



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO



MANUALE DI STILE

*Scrivi bene
e parla chiaro*

a cura di
RICCARDO RIGGI

Manuale di stile

Scrivi bene e parla chiaro

a cura di Riccardo Riggi

©2011 Università degli Studi di Palermo

Area Affari generali e legali

Ufficio relazioni con il pubblico

Fsp Relazioni interne

Revisione a cura di Francesco Fantaci

Edizione fuori commercio

È consentita la copia di qualunque parte di questo testo purché venga citata la fonte.

MANUALE DI STILE

*Scrivi bene e
parla chiaro*

a cura di
RICCARDO RIGGI

Area Affari generali e legali
Ufficio relazioni con il Pubblico
Fsp Relazioni interne



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO

INDICE

PREFAZIONE

Prof. Roberto Lagalla, rettore pag. 11

PREFAZIONE

Dott. Antonio Valenti, direttore amministrativo pag. 15

INTRODUZIONE

pag. 17

CAPITOLO I

RACCOLTA ORGANICA DI TESTI SULLA SEMPLIFICAZIONE DEL LINGUAGGIO AMMINISTRATIVO

Codice di stile - dipartimento per la Funzione pubblica pag. 25

Regole di redazione dei testi normativi - Circolare del
2/05/2001 presidenza del Consiglio dei ministri

Semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi pag. 45

Direttiva 8 maggio 2002 del dipartimento per la
Funzione pubblica

CAPITOLO II

LINGUAGGIO NON SESSISTA

L'uso di un linguaggio non sessista e antidiscriminatorio pag. 59

I suggerimenti pag. 61

Forme linguistiche sessiste da evitare pag. 63

Il maschile neutro

Uso disimmetrico di nomi, cognomi e titoli

Agentivi: titoli, cariche, professioni, mestieri

CAPITOLO III

RELAZIONI INTERPERSONALI

Premessa	pag. 87
Standard per la gestione del contatto allo sportello/ banco/scrivania	pag. 89
Standard per la gestione del contatto telefonico	pag. 91
Consigli per l'organizzazione di un efficiente servizio di riposta telefonica	pag. 94
Standard per la gestione del contatto a mezzo email	pag. 95

CAPITOLO IV

TRA ORTOGRAFIA E SINTASSI

La corretta grafia dei termini di uso comune in Unipa	pag. 99
Breve glossario grammaticale, di Francesco Migliardi	pag. 119

CAPITOLO V

L'USO DEGLI APPELLATIVI NELLE COMUNICAZIONI FORMALI

Gli appellativi	pag. 129
I titoli nobiliari	pag. 137
Il titolo di dottore	pag. 139

TESTI CONSULTATI	pag. 143
-------------------------	----------



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO

PREFAZIONE

Roberto Lagalla

Il dovere civico di farsi capire

“Ma che cosa vuol dire?” A ciascuno di noi è capitato, almeno una volta nella vita, di pronunciare un simile interrogativo dopo aver letto un documento di una Pubblica Amministrazione. Una frase breve, semplice da pronunciare, che con estrema immediatezza riesce ad evidenziare come l’ente pubblico abbia dimostrato di aver fallito la propria missione: quella di offrire un servizio al cittadino.

Un linguaggio ed uno stile comunicativo di difficile comprensione, e spesso anche elusivo, sono il retaggio di una Pubblica Amministrazione autoreferenziale tesa a dar sostegno, con montagne di scartoffie e sovrabbondanti formalità burocratiche, a quella barriera che spesso separa il funzionario pubblico dal cittadino. Un processo perverso che trasforma il ruolo del primo da operatore del diritto amministrativo a nemico del cittadino.

La redazione del presente *Manuale di stile* è una delle testimonianze dell’impegno che l’Università degli Studi di Palermo sta ormai da tempo approfondendo verso una maggiore efficienza della macchina burocratico-amministrativa. La definizione di nuovi e più semplici strumenti di comunicazione, l’organizzazione di eventi aperti alla città, un costante miglioramento del sito web istituzionale e del portale attraverso il quale gli studenti si interfacciano con l’Università sono altri importanti esempi di come l’Ateneo stia lavorando su sé stesso in un processo di

di rinnovato e costante miglioramento.

Siamo convinti che semplificare le procedure sia possibile. Lo dimostriamo ogni giorno, cercando di ridurre la quantità ed il peso delle formalità burocratiche che i nostri utenti devono affrontare. Siamo anche convinti che semplificare il linguaggio sia un dovere nei confronti dei nostri studenti e di tutti coloro che, per ragioni diverse, dialogano con il nostro Ateneo.

L'idea di fondo da cui prende spunto questo manuale, e che sento di condividere in pieno con l'autore, è che attraverso un consapevole utilizzo del linguaggio si possano fortemente ridurre quegli ostacoli che rendono difficile la relazione con la Pubblica Amministrazione. L'attenzione alla scelta dei vocaboli da utilizzare o della migliore struttura sintattica per l'espressione di un'idea o di un concetto diventano, quindi, strumenti per il perseguimento degli obiettivi di buon andamento ed imparzialità dell'amministrazione dettati dal padre costituente. A spingere gli operatori dell'Ateneo palermitano verso un percorso di automiglioramento non è soltanto il dettato costituzionale o normativo, ma la sempre più pervasiva opinione che l'Università degli Studi di Palermo sia un luogo di tutti. Studenti, Docenti, personale Tecnico-amministrativo sono egualmente membri, anche se con diverse attribuzioni, di un mondo votato alla ricerca ed alla divulgazione scientifica. Un mondo votato, pertanto, al miglioramento della conoscenza in senso lato ed al conseguente miglioramento del contesto socio-culturale in cui l'Ateneo stesso si inserisce.

I membri di una comunità accademica così importante non possono non sentirsi moralmente chiamati ad interpretare il proprio ruolo in un'ottica di costante apertura alla comunità. Il linguaggio è quindi la porta principale che ciascuno di noi può

utilizzare per creare quella reciproca conoscenza e partecipazione in grado di ingenerare un circolo positivo la cui forza sia una spinta almeno sufficiente a ridurre il gap tra pubblico e privato, tra P.A. e cittadino, tra Università e Città.

Questo manuale, di facile consultazione, contiene consigli grammaticali, sintattici, grafici e relazionali che ciascun operatore può mettere in pratica fin da subito ed in assoluta autonomia. La lettura di questo testo non richiede il possesso di particolari requisiti o di approfondite conoscenze. Richiede soltanto il personale desiderio di voler migliorare sé stessi ed il modo di interagire, attraverso i canali di comunicazione istituzionali, con gli altri attori di questo Ateneo. Uno dei capitoli del presente lavoro, pone inoltre l'accento su come il linguaggio possa giocare un ruolo importante verso la riduzione di stereotipi di tipo sessista. Si dimostra, grazie ad uno studio condotto dalla presidenza del Consiglio dei ministri, come, attraverso la sensibilità della Pubblica Amministrazione e la scelta di forme linguistiche appropriate, si possano costruire processi virtuosi di valorizzazione dei ruoli di genere e ridurre stereotipi e preconcetti che ancora oggi rischiano di sminuire il ruolo svolto dalle donne nel nostro Ateneo.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO

PREFAZIONE

Antonio Valenti

Il ruolo della Pubblica Amministrazione, sostanzialmente carente di una riforma organica dal 1865, sta profondamente cambiando. Viene chiesto alla P.A. non semplicemente una ristrutturazione di processi volti a promuovere maggior efficacia ed economicità, bensì l'acquisizione della consapevolezza della responsabilità sociale che ciascuna amministrazione pubblica ha nel territorio. Si tratta di una responsabilità che non si limita semplicemente all'erogazione di un servizio ai "consociati/cittadini", ma alla coscienza che con l'impegno profuso nell'esercizio delle proprie attribuzioni istituzionali il funzionario, e per mezzo di esso la P.A. tutta, ha un'influenza attiva e costante sul territorio. Ecco quindi che il concetto di responsabilità istituzionale si sposta lungo un asse non più centrato sul dover adempiere a dettati normativi e rigide procedure, ma si recupera il senso pieno della parola che deriva dal latino *respondere*, composta dal verbo *spondere* che significa promettere, impegnarsi.

Nella prospettiva di impegnare la P.A. a meglio rispondere alle richieste dei cittadini, da circa vent'anni il legislatore concentra i propri sforzi su 4 aree tematiche:

- Semplificazione di procedure
- Federalismo amministrativo
- Riforma dei ministeri
- Riforma del lavoro pubblico

Sforzi, questi, che stanno producendo una cultura di gestione della "cosa pubblica" sempre più *performance-oriented*, in cui qualità del servizio e *customer satisfaction* diventano criteri direttivi della P.A. ed in cui ai tradizionali controlli di legittimità si affianca un nuovo



controllo sulle performance. Un cambiamento di prospettiva, quello appena delineato, dettato da nuove e più stringenti norme e da nuove regole di “mercato” nell’offerta dei servizi pubblici. Si tratta però di un cambiamento imposto ancor prima dalla nostra morale e dal nostro senso civico.

All’Università degli Studi di Palermo abbiamo inteso assumere l’impegno di favorire la relazione con la comunità e di porre attenzione ad un costante miglioramento degli standard per la gestione dei procedimenti amministrativi. Il presente *Manuale di stile* ne è un pratico esempio. Un testo, questo, pensato per agevolare un cambiamento verso una migliore leggibilità dei documenti amministrativi prodotti dal nostro Ateneo. L’autore mostra come semplificare non voglia dire essere astratti, generici o approssimativi, ed offre al lettore un prezioso corollario di strumenti e tecniche capaci di accrescere, se ben utilizzati, la comprensibilità di testi che per natura e tradizione sono spesso poco chiari a quanti si interfacciano con la P.A. Ecco quindi che, oltre ad esprimere apprezzamento per lo sforzo intrapreso dall’autore nella redazione del presente testo, intendo rivolgere il mio personale invito alla lettura del *Manuale di stile*, al fine di imprimere un’ulteriore accelerazione al processo di miglioramento degli standard produttivi e qualitativi del nostro amato Ateneo.



INTRODUZIONE

Riccardo Riggi

Perché sentiamo la necessità di semplificare il linguaggio amministrativo

Il personale dell'Università degli Studi di Palermo si trova a dover produrre diversi tipi di documenti. A prescindere dalla loro natura – regolamento, relazione tecnica, verbale, delibera, provvedimento amministrativo – documenti chiari risultano più efficaci in quanto di più facile e rapida comprensione.

Ci sono tre buoni motivi per scrivere in modo chiaro:

- interagire in modo più efficace;
- ridurre la corrispondenza inutile;
- instaurare un clima costruttivo.

Il *Manuale di stile* dell'Università degli Studi di Palermo, dopo un'attenta fase di analisi e di sperimentazione condotta dall'Ufficio relazioni con il pubblico in collaborazione con altre strutture dell'Amministrazione, qui si presenta in modo organico. Vuole essere un aiuto a scrivere in modo chiaro e graficamente corretto. Ma anche a parlare in modo diretto ed efficace. Uno strumento che affronta, con un approccio di tipo pratico e concreto, che non richiede particolari conoscenze o approfondimenti di tipo sintattico-grammaticale, l'analisi dei diversi contesti e canali comunicativi in cui utenti ed operatori dell'Ateneo s'incontrano.

La corretta applicazione dei principi enunciati nel presente manuale richiede a tutti noi, operatori di quest'Ateneo, impegno

ed attenzione volti al cambiamento di stili comunicativi che rischiano di apparire obsoleti e, in taluni casi, poco efficaci. Ma la sfida si gioca anche su un altro fronte: la demolizione del letteralismo imperante che, proprio come nel mondo informatico, rischia di trasformare le parole in semplici segni mono-significato. Incapaci, pertanto, di conferire al testo quell'ampiezza necessaria ad attribuire corpo ad un pensiero umano, per natura complesso ed articolato. Un letteralismo che rischia di produrre, quindi, uno scollamento fra ciò che è scritto e ciò che s'intende comunicare. Ecco allora che un operatore della P.A. è chiamato a prestare costante attenzione alla struttura del discorso ed alla scelta dei vocaboli. Dobbiamo tornare a dare senso al nostro dialogo (dià-logos) nella consapevolezza che attraverso le parole passano i contenuti e si costruisce la realtà. Dobbiamo recuperare la sacralità della parola, il suo valore, il sapere consapevole che quanto si dice o si scrive ha un fine ed un significato chiaro e puntuale. Il linguaggio è importante, non è un orpello stilistico: è il marchio che certifica l'affidabilità di una donna, di un uomo o di un'istituzione.

Il *Manuale di stile* dell'Università degli Studi di Palermo è strutturato in 5 capitoli. Il primo intende offrire una panoramica sull'ormai ultradecennale impegno profuso dal legislatore con l'emanazione di norme e direttive sulla semplificazione del linguaggio amministrativo. Il secondo pone all'attenzione del lettore suggerimenti e tecniche per l'utilizzo di un linguaggio non discriminatorio così come disposto dal titolo V lettera e) della Direttiva del 23 maggio 2007 della presidenza del Consiglio dei ministri dal titolo "Misure per attuare parità e pari opportunità tra uomini e donne nelle pubbliche amministrazioni". La lingua italiana, infatti, pur essendo in costante evoluzione, ha mostrato



poca attenzione a fenomeni di emancipazione femminile, che meritano di essere analizzati e valorizzati con l'utilizzo di adeguate forme linguistiche, in grado di ridurre stereotipi e pregiudizi di genere che condizionano ancora parte dell'opinione pubblica.

Il terzo capitolo è dedicato alla definizione di standard per la gestione delle relazioni interpersonali di tipo informale, quotidianamente svolta dal personale universitario attraverso canali tradizionali (attività di ricevimento del pubblico) e telematici (email e sistemi voip).

Nel quarto e nel quinto capitolo, seppur in modo semplice e schematico, s'intende offrire al lettore consigli e utili indicazioni sulla corretta grafia dei termini di più frequente utilizzo nell'attività amministrativa, l'uso degli appellativi ed un glossario grammaticale.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO

Le parole sono fatte, prima che per essere dette, per essere capite: proprio per questo, diceva un filosofo, gli dei ci hanno dato una lingua e due orecchie. Chi non si fa capire viola la libertà di parola dei suoi ascoltatori. È un maleducato, se parla in privato e da privato. È qualcosa di peggio se è un giornalista, un insegnante, un dipendente pubblico, un eletto dal popolo.

Chi è al servizio di un pubblico ha il dovere costituzionale di farsi capire.

Tullio De Mauro



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO

CAPITOLO I

**Raccolta organica di testi
sulla semplificazione del
linguaggio amministrativo**



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO

CODICE DI STILE

Dipartimento per la Funzione pubblica

Il codice di stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche (1993)

Prefazione

Conosco l'obiezione che potrebbe muoversi a questo "Codice di Stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche": perché il dipartimento della Funzione pubblica si interessa di questo problema, quando ve ne sono altri ben più urgenti, un'organizzazione pubblica obsoleta, procedure amministrative labirintiche, sedi di uffici pubblici cadenti, servizi pubblici scadenti, controlli vecchi ed improduttivi?

Ma provi il lettore a scorrere gli esercizi di stile contenuti in questo volume, consistenti nella riscrittura di vari tipi di testi, moduli, bandi, provvedimenti amministrativi. Scoprirà sigle incomprensibili, forme antiquate, espressioni rompicapo, che sembrano fatte apposta per allontanare il cittadino dalla casa comune, quale dovrebbe essere lo Stato. Anche quando vuole assicurare «i diritti irrefragabili» dei cittadini, quest'ultimo lo fa con tecniche che chiamerò repulsive. Basti leggere la circolare ministeriale in cui si lamenta «la eccessiva incidenza della pendenza dei procedimenti amministrativi sulla esplicabilità delle posizioni di vantaggio degli amministrati». Una frase – questa – della quale non

si sa se apprezzare maggiormente gli errori («pendenza» sta per durata), gli echi di concezioni antiche («amministrati» sono i cittadini), le reminiscenze di teorie giuridiche obsolete («posizioni di vantaggio», che sta per diritti) oppure le improprietà (con «esplicabilità» si voleva alludere alla possibilità di esercitare i diritti). Insomma, quella frase, tradotta, suonerebbe così: la durata dei procedimenti amministrativi finisce per impedire l'esercizio dei diritti dei cittadini.

Un'amministrazione che non si fa comprendere e non sa esprimersi. Atti, moduli, bandi che respingono (invece di aiutare) il cittadino. Espressioni fuori dall'uso comune. Anche queste sono cause di quella frattura tra cittadino e Stato, di cui si discetta, in termini altisonanti, senza porvi riparo. E per porvi riparo, bisogna cominciare anche dal linguaggio e dallo stile che gli uffici pubblici adoperano, nel comunicare con i loro clienti abituali. Questi, i cittadini, sono titolari di molti diritti, ma non di quello a vedersi chiamati in forme piane e comprensibili. Accade, così, che chi sia chiamato a contribuire, con il pagamento delle imposte, alle spese dello Stato, e sia richiesto di riempire moduli rompicapo, abbia l'impressione di pagare due tasse: una palese, e una occulta, costituita dalle ore trascorse nel riempire il modulo e dall'esercizio di pazienza impostagli.

