

■ Note di stile	pag. 2
■ Stesura di un testo: norme generali	pag. 5
■ Come impaginare una lettera	pag. 7
■ La copertina del fax	pag. 13

□ Introduzione

“Le Amministrazioni sono al servizio dei cittadini. Devono quindi metterli in condizione di capire quali sono i propri diritti e i propri doveri [...]. Scrivere in maniera oscura e incomprensibile, spesso ambigua, significa di fatto negare un diritto e ostacolare il rispetto delle leggi [...]. La semplicità e la chiarezza del linguaggio amministrativo è condizione essenziale per ricostruire un nuovo rapporto tra l'amministrazione e i cittadini” (Fioritto, A., (a cura di), *Manuale di Stile. Strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche*, Bologna 1997, Il Mulino).

La citazione dell'ex Ministro della Funzione Pubblica Franco Bassanini introduce l'importanza di una corretta comunicazione rivolta ai cittadini da parte della Pubblica Amministrazione.

Per poter partecipare all'attività amministrativa il cittadino deve essere informato e recepire il messaggio che gli viene trasmesso.

Le disposizioni normative hanno inteso orientare le Amministrazioni ad un rapporto più snello con il cittadino, ma sempre nella garanzia della massima tutela individuale: in quest'ottica deve essere interpretato il Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (D.P.R. n. 445 del 28/12/2000).

E' importante quindi che l'immagine offerta all'esterno sia il più possibile unitaria e facilmente riconoscibile: la modulistica, la carta intestata per lettere e fax ad esempio non devono caratterizzare ogni singolo ufficio senza che a monte esista un progetto omogeneo.

Sebbene non esista un modo standard e unico per scrivere lettere, relazioni, moduli, si impone una scelta che deve essere condivisa da tutti nell'ottica di un progetto più ampio di semplificazione della comunicazione che deve, però, convergere su esigenze complesse quale il continuo adeguamento a normative in rapida evoluzione e un lessico di chiara e facile intelligibilità.

Ogni volta che si desidera comunicare qualcosa a qualcuno occorre avere ben chiari i seguenti punti:

- A chi si vuole comunicare: *destinatario del messaggio*.
- Cosa si vuole comunicare: *contenuto del messaggio*
- Cosa si vuole ottenere: *obiettivo del messaggio*
- Come si può/deve comunicare: *forma/stile del messaggio*

□ Destinatario

Per pianificare un testo chiaro e comprensibile occorre progettarlo chiedendosi “a chi ci si deve rivolgere”. Tutte le scelte stilistiche devono infatti essere condizionate dal destinatario del messaggio.

Si ricorda che più il destinatario è generico più la comunicazione deve essere semplice e chiara.

□ Contenuto

Prima di tutto, naturalmente, occorre avere le idee chiare su cosa si intende comunicare.

I testi sono chiari se contengono tutte le informazioni necessarie alla loro comprensibilità ma devono anche rispondere a dei requisiti di essenzialità.

Anche per i testi della pubblica amministrazione vale quindi la famosa regola del giornalismo anglosassone che suggerisce di fornire sempre le informazioni che derivano dalle risposte alle cosiddette 5W (Who?, what?, when?, where?, why?, cioè "chi?", "che cosa?", "quando?", "dove?" e "perché/come?").

È importate inoltre ricordare di:

- ordinare le informazioni: le informazioni essenziali non solo devono essere presenti nel testo, ma devono essere ordinate, di norma, secondo precisi criteri gerarchici. In modo da evidenziare le informazioni principali rispetto a quelle secondarie.
- raggruppare le informazioni in blocchi omogenei: quanto più il testo è esteso, tanto più occorre raggruppare le informazioni in blocchi (paragrafi e capoversi) coerenti, completi e ordinati.
- non dare nulla per scontato: oltre alle informazioni principali, per capire un testo, sono essenziali altre informazioni che spesso chi scrive non fornisce in forma esplicita, ma dà per scontate o ritiene, non sempre a ragione, comunemente note a tutti.

□ Obiettivo

Il terzo punto da avere sempre presente è lo scopo della comunicazione (informazione, sollecito, invito, sanzione...). Il tono della comunicazione e la sua forma sono sempre legati allo scopo che si intende raggiungere.

