così, risulta impropria l'espressione	rispetto a
Al termine del convegno sulle cure delle allergie da cibo...	Al termine del convegno sulle cure delle allergie alimentari...

Come può risultare imprecisa o sbagliata, se riferita ad allergie, l'espressione:

... nella ricerca delle terapie per le incompatibilità alimentari

Due parole non sono mai sinonime in assoluto, ma in relazione al contesto.

la regola suggerisce
se c'è il termine tecnico, è preferibile non fare sostituzioni.

Resta comunque da cautelarsi dal rischio opposto: quello di usare termini tecnici in eccesso o a sproposito; come anche usare parole astratte, spesso stereotipe, che rendono il discorso generico e vago.

l'espressione	può essere resa sobriamente con
progetti per la realizzazione di condizioni di effettivo avanzamento tecnologico	progetti che sviluppino tecniche nuove

la regola suggerisce
<ul style="list-style-type: none">• moderare l'uso di parole astratte e di modi di dire stereotipi;• togliete parole vaghe e andate al sodo.

Seconda osservazione:

la ricerca della parola giusta può diventare più delicata **quando il termine non è tecnico**, e tuttavia il testo richiede una parola precisa.

La frase	può essere sostituita da
La Commissione dichiara la propria responsabilità...	La Commissione ammette la propria responsabilità

La prima può intendersi frase di assunzione di responsabilità, senza implicare assunzione di colpa o difetto; mentre la seconda ha il senso di un'ammissione.

O ancora:

La frase	può essere detta meglio con
Verificare se i due programmi sono confacenti	Verificare se i due programmi sono coerenti

Inoltre sono sempre preferibili **parole semplici e familiari** a parole che ostentano uno stile aulico.

La frase	viene espresso più limpidamente con
Le condizioni da voi poste permangono tuttora valide.	Le vostre condizioni restano valide.

Con “restare” al posto di “permanere”.

Analogamente:

La frase	si rende più chiaramente con
Gli iscritti dovranno effettuare i versamenti non oltre il...	Gli iscritti faranno i versamenti entro...

Con “fare” al posto di “effettuare”, e la forma positiva al posto di quella negativa.

la regola suggerisce
quando non è necessario un termine tecnico usare parole semplici e familiari.

Terza osservazione:

spesso la parola giusta può coincidere con una **metafora**.

Come rilevato dalla documentazione raccolta in letteratura grigia...
--

dove “letteratura grigia” è termine in uso per “pubblicazioni ad uso interno”.
Vanno, tuttavia, evitate le metafore abusate o di altro ambito comunicativo:

La frase	è più limpida se scritta
Questa procedura costituisce per la segreteria corsia preferenziale che gli studenti possono seguire per...	La segreteria consiglia gli studenti di seguire questa procedura per...

E ancora:

La frase	è più semplice se scritta
Si profila una sinergia tra le due strutture	Si prevede che le due strutture possano collaborare

Sono in genere da evitare metafore colorite e velleitarie.

Non solo il linguaggio dello sport e della politica, ma anche quello dell'economia e della scienza sono ricchi di metafore. Meno metaforico è il linguaggio della tecnica e dell'amministrazione, specie quando svolge le funzioni di testo scritto per dare riferimenti o dare istruzioni.

la regola suggerisce
<ul style="list-style-type: none">• quando non è necessario un termine tecnico, adoperare espressioni d'uso consolidato;• è preferibile evitare metafore abusate o di altro ambito comunicativo;• è consigliato di sottoporre ad altri il testo che contiene metafore o espressioni non usate.

A volte si ha la sensazione che una parola sia giusta, ma si dubita che possa essere capita da chi legge, o che possa essere intesa nella accezione corretta.

Questo capita specialmente a **parole comuni quando assumono un significato particolare**:

L'indirizzo è vincolante per la scelta della tesi

può risultare frase non chiara a chi, esterno all'Università o matricola, non conosca la struttura delle facoltà e l'ordine degli studi.

È meglio:

L'indirizzo (sottogruppo di discipline) è vincolante per la scelta della tesi.

Tra parentesi viene spiegato il significato del termine 'indirizzo'.

Oppure:

Il sottogruppo di discipline (indirizzo) è vincolante per...

Questo genere di esplicitazioni sono definizioni informali, che guidano in modo veloce e leggero la comprensione di termini usati in gergo. In questo modo il testo procede offrendo a chi legge un glossario implicito e silenziosamente operante.

Si ricorda che in genere sigle e abbreviazioni vanno esplicitate la prima volta che compaiono nel testo.

Altri esempi:

- **La visita al Padiglione delle bisarche, autotreni per il trasporto di auto, sarà illustrata dall'Ing. Cordoli**
- **Il modulo per il comodato, o prestito gratuito, delle attrezzature si ritira negli uffici del Rettorato**
- **...come rilevato nella raccolta nei documenti ad uso interno, o letteratura grigia**
- **Quanto alle nuove disposizioni sul TFR (Trattamento di Fine Rapporto), si fa presente quanto segue...**

la regola suggerisce

è bene definire informalmente (con incisi, tra parentesi) parole, espressioni, sigle, abbreviazioni che non sono di uso comune o che hanno accezione specifica, la prima volta che compaiono.

Da notare: ci sono tipi di documenti, come contratti, regolamenti, descrizioni tecniche, in cui i termini vanno definiti esplicitamente nel testo, o per i quali si deve compilare un glossario.

Solo una concezione ingenua può far pensare che la punteggiatura sia un aspetto secondario e banale nella comunicazione scritta.

Le punteggiatura dirige il testo, aiuta a percorrerlo con l'occhio, scandisce il ritmo del periodo, guida la comprensione e la logica delle parole. Una guida alla punteggiatura richiederebbe una lunga trattazione analitica. Diamo alcune indicazioni di massima.

Il punto fermo. Il punto fermo è usato per indicare la fine di un periodo. È il mezzo grafico principale per indicare la completezza di un pensiero, di una descrizione, di una istruzione.

I due punti. I due punti hanno funzioni molto varie e possono fare miracoli nella organizzazione di un documento. Ma non si deve eccedere. Recita il Fowler (Oxford Dictionary): «La funzione principale dei due punti è consegnare la merce che è stata inviata con le parole precedenti».

Elenchiamo come si usano i due punti, distinguendo gli usi comuni da quelli che lo sono meno:

- 1 per introdurre una lista:

Le leggi sono tratte da quattro fonti: la Costituzione, gli statuti, la consuetudine, la casistica precedente... (uso comune)

- 2 per introdurre una frase che spiega la condizione contenuta nella frase precedente:

è necessario attenersi a quanto disposto in materia: possiamo dare disposizioni, non possiamo intervenire direttamente nella loro esecuzione. (uso comune)

- 3 per introdurre una spiegazione, una consequenzialità logica senza ricorrere a termini come "poiché", "dato che", "perché", ecc.:

La domanda va compilata sull'apposito modulo: le norme vigenti non consentono di accettare richieste che pervengano in altra forma" (uso corrente)

- 4 per introdurre una citazione:

Come dispone il Regolamento di Facoltà: «L'accesso ai laboratori è consentito...» ecc. (uso comune)

- 5 per opporre due termini o due frasi in chiara antitesi e non collegati da congiunzione:

Quanto alla scelta tra le due formule assicurative, valore accettato: valore dichiarato, il contratto prevede...." (uso non comune).

