



Rep. N. **126**
Anno 2019
Tit. I
Cl. 9
Fasc. 2015-I/9.33
N. Allegati 1
Rif. //
DM

Oggetto: Manuale di scrittura istituzionale – Adozione

IL DIRETTORE GENERALE

- Richiamato il DDG 24 marzo 2015, n. 202 con il quale è stato costituito il Gruppo di lavoro per la redazione di un Manuale di scrittura istituzionale;
- Considerata l'attività svolta e relazionata dall'omonimo Gruppo di lavoro;
- Considerato opportuno formalizzare l'esistenza del Manuale di scrittura istituzionale di Ateneo;

DECRETA

- 1) di adottare il «Manuale di scrittura istituzionale» come in allegato al presente decreto, di cui costituisce parte integrante;
- 2) di incaricare l'Ufficio Procedure, processi e procedimenti dell'esecuzione del presente provvedimento, che sarà registrato nel repertorio generale dei decreti.

Varese, **26 FEB. 2019**

Il Direttore Generale
Dott. Gianni Penzo Doria

Responsabile del procedimento amministrativo (L. 241/1990): Dott.ssa Daniela Maffioli
Tel. +39 0332 21 9040 - daniela.maffioli@uninsubria.it



Via Ravasi, 2 – 21100 Varese (VA) – Italia
Tel. +39 0332 21 9040-9047-9051
Email: ufficio.ppp@uninsubria.it – PEC: ateneo@pec.uninsubria.it
Web: www.uninsubria.it
P.I. 02481820120 - C.F. 95039180120
Chiaramente Insubria!

Piano Terra



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DELL'INSUBRIA

MANUALE
DI SCRITTURA
ISTITUZIONALE

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DELL'INSUBRIA

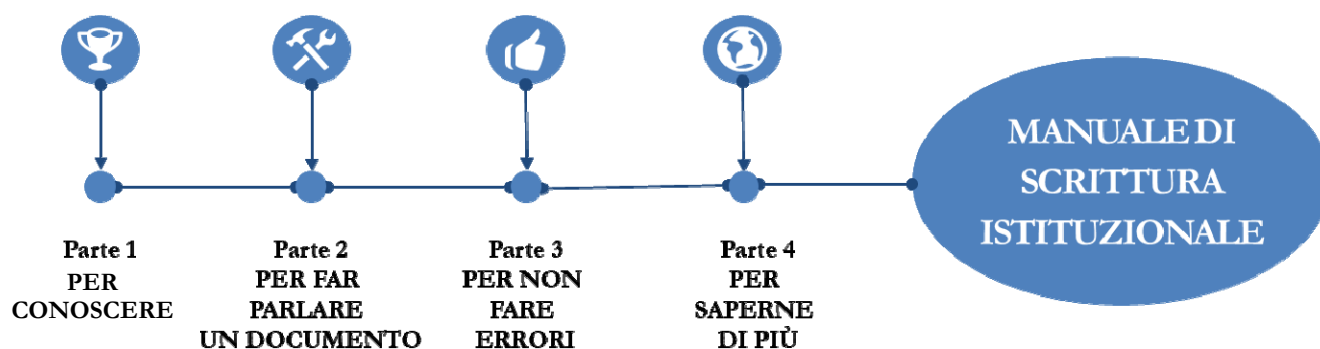
Febbraio 2019

DIORUM IN SUBRAE



MANUALE
DI SCRITTURA
ISTITUZIONALE

MANUALE DI SCRITTURA ISTITUZIONALE



Sommario

Parte 1 – PER CONOSCERE.....	5
1. I principi di una buona comunicazione.....	6
Perché comunicare	6
Il ruolo della comunicazione dei servizi.....	6
L’impatto dei canali digitali	6
2. Le modalità.....	7
Informare o comunicare.....	7
La dualità del messaggio	8
3. I destinatari e i documenti.....	9
Destinatari Esterni e Interni	9
Lettera	9
Relazione.....	11
4. Gli elementi chiave di un documento.....	12
Il contenuto	12
La forma linguistica	12
La grafica.....	13
5. Il metodo	14
Pensa.....	14
Perché.....	14
Destinatario	15
Contenuto	15
Vincoli.....	15
Rischio di insuccesso.....	15
Scrivi.....	16
Sfronda.....	17
6. Le e-mail	19
Compilazione delle parti.....	19
Destinatario	19
Oggetto	19
Testo.....	20
Allegati.....	21
Link.....	21
Sottoscrizione indicativa (Firma).....	21
Redazione.....	22
Comportamenti.....	23
Parte 2 – PER FAR PARLARE UN DOCUMENTO	24
7. I termini.....	25
Aggettivi.....	25
Arcaismi	25
Azioni: forma passiva e impersonale	25
Azioni: locuzioni verbali.....	26
Azioni: nominalizzazione	26
Forestierismi.....	27
Parole astratte.....	27

Parole desuete	27
Parole: stessa dicitura	28
Ridondanze.....	28
Tecnicismi.....	28
8. Le frasi	29
Lunghezza massima di 25 parole.....	29
Contenuto: un concetto per frase	29
Contenuto: un dispositivo per frase.....	30
Impostazione: soggetto + verbo + complemento oggetto	30
Le frasi fatte.....	30
9. La punteggiatura	31
10. La grafica	33
Carattere.....	33
Corsivo	33
Grassetto.....	33
Sottolineato.....	33
Testo maiuscolo.....	34
Elenchi puntati e numerati.....	34
Testo a blocchi.....	34
Parte 3 – PER NON FARE ERRORI 36	
11. Gli approfondimenti	37
Abbreviazioni.....	37
Acronimi e sigle	37
Data e ora.....	37
Femminile nei nomi di professioni	38
Livello di formalità	40
Minuscolo e maiuscolo	40
Numeri	41
Per esteso	41
12. Le raccomandazioni	42
Accento	42
Apostrofo.....	43
Errori di espressione	44
Errori di ortografia	44
Gli e i pronomi.....	45
Parole composte	45
Parole straniere.....	46
Parte 4 – PER SAPERNE DI PIÙ 47	
13. Bibliografia	48
14. Appendice	49
14.1) Acronimi e sigle più comuni	49
14.2) Parole da evitare.....	50
14.3) Arcaismi	52

PRESENTAZIONE

Questo Manuale tratta di alcuni tra gli aspetti più ricorrenti nella scrittura istituzionale. Non vuole essere una compilazione: a fronte dell'enorme numero di variabili che la scrittura sollecita, abbiamo fatto delle scelte a volte difficili.

Ci auguriamo che possiate trovare indicazioni utili al vostro lavoro. Abbiamo voluto privilegiare la chiarezza e la funzionalità che dovrebbero essere le caratteristiche fondamentali della nostra comunicazione scritta sia verso l'esterno che verso l'interno.

Il Manuale è strutturato in quattro parti, con finalità e contenuti differenti.

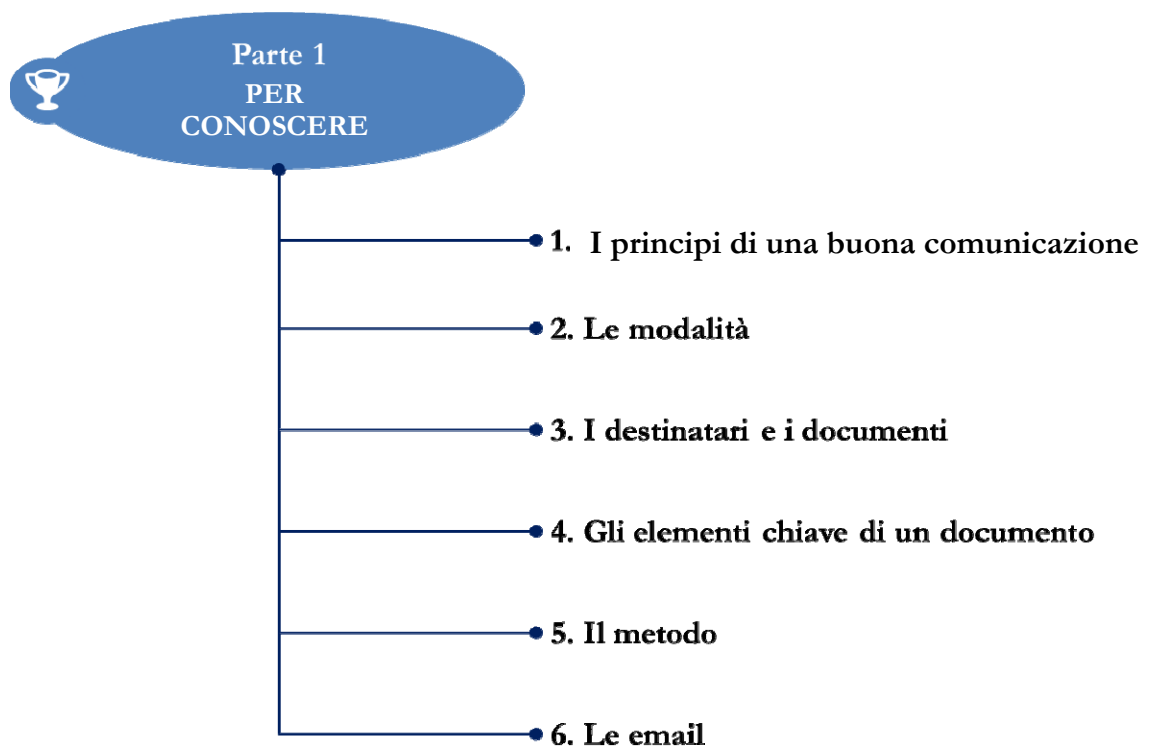
- Parte 1 - **Per essere padroni**: racconta le basi concettuali e manageriali.
- Parte 2 - **Per far parlare un documento**: propone suggerimenti di carattere linguistico e grafico per promuovere il passaggio del pensiero e per sollecitare un ruolo attivo nel lettore.
- Parte 3 - **Per non fare errori**: contiene aspetti pratici collegati all'applicazione delle regole tradizionali.
- Parte 4 - **Per saperne di più**: riporta indicazioni di approfondimento di vario taglio.

Principi, teoria, metodo e pratica sono stati la nostra guida.

Buona lettura e buona scrittura.

Il GdL

Parte 1 – PER CONOSCERE



1. I PRINCIPI DI UNA BUONA COMUNICAZIONE

Non è detto che un testo scritto riesca sempre a comunicare. Spesso potrà avere dei contenuti che non diventeranno di “proprietà” del lettore per semplice automatismo.

Per queste ragioni, farsi carico di alcuni semplici accorgimenti può aumentare la probabilità di successo.

Perché comunicare

La comunicazione è una caratteristica degli esseri viventi: è la capacità innata di sapersi esprimere per far capire ad altri il nostro messaggio, in maniera chiara ed efficace, attraverso **parole, immagini e gesti**. Ciononostante, non sempre “riesce” bene. Banalmente si tratta di... farsi capire.

Ci accingiamo a redigere un documento quando sentiamo il bisogno di stabilire un contatto con altri soggetti e con lo scopo di giungere a un risultato. Quando questo non si realizza nella forma attesa, significa che qualcosa non ha funzionato. Conoscere i principi base è senza dubbio indispensabile per iniziare un percorso di crescita che non finirà mai.

Il primo passo per dare senso e valore al tempo che dedichiamo a scrivere è avere un sano spirito di autocritica e trasformare gli episodi infelici in concrete opportunità di miglioramento.

Il ruolo della comunicazione dei servizi

La dinamica di un servizio ha nella comunicazione un pilastro portante.

