

Capitolo I I

L'argomentazione nei testi amministrativi

Maria Cristina Del Fiorentino

Questo capitolo tratta di argomentazione¹ limitatamente a testi scritti di interesse pubblico e ha lo scopo di fornire gli strumenti logici e linguistici necessari per scoprire la struttura argomentativa, cioè la struttura logica del pensiero che sta dietro e sorregge l'impalcatura concettuale di questi testi. Il riferimento, rispetto all'ampio dominio della retorica, è alla definizione di retorica “come pratica e tecnica comunicativa e insieme modo in cui ci si esprime (persuasivo, appropriato, elegante, adorno ...; e, degenerando, falso, ridondante, vuoto, esibizionistico ecc.)”, pratica interna al comunicare che si scopre con un metodo preciso, cioè, come insegnava Aristotele, avvalendosi della “facoltà”, che ognuno di noi possiede, “di scoprire in ogni argomento ciò che è in grado di persuadere”². Con parole più moderne possiamo dire: “scoprire e spiegare le regole del gioco comunicativo: questa è la funzione conoscitiva e sociale della retorica”³.

I principi della retorica, mettendo al centro di ogni argomentazione la costruzione dell'uditorio⁴, hanno una applicabilità pratica per chi scrive nella pubblica amministrazione: è cruciale infatti per l'autore di testi amministrativi saper adattare la propria comunicazione al grado di cultura degli interlocutori.

I. PRINCIPI GENERALI DELL'ARGOMENTAZIONE E CARATTERISTICHE DEL TESTO ARGOMENTATIVO

Chi scrive un testo argomentativo, oltre a voler trasmettere le proprie intenzioni e il proprio messaggio, vuole soprattutto ottenere un risultato: l'adesione dell'interlocutore alle proprie opinioni. Qualsiasi sia l'argomento e la natura del testo, scritto o orale, nell'organizzazione strutturale e formale di un discorso argomentativo possono essere sempre distinti due componenti: la **cornice** o **scenario** e la composizione effettiva dell'argomentazione.

La **cornice** è l'insieme degli elementi pragmatici che costituiscono la situazione reale in cui si svolge un'argomentazione. Essa prevede necessariamente:

- un soggetto che argomenta, che vuole convincere, e un interlocutore che deve essere convinto, cioè un **oratore** e un **uditorio**;
- un **tema** attorno a cui si discute;
- un **ragionamento** per convincere della validità di un'opinione.

Altri elementi analizzabili della cornice possono essere le fasi della discussione argomentativa (avvio, fasi intermedie ed epilogo), la presenza o l'assenza fisica dell'interlocutore, gli stadi del processo di persuasione (dalla posizione iniziale a quella finale dei protagonisti), le situazioni sociolinguistiche e culturali (somiglianze o diversità culturali dei protagonisti, differenza di prestigio o di posizione sociale). Ogni discorso argomentativo si svolge dunque in una cornice pragmatica e la sua struttura fondamentale è composta da tre elementi: un'opinione che

¹ Per i concetti e le parole chiave dell'argomentazione vedi cap. 3 *La scrittura argomentativa*.

² Ripreso da Mortara Garavelli (1989), p. 9.

³ Mortara Garavelli (1989), p. 10.

⁴ Vedi cap. 3 *La scrittura argomentativa*.

costituisce la **tesi** da sostenere, uno o più **argomenti** e una **regola generale**, premessa o presupposta⁵, accettata dagli interlocutori della comunicazione. Per esempio la frase *Pioverà, il nostro vicino sta uscendo con l'ombrello*⁶ è un'argomentazione semplice in cui l'emittente del messaggio propone la tesi *pioverà* in base all'argomento *il nostro vicino sta uscendo con l'ombrello*. Il soggetto che argomenta parte dal dato a sua disposizione (ha visto il vicino di casa che ha preso con sé l'ombrello) e sostiene la tesi che *pioverà* basandosi sulla validità di una regola generale: solo se piove o minaccia di piovere una persona prende con sé l'ombrello quando esce di casa. Nell'enunciato la regola generale è taciuta, ma è presupposta. In altre parole il ragionamento *probabilmente pioverà perché il nostro vicino ha con sé l'ombrello* è accettabile nella misura in cui chi la riceve accetta per buona e applicabile in questa situazione la regola generale che si prende l'ombrello solo se piove o minaccia di piovere. L'ordine in cui i componenti del ragionamento sono presentati viene scelto dal soggetto che argomenta in base alla situazione comunicativa e comporta scelte linguistiche differenti. Per convincere un interlocutore non sempre occorre che gli argomenti siano espliciti, talvolta bastano i gesti, lo sguardo, il prestigio, ma una tesi che non sia sostenuta da argomenti non è un'argomentazione. Nello scritto inoltre la tesi e almeno un dato che la giustifichi devono essere formulati in modo esplicito e chi argomenta deve basare le sue conclusioni su regole generali accettate anche se non citate. Per scrivere un buon testo argomentativo occorre impegnarsi a controllare lo sviluppo del ragionamento dando luogo a un discorso dalla logica stringente e ricco di sfumature emotive in grado di convincere gli interlocutori.