Il punto e virgola. Il punto e virgola sta a metà strada tra il punto fermo e la virgola. La sua funzione è quella di produrre una interruzione che può riguardare: l'andamento grafico e visivo del testo, l'enfasi di una pausa, l'articolazione logica di una sequenza. Possiamo usare il punto e virgola:

- 1 al posto di un punto fermo; in tal caso divide due frasi indipendenti, non collegate da una congiunzione, che sono usate come due frasi principali:

L'ordinativo resta temporaneamente sospeso; nuove istruzioni arriveranno in data...;

- 2 al posto di una virgola tra frasi indipendenti, che sarebbero altrimenti collegate da una congiunzione coordinante (**e, ma, o, oppure**) e non da una congiunzione subordinante (**poiché, perché, come, quando, se, sebbene**):

Gli oneri di acquisto restano a carico del committente; le spese di spedizione e assicurazione sono a carico del destinatario; le spese di installazione dell'impianto sono a carico del fornitore;

- 3 al posto di una virgola tra proposizioni subordinate, specie se queste sono lunghe e ci sono altre virgole che separano parti di proposizioni o espressioni al loro interno:

Il Dipartimento riprenderà i lavori, dopo l'autorizzazione dell'Ufficio tecnico; a condizione che detto Ufficio garantisca durante i lavori adeguati controlli, e riferisca periodicamente sul loro andamento; tenuto conto che le opere dovranno essere ultimate entro...;

- 4 alla fine di ciascun paragrafo, appartenente a un elenco preceduto da due punti, spesso scandito da numeri o lettere, come quello presente al lettore di questa pagina.

La virgola. La virgola è il segno che scandisce l'andamento delle frasi nel periodo. Si usa: per aiutare la lettura ad alta voce, la lettura silenziosa, e il filo logico del discorso. L'uso della virgola richiede sensibilità alla musicalità e al ragionamento che si sviluppano nel testo; spesso il suo uso improprio, pur non costituendo un vero errore, produce una stonatura. Una virgola che non sta al posto giusto è comunque un intralcio. Diamo indicazioni sui casi più frequenti e delicati:

- 1 **virgole superflue.**

Il soggetto, l'oggetto o i complementi non possono essere separati dal verbo con una virgola; la frase seguente, per esempio, non è corretta:

Le disposizioni illustrate dal relatore, sono esposte nel documento in distribuzione.

Le virgole, invece, sono corrette quando la frase richiede un inciso nel quale il soggetto è cambiato:

Le disposizioni, che il Regolamento da tempo prevede, sono esposte nel documento in distribuzione.

Confronta anche il punto 3 sulle virgole e le proposizioni relative; il punto 6 sugli incisi;

2 virgole fuori posto.

È rischioso dividere con una virgola due proposizioni che non sono collegate da una congiunzione semplice (e). Per esempio, non è corretta la costruzione:

La procedura indicata non è completa, non prevede alcuni casi frequentemente ricorrenti.

Togliendo la virgola le due frasi non saranno unite da una congiunzione semplice (e), ma da una congiunzione subordinante (**perché**). Non si tratta di un errore, ma il punto e virgola risulta più appropriato;

3 virgole e proposizioni relative.

Attenzione: ai fini della punteggiatura è opportuno distinguere due tipi di frasi relative:

la relativa restrittiva	la relativa non restrittiva
il documento sui comodati che ci avete inviato...	il documento sui comodati, che il Regolamento prevede in questi casi, non è ancora arrivato

La proposizione relativa non restrittiva non è compresa tra virgole; la relativa restrittiva, sempre

4 parole che richiedono le virgole.

Parole o espressioni come: infatti, però, comunque, dunque, tuttavia, eppure devono essere generalmente separate da virgole. Ecco un esempio corretto:

Comunque, la documentazione dovrà arrivare entro...

Attenzione, però, alla frase:

La documentazione dovrà comunque arrivare entro...

che, pur essendo senza virgola, risulta essere corretta e più leggera.

Massima attenzione, poi, a spostamenti di virgola che provocano cambiamento di significato:

Questi incidenti, comunque di per sé banali, possono portare a conseguenze più serie

da non equivocare con:

Questi incidenti comunque, di per sé banali, possono portare a conseguenze più serie

5 virgole ed enumerazioni.

Analogamente al punto e virgola, anche la virgola è usata per scandire elementi di elenchi e di enumerazioni: la virgola è preferita per elenchi o successioni di singole parole o di termini brevi:

Saranno disponibili: aule, terminali, un ambiente con traduzione simultanea, un'aula per teleconferenze

6 virgole e incisi.

L'inciso è un rinvio, una spiegazione, una definizione informale, ecc., e può essere eliminato senza che la frase cambi di significato. I segni per indicare l'inciso sono tre: le virgole, il trattino, le parentesi. È preferibile risolvere gli incisi ricorrendo alle virgole anziché alle forme più forti (trattino, parentesi) che interrompono il testo in modo molto marcato.

Parentesi e trattini. Nelle scritture amministrative, come nelle comunicazioni informali (lettere e appunti veloci, e-mail) tende a diffondersi l'uso della parentesi.

La **parentesi** è uno strumento comodo per mettere in evidenza e abbreviare il discorso: permette di inserire nuovi contenuti senza connetterli sintatticamente.

È la forma più forte di intromissione nel testo, seguita in forza decrescente dai trattini e dall'inciso tra virgole. La parentesi è una chiosa, una chiusura o clausola, che equivale a una nota a piè di pagina.

Questo comodo accessorio non deve prendere la mano perché frammenta e disarticola la scrittura. In genere, fuori dei testi tecnici e scientifici, l'eccesso di parentesi denota una scrittura poco curata.

I **trattini** svolgono la funzione della parentesi, ma in tono più debole; rappresentano una separazione di forza intermedia tra la parentesi e l'inciso compreso tra virgole.

Più sofisticato è l'impiego del **trattino unico**. Se ne consiglia l'uso moderato nei seguenti casi:

- 1 in sostituzione dei due punti per aggiungere una spiegazione, un esempio, un commento; va usato in chiusura di periodo:

l'esaurimento delle risorse finanziarie è prossimo – in realtà è già stato raggiunto.

- 2 in sostituzione dei due punti per aggiungere una lista o una enumerazione, senza interrompere la scrittura lineare; va usato in chiusura di periodo:

Le quattro condizioni necessarie sono anche le più difficili da soddisfare – rapidità, qualità, competitività, contenimento dei costi.

- 3 come simbolo grafico, al posto delle lettere e dei numeri, per scandire un elenco:

occorre provvedere all'inventario:

- **dei materiali di consumo;**
- **delle attrezzature;**
- **dei materiali di risulta;**
- **...**

Virgolette. Le virgolette sono doppie o semplici e hanno funzione di citazione. È buona norma fare uso molto moderato delle virgolette. Nei documenti di lavoro è opportuno distinguere:

- 1 la citazione di un documento (testo di legge, lettera, relazione) attraverso il suo nome. Il nome di un documento può coincidere con una sigla o un numero di riferimento, con una data o con la combinazione di entrambi. La citazione del nome di un documento non richiede le virgolette:

Scriviamo in riferimento alla vostra lettera, Prot.167 del 25.04.99, per confermare...

- 2 la citazione puntuale di un termine, di una frase, di una formula rituale o di un passo contenuto in un testo. In tal caso la citazione richiede le virgolette:

“Le opere saranno assicurate, come da contratto, secondo la formula del ‘valore accettato’.”

L'esempio riportato mostra la differente utilizzazione delle virgolette semplici, che possono essere usate all'interno di quelle doppie.

Altri usi distinti delle virgolette semplici, ricorrenti in scritture scientifiche (matematica, logica formale), non sono pertinenti ai testi amministrativi e ai documenti di lavoro.