I servizi (interni ed esterni) si realizzano grazie alle interazioni fra il soggetto erogatore e il destinatario. La comunicazione, in tutte le forme, guida le azioni e i comportamenti dei protagonisti del servizio. Se carente, incompleta o fuorviante, produce ritardi, compromette il livello di prestazione e, in ultima analisi, può anche generare stress.

Entrambi i soggetti mettono in gioco un bene prezioso: il proprio tempo. Quando un messaggio non è andato a buon fine, c'è uno spreco di energie e di risorse.

L'impatto dei canali digitali

La tecnologia ha generato profondi cambiamenti a tutti i livelli. Si comunica con tempi molto più ridotti, e i canali sono sempre più numerosi ed eterogenei. Possiamo scambiare diversi messaggi con uno o più interlocutori e in tempi brevis-

simi. Questi aspetti devono essere controllati per non diventare vittime.

L'altra faccia della medaglia di queste opportunità tecnologiche è legata alle condizioni di contesto.

Non sempre la scrittura e la lettura avvengono in situazioni ottimali nelle quali il livello di attenzione è adeguato.

È fondamentale pertanto avere questa consapevolezza e prevenire situazioni che possono mettere a rischio il successo di un testo.

2. LE MODALITÀ

Quel che abbiamo appreso nei percorsi scolastici deve essere adattato a un ambiente professionale e operativo.

I tempi generano modifiche nel linguaggio e il contesto lavorativo risponde a logiche molto particolari, in grado di cambiare rispetto alle forme, ai luoghi, alle persone, pur rimanendo nel medesimo ambito lavorativo.

Informare o comunicare

Informazione e comunicazione rappresentano due differenti modalità di interazione che hanno in comune almeno sei elementi:

1. Emittente: la persona che emette il messaggio
2. Ricevente: colui che riceve il messaggio emanato dall'emittente;
3. Messaggio: corpo della comunicazione
4. Referente: scopo ed argomento della comunicazione
5. Codice: insieme delle regole utilizzate per comunicare
6. Canale: strumento della comunicazione

Cambia la dinamica.

Nell'**informazione** l'emittente si impegna nella redazione del testo e, dopo averlo trasmesso, ha terminato il proprio compito.

Molto più ricca è la **comunicazione**: l'emittente si impegna nella redazione del testo, lo trasmette e attende l'esito. Fino a quando non avrà ricevuto la conferma che il suo messaggio è stato compreso nel suo senso effettivo, non potrà sostenere di aver comunicato.

Questo è il motivo per cui l'informazione viene raccontata come un percorso a una via, e la comunicazione a due vie.

Ne possiamo dedurre che il successo della comunicazione è paradossalmente in buona parte affidato al destinatario. Ragion per cui l'emittente deve arricchire il proprio messaggio con quel "qualcosa" che renderà attivo il destinatario e con indicazioni su come quest'ultimo potrà dimostrargli di aver compreso

Pertanto, nell'avviare l'atto di scrittura, bisogna aver chiaro il tipo di reazione attesa da parte del destinatario. In altri termini, il successo della comunicazione è affidato a entrambi i soggetti.

C'è però una grande differenza: chi scrive è motivato da una necessità e non possiamo dare per scontato che chi legge sia altrettanto ben disposto. Pertanto, possiamo parlare di probabilità di successo, non di certezza.

La dualità del messaggio

Ogni atto comunicativo, sia nelle relazioni come nei documenti, è costituito da due elementi:

- "cosa"
- "come"

Pensiamo a un contatto diretto fra persone. Le parole usate possono assumere significati diversi in relazione ad altre componenti: il tono, il volume, le inflessioni, la postura, la gestualità, la mimica facciale, lo sguardo, ecc.

In chiave molto semplice, proviamo a pensare a un semplice saluto: "Buongiorno Carlo" può essere un reale benvenuto o un'espressione che può generare fastidio.

Siamo istintivamente capaci di cogliere l'impatto di queste componenti. Sono quelle che danno un sapore al dialogo e stabiliscono un certo tipo di relazione: parità, superiorità, inferiorità.

Gli studi in questo campo hanno dimostrato che nelle relazioni il messaggio nasce dall'insieme di tre elementi:

- le parole
- la voce
- il corpo

Quando tutti esprimono lo stesso pensiero, il destinatario è avvantaggiato: sarà facile entrare nel pensiero dell'emittente.

Ma quando c'è disallineamento, i messaggi del corpo hanno un netto sopravvento sugli altri!

Un meccanismo analogo è presente anche nei documenti scritti. Un testo è costituito da tre elementi:

- il contenuto
- la forma linguistica, cioè la scelta delle parole e la struttura delle frasi
- la grafica, cioè l'organizzazione del testo nella pagina

Ritroviamo lo stesso gradiente di impatto. Inizialmente, ciò che cattura l'attenzione del lettore è la grafica; a seguire il testo. E solo a questo punto accede al pensiero dell'emittente.

Pensiamo a un testo giustificato e allo stesso testo riproposto in forma di elenco puntato o a blocchi con titoli o con parole chiave in grassetto. Cambia la reazione istintiva del lettore e di conseguenza anche il suo ruolo partecipativo alla dinamica della comunicazione.

Il Cap. 10 approfondisce questo tema.

3. I DESTINATARI E I DOCUMENTI

Un testo crea una relazione che media tra le esigenze e le aspettative dei destinatari. Conviene, pertanto, mettere a punto regole standard per i documenti più ricorrenti.

Destinatari Esterni e Interni

I principali destinatari interni sono:

- gli studenti
- il personale docente e ricercatore
- il personale tecnico amministrativo

I principali destinatari esterni sono:

- i potenziali studenti
- il potenziale personale

Lettera

Una lettera istituzionale è una comunicazione formale da redigere su carta intestata o su file che contiene tutti gli elementi del documento pubblico e che rispetta un ordine nella gerarchia delle informazioni e del loro posizionamento, in linea con le indicazioni del *Manuale per l'immagine coordinata di Ateneo*.

Destinatario. Deve essere posizionato in alto e allineato a destra. Se scriviamo a una persona e ne conosciamo il titolo, indichiamolo prima del nome: *Avv. (avvocato); Ing. (ingegnere); Dott. (dottore)*; altrimenti utilizziamo un generico *Sig. - Sig.ra (signore - signora)*. Se scriviamo a un Ente o a un'Azienda utilizziamo: *Spett.le + il nome dell'Azienda o Ente*, se ci rivolgiamo a una persona in particolare, aggiungiamo: *Alla cortese attenzione di ...*, che può anche essere abbreviato in: *Alla c.a. di...*

Oggetto. La formulazione dell'oggetto è legata all'obiettivo della lettera e deve esprimerne il contenuto con parole significative e in forma sintetica.

L'oggetto deve essere coerente, essenziale e significativo. La lunghezza deve essere tale da permettere al lettore di capire agevolmente il contenuto del documento prima ancora di leggerlo. Le parole più efficaci sono messe per prime, seguono poi le eventuali specificazioni: *Variazioni di budget: approvazione della procedura.*

Sono da evitare gli oggetti "muti". Es.: *Variazioni*; oppure *DPR 1409/1963, art. 2.*

Testo. Il contenuto della comunicazione deve essere esplicitato in modo chiaro, semplice e lineare e deve esprimere i concetti con frasi brevi e non involute.

Saluti. Sono da modulare in base al rapporto con il destinatario, eliminando preferibilmente le formule più comuni, ma anche più "falsamente" legate a un'emozione: *distinti saluti, cordiali saluti, cordialmente, cordialità.*

cordiale, agg. 'detto di sentimento che viene dal cuore, sincero' (1310-12, D. Compagni), 'detto di persona affabile, gentile, aperta' (1545, P. Aretino), 'che fa bene al cuore, tonico, corroborante' (av. 1400, F. Sacchetti; cfr. anche Altieri Biagi: *Redi* 292), s. m. 'bevanda, liquore e simile, che corrobora' (1765, C. Mei), 'brodo con uova stemperate e succo di limone' (1729, *Crusca*⁴; ma, nel sign. di 'intruglio': 1381-82, G. G. Nadal: *Saggi Zolli* 236). ■ **cordialità**, s. f. 'l'essere cordiale, affabilità, cortesia' (av. 1667, S. Pallavicino), 'saluto affettuoso, sincero' (1942, Panz. Diz.).
● Der. del lat. *cōr*, genit. *cōrdis* 'cuore'.

Da Manlio e Michele A. Cortelazzo, *Il nuovo etimologico. Dizionario etimologico della lingua italiana*, Bologna, Zanichelli, 1999).

In casi particolari, è possibile personalizzare i saluti al momento della firma autografa, scrivendoli direttamente a penna e senza risultare prestampati. In questo caso, si usa anche barrare il proprio titolo accademico.

Data e luogo. Data cronica e data topica sono elementi indispensabili (art. 2699 del Codice civile) da riportare senza abbreviazioni: *Como, 22 maggio 2019*.

Firma. Una lettera formale deve sempre riportare per esteso prima il nome e poi il cognome dell'autore (centrato e posizionato verso il margine destro) e la sua firma autografa. Esempio:

Il Responsabile
Nome Cognome
.....

Piè di pagina. Riporta i recapiti della unità organizzativa responsabile (UOR) che scrive, come indicato dal *Manuale dell'immagine coordinata di Ateneo*.

Relazione

Nel caso di un documento complesso, articolato in capitoli e paragrafi, devono essere rispettate alcune regole:

- ogni livello deve avere contenuti omogenei dal punto di vista dell'approfondimento, che devono essere articolati secondo una logica sequenziale
- deve esserci coerenza fra i contenuti dei diversi livelli

In altri termini, dobbiamo garantire che i paragrafi di un capitolo abbiano contenuti omogenei e che siano legati da un filo logico coerente.

4. GLI ELEMENTI CHIAVE DI UN DOCUMENTO

Un testo è costituito da tre componenti che si integrano con rapporti di forza differenti. Un corretto allineamento facilita la lettura e la comprensione di un testo.

Analizziamo i tre elementi: il **contenuto**, la **forma linguistica** (parole e frasi), la **grafica**.

Il contenuto

È prerogativa di chi scrive. Può avere un taglio informativo, esplicativo, ordinatorio, di controllo, ecc.

La forma linguistica

I temi propri della grammatica e della sintassi non fanno parte del contenuto di questo Manuale.

Sofferbiamo, tuttavia, la nostra attenzione sulla materia prima di un testo:

- parole
- frasi

La sequenza delle lettere crea la parola. Di contro, non possiamo sostenere il contrario: un insieme di lettere non crea di per sé una parola. Affinché ciò accada, cioè per far uso di parole di senso compiuto, ricorriamo più o meno inconsapevolmente alle regole linguistiche che abbiamo appreso.

L'uso di termini tecnici non noti e oscuri al lettore crea barriere e compromette il ruolo partecipativo in chi legge. Se necessario, è opportuno darne spiegazione per facilitare la comprensione. Il Cap. 7 propone *Suggerimenti* per scegliere forme espressive che contribuiscono alla leggerezza di un testo.

La struttura e la lunghezza delle frasi è determinante per il successo di un testo. Il meccanismo di lettura è molto sofisticato: il nostro occhio coglie dei simboli e li trasmette al cervello che si adopera per dare significato alla sequenza di parole. Istintivamente l'occhio procede spedito fino al punto, in una sorta di *dettato interiore* (come direbbero i filologi).

Se il fluire del messaggio è semplice e lineare, la decodifica visuale dell'occhio e l'interpretazione neurologico-emotiva procedono in sintonia: leggere è facilitato.

Se il periodo inizia con un concetto e poi si aggiunge un inciso, per poi puntualizzare un contenuto fra virgolette, per poi ancora presentare un'ulteriore riflessione magari attraverso

l'uso delle parentesi e giungere alla conclusione del pensiero iniziale, imponiamo una gran fatica al lettore (proprio come volutamente abbiamo fatto in questa frase!).