2. ESEMPIO DI STRUTTURA ARGOMENTATIVA

Come esempio di testo con struttura argomentativa presento una circolare riportata per intero nell'*Appendice*; di questa circolare analizzerò la struttura, per evidenziare come le sezioni esprimono l'impianto argomentativo, e alcuni singoli paragrafi.

Il tema che il testo dibatte criticamente è presentato nell'oggetto: *Compiti dei direttori degli uffici delle entrate e dei capi area*.

L'articolazione del contenuto si ricava dai titoli inseriti nel corpo del testo che risulta diviso in quattro sezioni con sottosezioni numerate:

1. Il problema del riparto di competenze fra i direttori degli uffici delle entrate e i capi area
2. Approccio organizzativo al problema: la figura del dirigente secondo il D.Lgs. n. 29 e il nuovo modello degli uffici delle entrate
 - 2.1. La nuova concezione del dirigente nel D.Lgs. n. 29
 - 2.2. Il modello organizzativo degli uffici delle entrate
3. Ripartizione tra i compiti del direttore dell'ufficio delle entrate e quelli dei capi area
 - 3.1. Direzione manageriale e direzione tecnica
 - 3.2. Profili giuridici
4. Conclusione

⁵ Vedi cap. 3 *La scrittura argomentativa*.

⁶ L'esempio è ripreso da Lo Cascio (1991) p. 54, a cui si rimanda inoltre per l'approfondimento dell'argomentazione come atto linguistico.

Analizziamone il contenuto.

Il **primo paragrafo** contiene alcuni passaggi chiave per la comprensione dell'intero testo. Secondo la retorica classica il primo paragrafo di un testo argomentativo si chiama **esordio**; in esso l'autore dichiara lo scopo del testo e individua il tema oggetto della controversia: in questo caso si tratta di chiarire con quali criteri devono essere divisi i compiti tra i direttori degli uffici delle entrate e i responsabili di area.

Il **soggetto che argomenta** o **oratore** coincide con l'autore che firma la nota, cioè il direttore generale del Dipartimento delle Entrate.

Per quanto riguarda l'**interlocutore** o **uditorio**, cioè la persona o le persone da convincere, la nota non è rivolta a un singolo individuo né a un uditorio universale: l'autore si rivolge ai dirigenti regionali e locali dell'ente, mirando in particolare a convincere i colleghi contrari alla sua tesi. L'espressione *A tale riguardo sono emerse in sede locale diversità di vedute* significa infatti che alcuni colleghi delle sedi periferiche hanno espresso pareri diversi, che si può supporre verranno di seguito discussi.

Circa il contenuto, nel primo paragrafo l'autore individua due possibili soluzioni al problema del riparto dei compiti, cioè due possibili tesi da sostenere: a) *tutti i provvedimenti di competenza dell'ufficio delle entrate rientrano nella sfera di attribuzioni propria del direttore dell'ufficio, sicché, solo su delega di quest'ultimo, i capi area potrebbero emettere atti a rilevanza esterna*; b) *il capo area ha una competenza propria ed esclusiva per tutti i procedimenti demandati all'area cui egli è preposto*.

Il **secondo paragrafo** di questa prima sezione introduce l'aspetto normativo come strumento in grado di dirimere la controversia: *In effetti, ad una prima analisi entrambe le tesi sembrerebbero avere un qualche appiglio normativo*. Il tentativo si rivela però infruttuoso e l'autore giunge alla conclusione esposta nell'ultima riga della stessa sezione: *senza una chiave di lettura non è agevole una ricostruzione coerente del quadro normativo appena delineato*.

Nella **sezione 2** (*Approccio organizzativo al problema: la figura del dirigente secondo il D.Lgs. n. 29 e il nuovo modello degli uffici delle entrate*) emerge la tesi del soggetto che argomenta: *Problematiche come quella in esame hanno una matrice di fondo che è essenzialmente organizzativa, ed è appunto a questa matrice che occorre risalire nella ricerca della soluzione*. La soluzione alla controversia, sostiene l'autore, può essere trovata affrontando la questione sul piano organizzativo e due sono gli ambiti in cui cercare gli argomenti a sostegno: *Le coordinate di riferimento essenziali che vanno qui tenute presenti sono due. La prima, di carattere generale, è data dalla nuova concezione della figura del dirigente quale emerge dal D.Lgs. n. 29/1993. La seconda, di carattere invece specifico, è costituita dal modello organizzativo degli uffici delle entrate. Individuato, grazie a queste coordinate, il ruolo del direttore dell'ufficio, ne scaturirà, di riflesso, il ruolo del responsabile di area*.