Ecco, dunque, perché occorre anche aggiornare lo stile amministrativo.

Sabino Cassese

Stile, sintassi e lessico per la redazione dei testi

*Stralcio del “Codice di stile” a cura della presidenza del Consiglio dei ministri
– dipartimento per la Funzione pubblica*

Viene formulata di seguito una serie di raccomandazioni per la redazione dei testi scritti alle quali tutte le amministrazioni pubbliche dovranno attenersi quanto più è possibile tanto più per quanto riguarda le comunicazioni dirette al loro esterno.

Per rendere più comprensibili e concrete tali raccomandazioni, per ciascuna di esse si segnala la specifica caratteristica dello stile attuale del linguaggio amministrativo cui si riferisce.

STILE ATTUALE	RACCOMANDAZIONI
Il linguaggio amministrativo è di natura colta	Le parole dotte in generale, e quelle appartenenti al gergo amministrativo in particolare, devono essere utilizzate con prudenza. Quando ci si rivolge a un pubblico ampio, soprattutto esterno all'amministrazione, si devono preferire parole di uso comune che possano essere comprese da tutti a parità di significato (ad esempio <i>pagamento</i> al posto di <i>erogazione</i>).

STILE ATTUALE

Il linguaggio amministrativo è ricco di espressioni tecniche proprie del linguaggio giuridico (ad esempio *ammenda, oblazione, rogito, derogatorio*).

Abbondano gli arcaismi (ad esempio *testé, altresì, all'uopo*), i termini e le locuzioni formali e solenni (ad esempio *la Signoria Vostra*) e le formule stereotipate (ad esempio *netto rifiuto, autorità competenti*).

Il linguaggio amministrativo contiene molte parole di origine greca e latina e spesso parole straniere e tecnicismi di origine straniera.

RACCOMANDAZIONI

In generale, tali espressioni vanno tradotte nel linguaggio corrente. Se ciò non è possibile senza una perdita di significato, vanno evidenziate (con un asterisco, in neretto, ecc.) la prima volta che compaiono nel testo e spiegate in un glossario a fine testo.

Gli arcaismi devono essere evitati, perché di difficile comprensione. I termini e le locuzioni formali e solenni e le formule stereotipate vanno, per quanto è possibile, eliminati.

È preferibile sostituire tali parole con parole italiane (ad esempio *fare leggi* al posto di *legiferare*, *capo progetto* al posto di *project manager*). Se una semplice sostituzione non è possibile, utilizzare una circonlocuzione contenente parole del linguaggio comune (vocabolario di base).



STILE ATTUALE

Sono frequenti i sostantivi a suffisso zero derivati da verbi (ad esempio *bonifico*, *condono*) ed i verbi derivati da sostantivi (ad esempio *disdettare*, *referenziare*).

Si ricorre spesso a eufemismi e a forme di attenuazione (ad esempio *audioleso* al posto di *sordo*, *mancato accoglimento* al posto di *rifiuto*).

Si ricorre al congiuntivo anche quando sarebbe possibile usare l'indicativo.

RACCOMANDAZIONI

Al posto dei primi, è preferibile scegliere sinonimi di uso più comune, mentre vanno evitati i verbi derivati da sostantivi preferendo la costruzione verbo + complemento, quando questa è più comune.

Spesso, tali eufemismi vengono erroneamente utilizzati per una forma di rispetto nei confronti delle persone. Il rispetto va manifestato con un uso corretto ed appropriato dei termini, non con la loro sostituzione. È preferibile evitare tali circonlocuzioni, dal momento che, senza alcun vantaggio, generano confusione e costringono ogni volta il lettore ad individuarne il significato reale.

Quando è possibile, preferire il modo indicativo e le congiunzioni che ne consentono l'uso (ad esempio *anche se* al posto di *benchè*).

REGOLE DI REDAZIONE DEI TESTI NORMATIVI

Presidenza del Consiglio dei ministri

Regole formali Il linguaggio normativo

1.1 Stile delle disposizioni

Il precetto normativo ha la valenza di un ordine. Esso, dunque, è efficace ed autorevole solo se è preciso, sintetico e chiaro per il destinatario. Ottengono tale risultato le disposizioni brevi, chiare, non involute, caratterizzate dalla forma precettiva e prive di premesse che si propongano di darne una motivazione. La corretta formulazione della disposizione normativa evita qualsiasi ambiguità semantica e sintattica, e persegue gli obiettivi della semplicità espositiva e della precisione di contenuto.

Quanto alla brevità, il periodo non contiene incisi complessi, che rendono difficile la lettura e la comprensione generale del testo. Piuttosto che ricorrere ad incisi involuti, è preferibile interrompere il periodo con il punto e ricominciare la frase, in modo che ciascuna disposizione abbia un contenuto preciso.

La previsione normativa procede rapidamente alla definizione degli elementi principali della fattispecie, con la precisa indicazione di soggetto, predicato verbale e oggetto. Seguono ulteriori periodi che meglio delimitano la fattispecie, quanto a presupposti, condizioni o deroghe alla stessa.

Quanto alla chiarezza, è necessario ricordare che in sede di attuazione le disposizioni dovranno essere interpretate, anzitutto, nel senso reso “palese dal significato proprio delle parole”

(articolo 12 delle disposizioni sulla legge in generale).

L'esigenza di chiarezza per il legislatore è maggiore quando ad una disposizione si attribuiscono effetti derogatori rispetto ad altre disposizioni o a principi generali. In caso contrario, l'interpretazione non potrà che penalizzare l'asserzione di chi invoca l'ampliamento dei propri poteri o diritti. Quanto alla sinteticità, il linguaggio della disposizione deve essere asciutto e non contenere aggettivi o avverbi che non aggiungono nulla all'imperatività della disposizione medesima.

Ad esempio, non v'è ragione di utilizzare l'aggettivo "tutti" quando la disposizione di per sé non esclude alcun soggetto o elemento della fattispecie. Così, non è corretto usare l'espressione "Il Ministro convoca periodicamente una riunione di tutte le organizzazioni non governative", perché è di per sé sufficiente il riferimento alle organizzazioni non governative.

Quanto alla precisione, le disposizioni individuano, in modo chiaro, i fatti giuridici oggetto di regolazione, gli effetti che ad essi si connettono, definiscono in modo univoco le situazioni giuridiche soggettive, attive o passive, che ne derivano, evitano formulazioni dal significato incerto o non pienamente capaci di garantire la corrispondenza dell'elemento disciplinato al nomen iuris utilizzato.

Quanto all'univocità, la redazione delle disposizioni è rivolta ad assicurare la coerenza, la non contraddittorietà e l'omogeneità terminologica delle disposizioni, sia all'interno dello stesso atto normativo, sia tra atti normativi diversi. Assicura, altresì, l'aderenza del precetto all'ambito oggettivo e soggettivo di applicazione dell'atto.

Naturalmente, il carattere di generalità o di dettaglio del precetto è relazionato al tipo di fonte cui l'atto afferisce.

In generale, alla legge è riservata la previsione delle regole generali e di inquadramento della materia, regole generalmente destinate a durare nel tempo. Ai regolamenti ed alle fonti ulteriormente subordinate è affidata la normativa di dettaglio e di carattere organizzativo, suscettibile di più frequenti mutamenti o adattamenti.

1.2 Abbreviazioni e sigle

Le abbreviazioni, consistenti nel troncamento della parte finale della parola o di altre parti che compongono la parola, sono escluse, con la sola eccezione dell'abbreviazione "ART." per la parola articolo, ma limitatamente all'intestazione di ciascun articolo.

Le sigle, costituite dalle iniziali di più parole, sono utili solo se esplicitate nel testo medesimo. Perciò, se un ente, un organo o un qualunque istituto (ad esempio, imposta sul valore aggiunto, valutazione di impatto ambientale) sono citati ripetutamente nel medesimo atto normativo, è ammesso che, dopo la prima citazione fatta per esteso e seguita dalla sigla tra parentesi, le successive citazioni siano effettuate con la sola sigla.

Le lettere che compongono la sigla sono scritte in maiuscolo e, al fine di agevolare la ricerca con strumenti informatici, non sono separate da punti.

È opportuno che, ove si ricorra a denominazioni abbreviate, queste contengano almeno una parola che specifichi il contenuto relativamente alla materia trattata, al fine di agevolare la ricerca elettronica. Nello stesso caso, nella prima citazione va posta l'espressione per esteso, seguita dalla denominazione abbreviata che sarà usata al suo posto, preceduta dalle parole "di seguito denominato(a)".

1.3 Congiunzioni

L'uso delle congiunzioni tiene conto dell'effetto che ne consegue sul piano precettivo. La congiunzione “e” implica che, in una enumerazione di requisiti o presupposti o condizioni, tutti tali elementi devono concorrere perché l'effetto della disposizione si verifichi.

La congiunzione disgiuntiva “o” ha significati diversi a seconda che implichi previsioni alternative tra loro, l'una escludente l'altra, o invece previsioni non alternative tra loro, che possono ricorrere insieme o disgiuntamente. Nel primo caso si parla di formulazione disgiuntiva assoluta (“aut...aut”), nell'altro di formulazione disgiuntiva relativa (“vel...vel”).

Quando dal contesto della disposizione non risulta evidente l'una o l'altra opzione il dubbio va sciolto come segue:

- per specificare la disgiuntiva assoluta si ripete la disgiunzione “o” due volte;
- per esprimere la congiunzione disgiuntiva relativa, va comunque evitato l'impiego dell'espressione “e/o”, e si utilizzano formule che con chiarezza esprimono il carattere additivo della elencazione, quali “ovvero” o “congiuntamente o disgiuntamente” e simili.

Quando la disposizione è articolata in una serie di lettere o di numeri, è necessario tenere conto del vincolo che si intende o meno istituire tra le diverse previsioni. A tale fine, per evitare equivoci e sempre che il contesto non renda palese la scelta perseguita, si specifica nell'alinea del comma se le previsioni contenute nelle lettere o nei numeri sono richieste alternativamente o congiuntamente.

Per evitare cacofonie, davanti a parole che iniziano con la stessa vocale, le congiunzioni assumono la “d”: “ed”, “od”. Va evitata la

doppia negazione.

1.4 Maiuscole

Per evitare forme enfatiche di redazione del testo, l'uso delle lettere iniziali maiuscole è limitato ai soli casi di uso corrente, strettamente necessari, come i nomi propri, le denominazioni geografiche, o quelli che, con iniziale maiuscola, hanno un effetto indicativo puntuale (ad esempio, Stato, Repubblica, ecc.).

Inoltre, anche quando l'uso della maiuscola è consentito, esso, nel caso di espressioni composite, è limitato alla prima parola soltanto. Ad esempio, Ministro dell'interno, non Ministro dell'Interno; Consiglio dei ministri, non Consiglio dei Ministri, ecc. In ogni caso, all'interno di uno stesso testo normativo, il criterio seguito deve essere rigorosamente uniforme.

1.5 Neologismi

Il ricorso a neologismi è consentito solo se essi sono entrati nell'uso corrente della lingua italiana.

Negli altri casi, quando è comunque necessario per la precisione del testo ricorrere a neologismi, il testo medesimo ne fornisce la definizione rilevante per la sua applicazione (v. par. 4.3).

1.6 Termini giuridici, tecnici e stranieri

I termini attinti dal linguaggio giuridico o dal linguaggio tecnico sono impiegati in modo appropriato, secondo il significato loro assegnato dalla scienza o dalla tecnica che li concerne.

Se un termine ha, nella sua accezione tecnico-giuridica, un significato diverso da quello che lo stesso termine ha nel linguaggio comune, dal contesto deve risultare con chiarezza, eventualmente attraverso l'uso di definizioni, quale significato è

attribuito al termine nel testo in questione. Sono evitati i termini stranieri, salvo che siano entrati nell'uso della lingua italiana e non abbiano sinonimi di uso corrente in tale lingua. La parola straniera assunta nella lingua italiana è usata esclusivamente al singolare, salvo i casi già entrati nell'uso.

1.7 Omogeneità terminologica

Per evitare equivoci o dubbi interpretativi e per agevolare la ricerca con strumenti informatici dei testi normativi, ad un medesimo concetto od istituto corrisponde nel testo una identica denominazione in tutte le parti del testo stesso (titolo, articoli e allegati), senza fare ricorso a sinonimi. È necessario, altresì, mantenere fermi i termini nel loro impiego tradizionale.

Per indicare il provvedimento di un'autorità, è preferibile adottare la formulazione “Con decreto del Ministro.... è fissato il canone di concessione...”, invece che “Il Ministro.... con proprio decreto fissa il canone di concessione...”.

1.8 Verbi

Nella formulazione dei precetti è essenziale la massima uniformità nell'uso dei modi verbali.

Il modo verbale proprio della norma giuridica è l'indicativo presente, modo idoneo ad esprimere il comando. Il modo congiuntivo ed il tempo futuro non raggiungono lo stesso effetto, in quanto esprimono l'ipotesicità o la non immediatezza del precetto. In ogni caso, il ricorso a tempi o modi diversi dall'indicativo presente accentua la disomogeneità del testo ed è, perciò, evitato.

Anche le congiunzioni si adeguano naturalmente a tale regola: i presupposti di una disposizione, invece che con l'inciso “qualora”

seguito dal congiuntivo, si esprimono con il “se” e l’indicativo presente.

È opportuno evitare:

- incisi con il gerundio. Tali incisi non consentono di individuare con chiarezza il soggetto della previsione né il grado di imperatività della stessa, inoltre rendono involuto il periodo. Quest’ultimo è, preferibilmente, interrotto alla fine della frase principale, mentre il gerundio è sostituito con una frase a sé stante;
- la forma passiva, ed in particolare il “si” passivante, quando con il suo impiego non risulta chiaro l’agente o il destinatario cui la disposizione si riferisce.

Quanto ai verbi servili, l’uso degli stessi è soggetto a puntuale verifica del significato che detti verbi sono in grado di attribuire alla frase, anche al di là della volontà del redattore. In particolare i verbi servili sono usati per esprimere l’obbligatorietà o la possibilità di una certa condotta.

Peraltro, l’uso del verbo servile diretto a sottolineare l’obbligatorietà del comportamento richiesto al destinatario della disposizione (“deve”; “ha l’obbligo di”; “è tenuto a”) nulla aggiunge all’imperatività della norma. Un ordine, cui il precetto giuridico è assimilabile, non si esprime con le parole “sei obbligato a fare”, bensì con l’imperativo “fai”.

L’imperatività si trae dalle conseguenze che l’atto o il sistema ricollegano all’inottemperanza, non dall’uso del verbo “dovere” o simili espressioni. Anzi, l’uso di queste ultime in certe parti del testo è idoneo ad ingenerare nell’interprete il dubbio che analoga obbligatorietà non sussista nelle altre parti del testo nelle quali il verbo servile “dovere” non è usato.

La forma imperativa, senza ausiliari, ha l’effetto di escludere che



la norma tolleri comportamenti diversi da quello descritto, con la conseguenza che detti comportamenti incorrono in tutte le sanzioni tipiche dell'ordinamento, non solo in quelle che reprimono condotte contrarie alla norma, ma anche in quelle che colpiscono l'atto in sé e la sua stessa capacità di produrre effetti (nullità, inefficacia, invalidati, ecc.).

Ancora più insidioso è l'uso del verbo servile “potere” e simili.

Contrariamente all'apparenza, talora l'uso del verbo servile “può” non introduce realmente una mera facoltà, ma esprime un comportamento doveroso in presenza di determinate circostanze. Ciò vale sia per i soggetti pubblici, sia per i soggetti privati. Per i primi, la possibilità implica il potere di apprezzare discrezionalmente i presupposti di fatto, con la precisazione che in presenza di determinati presupposti l'esercizio del potere non è libero, bensì doveroso. Per i secondi, la possibilità di adottare certi comportamenti non implica libertà assoluta, bensì scelta cui consegue un effetto giuridico.

In conclusione, il verbo servile va evitato e va utilizzata la formula diretta del presente indicativo. Nei casi, residuali, nei quali non è dato descrivere puntualmente il significato voluto se non ricorrendo al verbo servile, è necessario che l'estensore tenga conto delle implicazioni sopra richiamate. In ogni caso è assolutamente da evitare l'uso del verbo “venire” in luogo di “essere”.

Un esempio può chiarire i possibili effetti dell'uso non corretto del verbo servile. L'articolo 19, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 31 dicembre 1992, n. 546, recita: “Gli atti diversi da quelli indicati non sono impugnabili autonomamente. Ognuno degli atti autonomamente impugnabili può essere impugnato solo per vizi propri. La mancata

notificazione di atti autonomamente impugnabili, adottati precedentemente all'atto notificato, ne consente l'impugnazione unitamente a quest'ultimo”.