□ Stile

Compito primario del dipendente pubblico è quello di comunicare efficacemente, cioè di comprendere e soprattutto di farsi comprendere.

E' quindi opportuno avviare un lavoro di semplificazione del linguaggio utilizzando immediati e semplici accorgimenti per una maggiore comprensione del testo e per la riduzione di errori nell'eventuale compilazione.

Frase semplici e brevi

- Utilizzare frasi brevi (20-25 parole) perché sono più lineari e comprensibili delle frasi lunghe e complesse
- Evitare di concentrare in una sola frase troppe informazioni
- Ricordare che le proposizioni subordinate e gli incisi appesantiscono il testo e spesso costringono a sforzi di memoria e riletture. Preferire la forma coordinata
- Utilizzare soprattutto verbi di forma attiva perché sono più semplici, comprensibili e diretti di quelli di forma passiva o impersonale.
- Preferire frasi di forma affermativa
- Non utilizzare le doppie negazioni perché rendono più difficoltosa la comprensione del testo: "Non si può non ammettere" diventa "Si deve ammettere / si può ammettere"

Parole di uso comune

Ricordiamo sempre che mentre chi scrive sa di cosa sta parlando, il destinatario del messaggio potrebbe non saperlo. Quindi:

- Usare preferibilmente parole comuni (*parlare* e non *interloquire*, *lode* e non *encomio*...)
- Evitare parole e formule dotte, arcaiche, latinismi e grecismi (*perciò* e non *all'uopo*, *rifiuto* e non *diniego*, *rinvio* e non *differimento*...)
- Evitare parole straniere e termini latini se esiste il corrispondente italiano. Se ciò non fosse possibile, prevedere delle note che spieghino il termine usato o inserire una breve spiegazione tra parentesi (*di diritto* e non *de iure*, *direttore del progetto* e non *project manager*...)
- Evitare il più possibile l'uso di locuzioni complesse (*per* e non *al fine di*, *se* e non *nel caso in cui/semprché*, *insieme a* e non *in concerto con*...)
- Evitare termini troppo tecnici ovunque sia possibile senza pregiudicare il significato del messaggio e senza creare ambiguità (*pagamento* e non *oblazione*; *richiesta* e non *istanza*, *ordine* e non *ingiunzione*...).

Poche sigle e abbreviazioni

È preferibile ridurre l'uso di sigle e abbreviazioni all'essenziale, soprattutto se queste sono poco comuni oppure frequenti solo in alcuni tipi di linguaggio settoriale.

In ogni caso la prima volta che si usa una sigla in un documento bisogna scrivere la parola o espressione che origina la sigla per esteso, seguita dalla sigla tra parentesi tonde. Le volte successive basta scrivere la sigla.

Le sigle devono essere scritte con tutti i caratteri maiuscoli separati da punti:

Esempio: U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico)

Uso della punteggiatura

L'uso appropriato della punteggiatura contribuisce notevolmente alla chiarezza di un testo. Essa sostituisce, almeno in parte, le pause del parlato, il ritmo, il tono e il volume della voce. Bisogna però fare attenzione poiché, ad esempio, una pausa vocale non sempre corrisponde ad un segno di punteggiatura e viceversa.

Ecco le regole base per scrivere correttamente i segni di punteggiatura:

- I simboli punto, virgola, due punti, punto e virgola, punto interrogativo ed esclamativo sono attaccati alla parola che precede e separati con uno spazio dalla parola che segue.
- Le parentesi si usano sempre in coppia e sono attaccate al testo che racchiudono. Rispetto alla punteggiatura esterna si comportano come un'unica parola: la parentesi di apertura è separata di uno spazio dalla parola che precede, e quella di chiusura è separata di uno spazio dalla parola che segue; la punteggiatura che segue una parentesi di chiusura è attaccata alla parentesi.
- Le virgolette da usare nel testo sono *basse* « » o *alte* “ ”, rispettivamente di apertura e di chiusura. Si usano sempre in coppia e hanno le stesse regole delle parentesi.
- I trattini hanno uno spazio prima e uno dopo, salvo nel caso di parole composte dove sono attaccati alla parola che precede e a quella che segue.



