

16 marzo 2004

Comunicazione

Mirko Tavosanis
tavosanis@ital.unipi.it

Scrittura in italiano

La settimana scorsa abbiamo visto esempi di cattiva comunicazione:

- ◆ informazioni confuse
- ◆ lingua inadatta ai destinatari
- ◆ (due cose che sono spesso intrecciate)

La lingua della burocrazia (antilingua)

- ◆ Viene usata anche nelle aziende private, nelle lettere degli utenti e così via
- ◆ Per il lessico, impiega pochissimi **tecnicismi specifici**
- ◆ Spesso si limita a mascherare con **tecnicismi collaterali** espressioni del linguaggio comune
- ◆ Quindi spesso ha un ampio margine di miglioramento

In effetti...

- ◆ Codice di stile per le amministrazioni pubbliche (1992)
- ◆ Manuale di stile (1997)
- ◆ Sito “Chiaro!”
<http://www.funzionepubblica.it/chiaro/>

Che cosa fare nella pratica?

Alcune indicazioni più formali:

- ◆ Semplificare il lessico (la settimana scorsa)
- ◆ Semplificare la sintassi (primo esempio: evitare la nominalizzazione)

Solo per lo scritto

- ◆ Il parlato è diverso (più diverso di quello che si pensa di solito...)
- ◆ Le indicazioni che vedremo riguardano quindi **solo** la scrittura
- ◆ In due punti andremo direttamente contro la tradizione scolastica

Lessico: “schedulare”

sche·du·là·re

v.tr. (*io schèdulo*) **TS** inform.

1. pianificare la successione delle fasi di un programma secondo precise sequenze
2. di elaboratore elettronico o di parte del suo sistema operativo, selezionare il processo da eseguire spec. quando viene interrotta la precedente esecuzione di un programma

Le risposte:

- ◆ **Organizzare**
- ◆ Pianificare
- ◆ Ordinare
- ◆ Organizzare qualcosa di non ordinato
- ◆ Suddividere
- ◆ Mettere in ordine
- ◆ Mettere in schede
- ◆ Mettere in calendario...

Non sono “errori”!

- ◆ Dal punto di vista dell’usabilità, la diffusione è l’unico criterio
- ◆ Se tutti danno a una parola un determinato significato, la parola **ha** quel significato
- ◆ Sono però rischiose le situazioni di uso oscillante

Sintassi: la nominalizzazione

Al posto del VERBO viene messa una coppia SOSTANTIVO + VERBO. Per esempio:

verificare > effettuare una verifica

controllare > effettuare un controllo

Per alleggerire il discorso, eliminare le nominalizzazioni

Frase brevi

- ◆ Più è breve, più è comprensibile
- ◆ Gli studi mostrano un calo della comprensibilità nelle frasi che hanno **più di 25 parole**
- ◆ **Spezzare con il punto .**
- ◆ Evitare la subordinazione
- ◆ Evitare di cadere anche nell'eccesso opposto (frasi troppo brevi)

Importante!

- ◆ Per adesso ci occuperemo solo del punto
- ◆ Non ci occuperemo di virgole, punti e virgole e così via
- ◆ Useremo i punti per spezzare le frasi
- ◆ Faremo così per rendere più chiaro il discorso

Dentro la frase...

- ◆ Inserire **una sola** informazione principale
- ◆ Se ci sono più informazioni collegate, separarle
- ◆ Evitare la subordinazione
- ◆ Il lettore deve essere in grado di individuare chiaramente il significato del discorso
- ◆ Si impara con la pratica...

Esempio (da una relazione)

“Credo che il sito non sia facilmente migliorabile dato che è semplice, chiaro ed esaustivo per ogni informazione ricercata, nonostante questo ho avuto la curiosità di mandare un e-mail alla redazione per presentare un problema ma la risposta mi è arrivata solamente dopo diverse settimane di attesa.”

Corsivo: da cancellare
Grassetto: da ampliare

“Credo che il sito non sia facilmente migliorabile dato che è semplice, chiaro ed esaustivo *per ogni informazione ricercata*. **Nonostante questo** ho avuto la curiosità di mandare un e-mail alla redazione per presentare un problema ma la risposta mi è arrivata solamente dopo diverse settimane di attesa.”

Fraasi troppo brevi

“Gli italiani. Assuefatti alla sfiducia, che alita su di loro come una densa nube grigia. La respirano senza maschera, senza bombola. E sopravvivono egualmente. Il problema è che, in questo clima, sono le istituzioni, il mercato, a soffrire. Per delegittimazione; per depressione. D'altra parte, per promuovere la fiducia in ambito sociale ci sarebbe bisogno di esempi virtuosi.”

Ilvo Diamanti, *La Repubblica*, 4 gennaio 2004

In generale: la punteggiatura

- ◆ Nella scrittura professionale ha una funzione **logica**, cioè...
- ◆ ... permette di identificare **con l'occhio** le parti in cui è suddiviso un discorso
- ◆ Si fa così: parola, segno di punteggiatura, spazio, parola successiva.
- ◆ E non così: parola , segno di punteggiatura ...
- ◆ E nemmeno parola ,segno di punteggiatura...

Esempi estremi?

- ◆ Mario, è arrivato Paolo
- ◆ Mario è arrivato, Paolo

- ◆ I rapinatori fuggirono sparando. La polizia li inseguì
- ◆ I rapinatori fuggirono. Sparando, la polizia li inseguì

Esempio *non* estremo

“In sintesi, il servizio offerto del sito con gli utenti generici è molto soddisfacente non viene tralasciato niente tutto è curato nei minimi particolari questo fa pensare ad una buona organizzazione, infatti non solo vengono esposti i contenuti ma si evince uno studio su come devono essere presentati gli argomenti per rendere intuitiva la navigazione.”

In positivo:

- ◆ Frasi relativamente brevi
- ◆ Frasi collegate in modo esplicito: infatti, perché, invece...
- ◆ (tutte parole che hanno un senso preciso)
- ◆ Il discorso deve essere
 - Chiaro
 - Comprensibile
 - Preciso

Ma la sintassi serve davvero?

“Caricavo il moschetto – sparavo – un’idea – correvo nella cantina – la buttavo giù – tornavo indietro – sibilo, scoppio – di nuovo nella cantina – penna e calamaio – ancora indietro – tagli e ferite – bei tempi, signore”

Charles Dickens, *Il circolo Pickwick*

Risposta: a volte serve, a volte no!

- ◆ Riduce le ipotesi verosimili sui concetti
- ◆ Un “infatti”, un “invece” e così via chiariscono i rapporti logici tra le componenti di un discorso

Quando ci sono cose che assomigliano a un elenco...

- ◆ Meglio scrivere un elenco che un discorso confuso e poco comprensibile
- ◆ Un po' come succede nelle diapositive...
- ◆ In casi del genere la sintassi serve a poco: i rapporti tra gli elementi sono chiari



Il passo successivo:



Le liste

= brevi paragrafi
dotati di un punto di aggancio visivo
a sinistra

Con le liste:

- ◆ È possibile organizzare l'informazione
- ◆ Si percepisce meglio l'articolazione di un argomento
- ◆ Si possono fare più facilmente controlli

Tre regole

- ◆ La lista deve semplificare la comunicazione
- ◆ La lista deve contenere più di un elemento
- ◆ La sintassi deve essere coerente

Esistono due tipi di lista

- ◆ Liste puntate
- ◆ Liste numerate

Caratteristiche delle liste puntate

- ◆ Per esempio, questa è una lista puntata
- ◆ La natura esatta dell'elemento grafico non ha importanza (pallini, quadratini...)
- ◆ Tutti gli elementi hanno la stessa enfasi

Caratteristiche delle liste numerate

1. Per esempio, questa è una lista numerata
2. Si possono usare simboli che hanno un ordine predefinito (lettere o numeri)
3. Le liste numerate implicano l'esistenza di un ordine (quindi, *questa* lista non va tanto bene)

Rispettare la sintassi

1. Esempio di sintassi sbagliata:

Ho bisogno di:

- il documento riassuntivo sulla posta elettronica;
- devo ricevere conferma dell'invio a Carratelli.

Rispettare la sintassi

2. Esempio di sintassi corretta:

Ho bisogno di ricevere:

- il documento riassuntivo sulla posta elettronica;
- conferma dell'invio a Carratelli.

Evitare di usare le funzioni automatiche per le liste

- ◆ Alcuni programmi compongono liste in modo automatico
- ◆ Le funzioni automatiche vanno bene per la stampa su carta (fatta da voi) e non per la distribuzione via Internet
- ◆ Le liste saranno visualizzate dai vostri interlocutori in modo diverso

Dietro a tutto questo...

- ◆ La lista serve a chi legge...
- ◆ ... e serve anche a voi per controllare quello che state scrivendo