Le due espressioni sopra evidenziate sono rivolte ad attribuire una facoltà al ricorrente, nel senso che, ovviamente, nessuno è obbligato ad impugnare alcunché. Ma è altrettanto evidente che l'impugnazione è doverosa se si vuole evitare il consolidamento dell'atto lesivo e soprattutto, con riferimento alla seconda espressione, che non è dato al ricorrente scegliere se impugnare solo l'atto successivo o anche l'atto presupposto.

Contrariamente a quanto sostenuto talora davanti alle Commissioni tributarie, il ricorrente che intende impugnare l'atto conseguente deve impugnare l'atto presupposto, a pena di decadenza delle censure contro quest'ultimo.

Più corretta sarebbe stata la seguente formazione: “Gli atti diversi da quelli indicati non sono impugnabili autonomamente”.

Con l'impugnazione sono dedotti soltanto i vizi propri dell'atto impugnato o di atto presupposto di quest'ultimo, non autonomamente impugnabile. La contestuale impugnazione di precedente atto, autonomamente impugnabile, è ammessa solo in caso di mancata notificazione dell'atto precedente. In quest'ultimo caso, il termine per l'impugnazione, a pena di decadenza, dell'atto precedente decorre dalla data di notificazione dell'atto successivo o, comunque, dalla piena conoscenza del primo”.

1.9 Riferimenti normativi.

1.9.1 Riferimenti interni.

Per riferimenti interni, si intendono i riferimenti agli articoli ed ai commi del medesimo atto normativo che opera il riferimento.

In detti riferimenti si applicano le seguenti regole:

- la citazione degli articoli è seguita dall'espressione “della presente legge” solo quando, e in questo caso l'integrazione è obbligatoria, nello stesso testo sono presenti riferimenti anche ad altre fonti normative e si può quindi verificare incertezza interpretativa;
- la medesima regola di cui al punto precedente si applica alla citazione di un comma all'interno di uno stesso articolo; in questo caso, cioè, l'espressione “del presente articolo” è utilizzata soltanto se ulteriori riferimenti ad altre fonti normative o ad altri articoli producono incertezza;
- nei testi recanti la numerazione dei commi, la citazione di questi ultimi è fatta sempre con il numero cardinale e non con il numero ordinale;
- va evitato l'uso delle espressioni “precedente” e “successivo”. Tali espressioni sono superflue, stante la necessità di citare sempre il numero degli articoli e dei commi, e d'altra parte possono determinare problemi di coordinamento e dubbi di individuazione in caso di modifiche successive al testo.

1.9.2 Riferimenti esterni

Per riferimenti esterni, si intendono i riferimenti ad atti diversi da quello che opera il richiamo. A tali riferimenti si applicano le seguenti regole:

- la citazione è fatta con l'indicazione della data (giorno, mese, anno) di promulgazione o emanazione della legge o del decreto citato e del numero. Nelle premesse è ammessa anche la citazione del titolo dell'atto. In caso di ripetute citazioni di una stessa legge o decreto, è ammessa - ma solo per le citazioni

- successive alla prima - la semplice indicazione del numero e dell'anno, omettendo il giorno e il mese;
- per i riferimenti ad un atto che ha subito modificazioni, si usa la formula “e successive modificazioni”, omettendo le parole “e integrazioni”, che possono essere fonte di equivoci interpretativi, solo quando tali modificazioni riguardano la disposizione richiamata e non altre dello stesso atto. Per evitare possibili dubbi interpretativi o questioni di legittimità costituzionale, ove il riferimento si intenda operato al testo vigente ad una data determinata, tale intento deve risultare in maniera chiara ed inequivoca; in caso contrario il riferimento si interpreta come rinvio “mobile”. Ove si tratti della Costituzione o dei codici, la indicazione “e successive modificazioni” va omessa in quanto il riferimento si intende sempre fatto al testo vigente;
 - vanno evitati i riferimenti a catena (si rinvia all'articolo x che a sua volta rinvia all'articolo y), effettuando il riferimento sempre alla disposizione base;
 - quando si intende riferirsi a disposizioni modificate, il riferimento va fatto sempre all'atto che ha subito le modifiche e non all'atto modificante (par. 3.3);
 - nei riferimenti a testi recanti commi non numerati la citazione dei commi stessi va fatta sempre con riferimento al numero ordinale. Nel caso in cui l'articolo sia costituito da un unico comma non numerato, il riferimento va fatto all'articolo. Nei riferimenti a testi recanti la numerazione dei commi, la citazione dei commi stessi va fatta sempre con riferimento al numero cardinale e non con l'uso del numero ordinale;
 - vanno evitate le espressioni “ultimo” o “penultimo comma” o “ultimi due commi” e simili, quando ci si riferisce a commi non numerati;



- va evitato l'uso delle espressioni: “ articoli... o commi... e seguenti”. Occorre sempre indicare con precisione il numero degli articoli o dei commi cui si intende fare riferimento;
- per i decreti convertiti in legge, il riferimento è fatto con la formula: “decreto-legge x, convertito (‘con modificazioni’) dalla legge y”;
- i testi unici o i complessi di disposizioni sono citati con la formula: “testo unico... (o disposizioni...) di cui al decreto del Presidente della Repubblica (o altro atto)” (par. 5.7);
- il riferimento ai testi unici “misti” previsti dall’articolo 7 della legge n. 50 del 1999 è operato unicamente al decreto del Presidente della Repubblica (cosiddetto testo A) contenente sia le disposizioni legislative sia quelle regolamentari. Nella citazione vanno omesse le indicazioni (L o R) poste in calce a ciascun comma o a fianco della intestazione di ciascun articolo (par. 1.9.2);
- per i decreti e gli altri atti, non numerati, comunque pubblicati nella Gazzetta ufficiale, sono indicati, oltre all’organo emanante ed alla data (giorno, mese, anno) di emanazione dell’atto, anche il numero e la data (giorno, mese, anno) della Gazzetta ufficiale in cui l’atto è stato pubblicato;
- i regolamenti governativi e ministeriali sono citati con l’esplicita menzione del termine “regolamento” che individua la natura dell’atto e con la formula: “regolamento di cui al...”;
- i decreti ministeriali o interministeriali non vanno richiamati in modo innominato, ma con la indicazione specifica del Ministro o dei Ministri che li hanno emanati, omettendo gli eventuali Ministri “concertati”;
- i riferimenti agli atti comunitari sono effettuati indicando nell’ordine, per le direttive comunitarie, l’anno, il numero e la

sigla comunitaria; per i regolamenti comunitari, la sigla, il numero e l'anno. Per le decisioni il riferimento è effettuato come per le direttive. Esemplicando: “direttiva 95/337/CE del Consiglio (o altro organo emanante), del 27 luglio 1995”; “regolamento (CE) n. 737/95 del Consiglio (o altro organo emanante), del 26 aprile 1995”. La sigla CEE è sostituita da CE per gli atti adottati dopo l'entrata in vigore del trattato di Maastricht (1 novembre 1993). Dal 1999 l'indicazione dell'anno (prima del numero per direttive e decisioni e dopo il numero per i regolamenti) figura su 4 cifre. Vi sono infine atti comunitari atipici i quali sfuggendo alle suddette regole di nomenclatura, rendono necessaria la citazione della data di emanazione dell'atto ovvero, in assenza di ogni altro riferimento utile, della data di pubblicazione nella Gazzetta ufficiale della Comunità europea. In caso di ripetute citazioni di uno stesso atto comunitario, limitatamente a quelle successive alla prima, nonché ai fini della sua indicazione nel titolo del testo legislativo, è ammessa l'omissione dell'organo emanante e della data dell'atto. In tali casi si ricorre alle seguenti formule: direttiva 68/193/CEE; decisione 78/884/CEE; regolamento (CE) n. 1859/95;

- i riferimenti ad accordi internazionali vanno fatti con la seguente formula: “Accordo... firmato a... il...” integrata, sulla base dei dati a disposizione, da una delle seguenti formule:
 1. “ratificato ai sensi della legge...”;
 2. “la cui ratifica è stata autorizzata dalla legge...”;
 3. “reso esecutivo ai sensi della (oppure “di cui alla”) legge...”;
- quando è necessario citare partizioni di atti comunitari o internazionali va seguita la terminologia adoperata in tali testi (ad esempio, la partizione degli articoli nelle fonti comunitarie



- utilizza il termine “paragrafo” invece di “comma”);
- le partizioni dell’atto normativo vanno citate, preferibilmente, in ordine decrescente e separate da virgole (esempio: “articolo 1, comma 2, lettera b”). Le partizioni di livello superiore all’articolo nella loro interezza vanno citate, preferibilmente, in ordine decrescente, a partire dalla partizione di livello più alto (esempio: titolo I, capo II, sezione I);
 - va evitato, nei riferimenti, il rinvio ad altre disposizioni operato con l’espressione: “in quanto compatibili”. Nei richiami a testi complessi ed eterogenei è valutata anche l’opportunità di menzionare, oltre che il numero dell’articolo richiamato, anche la rubrica, se esistente.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO

SEMPLIFICAZIONE DEL LINGUAGGIO DEI TESTI AMMINISTRATIVI

Dipartimento per la Funzione pubblica

A tutte le pubbliche amministrazioni

Premessa

Il Ministro della Funzione pubblica desidera, con questa direttiva, contribuire alla semplificazione del linguaggio usato dalle amministrazioni pubbliche per la redazione dei loro testi scritti. Le amministrazioni pubbliche utilizzano infatti un linguaggio molto tecnico e specialistico, lontano dalla lingua parlata dai cittadini che pure ne sono i destinatari. Invece, tutti i testi prodotti dalle amministrazioni devono essere pensati e scritti per essere compresi da chi li riceve e per rendere comunque trasparente l'azione amministrativa.

I numerosi atti prodotti dalle pubbliche amministrazioni, sia interni (circolari, ordini di servizio, bilanci) sia esterni, devono prevedere l'utilizzo di un linguaggio comprensibile, evitando espressioni burocratiche e termini tecnici. Anche gli atti amministrativi in senso stretto, che producono effetti giuridici diretti e immediati per i destinatari, devono essere progettati e scritti pensando a chi li legge. Oltre ad avere valore giuridico, però, gli atti amministrativi hanno un valore di comunicazione e come tali devono essere pensati. Devono, perciò, essere sia legittimi ed efficaci dal punto di vista giuridico, sia comprensibili, cioè di fatto efficaci, dal punto di vista comunicativo.

*Direttiva 8 maggio 2002 pubblicato nella Gazzetta ufficiale del 18 giugno 2002 n. 141

La direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi si inserisce in un lavoro decennale compiuto dal dipartimento della Funzione pubblica su questo tema che ha già prodotto alcuni risultati apprezzabili e che si desidera in questa occasione richiamare. Le regole e i consigli, già indicati in alcuni strumenti prodotti dal Dipartimento – il Codice di stile del 1993 e il Manuale di stile del 1997 - assumono, però, a partire da questa direttiva un carattere più formale. Questa direttiva si collega, inoltre, alla circolare del 2 maggio 2001 emanata dal Dipartimento per gli affari giuridici e legislativi, dedicata alla redazione dei testi normativi e ne rappresenta uno sviluppo, poiché si applica ai testi che in maniera più o meno diretta applicano le norme. È evidente, infatti, che il linguaggio delle amministrazioni pubbliche sarà tanto più chiaro quanto più chiari saranno i testi normativi.

Questa direttiva contiene regole da applicare a tutti i testi prodotti dalle amministrazioni pubbliche, regole che riguardano la comunicazione, a struttura giuridica e il linguaggio dei testi scritti. Dovranno, quindi, essere riscritti anche i principali atti e documenti amministrativi vigenti: secondo le indicazioni qui contenute e tenendo conto delle segnalazioni pervenute agli uffici relazioni con il pubblico. Infine, per facilitare l'applicazione della direttiva, il dipartimento della Funzione pubblica ha avviato un servizio di assistenza alle amministrazioni sul proprio sito web: www.funzionepubblica.it

Dal 15 maggio 2002, le amministrazioni troveranno sul sito una sezione dedicata alla semplificazione del linguaggio con assistenza on-line continua e potranno chiedere informazioni, chiarimenti e spiegazioni.



Le regole di comunicazione e di struttura giuridica

1. **Avere (e rendere) sempre chiaro il contenuto del testo.**

Spesso i contenuti e le finalità di un documento amministrativo sono complessi e ambigui. Prima di scrivere un testo bisogna sciogliere la complessità ed eliminare le ambiguità.

Chi scrive deve anzitutto aver chiaro il contenuto del messaggio e deve indicare in modo preciso e semplice cosa è stato deliberato, cosa si prescrive, quali particolari doveri o diritti si riconoscono al destinatario.

2. **Individuare sempre il destinatario.**

Per progettare un testo efficace bisogna sapere a chi è destinato e chi lo leggerà. Quando i documenti sono indirizzati a gruppi eterogenei di persone bisogna pensare al lettore meno istruito.

3. **Individuare le singole informazioni e inserirle nel testo in modo logico.**

Normalmente nei testi scritti sono contenute più informazioni. Chi scrive deve capire che relazione logica c'è tra le singole informazioni. Così ad esempio: le informazioni più generali devono precedere quelle particolari; i casi generali devono precedere le eccezioni; le informazioni, che in linea temporale sono antecedenti, precedono quelle successive. È buona regola, inoltre, evidenziare bene le istruzioni per l'uso del testo a vantaggio del cittadino. Ad esempio, le date di scadenza, le eventuali avvertenze, cosa fare per ottenere un beneficio, come ricorrere contro l'atto.

4. Individuare e indicare i contenuti giuridici del testo.

Tra i vari testi prodotti dalle amministrazioni pubbliche, gli atti amministrativi rispondono a regole e principi di legittimità.

Gli atti devono contenere l'indicazione del soggetto che li emana, l'oggetto dell'atto amministrativo, la decisione che è stata presa, le motivazioni che la giustificano. Vanno indicati, se necessario, gli adempimenti e le condizioni cui si deve prestare attenzione e i riferimenti normativi a sostegno dell'atto, secondo quanto prescritto dalle tecniche di redazione normativa.

5. Individuare la struttura giuridica più efficace per comunicare gli atti.

Per “struttura dell'atto” si intende la sua organizzazione interna. Una volta distinte e indicate le varie parti di un atto, scegliere la struttura giuridica più adeguata. Non sempre è necessario seguire la struttura tradizionale che prevede l'indicazione del soggetto, la motivazione dell'atto e, soltanto alla fine, la decisione. Per esempio, nei casi in cui l'atto sia il risultato di una domanda del cittadino può essere usata una sequenza che, subito dopo l'indicazione del soggetto, renda subito chiaro il contenuto della decisione e infine la motivazione e i presupposti normativi.

6. Verificare la completezza delle informazioni.

Deve essere completa sia l'informazione giuridica, che dà la legittimità dell'atto, sia l'informazione comunicativa, che rende l'atto comprensibile. L'informazione è completa quando l'atto amministrativo dice al destinatario tutto quanto deve sapere e deve fare.

7. Verificare la correttezza delle informazioni.

Deve essere corretta sia l'informazione giuridica con i riferimenti

normativi, sia l'informazione comunicativa (operativa) con i riferimenti sui destinatari, sui soggetti interessati, sugli adempimenti, sulle condizioni e le procedure necessarie.

8. Verificare la semplicità del testo.

Una volta articolati e disposti i contenuti secondo le regole logiche, comporre il testo in modo semplice. Il testo è semplice se risulta di immediata comprensione. Il testo è stato compreso se chi lo ha letto sa ripetere le informazioni ricevute e sa cosa deve fare.

Di conseguenza: le informazioni salienti devono essere visivamente chiare e, in particolar modo, non affollate da dati e riferimenti.

9. Usare note, allegati e tabelle per alleggerire il testo.

Il testo deve contenere le informazioni essenziali alla sua immediata comprensione. Le altre informazioni necessarie, spesso di natura tecnica, possono essere inserite in note a piè di pagina, in allegati o in tabelle. Ad esempio, i riferimenti normativi che di solito occupano molto spazio negli atti amministrativi possono essere citati nelle note.

10. Rileggere sempre i testi scritti.

Una volta terminata la redazione di un testo, questo va sempre riletto e, se possibile, fatto leggere da qualcun altro. La rilettura consente di verificare la completezza, la correttezza e la semplicità del testo.

Inoltre, la rilettura evita che l'uso di stralci o di modelli precedenti, come pure l'uso della funzione "copia e incolla" dei programmi di scrittura, lasci incongruenze nel nuovo testo. Per

verificare la comprensibilità si suggerisce, inoltre, l'impiego di software (programmi) per l'analisi dei testi.

Le regole di scrittura del testo

1. Scrivere frasi brevi.

Le ricerche dicono che frasi con più di 25 parole sono difficili da capire e ricordare. Ogni frase deve comunicare una sola informazione. È sempre preferibile dividere la frase lunga, aumentando dunque l'uso della punteggiatura.