Altro esempio di citazione con e senza virgolette:

“quanto al ‘ritardo nell’invio dei punti da inserire nell’ordine del giorno’, lamentato nella vostra lettera del 18.02.00, si precisa che ...”

Si può notare la citazione puntuale di un passo di corrispondenza, posto tra virgolette; la citazione del nome della lettera (tramite la data), senza virgolette.

Citazione delle leggi. Particolare attenzione deve essere dedicata alla citazione delle leggi. La prima volta che compare in un documento di lavoro, una legge va citata col nome riportato per esteso. Il nome riportato per esteso è quello dell'esempio seguente:

L. 11.02.99, n.36

Va scritto in carattere tondo (non corsivo), senza virgolette, indicando nell'ordine: L.(Legge), data, virgola, n. (numero) e il numero.

Nello stesso documento, le citazioni successive alla prima, o riprese, possono comparire col nome in forma abbreviata:

L. n. 36/99

Va scritto in carattere tondo, senza virgolette, indicando nell'ordine: L., n., il numero della legge, barra, ultime due cifre dell'anno.

Può essere necessario citare una legge con il riferimento puntuale a un articolo e a un comma. In tal caso la forma del nome sarà completata come nell'esempio seguente:

L. 11.02.99, n.36, art.18, comma 3

ovvero, in forma abbreviata

L. 36/99, art.18, comma 3

Nel caso in cui di una legge si debba citare un passo, questo sarà riportato tra virgolette, in carattere tondo – sempre facendo in modo che sia inequivocabile il riferimento al nome della legge stessa.

Se in un documento di lavoro si impiegano termini giuridici e amministrativi, dovranno essere sempre quelli che compaiono nei testi di legge, senza varianti né sostituzioni.

Se si presume che i destinatari di tale documento non abbiano competenze specifiche, sarà utile inserire qualche definizione implicita, nelle forme consigliate sopra (Precisione, “Esplicitare e definire”).

Virgolette “allusive”. È buona regola in qualsiasi tipo di scrittura - in un documento di lavoro, in un articolo scientifico o in altro genere di testo - non cedere alla tentazione di usare le virgolette applicate a parole o espressioni da intendere in senso allusivo e sottinteso, ovvero per riferire concetti o cose non bene definiti.

Ecco due esempi:

- ...Il dott. Rossi ha scritto dichiarando “impegni” che gli avrebbero impedito di partecipare alla riunione.
- I fondi in oggetto sono attribuiti a ricerche su “alte energie” di natura ancora non identificata.

L'allusione è figura retorica talvolta necessaria: essa è tanto più efficace quanto più sarà discreta.

Realizzata con l'espedito delle virgolette, l'allusione assume forma banale, inelegante, che squalifica chi scrivendo la propone. Nell'esempio riportato, gli stessi impegni, le stesse energie, senza virgolette, danno alla intera frase maggiore forza, inducendo il lettore a ricostruirne, senza suggerimenti grafici, l'ipotesi.

Nei documenti di lavoro - e nella buona scrittura in genere - vale il principio: “ciò che si deve dire, può dirsi chiaramente”.

Corsivo e grassetto. Il *corsivo* e il **grassetto** (o **neretto**) sono mezzi grafici utili per dare evidenza alle parole; anche per essi si consiglia sobrietà nell'uso.

Il loro impiego è giustificato in documenti di lavoro estesi e analitici (relazioni, allegati, capitoli, ordinativi), nei quali è necessario il carattere grafico:

- 1 per distinguere categorie,
- 2 per segnalare la raccolta sotto generi e titoli,
- 3 per articolare sottotitoli e titoletti: in tutti questi casi, è importante che l'uso sia condotto in modo unificato e facendo sistema.

Per i titoli pubblicazioni (libri, cataloghi, articoli), è buona norma usare il corsivo senza virgolette.

si deve usare	invece di
<i>Manuale di elettrotecnica, Le tecniche laser, Prontuario di norme e misure</i>	“Manuale di elettrotecnica”, “Le tecniche laser”, Prontuario di norme e misure

Per i titoli di manifestazioni (convegni, esposizioni, saloni, mostre mercato) è preferibile l'uso del carattere tondo tra virgolette, specie negli scambi di corrispondenza.

In una lettera di buona fattura il grassetto non compare.

Maiuscole. Le maiuscole sono mezzi ortografici di evidenza in cui si fondono contenuti stilistici di rispetto, di gerarchia, talvolta di enfasi. La maiuscola è necessaria:

- 1 per segnalare l'inizio di un periodo;
- 2 con i nomi propri.

La nozione di nome proprio è più ampia e variabile di quanto generalmente si pensa. Diamo in forma sintetica l'elenco dei casi in cui si richiede la maiuscola:

- 1 nei nomi di persona (Antonio, Anna, Rossi, De Felice);
- 2 nei nomi geografici e nei toponimi (Firenze, Arno, Monte Bianco, Corso Cavour, via delle Genziane, piazza delle Cinque Terre, largo Quattro Venti, Porta Maggiore);
- 3 per i nomi dei corpi celesti (Venere, Sirio, la cometa di Encke; Sole, Terra, Luna sono maiuscoli in contesti scientifici);

- ④ per i nomi di feste (Natale, Pasqua, Ferragosto);
- ⑤ per i nomi dei secoli (il Trecento, il Novecento);
- ⑥ nei titoli di libri, di opere d'arte o musicali (I promessi sposi; ma anche: nei Promessi sposi, la Gioconda, La Traviata; la Scienza dei materiali resistenti);
- ⑦ nelle lettere di una sigla (ONU, ENI);
- ⑧ per gli abitanti di una nazione o di un territorio (i Francesi, i Fiorentini, i Lombardi);
- ⑨ nei nomi dei punti cardinali (Oriente, Ovest, nel Meridione, a Settentrione);
- ⑩ per i nomi di nozioni astratte, di organismi e istituzioni e cariche (lo Stato, la Legge, la Borsa, il Consiglio, il Presidente, il Papa).

Ancora qualche osservazione sulla scrittura nei documenti di lavoro:

- ① è in declino l'uso delle maiuscole reverenziali:

al posto di	è preferibile
desidero comunicar Le che ...	desidero comunicar le che...

- ② non si usa ridurre le maiuscole, come avviene nella grafica pubblicitaria e nei titoli dei periodici

al posto di	si usa
<ul style="list-style-type: none"> • i prodotti philips • le garanzie olivetti 	<ul style="list-style-type: none"> • i prodotti della Philips • le garanzie della Olivetti

- ③ è in evoluzione la norma sulla maiuscola dei termini composti.

accanto alle forme	sono diffuse le forme
<ul style="list-style-type: none"> • Consiglio di amministrazione • Ufficio tecnico • Salone dell'automobile 	<ul style="list-style-type: none"> • Consiglio di Amministrazione • Ufficio Tecnico • Salone dell'Automobile

Queste ultime sono di derivazione inglese e americana

Completezza e Articolazione

Si narra che Sant'Agostino, mentre camminava su una spiaggia riflettendo sul metodo per capire Dio, incontrò un bambino che riempiva un secchiello d'acqua e lo svuotava in una grande buca. Agostino gli chiese che cosa stesse facendo e il bambino rispose che stava cercando un metodo per svuotare il mare. Agostino capì che il suo problema era impossibile da risolvere.

Scrivere un documento in modo completo e articolato significa mettersi nei panni di chi lo riceve perché lo possa capire.

Completezza ed articolazione sono garanzia che il documento è tagliato su misura del lettore, che per capirlo non dovrà svuotare il mare.