L'obiettivo da raggiungere è una pagina pulita, ben spaziata, con paragrafi chiaramente delineati e con un uso corretto di tutte le varianti offerte di font e modalità di impaginazione.

□ Carattere

Tipo di carattere

Si distinguono due principali famiglie di caratteri:

- *serif* o *con grazie*: quelli che hanno un raccordo tra le aste verticali e le linee orizzontali. Un esempio tipico è il "Times new roman"
Esempio: Times new roman
- *sans serif* o *senza grazie*: quelli privi delle terminazioni orizzontali e, in genere, con aste di spessore costante. Un tipico esempio di caratteri senza grazie è l'"Arial" (quello usato per scrivere questo testo).

All'interno di un documento, utilizzare un solo tipo di carattere (font). Forme di carattere diverse all'interno di uno stesso documento possono infatti generare confusione. Se si desidera assolutamente utilizzare più tipi di carattere, ad esempio per evidenziare i titoli, sceglierne uno *serif* e uno *sans serif*.

La scelta del carattere dipende dal tono della comunicazione e dal destinatario della stessa. In generale è preferibile attenersi ai due tipi di caratteri più usuali: il times new roman o l'arial.

Stile del carattere

tondo: stile normale utilizzato per scrivere il testo.

corsivo: ha un significato preciso e non può sostituire il tondo. Si usa per i titoli di libri, film e opere d'arte, parole straniere e *raramente* per le parole che si desidera evidenziare. Lo si può utilizzare inoltre nelle didascalie e nei commenti a condizione che tutto il documento abbia la stessa impostazione.

grassetto evidenzia il testo. Utile per le numerazioni di capoversi o per i titoletti. Chi legge coglie subito il livello della struttura di un testo. Evitarne l'uso all'interno del testo, o limitarlo al massimo.

MAIUSCOLO l'abuso del maiuscolo è uno dei vizi più diffusi. Va usato con parsimonia anche nei titoli, ed evitato nei titoli troppo lunghi (oltre le 4-5 parole) perché di difficile lettura e comprensione.

Corpo del carattere

La dimensione ottimale è 11 -12 punti. È possibile ridurre a 10 punti per evitare, ad esempio, di utilizzare un secondo foglio con poche righe di testo. L'importante è comunque non ottenere una pagina troppo piena e poco agile nella lettura.

Evitare di cambiare dimensione del carattere all'interno dello stesso documento. Se, per i titoli, occorre ingrandire il corpo del carattere, porre attenzione affinché tutti i titoli abbiano lo stesso corpo.

□ Impaginazione

Margini:

La distanza del testo dal margine generalmente è ampia:

- dal margine sinistro e dal margine destro si lasciano almeno 2,5 cm;
- dal margine superiore la distanza deve essere almeno di 3 centimetri. Va inoltre aggiunto 1 cm. tra il testo e l'intestazione stessa;
- dal margine inferiore, la distanza dev'essere almeno di 2,5 cm.

Allineamento verticale

Può essere a sinistra, a destra, al centro o giustificato.

Usare preferibilmente l'allineamento giustificato in modo tale da allineare il testo sia a destra che a sinistra. Nel caso i cui si creino spazi eccessivi tra le parole, è possibile inserire la sillabazione.

Capoversi

I capoversi di un testo possono essere distinti attraverso

- un rientro all'inizio della prima riga
- una maggiore interlinea tra l'ultima riga di un paragrafo e la prima del successivo.

I due sistemi sono alternativi. Non vanno utilizzati contemporaneamente nello stesso testo.

Elenchi

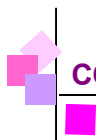
Per rendere gli elenchi chiaramente visibili, utilizzare gli elenchi puntati e numerati.

Questi permettono di allineare il testo in modo tale che la numerazione o i simboli usati siano sporgenti e quindi li si possa chiaramente scorrere in verticale senza l'interferenza del testo.

1. punto elenco 1
2. punto elenco 2
3. punto elenco 3
4. punto elenco 4 - se si va a capo il testo non interferisce nella lettura dei numeri

- punto elenco 1 livello 1
 - primo 1 livello 2
 - primo 2 livello 2
- punto elenco 2
- punto elenco 3
- punto elenco 4

Se si utilizzano punti elenco (simboli invece di lettere o numeri), evitare l'utilizzo di simboli diversi, se non per evidenziare i livelli gerarchici.