TESTO ORIGINALE	TESTO RISCritto
Qualora dal controllo dovesse emergere la non veridicità del contenuto della dichiarazione, il dichiarante decade dai benefici conseguiti sulla base della dichiarazione non veritiera, fermo restando quanto previsto dall'art. 26 della legge 4 gennaio 1968, n. 15, in materia di sanzioni penali.	Chi rilascia una dichiarazione falsa, anche in parte, perde i benefici descritti e subisce sanzioni penali*. *Art. 26, legge n. 15 del 4 gennaio 1968.

2. Usare parole del linguaggio comune.

Rispetto alle parole di un dizionario, quelle che usiamo di solito sono in numero molto contenuto. Il vocabolario di base della lingua italiana contiene meno di 7000 parole e sono quelle che

dobbiamo preferire se vogliamo essere capiti da chi legge.

TESTO ORIGINALE	TESTO RISCritto
L'ufficio trattamento economico in indirizzo, cesserà la corresponsione degli emolumenti a decorrere dal 1° maggio 2001.	Dal 1° maggio 2001 il nostro ufficio sospenderà i pagamenti.

3. Usare pochi termini tecnici e spiegarli.

Contrariamente a quanto si crede, in un “testo di servizio” (un testo che informa o fornisce istruzioni) il numero di termini tecnici indispensabili è normalmente molto basso. In media, in un testo amministrativo le parole tecniche sono meno di cinque su cento. È bene usare solo quelle veramente necessarie e, quando possibile, spiegarne il significato in una nota oppure con un piccolo glossario.

TESTO ORIGINALE	TESTO RISCritto
Tali posizioni sono da identificare non tanto in diritti irrefragabili, il cui esercizio prescinde dall'adozione di atti permissivi dell'amministrazione, ma in situazioni giuridiche suscettibili di trasformazione a seguito di atti di tipo suindicato.	I cittadini che vogliono iniziare un'attività devono chiedere un'autorizzazione alle amministrazioni competenti.

4. Usare poco abbreviazioni e sigle.

È bene evitare abbreviazioni e sigle: spesso sono ovvie per chi scrive, ma non sono capite da chi legge. Se le usiamo, è bene che la prima volta che compaiono siano sciolte e scritte per esteso. Fanno eccezione abbreviazioni e sigle d'uso consolidato e molto note (per esempio: Fiat, Cgil, Istat).

TESTO ORIGINALE	TESTO RISCritto
Le SS.LL. sono pregate di indicare al responsabile dell'U.R.P.A. i membri della commissione preposta al rilascio del patentino.	Vi chiediamo di indicare al responsabile dell'ufficio regionale per le politiche agricole (Urpa) i membri della commissione per il rilascio del patentino.

5. Usare verbi nella forma attiva e affermativa.

È buona regola costruire il periodo usando prevalentemente frasi attive. Il testo con il verbo attivo e in forma affermativa è più incisivo, le frasi sono più brevi, la lettura più rapida.

TESTO ORIGINALE	TESTO RISCritto
Non volendo disconoscere a codesto ufficio il diritto di non ingerenza, viene tuttavia fatta richiesta che siano comunicati gli esiti della commissione.	Vi chiediamo di comunicarci i risultati dei lavori della commissione.



6. Legare le parole e le frasi in modo breve e chiaro.

Costruire il testo in modo semplice e compatto significa anzitutto rendere esplicito il soggetto e ripeterlo quando è necessario. È opportuno evitare le sequenze di parole che non hanno un verbo in forma esplicita.

TESTO ORIGINALE	TESTO RISCritto
...stanti le urgenti ed indifferibili esigenze di personale in grado di garantire adeguata e qualificata attività di assistenza tecnica ai lavori ed agli interventi programmati dal settore dipartimentale 8...	...poiché il dipartimento 8 ha urgente bisogno di personale qualificato per svolgere i lavori e gli interventi programmati...

7. Usare in maniera coerente le maiuscole, le minuscole e la punteggiatura.

Le maiuscole sono mezzi ortografici che hanno lo scopo di segnalare l'inizio di un periodo e i nomi propri. I testi amministrativi affidano spesso alle maiuscole contenuti stilistici di rispetto, di gerarchia, di enfasi. Questi usi sono retaggio di una cultura retorica, appesantiscono lo stile e il tono della comunicazione: essi devono essere eliminati o ridotti quanto più è possibile.

La punteggiatura, per contro, suddivide il testo in unità di senso. Essa non solo guida l'occhio e la voce, ma articola il contenuto logico di quanto è scritto. Una buona punteggiatura obbliga a togliere ambiguità al testo e a collegare in modo corretto i contenuti.

TESTO ORIGINALE

L'emergere di nuove modalità d'interazione anche nel settore pubblico che coinvolgono istituzioni di diversa natura hanno inevitabilmente posto quesiti intorno alle configurazioni sia dei processi di *decision making* politico sia nelle configurazioni delle amministrazioni pubbliche e responsabili dell'offerta di servizi pubblici.

TESTO RISCritto

Anche nel settore pubblico emergono nuovi rapporti con istituzioni di diversa natura. Questo fenomeno pone due ordini di problemi. In primo luogo, dobbiamo ridefinire le procedure di decisioni delle istituzioni politiche. In secondo luogo, dobbiamo ridefinire le responsabilità delle amministrazioni pubbliche nella gestione dei servizi.

8. Evitare neologismi, parole straniere e latinismi.

Non si deve essere ostili, a priori, ai neologismi. Ma è consigliabile usarli solo se sono effettivamente insostituibili e non usarli se sono effimeri fenomeni di moda.

Analogamente, le parole straniere e i latinismi vanno evitati ove sia in uso l'equivalente termine in lingua italiana. È ormai frequente il ricorso a termini tecnici propri della società dell'informazione e dell'elettronica: da evitare se ve ne siano di equivalenti nella lingua italiana.

TESTO ORIGINALE

Tale servizio, come è noto, dovrà essere esternalizzato.

TESTO RISCritto

La gestione di questo servizio sarà affidata a un soggetto esterno.



TESTO ORIGINALE

Bisogna porre particolare attenzione alla *policy implementation*.

Le agevolazioni saranno concesse anche ai conviventi *more uxorio*.

TESTO RISCritto

Bisogna curare con attenzione le fasi di attuazione delle politiche.

Le agevolazioni saranno concesse anche alle coppie conviventi.

9. Uso del congiuntivo.

Il testo scritto richiede il rispetto del congiuntivo. Dove il contesto lo permette, è opportuno però sostituire il congiuntivo con l'indicativo o con l'infinito. L'indicativo rende il testo più diretto e evita informazioni implicite o ambigue.

TESTO ORIGINALE

Ove la commissione potesse riunirsi per tempo, le delibere sarebbero ancora valide.

TESTO RISCritto

Se la commissione si riunirà per tempo, le delibere saranno ancora valide.

10. Usare in maniera corretta le possibilità di composizione grafica del testo.

I sistemi di video scrittura mettono a disposizione di chi scrive enormi possibilità di scelte grafiche e tipografiche.

Neretti, sottolineature, corsivi, caratteri, grandezza del corpo, elenchi sono solo alcuni esempi di tali possibilità e possono aiutare a focalizzare l'attenzione. È bene tuttavia non abusarne e utilizzarli con parsimonia. Il testo sobrio è sempre visivamente leggibile e coerente.

TESTO ORIGINALE	TESTO RISCritto
Si comunica che NULLA OSTA per questo Comando alla sottodescritta ISTALLAZIONE PRECARIA di materiale pubblicitario, alle condizioni retroindicate.	Il comando comunica che il materiale pubblicitario descritto può essere temporaneamente installato. L'installazione deve rispettare le condizioni seguenti: a. b. c.

Roma, 8 maggio 2002

Il Ministro: Frattini

CAPITOLO II

Linguaggio non sessista



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO

LINGUAGGIO NON SESSISTA

Premessa

Questo repertorio non pretende di essere completo né definitivo; è un lavoro che, per la natura della materia, non può che essere in continuo aggiornamento.

Si arricchirà, pertanto, con segnalazioni e proposte nuove.

Le indicazioni di seguito riportate sono pensate per i testi discorsivi; possono essere tuttavia prese a riferimento per altri tipi di testi (intestazioni, titoli, segnaletica, lettere di cortesia, ecc.).

Il progetto utilizza fonti istituzionali sia italiane che europee.

L'uso di un linguaggio non sessista e antidiscriminatorio

Sono diversi anni ormai che la Pubblica Amministrazione, sulla spinta delle direttive europee, raccomanda di usare in modo consapevole il linguaggio e propone delle buone pratiche al riguardo.

La società in cui viviamo è in continua evoluzione e pertanto è necessario che anche le parole si adeguino ai cambiamenti. È ormai risaputo che la lingua non è il riflesso delle cose e degli eventi, ma esprime il nostro modo di osservarli e selezionarli, tenendoli in minore o maggiore considerazione. Ne consegue che, modellato su certe forme, il linguaggio condiziona la nostra interpretazione del mondo, diventando spesso veicolo di stereotipi e discriminazioni.

Ecco allora che, se importante è l'esempio della Pubblica Amministrazione, fondamentale è quello dell'Università per il ruolo formativo che ricopre. Perciò le Relazioni interne dell'Ateneo hanno individuato alcuni dei principali suggerimenti con un duplice obiettivo:

- scoraggiare l'utilizzo di tutte quelle forme legate a una visione androcentrica del mondo;
- promuovere l'uso di un linguaggio, più ampio e flessibile, in grado di registrare anche la presenza femminile nei vari aspetti della vita quotidiana.

Non si tratta di voler minare i pilastri della lingua, ma semplicemente di adattare norme ormai obsolete ai nuovi ruoli che le donne hanno assunto da tempo.

Come osservava già nel 1987 Francesco Sabatini, presidente dell'Accademia della Crusca: *"L'uso delle parole, e quindi dei titoli professionali, va osservato nelle situazioni comunicative reali. Si immagini, ad esempio, una telefonata in cui si chiede se c'è il notaio, l'avvocato, l'ingegnere e si sviluppa poi il discorso nei termini di «è occupato, è uscito, è partito...»», quando in realtà si tratta di una donna, e con piena cognizione degli interlocutori"*. Dato che ciò che non viene nominato è come se non esistesse, l'obbligo di usare forme rispettose dell'identità femminile non risponde solo alla necessità di avere una lingua in grado di riflettere meglio i cambiamenti della società, ma anche all'urgenza di rimediare all'influenza negativa che l'essere ignorate dalla lingua ha sull'autostima delle donne e sulla poca considerazione che sempre più spesso riscuotono da parte degli uomini. "Il linguaggio parla", diceva qualcuno, quindi è ora che dica che le donne ci sono, contano e sanno farsi valere.



I suggerimenti

1. Evitare l'uso del maschile generico (per esempio: gli studenti, i dirigenti, i professori, i cittadini) per denotare sia uomini che donne. Meglio dire il corpo studentesco, la dirigenza, il corpo docente, la cittadinanza.
2. Evitare parole e sintagmi del tipo: fratellanza, l'uomo della strada, a misura d'uomo, i diritti dell'uomo e usare invece solidarietà, la gente comune, a misura dell'essere umano, i diritti umani.
3. Evitare di citare le donne come categorie a parte: questi popoli si spostavano con donne e bambini, come se donne e bambini non fossero parte del popolo.
4. Evitare di anteporre sempre il maschile (uomini e donne, ragazzi e ragazze, bambini e bambine) nelle coppie oppositive e cercare di alternare: donne e uomini, ragazze e ragazzi, bambine e bambini.
5. Evitare di accordare sempre al maschile aggettivi e participi al femminile. Accordare al femminile se la maggioranza dei nomi o l'ultimo nome sono al femminile: Maria, Francesco e Giovanna sono arrivate, ma Giulio, Maria, Giovanna e Francesco sono arrivati.
6. Evitare segnalazioni asimmetriche di donne e uomini: la Gelmini e Tremonti. Meglio: Gelmini e Tremonti.
7. Evitare signorina e usare signora, simmetrico di signore.
8. Evitare di chiamare signora una donna che ha un titolo professionale, soprattutto se il titolo viene usato per gli uomini. Non la signora Rossi e il prof. Bianchi, ma la prof.ssa Rossi e il prof. Bianchi.

9. Quando si parla di una coppia, evitare il signore e la signora Rossi. Meglio: la coppia Rossi-Bianchi
10. Evitare il maschile per posizioni di prestigio quando a ricoprirle è una donna, anche se il femminile viene di solito usato per mansioni inferiori, quindi: segretaria, direttrice, governante.
11. Per i titoli professionali si propone di creare la forma femminile, laddove non sia disponibile, con la sola avvertenza di evitare la forma in -essa, sentita come riduttiva (a parte dottoressa e professoressa ormai entrate nell'uso), oppure di preporre al nome l'articolo femminile. Le varie forme sono così stabilite, partendo dalla forma maschile già lessicalizzata:
- i termini -o, -aio/ario, -iere mutano in -a, -aia/aria, -iera. Es.: appuntata, architetta, avvocata, capitana, chirurga, colonnella, critica, marescialla, ministra, prefetta, primaria, rabbina, notaia, segretaria, pioniera, portiera.
 - i termini in -sore, mutano in -sora. Es.: assessora, difensora, evasora, oppressora.
 - i termini in -tore mutano in -trice. Es.: ambasciatrice, ricercatrice, amministratrice, ispettrice, redattrice, senatrice, accompagnatrice, retrice, sostituta procuratrice.

Nei seguenti casi non si ha adeguamento morfofonetico al femminile, ma solo l'anteposizione dell'articolo femminile:

- termini in -e o in -a. Es.: la studente, la presidente, la dirigente, la parlamentare, la caporale, la maggiore, la vigile, la custode, la sacerdote, la inserviente, la tenente, la comandante, la poeta, la profeta, la pilota.
- composti con capo. Es.: la capofamiglia, la capotreno, la capostazione, la capo ufficio stampa.



FORME LINGUISTICHE SESSISTE DA EVITARE

Presidenza del Consiglio dei ministri

Il maschile neutro

1) Evitare l'uso delle parole "uomo" e "uomini" in senso universale. Potranno essere sostituite da: personale, essere/i umano/i, specie umana, genere umano, popolo, popolazione, ecc.; donna e uomo (donne e uomini) alternato con uomo e donna (uomini e donne) perché, se si continua ad anteporre il maschile al femminile, si persiste nel considerare il maschio più importante; oppure dall'aggettivo: umano/a(1).

Esempi

NO

I diritti dell'uomo

Il corpo dell'uomo

(L'ingegno, il lavoro, ecc.)

SÌ

I diritti umani

I diritti della persona (umana)

I diritti dell'essere umano

I diritti degli esseri umani

Il corpo umano

L'ingegno (il lavoro, ecc.)
umano

L'ingegno (il lavoro, ecc.)
dell'umanità

L'ingegno (il lavoro, ecc.)
degli esseri umani

Questo paragrafo è stato estratto da "Forme linguistiche sessiste da evitare e proposte alternative", a cura di Alma Sabatini per la presidenza del Consiglio dei ministri, commissione nazionale per le Pari opportunità tra uomo e donna.

(1) Umano (umanità, ecc.) deriva dal latino homo non marcato (in latino esisteva il latino marcato "vir") pur sempre con forte connotazione maschile. I termini derivati sono meno connotati al maschile e non presentano l'ambiguità del termine base: uomo (uomini).

Indira Gandhi sovrana di
700milioni di uomini

Indira Gandhi sovrana di
700milioni di persone
di un popolo di 700milioni
di una popolazione di
700milioni

L'uomo primitivo o gli uomini
primitivi (o i primitivi)

La popolazione primitiva
I popoli primitivi

L'uomo di Cro-Magnon
(Pechino, ecc.)

I reperti (resti) umani di
Cro-Magnon ecc.

Caccia all'uomo

Caccia all'individuo
Caccia alla persona

L'uomo della strada

Le persone della strada
L'individuo della strada
La gente comune

A misura d'uomo

A misura umana

2) Evitare di usare sempre ed unicamente il maschile neutro parlando di popoli, categoria, gruppi, ecc.