La struttura del ragionamento è questa: la soluzione va cercata sul piano organizzativo; tenendo conto della concezione della figura del dirigente che emerge dal decreto legislativo 29 del 1993 e del modello organizzativo scelto dagli uffici delle entrate, è possibile delineare la figura del direttore d'ufficio e di conseguenza quella del responsabile d'area.

Alla discussione di queste due coordinate sono dedicate le sezioni 2.1 (*La nuova concezione del dirigente nel D.Lgs. n. 29*) e 2.2 (*Il modello organizzativo degli uffici delle entrate*). Il tema viene affrontato sul piano legislativo e organizzativo, con considerazioni tecniche e di cultura generale.

La **sezione 3** (*Ripartizione tra i compiti del direttore dell'ufficio delle entrate e quelli dei capi area*) spiega e argomenta che cosa l'autore intende con le espressioni *direzione manageriale* e *direzione tecnica*, argomenti affrontati nella sottosezione 3.1. In questa sottosezione ci sono gli argomenti più impegnativi e decisivi per il successo argomentativo delle tesi dell'autore.

Chi scrive tuttavia non dimentica l'importanza dell'aspetto giuridico della questione e dedica la sezione 3.2 (*Profili giuridici*) a chiarire i profili giuridici delle due figure, sostenendo un rapporto di sovraordinazione tra direttore dell'ufficio delle entrate e capi area.

Nella **sezione 4** (*Conclusione*) l'autore ribadisce i punti essenziali della sua tesi e gli argomenti più forti (il modello organizzativo del *team*), traendone le indicazioni conclusive precisate nel terzo paragrafo: *se è indubbio che i rapporti fra direttore dell'ufficio delle entrate e capi area s'inquadrano in una relazione che giuridicamente è di sovraordinazione, ciò nondimeno non va dimenticato che il modello di organizzazione del lavoro degli uffici delle entrate è quello del team, e tale modello deve coerentemente permeare l'intero ufficio [...].*

2.1 La struttura a tre parti: introdurre, sviluppare, ribadire

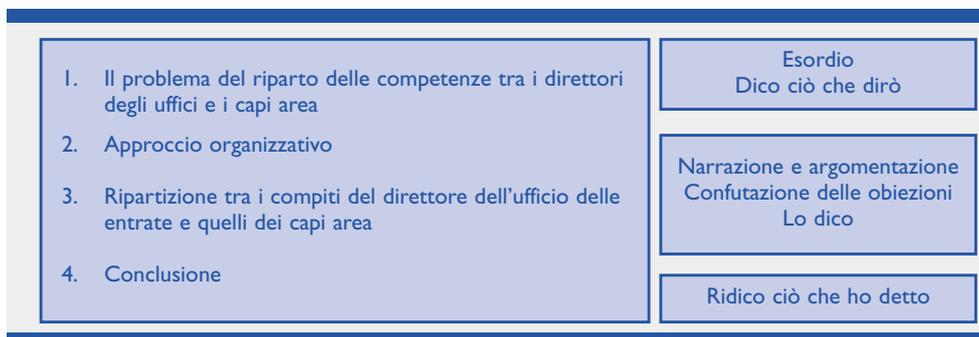
Riepilogando brevemente il contenuto delle quattro sezioni, risulta evidente una struttura organizzativa articolata in tre parti:

1. la sezione 1 annuncia il tema del discorso argomentativo e chiarisce la necessità di ipotizzare nuove soluzioni rispetto a quelle emerse fino ad allora;
2. le sezioni 2 e 3 contengono tratti di testo espositivo (narrazione), che appunto espongono la natura della questione, e tratti di testo argomentativo⁷ che chiariscono le tesi del soggetto che argomenta e confutano le possibili obiezioni (argomentazione e confutazione);
3. la sezione 4 contiene riepilogo e conclusioni.

Si tratta della struttura classica dell'orazione di Cicerone ed è la struttura che viene consigliata anche oggi per scrivere testi efficaci sia dal punto di vista espositivo che argomentativo:

1. Dico ciò che dirò
2. Lo dico
3. Ridico ciò che ho detto

⁷ Sulla scrittura espositiva-argomentativa v. Fiorimonte - Cremascoli (1998) e Lucchini (2001), pp. 38-42.



Il punto 1 **Dico ciò che dirò** corrisponde all'esordio e presenta l'argomento (con le varie tecniche della *captatio benevolentiae*, ecc.) e i criteri seguiti per la successiva esposizione.