Un documento di lavoro ha delle **coordinate comunicative** che è necessario tenere sempre presenti, anche quando la situazione sembra non richiederle.

Destinatario: singolare o collettivo, persona o istituzione, implicito o esplicito, un documento ha sempre un destinatario. Chi scrive deve costantemente pensare a chi è destinato il testo. Quanto più il destinatario è indeterminato, tanto più il testo è generico. Il destinatario determina lo stile di scrittura, le premesse da porre, le definizioni formali e informali necessarie (vedi “Spiegare e definire”).

- **Al direttore amministrativo dell'Università degli studi – Ufficio del rettorato**
- **Al responsabile del personale**

Mittente: un documento ha sempre il mittente, ed è necessario che ci sia almeno un luogo in cui comparire esplicitamente: una intestazione, una firma, il riferimento alla persona, all'istituzione o all'organo scrivente non può mancare. In ambiente di lavoro non possono circolare disposizioni, avvisi, comunicazioni in cui non traspare la provenienza. La trasparenza del mittente non è solo un dovere di legge (L.241/90), ma una necessità per la comprensione del testo.

Prof. Paolo Bianchi
Istituto Superiore delle Scienze dei Metalli

Oggetto: un documento ha sempre un oggetto, un tema (vedi “Frase brevi”) che deve comparire in modo chiaro e inequivocabile. Se gli oggetti sono più d'uno, devono comparire in modo distinto. Indicare l'oggetto spetta in parte al titolo (nelle relazioni, nei rapporti, nelle normative, ecc.). Anche l'anticipazione prima del testo, come avviene nelle lettere, è una strategia possibile. Ma è necessario che dentro al documento, preferibilmente all'inizio, il tema della comunicazione sia ben enunciato.

OGGETTO: proposta di finanziamento di ricerca

Premesse: un documento ha sempre delle premesse, che possono restare implicite o debbono essere esplicitate. L'esplicitazione delle premesse dipende:

- ① dal divario di conoscenze tra mittente e destinatario;
- ② da necessità formali di richiamare fatti o norme che implicano la comunicazione in atto.

Di norma le premesse precedono l'oggetto.

- **In riferimento alla vostra lettera del 14/03/99, rif. 3027, rispondiamo...**
- **Sulla base dei dati forniti dall'Ente committente, tenuto conto del regolamento vigente, vi comunichiamo...**

la regola suggerisce

- **nella redazione del documento, è necessario indicare sempre destinatario, mittente e oggetto;**
- **le premesse, quando si devono esplicitare, precedono l'oggetto.**

Legare le frasi

Il testo ben costruito lega le frasi in modo logicamente valido.

Ci sono parole e espressioni che servono a legare insieme frasi distinte. Usando con attenzione questi termini è possibile dare al testo coesione, brevità e chiarezza.

Consideriamo la frase:

la dichiarazione sostitutiva prima sarà presentata alla segreteria entro trenta giorni. La segreteria ha poi quindici giorni per accertare i requisiti previsti.

Le due parole **prima** e **poi** rendono ancora più chiara la sequenza dell'azione. Le due parole legano le frasi sia nel caso in cui sono vicine sia quando sono più lontane.

Suggeriamo di usare le parole e le espressioni che servono per **legare** le diverse frasi di un documento in questi casi:

- 1 quando si deve concludere un ragionamento, terminare una descrizione o un elenco con l'uso di **quindi, dunque, insomma, infine, allora**.
Ad esempio:

la commissione di laboratorio dovrà rispettare i requisiti introdotti e dovrà stabilire il tetto massimo di ore lavorative. Infine, sarà composta da un numero fisso di partecipanti nel rispetto della legge...

- 2 quando si inizia un ragionamento per anticipare al lettore una parte o la conclusione del ragionamento stesso. Si possono usare le parole o le espressioni come **innanzitutto, sebbene, in quanto, poiché**.
Ad esempio:

anzitutto, la mancata presentazione alle prove sarà considerata come rinuncia all'esame, quale ne sia la causa

- 3 quando si deve opporre una frase all'altra. Si possono usare parole o espressioni come **ma, nondimeno, però**:

le graduatorie saranno approvate entro un mese. Nondimeno la segreteria si riserva il diritto di dilatare i tempi di approvazione per cause di necessità.

- ④ quando si deve spiegare un ragionamento o dare esempi che lo dimostrino. Si possono usare parole o espressioni come **cioè, per esempio, perché, ai sensi di**. Queste espressioni legano le parti di una stessa frase o due frasi diverse.
Ad esempio:

- i documenti devono essere presentati all'Ufficio tecnico in regola con le norme vigenti sul bollo, ai sensi degli articoli 1 e 2 del Decreto del Presidente della Repubblica...
- in caso affermativo, indicare con esattezza i requisiti, cioè la qualifica svolta, i periodi di servizio prestati...

Nota: tutti questi legami possono essere eliminati e sostituiti dalla punteggiatura:

- i documenti devono essere presentati all'Ufficio tecnico in regola con le norme vigenti sul bollo (articoli 1 e 2 del Decreto del Presidente della Repubblica...)
- in caso affermativo, indicare con esattezza i requisiti: la qualifica svolta, i periodi di servizio prestati...

Vi sono altri due strumenti per legare le parti di un documento per renderlo più chiaro e efficace.

Il primo è la ripetizione del soggetto nelle frasi successive, che viene chiamato **effetto copia**.

L'altro è l'apertura di frase che riprende quella immediatamente precedente.

- ① L'effetto copia è un legame molto forte all'interno del documento ed è garanzia di chiarezza e precisione. Ripetere il soggetto in molti casi è meglio che ricorrere a una sua definizione:

La graduatoria di merito del concorso sarà pubblicata all'albo del palazzo centrale dell'Università. La graduatoria di merito rimane efficace per un termine di diciotto mesi...

- ② **Riprendere** invece la frase immediatamente precedente rende chiaro il legame tra le due frasi:

Si considerano prodotte in tempo utile le domande spedite a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno. **A tal fine** fa fede il timbro e data dell'ufficio postale accettante.

In questo caso, è sottolineato un rapporto di garanzia tra il timbro, la data e l'efficacia di una domanda, mentre nell'esempio successivo le conseguenze di un'azione.

Non è consentito accennare a titoli presentati ad altra amministrazione. **Di tale riferimento** non bisogna fare neanche menzione.

la regola suggerisce

costruire il testo in modo compatto mediante termini particolari, mediante la ripetizione del soggetto e l'uso di espressioni che agganciano la frase precedente.

I paragrafi

Il paragrafo è costituito da uno o più periodi che hanno lo stesso **soggetto logico** e stanno in uno stesso intervallo di lettura.

La scrittura divisa in paragrafi è una guida per chi legge; ma è anche un mezzo di controllo per chi scrive: permette di verificare la completezza, l'articolazione e la sequenza logica del testo.

In un documento di lavoro, il modo più chiaro per indicare la divisione in paragrafi è quello di introdurre **il salto di rigo**.

In questa maniera il paragrafo diventa un **blocco tipografico distinto**:

Quanto convenuto definisce le condizioni di attuazione del contratto, a seguito delle quali si dà avvio agli ordinativi in allegato.

Le forniture saranno a disposizione del committente entro la data del...

Il fornitore disporrà, contestualmente alla consegna, l'assemblaggio e il collaudo degli impianti, che saranno eseguiti entro trenta giorni dalla data di...

Premessa: contratto.

Oggetto: ordine di forniture.

I tema: data di consegna.

Il tema: condizioni per la consegna.

La colonna di destra esplicita l'ordine logico e cronologico dei temi.