Esempi

NO

I Romani, gli Ateniesi, gli Inglesi

SÌ

Il popolo romano, ateniese,
inglese

(i sostantivi in -ese, -esi sono



	ambigenere, quindi, quando possibile, basta evitare l'articolo)
I bambini, i ragazzi, i vecchi	Le bambine e i bambini, l'infanzia, i ragazzi e le ragazze, l'adolescenza, le vecchie e i vecchi, le persone vecchie
I fratelli (per maschi e femmine)	Sorelle e fratelli o fratelli e sorelle
Gli insegnanti, i vigili, i commercianti, i giovani	Gli insegnanti, i vigili ecc. donne e uomini, oppure d'ambo i sessi, oppure insegnanti, vigili, commercianti, giovani (trattandosi di sostantivi ambigenere basta evitare l'articolo)

3) Evitare di dare sempre la precedenza al maschile nelle coppie oppositive uomo/donna

Esempi

NO

Soltanto: fratelli e sorelle, bambini bambine, donna pari all'uomo

SÌ

Sorelle e fratelli e/o fratelli e sorelle, bambine e bambini e/o bambini e bambine,

donna e uomo pari o uomo e
donna pari

4) Evitare le parole: fraternità, fratellanza, paternità quando si riferiscono a donne e uomini

Esempi

NO

La fratellanza tra le nazioni

SÌ

La solidarietà (umana) tra le nazioni

La paternità di quest'opera è
attribuita a Maria Rossi

La maternità di quest'opera è
attribuita a Maria Rossi

5) Evitare di accordare il participio passato al maschile, quando i nomi sono in prevalenza femminili. Si suggerisce in tal caso di accordare con il genere largamente maggioritario oppure con il genere dell'ultimo sostantivo della serie.

Esempi

NO

Carla, Maria Francesca, Giacomo
e Sandra sono arrivati stamattina

SÌ

Carla, Maria Francesca,
Giacomo e Sandra sono
sono arrivate stamattina

In caso di difficoltà nel determinare il genere maggioritario si suggerisce di accordare con l'ultimo sostantivo della serie.



NO

Ragazzi e ragazze furono visti entrare nel locale

SÌ

Ragazzi e ragazze furono viste entrare nel locale

oppure

Ragazze e ragazzi furono visti entrare nel locale

6) Evitare di citare le donne come categoria a parte:

- a) dopo una serie di maschili non marcati che, secondo le regole grammaticali, dovrebbero/potrebbero includerle;
- b) inserendole nel discorso come appendici o proprietà dell'uomo.

Esempi

NO

Napoli operaia, ma anche studenti, donne, disoccupati, pensionati, ecc.

(in questa frase citare le donne a parte equivale ad escluderle dalle altre categorie)

SÌ

Napoli operaia, ma anche studentesca, disoccupata, pensionata ecc.

oppure

Napoli operaia, uomini e donne disoccupate, pensionate, studenti, ecc.

Napoli operaia, donne e uomini disoccupati pensionati, studenti, ecc.

(-studenti-, come participio presente sarebbe epiceno)

Questi popoli... si spostavano con le donne, i vecchi e i bambini... cercando regioni più fertili

Questi popoli si spostavano cercando regioni più fertili

Uso disimmetrico di nomi, cognomi e titoli

1) Evitare la segnalazione disimmetrica di donne e uomini nel campo politico, sociale e culturale facendo in modo che la segnalazione sia parallela:

Esempi

NO

Donna **Uomo**
la Thatcher Brandt

SÌ

Donna **Uomo**
Thatcher Brandt

oppure

la Thatcher il Brandt

Margaret Thatcher Brandt

Margaret Thatcher Willi Brandt

La Signora Thatcher Brandt

La Signora Thatcher il Signor Brandt

Maggie Willie Brandt

Maggie Willie

2) Evitare di riferirsi alla donna con il primo nome e all'uomo con il solo cognome o con nome e cognome.

Esempi

NO

Maggie – Craxi

SÌ

Maggie – Bettino

oppure Thatcher – Craxi



Pietro Curie cerca di precisare
la qualità del radio...
Maria continua i trattamenti
chimici...

Pietro Curie...

Maria Sklodowska...

3) Abolire l'uso del titolo "signorina", che tende a scomparire e che è disimmetrico rispetto al "signorino" per uomo, ormai scomparso e che non è mai stato usato con lo stesso valore.

Esempi

NO

È arrivato il dott. Rossi con
la signora Bianchi e la signorina
Russo

SÌ

Sono arrivate le signore
Bianchi e Russo con il
signor Rossi

4) Evitare il titolo di "signora" quando può essere sostituito dal titolo professionale (soprattutto quando i nomi maschili copresenti sono accompagnati dal titolo).

Esempi

NO

...ai lavori coordinati dalla signora
Robert partecipa anche il professor
Ceccaldi

SÌ

...ai lavori coordinati dalla
professoressa Robert
partecipa anche il professor
Ceccaldi

5) Quando si parla di una coppia, indicare, ove possibile, il cognome della donna alternando l'ordine dei due nomi.

Esempi

NO

Il signore e la signora Curie

SÌ

Maria Sklodowska e il marito
Pietro Curie
Pietro Curie e la moglie
Maria Sklodowska
La coppia Curie-Sklodowska
I coniugi Sklodowska-Curie

Agentivi: titoli, cariche, professioni, mestieri

1) Evitare di usare il maschile di nomi di mestieri, professioni, cariche, per segnalare posizioni di prestigio quando il femminile esiste ed è regolarmente usato solo per lavori gerarchicamente inferiori e tradizionalmente collegati al "ruolo" femminile.

Esempi

NO

Maria Rossi, amministratore unico
(di grandi aziende, società, ecc.)
Maria Rossi, amministratore
delegato (di grandi aziende, ecc.)
quando si dice: Maria Rossi, amministratrice (della casa, del
condominio, di una piccola azienda)

SÌ

Maria Rossi, amministratrice
unica
Maria Rossi, amministratrice
delegata



Maria Rossi, segretario generale...	Maria Rossi, segretaria generale
Maria Rossi, sottosegretario... quando si dice:	Maria Rossi, sottosegretaria...
Maria Rossi, segretaria (di un ufficio, di redazione, di produzione, ecc.)	
Maria Rossi, direttore generale...	Maria Rossi, direttrice generale...
Maria Rossi, direttore d'orchestra...	Maria Rossi, direttrice d'orchestra...
quando si dice: Maria Rossi, direttrice didattica, di un Istituto, di una casa di moda, ecc.	
Maria Rossi, procuratore legale	Maria Rossi, procuratrice legale
Maria Rossi, sostituto procuratore della Repubblica	Maria Rossi, sostituta procuratrice della Repubblica (dal latino procuratrix-i-cis, femm. di procurator-oris, procuratrice, amministratrice. Georges-Calonghi, Dizionario Latino-Italiano)
Maria Rossi, consigliere comunale (di Corte d'Appello, ecc.) quando si dice: Maria Rossi è la preziosa consigliera del marito	Maria Rossi consigliera comunale, ecc.
Maria Rossi, ambasciatore di... quando si dice: ambasciatrice (nel senso di messaggera) (il fatto che "ambasciatrice" sia anche usato per la moglie	Maria Rossi, ambasciatrice di

dell'ambasciatore, la quale peraltro svolge una funzione altrettanto importante di quella del marito, non dovrebbe impedire l'uso del titolo in proprio. In caso possano sorgere equivoci si aggiungerà "l'ambasciatrice accreditata...").

NO

Maria Rossi, ispettore
(generale)...

quando si dice: Maria Rossi, ispettrice scolastica

SÌ

Maria Rossi, ispettrice
(generale)...

2) Evitare di usare al maschile nomi di cariche che hanno la regolare forma femminile.

NO

Il senatore Maria Rossi

Il notaio Maria Rossi

Maria Rossi è un grande scrittore

Maria Rossi, lettore (ricercatore)
universitario

Il commendatore Maria Rossi

Il (Capo) redattore Maria Rossi

Maria Rossi, rettore dell'Università

SÌ

La senatrice Maria Rossi

La notaia Maria Rossi

Maria Rossi è una grande
scrittrice

Maria Rossi, lettrice
(ricercatrice) universitaria

La commendatrice Maria
Rossi

La (Capo) redattrice Maria
Rossi

Maria Rossi, rettrice...



In alcuni casi si dovrà tenere conto del fatto che il maschile può avere valore neutro, per cui il semplice uso del femminile non sarà sufficiente per esprimere appieno il proprio pensiero. Ciò avviene, ad esempio, in alcune costruzioni con superlativi relativi, quali:

Marguerite Yourcenar è uno dei
più grandi scrittori viventi

Marguerite Yourcenar è una
delle più grandi tra scrittrici e
scrittori viventi

neppure

Marguerite Yourcenar è una delle più grandi scrittrici viventi. In questo caso il campo sarebbe ristretto alle sole scrittrici, mentre dire per l'uomo, ad es. "Eduardo De Filippo è stato uno dei più grandi attori italiani" significa che eccelleva su uomini e anche su donne.

3) Evitare di usare al maschile, con articoli e concordanze maschili, nomi epiceni (la stessa forma ha doppia valenza maschile e femminile) o di formare un femminile con l'aggiunta del suffisso -essa, o antepoendo o posponendo il modificatore donna.

Esempi

NO

Il parlamentare europeo Maria
Rossi

SÌ

La parlamentare europea
Maria Rossi

Il preside della facoltà Maria Rossi

La preside della facoltà Maria
Rossi

quando si dice: La preside della scuola media, dell'istituto commerciale, ecc. Analogamente i sostantivi leader, manager, ecc.

prestiti dall'inglese, sono nella lingua originaria epiceni, come tutti gli aggettivi formati con suffisso -er.

NO

Il manager (leader) Maria Rossi

SÌ

La manager (leader) Maria Rossi

Sono anche epicene le nuove parole composte con il modificatore capo e tutti i participi presenti. Conseguentemente:

Il caposezione (caposervizio, capoufficio, capostazione, capofamiglia, ecc.)
Maria Rossi

La caposezione (caposervizio, capoufficio, capostazione, capofamiglia, ecc.)
Maria Rossi

Il presidente (comandante, intendente di finanza, ecc.)
Maria Rossi

La presidente (comandante, intendente di finanza, ecc.)
Maria Rossi

Per analogia, trattandosi di fatto di un participio presente, si può considerare epiceno anche il nome: studente

La studentessa (le studentesse)

La studente (le studenti)

Il corrispondente Maria Rossi

La corrispondente Maria Rossi

Altri sostantivi epiceni sono: vigile e giudice



NO

La vigilessa (le vigilesse)
La donna vigile (le donne vigili)
Il vigile donna (i vigili donna)

Il giudice Maria Rossi
La donna giudice
Il giudice donna

SÌ

La vigile (le vigili)

La giudice (le giudici)
si può usare per analogia
con altri nomi femminili
in -ice, ad es. complice

4) Evitare di usare al maschile o di femminilizzare con il suffisso -essa nomi di professione che hanno un regolare femminile in -a.

Esempi

NO

Il deputato Maria Rossi
La deputatessa Maria Rossi

SÌ

La deputata Maria Rossi
Il suffisso derivativo -essa non ha ragione di essere: deputato/deputata sono participi passati del verbo “deputare”.

L'avvocato Maria Rossi
L'avvocatessa Maria Rossi
La donna avvocato o l'avvocato donna

L'avvocata Maria Rossi
anche questo è un participio passato dal latino “advocatus, a”

Il magistrato Maria Rossi
La donna magistrato o il magistrato donna v.sopra, assimilabile a un participio passato

La magistrata Maria Rossi

Il prefetto Maria Rossi
La donna prefetto o il
prefetto donna

La prefetta Maria Rossi
dal participio passato latino
praefectus, a, um dal verbo
paraeficere, da cui derivano i
participi passati italiani -to,
-ta.

5) Evitare di usare al maschile o di femminilizzare con il suffisso -essa sostantivi riferiti a professioni e cariche il cui femminile può essere formato senza recar disturbo alla lingua, alcuni dei quali sono già registrati da dizionari recenti.

Esempi

NO

Il ministro Maria Rossi

SÌ

La ministra Maria Rossi

Il sindaco Maria Rossi
La sindachessa
La donna sindaco o
il sindaco donna

La sindaca Maria Rossi
per assonanza con molti altri
casi della lingua italiana
(es. monaco, monaca) si può
formare il femminile

6) Evitare di usare al maschile o con il modificatore “donna” i seguenti nomi terminanti in -tore

Esempi

NO

Il pretore Maria Rossi

SÌ

La pretora, la pretrice Maria
Rossi

La donna pretore o il
pretore donna

Pretora è una forma popolare, generalmente usata per “la moglie del pretore” e sta entrando nell’uso comune anche per designare la carica (recentemente su un quotidiano romano: “Alla pretora non piacciono...”) Il femminile in -tora è ampiamente diffuso nei dialetti (tintore/tintora, ecc.)

Analogamente

Maria Rossi, uditore giudiziario,
(capo) redattore

Maria Rossi, uditrice
giudiziaria, (capo) redattrice

Il questore Maria Rossi
La donna questore o il questore
donna

La questrice Maria Rossi
Questora per assonanza
con pastora.
Per questrice, vedi sopra

Maria Rossi, operatore
(informatore, programmatore
ecc.)

Maria Rossi, operatrice
(informatrice,
programmatrice, ecc.)
sono tutti femminili
normalmente usati: si
possono impiegare anche
quando si tratta di
informatica e computeristica

7) Evitare di usare al maschile o con il modificatore “donna” i seguenti sostantivi in -sore.

Esempi

NO

Il nuovo assessore Maria Rossi
La donna assessore o l'assessore
donna

SÌ

La nuova assessora Maria
Rossi

Il problema d'altronde si pone con quasi tutti i sostantivi in -sore, per i quali non esistono varianti femminili precisamente corrispondenti: possessore Devoto-Oli 1971 (f. posseditrice; pop. raro: possessora). Zingarelli 1983 (f. posseditrice, -ora). Difensore D.O. (f. difenditrice; pop. difensora); Z. -ora precursore D.O. (f. 0) da: precorritore, precorritrice; Z.:precorritrice evasore D.O. (f. 0), Z. f. oppressore D.O. (f. 0), Z. f. 0 incisore D.O. (f. 0), Z. f. 0 eversore D.O. (f. 0), Z. f. 0 successore D.O. f. 0 da: succeditore, succeditrice Z. f. succeditrice.

Analogamente

per altri nomi in -sore, censore, revisore, estensore, ecc. mancano dei femminili regolarmente usati. Tale vuoto lessicale sembra assai strano, in quanto donne che evadono, che difendono, che possiedono e che ...evertono non mancano di certo. Ma ancor più strano sembra che di tale vuoto lessicale non ci si renda generalmente conto.

Riteniamo quindi che sia indispensabile disporre di una corrente forma femminile: ci sembra che quella in -sora, benché finora connotata come popolare, vada rivalutata con un uso regolare per la sua funzionalità. L'unica forma femminile di uso comune è professoressa.



Nel caso di professoressa (oltre che di dottoressa e di studentessa) il suffisso –essa ha in gran parte perduto le sue connotazioni negative presenti invece nelle nuove formazioni (vigilessa, ecc.)

Non si può peraltro negare che finché esistono parole molto frequenti come le precedenti, tale suffisso viene mantenuto in vita ed è pronto ad essere riutilizzato e a risprigionare la sua carica negativa. Per tale ragione, ove possibile, sarebbe meglio evitarlo.

Un femminile alternativo di professore, potrebbe essere il popolare professoressa (dato anche da Devoto-Oli e Zingarelli come forma regolare di femminile nella lingua spagnola).

Altra formazione anomala con suffisso -essa è dottoressa (vedi sopra): in questo caso la forma regolare dovrebbe essere dottrice.

8) Evitare di usare al maschile o con il modificatore donna i seguenti titoli:

NO

Il medico Maria Rossi
La donna medico,
il medico donna

L'architetto Maria Rossi
La donna architetto,
l'architetto donna

Il chirurgo Maria Rossi
La donna chirurgo, il chirurgo
donna

SÌ

La medica Maria Rossi
in italiano, come in latino,
esiste l'aggettivo medico,
medica. Il femminile medica
può essere accettabile.

L'architetta Maria Rossi
anche in questo caso il
femminile in -a è accettabile

La chirurga Maria Rossi
anche in questo caso è
accettabile

Il critico (tecnico, perito, esperto, primario, filosofo, ecc.) Maria Rossi

La critica (tecnica, perita, esperta, primaria, filosofa, ecc.) Maria Rossi

Tecnico, critico sono aggettivi in -o e -a. Il fatto che i sostantivi tecnica e critica siano usati come nomi astratti non impedisce il loro uso come agentivi. Il contesto chiarisce la loro funzione.

L'arbitro Maria Rossi

L'arbitra Maria Rossi

9) Evitare di usare al maschile titolo professionali uscenti in -ere, il cui femminile regolare esce in -era (portiere/a, giardiniere/a, ecc.)

Esempi

NO

Maria Rossi, ingegnere
donna ingegnere
ingegnere donna

SÌ

Maria Rossi, ingegnera

Maria Rossi, finanziere, ferroviere

Maria Rossi, finanziaria,
ferroviera

Maria Rossi, cancelliere del
Tribunale

Maria Rossi, cancelliera
del Tribunale

Maria Rossi, magazziniere

Maria Rossi, magazziniera



Il cavaliere (del lavoro)
Maria Rossi

La cavaliere (del lavoro)
Maria Rossi

10) Evitare di usare il maschile o il suffisso -essa dei seguenti nomi:

NO

Il soprano (mezzosoprano,
contralto) Maria Rossi

SÌ

La soprano (mezzosoprano,
contralto) Maria Rossi
Trattandosi oggi soltanto di
tipi di voce femminili e
potendosi usare con l'articolo
femminile (v. Devoto-Oli
soprano) è meglio evitare
l'articolo maschile, che
comporta sequenze
discordanti, come "Il soprano
Cecilia Gasdia è
ammalato..."