Il punto 2 **Lo dico** è articolato in narrazione e argomentazione: l'autore affronta il tema ricordando gli elementi di fatto che ritiene utili e opportuni ed espone le sue tesi cercando di prevenire le possibili obiezioni.

Il punto 3 **Ridico ciò che ho detto** può sembrare un'inutile ripetizione. Ridire ciò che si è detto però non significa ripetere esattamente: nella conclusione l'autore riassume le tappe del ragionamento, ricorda gli argomenti più importanti e ribadisce la sua tesi, ma può aggiungere di volta in volta un invito, una richiesta, una minaccia.

Lo schema **introdurre - sviluppare - ribadire** ovviamente non è una legge, ma è "una struttura considerata efficace dovunque ci sia una tesi da sostenere, una richiesta da far accettare, un prodotto o un servizio da vendere", cioè quando c'è da "far accettare a qualcuno qualche cosa di nuovo, qualche cosa che non viene da lui ma da noi: un prodotto, un'idea, una soluzione"⁸.

2.2 Esempio di struttura a tre parti

Il modello di struttura a tre parti – introdurre, sviluppare, ribadire – è adatto ed efficace anche per singole sezioni di testo espositivo-argomentativo, come mostra questo esempio tratto dalla sezione I della circolare precedentemente analizzata.

In giallo sono evidenziate le fasi iniziali e finali del discorso che introducono e infine ribadiscono l'opinione dell'autore circa i possibili appigli normativi delle tesi fin qui esposte; in blu gli elementi usati per sviluppare l'idea.

In effetti, ad una prima analisi entrambe le tesi sembrerebbero avere un qualche appiglio normativo. A favore della prima si potrebbe in particolare osservare che le norme sull'accertamento, comprese quelle più recenti in materia di accertamento con adesione, intervenute successivamente all'istituzione degli uffici delle entrate, attribuiscono al "capo dell'ufficio" la competenza ad emettere l'atto di accertamento e da ciò si potrebbe trarre spunto per sostenere che gli atti a rilevanza esterna emessi dall'ufficio rientrano tutti nella sfera di attribuzioni del direttore stesso.

⁸ Lucchini (2001), p. 42.

A favore dell'altra tesi si potrebbe invece osservare che negli uffici delle entrate di maggiore rilevanza i capi area sono essi stessi dirigenti e – tenendo conto di quanto previsto dal **D.Lgs. n. 29/1993** – sarebbe arduo ipotizzare figure dirigenziali, che, pur avendo compiti di gestione (i capi area non sono certamente dirigenti con funzioni di studio o consultive), siano però prive di poteri propri in ordine all'emissione di atti a rilevanza esterna.

Sempre a sostegno della seconda tesi è stato inoltre affermato che il **D.M. 21 dicembre 1996, n. 700**, nell'enunciare la declaratoria dei provvedimenti di competenza di ciascuna delle due aree degli uffici delle entrate, avrebbe con ciò stesso inteso demandare l'emissione di quei provvedimenti al responsabile di area. Questo passaggio logico non appare però convincente alla luce di alcune disposizioni della **legge n. 241/1990** che attengono alla disciplina generale del procedimento amministrativo. **Tale legge**, nel fare obbligo alle Amministrazioni pubbliche di rendere noti i termini e i responsabili dei procedimenti amministrativi, prescrive che le Amministrazioni stesse devono indicare sia l'unità organizzativa responsabile del procedimento che l'organo deputato ad emettere il provvedimento finale (artt. 2 e 4). Questa distinzione sarebbe superflua se, una volta attribuita la predisposizione di un provvedimento a una determinata struttura, ne conseguisse automaticamente che il titolare di quella struttura è anche l'organo competente a firmare il provvedimento stesso.

Come si vede, senza una chiave di lettura non è agevole una ricostruzione coerente del quadro normativo appena delineato.

Commento. Gli elementi linguistici evidenziati sono le espressioni che segnalano e collegano le diverse parti della struttura. L'affermazione iniziale *entrambe le tesi hanno appigli normativi* è sostenuta da un lato con l'argomento 1 *a favore* ci sono le norme sull'accertamento, dall'altro con gli argomenti 2 e 3 che chiamano in causa rispettivamente *la figura dirigenziale prevista dal D.lgs 29/1993* e il *D.M. n.700 del 21 dicembre 1996*; a quest'ultimo argomento fa seguito una specifica confutazione basata sulla legge 241 del 1990. Il paragrafo conclusivo riafferma la tesi e con l'espressione *non è agevole una ricostruzione coerente del quadro normativo* anticipa la necessità di una diversa *chiave di lettura*, che sarà la tesi argomentata nei paragrafi successivi. L'esposizione della tesi corrisponde al punto 1 *dico ciò che dirò*, gli argomenti 1, 2, 3 e la confutazione corrispondono al punto 2 *lo dico*, la conclusione al punto 3 *lo ridico* e contemporaneamente annuncio come proseguirò il ragionamento.