Altro modo per indicare il paragrafo (che può unirsi al primo) è **il rientro del capoverso**

Quanto convenuto definisce le condizioni di attuazione del contratto, a seguito delle quali si dà avvio agli ordinativi in allegato.

Le forniture saranno a disposizione del committente entro la data del...

Il fornitore disporrà, contestualmente alla consegna, l'assemblaggio e il collaudo degli impianti, che saranno eseguiti entro trenta giorni dalla data di...

Il rientro del capoverso ha minore efficacia del salto di rigo, specie se i paragrafi sono brevi.

Si consiglia la divisione in paragrafi anche nelle lettere e nei documenti brevi.

Sebbene non ci siano regole per decidere come fare la segmentazione in paragrafi, si possono indicare delle strategie. Distinguiamo:

strategie forti che marcano in modo evidente ed esplicito paragrafi e connessioni;

strategie deboli che non marcano paragrafi e connessioni.

Le strategie forti sono enumerative e/o gerarchiche, e segnano la successione dei paragrafi con lettere d'alfabeto o numeri:

In base a quanto premesso, si ritiene per questo di dover procedere:

- a) alla ristestura del capitolato...
- b) al nuovo computo delle voci di spesa...
- c) alla ridefinizione delle verifiche sugli stati di avanzamento dei lavori per...
- d) al calendario delle scadenze dei pagamenti che dovranno...
- e) all'avvio delle pratiche per la registrazione...
- f) alle consultazioni tra gli Istituti per le destinazioni degli spazi...
- g) all'inventario delle attrezzature per...

Se la connessione logica lo richiede, si può procedere con una numerazione gerarchica:

In base a quanto deliberato, il Consiglio procederà:

1. alla nomina della Commissione per la revisione dello Statuto di Facoltà, da...
2. alla nomina dei Comitati tecnici per i Regolamenti didattici dei Corsi di laurea...
3. alla nomina della Commissione per l'attivazione della didattica che porrà...
 - 3.1. il calendario didattico del prossimo a.a., nel quale si dovrà...
 - 3.2. il piano orario delle lezioni, la distribuzione delle aule e dei laboratori secondo...
 - 3.3. la ridistribuzioni di spazi e attrezzature per gli studenti in ottemperanza al...
4. all'invio della richiesta al Rettore della ratifica dei piani di...

La numerazione gerarchica è usata nei testi scientifici (libri, dispense) e negli articolati normativi. Nei documenti di lavoro amministrativo può risultare eccessiva e va usata con molta parsimonia. Oltre alla articolazione logica, le strategie forti danno al testo una **connotazione di perentorietà**.

Nei documenti di lavoro è sconsigliato fare uso di paragrafi contraddistinti dalla prima parola in corpo o carattere diverso:

Quanto convenuto definisce le condizioni di attuazione del contratto, a seguito delle quali si dà avvio agli ordinativi in allegato.

Le forniture saranno a disposizione del committente entro la data del...

Il fornitore disporrà, contestualmente alla consegna, l'assemblaggio e il collaudo degli impianti, che saranno eseguiti entro trenta giorni dalla data di...

Questo genere di trattamento del paragrafo ha altri ambiti di applicazione: articoli su giornali e riviste, mailing pubblicitario, comunicazione promozionale, ed è poco in tono con lo stile grafico dei documenti di lavoro (lettere, relazioni, rapporti).

Le strategie deboli sono quelle che si limitano al salto di rigo o al rientro di capoverso (o ai due insieme). In questo modo i passaggi da un paragrafo all'altro restano impliciti. Vediamo l'esempio di una lettera circolare inviata dal Preside di Facoltà ai docenti, in previsione di un Consiglio e del relativo ordine del giorno:

Su richiesta del Senato accademico, in previsione dei nuovi ordinamenti, il Consiglio di Facoltà deve fornire le proposte dei Regolamenti didattici per i nuovi Corsi di laurea...

È necessario, allo scopo, costituire i Comitati tecnici per la stesura dei nuovi Regolamenti didattici, secondo le disposizioni ...

I Comitati potranno essere nominati direttamente dal Consiglio, ovvero dalla Giunta, dopo che il Consiglio avrà deliberato la delega, indicando ...

I Comitati, prima di portare i Regolamenti all'approvazione del Consiglio di Facoltà, si devono riunire in seduta congiunta per armonizzare i singoli Regolamenti...

A seguito dell'approvazione del Consiglio, i Regolamenti verranno trasmessi al Rettore...

Premessa: richiesta del Senato accademico.

Oggetto: nuovi Regolamenti didattici.

I tema: costituzione dei Comitati (subordinato al II tema).

II tema: procedura di nomina.

III tema: seduta congiunta.

IV tema: Consiglio di Facoltà (subordinato al III tema).

V tema: trasmissione al Rettore (subordinato al IV tema).

In questo testo la divisione in paragrafi distingue i temi, li rende più comprensibili, li connette.

La strategia forte in questo caso non è pertinente.

La strategia debole permette di esprimere implicitamente più connessioni:

- ① **la successione cronologica:** espone la premessa, poi la sequenza di tempo è subordinata alle subordinazioni logiche;
- ② **la successione logica:** mostra le subordinazioni logiche, dalle quali si ricaverà anche la sequenza temporale.

Nota sul salto di rigo: il rigo bianco, il “segno zero” (Roland Barthes) invita il lettore alla cooperazione; gli affida il compito di ricostruire la connessione giusta.

Attenzione! Nell’articolazione in paragrafi, le strategie deboli sono duttili: danno al testo la forma di un progetto, che risulta non rigida e non perentoria.

la regola suggerisce

- **i paragrafi articolano il testo con il capoverso o con il salto di rigo;**
- **i paragrafi si possono articolare:**
 - ① con i numeri,
 - ② in ordine gerarchico,
 - ③ solo con il salto di rigo.

- ❶ Ogni frase deve contenere una sola informazione o tema; la frase lunga va divisa in frasi principali con poche coordinate e subordinate; si devono evitare le catene di parole.
- ❷ È preferibile usare la forma attiva del verbo.
- ❸ È preferibile usare la forma positiva della frase.
- ❹ Nella scrittura è necessario rispettare l'uso del congiuntivo; dove il contesto lo permette, si può sostituire il congiuntivo con l'indicativo o con l'infinito; l'eliminazione del congiuntivo semplifica il testo.
- ❺ Moderare l'uso di parole astratte e di modi di dire stereotipi; togliere parole vaghe e andare al sodo.
- ❻ Quando non è necessario un termine tecnico usare parole semplici e familiari.
- ❼ Quando non è necessario un termine tecnico, adoperare espressioni d'uso consolidato; è preferibile evitare metafore abusate o di altro ambito comunicativo; si consiglia di sottoporre ad altri il testo che contiene metafore o espressioni non usate.
- ❽ È bene definire informalmente (con incisi, tra parentesi) parole, espressioni, sigle, abbreviazioni che non sono di uso comune o che hanno accezione specifica, la prima volta che compaiono.
- ❾ Nella redazione del documento, è necessario indicare sempre destinatario, mittente e oggetto; le premesse, quando si devono esplicitare, precedono l'oggetto.
- ❿ Costruire il testo in modo compatto mediante termini particolari, mediante la ripetizione del soggetto e l'uso di espressioni che agganciano la frase precedente.
- ⓫ Articolare il testo con il capoverso o con il salto di rigo; i paragrafi si possono articolare:
 - a) con i numeri,
 - b) in ordine gerarchico,
 - c) solo con il salto di rigo.

Guida alla gestione del documento

L'uso del computer offre delle nuove possibilità per svolgere l'insieme delle attività legate alla creazione di documenti (ideare, strutturare, redigere, correggere, aggiornare, pubblicare). Alle possibilità si affiancano i vincoli che sono tipici di qualsiasi strumento.

Carta e penna permettono, per esempio, un numero di correzioni che è limitato dallo spazio del foglio di carta, mentre un **word processor** consente, sullo schermo, il raffinamento senza limiti del testo. Al contrario, per annotare, abbozzare schemi, fissare pensiero non ancora esprimibile in parole compiute, la versatilità di carta e penna è ancora superiore a quella del computer. Lavorare bene con i documenti elettronici significa dunque saper sfruttare caratteristiche e vincoli dei programmi di scrittura.

L'efficienza e l'efficacia delle comunicazioni scritte che un'organizzazione produce, archivia e diffonde al suo interno e all'esterno può aumentare grazie all'uso del computer. Affinché queste potenzialità si realizzino è però necessario seguire precise strategie di lavoro e adottare alcuni accorgimenti.

Oltre che su un'adeguata conoscenza dei programmi con cui si lavora, un buon uso degli strumenti elettronici di scrittura si basa principalmente su due fattori di ordine generale:

- 1 valutare il ciclo di vita del documento (la validità del documento sarà breve o lunga? gli aggiornamenti saranno rari, frequenti, e con quale periodicità?)
- 2 tenere conto dei diversi media (pagina stampata, pagina web, Cd Rom, ...) attraverso cui il documento arriverà ai suoi destinatari.

I suggerimenti presentati nelle pagine che seguono riguardano:

- 1 l'organizzazione dello spazio elettronico di lavoro;
- 2 il lavoro vero e proprio sul documento elettronico;
- 3 la condivisione e la diffusione del documento elettronico.

Questi suggerimenti vanno considerati solo un punto di partenza, ma indispensabile, per avviare una soddisfacente gestione dei documenti, che può raggiungere e mantenere livelli ottimali grazie:

- 1 ad attività ricorrenti di formazione su programmi e tecniche di gestione dei documenti, rivolte alle unità operative responsabili della redazione dei documenti;
- 2 all'elaborazione di linee guida, comuni a tutta l'organizzazione, riguardanti la strutturazione e la standardizzazione dei documenti prodotti;
- 3 alla condivisione dei metodi di lavoro basati sulle linee guida.

Organizzare lo spazio elettronico di lavoro

Dare un nome al documento

Quando si produce un documento con il computer (un testo, una tabella, un grafico, ...) bisogna registrarlo come un file elettronico dotato di un nome.

Nella maggior parte dei casi (se si usa, per esempio, Ms-Dos e Windows) il nome è composto da due parti separate da un punto. La prima indica il nome vero e proprio, la seconda il tipo di documento.

La seconda parte (l'**estensione**) viene registrata automaticamente dal programma che si usa. Un word processor come Word per Windows, per esempio, attribuisce ai file un'estensione come ".doc", ".rtf", ".txt", a seconda del formato in cui viene registrato. Tocca a chi scrive scegliere la prima parte del nome.

Nel nominare un file, conviene usare delle convenzioni:

- ① esplicite
- ② significative
- ③ coerenti
- ④ condivise da tutti quelli che lo usano.

Invece di	È meglio
<ul style="list-style-type: none">• lettera.doc• relazione1.doc	<ul style="list-style-type: none">• Rossi.doc• rel_bilancio99-def.doc

Nei primi casi i nomi sono troppo generici per identificare il documento. Mentre nelle soluzioni proposte il file è identificato dal nome del destinatario oppure è indicato non solo l'argomento - "bilancio99" - ma anche lo stato - "def", cioè versione definitiva - del documento.

Vantaggi
<p>Un "buon" nome aiuta chi ha a che fare con il documento elettronico (non solo l'autore) a:</p> <ul style="list-style-type: none">• identificarlo• ritrovarlo• classificarlo

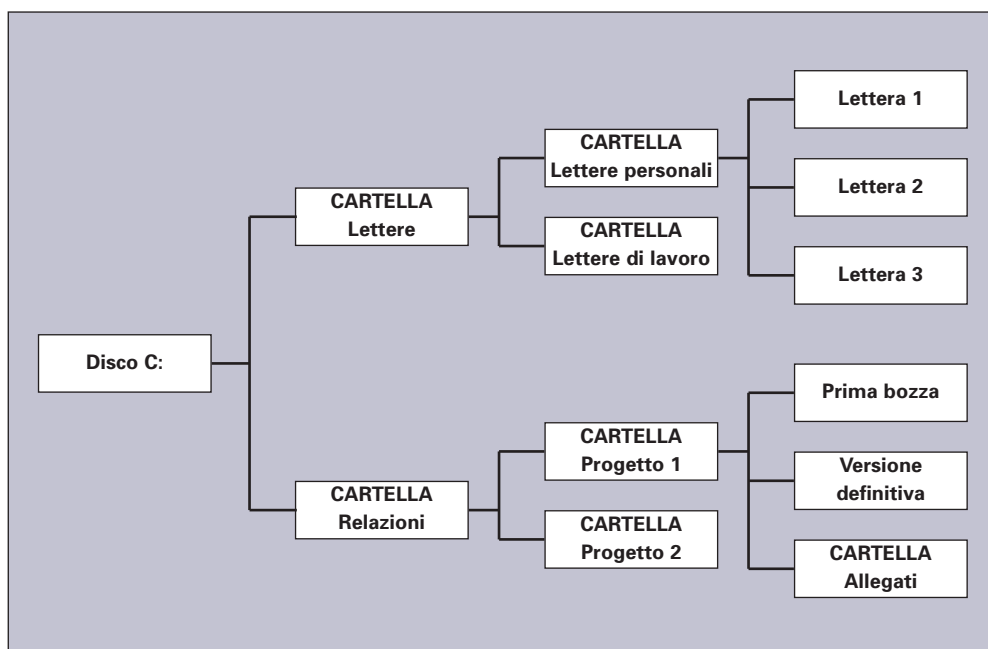
Organizzare file e cartelle

Per creare un file elettronico è necessario dargli un nome e scegliere un “luogo” dove registrarlo. Seguendo l’ analogia con il mondo dei documenti cartacei, questo luogo viene di solito indicato come una “cartella”.

Ogni “cartella” può contenere non solo file, ma anche altre cartelle.

Il luogo in cui viene registrato un file elettronico - la memoria del computer - è rappresentato come uno spazio organizzato secondo una gerarchia ad albero.

È fondamentale definire l’**albero** delle cartelle, e attribuire loro dei nomi (vedi “Dare un nome al documento”), secondo una classificazione coerente dei documenti che contengono. Nomi e classificazioni dovrebbero corrispondere a quelli dell’archivio cartaceo dei documenti (se esiste).



Vantaggi

Se il numero dei documenti con cui si lavora è molto alto, una buona classificazione in “cartelle”:

- **aiuta a ritrovare i file velocemente e ad usarli facilmente**
- **permette di confrontare la/le versione/i su carta e quella/e in formato elettronico di uno stesso documento**

La scelta di convenzioni comuni di classificazione, valide per tutti gli uffici che trattano gli stessi documenti, facilita il loro scambio e il loro aggiornamento.

Descrivere il documento

Descrivere un documento consiste nel creare informazioni che riguardano le informazioni contenute nel documento. Il titolo è la prima di queste meta-informazioni. Dare un “buon” nome ad un documento (vedi “Dare un nome al documento”) è infatti il primo, ma non l’unico modo di descriverlo.

I programmi di scrittura permettono di integrare nel documento una sua descrizione sotto forma di un insieme di proprietà. Conviene sfruttare questa possibilità per ottenere una descrizione precisa e il più possibile completa del documento.

Le proprietà di un documento sono di solito rappresentate da: titolo, autore, organizzazione e unità operativa di appartenenza, oggetto e contenuti, stato, versione e data del documento (bozza, prima stesura, versione definitiva...), parole chiave, commenti.

A queste informazioni che possono essere create da scrive, il programma di scrittura ne aggiunge automaticamente delle altre riguardanti: data di creazione, data dell’ultima modifica, data dell’ultima lettura, numero complessivo di caratteri, parole e paragrafi.

All’interno dello stesso testo l’autore dovrebbe anche aggiungere alcune meta-informazioni indicanti, per esempio, il nome del file elettronico, la directory e il computer su cui il documento è registrato.

Proprietà - doc_proprietà.doc

Generale | Riepilogo | Statistiche | Contenuto | Personalizza

Titolo: Bilancio 1999
Oggetto: relazione al bilancio 1999
Autore:
Manager:
Società: Politecnico di Milano
Categoria: documento contabile
Parole chiave: bilancio
Commenti: Il documento è stato discusso nella riunione del senato accademico del 10 gennaio 1999.
Base del collegamento ipertestuale:
Modello: Normal.dot
☐ Salva anteprima immagine

OK Annulla

Proprietà - doc_proprietà.doc

Generale | Riepilogo | Statistiche | Contenuto | Personalizza

Nome: Digitato da
Argomento: Cliente
Controllato da: Data registrazione
Destinazione: Digitato da
Tipo: Testo
Valore: Franco Rossi
☐ Collega al contenuto

Proprietà:

Nome	Valore	Tipo
Digitato da	Mario Bianchi	Testo
Redattore	Pietro Verdi	Testo
Stato	seconda revisione	Testo
Data registrazione	02/03/2000	Data
Controllato da	Franco Rossi	Testo

OK Annulla

Un documento elettronico dotato di una buona descrizione aiuta il lavoro dell’autore o degli autori.

Vantaggi

L’insieme delle informazioni che descrivono un documento rappresentano una “memoria di lavoro” che guida le attività di scrittura, fornendo un “contesto” alla redazione, correzione e aggiornamento del testo.

La descrizione aiuta anche la ricerca di un documento e permette di controllare la corrispondenza tra le differenti versioni elettroniche e su carta di un dato documento.

Ogni documento, dal più semplice al più complesso, è formato di parti e di relazioni tra queste parti.

Le relazioni sono fondamentalmente di due tipi:

- 1 sequenziali (una parte si trova **dopo** o **prima** di un'altra)
- 2 gerarchiche (una parte è un **sottoinsieme** di un'altra parte; una parte **comprende** un'altra parte).

L'insieme delle relazioni tra le diverse parti di un documento rappresenta la sua **struttura**.

Ogni parte può essere individuata esplicitamente da un nome (per esempio il **titolo** di una relazione, l'**oggetto** di una lettera). Per esempio, i nomi che identificano le parti di una lettera sono: data, località, mittente, oggetto, apertura di cortesia, corpo della lettera riguardante l'oggetto, chiusa di cortesia, firma

Un **documento strutturato** (vedi "Glossario") richiede, da parte di chi lo crea, una riflessione e un lavoro supplementari rispetto alla semplice redazione di un testo. Il lavoro consiste principalmente nell'aggiunta di informazione strutturale esplicita, che "aggiunge valore" al documento: questo investimento di lavoro dovrebbe essere ripagato sotto forma di maggiore usabilità del contenuto informativo del documento.

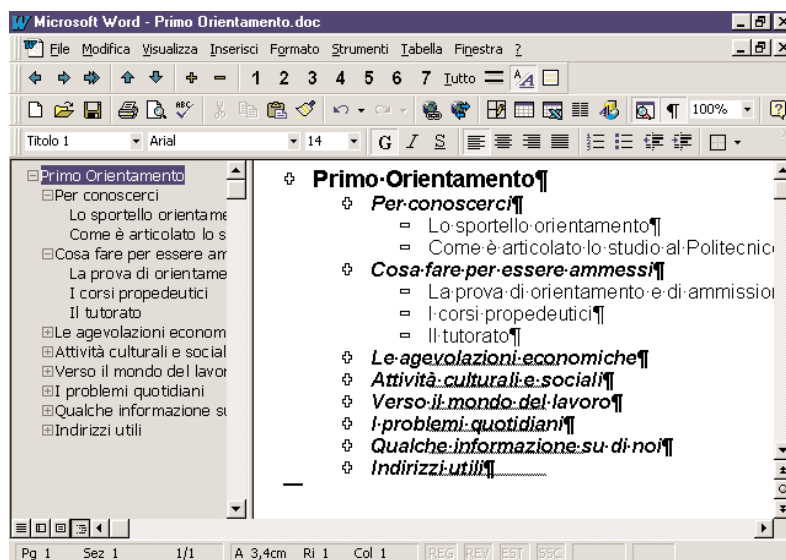
Progettare e produrre documenti informativi ben strutturati è una buona pratica che viene ancora più valorizzata dalle opportunità di gestione e di trattamento offerte dagli strumenti informatici.

I **word processor** permettono di gestire la struttura di un documento attraverso l'uso degli **stili**, che possono essere associati alle diverse parti di un documento. Per esempio, al titolo di una parte del documento può essere attribuito un font, una taglia di caratteri e un allineamento che suggeriscano il livello logico a cui si trova nella struttura.

La semiologia tipografica (vedi "Glossario"), attraverso l'uso di diversi font e taglie di caratteri suggerisce al lettore la struttura logica del documento. L'"importanza" di un titolo rispetto ad un altro può essere indicata, per esempio, da una corpo di carattere più grande o, a parità di corpo, dall'uso del corsivo o del grassetto.

La scelta coerente di **stili** per ogni tipologia di documenti si traduce direttamente in una gestione rigorosa della loro struttura logica.

Il *Manuale di grafica* suggerisce un insieme di criteri utili per la definizione degli **stili** da creare ed usare con il **word processor**.



Attribuendo a ciascun titolo e sottotitolo uno stile grafico diverso, si struttura il documento, si evidenzia la gerarchia delle sue parti, e si rende più facile la navigazione al suo interno.

Attribuire esplicitamente un nome ad ogni parte di un documento, aiuta a riconoscere e a gestire coerentemente la sua struttura.

Vantaggi

Un documento strutturato offre, sia all'autore che al lettore, una maggiore usabilità delle informazioni che si traduce:

- **nell'aumento della comprensibilità**
- **in una più agevole lettura e ricerca dei contenuti**
- **in processi più rapidi di modifica e aggiornamento**
- **nella possibilità di riusare parti del documento per la creazione di nuovi documenti.**

Condividere
e diffondere il documento

Un documento è un insieme di contenuti, struttura e forma. Nel documento stampato questi tre elementi sono connessi in modo pressoché inestricabile. Nel documento elettronico, ed è questa una delle sue peculiarità, essi possono essere trattati separatamente tra loro, anche se devono restare naturalmente coerenti tra loro.

Progettare richiede questi passi:

- 1 identificare la tipologia a cui appartiene il documento da redigere;
- 2 decidere la sua struttura logica (vedi “Glossario”), cioè individuare le sue parti componenti e le relazioni tra di esse;
- 3 redigere le informazioni in linguaggio chiaro e comprensibile (vedi “Guida alla scrittura del testo”);
- 4 predisporre una o più strutture visive (vedi “Glossario”) adeguate al supporto di diffusione previsto;
- 5 registrare i documenti in formati elettronici (vedi “Glossario”) che ne permettano la lettura con il più ampio ventaglio di programmi e di sistemi operativi (per esempio: rtf, html, pdf).

La *Guida Primo Orientamento* può essere analizzata come un prototipo per la progettazione di un documento, prendendo in esame questi elementi:

- 1 tipologia
- 2 parti componenti (obbligatorie, opzionali)
- 3 struttura logica
- 4 struttura visiva

La Guida appartiene alla tipologia “guida informativa per gli studenti”, la sua impostazione è quindi valida per realizzare tutti quei documenti con caratteristiche simili (scopo, obiettivi, contenuti, destinatari...).

Le parti componenti obbligatorie per questo tipo di pubblicazione, così come prescrivono le norme internazionali, sono: frontespizio, colophon, indice, testo suddiviso in unità (in questo caso capitoli non numerati).

Le parti opzionali sono: indice analitico e allegati.

La struttura logica è data dalla sequenza e dalla gerarchizzazione delle parti: per esempio l'indice precede il testo, ogni capitolo può contenere dei sottocapitoli, ecc.

La struttura visiva esprime quella logica attraverso le scelte grafiche riguardanti i caratteri, l'im-paginazione, i colori, le immagini (vedi in proposito il *Manuale di grafica*).

La Guida è il risultato di un processo di progettazione del documento che ha preso in esame, in maniera coerente e sistematica, aspetti strutturali, linguistici e grafici.

Vantaggi

Progettare un documento permette di:

- creare moduli di informazione facilmente riusabili per ulteriori pubblicazioni;
- rendere più agevole il processo di aggiornamento delle informazioni;
- controllare meglio la coerenza tra struttura logica e struttura/e visiva/e del documento;
- ottimizzare la collaborazione di più redattori per la produzione di uno stesso documento.

Standardizzare il documento

Standardizzare significa stabilire ed applicare, per ogni tipologia di documenti che un'organizzazione produce (vedi *Manuale di grafica*), un insieme di norme riguardanti contenuti, struttura e formati.

Gli **standard di contenuto** riguardano:

- 1 la definizione degli argomenti che ogni documento comprende
- 2 la definizione del livello di approfondimento degli argomenti in ogni documento
- 3 la definizione delle parti componenti di ogni tipo di documento
- 4 la conformità a regole linguistiche che favoriscono la leggibilità e la comprensione
- 5 la definizione di un vocabolario controllato dei termini significativi del campo di cui si occupa ogni documento.

Gli **standard di struttura** indicano le parti, obbligatorie ed opzionali, che compongono un documento, e il modo in cui sono connesse le une alle altre.

Gli **standard di formato** riguardano

- 1 i formati elettronici per mezzo dei quali il documento è rappresentato (vedi "Glossario")
- 2 le dimensioni del supporto di carta
- 3 la semiologia tipografica e, più in generale, la struttura visiva (vedi "Glossario") applicata ai documenti in funzione dei diversi media di diffusione impiegati (pubblicazione, a stampa, pagina web...)

A questi possono aggiungersi **standard relativi ai livelli di accesso** ai documenti (accesso alla lettura, accesso alla modifica dei contenuti).

La definizione di standard è un processo che coinvolge attivamente tutti quelli che, con ruoli e funzioni diverse, sono coinvolti, all'interno di un'organizzazione, nella produzione di documenti.

La *Guida Primo Orientamento*, ad esempio, rappresenta un punto di riferimento per la realizzazione di documenti standardizzati appartenenti alla tipologia "guida informativa per gli studenti" (vedi "Progettare il documento").

Un modo efficace e concreto per avviare la standardizzazione dei documenti prodotti con un **word processor** è quello di creare dei modelli di documento che stabiliscono, per ogni tipologia di documenti, le caratteristiche di un insieme di elementi come gli stili, il formato e il layout di pagina.

Vantaggi

La standardizzare dei documenti prodotti facilita i processi di comunicazione interna ed esterna di un'organizzazione:

- **nella comunicazione interna, l'uso di standard facilita lo scambio di documenti e il lavoro di più unità operative alla produzione di uno stesso documento;**
- **nella comunicazione esterna, la standardizzazione, grazie alla coerenza e all'uniformità della struttura logica e della struttura visiva, migliora la comprensibilità e la ricerca delle informazioni da parte degli utilizzatori dei documenti.**

Accezione	ciascuno dei diversi significati con cui una parola viene usata in un testo.
Connotazione	tratto o valore che caratterizza il significato di un termine; sovrappiù di senso di una espressione: coniglio denota l'animale e connota la natura pavida.
Contesto	il testo nel suo complesso; la parte di testo che precede e segue un termine o una frase.
Definizione informale	spiegazione del significato di una parola o di una espressione tramite accostamento di sinonimi o del contesto.
Definizione	spiegazione del significato di una parola; descrizione di un'espressione linguistica attraverso l'analisi del suo significato.
Documento elettronico	insieme di unità strutturate di informazioni archiviate, pubblicate o non pubblicate, e gestite come unità discrete in sistemi informatici.
Documento strutturato	documento scritto secondo un insieme prevedibile di regole.
Enfasi	espressione linguistica marcata, forte o esagerata; figura retorica.
Formati elettronici	<p>i formati elettronici più diffusi e utilizzabili con la maggior parte dei programmi e dei sistemi operativi sono:</p> <ul style="list-style-type: none">• RTF (rich text format): formato proprietario di Microsoft divenuto uno standard di fatto per l'interscambio di documenti testuali;• HTML (Hyper Text Markup Language): formato standard per materiali multimediali (testo, immagini, animazioni, suono) usato su Internet e interpretato, in maniera abbastanza simile da tutti i programmi di navigazione (browser);• PDF (Portable Document Format): formato proprietario di Adobe divenuto uno standard di fatto per l'interscambio di documenti testuali e grafici.
Litote	affermazione di un termine o di un'espressione mediante la negazione del suo opposto.
Metafora	sostituzione di un termine proprio con un termine figurato, mediante un trasferimento di concetti e di immagini.
Semiologia tipografica	insieme delle convenzioni che regolano l'uso dei caratteri tipografici e della loro disposizione nello spazio di un supporto per suggerire al lettore il/i significato/i e la struttura di un testo stampato.
Stereotipo	nel linguaggio: termine o forma espressiva ripetuta, inespressiva e impersonale.
Struttura logica	identifica le parti di un documento e le relazioni, gerarchiche e sequenziali, secondo le quali esse si articolano.
Struttura visiva	identifica la forma che la struttura logica di un documento può assumere a seconda dei diversi media, e delle caratteristiche e dei vincoli che li contraddistinguono, usati per la sua diffusione (pagina stampata, manifesto, pagina web, ecc.).
Subordinata (frase)	frase che si appoggia ad altra frase e che è segnalata da congiunzioni subordinanti (che, poiché, ecc.).

Suggerimenti bibliografici

Tullio De Mauro, *Guida all'uso delle parole*, Editori Riuniti, Roma.

Alfredo Fioritto (a cura di), *Manuale di stile*, il Mulino, Bologna.

D. Fiormonte, E F. Cremascoli, *Manuale di scrittura*, Bollati Boringhieri, Torino.

Vittorio Masoni, *Imparare a scrivere. Lettere, relazioni, rapporti*, Franco Angeli, Milano.

Gabriele Pallotti (a cura di), *Scrivere per comunicare*, Bompiani, Milano.

Emanuela Piemontese, *Capire e farsi capire*, Tecnodid, Napoli.

Luca Serianni, *Grammatica italiana*, Utet, Torino.