Il poeta Maria Rossi
La poetessa

La poeta Maria Rossi
dal latino poeta, ae, di genere
maschile, ma della prima
coniugazione cui
appartengono i nomi
femminili, anche il plurale
maschile poetae è
foneticamente legato al
genere femminile.

Si suggerisce quindi di usare poeta anche per la donna, che non la diminuisce con il suffisso -essa e non la snatura con il titolo maschile e che, inoltre, ricalca foneticamente la maggioranza dei nomi femminili; in italiano abbiamo atleta che è epiceno.

Maria Rossi è un profeta
Maria Rossi è una profetessa

Maria Rossi è una profeta
Per analogia a poeta e atleta.
Profeta deriva dal greco prophetis, quasi omofono. In latino si usava anche la parola vates – vate, epicena. Il termine profetessa si può mantenere parlando dell'antichità.

11) Evitare di usare il maschile o con il modificatore donna o con suffisso –essa cariche ecclesiastiche riferite a donne

Esempi

NO

Maria Rossi è un prete
Maria Rossi è un prete donna,
o una donna prete

SÌ

Maria Rossi è una prete
Prete deriva dal greco:
presbites m.f. presbitis
(vecchio, a) – v. Sanesi, 88;
Devoto 1979.

Maria Rossi è un sacerdote
Maria Rossi è un sacerdote donna
o una donna sacerdote

Maria Rossi è una sacerdote
Sacerdote deriva dal latino
sacerdos, tis = Donna
sacerdote, sacerdotessa (v.
Georges-Calonghi 1936) il
titolo sacerdotessa si può
mantenere parlando
dell'antichità.

Il rabbino Maria Rossi
Il rabbino donna o
la donna rabbino

La rabbina Maria Rossi
Per la lingua italiana è un
femminile accettabile

12) Evitare di usare il maschile o il suffisso -essa per cariche
militari riferite a donne

Esempi

NO

Il sottufficiale, l'ufficiale
(gli -i) il soldato,

la soldatessa, la donna soldato

Il caporale

Il sergente, sergente maggiore

SÌ

La sottufficiale, l'ufficiale (le
-i) la soldata

(part. pass "soldato/a"
"assoldato/a" v. Devoto
1979)

La caporale

La sergente, sergente
maggiore (participio presente
epiceno)



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO

CAPITOLO III

Relazioni interpersonali





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO

RELAZIONI INTERPERSONALI

Premessa

La maggior parte dei Servizi alla persona è oggi orientata alla *qualità*.

In particolare è stata centrata quella dimensione della qualità che si riferisce agli aspetti organizzativi, anche su pressione delle normative per l'accreditamento istituzionale, la sicurezza, la gestione dei rischi ecc.

Risulta invece ancora ampiamente disattesa l'attenzione verso la *qualità relazionale*, cioè a una vasta serie di comportamenti verbali e non verbali da utilizzare nelle relazioni interpersonali con gli utenti e fra gli operatori, che può essere pensata e presentata come un vero e proprio "galateo".

Il modello che questo documento introduce, si riferisce dunque ad un compendio di indicazioni, di vere e proprie regole pratiche che dovrebbero contribuire a rendere appropriato e dignitoso il comportamento dei professionisti dediti alle pratiche di assistenza degli utenti di una P.A. moderna ed efficiente.

Si ricorda che tutto il personale tecnico amministrativo ha l'obbligo di indossare, in modo ben visibile dall'utente e per tutta la durata del turno lavorativo, il cartellino identificativo predisposto dal gruppo di lavoro per la Comunicazione ed il marketing dell'Università degli Studi di Palermo. In alternativa, il legislatore consente di considerare condizione sufficiente all'obbligo di identificazione, il posizionamento sulla propria postazione di lavoro di un cartellino riportante il cognome e l'iniziale puntata del nome

dell'operatore.

Il personale dell'Università degli Studi di Palermo deve mostrare rispetto per l'utenza ed i propri colleghi anche attraverso l'abbigliamento. A tal proposito non si intende fornire alcuno standard. Si consiglia, però, di utilizzare un abbigliamento professionale e consono al luogo di lavoro, in linea con quanto ci si aspetta da persone che svolgano mansioni pubbliche in uffici simili a quello di assegnazione.



Standard per la gestione del contatto allo sportello/scrivania/banco

- 1.1.1 Quando l'utente si avvicina allo sportello/scrivania/banco, deve essere salutato con un sorriso ed utilizzando la formula:
- Buongiorno Signore/Signora, se il contatto avviene nelle ore antimeridiane;
 - Buon pomeriggio Signore/Signora, se il contatto avviene nelle ore pomeridiane;
- 1.1.2 Quando l'operatore è già impegnato nella gestione di un altro utente, occorre mantenere un contatto visivo con quanti sono in attesa. Sono sufficienti degli sguardi saltuari accompagnati da un sorriso di cortesia. Se vi è l'opportunità di avvicinare l'utente è opportuno pronunciare la seguente frase:
- Grazie per l'attesa, sono impegnato nel servire un altro utente. La prego di pazientare ancora pochi istanti.
- 1.1.3 L'utente gestito allo sportello/scrivania/banco deve essere identificato. L'identificazione dovrà essere formalizzata con la richiesta d'esibizione di un documento di riconoscimento esclusivamente per la gestione dei procedimenti amministrativi che impongono tale attività. Per tutti gli altri casi è sufficiente chiedere all'utente:
- Potrei sapere il suo nome?
- 1.1.4 Appreso il nome dell'utente, lo utilizzeremo per porgli la seguente domanda:
- Signor o Signora *ripetere il cognome dell'utente*, come posso aiutarla?

- 1.1.5 Il contatto visivo con l'utente dovrà essere costantemente mantenuto. Lo sguardo potrà essere distolto dall'utente esclusivamente per l'esecuzione delle operazioni materiali connesse alla gestione della richiesta presentata (es.: per ricercare un documento) e per attivare/mantenere un breve contatto visivo con gli utenti in attesa.
- 1.1.6 Durante la risposta da parte dell'utente l'operatore ascolta senza interrompere. Eventuali domande volte a comprendere meglio l'esigenza dell'utente possono essere poste esclusivamente alla fine della spiegazione. Nella conversazione si consiglia di utilizzare il nome dell'utente (ma per non più di 2 volte). In questa fase l'operatore deve mostrare interesse e partecipazione al problema dell'utente.
- 1.1.7 Dopo aver fornito la risposta chiedere:
- Necessita di altre informazioni?
Attendere la risposta. Nel caso in cui non vi fossero ulteriori domande da parte dell'utente salutarlo con la seguente formula:
- Se avesse ulteriori domande può tornare a trovarci o contattarci telefonicamente o con email. Arrivederla.
- 1.1.8 Se l'utente è interessato l'operatore dovrà fornirgli un biglietto da visita composto secondo lo schema redatto dal gruppo di lavoro per la Comunicazione ed il marketing d'Ateneo.
- 1.1.9 Se la richiesta di un utente non può essere soddisfatta dall'operatore di sportello, qualcuno in grado di risolvere il problema deve essere immediatamente contattato e, all'utente, deve essere fornito il nominativo della persona in grado di poterlo aiutare ed i tempi per il soddisfacimento della richiesta.



Standard per la gestione del contatto telefonico

- 1.2.1 Rispondere al telefono entro 3 squilli
- 1.2.2 La formula per la risposta telefonica a chiamate provenienti dall'esterno è composta rispettando la seguente struttura:
 - 1) Grazie per aver chiamato l'Università di Palermo,
 - 2a) buongiorno, *se il contatto avviene nelle ore antimeridiane;*
 - 2b) buon pomeriggio, *se il contatto avviene nelle ore pomeridiane;*
 - 3) sono ...*pronunciare il proprio nome di battesimo (non serve fornire il proprio cognome)*, come posso aiutarla?
- 1.2.3 La formula per la risposta telefonica a chiamate provenienti da colleghi è:
 - Buongiorno/Buon pomeriggio, sono ...*pronunciare il proprio nome*, come posso aiutarti? (si consiglia di dare sempre del "tu" ai colleghi, in modo da favorire lo scambio di informazioni)
- 1.2.4 Durante la risposta da parte dell'utente l'operatore ascolta senza interrompere.
- 1.2.5 Se durante la telefonata l'utente non fornisce il proprio nominativo chiedere:
 - Potrei sapere il suo nome?
- 1.2.6 Eventuali domande volte a comprendere meglio la reale esigenza dell'utente possono essere poste esclusivamente alla fine della spiegazione. Durante la telefonata si consiglia di utilizzare il nome dell'utente (ma per non più di 2 volte).

In questa fase l'operatore deve mostrare interesse e partecipazione al problema dell'utente.

1.2.7 Prima di mettere un utente in attesa chiedere il consenso:

- Ho necessità di acquisire le informazioni che mi ha richiesto, posso metterla in attesa?

Attendere la risposta

1.2.8 Se una chiamata è messa in attesa, l'utente deve essere contattato ogni 30 secondi circa per rassicurarlo dicendogli:

- Sto acquisendo le informazioni, la prego di attendere in linea.

1.2.9 L'utente la cui chiamata deve essere trasferita ad altri operatori Unipa viene informato del nome dell'Ufficio al quale sta per essere collegato con la seguente frase:

- Trasferisco subito la sua chiamata all'Ufficio ...*indicare il nome dell'ufficio*

1.2.10 Prima di trasferire la chiamata ad un Ufficio accertarsi che il collega sia in servizio e che sia in grado di rispondere. Attraverso l'apparato Voip fornito in dotazione dall'Ateneo è sufficiente:

- Premere il tasto L2;

- Comporre l'interno del collega

- Premere il tasto invio

- Alla risposta del collega è utile comunicargli il nome dell'utente e l'oggetto della chiamata

- Premere il tasto Transfer

- Premere il tasto Invio

1.2.11 Se il collega competente a rispondere alla richiesta dell'utente non è raggiungibile telefonicamente pronunciare la seguente frase:

- il collega al momento non è raggiungibile. La invito a



contattarlo direttamente telefonando allo 091/238...*numero dell'interno voip*, oppure scrivendo un'email a ...*indicare l'indirizzo email istituzionale dell'ufficio*.

- 1.2.12 Tutte le telefonate provenienti dall'esterno devono essere chiuse dall'operatore con la seguente formula di saluto:
le auguro una buona giornata
- 1.2.13 Tutte le telefonate provenienti da colleghi Unipa possono essere chiuse con formule colloquiali legate al grado di conoscenza dell'interlocutore.

Consigli per l'organizzazione di un efficiente servizio di risposta telefonica

Ogni struttura amministrativa (Area, Servizio Speciale, UOA, UOB) dovrebbe individuare, al proprio interno, una o più unità di personale in numero sufficiente a garantire una reperibilità telefonica della struttura stessa nelle fasce orarie in cui vige l'obbligo di compresenza (lun-gio 9-13, 15-17; ven 9-13).

Per mettere in rete e potenziare le utenze telefoniche degli operatori individuati e designati dal funzionario responsabile della struttura, è possibile chiedere l'attivazione al SIA di una *coda telefonica*. Si tratta dell'opportunità di attivare un nuovo numero telefonico Voip in grado di far squillare contemporaneamente i telefoni di tutti gli operatori assegnati alla gestione delle chiamate provenienti dall'esterno. Il primo operatore disponibile risponde alla chiamata e rende la coda libera per la ricezione di altre eventuali telefonate contemporanee.

La coda telefonica diverrebbe l'unico numero telefonico da pubblicizzare all'esterno con l'evidente vantaggio di ridurre il numero di telefonate a colleghi che, fra le proprie attribuzioni, non hanno la gestione del contatto con il pubblico.

Gli utenti in attesa di risposta telefonica da parte di un operatore, invece dei classici squilli, possono ascoltare utili messaggi registrati. Ciascuna coda telefonica, infatti, può essere personalizzata nel rispetto del seguente schema:

Siete in linea con l'Università degli Studi di Palermo, l'operatore dell'Ufficio ...*indicare il nome della struttura* risponderà al più presto. Vi preghiamo di attendere. Per richiedere informazioni vi ricordiamo che è attivo anche l'indirizzo email ...*indicare l'indirizzo email istituzionale della struttura*. Vi informiamo, inoltre, che l'ufficio è aperto al pubblico ...*indicare i giorni e gli orari di ricevimento*.



Standard per la gestione del contatto a mezzo email

- 1.3.1 Tutte le strutture amministrative dovrebbero attivare una casella di posta elettronica istituzionale da utilizzare per lo scambio epistolare con le altre strutture Unipa e con gli utenti esterni.
- 1.3.2 La casella di posta elettronica istituzionale andrebbe caricata su una coda del sistema Otrs installato e configurato dal Sia.
- 1.3.3 Il sistema Otrs invia all'utente il seguente messaggio automatico:
“Grazie per aver contattato l'Università degli Studi di Palermo.
Alla sua richiesta è stato assegnato il codice xxxxxxxx
Un operatore risponderà al più presto.
Per ulteriori informazioni in merito alla presente richiesta la invitiamo a riportare sempre il codice in alto indicato.
Distinti saluti.
Università degli Studi di Palermo”
- 1.3.4 L'operatore dovrà rispondere all'email entro le 14 ore lavorative seguenti dal momento della ricezione.
- 1.3.5 La formula per la risposta ad email provenienti dall'esterno rispetta la seguente struttura:
Gentile signor ...*riportare il cognome dell'utente*,
corpo della risposta (all'utente ci si rivolge utilizzando la forma del Lei).
Distinti saluti,
Nome e Cognome dell'operatore
...*indicare la struttura amministrativa*

Università degli Studi di Palermo

...indicare l'indirizzo fisico della struttura amministrativa

Tel. *...indicare il numero di telefono della struttura amministrativa*

Il pubblico si riceve *...indicare giorni e orari di apertura al pubblico*

- 1.3.6 L'utente la cui email deve essere trasferita per competenza ad altri operatori Unipa viene informato del nome dell'Ufficio al quale l'email sta per essere girata con il seguente messaggio:

Gentile signor *...riportare il cognome dell'utente,*

Le comunico che sto girando l'email per competenza all'Ufficio *...indicare il nome della struttura amministrativa.*

Per eventuali contatti telefonici la invito a contattare i colleghi allo 091/238...*indicare l'interno della struttura amministrativa.*

Distinti saluti,

Nome e Cognome dell'operatore

...indicare la struttura amministrativa

Università degli Studi di Palermo

...indicare l'indirizzo fisico della struttura amministrativa

Tel. *...indicare il numero di telefono della struttura amministrativa*

Il pubblico si riceve *...indicare giorni e orari di apertura al pubblico*



CAPITOLO IV

Tra ortografia e sintassi



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO

LA CORRETTA GRAFIA DEI TERMINI

Denominazioni	Suggerimenti	Esempi
ACRONIMI	In maiuscolo la prima lettera, le successive minuscole e senza punto; fanno eccezione gli acronimi composti da 2 sole lettere che vanno entrambe maiuscole	Es. Unesco, Miur, Cipe, Cgil, Cisl, Uil, Snals UE (Unione europea)
ANNO ACCADEMICO	Minuscolo; l'abbreviazione è a.a. (non A.A.) Più anni accademici consecutivi vanno indicati per esteso e separati da un trattino (non 2010/11, '10/11)	Es. ...nel corso dell'anno accademico corrente a.a. 2010-2011 nel corso degli anni accademici 2010-2011-2012

Denominazioni	Suggerimenti	Esempi
ASSESSORATI	Minuscolo sempre, maiuscola la prima parola del nome proprio dell'assessorato	Es. la motivazione dell'assessorato regionale alla Sanità
ASSESSORE	minuscolo	L'assessore Rossi ha confermato
ATENEI	Maiuscolo se usato per intendere l'Università degli Studi di Palermo minuscolo quando usato in senso generale	Es. l'Ateneo intende dotarsi di procedure volte agli atenei italiani sono impegnati a...
BIBLIOTECHE	Minuscolo sempre; maiuscola la prima parola del nome proprio	Es. la biblioteca è aperta al pubblico... La biblioteca L. Sampolo... L'intitolazione della biblioteca è parte integrante del nome della struttura. Pertanto non va indicato tra “ ” o in corsivo.



