

Capitolo 8

La gerarchia dell'informazione

Maria Cristina Del Fiorentino

Scrivere con elegante semplicità richiede un'attenta cura di tutti gli elementi, materiali e concettuali, che compongono il testo: cura nello scegliere le parole (lessico)¹, nell'ordinarle nel discorso (sintassi)² e nello spazio fisico della pagina (impaginazione)³. Ma soprattutto, per ottenere l'elegante semplicità dell'ordine e della chiarezza, occorre curare l'organizzazione degli elementi concettuali del testo, cioè dare alle unità informative un ordine logico e coerente, funzionale agli obiettivi della situazione comunicativa.

Organizzare, pianificare, gestire, in una parola dominare i contenuti e la situazione comunicativa è il cuore della difficoltà e della fatica dello scrivere, ma nello stesso tempo è un'opportunità che solo la scrittura offre. Nella terza delle sue *Lezioni americane* Calvino scrive: "se preferisco scrivere è perché scrivendo posso correggere ogni frase tante volte quanto è necessario per arrivare non dico a essere soddisfatto delle mie parole, ma almeno a eliminare le ragioni d'insoddisfazione di cui posso rendermi conto"⁴.

Questo capitolo indica alcuni criteri di gestione dell'informazione validi per i testi scritti che possono consentire, insieme ai numerosi esempi applicativi, di eliminare almeno alcune delle ragioni di insoddisfazione dei testi amministrativi correnti.

Il capitolo è diviso in due sezioni. Nella prima, la questione della gestione dell'informazione è presentata in relazione alle regole e alle tecniche di scrittura delle tipologie testuali più usate nella pubblica amministrazione. Particolare attenzione viene dedicata a due questioni centrali: l'ordine delle informazioni e le proporzioni della motivazione. Nella seconda sezione si passa allo studio dei criteri di costruzione delle singole unità informative: i paragrafi. Seguono alcune riflessioni sul processo di scrittura, con indicazioni di metodo per la revisione autonoma dei propri scritti.

SEZIONE I

I. LE TIPOLOGIE TESTUALI

I riferimenti teorici di questa sezione sono ancora lo schema della comunicazione di Jakobson e le condizioni della testualità di Beaugrande - Dressler⁵. Del modello di Jakobson interessano in particolare le caratteristiche del **referente** cioè dell'argomento trattato in un certo **contesto** da certi **emittenti** per certi **destinatari**; dei concetti elaborati da Beaugrande - Dressler interessano la condizione della **coerenza** e i principi regolativi di **efficienza**, **effettività** e **appropriatezza**⁶.

Per quanto riguarda le parti strutturali fisse del documento⁷ la gerarchia dell'informazione riguarda il **corpo del testo**.

Le classificazioni delle tipologie testuali⁸ sono numerosissime. È comunque corretto parlare di cinque grandi ripartizioni, omogenee per contenuti e modalità linguistiche, cinque **tipi di testo**:

¹ Vedi cap. 6 *Il lessico nei testi amministrativi*.

² Vedi cap. 7 *La sintassi nei testi amministrativi*.

³ Vedi Garroni (1997).

⁴ Calvino (1993), p. 66.

⁵ Per entrambi vedi *Introduzione*.

⁶ Vedi *Introduzione* e cap. 7 *La sintassi nei testi amministrativi*.

⁷ Vedi capp. 4 *L'autore nei testi amministrativi* e 5 *Il destinatario nei testi amministrativi*.

⁸ Vedi *Introduzione*.

- 1) **narrativo;**
- 2) **descrittivo;**
- 3) **argomentativo;**
- 4) **regolativo;**
- 5) **espositivo o informativo.**

Ogni testo può essere visto come un insieme di segmenti riconducibile a una di queste ripartizioni: un singolo testo sarà comunque caratterizzato dalla presenza di un tipo testuale, se non unico, dominante. I *Promessi Sposi* sono senza dubbio un testo narrativo anche se le *Grilde* ivi riportate costituiscono una sezione di testo normativo, il testo delle leggi dell'epoca, mentre l'esordio *Quel ramo del lago di Como...* appartiene evidentemente al tipo descrittivo. Conoscere le caratteristiche principali delle tipologie testuali più frequenti nei testi della pubblica amministrazione permette di riconoscere in un testo i segmenti appartenenti alle diverse tipologie e di applicare di volta in volta le tecniche di scrittura più efficaci.

1.1 Il testo informativo

Si definiscono **informativi** i testi che contengono in prevalenza notizie e conoscenze. Sono testi tipicamente informativi i manuali che illustrano un fatto o spiegano un concetto con un taglio oggettivo e una terminologia esatta.

Un testo esclusivamente informativo è per esempio il catalogo per autori di una biblioteca: di ogni libro la scheda riporta il cognome e il nome dell'autore, il titolo, la casa editrice, ecc.; non sono previsti commenti di tipo personale (*È un libro interessante, È un libro tremendamente noioso*) o non pertinenti (*I caratteri della stampa sono molto fitti*). In generale il testo informativo deve contenere le informazioni necessarie perché il destinatario abbia un quadro esauriente dell'argomento. Le informazioni devono essere espresse in modo conciso e ordinato e il taglio deve essere oggettivo, cioè privo di impressioni e valutazioni personali.

Il testo informativo è orientato sul **contesto**⁹ e deve contenere una serie di dati che rendano una determinata situazione comprensibile alla persona cui la si vuole comunicare: il destinatario di quel testo.

In ambito amministrativo si tratta molto spesso di testi brevi come avvisi, telegrammi o brevi lettere che hanno la funzione di presentare il testo a cui sono unite.

