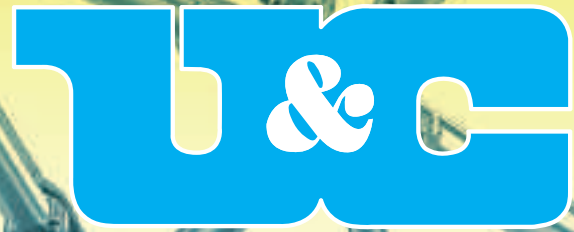


Poste Italiane-Spa Sped. in a.p. D.L. 353/2003 (conv. in L. 27/02/2004 n°46) art. 1 comma 1-DCB Milano



**Unificazione & Certificazione**

LA RIVISTA DELLA NORMAZIONE TECNICA

**DOSSIER:  
LE NOVITÀ PER I PRODOTTI  
DA COSTRUZIONE DAL 1 LUGLIO 2013**

*Un ricordo di Giacomo Elias*

*La prima norma al mondo per  
la comunicazione scritta delle organizzazioni*

*Connessione alle reti elettriche BT e MT:  
progettazione, realizzazione e verifica*

**7**

**Luglio/Agosto 2013  
Anno LVIII**

# La prima norma al mondo per la comunicazione scritta delle organizzazioni

di Giovanni Acerboni

## Un progetto che parte da lontano

La questione dell'efficacia della comunicazione scritta è stata posta nel 1993 da Sabino Cassese, allora Ministro della Funzione Pubblica del Governo Ciampi, e riguardava la semplificazione del linguaggio amministrativo.

Il Ministro aveva individuato il problema cruciale: che i destinatari non capivano quello che le amministrazioni scrivevano. Per contribuire a risolvere il problema, il Ministro fece pubblicare il *Codice di stile* e vi allegava il *Vocabolario di Base* del linguista (e poi Ministro dell'Istruzione) Tullio De Mauro. Successivamente, altri manuali, progetti, convegni e persino due Direttive<sup>1</sup>.

Dalla pubblica amministrazione, l'interesse si è esteso alle organizzazioni private, e la riflessione di studiosi e consulenti si è via via fatta più approfondita, sempre più consapevole dei contesti specifici e della varietà dei tipi di testo, e dei relativi stili linguistici<sup>2</sup>.

La norma UNI 11482:2013 *Elementi strutturali e aspetti linguistici delle comunicazioni scritte delle organizzazioni* è dunque la sintesi di queste esperienze, delle quali recepisce e sintetizza soprattutto alcune formalizzazioni che hanno mostrato di essere utili e utilizzabili nei contesti reali (organizzazioni pubbliche e private di qualsiasi dimensione e operative in qualsiasi settore).

Lo scopo della norma, dunque, è quello di aiutare le organizzazioni a migliorare l'efficacia della loro comunicazione interna ed esterna, a stampa e digitale, il cui volume, nei vari processi, è via via aumentato, fino a divenire a volte ingestibile o malamente gestibile. Il che rischia di produrre e di fatto produce distorsioni comunicative di varia gravità: lettura troppo veloce, comprensione approssimativa, incomprendimento, smarrimento della notizia, lettura di comunicazioni inutili, rifiuto di leggere.

Come gestire efficacemente l'eccesso informativo (information overload) è dunque il primo obiettivo della norma. Dal punto di vista del destinatario, i problemi della gestione delle informazioni sono, nell'ordine: capire se quello che ha ricevuto è di suo interesse e se è urgente; capire dove si trovano i contenuti più importanti; capire quello che legge alla prima lettura.

La norma definisce dunque una serie di caratteristiche che le comunicazioni devono o possono avere per stabilire tra le organizzazioni, tra le persone all'interno di una stessa organizzazione, e tra le organizzazioni e il loro pubblico un nuovo patto comunicativo, basato sulla chiarezza e sulla razionalità.

Queste caratteristiche sono applicabili alle comunicazioni strutturate, cioè con il sommario, e a quelle non strutturate, senza il sommario. Le comunicazioni a cui si applica la norma sono: Circolare, Codice etico e di condotta, Comunicato stampa, Lettera e e-mail, Manuale (o Guida) di prodotto o di procedura, News, Offerta commerciale, Ordine di Servizio, Parere, Position paper, Progetto, Regolamento interno, Relazione (o Report, Rapporto, Appunto, Nota informativa, Resoconto di riunione), Relazione annuale (o Annual report), Relazione

per gli investitori, Rendiconto economico, sociale, ambientale o integrato, Scheda prodotto o servizio<sup>3</sup>.

Di queste comunicazioni, la norma si occupa degli elementi strutturali e di alcuni aspetti linguistici.

Quanto agli elementi strutturali, la norma definisce che cosa siano, a che cosa servano e con quali informazioni si compongano il frontespizio, l'indicazione dell'autore, il nome della comunicazione, il titolo, il sottotitolo, i riferimenti di rintracciabilità e di validità, l'executive summary, il sommario, il numero di pagina, le partizioni, gli allegati, il glossario, gli indici, le evidenziazioni.

Particolarmente rilevante è la definizione del titolo (o oggetto) delle comunicazioni non strutturate. Infatti, il titolo (di una e-mail, di una circolare ecc.) è ciò che dice al destinatario se la comunicazione che ha ricevuto è interessante e urgente. La norma definisce una modalità che, se condivisa, renderà i titoli assolutamente affidabili: chi si riconosce nel titolo leggerà poi la comunicazione, chi non si riconosce potrà archivarla senza leggerla, sapendo che cosa non ha letto e sapendo di non avere perduto alcuna informazione utile.

I titoli così composti si fondano sul concetto dell'Informazione principale<sup>4</sup>, cioè quella che, in forza del potere discriminante dei suoi elementi, definisce l'argomento e seleziona il destinatario. Costruiti con l'Informazione principale, i titoli avranno una lunghezza ideale di circa 8-10 parole, mai meno di 5 e mai più di 16.

Una seconda prescrizione di grande rilievo riguarda le partizioni dei testi non strutturati più lunghi di cinque capoversi, che devono essere ripartiti in blocchi tematici titolettati<sup>5</sup> (e le eventuali note a piè di pagina) per consentire al lettore di orientarsi nel testo, prima di leggerlo, e di capire quali argomenti lo interessano, senza averlo letto per intero.

Di grande rilievo, soprattutto per razionalizzare stili molto diversi tra organizzazioni e persino all'interno di ogni organizzazione, sono anche le prescrizioni e le indicazioni relative ai criteri di evidenziazione. La norma non entra nel merito degli aspetti grafici (impaginazione, colori, sfondi, dimensione dei caratteri ecc.), ma, per quanto riguarda il formato dei caratteri, prescrive che siano il grassetto e il





corsivo, e vieta l'uso del sottolineato, del tutto maiuscolo e del maiuscolo.

Se relativamente agli elementi strutturali la norma agisce con spirito razionalizzatore, relativamente agli aspetti linguistici agisce soprattutto con spirito modernizzatore. Infatti, i linguaggi delle organizzazioni, che potremmo definire genericamente tecnico-amministrativi, condividono alcune caratteristiche, indipendentemente dall'argomento. Tali caratteristiche, pur non contraddicendo la grammatica, appartengono a un italiano vecchio, fossilizzato, inattuale, testimoniato nel presente solo, appunto, da tali comunicazioni.

La norma dunque esclude che nella sintassi siano utilizzati il participio presente con valore verbale (es. "i documenti comprovanti le

spese", "avente ad oggetto"), il futuro deontico (che esprime un obbligo: "la S.V. consegnerà i documenti entro trenta giorni"), e il 'sì' enclitico, cioè incorporato alla fine del verbo ("conclusosi").

La norma, poi, prende in considerazione una caratteristica diffusissima in tutte le comunicazioni delle organizzazioni, cioè il fenomeno cosiddetto della nominalizzazione. Questo fenomeno consiste nell'attribuire il significato ai nomi (e anche agli aggettivi e agli avverbi), anche quando i nomi hanno un verbo corrispondente che potrebbe esprimere ugualmente quel significato. Per esempio, parole come 'considerazione', 'transito', 'attribuzione' hanno un verbo corrispondente: 'considerare', 'transitare', 'attribuire'. Se fosse possibile costruire la frase con il verbo e con il suo soggetto (chi considera? chi transita? chi attribuisce?), si otterrebbero frasi con una nominalizzazione molto ridotta, cioè con molti più verbi attivi, più frasi brevi e meno complementi indiretti, che fanno aumentare il numero delle parole e rendono più difficoltosa la comprensione. Da questo punto di vista, la norma indica in quattro il numero massimo di complementi indiretti per ogni verbo. Questa indicazione ha il vantaggio di servire a chi scrive per controllare facilmente la qualità del suo testo: basta contare i verbi e i complementi indiretti collegati al verbo. Oltre i quattro, quella frase può essere quasi sempre migliorata.

Dal punto di vista lessicale, la norma vieta l'uso di parole e locuzioni indicate come obsolete dai più recenti dizionari. Un allegato della norma contiene un elenco non esaustivo ma esemplificativo di parole e locuzioni da evitare accompagnate da suggerimenti per trovare delle alternative.

#### Giovanni Acerboni

Relatore della norma

#### TEXTUAL FEATURES AND LINGUISTIC TRAITS OF THE ORGANIZATIONS' WRITTEN COMMUNICATION

*The standard UNI 11482:2013 indicates the criteria for the composition of effective professional texts. Its scope includes both the structured and non structured texts (with or without index and internal partitions), with or without appendixes. Advertising texts, laws, scientific papers, essays and teaching materials and journalistic articles are excluded. More details in this article.*

#### Note

<sup>1</sup> La prima del Ministro Franco Frattini, nel 2002 (<http://www.funzionepubblica.gov.it/TestoPDF.aspx?d=16872>); la seconda del Ministro Mario Baccini, nel 2005 (<http://www.interno.gov.it/mininterno/export/sites/default/it/assets/files/10/20051025112716.pdf>).

<sup>2</sup> Il primo convegno importante, La scrittura professionale. Ricerca, prassi, insegnamento, si è tenuto a Perugia nel 2000. Gli atti, curati da Sandra Covino, sono pubblicati da Olschki (<http://www.olschki.it/Prosp/SP/2001/50559.pdf>). Per approfondire, si può leggere una recensione di Rosa Casapullo: <http://www.italianoscritto.com/interventi/testi/casapullo.htm>. Successivamente sono uscite diverse altre pubblicazioni. Riporto qui la bibliografia citata nella norma: Acerboni Giovanni, Progettare e scrivere per Internet, McGraw-Hill, Milano, 2005; Acerboni Giovanni e Francesco Vignotto, Per una definizione di circolare, 29 feb. 2012, <http://www.scritturaprofessionale.it/articoli/circolare.htm>; Beltramo Marina e Nesci Maria Teresa, Dizionario di stile e scrittura, Zanichelli, Bologna, 2011; Bruni Francesco e Raso Tommaso, Manuale di scrittura professionale. Teoria e didattica, Zanichelli, Bologna, 2002; Cortelazzo Michele A., Elogio del capovero, 15 feb. 2003, <http://www.maldura.unipd.it/buro/gel/gel23.html>; Cortelazzo Michele A., e Pellegrino Federica, Guida alla scrittura istituzionale, Laterza, Bari, 2003; Mortara Garavelli Bice, *Prontuario di punteggiatura*, Laterza, Bari, 2003; Raso Tommaso, *La scrittura burocratica. La lingua e l'organizzazione del testo*, Carocci, Roma, 2005.

<sup>3</sup> Al contrario, la norma non si applica a leggi, atti amministrativi, documenti di prassi amministrativa, contratti, sentenze, atti notarili, tesi di laurea, pubblicazioni scientifiche, saggi, materiali didattici, articoli pubblicati in riviste, giornali, libri, messaggi pubblicitari.

<sup>4</sup> Definito da Tommaso Raso, *La scrittura burocratica*, e sviluppato da Giovanni Acerboni, Per una definizione del titolo, in progress.

<sup>5</sup> Definiti da Giovanni Acerboni, *Progettare e scrivere per Internet*.