Denominazioni	Suggerimenti	Esempi
CAPO DI STATO	Minuscolo capo e maiuscolo Stato	Es. ... la riunione dei capi di Stato...
CITTÀ UNIVERSITARIA o CAMPUS UNIVERSITARIO	Scrivere per esteso e con iniziali minuscole	Es. la manifestazione avrà luogo nella città universitaria / campus universitario
CITAZIONI NEL TESTO	Si usa la doppia virgoletta	Es. il Rettore ha dichiarato che “l’Ateneo ha avviato un piano di risanamento”
	Quando la citazione è frammentaria si indica lo stralcio con (...)	“Nel mezzo del cammin (...) mi ritrovai”
COMMISSIONI	Minuscolo; maiuscola la prima parola del nome proprio della commissione	Es. commissione Affari del personale

Denominazioni	Suggerimenti	Esempi
CONSIGLIO DEI MINISTRI	Maiuscolo solo “Consiglio”	Es. ... il Consiglio dei ministri ...
CONSIGLIO DI AMMINISTRA- ZIONE	Maiuscolo solo “Consiglio”	Es. ieri pomeriggio il Con- siglio di amministrazione ha varato...
CORSI DI LAUREA	Minuscolo; maiu- scola la prima paro- la del nome proprio del corso di laurea	Es. ...il corso di laurea in Scienze e tecniche psicologiche
CORSIVI	Evitare quelli enfatici; si usa per le parole straniere quando non sono ancora entrate stabilmente nell’uso italiano; si usa per termini tecnici, quando usati fuori contesto: un termine tecnico in un manuale tecnico non va in corsivo	



Denominazioni	Suggerimenti	Esempi
DATE	Espressa in cifre, solo il mese per esteso;	Es. 7 febbraio 2011
	i nomi dei giorni tutti minuscoli;	lun, mar, merc, giov, ven, sab, dom
	le abbreviazioni vanno separate dalla virgola + spazio senza il puntino dell'abbreviazione punto	lun, merc, ven dalle 9.00 alle 13.00
	i giorni consecutivi vanno indicati per esteso	dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00
DIPARTIMENTI	Minuscolo;	Es. al dipartimento afferiscono ...
	maiuscola la prima parola del nome proprio del dipartimento	dipartimento di Biologia ambientale e biodiversità
	i nomi proprio dei dipartimenti non si virgolettano	dipartimento di Chimica Stanislao Cannizzaro

Denominazioni	Suggerimenti	Esempi
DIRETTORE AMMINISTRATIVO	Minuscolo quando è seguito dal nome proprio della persona o dell'istituzione;	Es. il direttore amministrativo Antonio Valenti il direttore amministrativo dell'Università degli Studi di Palermo
DIRETTORE GENERALE	maiuscolo quando identifica senza alcuna ambiguità il direttore amministrativo dell'Università degli Studi di Palermo	il Direttore amministrativo nomina...
DOTTORATI	Minuscolo; maiuscola la prima parola del nome proprio del dottorato	Es. il dottorato in Economia
DOTTORI -ESSE	Non abbreviare con dr., dr.ssa	Es. il dott., dott.ssa
È maiuscola	Non usare la E con l'apostrofo (E')	“È” si può scrivere facilmente tenendo premuto il tasto ALT+0200 oppure, in Microsoft Word, da Simbolo del menù Inserisci oppure, in Openoffice, da Caratteri speciali del menù Inserisci

Denominazioni	Suggerimenti	Esempi
EMAIL	È un'unica parola Indirizzo: tutti in minuscolo senza grassetto, corsivi o sottolineature	Es. scrivere un'email a info@unipa.it N.B. Per togliere la sottolineatura automatica basta cliccare con il tasto destro del mouse sul testo dell'indirizzo e selezionare nel menù della tendina la voce: "rimuovi collegamento ipertestuale"
EUFONICA (AD, ED, OD)	Si usa solo quando ad, ed, e od sono seguite da parole che iniziano con la stessa vocale	Es. ad avere (uso corretto) ed avere (uso errato)
FACOLTÀ	Minuscola, maiuscola la prima parola del nome proprio della facoltà FACOLTÀ e non FACOLTA'	Es. presso la facoltà di Scienze politiche... N.B. "À" (maiuscola) si può scrivere facilmente tenendo premuto il tasto ALT + 0192 oppure, in Microsoft Word, da Simbolo del menù Inserisci oppure, in Openoffice, da Caratteri speciali del menù Inserisci

Denominazioni	Suggerimenti	Esempi
FAX	<p>Si abbrevia con F. (maiusc.) per rendere più leggibile il numero: inserire degli spazi (seguendo il criterio: parte fissa + spazio + interno);</p> <p>nel caso di più numeri: usare il trattino tra un numero e l'altro;</p> <p>prima del numero inserire sempre il prefisso (+39)</p>	<p>Es. F. (+39) 091 238 1111</p> <p>F. (+39) 091 238 60771-60783</p> <p>F. (+39) 091 238 60771</p>
FUNZIONE SPECIALISTICA	<p>Minuscolo, maiuscola la prima parola del nome proprio della funzione specialistica</p>	<p>Es. funzione specialistica Relazioni interne</p> <p>N.B. Per rendere più leggibile il documento si consiglia di omettere la dicitura funzione specialistica dalle comunicazioni indirizzate all'esterno dell'Ateneo.</p>



Denominazioni	Suggerimenti	Esempi
GRASSETTI	Si usa solo per la titolazione; l'uso del grassetto per evidenziare parole all'interno del testo deve essere fortemente limitato in quanto troppo spesso associato a toni di rimprovero	
INSEGNAMENTI	Maiuscola la prima parola del nome proprio del corso	Es. docente di Antropologia culturale
LAUREE, LAUREE MAGISTRALI	Minuscolo; maiuscola la prima parola del nome proprio della laurea	Es. ...è una laurea triennale. ha conseguito la laurea magistrale in Storia dell'arte
MASTER	Minuscolo; maiuscola la prima parola del nome proprio del master	Es. ...master in Diritto dell'ambiente

Denominazioni	Suggerimenti	Esempi
MINISTERI	Minuscolo; maiuscola la prima parola del nome proprio	Es. ...il protocollo d'intesa con il ministero dell'Istruzione, dell'università e della ricerca
MINISTRI	Minuscolo	il ministro Alfano ha sottolineato che
NUMERI	Fino a dieci, compreso, i numeri si scrivono sempre in lettere, tranne che per le date e le indicazioni di ore e simili;	Es. ... entro le 6 del 2 gennaio; sei ore prima
	sulle cifre romane non va mai usato l'esponente (né maschile) ^o e ^a (né femminile);	... i docenti di I fascia
	si scrivono in lettere cento, mille, mila, milioni e miliardi (il mila va attaccato al	... seimila, ma, nei titoli, anche 6mila per ragioni di spazio.



Denominazioni	Suggerimenti	Esempi
	numero; milione e miliardo no);	
	nei numeri con quattro o più cifre, inserire il punto relativo alle migliaia;	... 1.320; 21.418;
	per le cifre arabe è preferibile scrivere come indicato accanto;	155mila, ma 156.890; 1 milione, ma 1.540mila 1 miliardo, ma 1 miliardo e mezzo
	se la cifra indica un importo è preferibile scrivere la valuta per esteso, e non €.	euro 150mila
ORE	Se necessario si può indicare l'orario con il sostantivo "ore", e non con la lettera "h".	Es. Es. ore 9.00
	Le ore sono separate dai minuti con il punto;	9.00

Denominazioni	Suggerimenti	Esempi
	l'ora composta da una sola cifra (ore antimeridiane) va scritta senza lo zero iniziale;	9.00-12.00 (e non 09.00-12.00)
	le ore consecutive vanno separate dal trattino	9.00-12.00
PAROLE STRANIERE	Se sono diventate di uso corrente non vanno scritte né in corsivo né in grassetto;	Es. ...computer, sport, flipper, film, internet, web
	sono di solito invariabili al plurale;	... la proiezione di tre film (e non films) che documentano..
	costituiscono eccezioni la lingua francese e tedesca;	élites; gestalten.
	le parole straniere non entrate nell'uso comune vanno in corsivo e prendono, nel caso, il plurale.	<i>millennium bug</i>



Denominazioni	Suggerimenti	Esempi
PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI	Minuscolo “presidenza” e “ministri”; maiuscolo “Consiglio”	Es. ...presidenza del Consiglio dei ministri
PRESIDENZA DELLA REPUBBLICA	Maiuscolo	Es. Presidenza della Repubblica
PRESIDI	Minuscolo; maiuscola la prima parola del nome proprio della facoltà; alla carica del preside non è necessario aggiungere anche prof. o prof.ssa	Es. Il preside Rossi ha sottolineato... ... intervenuto il preside della facoltà di Giurisprudenza...
PROFESSORI	Minuscolo; abbreviazioni	Es. il professor Mario Binachi prof., prof.ssa (singolare) proff./prof.sse (plurale)



Denominazioni	Suggerimenti	Esempi
PRORETTORE VICARIO	Minuscolo e senza trattino; alla carica non è necessario aggiungere anche prof. o prof.ssa.	Es. il prorettore vicario Mario Rossi
PRORETTORI	Minuscolo e senza trattino; maiuscola la prima parola del nome proprio; alla carica del prorettore non è necessario aggiungere anche prof. o prof.ssa	Es. il prorettore delegato alla didattica prorettore Antonio De Vecchi
RETTORATO	Maiuscolo quando è inteso come governo dell'università; minuscolo quando indica la sede degli uffici	Es. ...la politica del Rettorato... Nel palazzo del rettorato domani si svolgerà...



Denominazioni	Suggerimenti	Esempi
RETTORE	Minuscolo quando è seguito dal nome proprio della persona o dell'istituzione;	Es. Il rettore dell'Università degli Studi di Palermo ha comunicato che...
	maiuscolo quando identifica senza ambiguità il rettore dell'Università degli Studi di Palermo;	durante l'incontro il Rettore ha dichiarato che...
	alla carica di rettore non è necessario aggiungere anche prof. o prof.ssa non è necessario specificare prof./prof.ssa.	Il rettore Roberto Lagalla ha emanato...
SENATO ACCADEMICO	Maiuscola la prima parola	Es. Senato accademico
SETTORI	Minuscolo, maiuscola la prima parola del nome proprio del settore	Es. settore Segreteria organi collegiali di governo

Denominazioni	Suggerimenti	Esempi
	N.B. Per rendere più leggibile il documento si consiglia di omettere la dicitura settore nelle comunicazioni indirizzate all'esterno dell'Ateneo	Segreteria organi collegiali di governo
SINDACI	Minuscolo sempre	Es. Alla presenza del sindaco Il sindaco Mario Rossi
STUDENTI	Minuscolo quando è seguito dal nome proprio della persona;	Es. Lo studente Mario Rossi...
	maiuscolo quando identifica senza ambiguità il soggetto di riferimento;	...lo Studente ha quindi commesso...
	alla qualifica di studente non è necessario aggiungere anche	Lo studente Mario Rossi ha sostenuto l'esame...



Denominazioni	Suggerimenti	Esempi
	sig. o sig.ra;	Lo studente Mario Rossi ha sostenuto l'esame...
	La parola studente viene utilizzata sia al maschile che al femminile anteponendo l'articolo di genere	La studente Maria Rossi ha presentato richiesta di... Le studenti Maria Rossi e Giulia Bianchi hanno partecipato alla sessione...
TELEFONI	Si abbrevia con T. maiuscolo per rendere più leggibile il numero: inserire degli spazi (seguendo il criterio: parte fissa + spazio + interno);	Es. T. (+39) 091 238 111
	nel caso di più numeri d'interni: usare il trattino tra un numero e l'altro;	T. (+39) 091 238 93867-93868
	prima del numero: inserire sempre il prefisso +39 per l'Italia, tra parentesi tonde	T. (+39) 091 238 93868

Denominazioni	Suggerimenti	Esempi
UNITÀ OPERATIVA DI BASE	Minuscolo, maiuscola la prima parola del nome proprio del settore	Es. unità operativa Stage e tirocini
	N.B. Per rendere più leggibile il documento si consiglia di omettere la dicitura unità operativa nelle comunicazioni indirizzate all'esterno dell'Ateneo	Stage e tirocini
UNITÀ ORGANIZZATIVA D'AREA	Minuscolo, maiuscola la prima parola del nome proprio del settore	Es. unità organizzativa d'area Ufficio relazioni con il pubblico
	N.B. Per rendere più leggibile il documento si consiglia di omettere la dicitura unità organizzativa d'area nelle comunicazioni indirizzate all'esterno dell'Ateneo	Ufficio relazioni con il pubblico



Denominazioni	Suggerimenti	Esempi
UNIVERSITÀ	<p>Maiuscolo se università fa parte della ragione sociale;</p> <p>università è maiuscolo quando nella stesura di documenti ufficiali è espressamente indicato per individuare l'Università degli Studi di Palermo;</p> <p>minuscolo quando inteso in senso generico</p>	<p>Es. Università degli Studi di Palermo, Università degli Studi di Firenze, Università di Tor Vergata</p> <p>...nel presente contratto viene di seguito indicata come Università.</p> <p>nel panorama delle università italiane</p>
VIA VIALE PIAZZA CORSO	<p>Maiuscolo;</p> <p>Indirizzo + numero civico + virgola + cap + Città</p> <p>non usare abbreviazioni</p>	<p>Es. Via / Viale / Piazza / Piazzale</p> <p>Piazza Marina 61, 90133 Palermo Viale delle Scienze Edificio 3, 90128 Palermo</p>

Denominazioni	Suggerimenti	Esempi
WEB	<p>Per citare un indirizzo specifico usare www; non usare né la sottolineatura né il corsivo;</p> <p>per l'uso generico è preferibile il termine sito web oppure pagina web, sempre minuscolo (non Sito Internet, ecc.)</p>	<p>Es. le informazioni sono disponibili su www.unipa.it</p> <p>N.B. Per togliere la sottolineatura automatica basta cliccare con il tasto destro del mouse sul testo dell'indirizzo e selezionare nel menù della tendina la voce: "rimuovi collegamento ipertestuale"</p> <p>Il sito web offre una panoramica...</p> <p>La pagine web dell'Urp riporta...</p>



BREVE GLOSSARIO GRAMMATICALE

Francesco Migliardi

Accento: i casi in cui è obbligatorio, nell'italiano scritto, indicare l'accento sono pochi. Eccoli:

- nelle parole tronche (cioè accentate alla fine) con più di una sillaba: *libertà*;
- nei seguenti monosillabi: *dà, dî, è, là, lì, né, sé, sì, tè, ciò, già, giù, più, può, scia*. In tutti gli altri monosillabi (note musicali, voci verbali, pronomi, preposizioni, avverbi, ecc..) l'accento non va segnato; non si accentano, quindi, le parole *blu, re, su, tre* ma si accentano i loro composti, come ad esempio: *rossoblù, viceré, lassù, ventitré*.

In questa sede è utile ricordare anche l'esatta accentazione di alcuni verbi:

- abrogare: io àbrogo
- arrogare: io arrògo
- deviare: io devìo
- elevare: io elèvo
- espletare: io esplèto
- violare: io viòlo

- nei casi di ambiguità (parole omografe), quando una parola si distingue da un'altra solo per la diversa posizione dell'accento, può essere utile indicarlo. Ad esempio: *desìderi* (verbo) e *desidèri* (sostantivo), *sùbito* (avverbio) e *subìto* (verbo).

MONOSILLABI OMOGRAFI

DA ACCENTARE

dà (verbo dare): le *dà* il necessario

dì (il giorno): il *dì* e la notte

è (verbo essere): *è* occupata

là (avverbio di luogo): ti aspetto
là

lì (avverbio di luogo): l'ho
raggiunto *lì*

né (congiunzione negativa): *né*
con te *né* con lui

sé (pronome): fa tutto da *sé*

sì (affermazione): *sì*, va bene

tè (la bevanda): vuoi del *tè*?

DA NON ACCENTARE

da (preposizione): arrivo *da*
Palermo

di (preposizione): è il libro
di Mann

e (congiunzione): penne *e*
matite

la (articolo o pronome): *la*
matita - *la* compri

li (pronome): *li* pulisco

ne (avverbio o pronome):
ne vuoi?

se (congiunzione): *se* tu
volessi

si (pronome): lui non *si*
rilassa mai

te (pronome): lo porterò a *te*

Afferire, attenere, inerire: questi verbi (ed altri simili) ed i loro participi presenti reggono il complemento di termine e non il complemento oggetto. E quindi, ad esempio: inerente alla faccenda; pertinente alla domanda; attinente all'argomento.

Componente, dipendente, presidente, dirigente (e simili): sono participi presenti utilizzabili sia come forme verbali (con relativo valore e costrutto) sia come sostantivi (reggenti un complemento di specificazione). Si potrà, quindi, scrivere: "i



componenti della commissione” ed anche “i componenti la commissione”; “il dirigente dell’area” ed anche “il dirigente l’area”.

Date: quando si scrivono le date nel corso di un testo, ai fini della scelta dell’articolo da collocare davanti ad esse, bisogna tener conto non della consonante o del gruppo consonantico iniziale ma della sua effettiva pronuncia. Bisognerà, quindi, ricorrere anche all’uso dell’apostrofo nel caso in cui – nella pronuncia – vi sia una vocale iniziale. Quindi, se la data è “8/07/2011”, si dovrà scrivere: “l’8/07/2011” oppure “lo 08/07/2011”; se la data è “11 aprile 2008”, si dovrà scrivere “l’11 aprile 2008”.