In conclusione mentre il testo espositivo pone l'enfasi sull'ordine delle informazioni e quello regolativo sulla chiarezza dei comandi⁹, nel testo argomentativo l'attenzione è focalizzata sull'organizzazione delle parti attorno all'idea principale e sulle espressioni linguistiche che le collegano e che variano a seconda dell'argomento trattato. Soprattutto è importante ricordare che per ottenere il successo argomentativo l'argomentazione scritta deve compensare l'assenza fisica dell'interlocutore con una struttura testuale in cui ogni componente è esplicito e marcato con le giuste forme linguistiche perché la struttura sia chiara¹⁰.

⁹ Vedi cap. 8 *La gerarchia dell'informazione*.

¹⁰ Lo Cascio (1991), p. 82 e vedi *Introduzione*.

3. ESEMPIO DI SCRITTURA ESPOSITIVA-ARGOMENTATIVA

Il testo che segue contiene la risposta dell'amministrazione a una richiesta di autorizzazione di una dipendente. Poiché la risposta è negativa, chi scrive sente l'esigenza di motivare il rifiuto cosicché il testo risulta espositivo-argomentativo, oltre che regolativo.

L'analisi testuale evidenzia una struttura organizzativa molto debole e la mancanza di nessi logici espliciti, lacune che costringono il lettore a un autonomo processo di ricostruzione e interpretazione logica del contenuto.

Il commento che segue il testo (con i paragrafi numerati per facilitare i riferimenti) tocca dapprima la gestione dell'informazione, sia nell'organizzazione generale che nei singoli paragrafi, poi la struttura argomentativa; seguono due proposte di riscrittura a loro volta commentate.

AGENZIA DELLE ENTRATE

Direzione Centrale del Personale

Al Direttore ... (della struttura di cui fa parte la Rossi)

OGGETTO: Dottoressa Rossi Maria

1. Con istanza del 15 aprile 2005 la dottoressa Rossi ha chiesto l'autorizzazione a partecipare in qualità di docente ad un corso di formazione organizzato dalla Società Elle in data 17 maggio 2005 nella sede di Milano.
2. Per la partecipazione al suddetto corso l'interessata ha dichiarato la corresponsione di L.
3. Con precedente istanza, datata 24 marzo 2005, la dottoressa Rossi aveva chiesto l'autorizzazione, peraltro concessa da questo Ufficio, a partecipare ad un convegno, organizzato dalla Società Effe il giorno 9 maggio p.v. presso la sede di Firenze; compenso previsto per tale convegno L.
4. Al riguardo si ritiene di dover rappresentare quanto segue.
5. Dalla consultazione del sito interessato, in data 3 maggio 2005 si è riscontrato che detto Ente nel mese di maggio ha programmato 2 seminari organizzati presso la sede di Milano.
6. La presenza della dottoressa Rossi, come si evince dal programma allegato, è prevista per il giorno 17 maggio a Milano.
7. In data 4 maggio 2005 a seguito di segnalazione dell'interessata è stata accertata la variazione della tipologia dell'evento, da seminario a corso di formazione.
8. Peraltro dalla lettura attenta del testo della locandina si evince la struttura seminariale dell'evento che non può configurarsi quale corso di formazione come asserito dall'istante e dall'Ente Organizzatore.
9. Tutto ciò premesso, atteso che la vigente disciplina in materia di espletamento di incarichi prevede che nel corso di un mese sia possibile partecipare ad un solo convegno o seminario

e rilevato che, ha già fruito nel corso del mese di maggio di analoga autorizzazione, si ritiene che non possa essere dato corso alla presente istanza.

10. Si prega di notificare quanto sopra all'interessata.

IL DIRETTORE CENTRALE

3.1 Commento alla struttura

L'organizzazione del contenuto concettuale del testo non rispetta il concetto di gerarchia dell'informazione. L'informazione principale, cioè la risposta dell'amministrazione alla richiesta della dipendente, viene data nella penultima riga del testo. Chi scrive ha raccolto informazioni precise, ma l'esposizione risulta una lista di membri slegati tra loro che assomiglia più alla struttura a lista di un decreto che a un buon testo espositivo. A una prima lettura l'insieme dei paragrafi 1-8 risulta la parte informativa, il 9 e il 10 quella regolativa.

L'esposizione inizia con alcune puntuali informazioni che solo al paragrafo 4 sono concettualmente riunite dall'espressione *al riguardo* a formare un tema unico tale da giustificare per l'autore le considerazioni che seguono (*si ritiene di dover rappresentare quanto segue*). I paragrafi 5, 6, 7 e 8 contengono informazioni di nuovo riepilogate all'inizio del paragrafo 9 con l'espressione riassuntiva *tutto ciò premesso*. Queste formule riepilogative continuamente ripetute sono la spia del fatto che l'autore avverte una carenza di raccordo logico tra le parti del testo. Chi scrive cerca di ovviare inserendo queste espressioni, che però forniscono una coerenza solo apparente e di superficie perché il testo non è ben coeso in profondità.

Nella parte finale compare l'informazione principale che per il destinatario materiale del testo, il direttore della struttura da cui la dottoressa Rossi dipende, è una direttiva da notificare.

La struttura del testo è composta dall'abituale lunga motivazione, con l'informazione principale in fondo¹¹, che introduce una breve parte regolativa finale.

L'esposizione inizia direttamente con la narrazione dei fatti e manca qualsiasi indizio testuale che possa orientare l'interpretazione del lettore. Per esempio ci sono molte date, ma la mancanza di connettivi temporali o logici (*prima / dopo, poiché / allora*) costringe il lettore a riordinarle mentalmente e a ricostruire l'ordine logico e cronologico dei fatti.

Dal punto di vista argomentativo solo al paragrafo 4 l'espressione *Al riguardo si ritiene di dover rappresentare quanto segue* introduce una svolta concettuale trasformando, con azione retroattiva, tutto quello che precede nel tema e quello che segue negli argomenti a sostegno di una tesi che non è stata ancora esposta. La dinamica argomentativa diventa chiara al paragrafo 9 dove le connessioni linguistiche *tutto ciò premesso, atteso che e rilevato che* introducono gli argomenti portati a sostegno della tesi dell'amministrazione, il soggetto che argomenta: *si ritiene che non possa essere dato corso alla presente istanza*.

¹¹ Vedi cap. 10 *Il rapporto tra testi legislativi e testi amministrativi*.

3.2 Commento ai singoli paragrafi

OGGETTO: Dottoressa Rossi Maria.

L'oggetto¹² non manifesta alcuna sintesi del contenuto né dell'intenzione comunicativa del testo. Non pare costruito nella prospettiva del destinatario, che ne ricava un minimo di informazione soltanto se ricorda qualcosa della vicenda, e nemmeno in quella dell'autore essendo poco funzionale anche all'archiviazione. È da evitare comunque come grave mancanza di stile l'accostamento al termine *oggetto* di un nome di persona.

1. Con istanza del 15 aprile 2005 la dottoressa Rossi ha chiesto l'autorizzazione a partecipare in qualità di docente ad un corso di formazione organizzato dalla Società Elle in data 17 maggio 2005 nella sede di Milano.

Il primo paragrafo, scarnamente informativo, non anticipa nulla sul tipo di comunicazioni che seguiranno, nulla sullo scopo del testo, mentre l'oggetto ha genericamente informato che si dirà qualcosa su Rossi Maria. Non orientando le aspettative del lettore, chi scrive non favorisce la comprensione. In riferimento a ciò che segue, è importante notare che in questo paragrafo la dottoressa chiede di partecipare a un *corso di formazione*.

2. Per la partecipazione al suddetto corso l'interessata ha dichiarato la corresponsione di L. ... In base alla definizione di paragrafo¹³, al passaggio a un nuovo paragrafo deve corrispondere concettualmente una nuova unità informativa. In questo caso l'informazione sull'ammontare della cifra è invece un dettaglio da aggiungere all'informazione precedente, come dimostra lo stretto legame sintattico costituito dall'espressione *il suddetto corso*¹⁴.

3. Con precedente istanza, datata 24 marzo 2005, la dottoressa Rossi aveva chiesto l'autorizzazione, peraltro concessa da questo Ufficio, a partecipare ad un convegno, organizzato dalla Società Effe il giorno 9 maggio p.v. presso la sede di Firenze; compenso previsto per tale convegno L. ...

Per come è costruito il paragrafo il fatto che la dottoressa Rossi abbia chiesto l'autorizzazione sembra l'informazione principale, mentre il fatto che l'Amministrazione l'abbia concessa sembra quasi un particolare irrilevante, relegato in un inciso e introdotto dal connettivo restrittivo *peraltro*. Il prosieguo del testo dimostrerà che è esattamente il contrario. Da notare che in questo paragrafo si parla della partecipazione a un *convegno*.

Il riferimento al compenso è collegato correttamente all'unità informativa a cui si riferisce, ma ancora non viene chiarito il senso dell'informazione.

4. Al riguardo si ritiene di dover rappresentare quanto segue.

Per la progressione dell'informazione e del significato questa frase è vuota: su quanto si è detto finora si dirà quello che segue. Che l'autore abbia sentito la necessità di questo

¹² Vedi cap. 9 *L'oggetto: la sintesi del documento amministrativo*.

¹³ Vedi cap. 8 *La gerarchia dell'informazione*.

¹⁴ Per la ripresa anaforica *suddetto* vedi cap. 7 *La sintassi nei testi amministrativi*.

paragrafo è però il segnale che anch'egli avverte la carenza di organizzazione del testo; dal punto di vista argomentativo l'espressione *Al riguardo* collega quanto esposto finora a quello che segue senza però chiarire con quale nesso logico.

5. Dalla consultazione del sito interessato ... in data 3 maggio 2005 si è riscontrato che detto Ente nel mese di maggio ha programmato 2 seminari organizzati presso la sede di Milano.

Col paragrafo 5 continua la serie delle informazioni scollegate: il 3 maggio l'autore controlla su Internet le informazioni fornite dalla dipendente Rossi e trova che la locandina per il 17 maggio parla di seminario. Alla contraddizione tra quanto asserito dalla dottoressa nella sua istanza del 15 aprile (paragrafo 1 *docente ad un corso di formazione*) e quanto indicato dal programma del corso (*seminari*) non viene dato alcun rilievo: per come è scritto il paragrafo il dato informativo nuovo è costituito dal numero e dall'indicazione della sede dei seminari.

6. La presenza della dottoressa Rossi, come si evince dal programma allegato, è prevista per il giorno 17 maggio a Milano.

Questo paragrafo è inutile perché l'informazione è già stata data nel primo paragrafo. Anzi ripeterla mette in difficoltà il lettore, che in questo rincorrersi di luoghi e date è indotto a pensare che si tratti di una informazione nuova.

7. In data 4 maggio 2005 a seguito di segnalazione dell'interessata è stata accertata la variazione della tipologia dell'evento, da seminario a corso di formazione.

8. Peraltro dalla lettura attenta del testo della locandina si evince la struttura seminariale dell'evento che non può configurarsi quale corso di formazione come asserito dall'istante e dall'Ente Organizzatore.

Finalmente arriva il nodo problematico del testo che rivela la sua natura argomentativa. Tuttavia un errore di gerarchia dell'informazione non permette di comprendere l'importanza della variazione del nome dell'evento senza leggere il paragrafo successivo.

9. Tutto ciò premesso, atteso che la vigente disciplina in materia di espletamento di incarichi prevede che nel corso di un mese sia possibile partecipare ad un solo convegno o seminario e rilevato che, ha già fruito nel corso del mese di maggio di analoga autorizzazione, si ritiene che non possa essere dato corso alla presente istanza.

Solo a questo punto emerge l'importanza della puntualità informativa dei paragrafi precedenti: dal momento che i dipendenti dell'Agenzia non possono essere autorizzati a partecipare come docenti a più di un convegno o seminario nello stesso mese, diventa dirimente la data e il tipo di evento a cui la dottoressa chiede di partecipare. Poiché la dipendente in questo caso ha già avuto un'autorizzazione per il 9 maggio a Firenze, la sua successiva richiesta non

può essere accettata; posta in questo modo la questione avrebbe dato luogo presumibilmente a un testo informativo-regolativo. Interviene però una novità, segnalata dalla dipendente il 4 maggio, che trasforma la questione in una controversia e rende necessario il testo argomentativo per esporla. A quella data la locandina del sito Internet annuncia per il 17 maggio a Milano un corso di formazione, non più un seminario come il giorno precedente, ma un corso di formazione proprio come la dipendente aveva scritto nella sua istanza del 15 aprile. Chi ha cambiato le carte del gioco comunicativo? La dipendente, che conoscendo la disciplina si era premurata di chiedere per lo stesso mese l'autorizzazione per due eventi non incompatibili, o l'Ente organizzatore, che aveva in un primo momento sbagliato la denominazione dell'evento?

La chiave di volta linguistico-testuale per comprendere come l'autore del testo interpreta la controversia è nel paragrafo 8: è vero che la tipologia dell'evento è stata cambiata, ma per l'amministrazione è solo una questione nominale perché *dalla lettura attenta del testo della locandina si evince la struttura seminariale dell'evento*. Dal punto di vista argomentativo la tesi *si evince la struttura seminariale* è però sostenuta soltanto dal dato della *lettura attenta*.

Alcune considerazioni linguistiche sui due paragrafi. L'incipit *Tutto ciò premesso* non aggiunge significato e appesantisce la sintassi risultando completamente slegato dalle successive due subordinate di pari livello introdotte da *atteso che* e *rilevato che*; davanti al verbo *ha già fruito* manca il soggetto grammaticale. È inoltre macroscopica l'incoerenza della punteggiatura con una virgola a separare le due parti costitutive della frase subordinata *che* e *ha già fruito* (congiunzione subordinante e predicato verbale). La forma impersonale *si ritiene* nel testo regolativo è pleonastica ed è la spia linguistica della natura almeno in parte argomentativa del testo.

10. Si prega di notificare quanto sopra all'interessata.

Il paragrafo 10 è una breve sezione di testo regolativo.

3.3 Proposte di riscrittura

Nello stendere una proposta di riscrittura sorgono oggettive difficoltà per il fatto che intestazione e firma generiche (intestazione della Direzione Centrale del personale e firma del Direttore centrale) non permettono di ricostruire con precisione l'iter materiale del documento.

Una precisazione tecnica: l'ufficio che rilascia le autorizzazioni considera convegno o seminario un unico incontro di un numero imprecisato di persone per ascoltare l'intervento di un esperto in una specifica materia, e corso di formazione quello organizzato in una certa sede per un numero definito di partecipanti, eventualmente con esame finale e rilascio di un attestato di frequenza.

Proposta di riscrittura 1

Oggetto: Risposta alla richiesta di partecipazione a corso di formazione della dottoressa Maria Rossi. Diniego / Dottoressa Maria Rossi. Richiesta di autorizzazione per docenza a corso di formazione. Diniego

Gentile direttore,

la dottoressa Rossi ha chiesto di partecipare in qualità di relatore a un convegno organizzato dalla società Effe per il giorno 9 maggio 2005 a Firenze (nota x del 24/03/05) ed è stata autorizzata (nota y del 30/03/05).

Con una successiva domanda (nota z del 15/04/05) ha chiesto di partecipare in qualità di docente a un corso di formazione organizzato dalla società Elle il 17 maggio 2005 a Milano.

Non è possibile concedere questa seconda autorizzazione per il mese di maggio 2005 perché l'evento si configura in realtà come seminario e non come corso di formazione e la disciplina attuale consente di partecipare come relatori a un solo convegno o seminario in un mese.

Ciò è risultato dalla consultazione del sito x. La dottoressa Rossi ha in seguito segnalato a questo ufficio che l'Ente organizzatore ha modificato la tipologia dell'evento: da seminario a corso di formazione. Il personale dell'ufficio ha attentamente vagliato sul sito x il testo della locandina, ma ha ritenuto ingiustificato il cambiamento di tipologia perché la struttura dell'evento risulta tipicamente seminariale.

La prego di informare di ciò l'interessata.

Distinti saluti

Il Direttore centrale

Proposta di riscrittura 2

Gentile direttore,

le comunico che questo ufficio non può accogliere la richiesta della dottoressa Rossi di essere autorizzata a partecipare come docente ad un corso di formazione organizzato dalla Società Elle il 17 maggio 2005 nella sede di Milano.

L'evento in programma non è in realtà un corso di formazione, come dichiarato dall'interessata, bensì un seminario. In base alla disciplina attuale, i dipendenti dell'Agenzia delle Entrate possono partecipare come relatori a un solo convegno o seminario in un mese e la dottoressa Rossi è già stata autorizzata a partecipare al convegno organizzato dalla società Effe il 9 maggio 2005 a Firenze.

[Il fatto che l'evento del 17 maggio 2005 sia in realtà un seminario è stato accertato da una prima consultazione del sito ..., da cui è emerso che erano in programma non *corsi di formazione* ma *seminari* nella sede di Milano; e da una successiva consultazione, da cui è risultato che il nome dell'evento era stato cambiato, da *seminario* a *corso di formazione*, ma non ne era stata cambiata

la struttura (consultazioni del 3 e 4 maggio 2005).]

La prego di informare di ciò l'interessata.

Distinti saluti

Il Direttore centrale

In questa seconda versione è stata resa evidente la presenza dei due destinatari: il direttore della struttura da cui la dottoressa Rossi dipende e il direttore centrale che firma la lettera, rintracciabile già nel testo originario. Infatti tutto il resoconto dettagliato della prima parte del testo di partenza sembra scritto per dar conto a chi firma di ciò che l'autore materiale ha fatto (ricostruzione dell'iter delle domande della dipendente, consultazione del sito, ecc.). Questi elementi informativi possono essere ritenuti opzionali e per questo sono stati posti nella riscrittura tra le parentesi quadre.

BIBLIOGRAFIA ESSENZIALE

FIORMONTE Domenico - CREMASCOLI Ferdinanda, *Manuale di scrittura*, Torino, Bollati Boringhieri, 1998

LO CASCIO Vincenzo, *Grammatica dell'argomentare*, Firenze, La Nuova Italia, 1991

LUCCHINI Alessandro, *Business writing*, Milano, Sperling & Kupfer Editori, 2001

MORTARA GARAVELLI Bice, *Manuale di retorica*, Milano, Bompiani, 1989