Il difetto più frequente in questo tipo di testo è lo scarso ordine con cui sono distribuite le unità informative. Le informazioni essenziali ci sono tutte ma il testo risulta poco efficace, come in questo avviso esposto da un'agenzia di assicurazioni:

AVVISO A TUTTA LA CLIENTELA

Si informa la gentile clientela che nel mese di agosto l'agenzia rimarrà chiusa per alcuni giorni e precisamente dal 9/8/2000 al 18/8/2000 compresi per i restanti giorni del mese di agosto si terranno i seguenti orari estivi 09.00 – 13.00.

⁹ Jakobson (1966). Vedi anche *Introduzione*.

Commento. Le informazioni per il destinatario (*la gentile clientela*) sono complete ma il testo è insieme prolisso, ripetitivo e disordinato. Innanzitutto c'è un errore nella sintassi perché solo la prima frase mantiene la coesione con la reggente *si informa ... che* (accettando il cambio del soggetto dall'*agenzia* all'*impersonale*, occorrerebbe almeno aggiungere *e che*: e *che si terranno i seguenti orari*). Inoltre che si tratta del mese di agosto è detto quattro volte, due per esteso e due nella data; il sintagma *per alcuni giorni* è ripreso e specificato dall'avverbio (*precisamente*) e dalle due date espresse con numeri; l'orario estivo è prima annunciato (*i seguenti orari estivi*) e poi precisato (*09.00-13.00*). Al posto del titolo c'è l'indicazione, generica, del tipo di testo (un *AVVISO A TUTTA LA CLIENTELA* potrebbe riguardare qualsiasi argomento) e come esordio c'è un *si informa* del tutto privo di valore informativo (il lettore ha appena letto che ciò che segue è un avviso).

Proposta di riscrittura

ORARIO MESE DI AGOSTO 2000

Lunedì - Venerdì ore 9.00 – 13.00 (pomeriggio chiuso)

Chiusura per ferie dal 9 al 18 agosto (compresi)

La riformulazione presenta almeno due vantaggi: il primo, percepibile già a livello visivo, di ordine e brevità, il secondo di economia e precisione (dopo il titolo continua a leggere solo chi è interessato all'orario del mese di agosto) la precisazione *compresi* accanto ai giorni di chiusura evita un possibile dubbio interpretativo e l'esplicitazione dell'informazione implicita *pomeriggio chiuso* completa in modo univoco l'unità informativa riguardante l'orario di apertura.

La riformulazione presenta dunque un testo più breve e più preciso. Dal punto di vista della gerarchia dell'informazione le operazioni principali sono state due: togliere le informazioni ripetute, che risultavano superflue, e riunire le informazioni di contenuto omogeneo distribuendole in modo ordinato nello spazio riservato alla scrittura.

Al di là di qualsiasi riformulazione linguistica delle unità informative, accorpate le informazioni di contenuto omogeneo e distribuirle ordinatamente in uno spazio di scrittura significa già ottenere un nuovo testo, nuovo perché caratterizzato da una nuova organizzazione logica e sequenziale delle informazioni.

1.2 Il testo regolativo

I testi regolativi hanno lo scopo di fornire informazioni su come ci si deve comportare in situazioni specifiche, segnalando chiaramente ciò che è obbligatorio, vietato o consigliato.

Nella definizione di testo regolativo rientrano forme di testo molto diverse tra loro: dalle leggi ai regolamenti a tutti i tipi di istruzioni. Esempi classici di testi regolativi sono le ricette di cucina, i foglietti illustrativi dei medicinali, le istruzioni per il montaggio delle apparecchiature. Le istruzioni possono essere date in modo discorsivo ma la forma più frequente è quella in cui le singole informazioni vengono separate in modo da mettere in evidenza o il tipo di

informazioni (per esempio: *ingredienti, tempi di esecuzione, grado di difficoltà, ecc.*) o la sequenza delle operazioni da compiere (per esempio: *sbattere le uova, aggiungere lo zucchero*).

Per consentire una ricerca rapida delle informazioni che interessano in questi tipo di testo sono particolarmente importanti gli accorgimenti grafici (spaziature, a capo, elenchi numerati).

Il testo regolativo si caratterizza per il fatto di essere fortemente orientato sul **destinatario**¹⁰. È infatti il destinatario il soggetto a cui viene chiesto di compiere una determinata azione.

Le forme verbali più usate nel testo regolativo sono l'imperativo, il congiuntivo esortativo e l'infinito (*Esci! Esci. Uscire dall'applicazione. Non uscire. – forma negativa dell'imperativo*) o forme di comando più velate, almeno apparentemente più gentili e amichevoli, come *la invito a, la prego di, le sarò grato se e così via*¹¹.

Il punto di forza del testo regolativo deve essere dunque quello di mettere in grado il destinatario di fare ciò che gli viene richiesto.

1.3 Il testo informativo-regolativo

Più frequentemente i testi amministrativi sono insieme informativi e regolativi, cioè sono costituiti da un insieme di **parti informative** e di **parti regolative**. Si tratta di testi nei quali ciò di cui si dà notizia anticipa, spiega, avverte di qualcosa che poi deve essere fatto.

In proposito Piemontese¹² definisce il linguaggio amministrativo come “un linguaggio di tipo misto in cui confluiscono alcune caratteristiche di numerosi altri linguaggi (legislativo, giuridico, economico-finanziario, ecc.) e l'esigenza di spiegare ai cittadini concetti complessi che, di solito, chiedono loro precise azioni. In questo senso il *linguaggio amministrativo* è il linguaggio che le amministrazioni usano nello *scambio di informazioni e di azioni* tra istituzioni e cittadini”¹³.

Presento alcuni esempi di testi commentati in relazione alla tipologia testuale di riferimento, al contenuto e alla progressione dell'informazione. Non vengono valutati gli aspetti lessicali e sintattici: preme qui evidenziare le parti informative e quelle regolative, vedere come queste si susseguono nel testo, quali rapporti testuali vi intercorrono, quali segnali linguistici li veicolano; e verificare di volta in volta il grado di informatività, di chiarezza e di esplicitezza di ciascun testo. In altre parole occorre mettere in evidenza le informazioni che ci sono, individuare l'ordine in cui vengono date, scoprire l'intenzione comunicativa, la logica o meglio le logiche del testo, cercare di capire quello che l'autore voleva dire anche al di là di ciò che la superficie del testo effettivamente mostra.