Entrare, uscire, salire, scendere: si ricorda che, nella lingua italiana, si tratta di verbi intransitivi e che non reggono il complemento oggetto. Nelle regioni dell’Italia meridionale, ed in Sicilia in modo particolare, tali verbi sono frequentemente usati come transitivi, probabilmente per un’eredità sintattica di matrice spagnola.

Euro: una direttiva della Comunità europea del 26 ottobre 1998 ha stabilito che, per alcune lingue, la parola resti ufficialmente invariabile al plurale. Tra queste, vi è l’italiano. Quindi non si potrà dire o scrivere “euri”.

Firma: nell’apporre la propria firma, si scriverà prima il nome e poi il cognome. Ed a proposito di firma, si ricordi che quando a firmare è una donna, molto probabilmente ha un ruolo descritto da un sostantivo sia maschile che femminile: in questi casi, sarà variabile (nel genere) soltanto l’articolo determinativo.

A titolo di esempio:

AL MASCHILE	AL FEMMINILE
Il Preside <i>Mario Rossi</i>	La Preside <i>Maria Rossi</i>
Il Direttore <i>Mario Rossi</i>	La Direttrice <i>Maria Rossi</i>
Il Dirigente <i>Mario Rossi</i>	La Dirigente <i>Maria Rossi</i>
Il Responsabile <i>Mario Rossi</i>	La Responsabile <i>Maria Rossi</i>
Il Referente <i>Mario Rossi</i>	La Referente <i>Maria Rossi</i>
Il Rettore <i>Mario Rossi</i>	La Rettrice <i>Maria Rossi</i>
Il Presidente <i>Mario Rossi</i>	La Presidente <i>Maria Rossi</i>

Forestierismi: tutti i forestierismi d'uso comune, ormai stabilmente acquisiti nell'italiano, al plurale sono da considerare come invariabili. Si scriverà, quindi, ad esempio: i film, gli sport, i computer. Se, invece, si tratta di un neologismo recente o di un termine fortemente specialistico, allora è consigliabile utilizzare il plurale della lingua d'origine. Per quanto riguarda la scelta dell'articolo da collocare davanti ad una parola straniera, bisogna tener conto non della consonante o del gruppo consonantico iniziale ma della sua effettiva pronuncia. E quindi: così come in italiano scriviamo “lo scettro”, scriveremo anche “lo chèque”;



scriviamo “lo iodio” e, quindi, “lo yacht”; scriviamo “l’organo” e, quindi, “l’hobby”. Infine, per quanto riguarda la determinazione del genere dei forestierismi neutri che sono entrati nella lingua italiana senza adattamento vale la seguente regola: sono da considerare sempre di genere maschile, a meno che non agisca un sostantivo femminile italiano soggiacente, come ad esempio negli anglicismi “authority” (autorità) e “black comedy” (commedia nera).

E-mail, email: forma abbreviata di “elettronic mail”, è da considerare come sostantivo femminile invariabile. La grafia e.mail è errata.

Internet: è da considerare alla stregua del nome di una città. Quindi, di genere femminile e da utilizzare senza l’articolo. Il termine svolge anche funzione aggettivale come nell’espressione “connessione Internet”.

Laurea ad honorem/Laurea honoris causa: espressioni riferite ai titoli accademici attribuiti per meriti speciali a prescindere dai regolari percorsi di studio. Letteralmente significano “laurea a titolo d’onore” e sono assolutamente sinonimiche e da usare indifferentemente. Le espressioni corrette sono soltanto queste due. Attenzione a non incorrere in errate forme miste, come: “ad honorem causa”, “ad honoris”, “ad honoris causa”, “ab honorem”.

Li: niente di più arcaico e burocratico di questo “li” che ancora continua ad essere posto nelle date di un atto scritto, solitamente dopo il nome della città! “Palermo, li 29 giugno 1970”. Questo grafema è una variante antiquata dell’articolo maschile plurale “i”

o “gli”. Nel corso del tempo si è pure trasformato nell'errato monosillabo accentato “li”, assimilabile ad un avverbio di luogo. Quindi, si inseriscano le date senza scrivere né “li” né “li” ma semplicemente: Palermo, 29 giugno 1970.

Participio passato: la lingua italiana non prevede una regola certa ed univoca in materia di concordanza del participio passato.

Nel caso in cui il verbo composto è formato con l'ausiliare avere ed è seguito da un complemento oggetto, normalmente il participio passato rimane nella sua forma invariata: la frase "Ho corretto i compiti" è sicuramente preferibile a "Ho corretti i compiti". In tutti gli altri casi, v'è grande libertà di scelta, tra soluzioni paritetiche, come testimoniano i seguenti esempi:

- "Quel commerciante ci ha truffato" - "Quel commerciante ci ha truffati"
- "I libri che ho letto" - "I libri che ho letti"
- "Il suo trasferimento è stato una sorpresa" - "Il suo trasferimento è stata una sorpresa"
- "L'obiettivo che ci siamo dato" - "L'obiettivo che ci siamo dati"

Qual è: la sua esatta grafia non prevede l'apostrofo in quanto si tratta di un'apocope vocalica, che si produce anche davanti a consonante (qual buon vento vi porta?) e non di un'elisione che invece si produce soltanto prima di una vocale (e l'apostrofo è il segno grafico che resta proprio nel caso dell'elisione). Come qual ci sono altri aggettivi soggetti allo stesso trattamento: tal, buon, ecc...

Scanner: quale verbo utilizzare per le operazioni di acquisizione delle immagini compiute attraverso uno scanner? Nessuna voce

verbale, al momento, si è imposta su altre. Quindi si può liberamente scegliere tra scannerizzare (da prediligere, a mio avviso), scansionare, scannerare, scandire.

Specificamente, specificatamente: entrambe le forme hanno lo stesso significato e sono, quindi, di uso equivalente.

Suo, proprio: sono sinonimi in alcuni casi (Riccardo difende le sue/le proprie idee) e a volte si rafforzano a vicenda (Marina ha scritto la lettera di sua propria mano). Ma spesso è necessario operare alcune distinzioni. Infatti, l'uso di "proprio" in luogo di "suo" è preferibile in frasi che potrebbero originare anfibia: "Francesco ha accompagnato Carlo con la propria auto" (cioè, in questo caso, con l'auto di Francesco). La frase "Francesco ha accompagnato Carlo con la sua auto" potrebbe infatti dare adito ad equivoci sulla proprietà dell'auto. "Proprio", inoltre, è preferibile anche in frasi con soggetto indefinito: "ognuno ha il proprio libro"; ed è obbligatorio nelle frasi impersonali: "è opportuno rimediare ai propri errori".

Volere, potere, dovere: per quel che riguarda l'uso degli ausiliari coi verbi servili, è necessario ricordarsi queste norme.

1. La regola generale dice che l'ausiliare del verbo servile tende ad essere lo stesso del verbo retto. Ad esempio: "Ha dovuto leggere" (come "ha letto"); "è dovuto uscire" (come "è uscito").
2. Se il verbo che segue il verbo servile è intransitivo, si può usare sia "essere" che "avere". Ad esempio: "è dovuto entrare" o "ha dovuto entrare".
3. Se l'infinito ha con sé un pronome atono (mi, si, ti, ci, vi) bisogna usare: "essere" se il pronome è prima dell'infinito (es.

“non si è voluto lavare”), “avere” se il pronome è dopo l'infinito (es. “non ha voluto lavarsi”).

4. Se l'infinito è passivo o, comunque, il verbo servile è seguito dal verbo “essere”, l'ausiliare sarà sempre “avere”: “ha dovuto essere forte”, “ha voluto essere il primo”, “non ha voluto essere rimproverato”.



CAPITOLO V

L'uso degli appellativi nelle comunicazioni formali





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO

GLI APPELLATIVI

Nella corrispondenza, sia cartacea che elettronica, e nelle relazioni interpersonali è opportuno utilizzare l'appellativo corretto per la carica ricoperta dal destinatario della missiva o dall'interlocutore.

Di seguito si riporta, in modo schematico, il modo corretto di utilizzare gli appellativi:

Al Presidente della Repubblica	Signor Presidente
Ai presidenti del Senato e della Camera	Onorevole Presidente
Al presidente del Consiglio dei ministri	Signor Presidente/Onorevole Presidente
Al presidente della Corte costituzionale	Signor Presidente
Ministri	Signor Ministro/Onorevole Ministro
Ministri stranieri	Signor Ministro (nel testo della lettera o nel prosieguo della conversazione, invece, si utilizza <i>Vostra Eccellenza</i>)

Sottosegretari	Signor Sottosegretario/ Onorevole Sottosegretario
Deputati	Onorevole Deputato
Senatori	Onorevole Senatore
Ambasciatori stranieri	Signor Ambasciatore (nel testo della lettera o nel prosiegua della conversazione, invece, si utilizza <i>Vostra Eccellenza</i>)
Nunzio apostolico e Pro-Nunzio apostolico	Signor Nunzio o Signor Pro-Nunzio apostolico (nel testo della lettera o nel prosiegua della conversazione, invece, si utilizza <i>Vostra Eccellenza Reverendissima</i>)
Delegato apostolico	Signor Delegato apostolico
Presidente di Regione	Signor Presidente
Assessore Regionale	Signor Assessore
Prefetto	Signor Prefetto (1)

(1) Il titolo di “Eccellenza” è stato abolito con decreto luogotenenziale 28 giugno 1945, n. 406, emanato dal governo Parri. Non può essere usato negli atti formali. Non è tuttavia vietato l’uso di cortesia del titolo nei rapporti personali verbali e nella corrispondenza privata, secondo una consuetudine che ancora vive.



Presidente di Corte d'appello	Signor Presidente
Presidente di Tribunale	Signor Presidente
Sindaco	Signor Sindaco
Presidente della provincia	Signor Presidente
Direttore generale	Signor Direttore Generale
Ufficiali	Grado Militare, preceduto dal Signor se titolare del comando
Rettore	Magnifico Rettore
Preside di Facoltà	Amplissimo Preside
Professore universitario(2)	Chiarissimo Professore
Professore emerito	Colendissimo (abbrev. Col.o)
Professore non universitario	Illustre Professore
Questore	Signor Questore
Provveditore	Signor Provveditore
Sovrintendente	Signor Sovrintendente
Direttore provinciale	Signor Direttore provinciale

(2) Secondo consolidata giurisprudenza, tutti i professori, di qualunque ordine e grado, quando vanno in quiescenza perdono il diritto di fregiarsi del titolo di "professore". Fanno eccezione solamente i professori emeriti il cui titolo viene conferito con decreto ministeriale previa deliberazione del Senato Accademico.

Sovrano	Maestà (nel testo della lettera o nel prosieguo della conversazione, invece, si utilizza <i>Vostra Maestà</i>)
Re dell'Arabia Saudita	Maestà (ma nell'indirizzo va qualificato come <i>Custode delle Due Sacre Moschee Sua Maestà ... Re dell'Arabia Saudita</i>)
Principe (fratello, figlio o nipote del re)	Altezza Reale (<i>Vostra Altezza</i> nel testo o nella conversazione)
Emiro	Altezza serenissima
Papa	Santità, Santissimo o Beatissimo Padre (<i>Vostra Santità</i> nel testo o nella conversazione)
Cardinale	Signor Cardinale (<i>Vostra Eminenza reverendissima</i> nel testo) Eminenza ed eccellenza reverendissima possono usarsi nel vocativo solo nelle lettere e nelle conversazioni non ufficiali.

Patriarca non cardinale	Signor Patriarca (<i>Vostra Beatitudine</i> nel testo)
Arcivescovo e Vescovo	Signor Arcivescovo Signor Vescovo (<i>Vostra Eccellenza reverendissima</i> nel testo)
Monsignore	Reverendo Monsignore
Parroco	Reverendo Parroco
Sacerdote/Frate	Reverendo Padre
Patriarca greco ortodosso di Costantinopoli	Santità
Patriarchi orientali	Signor Patriarca (<i>Vostra Beatitudine</i> nel testo)
Capi degli ordini religiosi	Abate generale, Superiore generale, Ministro generale, Padre generale, Preposto generale
Dalai Lama	Santità
Ayatollah (sciita)	Reverendo Ayatollah

Aga Khan (capo ismaelita)	Altezza
Imam (sunnita)	Reverendo sceicco
Muftì (sunnita)	Eccellenza
Rabbino maggiore	Signor Rabbino Maggiore (<i>Rispettabile Rabbino</i> nel testo)
Rabbino capo	Signor Rabbino Capo
Rabbino	Signor Rabbino
Pastore	Signor Pastore Signora Pastora
Capitani Reggenti di San Marino	Eccellentissimo Capitano reggente
Principe e Gran maestro del S.M.O.M.	Altezza Eminentissima
Gran Priore del S.M.O.M.	Eccellenza
Artisti celebri	Chiarissimo Maestro



L'appellativo non preceduto dal Signor, può essere preceduto da: "Egregio", "Illustre". Se si tratta di donna meglio: "Gentile". Se vi sono rapporti di buona conoscenza o amicizia, da "Caro". Ai personaggi non più in carica ci si rivolge, per ragioni di cortesia, con lo stesso appellativo utilizzato quando erano in servizio. L'art. 31 del D.P.R. 10 gennaio 1957, n. 3, lo consente.





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO

I TITOLI NOBILIARI

I titoli nobiliari non sono riconosciuti, a norma della XIV disposizione transitoria e finale della Costituzione. Per mera cortesia e, ad ogni modo, soltanto in contesti informali, i titoli nobiliari possono essere utilizzati nel vocativo d'appello.

L'ordine di importanza decrescente dei titoli nobiliari è:

- Principe;
- Duca;
- Marchese;
- Conte;
- Visconte;
- Barone;
- Signore;
- Patrizio;
- Nobile;
- Cavaliere ereditario.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO

IL TITOLO DI DOTTORE

In Francia ci si rivolge alle persone di sesso maschile con il semplice “monsieur”, in Germania “mein herr”, in Inghilterra “sir” anche se si è laureati. La laurea non dà diritto, come in Italia, al titolo di dottore, a meno che non si tratti di una laurea in medicina o non sia stata seguita da una permanenza nel mondo universitario in attività di studio, ricerca e insegnamento.

In linea generale possiamo dire che in Italia, in virtù della normativa vigente, si utilizzerà l'appellativo di dottore per tutte quelle persone di cui si ha la certezza del possesso della laurea.

Occorre tener conto dell'italiana indulgenza all'utilizzo di titoli appellativi che suonano incensanti anche nei confronti di soggetti che non possiedono lo status adeguato al titolo stesso. Si ricorda, in questa sede, che l'abuso nell'utilizzo di titoli è da valutare alla stregua dell'art. 347 del codice penale, sull'usurpazione di funzioni pubbliche.

Pertanto non si chiamerà avvocato o ingegnere chi non ha conseguito l'abilitazione relativa. A chi ottiene l'abilitazione dopo la laurea triennale occorre associare la parola “junior” alla qualifica (es. ingegnere junior).

Chi ha conseguito la laurea fuori dall'Unione europea può fregiarsi del titolo nella lingua originale per esteso e con l'indicazione completa dell'Università estera, mentre la qualifica di dottore gli può essere attribuita soltanto se la laurea straniera viene riconosciuta in Italia.

Il Vocabolario Treccani, a proposito di dottore, afferma: «nelle scritte si abbrevia in dott. o dr.» (le abbreviazioni vanno dunque seguite dal punto). In generale, prevale la forma dott., che è quindi consigliabile (analogamente a prof. per professore). Il femminile si ottiene aggiungendo la parte finale della parola: da dott. ricaveremo perciò dott.ssa. Per il plurale, avremo dott.ri al maschile, dott.sse al femminile.



Testi consultati





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO

TESTI CONSULTATI

- Cortelazzo M. - Federica Pellegrino, *Guida alla scrittura istituzionale*, Laterza, 2003.
- Dardano M., Trifone P., *La nuova grammatica della lingua italiana*, Zanichelli, 1997.
- Fioritto Alfredo (a cura di), *Manuale di stile. Strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche. Proposta e materiali di studio*, Bologna, Il Mulino, 1997.
- Gabrielli A., *Il piacere dell'italiano*, Mondadori, 1999.
- La Crusca per voi. Foglio dell'Accademia della Crusca dedicato alle scuole e agli amatori della lingua*, Firenze, semestrale, 1990-2011.
- Serianni L., *Grammatica italiana, Italiano comune e lingua letteraria*, Torino, UTET, 1989.
- Testa A., *Farsi capire*, Rizzoli, 2000.
- Zingarelli N., *Vocabolario della lingua italiana*, Bologna, Zanichelli, 1995.

Finito di stampare
nel mese di novembre 2011
dal Centro stampa d'Ateneo



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO