

## LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI E I CITTADINI: APPUNTI DI UN'ANALISI LINGUISTICA

### *Note introduttive*

Il presente saggio prende spunto dallo studio effettuato per la mia tesi di laurea magistrale, un'analisi linguistica dei testi che le Pubbliche Amministrazioni (PA) aderenti al progetto ComOnline <sup>1</sup> pubblicano sul proprio sito Internet <sup>2</sup>. L'analisi, circoscritta ai siti web di otto piccoli comuni <sup>3</sup>, è stata condotta su un *corpus* di 98 testi selezionato tra febbraio e giugno 2006.

La prospettiva dalla quale verrà considerato il materiale analizzato sarà quella dell'effettivo utente per il quale i testi devono essere progettati: il cittadino che consulta il sito del proprio comune per conoscere informazioni di vario tipo, soprattutto a scopo pragmatico. L'approccio linguistico tradizionale per livelli di analisi <sup>4</sup> è, quindi, inevitabilmente combinato con i parametri nuovi che rispondono alle esigenze comunicative richieste dal web. Il mezzo attraverso cui avviene la comunicazione, infatti, è determinante

<sup>1</sup>) Cfr. par. 1.

<sup>2</sup>) Ringrazio il prof. Giuliano Noci per avere suggerito e sostenuto quest'analisi, a partire dal progetto ComOnline, di cui è responsabile scientifico per il Politecnico di Milano. Un ringraziamento particolare alla prof.ssa Ilaria Bonomi, mia relatrice, e anche alla dott.ssa Elisabetta Mauroni.

<sup>3</sup>) Quando lo studio è iniziato ComOnline coinvolgeva 16 comuni, di cui 8 con meno di 5000 abitanti: Brienno, Brunate, Fenegrò, Maslianico, Moltrasio, Nesso, Orsenigo, San Fermo della Battaglia. Attualmente i comuni aderenti sono 26. L'analisi coinvolge solo i piccoli comuni perché questi in genere non hanno un URP (Ufficio Relazioni Pubbliche) preposto alla gestione del sito. La comunicazione con il cittadino, di conseguenza, è un'attività spesso trascurata. La situazione, comunque, è eterogenea: Orsenigo (uno dei vincitori del «Premio Chiaro!» del 2003) aggiorna spesso il proprio sito; diversamente, Brienno, Nesso e Fenegrò intervengono molto raramente sui rispettivi siti; tra i due estremi, poi, si collocano gli altri comuni che operano interventi in modo discontinuo.

<sup>4</sup>) In particolare qui testualità e sintassi.

per le scelte linguistiche del testo e introduce criteri e concetti specifici e innovativi di cui è necessario tenere conto nell'analisi. In particolare, l'usabilità<sup>5</sup> si presta a essere un metro di valutazione molto pertinente con la presente analisi, poiché valuta la trasparenza, la facilità di consultazione e di uso del sito, più che l'aspetto dei servizi. Altro concetto peculiare del web è quello di ipertesto, che ha un peso determinante per definire la qualità della struttura e il grado di usabilità di un sito o di un testo online. L'ipertesto apre orizzonti del tutto innovativi all'analisi linguistica, in particolare all'approccio testuale tradizionale, nello specifico in relazione alla nuova concezione dello spazio della pagina, alla distribuzione del testo e ai riferimenti deittici testuali<sup>6</sup>.

### 1. *Il progetto ComOnline*

Il progetto ComOnline<sup>7</sup>, finanziato dal Ministero per L'Innovazione e le Tecnologie (MIT)<sup>8</sup>, è coordinato dal comune di Como che, in collaborazione con il Politecnico di Milano – Polo Regionale di Como –, si propone di supportare gli enti pubblici aderenti nel complesso e articolato percorso verso l'e-government<sup>9</sup> attraverso la realizzazione di un sistema a rete rivolto all'area geografica di Como e provincia. Il progetto, inaugurato il 18 marzo 2003, consiste nell'elaborazione di una piattaforma software che consenta la realizzazione di portali comunali, di servizi avanzati e di servizi di sportello unico online. Il Politecnico ha realizzato l'architettura web e il sistema di servizi e ha progettato una struttura di gestione che possa essere condivisa dai siti web degli enti aderenti a ComOnline.

Il progetto ha come obiettivo principale l'estensione e il miglioramento dei servizi online a disposizione del cittadino e delle imprese. In particolare, si mira alla realizzazione di servizi avanzati che, attraverso l'utilizzo della firma digitale, consentano l'attuazione online di procedimenti (autocertifi-

<sup>5</sup> È il criterio che definisce la capacità di un sito di soddisfare «i bisogni informativi dell'utente finale che lo sta visitando e interrogando, fornendogli facilità di accesso e di navigabilità e consentendo un adeguato livello di comprensione dei contenuti» (cfr. Visciola 2006, p. 39).

<sup>6</sup> Nel termine *ipertesto*, coniato da T.H. Nelson intorno al 1965, il prefisso *iper-* suggerisce «una sorta di nuova dimensione nella comunicazione, un macrotesto a *n* dimensioni (invece che le due tradizionali orizzontale e verticale)» (cfr. Guerriero 1998, p. 12).

<sup>7</sup> Cfr. [www.comonline.co.it](http://www.comonline.co.it).

<sup>8</sup> Il piano vinse nel 2002 il Bando Stanca per l'informatizzazione delle PA, ottenendo un finanziamento consistente.

<sup>9</sup> Quando si parla di "e-government" ci si riferisce all'incontro tra l'Information and Communication Technology (ICT) e la Pubblica Amministrazione (PA). Non si tratta soltanto di un'automatizzazione di processi o memorizzazione di dati in forma digitale, ma l'e-government aspira a una radicale trasformazione del funzionamento delle PA grazie all'ICT.

cazioni, pagamenti di tributi, sportello unico virtuale per le imprese ecc.), così da permettere al singolo utente (cittadino e/o impresa) di eseguire via Internet l'intera procedura. Uno dei più immediati vantaggi sarebbe il miglioramento dell'efficienza della PA: il prof. Giuliano Noci, il docente del Politecnico che coordina il progetto, afferma infatti che con le procedure amministrative tradizionali «nel corso di ogni pratica oltre il 70% sono tempi morti»<sup>10</sup>.

In rapporto alla scala dei servizi definita dall'Unione Europea in base alla qualità dell'interazione tra amministrazione e cittadinanza, la realizzazione dei servizi avanzati comporterebbe il raggiungimento del più alto e complesso di una serie di livelli che vanno da 0 a 4, ovvero l'erogazione di servizi di transazione complessi quali il pagamento delle tasse online (*transaction*)<sup>11</sup>. Tra i principali benefici attesi si auspica, oltre allo snellimento delle pratiche amministrative e della relativa tempistica, un complessivo miglioramento dei rapporti tra PA e cittadini, che garantisca innanzi tutto la trasparenza amministrativa<sup>12</sup> e la sicurezza del sistema e che permetta l'utilizzo dei benefici di tutti i mezzi di comunicazione.

Originariamente ComOnline coinvolgeva 16 amministrazioni comunali e una comunità montana. Attualmente tra ComOnline e ComOnnet, successiva espansione di ComOnline, sono coinvolti 26 comuni<sup>13</sup>.

Il tratto peculiare di ComOnline è l'eterogeneità degli enti che ne fanno parte: aderiscono non solo comuni, ma anche 7 enti pubblici non comunali e quattro associazioni di categoria di imprenditori e artigiani. Inoltre c'è eterogeneità anche nella composizione dei comuni aderenti, che presentano dimensioni molto diverse – ad esempio, Brieno con poche centinaia di abitanti, ed Erba e Como in cui risiede invece una popolazione assai più numerosa – e sono contraddistinti da differenti livelli di informatizzazione e diffusione della tecnologia Internet. In particolare, tra i comuni aderenti, prima della nascita di ComOnline, alcune amministrazioni avevano già sistemi informativi avanzati, come Lipomo e Lomazzo, altre erano in

<sup>10</sup> Cfr. Antonia Jacchia, *Niente più file in Comune: Ici e pratiche da casa*, «Corriere della Sera», 8 luglio 2003.

<sup>11</sup> La scala completa prevede i seguenti livelli:

- livello 0: nessuna informazione online per il servizio;
- livello 1: semplice accesso online all'informazione (*information*);
- livello 2: disponibilità di modulistica in rete (*one-way interaction*);
- livello 3: comunicazione bidirezionale/interazione con l'amministrazione (*two-way interaction*);
- livello 4: erogazione di servizi di transazione complessi quali il pagamento delle tasse online (*transaction*).

<sup>12</sup> Si precisa comunque che non rientra nelle intenzioni del progetto una supervisione linguistica affidata a un esperto.

<sup>13</sup> Cfr. [www.comuni.comonline.co.it](http://www.comuni.comonline.co.it). L'espansione di ComOnline si prepara a un ulteriore incremento, superando la dimensione provinciale. È, infatti, in progetto di inglobare altri 230 comuni in tutta la Lombardia.

possesto di un sito web ben strutturato – è il caso di Como –, infine, altri comuni erano caratterizzati da un basso livello di informatizzazione e dall'assenza di un sito web. Di questa eterogeneità si è dovuto tener conto per elaborare un'architettura web molto flessibile ed elastica, proprio perché pensata per adattarsi alla varietà dei comuni e degli enti coinvolti e per poter essere facilmente fruibile da altri comuni che si sarebbero aggiunti alla compagine<sup>14</sup>. Il principio della replicabilità del sistema influisce, così, inevitabilmente sulle caratteristiche dell'ipertesto: meno complessa è la struttura ipertestuale che permette al cittadino di accedere all'informazione, più il sistema sarà facilmente replicabile, mentre, al contrario, un ipertesto dalla struttura molto articolata si adatterà con meno facilità a tutti i differenti enti coinvolti. Dunque, nel compromesso tra replicabilità del sistema e complessità dell'ipertesto, si è scelto di privilegiare la prima.

Lo Stato si interessa direttamente al tema dell'e-government, stimolando e supportando con diverse tipologie di interventi la tecnologizzazione delle PA<sup>15</sup>. Per quanto riguarda Comonline, il Dipartimento della Funzione Pubblica con l'iniziativa «Cantieri D'Innovazione»<sup>16</sup> nel 2007 ha scelto questo progetto, assieme ad altri, per sottoporlo a uno studio sul grado di utilizzo dei servizi<sup>17</sup>.

<sup>14</sup>) «Il progetto che abbiamo presentato per il Bando Stanca – ha affermato Stefano Bruni, Sindaco di Como – si basa su un concetto molto semplice: quello della replicabilità» (Romano Saverio Micheli, *E-government: Como modello per l'Italia*, «E-gov» [novembre 2003], pp. 31-33).

<sup>15</sup>) Tra i principali interventi statali per l'e-government si segnalano l'emanazione di decreti, come il *Codice dell'amministrazione digitale* del 4 marzo 2005, e di direttive, come *E-government: richiamo alle amministrazioni sull'adeguamento al nuovo codice digitale* del 18 novembre 2005, la promozione dell'iniziativa «Cantieri di Innovazione» (cfr. nt. 16), l'istituzione del CNIPA (Centro Nazionale per l'Informatica nella PA) e del CRC (Centri Regionali di Competenza per l'e-government e la società dell'informazione). Quest'ultimo si occupa di gestire i fondi del Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie per i progetti a livello regionale: tra questi, oltre a ComOnline, si segnalano Pandora, in Lombardia e Basilicata, e Terregov, nel Veneto. A questo corposo quadro si aggiungono i numerosi convegni, forum e saloni sul tema della nuova comunicazione tra PA e cittadini, come il Forum PA ([www.forumpa.it](http://www.forumpa.it)) e il COM-PA ([www.compa.it](http://www.compa.it)).

<sup>16</sup>) È un'iniziativa attiva dal 2002 attraverso cui il Dipartimento della Funzione Pubblica propone nuovi percorsi di sperimentazione e innovazione alle amministrazioni pubbliche, mediante seminari o supporto a distanza. Si segnala che il Dipartimento della Funzione Pubblica mette anche a disposizione un servizio di assistenza online alle PA, accessibile dal sito [www.funzionepubblica.it](http://www.funzionepubblica.it).

<sup>17</sup>) Dunque, incoraggianti i risultati raggiunti da ComOnline: oltre all'attenzione da parte dello Stato, si segnala che il nono rapporto su «Le città digitali in Italia», effettuato su un monitoraggio dell'ultimo trimestre del 2005, curato da CENSIS, Rur (Rete urbana delle rappresentanze) e Ministero per le Riforme e l'Innovazione nella pubblica amministrazione, colloca Como all'ottavo posto nella classifica dedicata ai portali dei comuni e addirittura al primo tra le città "outsider", cioè quelle che non hanno una tradizione storica nell'applicazione delle tecnologie al servizio del cittadino, ma si sono distinte per un rapido sviluppo negli ultimi sei anni.