OGGETTO: Corresponsione buoni pasto ai dipendenti civili del comparto Ministeri impiegati a tempo parziale.

¹⁰ Vedi cap. 5 *Il destinatario nei testi amministrativi*.

¹¹ Vedi cap. 6 *Il lessico nei testi amministrativi*.

¹² Piemontese (1997), p. 22.

¹³ Spunti interessanti per il rapporto tra la scrittura tecnica che informa e regola e la comunicazione pubblica si trovano in Fiorimonte - Cremascoli (1998), pp. 95-147.

Si trasmette copia della nota n. 1111 del 1/1/00 con la quale l'ARAN ha dato riscontro al quesito posto dalla Direzione Generale degli Affari Generali e del Personale in merito all'erogazione dei buoni pasto al personale a tempo parziale verticale.

Si prega di portare il contenuto della nota a conoscenza del personale interessato.

IL REGGENTE LA DIVISIONE

Commento. In questo breve testo ci sono una parte informativa, il primo paragrafo, e una parte regolativa, il secondo paragrafo. Per quanto riguarda l'intenzione comunicativa, l'aspetto regolativo prevale su quello informativo; l'informazione effettiva infatti è demandata alla nota a cui questa breve comunicazione fa da messaggio di presentazione. Per la sezione regolativa è positivo il fatto che la richiesta di informare il personale interessato sia esplicita e messa in rilievo in un paragrafo a sé. Il testo tuttavia risulta nel complesso pesante e prolisso. Infatti, una volta fatta la scelta comunicativa di non anticipare una sintesi del contenuto della nota, anche altre informazioni, per esempio su chi ha posto il quesito (*posto dalla Direzione Generale degli Affari Generali e del Personale*), potrebbero essere inutili. Ma soprattutto la forma è pesante a causa delle scelte verbali: delle cinque forme (*si trasmette, ha dato riscontro, posto, si prega, di portare*) due sono impersonali (*si trasmette, si prega*) e una passiva (*posto*), mentre le due forme attive sono appesantite dal sostantivo: *ha dato riscontro* e *portare a conoscenza*.

Un altro esempio:

OGGETTO: Diferite: Misura di profilassi, cenni di terapia.

Per opportuna conoscenza e norma si trasmette la nota 313 del 21 u.s. della Direzione Generale degli Affari Generali e del Personale, Direzione Centrale per le Politiche del Personale, per gli Studi e l'organizzazione, concernente l'oggetto.

IL REGGENTE LA DIVISIONE

Commento. Nella formula iniziale *per opportuna conoscenza e norma* l'intreccio tra valore informativo e valore regolativo del testo è tale che l'espressione finisce per risultare contraddittoria oppure priva di significato. L'aggettivo *opportuna* introduce un elemento di valutazione soggettiva che contrasta col valore regolativo del termine *norma*. In questo caso si può eliminare la formula e si può, eventualmente, aggiungere una frase che espliciti il senso regolativo dell'espressione.

Proposta di riscrittura

Trasmetto la nota *Diferite: misura di profilassi, cenni di terapia* (nota n. 313 del 21 febbraio 2000) della Direzione generale degli affari generali e del personale, Direzione centrale per le politiche del personale, per gli studi e l'organizzazione.

Invito a darne la massima diffusione e a uniformarsi alle disposizioni in essa contenute.

IL REGGENTE LA DIVISIONE

Casi come questo, nei quali la formulazione della richiesta non è esplicita, sono molto frequenti. Il lettore non trova segnali linguistici chiari e univoci per comprendere che cosa deve fare e come deve farlo. Per esempio, la frase *Si resta in attesa di conferma*, presa alla lettera, non stabilisce che il destinatario deve confermare, ma nemmeno che non deve farlo.

In una frase come *si invia il bollettino di CCP* la richiesta di pagare quel bollettino non è esplicita. *Si invia il bollettino di CCP* descrive al destinatario l'azione che è già stata fatta dall'amministrazione (il bollettino viene ricevuto insieme con la lettera che lo accompagna) ma non dà indicazioni su cosa fare dopo: il termine *inviare* infatti non significa *chiedere di pagare*.

D'altra parte dal punto di vista sintattico-semanticamente una frase del tipo *Lei potrà contattare l'ufficio al numero ...* è analoga a una come *Si ricorda che potrà ritirare...*. Se dunque alla prima si attribuisce un valore informativo (è possibile contattare l'ufficio al numero ...), alla seconda non si può attribuire un valore regolativo (lei deve ritirare ...).

La forte dose di ambiguità linguistica di queste formulazioni è un dato oggettivo. Come è un dato oggettivo che un messaggio di significato non univoco lascia maggiore spazio al fraintendimento. Chi scrive deve tener conto di questi elementi.

Le conoscenze di chi scrive un testo su un certo argomento e quelle di chi lo legge non sono necessariamente le stesse. Nella scrittura di interesse pubblico la situazione comunicativa che più spesso si verifica è che l'amministrazione chieda al cittadino di compiere una certa azione: nella maggior parte dei casi le conoscenze su queste azioni, sulla normativa che le regola, sulle procedure e sulla terminologia con cui vengono comunicate sono molto inferiori dalla parte del cittadino. Talvolta studiando i testi si constata che sono omesse indicazioni essenziali perché un cittadino possa compiere correttamente ciò che gli viene chiesto.

Queste considerazioni valgono per tutta la comunicazione e quindi anche per la comunicazione interna: sia perché le difficoltà interpretative sono oggettive, sia perché le prassi, le abitudini e le regole non scritte sono diverse da ufficio a ufficio anche all'interno di una stessa amministrazione.