Intestazione

Se non si fa uso di carta intestata ma si stampa direttamente la pagina con l'intestazione, occorre fare molta attenzione affinché la differenza tra intestazione e corpo della lettera sia ben chiara. L'intestazione deve essere allineata verticalmente a sinistra.

Essa deve contenere:

- logo
- nome del Settore di appartenenza dell'ufficio/servizio che scrive

Per ottenere un testo allineato a sinistra rispetto alla pagina ma centrato come aspetto grafico, occorre inserire una tabella o, in alternativa, operare con i paragrafi:



Città e data

La data (giorno, mese, anno) va scritta in alto, a destra (una riga sotto l'intestazione). Deve sempre essere preceduta dal nome della città da cui si scrive seguito da una virgola. Il mese deve essere scritto in lettere e non in numeri. Ad esempio:

Messina, 9 aprile 2010

Indicazioni postali

Eventuali indicazioni postali (raccomandata, espresso, ecc.) o indicazioni particolari (riservata, ecc.) devono essere scritte nella parte alta destra del foglio sopra la data, in lettere maiuscole:

RISERVATA

Messina, 31 gennaio 2010

Numero di protocollo

In alcuni casi alle lettere in uscita viene assegnato un numero di protocollo. Occorre quindi prevedere uno spazio per questo scopo da porre al di sotto dello stemma dell'Ente e del Settore scrivente, sulla stessa riga della data. L'indicazione del N. di protocollo deve essere seguita dal nome dell'ufficio:

Per le lettere rivolte all'esterno:

N. Prot. gen. Ufficio comunicazione Messina, 30 aprile 2010

Per le lettere ad uso interno:

N. Prot. Ufficio comunicazione Messina, 30 aprile 2010

□ Destinatario

L'indirizzo del destinatario (nome, cognome, via, città) deve essere scritto in alto a destra sotto la data, su righe diverse.

Se una lettera è indirizzata a più persone, ogni copia riporta una freccia a fianco del destinatario. Il nome e il cognome devono essere preceduti da un appellativo generico e, se possibile, da un titolo specifico:

Egregio Dottor
Mario Rossi

Come si può notare, la riga del nome è separata da quella dell'appellativo o del titolo. È consuetudine infatti scrivere la prima riga di due parole soltanto.

Aniché scrivere un titolo o un appellativo per esteso si può usare l'abbreviazione corrispondente, obbligatoria quando i titoli e gli appellativi vengono scritti sulla stessa riga del nome:

Egr. Sig.
Dott. Mario Rossi

Gent.ma Sig.ra
Avv. Maria Rossi

Al posto di nome e cognome del destinatario, può essere scritto il nome dell'azienda, della ditta, dello studio, dell'ufficio, ecc.

Nell'indirizzo, è comunque preferibile indicare il nome di una persona, per rendere più diretta e immediata la comunicazione. Se non si conosce il nome della persona a cui si vuole inviare la lettera, è opportuno indicare almeno un ufficio specifico:

Spett.le
Provincia
Ufficio comunicazione

Si può anche scrivere prima il nome dell'azienda, poi l'indirizzo e, infine, il nome della persona preceduto dalla formula "alla c.a." (alla cortese attenzione), scritta in grassetto:

Spett.le
Provincia
Corso Cavour, 8
98100 Messina (ME)
alla c.a. Ing. Mario Rossi.

Se una copia della stessa lettera viene spedita, oltre che al destinatario principale, anche ad altre persone, è opportuno inserire l'indicazione "per conoscenza" (nella forma abbreviata "e p. c." scritto in grassetto). Ad esempio:

e p. c. Egregio Dottor
Marco Bianchi
Corso Cavour, 4
98100 Messina

□ Oggetto

L'oggetto della lettera deve essere scritto a sinistra, una o due righe sotto l'indirizzo del destinatario, preceduto dalla scritta "Oggetto" in grassetto.

Lo scopo dell'oggetto della lettera è quello di:

- riassumere il contenuto della lettera, indicandone in breve l'argomento;
- suscitare l'interesse del lettore;
- evidenziare elementi importanti;
- richiamare eventuali corrispondenze precedenti.

Oggetto: Richiesta di preventivo per la stampa di materiali promozionali

□ Corpo della lettera

Formule di apertura

Il testo della lettera deve iniziare con quello che viene definito *vocativo di apertura*, ovvero una formula introduttiva di cortesia che va posta nella parte sinistra del foglio, sotto l'oggetto. In genere, il vocativo è costituito da un attributo (illustre, illustrissimo, gentile, gentilissimo, pregiatissimo, stimato, stimatissimo, egregio) e da un sostantivo indicante la professione o la carica del destinatario ed è sempre seguito da una virgola:

Egregio Dottore,

Questa è la parte per la quale sono state create più codifiche, alle quali conviene attenersi:

- Per aziende, ditte, uffici, studi, direzioni, associazioni, ecc., si usa l'aggettivo *spettabile* (spesso abbreviato in *Spett.le*).
- Per i professori universitari, si usa *chiarissimo* (spesso nella forma abbreviata *Chiar.mo*): Chiarissimo/Chiar.mo professore
- Per rivolgersi a una persona di cui non si conosce la professione, si usa *Illustre/Egregio* o *Gentile*:
 - Illustre/Egregio Signore
 - Gentile Signora
- Per ministri, prefetti, generali o per il presidente della repubblica, si usa *Signore*:
 - Signor ministro
- Per un sacerdote, si usa *Reverendo*, per un vescovo *Sua Eccellenza*, per un *cardinale Sua Eminenza*, per il Papa *Sua Santità*.

Corpo del testo

Il testo, che costituisce il corpo centrale della lettera, generalmente viene *allineato giustificato*.

Formule di chiusura

Sotto l'ultima riga del testo, a sinistra, si scrivono i saluti.

Nella chiusura, così come nell'apertura della lettera si "sprecano" le codifiche. Per scegliere la formula di chiusura più adatta per la propria lettera, occorre tener presente l'argomento, il tono e il tipo di conoscenza che si ha del destinatario. Se i rapporti con l'interlocutore si protraggono da tempo, si potranno e si dovranno abbandonare le formule di cortesia della fase iniziale: entrare in confidenza con il destinatario è fondamentale per creare un rapporto di fiducia.

In tutti i casi, è comunque consigliabile scegliere tra le formule di saluto più comuni:

Distinti saluti, Cordiali saluti, Cordialmente.

Prima dei saluti si possono inserire formule tipo:

In attesa di un Suo gradito riscontro
Ringraziando per l'attenzione

□ Firma

La firma deve comparire in basso nella parte destra del foglio, allineata alla data. In essa bisogna indicare nome, cognome, la funzione ed eventualmente il titolo (Dott. Arch., ecc.):

La responsabile
del Servizio comunicazione
(Anna Bianchi)

Per avere il testo centrato può essere utile utilizzare una tabella, oppure spostare il margine del paragrafo a destra.

Sotto a questi dati, si pone la *firma autografa*, scritta in nero.

□ Allegati

L'indicazione di eventuali allegati va inserita in basso a sinistra segnalando l'oggetto o il numero degli allegati:

Allegato: Preventivo

□ Pié di pagina – Dati dell'Ufficio

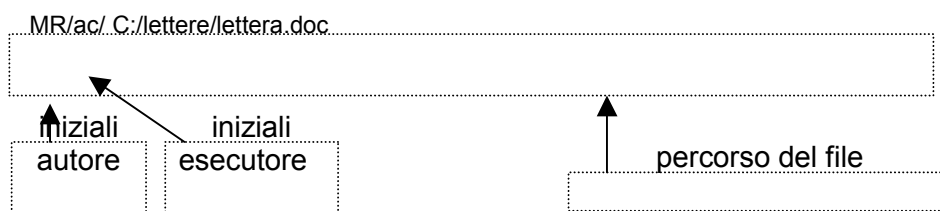
Nel parte bassa del foglio occorre inserire tutte le informazioni relative all'ufficio che scrive: nome, indirizzo, telefono, fax ed eventuale indirizzo e-mail:

Ufficio Comunicazione - Corso Cavour, 4 - 98100 Messina
tel. 090 407001 fax 090 407037 e-mail: n.cognome@provincia.messina.it

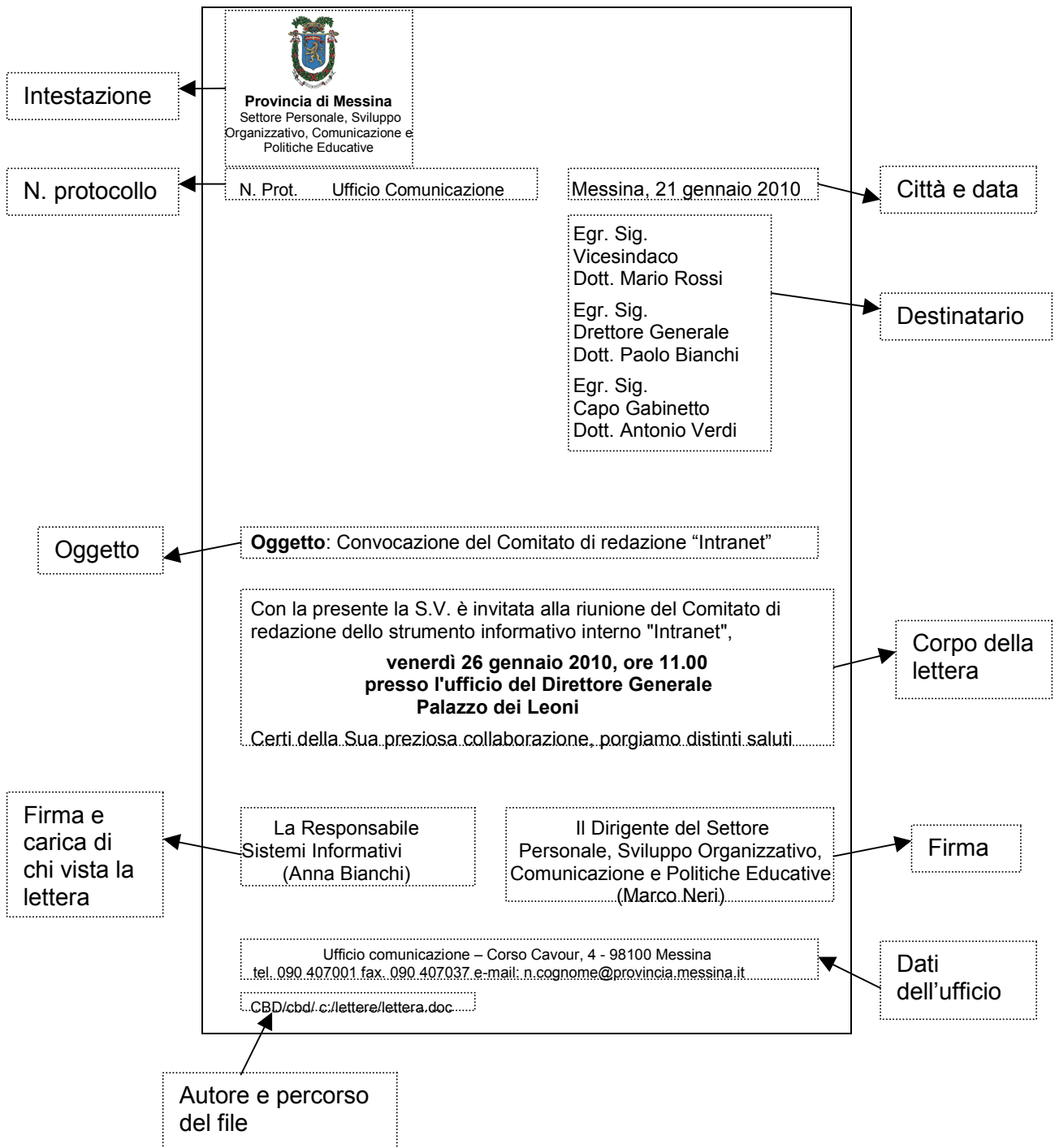
□ Autore, percorso del file (da inserire nei documenti ad uso interno)

Nelle lettere è necessario aggiungere in basso:

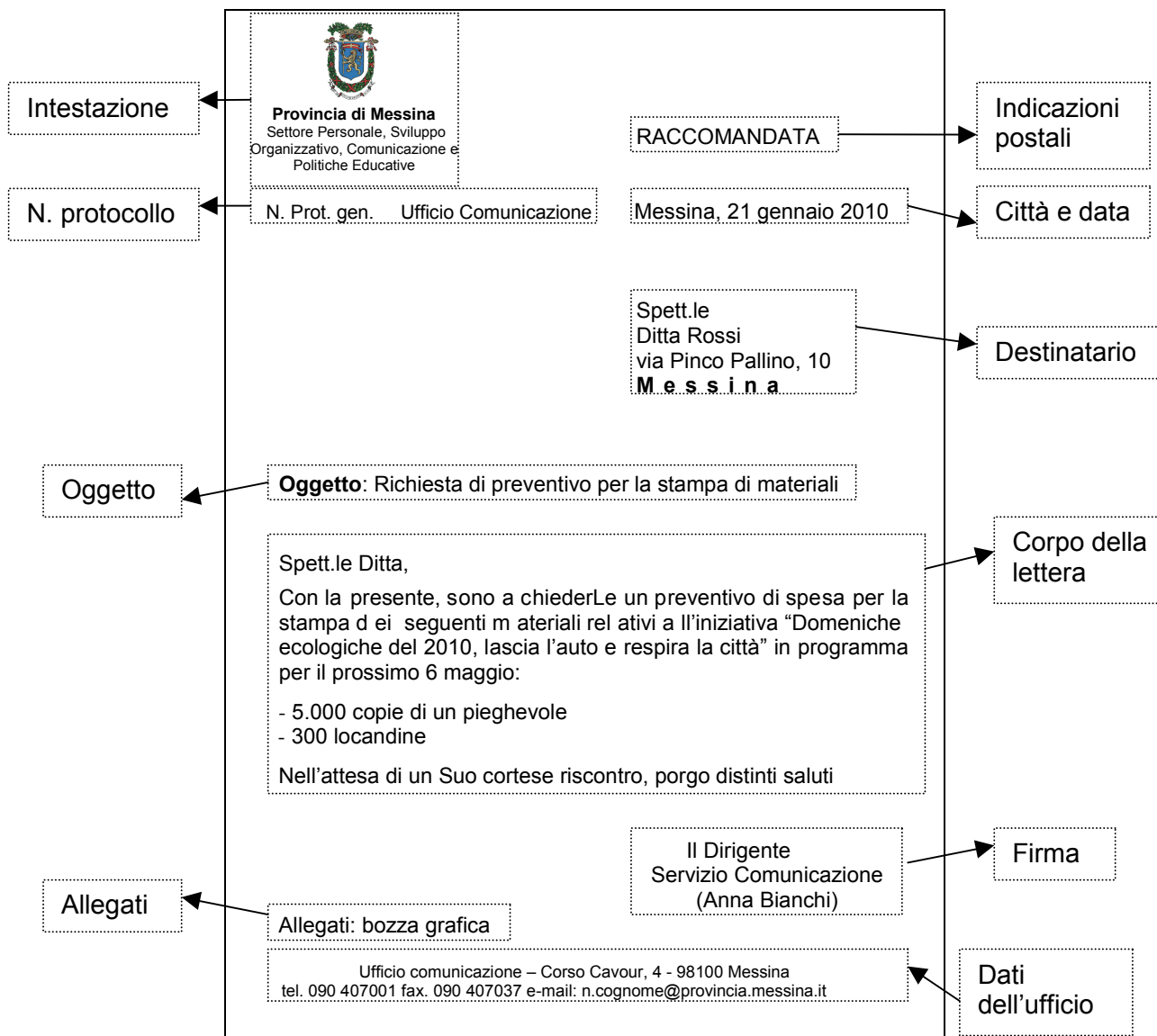
- l'autore del documento, sotto forma di sigla in lettere maiuscole. Se la lettera è stata battuta da altri, accanto alla propria sigla si possono porre anche le iniziali di chi l'ha battuta, scritte in lettere minuscole dopo una barra (/).
- il percorso del file è utile per ritrovare il documento sul PC. Per questo è opportuno scegliere un carattere molto piccolo (8 o 9 punti) per non disturbare l'impaginazione della lettera. Il colore può essere grigio. Si scrive di seguito alle iniziali dell'autore dopo una barra (/).



Modello di lettera ad uso interno



Modello di lettera ad uso esterno



□ Impaginazione

Carattere:

Come per le lettere il carattere consigliato è Arial. Il corpo da utilizzare è:

- 10 per le etichette (data, indirizzo, telefono, ecc)
- 12 per i titoli (mittente, destinatario, oggetto, firma)
- 11 per le parti da compilare (Comunicazione, viale Italia, 4...).
- 36 per la scritta "FAX"

Margini:

La distanza del testo dal margine non deve essere molto ampia:

- dal margine superiore 2,5 cm.
- dal margine sinistro e dal margine destro 1,25 cm;
- dal margine inferiore di 2,5 cm.

□ Intestazione

L'intestazione della copertina del fax, come quella della lettera, deve contenere:

- logo e scritta "Provincia Regionale di Messina" (corpo 11)
- nome del Settore di appartenenza dell'ufficio/servizio che scrive (corpo 10)

Per ottenere un testo allineato a sinistra rispetto alla pagina ma centrato come aspetto grafico, occorre inserire una tabella o, in alternativa, operare con i paragrafi



□ Data

La data (giorno, mese, anno) va scritta in alto, a destra nell'apposito riquadro.

Data: <u>30</u> aprile _____
N. pagine inclusa la copertina: <u>2</u> _____

□ Numero pagine

Serve al destinatario per sapere se la ricezione del fax è completa o se mancano delle pagine. Bisogna indicare il numero comprensivo della copertina. Il numero di pagine va scritto nell'apposito riquadro, sotto alla data (vedi sopra).

☐ Mittente

In questa sezione occorre indicare i dati dell'ufficio che scrive: Provincia di Messina, il servizio/ufficio, l'indirizzo, il telefono, il fax e l'eventuale indirizzo e-mail.

MITTENTE	
	Provincia di Messina
Ufficio	Protocollo
Indirizzo	Corso Cavour, 8 - 98100 Messina
Telefono	090 407246
Fax	090 407260
E-mail	

☐ Destinatario

In questo riquadro si indica il nome del destinatario, il telefono e il fax.

<i>DESTINATARIO</i>	
Dott. Mario Rossi	
Telefono	090 888888
Fax	090 999999

☐ Oggetto

Si tratta di una breve descrizione delle pagine che seguono.

OGGETTO Richiesta informazioni in merito al progetto di comunicazione sull'Euro

☐ Firma

Si tratta della firma autografa del dirigente/responsabile dell'ufficio che scrive. Va scritta in basso a destra sotto alla dicitura FIRMA.

FIRMA

☐ Firma di chi trasmette


Non sempre chi scrive trasmette materialmente il fax. Se le due persone non coincidono, chi lo invia deve firmare sulla riga che si trova sotto alla dicitura "Per l'ufficio... trasmette:".

Per l'ufficio comunicazione trasmette: _____

Riferimento per cattiva ricezione

Può essere utile indicare un recapito telefonico nel caso si verificassero problemi in ricezione. Questo va scritto in fondo alla pagina, in caratteri maiuscoli e in grassetto. Si consiglia di utilizzare il corpo 10 per restare su una sola riga.

**“SE IL MESSAGGIO NON RISULTASSE CHIARO E LEGGIBILE SI PREGA DI CONTATTARE
IL N° 090 407264”**

 **Modello di copertina fax**



Provincia di Messina
Settore Organizzazione, Personale,
Comunicazione e Politiche educative

Intestazione

FAX

Data: _____

N. pagine inclusa la copertina _____

Data

Pagine

Dati mittente

MITTENTE

Provincia di Messina

Ufficio Protocollo
Indirizzo Corso Cavour, 8
98100 Messina
Telefono 090 407246
Fax 090 407260
E-mail _____

DESTINATARIO

Telefono _____

Fax _____

Dati destinatario

Oggetto

OGGETTO

FIRMA

Per l'ufficio comunicazione trasmette: _____

Firma di chi scrive

Firma di chi trasmette

Riferimento in caso di cattiva ricezione

SE IL MESSAGGIO NON RISULTASSE CHIARO E LEGGIBILE SI PREGA DI CONTATTARE IL N° 090 407264