*La semplificazione del linguaggio amministrativo*

L'attenzione dello Stato alla comunicazione delle PA ha radici profonde. I primi interventi riguardavano non ancora lo sviluppo tecnologico delle PA, ma il problema della semplificazione del linguaggio amministrativo. Di seguito sono sintetizzati i principali passi in questa direzione:

- 1993: Sabino Cassese, *Codice di Stile*;
- 1997: Alfredo Fioritto, *Manuale di Stile*; aggiornamento del *Codice di Stile*;
- 2000: Legge 150 che regola la trasparenza della comunicazione delle PA;
- 2002: Alfredo Fioritto, *I Quaderni di Innovazione; Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi*;
- 2003: Fabrizio Franceschini, Sara Gigli, *Manuale di scrittura amministrativa*; «Premio Chiaro!»<sup>18</sup>;
- 2005: *Direttiva sulla semplificazione del linguaggio delle Pubbliche Amministrazioni*.

Tanta attenzione al problema si giustifica non solo con il dovere dello Stato di garantire trasparenza nella comunicazione pubblica<sup>19</sup>, ma anche con la complessità che caratterizza l'attività di semplificazione del linguaggio. Questa operazione, infatti, coinvolge non solo il piano della forma linguistica, ma anche diversi altri ambiti, tra cui quello semantico<sup>20</sup>. Poiché talvolta accade che per migliorare l'accessibilità del testo si perdano alcune informazioni, è necessario, soprattutto per testi di scrittura controllata, trovare un compromesso tra la semplificazione della forma e la conservazione del carico informativo e, a seconda dei casi, privilegiare l'uno o l'altro aspetto. Può succedere, così, che per trasmettere il corretto contenuto di un testo non si possa scendere al di sotto di una soglia minima di semplificazione. In questo caso, dunque, il compromesso sta nel privilegiare l'informazione a spese dell'accessibilità del testo. In sostanza, la semplificazione non è un'attività meccanica, realizzabile mediante la semplice applicazione di regole che snelliscano periodi e proposizioni, ma è un'operazione che deve essere valutata con flessibilità, proprio perché in relazione al contesto, soprattutto semantico, del testo<sup>21</sup>.

*Quadro 1. - La semplificazione del linguaggio amministrativo.*

<sup>18</sup>) Premio assegnato ogni anno a quelle amministrazioni che elaborano atti e documenti rispondenti ai principi di semplicità, trasparenza ed efficacia comunicativa. Si ricorda che uno dei vincitori del «Premio Chiaro!» del 2003 è stato proprio un comune aderente a ComOnline: si tratta del comune di Orsenigo.

<sup>19</sup>) Come prevede l'articolo 98 della Costituzione Italiana. Inoltre i principi della legge sul procedimento amministrativo 241/90 dichiarano che un linguaggio semplice e chiaro consente ai cittadini un controllo sull'attività svolta dalla pubblica amministrazione, rendendo effettivo il principio della trasparenza amministrativa. Infine, il principio che garantisce l'accesso agli atti amministrativi presuppone che questi siano comprensibili ai cittadini che li richiedono. Semplificare significa, dunque, adeguare il messaggio alle competenze del destinatario, in questo caso il pubblico esteso ed eterogeneo dei cittadini, minimizzando le ambiguità.

<sup>20</sup>) Piemontese individua quattro dimensioni che interagiscono nella costruzione del testo: sintattica, espressiva, socio-pragmatica e semantica (cfr. Piemontese 1996, pp. 74-78).

<sup>21</sup>) A questo proposito Acerboni scrive: «Bisogna precisare che la semplicità è una cosa ben diversa dalla banalizzazione. La semplicità, infatti, non produce un registro troppo basso, ma soddisfa i lettori competenti e, nello stesso tempo, non è fuorviante per i lettori poco competenti» (Acerboni 2005, p. 203).

## 2. *L'analisi*

È possibile raggruppare il materiale pubblicato sui siti comunali<sup>22</sup> in due grandi tipologie, testi normativi e testi informativi, divise a loro volta in sotto-tipologie<sup>23</sup>. L'analisi effettuata coinvolge, per quanto riguarda i testi normativi, solo il sottogruppo dei testi amministrativi<sup>24</sup> (Bandi di gara e di concorso e testi della sezione «Servizi al cittadino» dei siti), escludendo i testi giuridici<sup>25</sup>, che porterebbero ad allontanarsi dall'oggetto di studio di questo lavoro (il linguaggio amministrativo) e ad entrare nel merito di una nuova e assai complessa tematica (il linguaggio giuridico). Per quanto riguarda i testi informativi, fanno parte del *corpus* di analisi i testi che illustrano novità e iniziative del comune (dalle sezioni «News» e «Servizi in città») e quelli di carattere storico, artistico e naturalistico, volti dunque a far conoscere la storia o a valorizzare le bellezze del comune (dalla sezione «Conoscere [nome del comune]»).

<sup>22</sup> Dal sito [www.comuni.comonline.co.it](http://www.comuni.comonline.co.it) si accede, tramite link, ai siti dei comuni che aderiscono a ComOnline. Tutti i siti, appartenendo allo stesso dominio, presentano la medesima struttura, che viene illustrata dalla Mappa del sito.

<sup>23</sup> La collocazione di un testo in una tipologia spesso non è semplice poiché non è sempre possibile individuare in un testo un'unica funzione. Si deve, dunque, individuare la «funzione dominante nei diversi testi» (cfr. Bonomi - Masini - Morgana - Piotti 2003, p. 165). Per esempio, i testi sulla raccolta dei rifiuti hanno una componente sia informativa sia normativa. In questo studio, come si vedrà più avanti, è stata ritenuta dominante la prima componente. Tali testi, dunque, sono stati classificati come informativi. Per la scelta, in questo caso, è stato determinante il confronto con altri testi del *corpus*, che presentano invece una spiccata finalità regolativa e per questo collocati senza dubbio nella tipologia normativa.

<sup>24</sup> Si tratta dei provvedimenti concreti con cui la PA (intesa come i vari enti territoriali e non territoriali, quali regioni, province, comuni, parastato ed enti pubblici diversi) dispiega la propria attività nel settore di sua competenza. Sul piano linguistico questi testi sono caratterizzati da relativa brevità, ripetitività delle formule, stereotipi e dalla presenza massiccia di tecnicismi collaterali. Hanno, inoltre, una spiccata componente applicativa che consiste nell'illustrare al cittadino quale procedura compiere per effettuare un'operazione (p.es. partecipare a un concorso, richiedere un certificato ecc.). In questa sotto-tipologia un posto a parte spetta agli atti formalmente amministrativi, ma sostanzialmente assimilabili ai testi giuridici emanati direttamente dal governo. Si tratta, per esempio, di regolamenti che dettano regole di carattere generale per i cittadini o per gli organi di una certa branca dell'amministrazione (cfr. Mortara Garavelli 2001, p. 33). Alla luce del presente lavoro questi ultimi testi saranno trattati come quelli giuridici, dunque, come si vedrà di seguito, esclusi dall'analisi.

<sup>25</sup> Questi testi, appartenenti al linguaggio settoriale della giurisprudenza, costituiscono la base, il retroterra per la produzione di testi amministrativi/burocratici.

## 2.1. Testualità

### 2.1.1. Struttura dei testi

L'aspetto più interessante a livello testuale riguarda sicuramente la struttura dei testi e, dunque, la gerarchia in cui sono disposte le informazioni. L'impostazione varia notevolmente fra i testi delle due tipologie considerate, perciò è necessario effettuare discorsi distinti per testi normativi e informativi.

I testi normativi presentano un'impostazione rigidamente strutturata, che scandisce i diversi nuclei informativi in paragrafi ordinati secondo un preciso criterio. La funzionalità di un testo amministrativo, infatti, dipende in primo luogo dalla corretta disposizione delle informazioni, che deve seguire un ordine gerarchico: è utile che i dati principali siano posti in prima posizione e siano ben evidenziati rispetto a quelli secondari, in conformità al cosiddetto principio della piramide capovolta o «top-down»<sup>26</sup>. Così, per esempio, nei bandi le prime informazioni che devono risultare chiare ed evidenti all'utente sono l'oggetto, i destinatari del bando e precise indicazioni temporali (a quando risale il bando, qual è il termine di consegna della domanda ecc.). L'utente deve poter individuare immediatamente se il bando può interessarlo. Solo in tal caso proseguirà la lettura, incontrando le informazioni più specifiche e particolareggiate che, perciò, dovranno essere collocate solo successivamente alle principali. Come per i bandi, il criterio dell'ordine gerarchico che pone in prima posizione i dati di immediato interesse per il cittadino è bene che sia rispettato in ogni altra tipologia di testo burocratico.

I testi del *corpus* seguono generalmente questo principio. Tutti i testi normativi analizzati sono scanditi in paragrafi titolati e talvolta, soprattutto nei bandi in cui spesso, sul modello giuridico, ogni blocco prende il nome di «articolo» o «comma», anche numerati. Per esempio<sup>27</sup>:

#### *ART. 5 – Prove*

L'elenco degli ammessi alle prove ed i giorni delle prove saranno esclusivamente affissi all'albo pretorio e pubblicati sul sito internet del comune (<http://www.comune.brunate.co.it>) in data 06.12.2005.

Nessuna comunicazione sarà inviata al domicilio dei candidati; pertanto, sono invitati a prenderne direttamente visione all'Albo Pretorio o sul sito internet sopra indicato.

<sup>26</sup>) Ovvero: «Le informazioni più generali devono precedere quelle particolari» (Dipartimento della Funzione Pubblica, *Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi*, 2002, p. 3).

<sup>27</sup>) L'esempio è tratto da *Bando di selezione pubblica per esami per la copertura di n. 2 posti di operaio specializzato / autista* del comune di Brunate. Per ragioni editoriali è necessario utilizzare la gabbia grafica e gli stili tipici della rivista (salvo rispettare alcune caratteristiche dei testi citati: per esempio, allineamenti particolari, simboli ecc.). Il grassetto viene sostituito con il corsivo e conservato solo in casi specifici.

*ART. 6 – Ammissione dei concorrenti – regolarizzazione della domanda*

Nel caso che dall'istruttoria risultino omissioni od imperfezioni nella domanda, il concorrente verrà invitato a provvedere al suo perfezionamento entro il giorno fissato per la selezione, pena l'esclusione dalla stessa.

Non è sanabile e comporta l'esclusione dalla selezione:

l'omissione nella domanda del cognome e nome, della data e luogo di nascita, del domicilio o recapito del candidato;

l'omissione della firma del concorrente a sottoscrizione della domanda.

I testi amministrativi tratti dalla sezione «Servizi al cittadino» sono costruiti su griglie preimpostate dal Politecnico e pensate appositamente per la pubblicazione e la fruizione online<sup>28</sup>. Tali griglie suddividono il testo in paragrafi, ognuno dei quali sviluppa un microtema del tema generale espresso dal titolo del testo. I paragrafi sono ordinati gerarchicamente, secondo il principio della piramide capovolta: dal blocco testuale contenente informazioni più generali (di solito intitolato «Campo di applicazione») a quello più specifico e particolare, con una tendenza a localizzare i dati di carattere pratico alla fine. Si riporta di seguito come esempio il testo *Certificato plurimo (nascita + residenza + vaccinazione) (per studenti)* del comune di Moltrasio:

*Campo di applicazione*

Il Certificato Plurimo serve a dimostrare la nascita e la residenza nel Comune.

Può fare la richiesta chiunque abbia un documento d'identità valido e conosca i dati anagrafici della persona residente cui si riferisce il certificato

*Adempimenti*

Cosa occorre

- Attestazione di nascita rilasciata dall'ostetrica o dal medico che ha assistito al parto

<sup>28</sup>) Ai bandi non sono state applicate tali griglie, poiché questi testi per legge devono essere uguali a quelli cartacei posti nell'Albo Pretorio. Nei bandi, dunque, forma cartacea e forma online coincidono. A tal proposito si precisa che l'analisi dei bandi si discosta in parte dal principale obiettivo della ricerca, effettuata nella prospettiva di verificare l'adeguatezza dei testi alla comunicazione online, poiché eventuali imperfezioni dei testi dei bandi dipenderanno da una scarsa limpidezza nella fase di stesura originaria del testo, non da un successivo inadeguato adattamento alle esigenze del web. Si è comunque scelto di inserire nel *corpus* dei testi da analizzare anche i bandi innanzi tutto perché costituiscono parte integrante del materiale a cui il cittadino può accedere consultando il sito delle PA; in secondo luogo perché offrono interessanti spunti di confronto con altre tipologie testuali analizzate; infine perché, pur non essendo modificabile il loro testo, si potrebbero comunque apportare dei piccoli accorgimenti funzionali alla pubblicazione in rete, riguardanti le modalità di lettura e consultazione del bando, come per esempio l'uso di link che direttamente rinviano l'utente a un preciso punto del testo. Dunque, è fondamentale puntualizzare che, nella prospettiva di questo studio, incentrato sul linguaggio amministrativo online, il coinvolgimento dei bandi nell'analisi è motivato dalla possibilità di operare modifiche esclusivamente a livello formale, volte solo a rendere più agevole la fruizione in rete, preservando invariato il testo del documento.



- Documento valido di identità personale (preferibilmente la carta di identità) del dichiarante:
  1. Per i genitori non residenti si richiede la presentazione della carta di identità valida del dichiarante unitamente ai certificati di residenza di entrambi.
  2. Per i genitori stranieri, non titolari di carta di identità, occorre esibire il passaporto.