La grafica

I principali riferimenti sono:

- l'impostazione grafica della pagina/spazio
- l'articolazione dei contenuti

Dopo aver costruito un testo, è necessario pensare alla grafica.

Le scelte stilistiche dell'Università degli Studi dell'Insubria sono indicate nel *Manuale dell'immagine coordinata di Ateneo*.

La scelta del carattere tipografico e la definizione dei margini e dell'interlinea sono importanti. Influenzano la leggibilità del testo ed equilibrano gli spazi, permettendo al testo di "respirare" all'interno del foglio.

I font con le "grazie" o "serif" (Garamond, Times New Roman, Georgia, ecc.) sono considerati agevoli alla lettura poiché i loro allungamenti in orizzontale guidano l'occhio lungo lo scorrere del testo.

È consigliabile utilizzare un solo tipo di carattere e ricorrere a eventuali formattazioni per mettere in risalto un termine o un concetto, differenziandolo dal resto.

Pensiamo a quei documenti di uso ricorrente: una lettera, una relazione, ecc. Pensiamo alla pagina e usiamo al meglio il programma di videoscrittura. Rispetto a quando veniva usata la macchina da scrivere, la tecnologia permette di ricorrere a semplici accorgimenti in grado di normalizzare la produzione da parte di diversi soggetti. Si crea così uno stile di comunicazione che rafforza l'immagine.

Una breve riflessione sull'impostazione della pagina: l'alternanza degli spazi pieni e vuoti genera la gradevolezza estetica del documento.

Questa ha buone probabilità di attrarre il lettore, di renderlo partecipativo e di introdurlo al piacere della lettura e all'acquisizione del pensiero dello scrivente. Parliamo di:

- margini
- carattere
- stili
- paragrafo
- interlinea
- riquadri

L'articolazione dei contenuti ha un'importanza fondamentale. Un testo monoblocco ricorda un bel mattone, e di fatto questo è l'effetto che genera nell'occhio e nella mente del lettore. Alternative:

- elenco puntato
- grassetto per le parole chiave (con moderazione)
- ripartizione in blocchi con titoli
- riquadri

Si crea così una sorta di mappa di lettura che ha una rilevanza cruciale per il successo della comunicazione e che esprime diversi aspetti del modo di essere dello scrivente:

- chiarezza di obiettivi e di pensiero
- attenzione verso il compito del lettore

Risultato? Maggiore probabilità di successo del tempo dedicato a leggere.

Una raccomandazione è d'obbligo: se l'elemento grafico vivacizza un testo, è necessario farne un uso accorto: il "quanto basta" dovrà essere un riferimento costante; se il testo monoblocco allontana, un eccesso di grafica disorienta l'attenzione.

Il Cap. 10 propone suggerimenti grafici per far sì che l'aspetto del testo promuova la capacità comunicativa.

5. IL METODO

L'ottimizzazione del tempo nella scrittura ha un grande valore. Nell'arco della giornata ne dedichiamo molto sia a leggere sia a scrivere. È pertanto utile mettere a punto un metodo che possa ridurre il rischio di episodi di insuccesso.

Vediamo i tre passi essenziali: pensa, scrivi, sfronda.

Pensa

Il primo passo, come spesso accade, è determinante. Riguarda in sequenza i seguenti punti di attenzione.

Perché

È l'aspetto principale, legato all'obiettivo del testo e a cosa vogliamo che accada quando il testo sarà diventato "proprietà" altrui: informare su qualcosa, sollecitare un comportamento, chiedere un pagamento, emanare una sanzione, ecc.

Destinatario

Valutare l'utilità ricavabile dalla lettura di un testo; prevedere quale linguaggio e quale canale risultano più congeniali; modellare il linguaggio e le informazioni su questo, eliminando tutto ciò che potrebbe risultare poco comprensibile. Quanto più riusciamo a metterci nei panni del lettore, tanto più l'efficacia della comunicazione aumenta. La chiarezza riduce le richieste di spiegazioni e di aiuto e, quindi, fa risparmiare tempo all'emittente e al destinatario. L'interlocutore di riferimento dell'Amministrazione Pubblica, come previsto dalla legge, è il cittadino "medio", che ha cioè frequentato la scuola dell'obbligo. Nelle Università lo studente medio ha, come minimo, un diploma di scuola superiore e, potenzialmente, la comunicazione dovrebbe essere meno problematica.

Contenuto

Scegliere le informazioni da trasmettere: solo quelle necessarie e, senza ripetere gli stessi concetti con parole diverse; troppe informazioni possono confondere le idee. Evitare le affermazioni di cui non siamo certi e che potrebbero rivelarsi errate o infondate. Introdurre solo argomenti pertinenti al tema. Non dare per scontate conoscenze implicite da parte del destinatario. Dopo questa selezione mentale, redigere un elenco dei punti da sviluppare.

Vincoli

Prefigurarsi eventuali impedimenti di varia natura, per esempio: il tempo necessario alla risposta, atteggiamento, eventi pregressi, ecc.

Rischio di insuccesso

È utile essere guardinghi per prevenire reazioni negative o inutili.

Generalmente è la fase più lunga! Mette le basi di quelle successive. Deve essere vista come un investimento. Impone un certo modo di agire. Ovviamente le prime volte richiederà più tempo, fino a quando non si è riusciti a impadronirsi delle strategie opportune.

Scrivi

Ci siamo. Dita sulla tastiera, possiamo tradurre il pensiero in parole utili a creare frasi da arricchire con la grafica. L'aforisma di riferimento dovrebbe essere *Rem tene, verba sequentur*, frase famosa dell'arte oratoria con cui Catone il censore affermava che per dire e scrivere parole sensate, bisogna avere prima una chiarezza di pensiero (“tieni a mente il concetto, le parole seguiranno”).

Risulta preferibile riportare le informazioni rispettando una sequenza logica, ordinandole allo scopo della comunicazione secondo la loro importanza e pertinenza.

Se il “Pensa” è stato ben impostato, lo “Scrivi” procederà con scioltezza. Potrebbe anche rivelarsi utile una revisione. Nessun problema! È una conferma di maggiore padronanza del contesto.

Le frasi vanno costruite utilizzando i connettivi come *ma, invece, inoltre*), che aiutano a coordinare le parti.

Per tenere unito un testo è utile individuare alcune parole-chiave e mantenerle costanti al suo interno, evitando di ricorrere a sinonimi poco chiari.

I testi amministrativi sono spesso collegati ad altri documenti o atti normativi (leggi, decreti, deliberazioni, ecc.). Inserire i rinvii in un apposito paragrafo conclusivo o al termine della frase rende più facile la lettura, salvaguardando la chiarezza espositiva.

Per assicurare la massima trasparenza, nei preamboli degli atti è consigliabile evitare rinvii muti e aggiungere agli estremi di legge alcune informazioni generali riguardanti il contenuto degli atti.

Anziché scrivere ...

I nuovi adempimenti richiesti dal DL 24/6/2014, n. 90, convertito con L 11/8/2014, n. 114, art. 6, impongono agli scriventi di non applicare i limiti previsti dallo stesso art. 6 alle assunzioni di personale appartenente alle categorie protette ai fini della copertura delle quote d'obbligo.

... è meglio scrivere

Alle assunzioni di personale appartenente alle categorie protette non si applicano i limiti previsti dall'art. 6 delle “Misure urgenti per l'efficienza della Pubblica Amministrazione” (DL 24/6/2014, n. 90, e successive modifiche).

Sfronda

È una fase spesso lunga. Sicuramente la più faticosa, dal punto di vista emotivo e consiste nella pulizia e nell'alleggerimento del testo. Risulta preferibile effettuarla a più livelli:

- togliere le parole e gli incisi non utili, e quindi superflui
- alleggerire il testo nell'insieme

È delicata perché dispiace togliere quell'avverbio o il terzo aggettivo: sembra quasi di elidere una parte di noi! Eppure ne guadagnano la leggerezza e la capacità comunicativa. Una indicazione: diminuire la lunghezza del testo di un quinto, ad. es., è da considerare un buon obiettivo.

Una volta terminata la redazione, il testo deve sempre essere riletto per verificarne la correttezza e la completezza.

In particolare è importante ricontrollare:

- gli errori di battitura (attenzione ai refusi dovuti al copia/incolla)
- la sequenza delle informazioni
- la presenza di ripetizioni...
- la lunghezza delle frasi
- l'uso e la concordanza dei verbi
- la punteggiatura
- l'impaginazione: il corpo, lo stile, l'allineamento, la distribuzione del testo nella pagina, i corsivi e i grassetti

È importante anche valutare la comprensibilità e la leggibilità di un testo: lo strumento empirico più efficace e immediato è chiedere a qualcuno di leggerlo. Preferibilmente al *Toni mona* o al *Bepi gnàno* di tradizione veneta.

È possibile sottoporre i testi a verifiche oggettive attraverso i cosiddetti "indici di leggibilità": formule matematiche che, attraverso un calcolo statistico, verificano il presunto livello di difficoltà di un testo.

Gli indici considerano tipicamente alcune caratteristiche quantitative del testo: la lunghezza media delle parole e delle frasi e, sulla base di tali parametri, forniscono un numero (l'indice di leggibilità) che esprime il grado di difficoltà del testo stesso. Per esempio, l'indice *Gulpease* calcola la leggibilità fornendo un valore compreso tra 0 (minima leggibilità) e 100 (massima leggibilità), che può essere letto in relazione al grado di scolarizzazione del lettore. Un testo con indice 60 risulta facilmente leggibile da un lettore con la licenza media.

Umberto Eco - 40 regole per parlare bene l'italiano

1. Evita le allitterazioni, anche se allettano gli allocchi.
2. Non è che il congiuntivo va evitato, anzi, che lo si usi quando necessario.
3. Evita le frasi fatte: è minestra riscaldata.
4. Esprimiti siccome ti nutri.
5. Non usare sigle commerciali & abbreviazioni etc.
6. Ricorda (sempre) che la parentesi (anche quando pare indispensabile) interrompe il filo del discorso.
7. Stai attento a non fare... indigestione di puntini di sospensione.
8. Usa meno virgolette possibili: non è "fine".
9. Non generalizzare mai.
10. Le parole straniere non fanno affatto bon ton.
11. Sii avaro di citazioni. Diceva giustamente Emerson: "Odio le citazioni. Dimmi solo quello che sai tu."
12. I paragoni sono come le frasi fatte.
13. Non essere ridondante; non ripetere due volte la stessa cosa; ripetere è superfluo (per ridondanza s'intende la spiegazione inutile di qualcosa che il lettore ha già capito).
14. Solo gli stronzi usano parole volgari.
15. Sii sempre più o meno specifico.
16. L'iperbole è la più straordinaria delle tecniche espressive.
17. Non fare frasi di una sola parola. Eliminale.
18. Guardati dalle metafore troppo ardite: sono piume sulle scaglie di un serpente.
19. Metti, le virgole, al posto giusto.
20. Distingui tra la funzione del punto e virgola e quella dei due punti: anche se non è facile.
21. Se non trovi l'espressione italiana adatta non ricorrere mai all'espressione dialettale: peso el tacòn del buso.
22. Non usare metafore incongruenti anche se ti paiono "cantare": sono come un cigno che deraglia.
23. C'è davvero bisogno di domande retoriche?
24. Sii conciso, cerca di condensare i tuoi pensieri nel minor numero di parole possibile, evitando frasi lunghe — o spezzate da incisi che inevitabilmente confondono il lettore poco attento — affinché il tuo discorso non contribuisca a quell'inquinamento dell'informazione che è certamente (specie quando inutilmente farcito di precisazioni inutili, o almeno non indispensabili) una delle tragedie di questo nostro tempo dominato dal potere dei media.
25. Gli accenti non debbono essere nè scorretti nè inutili, perchè chi lo fa sbaglia.
26. Non si apostrofa un'articolo indeterminativo prima del sostantivo maschile.
27. Non essere enfatico! Sii parco con gli esclamativi!
28. Neppure i peggiori fans dei barbarismi pluralizzano i termini stranieri.
29. Scrivi in modo esatto i nomi stranieri, come Beaudelaire, Roosevelt, Nietzsche, e simili.
30. Nomina direttamente autori e personaggi di cui parli, senza perifrasi. Così faceva il maggior scrittore lombardo del XIX secolo, l'autore del Cinque maggio.
31. All'inizio del discorso usa la captatio benevolentiae, per ingratiarti il lettore (ma forse siete così stupidi da non capire neppure quello che vi sto dicendo).
32. Cura puntigliosamente l'ortografia.
33. Inutile dirti quanto sono stucchevoli le preterizioni.
34. Non andare troppo sovente a capo.
35. Almeno, non quando non serve.

36. Non usare mai il plurale majestatis. Siamo convinti che faccia una pessima impressione.
37. Non confondere la causa con l'effetto: saresti in errore e dunque avresti sbagliato.
38. Non costruire frasi in cui la conclusione non segua logicamente dalle premesse: se tutti facessero così, allora le premesse conseguirebbero dalle conclusioni.
39. Non indulgere ad arcaismi, hapax legomena o altri lessemi inusitati, nonché deep structures rizomatiche che, per quanto ti appaiano come altrettante epifanie della differenza grammatologica e inviti alla deriva decostruttiva – ma peggio ancora sarebbe se risultassero eccezionabili allo scrutinio di chi legga con acribia ecdotica – eccedano comunque le competenze cognitive del destinatario.
40. Non devi essere prolisso, ma neppure devi dire meno di quello che.
41. Una frase compiuta deve avere.

(Da: Umberto Eco, *La Bustina di Minerva*, Milano, Bompiani, 2000)

6. LE E-MAIL

Quanto fin qui esposto vale anche per i messaggi veicolati attraverso la posta elettronica.

Per evitare abusi nella quantità e nella lunghezza dei testi, è necessario seguire indicazioni che riguardano:

- i criteri per la compilazione delle parti
- la redazione
- i comportamenti

Compilazione delle parti

Destinatario

Di norma appare nell'indirizzo e-mail. In alcuni casi può essere indicato anche nel testo in forma aggregata, es:

- Ai Direttori XY
- Ai Dirigenti XY
- Ai Responsabili XY
- Al personale tecnico amministrativo

Quando ci sono più destinatari diretti e si chiede a tutti una reazione, lo scrivente deve specificare se attende una risposta solo per sé o per tutti.

Oggetto

È la prima cosa che il destinatario individua anche senza aprire il messaggio e, al tempo stesso, vede e racconta la storia del messaggio. Raccomandazioni:

- Esprimere la finalità del messaggio in forma sintetica, esplicita e preciso:
 - Nuovo orario ricevimento e non Novità

- Bando tutorato n° xx e non Nuovo bando
- Nello scambio di più messaggi, aggiornare se si cambia argomento.
- Nella trasmissione di messaggi di altri, controllare la coerenza.
- Nel caso di eventi che si ripetono nel tempo con diverso taglio, mettere in maiuscolo l'aspetto principale e poi il dettaglio successivo:
 - GdL XY – prossimo incontro
 - SUA-RD – scadenza compilazione quadro X

Tale accorgimento, all'interno del proprio sistema di posta elettronica permette:

- il riconoscimento immediato dell'ambito del messaggio
- la creazione di regole automatiche per la gestione dei messaggi
- la creazione di “cartelle ricerca”
- la ricerca di messaggi attraverso la funzione “Cerca”

Testo

Un messaggio di posta elettronica è un testo scritto. Richiede un'attenzione più marcata perché i due protagonisti (emittente e destinatario) spesso accedono all'uso di questo canale attraverso strumenti portatili o in contesti particolari.

Per questo motivo è indispensabile essere sintetici, chiari e completi.

«Trovate il tono giusto e usate un linguaggio semplice e asciutto. Calibrate il linguaggio sul vostro interlocutore. Non scrivete al cliente come se fosse un vostro amico ma non cominciate nemmeno con un classico “Ci preghiamo informarLa”, né concludete con un “In attesa di un Suo gentile riscontro, cogliamo l'occasione di inviarLe i nostri migliori saluti”. “Desideriamo informarla...” e “Cordiali saluti” vanno benissimo. E anche il Lei o il Voi con la maiuscola non si addicono all'e-mail».

(Luisa Carrada, *Scrivere per Internet*)

È opportuno iniziare con una frase di cortesia (un saluto, un buongiorno) e chiudere con un ringraziamento o (se richiesti) con un saluto, con formule adeguate alla relazione con il destinatario.

Per l'esposizione dell'argomento risulta preferibile usare l'impostazione a "piramide rovesciata": entrare subito nel tema e aggiungere specifiche e dettagli in coda.

Al bando forme desuete del tipo:

- *Con riferimento all'oggetto*
- *Ci preghiamo informarLa*
- *In attesa di un Suo gentile riscontro, cogliamo l'occasione di inviarLe i nostri migliori saluti*
- *Con la presente si comunica che*

Ben vengano espressioni del tipo: *Desideriamo informarla...*

Il carattere deve essere di media grandezza (punti 12/14), tale da facilitare al massimo la lettura a video e l'eventuale stampa.

Il testo deve essere giustificato.

Allegati

Richiamarli nel testo e usare accorgimenti che ne facilitano l'accesso:

- utilizzare un formato facilmente apribile da chi riceve: pdf, rtf, png
- salvare in formato meno "pesante"
- nominare il file in forma pertinente, e non lasciare la sigla codificata dallo scanner

Link

Non eccedere nel numero: i link spostano l'attenzione del destinatario, che potrebbe rimanere in rete e abbandonare il messaggio.

Sottoscrizione indicativa (Firma)

Il primo messaggio deve contenere tutte le indicazioni utili per individuare e contattare il mittente. Sono da evitare le e-mail anonime inviate dalla casella dell'ufficio senza specificare chi scrive.

Di fronte a una serie di comunicazioni sullo stesso argomento, la firma è superflua, tanto da rendere sufficiente replicare lasciando i testi integrali, firma iniziale compresa, limitandosi al nome, o al nome e cognome (secondo il tenore delle e-mail) come conclusione dei singoli interventi nella "conversazione".

È quindi importante normalizzare le informazioni riportate in calce al testo secondo un ordine gerarchico prestabilito.

Tali informazioni devono essere redatte in lingua italiana anche se il messaggio è inviato in lingua straniera.

Nel caso della nostra Università, la firma iniziale deve rispettare lo stile indicato nel *Manuale dell'immagine coordinata di Ateneo*.

Esempio:

Nome Cognome

Università degli Studi dell'Insubria

Ufficio XXXX

Qualifica

Via Ravasi, 2 - 21100 - Varese (VA)

tel. +39 0332 21 XXXX

web www.uninsubria.it

e-mail nome.cognome@uninsubria.it

e-mail ufficio.XXXXXX@uninsubria.it

skype XXXXX

Chiaramente Insubria!



Redazione

Vale quanto già indicato:

- curare gli elementi chiave del testo: contenuto, forma linguistica, grafica
- applicare il metodo: Pensa, Scrivi, Sfronda

Prima dell'invio:

- rileggere l'e-mail per verificare la completezza e la correttezza di quanto scritto
- fare un controllo ortografico e grammaticale
- verificare che i documenti allegati siano quelli citati
- verificare la correttezza dell'indirizzo e-mail digitato

Per evitare che l'e-mail sia spedita con sviste e errori, inserire i destinatari dopo il controllo.

Non si deve ricorrere sempre alla "priorità alta" o usare per abitudine "URGENTISSIMO" nell'oggetto: si rischia di essere ignorati invece che richiamare l'attenzione su qualcosa di veramente urgente.

Comportamenti

Se il numero dei destinatari è elevato potrebbe verificarsi un problema organizzativo-gestionale. Anche per questa ragione, la selezione dei destinatari va ragionata, perché è legata alla finalità del messaggio e alle reazioni attese.

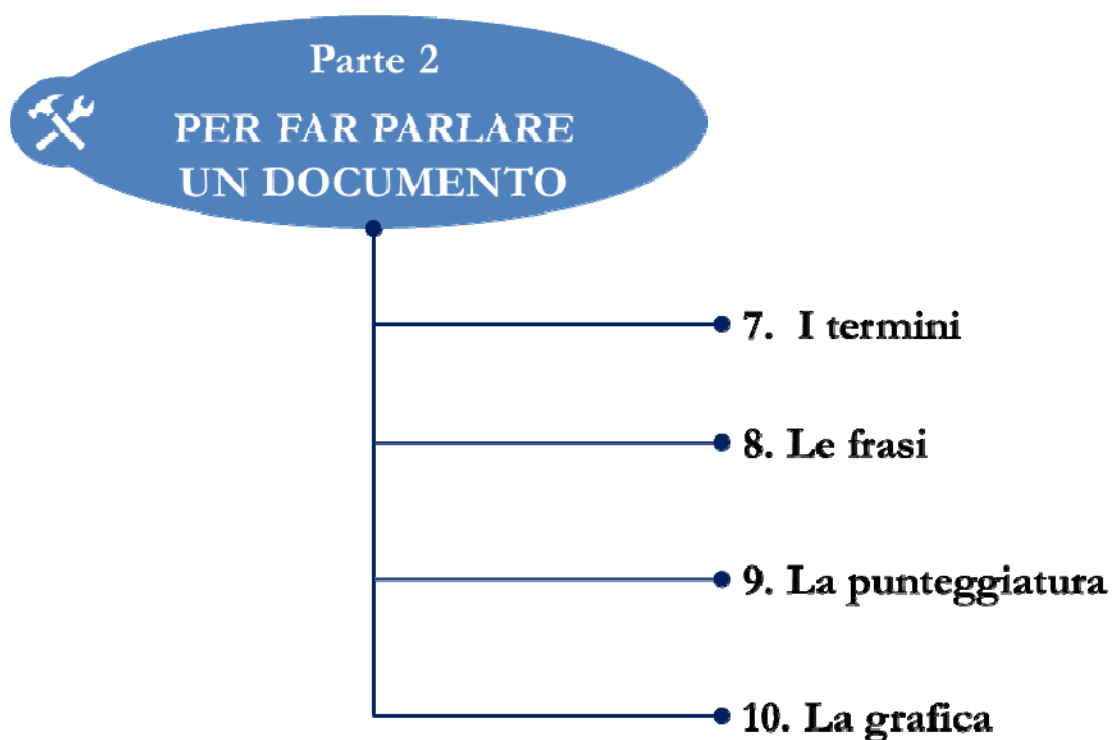
Nel ruolo di scrivente:

- A: indicare chi deve «agire» in seguito al messaggio (fare, consegnare, dire, presentarsi, rispondere, ecc.)
- Cc (copia conoscenza): indicare chi deve conoscere il contenuto del messaggio, ma non è tenuto a reagire né a rispondere
- Ccn / Bcc (copia conoscenza nascosta / blind carbon copy): il destinatario è in copia nascosta; non compare agli altri destinatari, e questo può dare adito a situazioni complesse e delicate; da usare con discrezione e solo essendo sicuri che il destinatario Ccn non risponda a tutti

Nel ruolo di ricevente:

- A: rispondere
- Cc: rispondere è una scelta personale
- Ccn: evitare di rispondere; se proprio indispensabile, verificare con attenzione di rispondere solo al mittente

Parte 2 – PER FAR PARLARE UN DOCUMENTO



Lasciamo le regole di grammatica e di sintassi ai testi tradizionali. Quelli che seguono sono semplici “suggerimenti”, non regole. Vanno considerati come proposte che mirano a rendere il testo più leggero, non compromettendo il contenuto.

Le principali espressioni e parole da evitare sono elencate in Appendice 14.2.

Aggettivi

È meglio sostituire l'aggettivo con informazioni concrete. Anche se questa scelta richiede un po' d'impegno, fa chiarezza e previene fraintendimenti. Ad esempio:

	DA PREFERIRE
Le risposte dell'URP sono tempestive	L'URP risponde entro 24 ore
Il software è intuitivo	Il software è di facile applicazione: non necessita di formazione

Arcaismi

Spesso il linguaggio amministrativo tende a essere conservativo e a mantenere in vita parole o locuzioni antiche e latinismi che derivano dal linguaggio giuridico. Molte volte questi termini vengono utilizzati con lo scopo di rendere più autorevole ciò che si scrive. Meglio evitare parole antiche come: *etc.*, *all'uopo*, *testé*, *altresì*, *nonché*, *onde*, *Ella*, *addì*, *ergo*.

Se non è possibile evitare l'utilizzo del latino, meglio usarlo con discernimento e renderlo comprensibile a tutti.

Le espressioni latine più usate sono elencate in Appendice 14.3.

Azioni: forma passiva e impersonale

Entrambe non danno evidenza di chi compie l'azione.

È preferibile utilizzare la forma verbale di prima persona plurale o esplicitare chi agisce. Ad esempio:

	DA PREFERIRE
Si trasmette	Vi trasmettiamo
Si informa	Vi informiamo
Si respinge	Abbiamo respinto la richiesta
Si registra	L'addetto registra
Si compila	Il responsabile compila

Azioni: locuzioni verbali

È meglio usare verbi semplici in luogo di locuzioni verbali astratte. Ad esempio:

	DA PREFERIRE
prendere una decisione	decidere
fare una distinzione	distinguere
effettuare una verifica	verificare
procedere a domandare	domandare
fare un versamento	pagare

Azioni: nominalizzazione

Il linguaggio amministrativo tende spesso alla nominalizzazione, cioè alla trasformazione in nome di un verbo o di un aggettivo mediante i suffissi *-zione, -mento, -tura*.

Questa espressione può diventare un ostacolo alla comprensione. È meglio evitare, se possibile, lo stile nominale e utilizzare i verbi. Ad esempio:

	DA PREFERIRE
l'identificazione	identificare
il controllo	controllare
il raggiungimento	raggiungere
il riconoscimento	riconoscere
la verifica	verificare

Forestierismi

Sono parole ed espressioni prese in prestito da lingue straniere. Alcuni forestierismi sono così radicati nell'uso da risultare insostituibili (ad es., *computer*, *garage*).

Altri forestierismi invece possono essere sostituiti dal loro corrispondente termine in italiano.

Sul sito *Achyra*¹ è possibile consultare una lista di forestierismi in uso, spesso a sproposito, nella lingua italiana.

Parole astratte

Una delle caratteristiche del linguaggio burocratico è quella di preferire parole astratte a sinonimi più semplici e concreti.

Le parole astratte possono rendere poco chiaro il testo, quindi è preferibile limitarne l'uso ricorrendo a termini concreti, che aiutano il lettore a visualizzare meglio il concetto rappresentato. Ad esempio:

	DA PREFERIRE
segnaletica	segnali
liquidità	denaro contante
erogare	versare

Parole desuete

Per semplificare e rendere comprensibile un documento amministrativo è importante identificare parole condivise da autore e destinatario.

Nella scelta sono da preferire parole più comuni e concrete. Ad es.:

	DA PREFERIRE
rammentare	ricordare
riscontro	risposta
ovvero	oppure
erogare	versare

¹ - Achyra: <http://www.achyra.org/forestierismi/list.php>

Parole: stessa dicitura

Usare termini diversi per uno stesso concetto/oggetto/ persona disorienta il lettore: ne risulta compromesso il successo della comunicazione.

Un testo istituzionale, soprattutto se contiene un atto amministrativo, può essere considerato come un algoritmo: a parola uguale corrisponde significato uguale.

Ridondanze

Nascono da coppie di fatto fra sostantivi e aggettivi. Non aggiungono valore. Ad esempio:

	DA PREFERIRE
focus particolare	focus
vantaggi esclusivi	vantaggi
novità assolute	novità

Tecnicismi

Sono termini che indicano concetti, nozioni e strumenti tipici di un determinato settore. È bene utilizzarli solo quando è necessario, magari spiegandone il significato in una nota o con una parafrasi.

Quando un testo amministrativo ha un carattere vincolante, che comporta l'uso di termini tecnici e specialistici, sarà impossibile non farvi ricorso: ma occorrerà appunto spiegarli. Evitare però pseudo-tecnicismi, che rischiano di rendere ambiguo il testo.

A volte è meglio sostituire un tecnicismo con un sinonimo, ma bisogna procedere con grande attenzione per non alterare il significato del messaggio. Infatti la vera sinonimia non esiste se non per pochissimi termini (quelli che Gadda chiamava "i doppioni"): un termine tecnico complesso (spiegato) è più preciso del ricorso a un sinonimo approssimativo.

Può capitare che per un concetto specifico non esistano parole dell'italiano comune sufficientemente chiare e univoche. In questo caso si può ricorrere a termini giuridici o tecnici, a neologismi o forestierismi, ma è opportuno fornirne, anche in forma sintetica, la spiegazione.

EVACUARE

Il tema è scabroso e la goliardia è in agguato. Però, con tutta la delicatezza possibile, sarà necessario raccomandare la prudenza nell'uso di certi termini che più prestano il fianco a quella che Freud chiamava «la latenza del discorso osceno».

Uno di questi lo si notò quando il regolamento della Metropolitana milanese invitava gli utenti, in caso di emergenza in galleria, di «togliere le scarpe inadatte all'evacuazione». Oggi notizie di giornali e di agenzia dicono che in caso di terremoto all'Aquila, i capi di Stato impegnati nel G8 «verranno fatti evacuare dall'elicottero».

Il modo di dire corretto sarebbe: «verranno evacuati in elicottero», ma forse configura un reato di vilipendio verso alte autorità italiane ed estere. Non sarebbe più semplice e sensato, allora, dire: «verranno portati al sicuro in elicottero»?

(Da «Repubblica» del 30 giugno 2009, p. 42)

8. LE FRASI

Lunghezza massima di 25 parole

Perché una frase sia facile da leggere, deve mantenersi indicativamente entro il limite di venti-venticinque parole. Di fatto, sia nella lettura a voce che a mente, un periodo lungo ci costringe a una situazione di “apnea”, che non vediamo l'ora di concludere.

Utile ricordare che il programma di videoscrittura permette di contare le parole usate in un periodo.

Contenuto: un concetto per frase

È buona regola far corrispondere una frase a una e una sola informazione e ridurre al minimo le subordinate, ovvero il numero di proposizioni presenti in un periodo.

Anche gli incisi possono rendere difficoltosa la lettura di un testo, perché interrompono l'andamento della frase e ne spezzano le unità logiche.

È dunque preferibile spostare alla fine della frase le eventuali informazioni contenute negli incisi.

Contenuto: un dispositivo per frase

Nella redazione dei provvedimenti amministrativi è bene che ogni decisione sia enucleata in un punto, seguendo una segnaletica testuale:

- *di stabilire...*
- *di approvare...*

Impostazione: soggetto + verbo + complemento oggetto

Una frase lineare esprime in modo semplice il pensiero e previene incomprensioni.

Le frasi fatte

Le frasi fatte creano una cortina fumogena di “burocratese” e danno alla scrittura un tono rétro. Sono da evitare espressioni come:

- *Ci permettiamo allegarvi alla presente*
- *Con cortese sollecitudine*
- *Al momento attuale*
- *Ad una data successiva*
- *In conformità alla vostra richiesta*
- *Ci preghiamo di informare la S.V. che*
- *Con la presente si comunica che*
- *In ottemperanza a quanto previsto*

9. LA PUNTEGGIATURA

La punteggiatura è l'insieme dei segni convenzionali che serve a scandire il testo scritto, a chiarirne la struttura e le gerarchie e a riprodurre le intonazioni espressive del parlato. Tra le norme grammaticali, quelle che riguardano la punteggiatura sono (apparentemente) le meno rigide.

La punteggiatura va sempre usata dopo le virgolette.

Punto. Si usa per indicare una pausa forte: indica un cambio di argomento o l'aggiunta di informazioni di altro tipo sullo stesso argomento. L'assenza del punto provoca ansia; l'eccesso dei punti il singhiozzo.

Virgola. È una pausa breve. All'interno di una frase mette in risalto, o separa, parole o gruppi di parole.

È preferibile usare alcuni accorgimenti nell'uso della virgola:

- non si deve inserire: tra soggetto e predicato, fra predicato e complemento oggetto, e prima di quasi tutti i complementi introdotti dalle varie preposizioni (*di, a, da, in, con, su, per, tra, fra*)
- è obbligatoria davanti a *ma, però, tuttavia, mentre e anzi*
- è fortemente consigliata anche davanti alla congiunzione *e* (contrariamente a quanto si ricorderà dalla scuola dell'obbligo), quando, all'interno di una stessa frase, la porzione finale rappresenta uno sviluppo non lineare della precedente (un'amplificazione, una specificazione ecc.): es. *Ci vuole buon senso, e anche un po' di fortuna* (nella forma *ci vuole buon senso e fortuna* la virgola sarebbe inutile se non scorretta)
- è facoltativa negli incisi *infatti, di fatto, in effetti e inoltre*. In questi casi occorre tenere presente che affinché l'inciso sia avvertito come tale, occorre che sia isolato da *due* virgole: es. *Quell'uomo, infatti, non si era ricordato che...*

Due curiosità sulla virgola

La porta girevole del pensiero

Lo scrittore Julio Cortázar (1914-1984) ha praticato generi letterari diversi, dal racconto alla saggistica. Attento alla lingua (di origine argentina, si era naturalizzato francese) e alle sfumature di cui si fanno carico le parole, ha spesso messo in risalto l'importanza dei dettagli nella scrittura. Si deve a lui la definizione della virgola come «la porta girevole del pensiero». Interessante l'esempio che ne dà: «Se l'uomo sapesse realmente il valore che ha la donna andrebbe a quattro zam-

pe alla sua ricerca». Se sei donna, certamente metteresti la virgola dopo la parola *donna*; se sei uomo, dopo la parola *ha*.

La virgola di Oxford

Anche gli anglofoni hanno i loro problemi con le virgole. Un caso interessante, che si applica perfettamente anche all'italiano, è la cosiddetta virgola di Oxford, che viene a volte collocata prima della congiunzione *e* (*and*), alla fine di un elenco. In una frase banale come «Ho mangiato due pere, due mele, e una banana», la virgola di Oxford è l'ultima: il significato non cambia con la sua presenza, tanto da farla avvertire come superflua. Ma in altri casi la sua presenza è fondamentale per il senso della frase: e sono gli stessi casi in cui anche l'italiano deve ammettere la necessità della virgola prima della *e*. «Amo i miei genitori, Beyoncé e Dio»: senza la virgola di Oxford sembra che i genitori di chi pronuncia la frase siano Beyoncé e Dio.

Punto e virgola. Spezza frasi lunghe senza interrompere il filo del periodo.

È usato nelle enumerazioni e negli elenchi, quando i singoli elementi sono accompagnati da un'apposizione o da un'espansione più lunga.

Per esempio: *Dall'angolo della strada, si potevano vedere i bambini che giocavano a palla; la nonna che li osservava dalla panchina; un uomo con il cane al guinzaglio.*

Due punti. Servono a specificare quanto introdotto dalla frase precedente. Sono fondamentali prima di elenchi, puntualizzazioni (anche se non in forma di elenco), definizioni ecc. Introducono il discorso diretto.

Si tenga presente che il ricorso ai due punti può spesso evitare percorsi sintattici contorti, specie se legati all'uso di pronomi e di altri legamenti grammaticali un po' "pesanti".

Ad esempio una frase come *Conosco una signora la cui figlia è stata a lungo all'estero* può rendersi più leggibile nella forma *Conosco una signora: sua figlia è stata ecc.*

Parentesi. Attenzione: trasmettono la sensazione che il contenuto sia poco importante. Di conseguenza non si dovrebbe inserire tra parentesi concetti importanti, ma solo esemplificazioni. Considerare come possibile alternativa l'uso dei trattini.

Punto esclamativo. È da evitare, specie nelle scritture formali.

Carattere

Corsivo

È consigliato per:

- titoli di libri, dischi, opere d'arte
- termini stranieri non di uso comune
- abstract di articoli scientifici (in italiano e in inglese)

Grassetto

È utilizzato su carta e web per evidenziare le parole principali, facilitare la lettura, attirare l'attenzione dell'utente e lanciare un messaggio in anteprima.

Le parole in grassetto veicolano i contenuti in modo vistoso. Introducendo informazioni, concetti e parole-chiave rappresentano un argomento e possono guidare il lettore lungo il testo.

Se le parole-chiave si ripetono più volte nel testo, vanno evidenziate solo la prima volta.

Evidenziare la prima frase o la prima riga in grassetto segnala al lettore un contenuto forte e persuasivo, non banale, né inutile.

L'inizio (*incipit*) dei capoversi in grassetto fa da guida, identificando un passaggio successivo, permette di prendersi una pausa alla fine di ogni riga e crea (come gli spazi bianchi) varietà visiva, indispensabile per un testo. Anche l'occhio vuole la sua parte e preferisce il movimento (seppur ordinato e dotato di senso) alla staticità, che il più delle volte annoia.

Grassetto e corsivo sono una coppia vincente se utilizzati con metodo: il grassetto avrà funzione di richiamo, il corsivo si farà carico dei dettagli più "tecnici".

Si raccomanda di non abusare né del grassetto, né dell'uso di altri stili, perché la confusione penalizza la leggibilità e distrae il lettore: troppi segnali di attenzione la annullano, e rischiano di essere controproducenti.

Sottolineato

Da evitare. Si usa quasi esclusivamente per indicare i collegamenti ipertestuali: link. Sebbene un tempo fosse usato per sostituire il corsivo nei testi battuti con la macchina da scri-

vere, ora si tende a non usarlo, né come titolo né all'interno di un testo, per non creare fraintendimenti.

Testo maiuscolo

Un testo scritto tutto in maiuscolo è di difficile lettura: meglio usare il maiuscolo per dare evidenza a singole parole o titoli.

Nella *netiquette* delle e-mail indica le parole pronunciate a voce alta.

Elenchi puntati e numerati

Un periodo lungo e articolato comunica meglio se scomposto per punti: il lettore viene accompagnato nella lettura e nella comprensione del messaggio. L'elenco per punti permette di scandire più concetti.

L'elenco deve rispettare le regole della “coerenza” a più livelli:

- contenuto: stessa tipologia di informazioni, dati, indicazioni
- lessicale: inizio con sostantivo, o verbo, con o senza l'articolo
- grafica: stesso contrassegno, numero o lettera

Inoltre un elenco non dovrebbe essere mai troppo lungo perché è difficile memorizzare il contenuto; meglio non superare le sei voci. Se le voci sono molte, è opportuno articolare l'elenco a più livelli.

Testo a blocchi

Quando un'esposizione è molto lunga, scomporre il testo in blocchi apponendo un titolo.



Parte 3 – PER NON FARE ERRORI



11. GLI APPROFONDIMENTI

Abbreviazioni

Sono riduzioni, anche mediante simboli convenzionali, di parole o frasi.

Rispondono a necessità di velocità di trascrizione e di risparmio di spazio. Per non compromettere la chiarezza di un testo è meglio farne un uso limitato, soprattutto se poco comuni o appartenenti a linguaggi settoriali.

A seconda dei casi:

- possono essere omesse le sillabe finali di una parola (es. per *esempio*)
- possono essere riportate le sole lettere iniziali di una o più parole (es. *INPS* per *Istituto nazionale previdenza sociale*)
- le lettere intermedie di una parola possono essere sostituite da un punto (es. *p.zza* per *piazza*, *f.lli* per *fratelli*); è però un vezzo in via di estinzione
- la parola abbreviata può essere formata dalla prima consonante e da una delle consonanti seguenti, raddoppiata per il plurale (es. *art.* / *artt.* - *pag./pagg.* - *sg.* e *sgg.* per *seguito*, *seguiti*, soprattutto per l'indicazione delle pagine; *sig.* e *sigg.* per il singolare maschile *signore* e per il plurale *signori*)

Acronimi e sigle

Sono parole composte dalle sillabe iniziali o finali o da più lettere della singola parola abbreviata (acronimi) o dalle lettere (sigle). Devono essere scritti interamente in lettere maiuscole, senza spaziature interne e senza punti (es. CCNL).

Gli acronimi e le sigle più comuni sono elencati in Appendice 14.1.

Data e ora

La data si scrive con il mese per esteso, preceduta dal luogo:
Varese, 3 gennaio 2019.

Il primo giorno del mese va indicato con il numero ordinale:

SI	NO
27 gennaio 2019	27/1/2019
1° gennaio 2019	1.1.2019
	01/01/2019
	01.01.2019

I giorni della settimana vanno scritti in minuscolo, per esteso. È ammessa l'abbreviazione quando ne vengono indicati più di uno: *mart. giov. ven.*

Se si indica un intervallo è preferibile farlo per esteso: “dal martedì al venerdì”.

Per indicare un orario è consigliabile utilizzare il sostantivo *ore* e non la lettera *h.*, separando le ore e i minuti con un punto: *la riunione è fissata per le ore 10.00.*

Meglio non utilizzare lo zero davanti alle ore composte da una sola cifra: *ore 9.00.*

Femminile nei nomi di professioni

La figura femminile è stata vittima, nei secoli, di stereotipi che si sono proiettati anche sul linguaggio. In italiano, come in tutte le lingue che distinguono i generi grammaticali, il femminile è spesso “nascosto” nel termine di genere maschile, dominante o addirittura unico.

Così, se nella pratica quotidiana ognuno può esercitare le proprie scelte individuali, nell'ambito del linguaggio amministrativo sarebbe opportuno seguire una prassi condivisa: cosa non sempre facile, dato il rapido evolversi del dibattito e le diverse componenti storiche, sociali e culturali che interseca.

Se sono da tempo perfettamente accreditate, ad esempio, la *professoressa* e la *dottoressa*, il termine *presidentessa* come femminile di *presidente* incontra un serio ostacolo nel fatto che la *presidentessa*, storicamente, era la moglie del presidente, mentre ad altri termini ostano cacofonie o questioni di gusto.

Regole difficili da definire, dunque, tenuto conto del fatto che le indicazioni istituzionali sono in linea di principio favorevoli alla valorizzazione del genere. Si tratta, comprensibilmente, di un ambito dove non esistono automatismi: il femminile di *avvocato* che nell'italiano esiste ben prima di *sin-daca*: ma in quanto attributo della Vergine, nella liturgia cat-

tolica («Avvocata nostra»). Quello di *vigile? Vigilessa*, se non richiamasse la commedia all'italiana, di grana un po' grossa, degli anni Settanta... Chiarito ciò, qualche indicazione può comunque essere utile o almeno opportuna:

- evitare l'utilizzo di soluzioni “miste”, come l'articolo femminile davanti al nome maschile: *la deputato, la sindaco* (peraltro *la sindaca* è ormai di uso comune)
- le professioni o cariche in forma di participio, sulla base di un iter già storicizzato (*il/la cantante, il/la docente ecc.*), si declinano al femminile senza l'uso di suffissi, salve le forme già accreditate: ci terremo quindi *la studentessa*, ma *agente, conducente, consulente, dirigente ecc.*, saranno maschili o femminili a seconda della contestualizzazione grammaticale (articolo, aggettivo)
- per i nomi propri, l'uso dell'articolo davanti al cognome (*la Boldrini e la Boschi*) è ormai in disuso (*Boldrini e Boschi*), anche se la tradizione grammaticale lo prescriveva
- per i plurali, è di dubbio gusto e retoricamente pletorico l'utilizzo della doppia forma, come pure si è iniziato a fare: «gli studenti e le studentesse», «i lavoratori e le lavoratrici». I termini plurali sono (con ovvie eccezioni) avvertiti dall'italiano come neutri, perché non fanno riferimento all'identità di genere, e permettono quindi di riferirsi a entrambi i sessi senza specificazioni: *la persona / le persone, l'individuo / gli individui, il soggetto / i soggetti*
- con riferimento ai plurali, occorre evidenziare che la forma passiva rappresenta un'ottima strategia sintattica per evitare di definire il genere, dato che l'indicazione dell'agente non è in questi casi obbligatoria. Così, se abbiamo scrupoli a scrivere: *Gli studenti dovranno saldare la seconda rata entro...*, potremo invece scrivere: *La seconda rata dovrà essere saldata entro...*

Per un tema così delicato, è ovvio che indicazioni e direttive discendano da un attento monitoraggio dell'evoluzione del gusto e del contesto sociale. Segnaliamo, tra gli interventi più recenti, i contributi della linguista Cecilia Robustelli, una specialista degli studi sul “genere”, a partire dal saggio sul sito dell'Accademia della Crusca², *Infermiera sì, ingegnera no?*

È online anche il manuale più specifico *Linee-guida per l'uso del genere nel linguaggio amministrativo*³, pure redatto in collabora-

² - <http://www.accademiadellacrusca.it/it/tema-del-mese/infermiera-s-ingegnera>
<http://www.miur.gov.it/-/linee-guida-per-l-uso-del-genere-nel-linguaggio-amministrativo-del-miur>

³ - http://www.accademiadellacrusca.it/sites/www.accademiadellacrusca.it/files/page/2013/03/08/2012_linee_guida_per_luso_del_genere_nel_linguaggio_amministrativo.pdf

zione con l'Accademia della Crusca e le linee guida del MIUR sullo stesso argomento.

Utilissimo infine il manuale online, della stessa Robustelli, *Donne, grammatica e media. Suggestioni per l'uso dell'italiano* (con prefazione di Nicoletta Maraschio, presidente onorario della Crusca).

Concludiamo con i «tre suggerimenti» che chiudono quest'ultimo manuale, nel quale la linguista suggerisce tre principi che rappresentano di fatto le regole generali, anche in senso etico, da applicare a un tema così attuale:

- dare visibilità alle donne sul piano professionale e istituzionale anche attraverso l'uso appropriato della lingua
- evitare gli stereotipi che danno un'immagine negativa della donna
- fare in modo che anche le donne si riconoscano in quello che vedono, leggono e ascoltano

Livello di formalità

Si può usare la maiuscola, di rispetto o deferenziale, sia per gli appellativi e i titoli, sia per i pronomi di cortesia (*Lei, Voi*, anche nelle forme composte *ricordarle, ricordarvi...*) e per gli aggettivi possessivi relativi al destinatario.

È consigliabile evitare la formulazione arcaica la *Signoria Vostra* o *S.V.* (ormai sostituita dall'utilizzo del *Lei* con la lettera maiuscola). Esempio *Gentile Dottoressa, Le comunichiamo che la Sua domanda di partecipazione è stata registrata a protocollo in data.... Lei prenderà servizio...*

Naturalmente, se si decide di usare la maiuscola di rispetto, è necessario mantenerla per tutto il testo.

Minuscolo e maiuscolo

Oggi c'è un'inflazione di maiuscole. Si usano a sproposito per motivi reverenziali o per affermare supposti valori.

Si scrivono con l'iniziale maiuscola:

- nomi di popolazioni antiche come *Greci o Romani*
- nomi di quartieri cittadini...
- zone geografiche come *Nord d'Italia*
- festività come *Pasqua, Natale, Primo Maggio*

Si scrivono con l'iniziale minuscola:

- nomi di popolazioni come *italiani, inglesi, tedeschi*;

- le cariche quali *rettore, professore, dottore, sindaco, ambasciatore, generale, cardinale, principe, avvocato, altezza reale, senatore, presidente* (nei casi di cortesia istituzionale possono essere utilizzate anche con l'iniziale maiuscola);
- nomi dei partiti politici
- *via, viale, piazza*
- punti cardinali
- nomi dei giorni della settimana e dei mesi dell'anno

Numeri

La numerazione delle pagine è progressiva: dalla prima all'ultima pagina del documento, senza alcuna differenza tra le sezioni. Di norma, utilizzano i numeri romani nell'introduzione e i numeri arabi nel corpo del documento. Le illustrazioni e le tavole fuori testo vengono contrassegnate preferibilmente con numeri romani.

I numeri cardinali si scrivono sempre in lettere fino a dieci compreso: *tre, cinque, sette*.

I numeri ordinali si scrivono in cifre, aggiungendo il segno tipografico (in apice) che a seconda dei casi è maschile ° o femminile ^a: 2°, 4^a.

Ai numeri romani non va mai aggiunto il segno tipografico: *professore di I o II fascia*.

Per esteso

È preferibile scrivere per esteso parole o gruppi di parole piuttosto che servirsi di sigle, abbreviazioni e acronimi. Se ricorrono più volte in un testo, la prima volta che compaiono, deve essere riportata per esteso la parola o l'espressione da cui hanno avuto origine, specie se si tratta di riferimenti specialistici.

Per esempio: *La Dichiarazione sostitutiva unica (DSU) è la dichiarazione necessaria per calcolare l'ISEE (Indicatore della situazione economica equivalente) ai fini dell'accesso alle prestazioni sociali agevolate*.

Si raccomanda di uniformare le abbreviazioni, gli acronimi e le sigle non solo all'interno dello stesso testo, ma anche all'interno della stessa amministrazione.

SI	NO
Cassa di risparmio delle provincie lombarde - CARIPLO	CA.RI.PLO.

Le denominazioni dei destinatari si scrivono per esteso, senza preposizioni, abbreviazioni o segni di punteggiatura, e riducendo per quanto possibile l'uso delle lettere maiuscole.

SI	NO
Comune di Como - Consiglio comunale	Ai componenti del Consiglio comunale di Como

12. LE RACCOMANDAZIONI

Accento

In italiano l'accento è di tipo intensivo, viene cioè realizzato pronunciando la sillaba accentata con maggiore energia delle altre: la sillaba che porta l'accento è detta tonica, le altre, prive di accento, sono dette atone.

L'accento può essere grave (simbolo ` con pronuncia aperta) o acuto (simbolo ^ con pronuncia chiusa).

Nella lingua scritta, è obbligatorio indicare l'accento, quando necessario, solo sull'ultima vocale. Può essere però utile l'indicazione dell'accento nel caso di possibili equivoci: *Agirone secondo il volere dei loro prìncipi* (titolo nobiliare); *Agirone secondo il volere dei loro princìpi* (norme).

L'eventuale accento a fine parola delle vocali *a, i, o, u* è sempre grave: *à, ì, ò, ù*; per la *e*, invece, l'accento può essere grave o acuto, a seconda della pronuncia (ed è l'unico accento che viene distinto dalla tastiera del computer).

Esempio:

è accento grave	é altri casi
Voce del verbo essere: <i>è</i>	Voci verbali tronche del passato remoto: <i>poté</i> , ecc.
Alcune parole di origine straniera: <i>tè, bignè, caffè, canapè</i> .	Nei composti di che: <i>perché, poiché, affinché, benché</i> , ecc.
Nomi propri: <i>Noè, Mosè</i> ...	Nei composti di tre: <i>ventitré</i> , ecc.
Nei termini: cioè (che è un composto di <i>è</i>), <i>abimè, obimè, piè</i>	Nei composti di re: <i>vicéré</i> , ecc.
	Nei monosillabi: <i>sé</i> (pronome), <i>né, ché</i> , ecc.

I soli monosillabi accentati sono: *ché* (congiunzione causale o finale, ma desueto); *dà* (verbo dare); *dì* (giorno, o verbo dire); *è* (verbo essere); *là, lì, né, sé* (pronome); *sì* (affermazione).

L'accento circonflesso non è più in uso.

Si scrivono senza accento: *do, fu, fa, me, mi, no, qui, qua, re, sa, so, sto, su, tre, sta*.

L'indicazione dell'accento non può essere sostituita da un apostrofo⁴, neanche se si trova su lettere maiuscole: si scrive *È* (verbo essere) e non *E'*. Si tratta di una trascuratezza abbastanza frequente, spesso da attribuire all'uso frettoloso della tastiera (si suggerisce di salvare la forma *È* sulla barra di accesso rapido, o di memorizzare una combinazione di tasti per poterlo utilizzare ogni volta che serve).

Apostrofo

Si utilizza in due casi specifici:

- elisione: quando cade la vocale finale di una parola seguita da un'altra parola che inizia anch'essa per vocale, Davanti a una parola che inizia per vocale, di norma si elidono gli articoli determinativi *lo* e *la* (anche quando sono uniti a una preposizione) e l'articolo indeterminativo *una*, con i suoi derivati *alcuna, nessuna* ecc.; *Tal e qual* non vogliono mai l'apostrofo.
- troncamento: caduta della sillaba finale; è chiamato più correttamente apocope: *be', Ca' Granda, fra' (frate), po', ecc.*

L'apostrofo si usa anche in questi casi di troncamento dell'imperativo: *di' (dimmi), da' (dammi), fa' (fai), sta' (stai), va' (vai)*.

Uno dei dubbi ricorrenti nell'uso dell'apostrofo riguarda il suo utilizzo con gli aggettivi premessi al sostantivo, quando il sostantivo inizi per vocale: si può dire *grand'uomo?* e dirò *l'altr'anno* o *l'altro anno?* *buon uomo* sì, e *buon anima* no? La regola-base è l'esistenza "a sé" del termine da apostrofare. *Grand* e *altr* in italiano non esistono, se non nelle forme complete, che vanno appunto elise (e contrassegnate dall'apostrofo); *buon* esiste in italiano, ma solo al maschile; il femminile *buona* prevede dunque l'elisione.

È lo stesso caso dell'indeterminativo *una*, che va sempre apostrofato, mentre il maschile ha due indeterminativi, *uno* e *un*, e l'uso di quest'ultimo rende erroneo l'apostrofo davanti al sostantivo maschile che inizi per vocale (*un uomo, un abito, ecc.*).

⁴ Ad eccezione delle e-mail, per le quali potrebbero esserci problemi di codifica.

Errori di espressione

- Si scrive *componente della commissione* perché dicendo *componente la commissione* sembra che ce ne sia uno solo.
- *Comminare* vuol dire *minacciare*, non *infliggere*: la legge *commina* una pena che è inflitta (non comminata) dal giudice.
- Non si dice: de «Il Sole-24 Ore», de *I Promessi sposi*, ma del «Sole-24 Ore», dei *Promessi sposi*.
- L'aggettivo *inerente* regge il dativo:

SI	NO
Inerente al	Inerente il

- Il congiuntivo, questo sconosciuto: è defunto nella lingua francese, non esiste nell'inglese, è in agonia nell'italiano (ma cosa dovremmo dire allora del passato remoto...). Approfittiamo della sua sopravvivenza. Esprime il modo della possibilità:

SI	NO
Suppongo che sia meglio così	Suppongo che è meglio così

Errori di ortografia

Può capitare di avere dei dubbi di ortografia, a volte invece si sbaglia senza nemmeno rendersene conto.

Si riporta di seguito l'ortografia corretta di alcune parole a rischio: *accelerare, redigere, riscuotere; appropriato; avallo; d'accordo; dopodomani; eccezionale; fa, sta, va* (forma verbale); *lassù; nulla osta; pressoché; sinora, tuttora; le specie; all'atto pratico; qual è; proficuo*.

Gli strafalcioni più comuni		
Piuttosto che	Sbagliato Al Nord viene usato per indicare una successione di cose o concetti sullo stesso piano: «Ci sono molti italiani negli atenei americani piuttosto che nei college»	Giusto È invece una locuzione avversativa che significa «anziché», «invece di». «In vacanza preferisco andare al mare piuttosto che fare un viaggio»
Assolutamente	Sbagliato L'avverbio viene usato come se avesse un significato negativo, senza bisogno di ulteriore specificazione. «Hai fame?» «Assolutamente!»	Giusto Ha invece un significato neutro e deve sempre essere accompagnato da «sì» o «no». «Hai fame?» «Assolutamente no!» oppure «Assolutamente sì!»
Gli	Sbagliato Nel parlato si usa il pronome maschile singolare «gli» del complemento dativo al posto del femminile «le». «Chiara è passata? Gli hai dato i biglietti?»	Giusto La sostituzione, accettabile nella lingua parlata, è invece un errore in quella scritta, dove si deve usare la forma femminile: «Le ho chiesto di accompagnarci»

(Da «Corriere della sera» del 6 luglio 2015)

Gli e i pronomi

L'uso di *gli* per il plurale (a loro) si sta gradualmente affermando anche nell'italiano scritto, specialmente in ambito giornalistico (un primo esempio si deve a Umberto Eco, sull'«Espresso» del dicembre 2007). La ragione sta evidentemente nella maggiore agilità della scelta, che sostituisce due parole (e tre sillabe) con una parola sola (monosillabica). L'uso di *gli* per il femminile singolare (*a lei*) non risponde invece a ragioni di economia linguistica, ma rappresenta piuttosto una deriva legata a sciattezza e scarsa attenzione formale, analogamente a quanto sta accadendo agli altri pronomi *a cui*, *di cui* ecc. (spesso sostituiti, nel parlato, dal cosiddetto “che polivalente”: la ragazza *che* ti ho parlato), che in italiano suonano di livello troppo elevato.

Diverso invece quanto è accaduto ai pronomi personali soggetto *egli*, *ella*, *essi*, *esse*, ormai generalmente archiviati (ma non nell'istruzione elementare e nel linguaggio artificiale di qualche telegiornale), lungo un percorso che avviò lo stesso Manzoni con la seconda edizione dei *Promessi sposi* (1840), dove li sostituì con *lui*, *lei*, *loro*. In quest'ultimo caso, l'uniformazione all'uso è ampiamente giustificata e non crea problemi (anzi); negli altri casi, la chiarezza e la cura formale del testo, come richiesto dal linguaggio della Pubblica Amministrazione, sconsiglia l'adeguamento a derive anche autorevolmente promosse.

Parole composte

Sono formate dall'unione di due o più parole (o parti di parole), con combinazioni come:

- nome + nome: *capotreno*
- aggettivo + nome: *altopiano*
- nome + aggettivo: *cassaforte*
- avverbio + aggettivo: *malsano*
- verbo + nome: *lavastoviglie*

Le parole composte possono creare qualche problema quanto al genere grammaticale e alla formazione del plurale. Valgono alcuni principi:

- se la parola composta nasce da una sintesi concettuale è sempre maschile e, quanto al plurale, invariabile: esempio *il/i dopoguerra* (il periodo che segue la guerra), *il/i doposcuola* (le attività ricreative dopo la scuola)

- i composti formati da nome + nome di genere diverso si declinano al plurale portando al plurale il primo sostantivo: esempio *capitreno, pescispada*

L'uso del trattino, in termini diventati ormai di uso frequente, è da evitare: si scrive *vicepresidente* e non *vice-presidente*.

Il trattino (sempre quello breve) si usa solo nel caso di scontro tra vocali uguali, come in *maxi-intesa* o *mega-accordo*; ma assume anche valore di congiunzione (*due-tre* volte al giorno), di raccordo tra le componenti di una coppia (la *Salerno-Reggio Calabria*), di funzione di raccordo tra nomi (*ascolti-record*), di giustapposizione tra aggettivi, con il primo sempre maschile (il conflitto *arabo-palestinese*, la comunicazione *tecnico-scientifica*).

La presenza di eccezioni e l'evoluzione della lingua rende necessario, in caso di dubbi, affidarsi a un buon vocabolario, che indica sempre il genere e offre chiarimenti sulla formazione del plurale.

Parole straniere

La comunicazione chiara ed efficace evita i termini stranieri quando l'italiano offre soluzioni possibili.

È bene usare le parole straniere se queste sono di uso comune nella lingua italiana, se sono diffuse nel linguaggio normativo e amministrativo e se non hanno corrispondenti in italiano.

Se proprio non c'è una parola italiana corrispondente, si può ricorrere a parafrasi esplicative: per esempio *Welfare può essere sostituito con affari sociali, previdenza e assistenza sociale* (spesso è il linguaggio dei ministeri a non offrire alternative, anche là dove esistono).

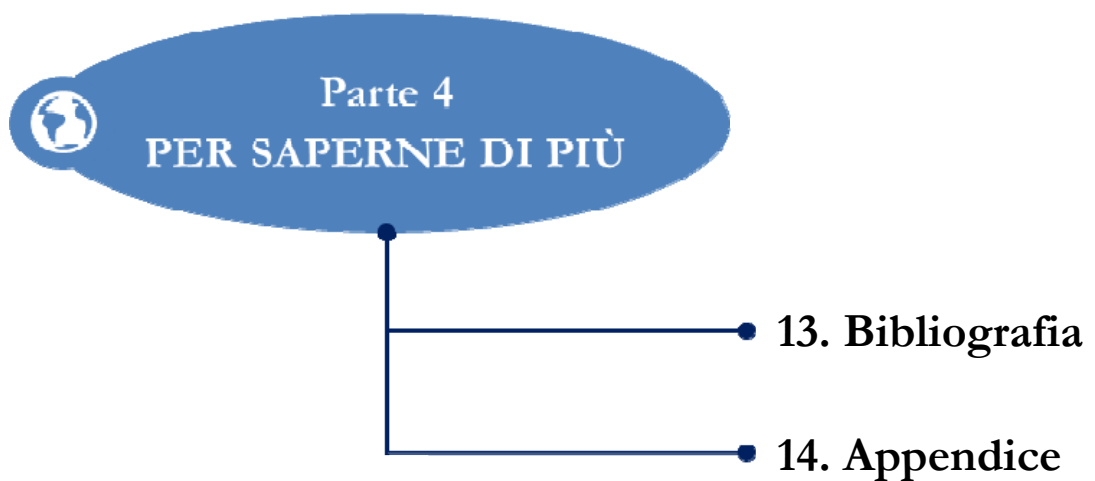
Meglio evitare però le parole straniere il cui significato non sia chiaro e univoco; se proprio non se ne può fare a meno, occorre spiegarle con parole di uso comune, contestualmente o in nota.

I vocaboli stranieri assunti stabilmente nella lingua italiana sono invariabili, mantengono il genere che hanno nella lingua d'origine e non si declinano al plurale: *i film* e non *i films*, *i weekend* e non *i weekends*.

Unica eccezione il termine *file*, che è ormai di uso comune sia al singolare che al plurale: ti allego due *files*. Qui l'abbiamo fatto, ma solo per metterle in evidenza.

Le parole straniere entrate nell'uso corrente non vanno distinte con il corsivo.

Parte 4 – PER SAPERNE DI PIÙ



13. BIBLIOGRAFIA

- 1999 CORTELAZZO Manlio, CORTELAZZO Michele A., *Il nuovo etimologico. Dizionario etimologico della lingua italiana*, Bologna, Zanichelli, 1999.
- 2001 CRAST Maria Luisa, OLIVIERO Nanni, *Parlare scrivere comunicare*, Il Sole 24ore, 2001.
- 2002 CORTELAZZO Michele A., PELLEGRINO Federica, *30 Regole per scrivere testi amministrativi chiari* - www.maldura.unipd.it
- 2003 RIGHETTI Igor, *Tecniche di scrittura*, in *Prove tecniche di comunicazione. Il libro degli attrezzi per lavorare subito*, Milano, Guerini e associati, 2003.
- 2004 L. 9 gennaio 2004, n. 4 (G.U. n. 13 del 17 gennaio 2004), *Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici*.
- 2015 ONDELLI Stefano, dispensa corso di formazione *Redazione di un manuale di scrittura istituzionale* – Varese, 8 giugno 2015.
- 2014 *Manuale dell'immagine coordinata di Ateneo*
<http://www4.uninsubria.it/on-line/home/naviga-per-tema/comunicazione-e-sala-stampa/identita-visiva-coordinata.html>

14. APPENDICE

14.1) Acronimi e sigle più comuni

Acronimi e sigle	Testo
AA	Anno accademico
ANSA	Agenzia nazionale stampa associata
ANVUR	Agenzia nazionale per la valutazione dell'Università e della ricerca
art.	Articolo
BUR	Bollettino ufficiale regionale
c.	Comma
CAAF	Centro autorizzato di assistenza fiscale
CCIAA	Camera di commercio, industria, artigianato, agricoltura
CCNL	Contratto collettivo nazionale di lavoro
CdA	Consiglio di Amministrazione
CFU	Credito formativo universitario
CIG	Codice identificativo gara
Circ.	Circolare
CONSIP	Concessionaria servizi informativi pubblici
CRUI	Conferenza dei Rettori delle Università italiane
CSM	Consiglio superiore della magistratura
D.Lgs.	Decreto legislativo
DDG	Decreto del Direttore Generale
DL	Decreto legge
DM	Decreto ministeriale
DPCM	Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri
DR	Decreto rettorale
ERASMUS	European region action scheme for the mobility of university students
GU / GURI	Gazzetta ufficiale / Gazzetta ufficiale della Repubblica italiana
INAIL	Istituto nazionale per le assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro
INPS	Istituto nazionale della previdenza sociale
IRPEF	Imposta sul reddito delle persone fisiche
ISEE	Indicatore della situazione economica equivalente
ISTAT	Istituto nazionale di statistica
L.	Legge
MAV	Mediante avviso (pagamento)
MIUR	Ministero dell'istruzione, dell'Università e della ricerca
NdV	Nucleo di valutazione
OOSS	Organizzazioni sindacali
PEC	Posta elettronica certificata
PIN	Personal identification number
prot.	Protocollo
PTA	Personale tecnico amministrativo

Reg.	Regolamento
RPA	Responsabile procedimento amministrativo
RUP	Responsabile unico del procedimento
SA	Senato accademico
SSD	Settore scientifico disciplinare
TAR	Tribunale amministrativo regionale
UOR	Unità organizzativa responsabile

14.2) Parole da evitare

Invece di meglio scrivere
A far tempo da	Da, a partire da
Accedere	Entrare, avere il diritto di consultare
Adunanza	Riunione, assemblea, incontro
All'atto	Al, nel momento
All'uopo	Allo scopo
Altresì	Anche, inoltre
Apportare	Aggiungere, introdurre, inserire
Ascrivere	Attribuire
Attesoché	Premesso, posto, dato atto che
Cogente	Obbligatorio
Combinato disposto	Disposizione combinata (o congiunta)
Comprovante	Che prova, che testimonia
Condizione ostativa	Impedimento, ostacolo
Conferire	Dare
Conferire (i rifiuti)	Depositare (i rifiuti)
Congiuntamente	Insieme a, con
Copia fotostatica	Fotocopia
Corresponsione	Pagamento
Dar corso	Avviare, eseguire
Deliberazione	Delibera
Demandare	Affidare, delegare
Detenere	Avere, possedere
Determina	Determinazione
Detto, predetto o suddetto	Questo e quello
Devolvere	Dare, assegnare, trasferire
Direzionare	Dirigere
Disdettare	Disdire
Documento di viaggio	Biglietto
Efficientamento	Miglioramento
Emolumenti	Compensi
Endoprocedimento	Procedimento parziale

Erogare	Versare
Esausto	Esaurito
Escutere	Interrogare
Esibire	Mostrare
Espletare	Fare, compiere, realizzare
Esternalizzare	Affidare all'esterno
Evento morboso	Malattia
Formalizzare (l'iscrizione)	Confermare (l'iscrizione)
Implementare	Incrementare, arricchire, aggiungere
In materia di	Su
In ragione	A causa
Inesitato	Non consegnato
Ingiunzione	Ordine
Introitare	Incassare
Istanza	Domanda
Locazione	Affitto
Modificazione	Modifica
Monitorare periodicamente	Osservare, controllare con regolarità
Nominativo	Nome
Nulla osta	Parere favorevole
Oblazione	Pagamento
Obliterare	Timbrare
Opporre un diniego	Negare, rifiutarsi
Ostativo	Di impedimento
Permanere	Restare
Piantumare	Piantare
Polarizzare	Orientare
Preliminarmente	Prima
Prendere visione	Vedere
Previo	Dopo aver
Problematiche	Problemi, aspetti
Processo selettivo	Concorso, selezione
Proventi	Denari riscossi, entrate
Qualora	Se
Relata	Relazione
Riscontro	Risposta
Sancito	Deciso
Sedime	Area, superficie
Sottoscrivere	Firmare
Supportare	Sostenere
Tematiche	Temi, argomenti
Testé	Appena
Verbalizzare	Mettere per iscritto

Vigenti	Attuali, in corso, in vigore
Vigilare	Controllare

14.3) Arcaismi

Espressione latina	Significato in italiano
An	O, oppure, se
Conditio sine qua non	Condizione senza la quale non, condizione indispensabile
De facto	Di fatto
De iure	Di diritto
Erga omnes	Nei confronti di tutti, verso tutti
Ex lege	In base alla legge
Ex nunc	Da ora, da questo momento
Ex post	Dopo il fatto
Ex tunc	Da allora, dall'inizio
Hic et nunc	Qui e ora, immediatamente
In itinere	Durante il percorso, in corso
In primis	Per prima cosa
Iter	Percorso
Medio tempore	Nel frattempo
Modus operandi	Modo di agire
Omissis	Elementi taciuti, perché non necessari
Ope legis	In forza di legge, per effetto della legge
Quomodo	Come, in che modo
Una tantum	Una soltanto, una sola volta
Vacatio legis	In mancanza della legge
Vademecum	Manualetto, prontuario

**Il Gruppo di lavoro
per il Manuale di scrittura
istituzionale di Ateneo**

**Isabella Bechini
Gabriela Borsa
Silvia Di Iullo
Sara Fontana
Gianmarco Gaspari
Silvia Maraboli
Marialuisa Patarini**

Con la collaborazione di

**Erika Leonardi
Daniela Maffioli
Alessandro Maurizi
Gianni Penzo Doria**