Pur consapevole di questa disparità di conoscenze, chi scrive per la pubblica amministrazione ha difficoltà a tenerne conto nell'attività di scrittura: facendo parte di un'amministrazione, sviluppa un grado di familiarità con gli argomenti di cui scrive per cui valuta come ovvie e scontate molte cose che invece non lo sono affatto né per il cittadino comune né per il collega del palazzo di fronte.

Operativamente occorre abituarsi a non considerare nessuna informazione ovvia o scontata, e a selezionare invece le informazioni valutando ogni scelta all'interno del contesto comunicativo in atto (argomento, destinatario, scopo del testo). E per la parte regolativa, occorre abituarsi a non temere le forme esplicite consentite dalla lingua italiana per esprimere la richiesta, l'invito, il comando.

2. LA RIDONDANZA DELLA MOTIVAZIONE

Il testo che segue è stato scelto perché consente di approfondire l'analisi di due aspetti problematici delle testualità amministrative: la fissità strutturale e la ridondanza della motivazione.

OGGETTO: Procedura di protocollazione e gestione delle pratiche amministrative in uso presso le direzioni centrali e gli uffici di staff.

A seguito della Disposizione Direttoriale n. 2001/..... del 23/2/2001, riguardante l'organizzazione interna delle strutture di vertice, centrali e regionali, dell'Agenzia delle Entrate, è stata modificata la procedura di protocollazione e gestione delle pratiche amministrative in uso presso le direzioni centrali e gli uffici di staff, con le nuove denominazioni degli uffici e con l'istituzione, laddove necessario, di un archivio per la gestione delle attività pregresse.

Durante l'aggiornamento della procedura, svolto mediante l'utilizzo del prodotto "Tivoli software distribution", sono emerse difficoltà e problematiche che si possono ritenere conseguenti alla mancata esecuzione dello studio preliminare di fattibilità sul sistema di distribuzione, che era stato richiesto dall'ufficio Sistemi Gestione Risorse con nota prot. n. del 15/11/2000.

La fase di installazione della procedura di protocollazione in oggetto ha pertanto comportato ritardi, con la necessità di interventi successivi a cura di funzionari di questa Direzione Centrale, coadiuvati da esperti Sogei, che si sono protratti per 9 gg/uomo (3 persone per 3 giorni ciascuno). Ciò premesso, allo scopo di verificare e migliorare metodi e procedure da adottare per i futuri aggiornamenti del software ed analizzare le funzionalità attuali del prodotto specifico, è convocata una riunione per il giorno 26 aprile c.m. alle ore 9,30 presso gli uffici della scrivente; si resta in attesa di conferma, con l'indicazione dei nomi dei funzionari designati da codesta Società a partecipare all'incontro.

Il testo è stato unanimemente definito dai corsisti una convocazione (è *convocata una riunione per il giorno 26 aprile c.m. alle ore 9,30 presso gli uffici della scrivente*), cioè un testo prevalentemente informativo (cui può legarsi un'indicazione regolativa circa la partecipazione). Rispetto a tale scopo però la priorità logica nell'ordine delle informazioni non è rispettata perché l'informazione principale è collocata in fondo. Chi legge deve scorrere quindici righe su venti, quasi l'intero testo, prima di trovare l'informazione principale, quella per cui il testo è stato scritto, quella che dà retroattivamente senso a tutte le informazioni che la precedono.

Nella parte conclusiva della lettera c'è anche una breve parte regolativa: *si resta in attesa di conferma, con l'indicazione dei nomi dei funzionari designati da codesta Società a partecipare all'incontro*¹⁴. Sono da sottolineare il modo vago con cui viene designato il luogo della riunione (*gli uffici della scrivente*) e il modo implicito con cui viene chiesta la conferma della partecipazione e la lista dei nomi dei funzionari scelti dalla ditta per parteciparvi. La funzione della porzione restante del testo può essere ricostruita con una lettura interpretativa.

¹⁴ Cfr. paragrafo 1.3 della Sezione I di questo capitolo.

Il primo paragrafo informa che, a seguito di una Disposizione Direttoriale che ha in parte modificato l'organizzazione interna di alcune strutture, è stata modificata in un certo modo anche la procedura da esse utilizzata per la protocollazione e gestione delle pratiche amministrative. Il secondo paragrafo informa che l'aggiornamento del software ha creato delle difficoltà e ne ipotizza o ne afferma la causa (l'espressione *si possono ritenere* può infatti avere valore di ipotesi oppure può significare "si devono ritenere"); il terzo aggiunge che queste difficoltà di installazione hanno provocato ritardi e che è stato necessario far intervenire dei tecnici con un certo costo. L'inizio del quarto paragrafo ricapitola succintamente il tutto (*ciò premesso*) e annuncia una riunione con lo scopo di analizzare lo stato attuale del prodotto e di approntare metodi migliori per i futuri aggiornamenti.

La porzione più rilevante del testo svolge dunque la funzione di motivazione: richiamando alcune fasi di una vicenda che si intravede assai complicata, sostiene la necessità della riunione convocata nell'ultima parte.

Rispetto a una semplice convocazione di riunione, una motivazione così ampia appare inutile, e sarebbe forse più opportuno sostituirla con un ordine del giorno ben articolato. Se invece chi scrive aveva l'intenzione di esporre in questa lettera il proprio punto di vista sulla vicenda avrebbe dovuto argomentarlo in modo più articolato ed esplicito, per esempio con una struttura a lista di elementi in ordine cronologico.

La distribuzione dell'informazione di questo testo propone la struttura espositiva **motivazione + informazione** tipica delle testualità amministrative, che verrà ripresa e ampiamente discussa nei capitoli sul rapporto tra i testi legislativi e amministrativi e sull'argomentazione¹⁵.

Proposta di riscrittura

Questo ufficio ha convocato una riunione per il giorno 26 aprile, alle ore 9,30. La riunione si terrà presso questo ufficio, in via n. 2, palazzina B, stanza

La riunione ha lo scopo di analizzare e discutere le funzionalità attuali del sistema di distribuzione *Tivoli software distribution* in relazione alle difficoltà incontrate nel suo uso e di concordare nuove procedure in vista di futuri aggiornamenti dei software.

(L'utilizzazione del sistema di distribuzione *Tivoli software distribution* ha infatti creato difficoltà dovute / probabilmente ascrivibili al fatto che non è stato realizzato lo studio preliminare di fattibilità richiesto dall'Ufficio Sistemi gestione risorse con nota prot. n. del 15/11/2000).

Invito a confermare la presenza ed a comunicare a questo ufficio i nomi dei funzionari che parteciperanno alla riunione.

Il Capo dell'ufficio

¹⁵ Vedi capp. 10 *Il rapporto tra testi legislativi e testi amministrativi* e 11 *L'argomentazione nei testi amministrativi*. Nella proposta di riscrittura tra parentesi tonda gli elementi opzionali.

SEZIONE II

I. IL PARAGRAFO

Un paragrafo è una porzione di testo che corrisponde a un'unità di pensiero. Rispetto al testo intero il paragrafo è come la tessera di un mosaico: l'effetto complessivo è dato dall'insieme delle tessere ma il mosaico risulta tanto più unitario e armonico quanto più ciascuna tessera è ben fatta e ben collegata con quelle contigue.

Il paragrafo può essere definito da vari punti di vista. Dal punto di vista della composizione grafica del testo Lesina definisce il paragrafo come “un tratto di testo compreso tra due ritorni a capo. Un paragrafo è costituito da uno o più periodi grammaticali chiusi dal punto, scritti uno di seguito all'altro senza ritornare a capo”.

Dal punto di vista della struttura “dopo l'ultimo livello di sezioni introdotte da titoli, un testo può ancora essere suddiviso in paragrafi [...], visivamente il paragrafo è la minima unità di testo che il lettore può individuare come tale”.

Dal punto di vista concettuale, “ogni paragrafo deve corrispondere a un tratto compiuto dell'esposizione, destinato a costituire una singola unità informativa per il lettore. Ogni paragrafo deve contenere un insieme completo di informazioni che esauriscono la trattazione di un argomento elementare (quale potrebbe corrispondere a un ipotetico titolo del paragrafo)”¹⁶.

In ordine di evidenza crescente un paragrafo può essere segnalato dal semplice ritorno a capo (esempio 1), dal ritorno a capo con rientro a sinistra di un certo numero di spazi (esempio 2), dal ritorno a capo con salto di una riga detto blocco inglese (esempio 3).

Esempio 1

Si trasmette copia della nota n. 1111 del 1/1/00 con la quale l'ARAN ha dato riscontro al quesito posto dalla Direzione Generale degli Affari Generali e del Personale in merito all'erogazione dei buoni pasto al personale a tempo parziale verticale.

Si prega di portare il contenuto della nota a conoscenza del personale interessato.

Esempio 2

Si trasmette copia della nota n. 1111 del 1/1/00 con la quale l'ARAN ha dato riscontro al quesito posto dalla Direzione Generale degli Affari Generali e del Personale in merito all'erogazione dei buoni pasto al personale a tempo parziale verticale.

Si prega di portare il contenuto della nota a conoscenza del personale interessato.

Esempio 3

Si trasmette copia della nota n. 1111 del 1/1/00 con la quale l'ARAN ha dato riscontro al quesito posto dalla Direzione Generale degli Affari Generali e del Personale in merito all'erogazione dei buoni pasto al personale a tempo parziale verticale.

Si prega di portare il contenuto della nota a conoscenza del personale interessato.

¹⁶ Lesina (1994), p. 71.

A un paragrafo ben costruito non corrisponde una lunghezza standard. Però, per evitare difficoltà di gestione, consiglio di scrivere paragrafi piuttosto brevi, rimanendo sotto le dieci righe.

1.1 La frase regista

In ogni paragrafo ben organizzato c'è una frase più importante delle altre, che esprime l'argomento centrale del paragrafo e nello stesso tempo fa capire come il paragrafo stesso è organizzato. In inglese viene chiamata **topic sentence**, vale a dire **frase argomento**, cioè frase che costituisce l'argomento centrale del paragrafo. Corno propone di chiamarla **frase regista** perché, nell'indicare l'argomento principale, precisa anche il tipo di organizzazione del paragrafo. La frase regista contiene l'idea principale del paragrafo; tutte le altre frasi del paragrafo ne costituiscono lo sviluppo e sono a essa logicamente collegate.

Per la sua funzione di rilievo la frase regista sta spesso, ma non necessariamente, in posizione iniziale.

Quello che segue è un esempio di paragrafo ben costruito tratto da un articolo del giornalista Livio Caputo sul ruolo dell'Unione Europea nei giorni della guerra nella ex-Jugoslavia¹⁷.

Le novità, rispetto ai precedenti casi di intervento della comunità internazionale nella ex Jugoslavia, sono due. **La prima** è che stavolta si tratta di un'iniziativa europea. **La seconda** è che l'ultimatum ha non soltanto scadenze precise, ma contiene sanzioni per chi decidesse di non stare al gioco. **C'è di più:** sotto la leadership di Francia e Gran Bretagna, che, come copresidenti della conferenza, dovranno portare a buon fine questo forcing diplomatico, e con il consenso di Roma e di Bonn, l'Europa ha deciso anche l'invio di un corpo di spedizione militare che, come in Bosnia, provvederà a separare le parti e a proteggere la popolazione civile.

Commento. La frase sottolineata (*Le novità, rispetto ai precedenti casi di intervento della comunità internazionale nella ex Jugoslavia, sono due.*) è la frase regista. In questo caso le frasi che la seguono e che la sviluppano sono a essa collegate in modo esplicito dai numerali *la prima* e *la seconda* che fanno riferimento alla posizione dei due elementi nella lista precedentemente annunciata (*le novità ... sono due*).

La regolarità e la simmetria però non devono essere eccessive, per non cadere nella monotonia e perdere tutta l'attenzione catturata. Da giornalista esperto Caputo richiama subito il lettore. *C'è di più:* è una brevissima frase di connessione che nell'economia del paragrafo ha grande importanza: riprende il concetto iniziale della novità, rompe la prevedibilità della sequenza *primo, secondo, terzo* e contemporaneamente crea un crescendo stilistico che enfatizza l'ultimo membro del periodo:

<i>prima novità:</i>	<i>si tratta di un'iniziativa europea</i>
<i>seconda novità:</i>	<i>ci sono sanzioni per chi non partecipa</i>
<i>c'è di più:</i>	<i>l'Europa ha deciso l'invio di un corpo di spedizione militare</i>

¹⁷ Esempio tratto da Corno (1999), p. 122. Nei brani che seguono la frase regista è evidenziata con la sottolineatura, altri elementi linguistici di rilievo col colore.

Questo modo di costruire il paragrafo intorno alla frase regista facilita il processo cognitivo di comprensione del significato; infatti conoscere preventivamente l'organizzazione del testo permette al lettore di concentrare tutta la sua attenzione sul contenuto informativo.

1.2 I tipi di paragrafo

In relazione alla frase argomento e ai modi del suo sviluppo è possibile identificare alcuni tipi fondamentali di paragrafo. Si tratta di una catalogazione schematica e volutamente ridotta che presenta in modo semplificato la reale organizzazione dei paragrafi nei quali, di solito, si sommano e si intersecano le caratteristiche proprie di più tipi di paragrafo¹⁸. Una buona conoscenza dei principali criteri di costruzione dei paragrafi aiuta a scrivere testi chiari ed equilibrati.

I tipi di paragrafi qui presentati sono tre:

1. il paragrafo per lista o per enumerazione;
2. il paragrafo per espansione di concetto o per descrizione;
3. il paragrafo per causa-effetto.

1.2.1 Il paragrafo per lista o per enumerazione

Il paragrafo per lista o per enumerazione è uno dei più comuni. Nella frase regista di questo tipo di paragrafo è presente un elemento linguistico che indica una quantità oppure l'enumerazione degli elementi della lista che segue.

Lo scopo di questa nota è fornire chiarimenti circa la ripartizione dei compiti tra i direttori degli uffici delle entrate e i responsabili di area. A tale riguardo sono emerse in sede locale diversità di vedute che oscillano fra due tesi opposte. La prima sostiene che 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. La seconda tesi afferma invece che il capo area ha una competenza propria ed esclusiva per tutti i procedimenti demandati all'area cui egli è preposto.

Commento. In questo esempio la frase regista contiene l'indicazione del numero degli elementi che la seguono (**frase contatore**). La frase regista è formata da due parti collegate dal punto fermo. L'aggettivo numerale *due* (*due tesi opposte*) anticipa ed è poi ripreso dai connettivi *la prima* e *la seconda tesi* che a loro volta introducono le frasi sviluppo.

A seguito di richieste giunte da più parti si forniscono alcuni chiarimenti in merito:

- alla documentazione necessaria per l'erogazione dei rimborsi a società cessate;
- all'individuazione del soggetto legittimato a riscuotere le somme da rimborsare a soggetti che hanno cessato l'attività.

Commento. In questo paragrafo la frase regista contiene un'indicazione generica di quantità.

¹⁸ È lo stesso principio enunciato a proposito delle tipologie testuali, per cui vedi paragrafo 1 sezione I di questo capitolo.

L'aggettivo indefinito di quantità *alcuni* lascia intuire che la lista sarà costituita da un certo numero di elementi ma non molti. Con la stessa funzione si trovano spesso altri aggettivi come *molti, vari, diversi*.

Gli elementi costruttivi di questo paragrafo sono due: la frase regista, che termina con i due punti, e la **lista**, formata dai due sintagmi nominali (*documentazione necessaria, individuazione del soggetto*) che sintatticamente completano la locuzione prepositiva *in merito a*. I due elementi della lista sono collocati uno sotto l'altro, sono introdotti da pallini di evidenziazione e collegati dal punto e virgola.

Questo modo di organizzare la lista in verticale si definisce **per sequenza**. Una volta scelta, l'organizzazione della lista per sequenza deve essere rispettata sia a livello grafico sia a livello concettuale. A livello grafico la sequenza deve essere formata da elementi separati, scanditi da numeri, lettere, trattini o altro. A livello concettuale gli elementi della lista devono essere omogenei e simmetrici, espressi con le stesse modalità linguistiche (tutti verbi oppure tutti nomi, e così via) e collegati con segni di punteggiatura appropriati. La virgola è usata per separare singole parole o frasi brevi; il punto e virgola per separare frasi non molto lunghe e il punto per periodi lunghi e complessi.

Quando gli elementi di una lista sono collegati orizzontalmente, come nell'esempio precedente, la loro posizione rispetto alla frase regista è evidenziata dai connettivi (*primo, secondo, terzo; invece, infine; in primo luogo, poi, infine*).

1.2.2 Il paragrafo per espansione di concetto o per descrizione

Nel paragrafo per espansione di concetto o per descrizione, la frase regista enuncia in modo esplicito l'idea principale del paragrafo. Le frasi-sviluppo spiegano, chiariscono o illustrano in dettaglio l'affermazione principale. La frase regista si trova all'inizio o alla fine del paragrafo. È un tipo di paragrafo frequente nei testi espositivi e argomentativi.

Le persone fisiche potranno, quindi, trasmettere in via telematica, per il tramite di un intermediario abilitato, le dichiarazioni di variazione dati. Tali dichiarazioni dovranno essere redatte su modello conforme a quello attualmente in uso approvato con decreto ministeriale, prelevabile dal sito internet del Ministero delle Finanze.

Commento. La frase sottolineata è la frase regista. La frase sviluppo introdotta dall'aggettivo dimostrativo *tale (tali dichiarazioni)* riprende e chiarisce uno degli elementi costitutivi della frase regista (*le dichiarazioni di variazione dati ... dovranno essere redatte ...*).

Allo stato attuale, per quanto si dovrebbero ritenere superate le difficoltà della prima fase di attuazione, la scrivente ha avuto modo di constatare una certa disomogeneità nelle singole situazioni inerenti al grado di attività degli uffici del massimario. Dai dati acquisiti emerge, **infatti**, che talune commissioni tributarie non risultano aver inserito schede informative nel sistema di

documentazione tributaria, mentre altre, pur avendo provveduto a detto adempimento, non hanno ancora effettuato il conseguente trasferimento in banca dati.

Commento. In questo paragrafo la frase-sviluppo, introdotta dal giuntivo esemplificativo *infatti*, spiega la disomogeneità nelle attività dei singoli uffici del massimario enunciata dalla frase regista. Due *dati acquisiti* fungono da esempi di tale disomogenea attività: *talune commissioni tributarie non risultano aver inserito schede informative ... , mentre altre ... non hanno ancora effettuato il conseguente trasferimento ...*

1.2.3 Il paragrafo per causa-effetto

Nel paragrafo per causa-effetto si possono enucleare due idee principali che stanno fra loro in un rapporto logico di consequenzialità. Per evidenziare l'idea di conseguenza si usano i connettivi *pertanto, quindi, di conseguenza*. Per introdurre invece l'idea di causa si usano *poiché, visto che, considerato che, nel caso in cui*.

Le ricordiamo infine che il canone televisivo ha natura giuridica tributaria di imposta, come affermato sia dalla Corte Costituzionale (sent. 12 maggio 1988, n. 535) sia dalla Corte Cassazione (sent. 3 agosto 1993, n.8549): **pertanto** l'amministrazione Finanziaria potrà procedere a verificare la Sua posizione rispetto all'obbligo di pagamento del canone, come previsto dalle vigenti disposizioni di legge.

Commento. In questo paragrafo l'idea che attiva il meccanismo della causa-effetto è che il canone televisivo ha natura giuridica tributaria di imposta. Il connettivo *pertanto* introduce le altre informazioni presentandole come effetti dell'affermazione principale.

Nel caso in cui, invece, dall'effettuazione dei controlli previsti dall'art. 7 del decreto 3 agosto 1998, n. 311, si rilevi che il soggetto fruitore delle agevolazioni di che trattasi abbia commesso anche una sola delle violazioni previste dall'art. 8 del citato decreto, lettere a), b), c) e, per la lettera d), abbia disatteso le condizioni sostanziali previste dall'art. 4, comma 5, della succitata legge n. 449 del 1997, il Centro di Servizio di Pescara avvierà il procedimento di revoca "totale" del beneficio con le stesse modalità precedentemente indicate a proposito della revoca parziale.

Commento. In questo esempio la frase regista, logicamente l'effetto di tutto ciò che la precede, è posta in fondo al paragrafo. L'evidente pesantezza del periodo è dovuta in gran parte alla notevole distanza che separa i due elementi logici pilastri del paragrafo per causa-effetto: l'elemento linguistico che annuncia una causa (*nel caso in cui*) è separato da ben 64 parole dalla frase che ne consegue (*il Centro di Servizio ... avvierà il procedimento ...*).

Nello stendere un paragrafo occorre evitare alcuni errori logici. Occorre evidenziare l'idea principale nella frase regista, evitare contraddizioni logiche tra questa e il resto del paragrafo e ripetere all'inizio del paragrafo le parole del titolo, tenendo conto che il titolo è una sezione

testuale a sé stante, con funzione introduttiva, ma autonoma rispetto al contenuto del paragrafo¹⁹.

2. LE FASI DELLA SCRITTURA

Il processo della scrittura è molto complesso, coinvolge numerose funzioni cognitive che è difficile separare e descrivere autonomamente.

I modelli teorici concordano generalmente sulle tre fasi dell'esposizione scritta di un pensiero²⁰ denominati **ideazione**, **stesura**, **revisione** oppure **progetto**, **redazione**, **revisione** (in inglese **plan**, **draft**, **edit**).

2.1 La prima fase: l'ideazione o progetto

La prima fase è quella dell'ideazione o progetto.

Pensiamo a noi stessi con una consegna e un tempo definito davanti a un foglio bianco. Qual è la prima cosa che facciamo? Apparentemente nessuna, perché in questa fase il processo di scrittura avviene nella mente: ci si concentra sui contenuti e si comincia a portare alla luce il pensiero. In questa fase qualcuno scrive degli appunti, altri stendono una scaletta.

2.2 La seconda fase: la produzione o stesura

Nella fase della stesura si scrivono i paragrafi e si uniscono con i legami appropriati. In questa fase i pensieri assumono forma scritta cioè diventano oggetti che possono essere ricevuti dagli altri. Con la stesura, cioè con la comparsa del segno materiale su un supporto, finisce la scrittura nella propria mente, «per sé stessi», e inizia la scrittura «per gli altri»: la comunicazione.

2.3 La terza fase: la revisione

L'ultima fase del processo di scrittura è la revisione. Dal punto di vista comunicativo è la fase più importante: dopo aver cercato l'idea e averla messa per scritto, chi scrive ora può valutare se davvero ha tenuto conto del destinatario e della situazione comunicativa.

In inglese la revisione è chiamata **editing** dal verbo *to edit* nel significato di “correggere e reimpostare un testo”. L'*editing* è un intervento che può andare da un leggero ritocco del testo a una vera e propria riscrittura. Nel caso di documenti tecnici di particolare rilievo Fiormente-Cremascoli consigliano un metodo di revisione ispirato alla **peers review**²¹, cioè di far leggere il documento a tre persone, un tecnico esperto dell'argomento e due lettori che invece non conoscono la materia trattata, e di ascoltare i loro suggerimenti sia sulla forma che sul contenuto. L'opinione dei due autori è infatti che “ogni buon testo è il risultato di un compromesso tra la correttezza e la precisione tecnica invocata dall'esperto e la chiarezza espositiva pretesa dal lettore comune”²².

Questo metodo comporta un processo lungo e laborioso che può essere usato per testi

¹⁹ Vedi cap. 9 *L'oggetto: la sintesi del documento amministrativo*.

²⁰ Lucchini (2001), pp. 8 e 26-32.

²¹ La *peers review* (letteralmente “revisione dei pari”) è un metodo di revisione usato in ambito scientifico: persone di pari livello accademico giudicano la qualità di una ricerca.

²² Fiormente - Cremascoli (1998), p. 105.

particolarmente complessi o importanti. Per la pratica quotidiana sono invece necessari criteri di revisione che consentano di operare in modo autonomo. Nei prossimi paragrafi ne suggerisco alcuni.

2.4 Suggerimenti

2.4.1 Ridistribuire le forze

Chi scrive in genere dedica alle tre fasi della scrittura un tempo di lavoro così ripartito: 20% alla progettazione, 70% alla stesura, 10% alla revisione: un po' di tempo a pensare a che cosa scrivere, il massimo sforzo a produrre paragrafi già completi e corretti sotto tutti gli aspetti, una breve revisione, spesso solo ortografica, che poco incide sulla qualità del testo.

Occorre ridistribuire le forze. Propongo di concentrare l'impegno sulla pianificazione del testo (prima fase), e soprattutto sulla revisione, imparando a concederci numerose e importanti auto-correzioni fino alla riscrittura.

2.4.2 Procedere per approssimazioni successive

In conseguenza, probabilmente, della nostra formazione, molti di noi tendono a produrre la prima stesura in modo già definitivo: quando si materializza sulla pagina il testo deve essere perfetto, o quasi. In un'unica tappa pretendiamo da noi stessi ortografia e sintassi, punteggiatura e buona esposizione, grammatica e stile.

Per di più, concentrandoci molto sulla fase centrale, perdiamo più facilmente di vista il filo del discorso.

Gli scrittori esperti invece insegnano che la scrittura è frutto di approssimazioni successive.

Occorre dunque scrivere una prima stesura, nella quale puntare più ai contenuti che alla forma; preoccuparsi poco di eventuali errori e molto invece di dare forza logica e ricchezza di significato al testo. Quando il primo sforzo di mettere i pensieri sulla pagina è compiuto, tutte le energie possono essere concentrate sull'aspetto linguistico e comunicativo del testo. Spesso le idee si chiariscono proprio mentre si scrive e con un po' di allenamento è possibile imparare a guardare un testo con oggettività, a rintracciare l'ordine delle informazioni e a verificare se rispetta il progetto originario. Quanto correggere? Con Calvino posso dire "quanto è necessario per arrivare [...] a eliminare le ragioni d'insoddisfazione di cui possiamo renderci conto"²³.

2.4.3 Leggere a voce alta

Può sembrare una banalità, ma leggere a voce alta e ascoltare come «suona» un testo permette di eliminare molti errori che all'occhio sfuggono (ripetizioni, rime involontarie, cacofonie, residui di vecchie stesure²⁴). Letto ad alta voce, il nostro scritto ci arriva quasi da fuori, come se lo sentissimo per la prima volta (proprio come accadrà al destinatario).

²³ Calvino (1993), p. 66.

²⁴ Per alcuni esempi Lucchini (2001), p. 122.

2.4.4 Leggere per livelli

Per una revisione autonoma del testo propongo una serie di letture successive procedendo per livelli²⁵.

1. Rileggere tutto il testo di seguito e cercare di sentire come «funziona» nell'insieme: cominciare a correggere anzitutto quello che non è chiaro nemmeno per noi. Se leggendo si avverte la mancanza di passaggi logici, si aggiungono; se si trovano concetti ripetuti, si tagliano.
2. Dal testo nell'insieme passare ai singoli paragrafi. Leggendoli come unità informative autonome, possiamo controllare unità e coerenza di contenuto, lunghezza, adesione alle regole del tipo di paragrafo scelto.
3. Passare infine all'ultimo livello, quello della frase, di cui occorre controllare soprattutto la lunghezza e l'articolazione logica. Il criterio di correzione è sempre lo stesso: tagliare il superfluo, aggiungere il necessario.

BIBLIOGRAFIA ESSENZIALE

Per la sezione I del capitolo:

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

PIEMONTESE M. Emanuela, *Guida alla redazione dei documenti amministrativi*, in FIORITTO (a c. di) 1997, pp. 17-65

RASO Tommaso, *Origini e strategia dell'informazione in alcune testualità burocratiche*, «Studi linguistici italiani», XXV, 1999, pp. 234-266, XXVI, 2000, pp. 97-129

Per la sezione II del capitolo:

CORNO Dario, *Scrivere e comunicare. Teoria e pratica per apprendere a scrivere e a migliorare il proprio stile*, Torino, Paravia, 1999

LESINA Roberto, *Il nuovo manuale di stile. Edizione 2.0. Guida alla redazione di documenti, relazioni, articoli, manuali, tesi di laurea*, Bologna, Zanichelli, 1994

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

²⁵ Cfr. Lucchini (2001), p. 26.