#### *Modalità e tempi*

Chi richiede il certificato plurimo, deve compilare il modulo predisposto, nel quale bisogna specificare l'uso per il quale è richiesto il rilascio, indicare il nome, il cognome e la data di nascita della persona cui si riferisce il certificato, firmare il modulo e riportare gli estremi del proprio documento d'identità.

Il modulo deve essere consegnato allo sportello che rilascia il certificato dietro il pagamento di euro 0,26 se l'uso per il quale si chiede il rilascio è esentato dal bollo per legge e di euro 14,62 se in bollo.

La consegna è immediata.

#### *Validità*

Il certificato plurimo ha validità 6 mesi.

Se allo scadere dei sei mesi le informazioni in esso contenute non sono variate, gli interessati potranno dichiararlo in fondo al certificato stesso senza l'obbligo di autenticare la firma.

Le Pubbliche Amministrazioni, nonché i Gestori o Esercenti di Pubblici Esercizi (es: Acea, Cotral, Telecom etc.) che lo richiedono, dovranno ancora ritenerlo valido.

#### *Norme nazionali*

- Legge 24 dicembre 1954, n. 1228;
- D.P.R. 30 maggio 1989, n. 223.
- D.P.R. n. 445/2000.

#### *Settore Affari Generali*

##### *Anagrafe*

##### *Dove*

Via Besana 67  
 Palazzo Comunale  
 piano terra  
 Tel. 031-290402  
 Fax. 031-290280  
 email [maria.piacenti@comune.moltrasio.co.it](mailto:maria.piacenti@comune.moltrasio.co.it)

##### *Quando*

lunedì - venerdì: 8.30 - 11.30  
 sabato: 8.30 - 12.50

L'utilizzo di griglie preimpostate procura numerosi vantaggi sia per chi redige il testo, che dovrà seguire un modello standard, sia per l'utente, che avrà sempre a che fare con testi dalla struttura simile e, quindi, conosciuta e familiare, che gli permetterà di velocizzare la fase di orientamento e individuazione dei dati. Talvolta, però, si denota un'eccessiva adesione al modello preimpostato e una scarsa elasticità dei singoli comuni ad adattare

queste griglie al contenuto di uno specifico testo. Non sempre, così, c'è effettiva corrispondenza tra il titolo del paragrafo e il suo contenuto. Per esempio, il titolo del paragrafo «Modalità e tempi» sembra spesso una convenzione che tutti i testi mutuano da un modello comune senza un'analisi critica sull'effettivo contenuto del blocco. Si nota, infatti, che nello stesso paragrafo di alcuni testi manca l'indicazione dei tempi, ma si riserva tutto lo spazio alle modalità. Simile è il caso riscontrato nel testo *Autenticazione di sottoscrizione o firma* di Brunate, in cui a «Modalità e tempi», che in realtà contiene solo le modalità, segue il paragrafo «Tempi»:

*Modalità e tempi*

*Modalità di erogazione del servizio* <sup>29</sup>

In calce al documento viene posta una dichiarazione di autentica dal funzionario che fa eseguire la sottoscrizione o firma.

*Tempi*

A vista.

Spesso anche il singolo paragrafo è scandito in ulteriori nuclei informativi sia mediante capoversi separati da spaziature, sia mediante suddivisioni in punti. Si rispetta, quindi, una duplice gerarchia delle informazioni: una macro-gerarchia che suddivide l'intero testo in blocchi e una micro-gerarchia che riguarda la scansione delle informazioni all'interno di uno stesso paragrafo. In genere, più un testo è segmentato in nuclei tematici, più sono immediati reperimento e lettura delle informazioni.

Un'ottima gestione del paragrafo è la struttura in elenco che incide positivamente sulla leggibilità del testo ed è funzionale soprattutto quando si deve indicare una serie di documenti da presentare, di requisiti da possedere ecc., o si illustrano diverse modalità di usufruire del servizio. Talvolta si denota un abuso dell'elenco puntato, utilizzato anche quando non serve. Non è raro, infatti, incontrare liste di un solo elemento <sup>30</sup>, come, per esempio, la seguente <sup>31</sup>:

<sup>29</sup>) Un accenno alle frequenti doppie titolature dei paragrafi. Spesso i titoli di alcuni paragrafi sono seguiti da sottotitoli ridondanti, per esempio «Oneri» da «Quanto costa», «Adempimenti» da «Come si fa». Queste ridondanze, però, sembrano perseguire l'obiettivo di conseguire una maggiore chiarezza. Espressioni come «Quanto costa» e «Come si fa» esplicitano in modo più diretto, efficace e semplice il contenuto del paragrafo. La sintesi, infatti, è sicuramente una caratteristica fondamentale nella comunicazione online, ma sempre subordinata alla chiarezza. Perciò, compreso il motivo delle doppie diciture, sembra funzionale mantenerle entrambe, o, cosa preferibile perché a vantaggio sia della chiarezza sia della sintesi, conservare solo quelle più trasparenti, più limpide e dirette, quindi le seconde.

<sup>30</sup>) «La lista con un solo elemento nega il senso testuale della lista stessa, ma è facile trovarne nei testi della burocrazia. Si tratta [...] di un tratto che deriva dall'influsso dei testi legislativi» (Raso 2005, p. 109).

<sup>31</sup>) Esempio tratto dal bando di gara d'appalto-asta pubblica *Servizio di refezione scolastica* di Orsenigo.

1) *IMPORTO POSTO A BASE DI GARA*

Il prezzo a base d'asta per ogni singolo pasto è stabilito in:

- € 4.04 oltre IVA per pasto alunni, personale adulto.

Affinché sia davvero di ausilio alla lettura, inoltre, la lista deve rispettare alcuni criteri grafici: la sua struttura grafica deve essere pensata per orientare e guidare il lettore. Ciò è necessario soprattutto se si tratta di elenchi complessi, costituiti anche da sottopunti. Il lettore deve essere subito in grado di stabilire le corrette dipendenze tra ogni elemento della lista e la frase reggente. Questo non sempre avviene: talvolta manca la fase di cura grafica degli elenchi, e da ciò risultano compromesse chiarezza e immediatezza nella lettura. Si riporta di seguito un esempio tratto da un bando del *corpus*<sup>32</sup>:

Ai fini dell'ammissione alla gara l'istanza di partecipazione deve essere corredata:

a) dal capitolato speciale d'appalto siglato in ogni pagina e sottoscritto in calce per accettazione del titolare o dal legale rappresentante della ditta concorrente

b) dalla seguente dichiarazione:

1) di non trovarsi in alcuna delle condizioni o posizioni ostative di cui all'articolo 12 del D. Lgs. 157/1995;

[...]

6) di accettare tutte le condizioni del capitolato relativo al servizio in oggetto;

Le attestazioni di possesso di tali requisiti sono rese nella forma di dichiarazioni successivamente verificabili. Le attestazioni e le dichiarazioni dovranno essere sottoscritte dal legale rappresentante della ditta o procuratore del<sup>33</sup> ditta e sottoscritte dall'interessato in presenza del dipendente addetto ovvero sottoscritte ed accompagnate da copia fotostatica, non autenticata, di un documento di identità del sottoscrittore ai sensi dell'articolo 38 del D.P.R. 445/2000. L'amministrazione provvederà alla verifica, a campione, d'ufficio, ai sensi dell'articolo 71 del D.P.R. 445/2000, della veridicità delle dichiarazioni rese, dando atto espressamente che verrà sorteggiata per la verifica una sola ditta.

c) dall'attestazione rilasciata dal Comune di presa visione delle strutture, degli impianti e delle dotazioni esistenti;

[...]

Qui la prima frase regge una lista che elenca nei punti *a*, *b*, *c*, *d*, *e* i documenti da allegare alla domanda di partecipazione. Un'ulteriore scansione interna si ritrova in *b* che distribuisce in elenco numerato i sei contenuti della dichiarazione da presentare. Dopo questo elenco, prima di proseguire

<sup>32</sup>) Bando di gara d'appalto-asta pubblica *Servizio di refezione scolastica* di Orsenigo.

<sup>33</sup>) Si nota un refuso del testo.

col punto *c*, segue un corposo blocco testuale che chiarisce aspetti relativi alla stesura della dichiarazione. Quando poi si torna al filone originario del discorso, continuando con *c*, non è più così semplice per il lettore ritrovare l'orientamento: quella sorta di ampia "digressione" in cui si è dilungato il punto *b* (elenco in sei punti e blocco testuale) costringe il lettore a rileggere la prima frase del paragrafo («frase-regista») <sup>34</sup> per riallacciarsi a *c*, *d* ed *e*. Inoltre, non viene neppure rispettato l'utile criterio grafico di segnalare col rientro ogni membro della lista <sup>35</sup>. Di questo accorgimento qui, dove la difficoltà di ristabilire le relazioni tra i vari punti e la rispettiva reggente <sup>36</sup> è più forte, si avverte maggiormente l'esigenza.

Sempre proseguendo sull'organizzazione del paragrafo, talvolta ci si imbatte in blocchi testuali eccessivamente densi e omogenei, non scanditi internamente. Oltre alla scoraggiante monotonia visiva, tale uniformità del testo non rende scorrevole la lettura, specialmente quella online: è dimostrato che chi legge sullo schermo tende a perdere più facilmente il segno di fronte a un testo omogeneo e privo di difformità. La lettura sullo schermo, infatti, è più lenta e faticosa rispetto a quella su carta <sup>37</sup>: una delle maggiori difficoltà è proprio "tenere il segno", dal momento che al video la posizione in altezza è variabile. Risultano fondamentali, quindi, espedienti visivi che fungano da appigli e punti di riferimento per la lettura <sup>38</sup> sia cartacea, sia soprattutto in linea. Si riportano di seguito due esempi di paragrafi, il primo tratto da un bando, il secondo da un testo di «Servizi al cittadino» <sup>39</sup>, in cui è evidente la necessità di scandire i nuclei informativi con l'introduzione di sottoparagrafi, di capoversi separati l'uno dall'altro da spaziature o con l'uso di artifici grafici:

#### 7) MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLOFFERTA <sup>40</sup>

L'offerta, redatta in bollo ed in lingua italiana, in plico sigillato, a mano e/o a mezzo raccomandata, dovrà essere presentata secondo lo schema

<sup>34</sup>) Così viene chiamata da Franceschini e Gigli la frase più importante delle altre che esprime l'argomento centrale del paragrafo, di cui tutte le altre costituiscono lo sviluppo e che spesso, ma non necessariamente, è in posizione iniziale (Franceschini - Gigli 2003, p. 167).

<sup>35</sup>) Per Raso questo è uno dei due criteri grafici che una lista deve rispettare. L'altro prevede che se un membro si prolunga per più di una riga si deve ripartire a scrivere dal punto in cui inizia la prima parola della riga superiore (Raso 2005, p. 109).

<sup>36</sup>) Il lettore deve ricostruire le esatte dipendenze: *a*, *b*, *c*, *d*, *e* dipendono direttamente dalla frase-regista «Ai fini dell'ammissione [...] corredata»; i punti 1, 2, 3, 4, 5, 6 dipendono da *b*.

<sup>37</sup>) Nielsen stima che la lettura al computer è più lenta di quella su carta del 25% (Nielsen 2000, p. 101).

<sup>38</sup>) Cfr. Doretto - Ursini 2004, p. 293.

<sup>39</sup>) Rispettivamente *Servizio di refezione scolastica* e *Tariffa di Igiene Ambientale*, entrambi di Orsenigo.

<sup>40</sup>) Si nota il refuso del testo.

accluso alla presente, che debitamente compilato e sottoscritto dal titolare o dal legale rappresentante della ditta, dovrà pervenire a questo ente entro le ore **9.30 di giovedì 7 luglio p.v.** previa esclusione dalla gara. Si precisa che il plico deve essere chiuso e deve essere impressa l'impronta di un sigillo a scelta della ditta. L'offerta economica, segreta ed incondizionata, sulla base dello schema di offerta allegato, dovrà essere chiusa in apposita busta, sulla quale sarà riportata la dicitura: **"offerta per il servizio di refezione scolastica"**. Quando nell'offerta vi sia discordanza tra il numero in lettere e quello in cifre sarà ritenuta valida l'indicazione più vantaggiosa per l'Amministrazione. Dal momento che l'affidamento del servizio avverrà con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, la ditta partecipante dovrà altresì allegare quanto riterrà maggiormente opportuno (relazione relativa agli elementi di valutazione della qualità del servizio) al fine della valutazione dell'offerta economica, valutazione che avverrà mediante l'attribuzione di punteggi come meglio specificato nel capitolato speciale d'appalto.

La busta contenente l'offerta economica e la relazione relativa agli elementi di valutazione della qualità del servizio dovranno essere chiuse in un'altra busta più grande sulla quale sarà riportata la stessa dicitura indicante la gara alla quale si partecipa.

### **Che cos'è la T.I.A. – Tariffa Igiene Ambientale.**

La tariffa costituisce il corrispettivo che cittadini ed imprese devono versare per finanziare il servizio di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti che vengono prodotti nel territorio comunale. La vecchia tassa si basava esclusivamente sui metri quadrati delle abitazioni (e pertinenze) occupati da una famiglia o destinati all'uso di attività. Sul numero totale dei metri quadrati a disposizione si applicava la tariffa approvata per le abitazioni o per una certa attività. La nuova tariffa Igiene Ambientale oltre ai metri quadrati della superficie occupata introduce nuovi criteri cercando in questo modo di avvicinare la somma da pagare alla quantità dei rifiuti prodotti. Per le abitazioni denominate "utenze domestiche" si tiene conto anche dei componenti il nucleo familiare, per le imprese, denominate "utenze non domestiche" si applica una tariffa a metro quadrato determinata in relazione alla tipologia di attività.

La tariffa è composta da una parte fissa tiene conto dei componenti essenziali del servizio quali gli investimenti e le opere mentre la quota variabile tiene conto della quantità dei rifiuti conferiti, del servizio fornito e dei costi di gestione.

Le abitazioni diverse da quelle di residenza anagrafica – in quanto allacciate ai pubblici servizi (erogazione del gas, acqua, energia elettrica), tenute a disposizione dai proprietari, sono soggette alla sola quota fissa calcolata per un nucleo familiare composto da una persona.

Gli alloggi a disposizione utilizzati per un periodo, anche non continuativo sono associate per il calcolo ai componenti del nucleo familiare del denunciante con una riduzione del 50% sulla quota variabile della tariffa.

Ai locali e/o aree scoperte adibiti ad una attività stagionale si applica la tariffa della corrispondente categoria ridotta del 50%.

Nel caso di utenze – sia domestiche che non domestiche – risultino disabitate o prive di attività, ma risultino abitabili e consone ad esercitare l'attività e allacciate ai servizi primari, sono tenuti al pagamento della sola quota fissa.

Non sono tassabili i locali riservati agli impianti tecnologici ove non si abbia normalmente la presenza dell'uomo e le superfici ove si formano rifiuti speciali, tossici o nocivi al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i produttori.

Passando a considerare più approfonditamente la struttura del testo a livello contenutistico, verificando quindi l'effettiva disposizione gerarchica delle informazioni, si denota spesso un non equilibrato rapporto tra importanza dell'informazione e posto che essa occupa nel testo. Ci si riferisce in particolare alla consuetudine dei testi amministrativi, mutuata dai testi giuridici, di anticipare la motivazione per cui viene indetto un procedimento all'informazione che davvero interessa il cittadino. Nei testi amministrativi che, a differenza di quelli legislativi, non dovrebbero essere vincolati da una rigida struttura, è necessario non soltanto rispettare una corretta gerarchia che privilegi il contenuto importante per l'utente, ma anche limitare la quantità di informazioni e omettere le inutili <sup>41</sup>. Spesso, dunque, si propone la tipica struttura della comunicazione giuridica: «Il responsabile del procedimento» seguito dalla motivazione e da «Rende noto che» dove il risalto grafico di queste due diciture è come se legittimasse l'utente a saltare la lettura della motivazione. Le informazioni che realmente interessano l'utente, che per esempio, nel caso di un bando, potrebbero essere i destinatari del concorso e il termine fissato per la scadenza delle domande, acquistano così una posizione periferica e secondaria nella struttura del testo, poiché collocati spesso in fondo alla pagina. Si ricorre dunque ad artifici grafici, come grassetto e sottolineatura, che evidenziano questi dati principali, proponendosi erroneamente come sostituti della non funzionale disposizione delle informazioni <sup>42</sup>. Un esempio <sup>43</sup>:

<sup>41</sup>) La motivazione può essere perfino dannosa nei testi burocratici, soprattutto quando il testo è strutturato come un testo legislativo: non soltanto si impone una lettura lunga prima di arrivare al contenuto della disposizione, che è ciò che conta, ma «il fatto che il testo contenga elementi inutili alla comunicazione è fuorviante per il lettore», che si sforza invano di comprendere il perché di alcune informazioni (Raso 2005, p. 35).

<sup>42</sup>) È necessario rilevare che «non sono gli espedienti grafici ma è l'organizzazione testuale a determinare il grado di tematizzazione delle informazioni» (Cortelazzo - Pellegrino 2003, p. 73).

<sup>43</sup>) Tratto dal bando di Maslianico *Alloggi comunali presso la "Casa anziani" di Via G. Mazzini n. 1/3 – Bando per l'assegnazione.*

**IL RESPONSABILE del PROCEDIMENTO,**

Visto il D. L. n. 18.08.2000, n. 267, recante norme sull'ordinamento degli Enti locali e il Regolamento per l'assegnazione degli alloggi comunali presso la "Casa anziani" di Via G. Mazzini n. 1/3, approvato dal Consiglio con deliberazione n. 025 del 30.05.2003, esecutiva;

**RENDE NOTO CHE:**

In esecuzione alla deliberazione della Giunta comunale n. 007 del 23.01.2006, questa Amministrazione provvederà all'assegnazione degli alloggi disponibili e vacanti presso l'immobile residenziale di proprietà comunale, ubicato a Maslianico in Via G. Mazzini n. 1/3, denominato "Casa anziani".

**Le domande d'assegnazione dovranno pervenire** presso l'Ufficio di Segreteria del Comune, al protocollo generale, **entro le ore 12.30 del giorno 20.03.2006** secondo i criteri di seguito specificati.

Complessivamente è disponibile per l'assegnazione un solo monolocale con servizi (parzialmente arredato), **destinato esclusivamente a persone singole con un'età minima di 65 anni.**

L'alloggio si trova al piano primo dell'edificio.

[...]

Altre volte il modo con cui è presentata l'informazione non è pensato nella prospettiva dell'utente, poiché non viene incontro alle esigenze di chiarezza ed immediatezza. Per esempio, l'elenco seguente<sup>44</sup> suddivide tre fasce anagrafiche di cittadini, ma l'identificarsi in una fascia non è semplice, perché non si esplicitano chiaramente e immediatamente i limiti cronologici di tali fasce:

*NATI PRIMA DELL'ENTRATA IN VIGORE DELLA LEGGE 127/97  
(In vigore dal 18.5.97)*

La copia integrale dell'atto di nascita si ottiene solo nel comune di nascita, previa richiesta dell'interessato.

*NATI TRA L'INTRODUZIONE DELLA LEGGE 127/97 (cioè dopo il 18.5.97) E PRIMA DELL'ENTRATA IN VIGORE DEL D.P.R. 396/2000*

La copia integrale di nascita si ottiene:

[...]

*NATI DOPO L'INTRODUZIONE DELLA LEGGE 127/97 (cioè dopo il 18.5.97) ED IN SEGUITO ALL'ENTRATA IN VIGORE DEL D.P.R. 396/2000 (cioè dopo il 30.3.2001)*

Si può ottenere:

[...]

Con la prima dicitura, «Nati prima dell'entrata in vigore della legge 127/97 (In vigore dal 18.5.97)», si vuole in sostanza includere i nati prima del 18.5.97, ma il passaggio logico è lasciato al lettore. Le cose si complicano per gli

<sup>44</sup>) Tratto da *Copia integrale di registro di stato civile* di Orsenigo.

altri due membri dell'elenco, soprattutto per il secondo. Questo include i nati tra il 18.5.97 e il 30.3.2001, ma è difficile individuare soprattutto il secondo termine cronologico perché viene espresso così: «E prima dell'entrata in vigore del D.P.R. 396/2000», senza che venga specificato quando il decreto è entrato in vigore, data che inspiegabilmente compare solo dopo, nel terzo membro. Si dà, quindi, poca importanza all'immediatezza della comunicazione e non ci si pone nella prospettiva del lettore: i dati che davvero interessano l'utente, cioè i limiti cronologici delle fasce anagrafiche e non quando è entrata in vigore la legge, sono posti tra parentesi e non in stampatello<sup>45</sup>: si tratta come informazione secondaria ciò che per il lettore è di primaria importanza<sup>46</sup>.

In conclusione, si può riassumere che la principale tendenza dei testi normativi è quella di rispettare una strutturazione dei contenuti il più possibile rigida che si concretizza nella suddivisione del testo in paragrafi e, talvolta, anche in sottoparagrafi, l'uno indipendente dagli altri. Questa scansione in blocchi permette di individuare un particolare andamento di coerenza del testo: la progressione tematica a temi derivati da un ipertema<sup>47</sup>. Il macrotema viene scomposto nelle sue parti tematiche costitutive ognuna delle quali è sviluppata in un paragrafo, il cui contenuto è subito messo in evidenza dal titolo. L'obiettivo è quello di permettere una lettura non sequenziale e un facile reperimento delle informazioni, anche grazie al ricorso a elenchi puntati e ad artifici grafici. Si sono riscontrati alcuni fattori che talvolta ostacolano una consultazione immediata da parte del cittadino: si tratta di una non sempre ottimale gestione grafica delle liste, dell'eccessiva densità e omogeneità di alcuni paragrafi, di una disposizione delle informazioni che non rispetta il criterio gerarchico o che non privilegia la prospettiva dell'utente.

Molto differente è la struttura dei testi informativi. La loro principale finalità è quella di far conoscere ai cittadini novità e iniziative («News»), di illustrare servizi («Servizi in città») e di descrivere la storia e le bellezze del comune (testi storici, artistici e naturalistici). In genere i testi informativi hanno una struttura discorsiva, non articolata in punti e sottopunti che, già a livello grafico, scandiscono gerarchicamente i contenuti. Talvolta è possibile ritrovare un'impostazione molto strutturata soltanto nei testi di «Servizi in città» che informano sulle modalità di raccolta dei rifiuti<sup>48</sup>: la struttura più ricorrente si basa sulla distinzione dei tipi di rifiuto, per esempio «carta e cartone», «plastica», «vetro e lattine», messi in evidenza

<sup>45</sup> «Può nuocere alla chiarezza del testo l'inserimento di un'informazione chiave in una posizione secondaria o in una proposizione incidentale» (Cortelazzo - Pellegrino 2003, p. 44).

<sup>46</sup> «L'operazione più difficile, ma anche più necessaria, è quella di mettersi dalla parte del destinatario, per capire quali sono le informazioni necessarie a quest'ultimo» (*ivi*, p. 30).

<sup>47</sup> Cfr. Bonomi - Masini - Morgana - Piotti 2003, p. 178.

<sup>48</sup> Cfr. nt. 23.



grafica. Ogni tipologia di materiale da eliminare è seguita dalle modalità di smaltimento: in genere si indicano i giorni di raccolta, a cui spesso si dà risalto grafico, oppure dove depositare gli scarti e in quali sacchi, o in quale altro modo, preparare i rifiuti per il ritiro. Un esempio tratto da *Servizi ambientali* di Brienno:

### Raccolta differenziata

---

#### Sacco nero

Raccolta domiciliare bisettimanale: **lunedì – giovedì**

I rifiuti dovranno essere esposti la sera precedente la raccolta o il giorno stesso entro le ore 7.00

---

#### Carta e cartone

Raccolta domiciliare settimanale: **giovedì**, in pacchi

La carta ed il cartone non vanno inseriti in sacchi di plastica.

---

#### Plastica

Raccolta domiciliare settimanale: **giovedì**, in sacchi

Oltre ai contenitori per liquidi possono essere inseriti nei sacchi anche tutti gli imballaggi in plastica.

---

#### Vetro e lattine

Raccolta mediante campane o bidoni presenti sul territorio.

È possibile conferire anche le latte in banda stagnata (es. lattine dei pelati o del tonno).

È possibile ordinare tutti gli altri testi informativi del *corpus* su una scala che va da una minore a una maggiore discorsività. Vicino al primo polo si collocano le notizie e gli altri testi di «Servizi in città», che per lo più illustrano servizi rientranti nell'ambito socio-assistenziale. Nonostante l'impostazione grafica sia molto differente da quella dei testi normativi, perché meno rigida e schematica, in questi testi è possibile individuare una gerarchia in cui sono disposte le informazioni (suddivise in paragrafi titolati solo nei «Servizi in città»), supportata da qualche artificio grafico, come l'uso di spaziature tra capoversi e il grassetto. Il primo capoverso o paragrafo è sempre una sorta di introduzione, un'anticipazione dei contenuti del testo. A proposito delle «News», nel linguaggio giornalistico si definirebbe questa prima parte «lead», ovvero un capoverso che espone le principali informazioni all'inizio, prima del vero e proprio sviluppo dell'argomento. Così, per esempio, nel *lead* della notizia *Raccolta sacco RSU* di Brunate si informa che «da sabato 17 giugno fino a sabato 16 settembre verrà effettuato il servizio aggiuntivo di raccolta del sacco RSU (sacco giallo)», ma solo dopo si specificano le novità del calendario. È opportuno che il *lead* sia ben curato nella forma e nel contenuto, che sia il più possibile sintetico, ma preciso e completo dei dati fondamentali. Il lettore interessato, poi, si inoltrerà nella lettura per l'approfondimento e lo sviluppo del tema. Funzione simile riveste il primo paragrafo dei testi di «Servizi in città»: il carattere generico del suo contenuto spesso è suggerito dal titoletto (per esempio «Profilo della società», «Che

cos'è la Protezione civile»<sup>49</sup>). Dopo questa prima parte introduttiva, nei testi informativi si sviluppa l'argomento del testo, in genere strutturato in paragrafi o capoversi, ciascuno dei quali si concentra su un microtema del tema generale<sup>50</sup>. Anche per questi testi, dunque, è possibile riconoscere una coerenza basata sulla progressione tematica a temi derivati da un ipertema. Le «News», infine, sono solitamente chiuse da una breve conclusione.

Generalmente nelle notizie ogni blocco è compatto e non scandito internamente. Raro è anche il ricorso a liste puntate. Talvolta, anche qui, come visto per i testi normativi, si incorre in capoversi eccessivamente densi, che necessiterebbero di uno snellimento grafico. Un ottimo esempio di struttura funzionale è quella della notizia *Limitazione del consumo di acqua potabile* di Orsenigo. La notizia è molto lunga e impostata come un testo burocratico. Si utilizza, però, un utile accorgimento per permettere anche una lettura più snella. Il testo è bipartito: la seconda parte riporta per intero l'ordinanza del Sindaco, argomento della notizia, mentre la prima parte riassume i principali punti di questa ordinanza. Nella seconda parte, quindi, come in un vero e proprio testo burocratico, il soggetto, il «Sindaco», e l'ampio spazio per la motivazione precedono le informazioni, che sono scandite dai verbi, in risalto con lo stampatello, «ordina», «invita», «dispone», «avverte»; nella prima parte si riportano, invece, solo le informazioni salienti, in particolare gli obblighi che il cittadino deve rispettare, i punti, cioè, che nell'ordinanza sono collocati sotto il verbo «ordina». Si assicura, così, all'utente la conoscenza dei dati necessari anche solo con la lettura del primo paragrafo. Chi vorrà approfondire l'argomento potrà farlo leggendo l'intera ordinanza.

I testi di «Servizi in città» ricorrono maggiormente a scansioni interne dei paragrafi, anche mediante liste. La necessità di spiegazioni che sono richieste dagli argomenti, non affatto scontati, dei testi di questa categoria

<sup>49</sup>) Rispettivamente in *Angelo Borella S.p.A. Società per i Servizi alla Persona* di Brunate e *Protezione civile* di Maslianico.

<sup>50</sup>) Si accenna soltanto che le «News» analizzate sono riconducibili a due tipologie, ciascuna con tratti strutturali specifici: le notizie modellate sui testi burocratici e quelle che nell'impostazione formale presentano tratti tipici dell'argomentazione. Il contenuto del primo tipo di testi, che prevedono delle motivazioni in base alle quali si sono avviati dei procedimenti, porta a uniformarsi alla tipica struttura dei testi burocratici caratterizzati dall'anticipazione della motivazione rispetto all'informazione. I testi del secondo gruppo hanno l'obiettivo di far conoscere al lettore un'iniziativa e persuaderlo ad aderirvi. È possibile instaurare un parallelismo tra la struttura di questi ultimi testi e gli elementi della cornice dell'argomentazione, tenendo presente che il confronto si limita al piano formale, dato che l'obiettivo persuasivo è comunque subordinato alla prioritaria finalità di informare i cittadini dell'iniziativa. Alla luce di questa precisazione, dunque, in questi testi, che spesso hanno la forma della lettera del sindaco ai cittadini, si ritrovano un soggetto che argomenta, gli interlocutori che devono essere convinti, il tema attorno a cui si discute e il ragionamento che sostiene la semplice «tesi» che è bene aderire all'iniziativa.

rischia di causare la stesura di blocchi spesso lunghi e densi. Nella maggior parte dei casi, però, grazie alla scansione in paragrafi titolati o in semplici capoversi separati da spaziature, disposti gerarchicamente, e al frequente uso di elenchi puntati, si creano testi non pesanti e si evitano blocchi testuali eccessivamente omogenei.

Sul polo della massima discorsività si collocano i testi storici, artistici e naturalistici. Qui i dati non sono disposti nel consueto ordine gerarchico che posiziona gli elementi più rilevanti all'inizio, prima dei secondari. Né, comunque, si seguono altri principi che distribuiscano i contenuti secondo diversi livelli di importanza. Già visivamente si nota l'assenza di partizioni o sottopartizioni che organizzino gerarchicamente le informazioni. Gli argomenti storici, artistici o naturalistici di questi testi rendono inadeguata anche la breve parte iniziale che nelle «News» funge da *lead*. I testi storici, infatti, coprono un ampio arco cronologico ricco di fatti che è impossibile riassumere nel *lead*; la funzionalità del *lead* viene a mancare anche per i testi artistici e naturalistici che consistono non in narrazioni, ma in descrizioni. Questi testi si presentano nella maggior parte dei casi come blocchi eccessivamente lunghi e omogenei senza alcun elemento di variazione nella pagina; dunque, per la loro struttura mal si adattano alla pubblicazione in rete. È vero che è l'argomento stesso a richiedere un'impostazione discorsiva, priva di elenchi o di altri elementi che rendano più immediata la lettura, ma qui si denota anche una non funzionale gestione di spazi, capoversi e artifici grafici che potrebbero almeno fornire un ausilio alla consultazione di testi così densi. Un esempio tratto da *Dalle origini al 1700* di Maslianico:

*APPUNTI SULLA STORIA AMMINISTRATIVA DEL COMUNE  
DI MASLIANICO DALLE ORIGINI ALL'UNITÀ D'ITALIA  
SEC. XII-1859  
di Domenico Quartieri  
Prima parte*

---

Questa breve nota sulla storia amministrativa del Comune di Maslianico trae origine da un precedente studio svolto dall'autore nell'ambito del progetto della Regione Lombardia denominato "CIVITA"), progetto che ha avuto ed ha lo scopo di rilevare e descrivere, in modo sintetico e schematico, l'organizzazione storico-amministrativa del territorio oggi inserito nella circoscrizione territoriale regionale, grazie a ricerche effettuate utilizzando prevalentemente fonti documentali dirette.

La maggior parte delle informazioni contenute in questi brevi appunti sono pertanto riconducibili a documenti conservati negli archivi comaschi o milanesi (in particolare nell'Archivio di Stato di Como e in quello di Milano), anche se, per fornire adeguati riferimenti storico-istituzionali, si è fatto uso in alcuni casi di precedenti lavori curati da studiosi e storici, adeguatamente citati nella bibliografia riportata nelle note.

La presenza di documenti che attestano l'esistenza del Comune di Maslianico ed il fatto che lo stesso si amministrasse autonomamente

già dal XII secolo, sono riscontrabili nella “Storia della Città di Como”, di Cesare Cantù, nel quale viene ricordato che “Ne solo la città, ma i borghi ancora e le terre principali tenevano assemblea e magistrati propri: gli avevano così l’Isola e Rezzonico, e Mandello, e Gravedona, Rovenna, Maslianico, San Martino, Brunate. Ai signori feudatari spiaceva che i contadini e borghesi da loro dipendenti giurassero il comune”. Nel 1240, probabilmente per fini amministrativi e tributari, tutto il territorio posto sotto il controllo della Città di Como venne suddiviso dal podestà cittadino, marchese Bertoldo di Hohemburg, in quattro parti, assegnate alle quattro porte principali della città, corrispondenti ai quattro quartieri: Porta Monastero, Porta Sala, Porta Torre e Porta San Lorenzo e Coloniola. Maslianico venne assegnato al quartiere di Porta Sala. Con la pubblicazione dei nuovi Statuti di Como, avvenuta nel 1335, ed in particolare con le determinazioni che affidavano ai vari comuni del territorio il compito della manutenzione di strade e ponti e l’incombenza della tenuta delle unità di misura (specie quelle utilizzate nei commerci), Maslianico risulta inserita tra le comunità che componevano la cosiddetta “Pieve di Zezio”, circoscrizione territoriale un tempo religiosa che aveva assunto, con il passare degli In modo particolare al “Comune de Marsilianigo” la “Determinatio stratarum et pontium ...” annessa agli Statuti, assegnava il compito della manutenzione di un tratto della via Regina.

Se è certo che Maslianico risulta ancora far parte della pieve di Zezio nella prima metà del sec. XVI, come si può rilevare dal “Liber consulum civitatis Novocomi” che riporta i giuramenti prestati a Como dai consoli del Comune dal 1510 sino all’anno 1538), non altrettanto certa è la data in cui il Comune cambia la pieve di appartenenza. Sta di fatto che, circa un secolo dopo e precisamente nel 1644, la cosiddetta “Relazione Opizzone” indica che Maslianico non è più collocato nella Pieve di Zezio ma appartiene, con i Comuni di Nesso, capo pieve, Blevio, Brienno, Careno, Laglio con Carate, Lemna (Rippalempna), Molina, Palanzo, Quarzano con Pognana, Schignano, Veleso, Zelbio, alla Pieve di Nesso nel Contado di Como. Tre anni dopo, e precisamente il 1 giugno 1647, con istrumento rogato dal notaio Francesco Mercantalo, il Comune di Maslianico, con una parte della pieve di Nesso, viene concesso in feudo a Francesco Gallio, duca D’Alvito.

Il problema principale di questi testi è la loro origine cartacea. Essi infatti non sono progettati appositamente per il web, ma nascono come testi cartacei che poi vengono pubblicati in rete senza alcun adattamento<sup>51</sup>.

<sup>51</sup> Ciò spesso è dichiarato negli stessi testi, sia esplicitamente (a volte si riporta il nome della guida turistica da cui è stato tratto il testo) sia implicitamente (p.es. in *Dalle origini al 1700* di Maslianico, sopra riportato, si fa riferimento a una bibliografia riportata nelle note; ma nel testo online note e bibliografia mancano). Conferma dell’origine cartacea arriva anche dal comune di Orsenigo che, in risposta a una mia domanda, dichiara che il gruppo di questi testi è stato «ricavato da testi preesistenti (ricerche, libri della pro-loco e simili)».

Questi testi, inoltre, spesso nascono da frettolosi “copia e incolla” che talvolta generano incoerenze<sup>52</sup>.

Si può concludere che questi testi non si prestano alla fruizione in rete, prima di tutto per le dimensioni eccessive e per l’omogeneità della pagina, fattori che contrastano con l’immediatezza richiesta dall’utente che cerca informazioni via Internet. Quello che infastidisce di più l’utente web, infatti, è vedere un testo lungo, compatto e omogeneo. La monotonia visiva difficilmente invoglierà l’utente dalla lettura di quella pagina. Anche, però, in quei testi che secondo le testimonianze del comune sono stati prodotti direttamente per il sito<sup>53</sup>, la struttura non appare più snella e funzionale alla pubblicazione in rete. Si ricorda che la brevità del testo e la varietà nella composizione della pagina sono requisiti fondamentali non solo per invitare alla lettura, ma anche e soprattutto per agevolare la lettura sullo schermo, il 25% più faticosa di quella su carta<sup>54</sup>. Non rispettando questi principi si crea un testo di difficile e poco pratica consultazione. I testi storici e artistici sono estremamente completi e particolareggiati, ma ciò non basta, o non serve, ad assicurare la funzionalità del testo. Questa si ottiene prima di tutto individuando il tipo di fruizione a cui il testo è destinato e, quindi, gli obiettivi che vuole raggiungere. In base a ciò si elaborano i contenuti, che, soprattutto se indirizzati al web, non sempre dovranno essere eccessivamente approfonditi come se si trattasse di un’enciclopedia<sup>55</sup>.

A livello di coesione i testi discorsivi presentano molti connettivi che rendono il discorso fluido e compatto, adatto a una lettura sequenziale. Inoltre, per un principio di *variatio* stilistica, evitano le ripetizioni, ricor-

Invece, allo stesso quesito Brunate risponde inaspettatamente che i testi storici sono stati «realizzati esclusivamente per il sito internet»: la loro fisionomia non sembra affatto pensata per la fruizione web.

<sup>52</sup> Per esempio nel testo sopra riportato una volta si va a capo immotivatamente, senza che ci sia alcun segnale di punteggiatura e proseguendo un discorso continuo (si veda il secondo capoverso), una volta, poi, si lascia la frase sospesa con una preposizione e, senza punto fermo, si inizia un altro periodo («[...] con il passare degli In modo particolare [...]»).

<sup>53</sup> Si tratta dei testi pubblicati sul sito di Brunate.

<sup>54</sup> Cfr. nt. 37.

<sup>55</sup> A questo discorso generale non mancano però le eccezioni, come il testo *Percorsi nella natura* di San Fermo della Battaglia. Qui poco più di due righe introduttive seguite da una spaziatura precedono un breve testo in cui non si descrive il luogo naturale di cui si parla, ma si elencano gli «innumerevoli motivi di interesse» per cui si dovrebbe visitare il Parco Regionale Spina Verde. Poi si offrono dati puntuali su caratteristiche del parco, come dimensioni e altimetria, e indirizzi utili. Infine, si invita a visitare il sito del parco direttamente mediante un link sottostante. Questo testo, dunque, sembra nato per essere pubblicato online sia perché opera una selezione delle informazioni da collocare nel testo (più che una descrizione puntuale che può risultare noiosa, si formula un invito che incuriosisce e motiva la visita al parco), sia perché sfrutta le potenzialità dell’ipertesto, offrendo al lettore interessato la possibilità di approfondire l’argomento con un immediato collegamento tramite link.

rendo molto alle sostituzioni sinonimiche. I testi normativi, al contrario, non presentano affatto connettivi tra paragrafi, che devono essere indipendenti gli uni dagli altri per permettere una lettura non sequenziale, e, per assicurare la massima precisione che ogni testo vincolante deve garantire, utilizzano moltissimo la ripetizione.

A proposito della coerenza, se per tutti i testi normativi, ma anche per le «News» e i «Servizi in città», è stato possibile individuare un preciso tipo di andamento testuale, in particolare una progressione tematica a temi derivati da un ipertema, lo stesso rigore manca nei testi più discorsivi. Qui non è possibile riconoscere un unico tipo di progressione tematica né, del resto, sarebbe opportuno farlo. La peculiarità di questi testi, infatti, è proprio la loro discorsività che, a differenza dei testi amministrativi, permette una grande varietà di soluzioni.

### 2.1.2. Intertestualità

La distinzione tra testi normativi e testi informativi si conferma anche nella tipologia di testi a cui si rinvia. In genere nei testi normativi si rimanda a decreti legislativi, decreti del Presidente della Repubblica, leggi, articoli di leggi e articoli dei capitolati speciali d'appalto. Tali rinvii talvolta non sono gestiti in modo ottimale principalmente a causa di tre fattori:

- a) si tratta di rinvii «muti»<sup>56</sup>, in quanto non hanno alcuna rilevanza informativa per il destinatario;
- b) spesso il rinvio, anche se opportuno, avviene solo tramite il numero del testo legislativo richiamato, senza nemmeno che se ne accenni il contenuto o che se ne riporti il titolo;
- c) in allegato sono posti i testi delle leggi, senza che ciò sia dichiarato nel testo<sup>57</sup>.

I rinvii muti in genere vengono inseriti per fornire la motivazione di una determinata operazione, che viene appunto effettuata «ai sensi dell'articolo/del decreto legislativo [...]», ma, non apportando nessuna informazione utile per il cittadino, appesantiscono il testo e lo rendono più lungo e criptico<sup>58</sup>. Altre volte i rinvii sono inopportuni perché, al contrario, carenti. Per esempio, nell'estratto del bando *Servizio di Refezione Scolastica* di Orsenigo, sotto riportato, non vengono nemmeno accennate le «condizioni o posizioni ostative» in cui non bisogna trovarsi per poter essere ammessi alla gara, ma ci si limita a indicare solo col numero la legge

<sup>56</sup>) Così definiti in Cortelazzo - Pellegrino 2003 (pp. 67-68) e in Franceschini - Gigli 2003 (pp. 196-197). I rinvii muti costituiscono una prassi ereditata dai testi legislativi.

<sup>57</sup>) Quest'ultimo caso avviene solo nei testi di «Servizi al cittadino» ed è molto frequente: riguarda 14 testi sui 32 tratti da questa sezione.

<sup>58</sup>) Cfr. Cortelazzo - Pellegrino 2003, p. 67.

di riferimento. In questo caso gli oggetti disciplinati dalle leggi sono di fondamentale importanza poiché illustrano dei requisiti necessari per partecipare alla gara. Il fatto che tali requisiti non siano esplicitati nel bando costringe il lettore a ricorrere al testo legislativo:

Ai fini dell'ammissione alla gara l'istanza di partecipazione deve essere corredata:

[...]

b) dalla seguente dichiarazione:

- 1) di non trovarsi in alcuna delle condizioni o posizioni ostative di cui all'articolo 12 del D. Lgs. 157/1995;
- 2) di non trovarsi in alcuna delle condizioni o posizioni ostative indicate nella legge 31 maggio 1965 n. 575, nel testo integrato e modificato dalla legge 13 settembre 1982 n. 646 e successive modificazioni ed integrazioni;

Sarebbe opportuno riportare sempre il testo della legge o almeno una sintesi del suo contenuto, magari approfittando delle potenzialità del web per porlo a un livello di lettura subordinato, accessibile solo tramite link.

Nei testi normativi di «Servizi al cittadino» un altro tipo di rinvii molto frequente è quello alla modulistica, che non è sempre lineare ed appropriato. Si verificano in particolare i seguenti casi:

- a) Ci si riferisce al modulo dichiarando che questo è allegato al testo (due casi su 17 testi<sup>59</sup>). In tal caso il rinvio è gestito in modo ottimale. Si potrebbe far rientrare in questo gruppo anche un unico testo (*Tariffa di Igiene Ambientale* di Orsenigo) che esplicita in modo generico che la modulistica è disponibile sul sito, senza, però, specificare che si trova in allegato.
- b) Si parla di modulo, ma non si esplicita che è posto in allegato (5 testi su 17).
- c) Ci si riferisce al modulo, ma questo non viene pubblicato online: si costringe, così, l'utente a recarsi negli appositi uffici a reperirlo (7 testi su 17).
- d) Nel testo non si parla di modulo, ma questo è presente in allegato. Ciò si verifica in due soli casi. In uno di questi testi l'oggetto è la consegna delle tessere elettorali, operazione che il comune avvia automaticamente per ogni nuovo iscritto nelle liste elettorali. Si sceglie, però, di riportare in allegato il modulo per richiedere la certificazione dell'iscrizione alle liste elettorali, ma senza darne avviso nel testo.

<sup>59</sup>) I testi del *corpus* tratti dalla sezione «Servizi al cittadino» sono 32, ma solo 17 richiedono la compilazione di modulistica apposita. Si segnala, inoltre, che due testi su 32 sono servizi avanzati, ovvero permettono di inoltrare l'intera pratica direttamente online, dunque, senza bisogno di moduli da scaricare.

Spicca il fatto che c'è ancora una quantità non trascurabile di casi in cui la modulistica non viene pubblicata online: non si sfruttano così le potenzialità del web. Corredare il testo di allegati procurerebbe notevoli vantaggi sia al cittadino, che comodamente da casa, evitando file allo sportello, avrebbe immediatamente tutto il materiale necessario da compilare, sia alla PA che potrebbe ridurre i costi dello sportello e impiegare le stesse forze in altro modo. Inoltre, un buon accorgimento sarebbe quello di rendere sempre conto nel testo di quanti e quali allegati ci sono, magari riservando a ciò un paragrafo apposito, come avviene in un unico testo del *corpus*, *Iscrizione albo scrutatori di seggio* di Maslianico.

Delle tipologie di rinvii viste finora, nei testi informativi ricorrono talvolta solo rimandi a leggi che motivano i nuovi procedimenti di cui si dà notizia. Questi rinvii, come nei testi normativi, sono per lo più muti. Un altro tipo di rimandi riguarda approfondimenti del tema trattato nel testo: le «News», per esempio, in qualche caso opportunamente illustrano una novità in linea generale e rimandano poi tramite link all'apposita sezione del sito in cui è sviluppato dettagliatamente l'argomento<sup>60</sup>. Lo stesso avviene per i testi di «Servizi in città», in cui talvolta si rimanda ad allegati o a siti di approfondimento<sup>61</sup>. Nei testi storici, artistici e naturalistici raramente sono presenti riferimenti intertestuali di approfondimento: il testo *L'acqua* di Maslianico rimanda ad articoli per approfondire il «tema acqua», ma senza collegamenti ipertestuali che qui sarebbero opportuni; solo in *Percorsi della natura* di San Fermo si rinvia tramite link al sito del Parco regionale della Spina Verde, che in modo ottimale sfrutta, unico caso tra tutti i testi, l'ipertesto<sup>62</sup>.

Nei testi più discorsivi in genere pochi sono i riferimenti intertestuali e, comunque, nella maggior parte dei casi differenti nella tipologia e nelle finalità da quelli dei testi precedentemente analizzati. Nei testi storici talvolta ci si riferisce, spesso riportando citazioni, a libri o a documenti e testimonianze antiche che contengono attestazioni, descrizioni o conferme di fatti riguardanti il comune. Un caso particolare avviene in un testo, *Chiesa di S.S. Martino e Agata* di Moltrasio, che consiste nella descrizione artistica della chiesa del paese. Qui si rilevano degli asterischi che accompagnano cinque citazioni di elementi artistici dell'edificio:

[...] raffiguranti ai lati del Crocefisso in una bella pala\* [...] con due grandi affreschi\* [...] l'altare ligneo a tempio\* [...] il celebre polittico eseguito

<sup>60</sup>) Questo avviene in 4 notizie su 21. In uno di questi 4 casi si rileva una disfunzione: il link da cliccare non è operativo.

<sup>61</sup>) Questo avviene in 4 testi su 20. In uno di questi casi, però, il volantino di approfondimento che l'utente è invitato a consultare in realtà non c'è.

<sup>62</sup>) Cfr. nt. 55.



nel 1507 da Alvise De Donati\*\* [...] i SS. Martino e Agata in adorazione del SS. Sacramento\* [...].

Questi asterischi non rimandano ad alcun elemento del testo, nemmeno alle fotografie riportate alla fine che, tra l'altro, ritraggono altri soggetti. Probabilmente questi asterischi acquistavano un significato nella guida turistica da cui, come dichiarato alla fine del testo stesso, la descrizione artistica è stata estrapolata. Questa incongruenza è un'ulteriore conferma del fatto che il testo è stato pubblicato nel web con una semplice operazione di "copia e incolla", senza alcun adattamento.

Si rileva, dunque, che in tutte le tipologie testuali analizzate, non si sfruttano ancora appieno le potenzialità del web: si creano per lo più ipertesti elementari e ancora troppo spesso si rimane legati alle modalità di rinvio tradizionale su carta, senza l'operatività dei link. Un esempio significativo riguarda i due testi, l'uno continuazione dell'altro, che delineano la storia di Maslianico. Tra essi c'è continuità tematica, che viene anche esplicitata dalle indicazioni «Prima parte» e «Seconda parte», ma il legame non viene attuato concretamente con l'utilizzo dell'ipertesto. Sul piano pratico della consultazione, dunque, i due testi risultano autonomi. Vantaggioso sarebbe per il lettore potersi collegare direttamente dalla prima alla seconda parte del testo e viceversa, tramite un semplice link, come il seguente:

*Prima parte* (vai alla *Seconda parte*)

### 2.1.3. Deissi

Nel corso dell'analisi è emerso un aspetto interessante dell'uso della deissi personale, a cui qui si accenna brevemente. Si tratta del ricorso a forme dirette con cui rivolgersi al destinatario, circoscritto a precisi contesti situazionali: l'interazione e la persuasione.

In contesti interattivi, in corrispondenza di servizi avanzati, si dà spesso del "tu" al destinatario: «Benvenuto», «Se non sei ancora registrato, clicca qui oppure accedi al servizio», «Scarica». I riferimenti diretti non sono però costanti in tutto il testo, ma alternati a forme impersonali o all'uso indiretto della terza persona. Si nota che solo dove si richiede all'utente di interagire col web si usa la forma diretta col "tu". Si limita, quindi, l'uso allocutivo diretto a un particolare contesto situazionale<sup>63</sup>.

Inoltre, si cerca un contatto più diretto con il cittadino quando lo si vuole invitare e persuadere ad aderire all'iniziativa pubblicizzata dal testo.

<sup>63</sup>) Al proposito Acerboni scrive: «Nella grande maggioranza dei siti italiani, l'interfaccia si rivolge al navigatore in modo diretto e informale, con il voi o il tu: Contattateci, Contattaci, Scriveteci, Scrivici ecc.» (Acerboni 2005, p. 50).

Per esempio, in *5 per mille alle attività sociali del tuo comune* di San Fermo si usano riferimenti personali diretti nel titolo, nel sottotitolo e nella parte di testo ben evidenziata da grassetto e stampatello che consiste nell'invito persuasivo ad aderire all'iniziativa <sup>64</sup>:

**BARRI NELLA SUA DICHIARAZIONE LA CASELLA PER DESTINARE IL 5 PER MILLE AL SUO COMUNE DI RESIDENZA: aiuterà così [...]**

Nel resto del testo, invece, si usano riferimenti indiretti in terza persona singolare («Ciascun contribuente può [...]»).

Al di fuori del preciso contesto situazionale dell'interattività o del preciso obiettivo comunicativo della persuasione, solo in un testo dell'intero *corpus* ci si rivolge al destinatario con il "lei". Per il resto si preferiscono forme indirette (p.es. «Ogni contribuente deve», «I cittadini devono») o impersonali («Occorre [...]») <sup>65</sup>.

## 2.2. Sintassi <sup>66</sup>

Anche nell'ambito sintattico, strettamente legato a quello testuale, si riconferma la distinzione fra testi normativi, rigidamente impostati, e testi informativi, dai tratti discorsivi. Se nei primi i rapporti logici sono affidati molto alla struttura, anche grafica, che gerarchizza i contenuti del testo in paragrafi, sottoparagrafi, elenchi e sottoelenchi, nei testi discorsivi tutte le relazioni logiche sono affidate esclusivamente ai rapporti sintattici che, di conseguenza, sono più complessi e articolati.

A questo proposito è necessario premettere che si sono riscontrate diverse difficoltà nello svolgimento dell'analisi dei testi più rigidamente strutturati. Spesso, infatti, è stato problematico applicare i criteri di analisi sintattica tradizionali a testi amministrativi con una struttura propria non affatto discorsiva. L'impostazione in lunghi elenchi, sottoelenchi, talvolta

<sup>64</sup>) Si nota, inoltre, l'incoerenza delle forme deittiche dirette: si alternano il "tu", nel titolo e nel sottotitolo, e il "lei", nel blocco testuale in grassetto.

<sup>65</sup>) Si segnala che in un caso si utilizza ancora l'arcaica forma allocutiva "S.V.". Per quanto riguarda l'emittente si ricorre a forme personali dirette per lo più nel caso di lettere del sindaco ai cittadini o, talvolta, nei testi storici, artistici e naturalistici con l'obiettivo di creare un terreno comune tra il cittadino che scrive e il cittadino che legge (p.es. «nostro comune», «nostro territorio»). Prevalgono, comunque, le forme indirette o impersonali. Frequente nei testi amministrativi è il fenomeno dell'antropomorfizzazione dell'ufficio, ovvero l'uso di soggetti inanimati quasi per velare la volontà e la responsabilità umana nel processo comunicativo (Raso 2005, p. 40). Alcuni esempi: «L'Amministrazione provvederà», «L'ufficio può rilasciare», «L'ufficio provvede al rilascio».

<sup>66</sup>) Il *corpus* sottoposto all'analisi sintattica è circoscritto a 34 testi: 2 bandi, 11 «Servizi al cittadino», 7 «News», 7 «Servizi in città» e 7 testi storici, artistici e naturalistici.

intervallati da blocchi testuali indipendenti dalla lista e la punteggiatura spesso trascurata o non utilizzata correttamente hanno reso ardua perfino la semplice scansione in periodi.

Dall'analisi sintattica dei testi normativi emerge che i periodi, pur se eterogenei, sono spesso molto corposi (nei bandi il numero medio di parole per periodo è 46), ma quelli più lunghi sono quasi sempre strutturati in elenco di proposizioni: la rigida scansione in punti graficamente fa dipendere ogni proposizione dell'elenco dalla reggente e la coordina per asindeto a tutte le altre, ciascuna delle quali costituente un punto della lista e perciò tutte sullo stesso piano logico. Un esempio tratto dal bando *Servizio di Refezione Scolastica* di Orsenigo:

12) ALTRE INFORMAZIONI:

- a) si procederà alla verifica delle offerte anormalmente basse [...];
- b) si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida [...];
- c) in caso di offerte uguali si procederà per sorteggio; [...]

Più frequentemente si incontrano elenchi di elementi nominali, da cui dipendono subordinate, come, per esempio il seguente, tratto sempre dallo stesso bando:

Ai fini dell'ammissione alla gara l'istanza di partecipazione deve essere corredata:

- a) dal capitolato speciale d'appalto siglato in ogni pagina e sottoscritto in calce per accettazione dal titolare o dal legale rappresentante della ditta concorrente
- b) dalla seguente dichiarazione:  
[...]
- c) dall'attestazione rilasciata dal Comune di presa visione delle strutture, degli impianti e delle dotazioni esistenti;  
[...].

Con la struttura a lista<sup>67</sup>, dunque, la presenza di numerose proposizioni all'interno del periodo (il cui numero nei bandi arriva anche a 24) non appesantisce la lettura. La tabella 1 rappresenta il modello tipico della struttura di un periodo in elenco. Alla principale, da cui dipende tutta la lista, può seguire anche un numero elevato di membri nominali o di subordinate (in figura se ne indicano solo quattro), l'importante è che le dipendenze siano chiare. Al livello successivo si registreranno eventuali subordinate rispettivamente di primo grado, se dipendenti da un elemento

<sup>67</sup>) A proposito della struttura a lista, si osserva che i testi di «Servizi al cittadino», a differenza dei bandi, hanno una forma più discorsiva e non ricorrono al punto-elenco ogni qualvolta sia possibile.

nominale, di secondo grado, in dipendenza da una proposizione. Possono seguire ulteriori livelli di subordinazione, considerando comunque che il grado massimo di subordinazione raggiunto nei testi del *corpus* in genere non è elevato.

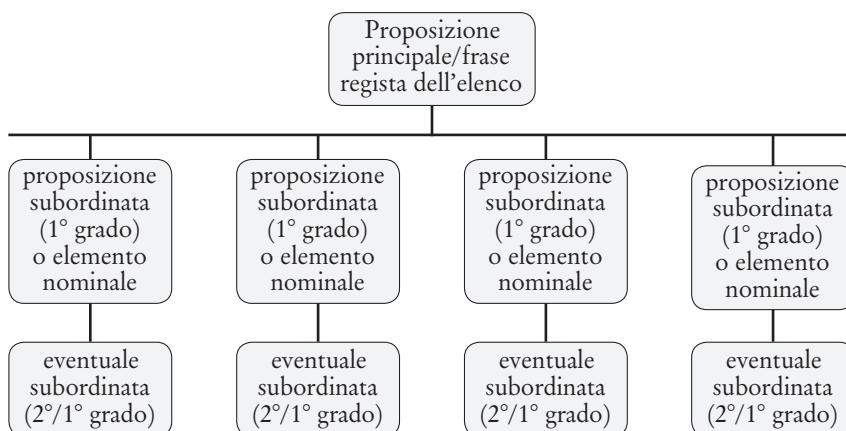


Tabella 1. - *Struttura a lista.*

La struttura a lista, quindi, rende fluido l'andamento sintattico innanzi tutto perché evidenzia graficamente le dipendenze. Un altro suo vantaggio consiste nel fatto che frequentemente in ogni punto-elenco si ripropone la stessa struttura sintattica<sup>68</sup>.

Pochi sono i casi di periodi eccessivamente corposi non strutturati in elenco che richiederebbero una semplificazione sintattica. Tra questi si segnala la parte iniziale di quei testi in cui, in conformità alla prassi strutturale dei testi burocratici, la motivazione del procedimento è anticipata all'informazione. Si dà vita, così, a un periodo ampio in cui è posta in risalto la proposizione principale con accorgimenti grafici e tra soggetto e verbo sono collocate proposizioni subordinate che costituiscono la motivazione. Si veda il seguente esempio tratto dal bando *Alloggi presso la "Casa anziani" di Via G. Mazzini n. 1/3* di Maslianico:

**IL RESPONSABILE del PROCEDIMENTO,**

Visto il D. L.vo 18.08.2000, n. 267, recante norme sull'ordinamento degli Enti locali e il Regolamento per l'assegnazione degli alloggi comunali presso la "Casa anziani" di Via G. Mazzini n. 1/3, approvato dal Consiglio con deliberazione n. 025 del 30.05.2003, esecutiva;

<sup>68</sup> Per esempio, è frequente che negli elenchi nominali ogni membro sia seguito da una subordinata relativa e che in quelli verbali tutti i punti siano costituiti dallo stesso tipo di proposizione.

*RENDE NOTO CHE*

In esecuzione alla deliberazione della Giunta comunale n. 007 del 23.01.2006, questa Amministrazione provvederà all'assegnazione degli alloggi disponibili e vacanti presso l'immobile residenziale di proprietà comunale, ubicato a Maslianico in Via G. Mazzini n. 1/3, denominato "Casa anziani".

Si tratta qui, in particolare, di una temporale-causale di primo grado e di due relative di secondo grado coordinate per asindeto. Dopo il verbo principale, inoltre, seguono un'oggettiva di primo grado e due relative di secondo grado coordinate tra loro per asindeto. In questo caso, dunque, si avverte la necessità di una semplificazione sintattica, che dovrebbe scaturire innanzi tutto da una più chiara e lineare disposizione delle informazioni nel testo <sup>69</sup>.

Come già accennato, il numero medio di parole per periodo spesso è molto elevato e talvolta (nei due bandi sempre) supera il valore di 40, limite che la *Direttiva sulla semplificazione del linguaggio delle Pubbliche Amministrazioni* sconsiglia di oltrepassare <sup>70</sup>. L'alto valore si spiega con la preferenza per l'uso delle forme nominali alle verbali: si privilegiano i complementi alle proposizioni subordinanti. Alcuni esempi tra i molti:

[...] provvederà all'assegnazione;  
 [...] previa acquisizione di un'apposita relazione;  
 [...] necessaria assistenza per la redazione delle domande e la predisposizione dei relativi documenti;  
 L'appalto ha per oggetto:  
 la produzione, il confezionamento, il trasporto dei pasti [...];  
 la somministrazione e distribuzione del pasto [...];  
 il riordino e la sanificazione delle stoviglie [...].

La nominalizzazione, dunque, consiste nel preferire il nome al verbo come portatore di significato.

L'uso eccessivo di nominalizzazioni affatica la lettura. Raso ne esplicita i tre motivi <sup>71</sup>:

- I nomi esprimono stati, non azioni. È il verbo, quindi, a dinamizzare la comunicazione.
- I verbi possono avere un soggetto, i nomi no. Il verbo, perciò, dà concretezza, i nomi tendono all'astrattezza.

<sup>69</sup>) L'esempio mostra come si sia subordinata la linearità sintattica alla scelta testuale di aderire fedelmente al modello ormai cristallizzato del linguaggio burocratico.

<sup>70</sup>) La direttiva consiglia di preferire frasi con meno di 15 parole e di escludere frasi con più di 40 parole. Simili le stime di Cortelazzo e Pellegrino: «Un testo risulta di alta leggibilità a lettori con istruzione medio-bassa se il numero medio di parole per frase si aggira attorno alle 20 parole. [...] Oltre le 40 parole per frase, infine, un testo può risultare difficile da leggere anche a un lettore esperto» (Cortelazzo - Pellegrino 2003, p. 94).

<sup>71</sup>) Cfr. Raso 2005, p. 112.

- La nominalizzazione forma espressioni analitiche, poco immediate e ricche di parole vuote, necessarie solo alla morfologia della frase. La lettura, così, è resa pesante e addirittura fastidiosa.

Nel linguaggio burocratico si rileva l'abuso della nominalizzazione, fenomeno che Raso spiega con la necessità di riferirsi a temi astratti, quelli più ricorrenti nei testi burocratici.

Altro dato che emerge dall'analisi dei testi amministrativi è il prevalere dell'ipotassi sulla paratassi. La preferenza per l'andamento ipotattico è un tratto peculiare che il linguaggio amministrativo mutua da quello giuridico. La pesantezza ipotattica emerge soprattutto nei periodi non scanditi da elenchi e che ricalcano formule tipiche del burocratese. Ancora una volta si tratta per lo più della parte riservata alla motivazione del procedimento. In particolare accade che diverse subordinate, che illustrano la motivazione, anticipino la principale. C'è dunque uno stretto legame fra testualità e sintassi: l'anticipazione della motivazione, introdotta da subordinate solitamente implicite participiali, rende la lettura poco diretta e immediata. È di fronte a casi come questo che si avverte l'esigenza di semplificare il linguaggio amministrativo, partendo proprio dalla struttura<sup>72</sup>.

L'andamento paratattico, invece, si ritrova soprattutto nella coordinazione asindetica di proposizioni mediante elenco puntato, dipendenti tutte da una comune reggenza.

Il grado di subordinazione non è mai elevato, solo in due casi raggiunge il quarto. Non sempre il raggiungimento di un grado elevato di subordinazione comporta difficoltà nella comprensione. Ciò avviene soprattutto perché, in presenza di molte proposizioni e di grado elevato, si preferisce utilizzare forme verbali sintetiche, come i participi, che rendono la lettura più immediata<sup>73</sup>. Per esempio, il periodo sotto riportato, pur raggiungendo il quarto grado di subordinazione, risulta agevole sia per il ricorso a due participi che esprimono due relative («previsti», «allegata»), sia per l'aggettivo «consultabili» che esprime un'altra relativa nominale<sup>74</sup>:

L'eventuale imposta di bollo (Euro 14,62) e i relativi diritti di segreteria sono applicati quando l'uso della dichiarazione sostitutiva non rientra tra i casi previsti per l'esenzione del bollo consultabili nella tabella allegata.

<sup>72</sup>) «Nella macrosintassi [del linguaggio burocratico] predominano subordinazioni di alta complessità, in conseguenza di una strutturazione del testo che anticipa molto spesso le motivazioni dei provvedimenti, introdotte da subordinate implicite participiali»; ciò «è poco funzionale alla trasparenza e alla chiarezza che dovremmo pretendere in testi di eminente natura *regolativa*» (Bonomi - Masini - Morgana - Piotti 2003, p. 64).

<sup>73</sup>) Nel complesso le implicite superano abbondantemente le esplicite. Si ricorre soprattutto a participi e infiniti, solo in 5 casi al gerundio.

<sup>74</sup>) Si è ritenuto opportuno inserire «consultabili» nel conteggio delle proposizioni, considerandolo una relativa senza verbo espresso, poiché risulta immediato e naturale parafrasarlo con «che sono consultabili».

Si ricorda che per evitare di raggiungere gradi di subordinazione elevati spesso si ricorre alla nominalizzazione. Tuttavia, le nominalizzazioni hanno lo stesso valore logico delle proposizioni corrispondenti. A una semplificazione sintattica, non corrisponde, quindi, una semplificazione logica. Per semplificare la subordinazione complessa in questi testi si ricorre anche agli incisi parentetici che spesso hanno valore di elementi subordinanti. Chiaro è l'intento di semplificare il periodo riservando uno spazio apposito, sintatticamente indipendente, alle informazioni secondarie, più approfondite e con funzione di completamento <sup>75</sup>.

Per rendere la lettura più snella e immediata, oltre alla preferenza per le proposizioni implicite, che dunque prevalgono su quelle esplicite, si ricorre anche a frasi nominali che indicano in modo puntuale e sintetico le informazioni. Per esempio:

- 2.2) *Luogo di esecuzione dei lavori*: Comune di Orsenigo, scuola elementare Ada Negri  
 2.3) *Durata dell'appalto*: anno scolastico 2005/2006 e 2006/2007.

Per quanto riguarda il tipo di subordinate ricorrenti <sup>76</sup> prevalgono le più semplici e usuali, come relative e dichiarative. Inoltre, nei testi di «Servizi al cittadino» emerge una decisa presenza delle condizionali. È possibile trovare una corrispondenza tra la finalità normativa di questi testi e l'alta frequenza in cui ricorre il periodo ipotetico: le condizionali, in funzione di protasi, definiscono le possibili situazioni di partenza in cui il lettore deve riconoscersi e, dunque, collocarsi. Ognuna di queste costituisce la base per procedere ad apprendere l'adeguata modalità, quella specifica per ogni caso previsto, in cui effettuare l'operazione.

In conclusione si può affermare che la sintassi dei testi normativi non è particolarmente complessa né per lunghezza dei periodi, alleggerita dalla struttura in elenco, né per grado di subordinazione, né per tipo di subordinate ricorrenti. Tuttavia appesantiscono la lettura quelle espressioni che ricalcano pedissequamente il linguaggio burocratico e talvolta gli accumuli di participi o di espressioni nominali, che spesso vengono preferite ad elementi verbali. Gli elementi nominali, infatti, come già osservato, hanno di fatto lo stesso valore logico delle proposizioni corrispondenti, ma non vengono calcolati nel conteggio sintattico.

<sup>75</sup>) Le parentesi hanno in questo caso la funzione di isolare un elemento rematico «informativamente accessorio». La conseguenza è «una moltiplicazione dei piani enunciativi del discorso ed una ristrutturazione del tessuto comunicativo su più livelli» (cfr. Cignetti 2004, pp. 179-180).

<sup>76</sup>) Per la classificazione logica delle subordinate si è seguito il modello di Dardano-Trifone.

Per quanto riguarda i testi informativi, alcuni di essi, dall'impostazione meno discorsiva, delle sezioni «News» e «Servizi in città» presentano strutture testuali simili a quelle dei testi normativi e quindi caratteristiche sintattiche analoghe (periodi strutturati in elenchi puntati e coordinazione asindetica di proposizioni per elenco, nominalizzazioni di subordinate, frasi nominali, gradi di subordinazione non elevati).

La maggior parte dei testi informativi, invece, denota tratti sintattici opposti, già prevedibili da impostazioni testuali differenti in cui non ci sono scansioni interne poiché si vuole realizzare un discorso fluido e continuo per una lettura sequenziale. Tutte le relazioni logiche sono affidate esclusivamente ai rapporti sintattici che, dunque, sono più complessi. Le notizie che hanno queste caratteristiche sono quelle dai tratti formali vicini all'argomentazione, in cui si incontrano corpose parti discorsive con finalità esplicativa, come la seguente:

Per unità immobiliare si intende la più piccola entità da iscrivere in catasto, alla quale possa essere attribuita un'autonoma rendita catastale. Pertanto non è corretto affermare che il contribuente dimora in un'unica unità immobiliare che si presenta divisa catastalmente con l'attribuzione di due rendite catastali, perché in tal caso ci si trova, in realtà, in presenza di due unità immobiliari che come tali vanno singolarmente e separatamente soggette ad imposizione, ciascuna per la propria rendita una unità può essere assoggettata ad ICI come abitazione principale con applicazione delle agevolazioni e delle riduzioni per questa previste, l'altra invece va considerata come seconda abitazione, con applicazione dell'aliquota deliberata dal comune per tali tipologie di fabbricati.

Nell'esempio sopra riportato, tratto dalla notizia *Imposta comunale sugli immobili* di Maslianico, alla difficoltà della lettura di un lungo periodo ricco di proposizioni, si aggiunge quella di seguire il ragionamento logico descritto con la finalità di chiarire la questione. Al lettore viene chiesta un'attenzione doppia: quella alla struttura del testo e quella al ragionamento esposto. Nonostante i passaggi logici siano esplicitati («Pertanto», «Perché»), il periodo è eccessivamente denso e impegnativo alla lettura.

Periodi lunghi che raggiungono alti gradi di subordinazione sono caratteristici anche delle notizie che ricalcano il modello dei testi burocratici, soprattutto nella parte della motivazione, per esempio <sup>77</sup>:

#### IL SINDACO

Premesso che dal mese di ottobre 2005 si sono verificati problemi di approvvigionamento idrico a causa dell'abbassamento del livello della falda acquifera presso il pozzo in Località Foppa, causa di disservizi di fornitura di acqua agli utenti;

<sup>77</sup>) Esempio tratto da *Limitazione del consumo di acqua potabile* di Orsenigo.



Richiamata la propria ordinanza n. 25 in data 17.10.2005 relativa alla limitazione del consumo di acqua potabile per usi extra domestici;

Considerato che l'avvio della stagione estiva produce un notevole incremento dei consumi idrici, generato principalmente da usi impropri della risorsa idrica;

Dato atto:

- che l'uso indiscriminato di acqua potabile per usi diversi dagli essenziali può determinare difficoltà di approvvigionamento idrico;
- delle condizioni meteorologiche caratterizzate da scarse precipitazioni;

Considerato che risulta di prioritaria importanza l'uso dell'acqua potabile a scopi alimentari e igienici;

Considerato inoltre che l'uso corretto delle risorse naturali è attualmente una necessità primaria e rappresenta un obbligo anche morale nei confronti delle generazioni future, ritenendo che l'acqua, risorsa essenziale per la vita, debba essere salvaguardata da futuri sprechi;

Ritenuto di regolamentare, con ulteriori elementi di dettaglio, l'uso dell'acqua potabile al fine di evitare problemi di approvvigionamento e di scarso afflusso della stessa nelle ore di massimo utilizzo, invitando la popolazione ad uso parsimonioso della risorsa idrica;

Visto il T.U. delle leggi sull'ordinamento degli enti locali approvato con D.Lgs. 18.08.2000, n. 267;

ORDINA

[...]

Nei «Servizi in città» una sintassi più discorsiva si ritrova in quei testi che consistono nell'esposizione di iniziative generalmente dell'ambito socio-assistenziale; servizi, dunque, non scontati, come per esempio è la raccolta dei rifiuti, ma che necessitano di premesse, presentazioni e definizioni circa obiettivi e finalità. Si registrano, quindi, periodi e proposizioni più corposi, grado massimo di subordinazione mai inferiore al terzo, presenza di diversi tipi di subordinate (non solo relative, ma anche dichiarative, temporali, finali, condizionali, concessive, consecutive e modali).

Al polo della massima discorsività, in cui si collocano i testi storici, artistici e naturalistici, i periodi risultano in media più corti rispetto ai testi normativi, in cui spesso un periodo è scandito in una lunga lista di proposizioni. Nessun periodo supera le 40 parole, ovvero il valore sconsigliato nella produzione di un documento accessibile al vasto pubblico<sup>78</sup>.

La composità di alcuni periodi e proposizioni è motivata dai numerosi aggettivi che si incontrano nella lettura, necessari per una descrizione accurata di opere d'arte o di paesaggi, e per i frequenti elenchi di particolari artistici da sottoporre all'attenzione del lettore. Per esempio:

<sup>78</sup>) Cfr. nt. 70. Per un più puntuale confronto con i testi normativi vd. il paragrafo successivo, «L'analisi di Errata Corrige».

La chiesetta di Santa Maria a Vico, frazione a monte di Nesso, romanica, ad una navata, coperta da capriate e abside con volta a crociera, conserva buoni affreschi rinascimentali, un grande e ricco polittico [...].

Nonostante anche qui prevalga l'ipotassi sulla paratassi, si evidenzia un più elevato numero di coordinate alla principale, come emerge per esempio dai seguenti brani:

Si giunge in prossimità della strada provinciale per Cantù e, poco prima di incontrarla, si risale e, seguendo il segnasentieri, si raggiunge la strada comunale asfaltata [...];

Giunti al chiosco ricavato da un vecchio rustico, si prende a destra e, attraversato l'antico nucleo abitato di Verzago, si svolta a sinistra costeggiando la Villa Giovio e si prosegue lungo la strada asfaltata, ritornando al platano;

L'attacco doveva essere a sorpresa, ma l'inizio prematuro del fuoco da parte di alcuni volontari fece mancare l'effetto e il capitano De Cristoforis fu costretto a lanciare i suoi uomini all'attacco.

Le coordinate alle subordinate, invece, sono numericamente inferiori a quelle incontrate nei testi precedenti <sup>79</sup>. Mentre in quelli, però, le subordinate erano coordinate tra loro soprattutto dalla struttura a lista, apportando così schematicità e sintesi, in questi testi si rileva la tradizionale coordinazione – qui la sindetica è la prevalente – che si amalgama perfettamente a un testo di impronta discorsiva, come emerge, per esempio, dai periodi seguenti:

Già intorno al 1200 a Fenegrò esistevano tre chiese: San Quirico e San Giovanni minori [...] e la Chiesa principale allora dedicata a "Santa Maria" e sita pressappoco dove ora c'è la Chiesa parrocchiale, ma "orientata" cioè con l'abside rivolto ad oriente, praticamente al contrario di come è ora;

Un altare, sul quale ella per prima venne offerta come vittima, sofferente di una lunga e penosa malattia che la spense nel 1465, e la fece invocare e onorare come una Santa.

La subordinazione raggiunge gradi abbastanza elevati, ma comunque non superiori al quarto. Grazie all'immediatezza dei participi con valore di relative anche i periodi sintatticamente più complessi risultano scorrevoli e non si avverte l'esigenza di semplificazione. Si rileva un'unica subordinata di sesto grado che, però, è in una citazione di una legge riportata dal testo. Il passo, che necessiterebbe di una semplificazione e soprattutto di

<sup>79</sup>) Si va da 0 a un massimo di 4, raggiunto solo in un testo. Invece si arriva a un massimo di 11 coordinate alle subordinate nei bandi, a 12 nei testi tratti da «Servizi al cittadino» e nelle «News», a 6 in «Servizi in città».

pause, non è quindi attribuibile all'iniziativa di chi ha formulato il testo, *La brughiera di Orsenigo*<sup>80</sup>.

Nel complesso si contano più implicite, soprattutto participiali, che esplicite. Rispetto ai testi precedentemente analizzati spiccano le numerose occorrenze delle gerundive che superano addirittura le infinitive. Fino a ora il gerundio aveva registrato isolate occorrenze, solo per esprimere modali, concessive e causali, ma mai consecutive e temporali, come per esempio le seguenti:

Quando ne divenne badessa, attirando dietro il suo esempio numerose anime femminili, ella dette alla fondazione [...] la regola degli Eremiti di Sant'Agostino, riformando il monastero di Sant'Andrea;

Le milizie, transitando, saccheggiarono Fenegrò.

Talvolta si ricorre a proposizioni incidentali. Queste rivestono soprattutto la funzione di aggiungere informazioni secondarie, come nel caso seguente:

Già intorno al 1200 a Fenegrò esistevano tre chiese: San Quirico e San Giovanni minori (forse edificate sulle rovine dei tempieetti pagani che occupavano di consueto i crocevia agli ingressi dei paesi);

oppure spiegano e motivano l'affermazione precedente<sup>81</sup>, per esempio:

Brunate infatti ha origini lontanissime, probabilmente celtiche, con forti influenze etrusche (i reperti archeologici presenti al Museo Civico di Como e in quello di Grosseto dimostrano il forte legame con l'Etruria).

Per quanto riguarda la classificazione logica delle subordinate, decisa è la presenza di proposizioni di tipo più complesso, come le consecutive e le modali.

Anche qui si ricorre a frasi nominali, talvolta, come già visto per i testi burocratici, per un'esigenza di sintesi, altre volte per un'esigenza stilistica peculiare solo di questa tipologia di testi. In particolare lo stile nominale attribuisce al testo una connotazione evocativo-poetica, soprattutto se abbinato a immagini particolarmente poetiche e all'uso di figure retoriche.

<sup>80</sup>) «La Brughiera è, come l'intero territorio di Orsenigo, sottoposta a vincolo ambientale sancito dalla legge 1497 del 1939, con la seguente motivazione: “[...] la zona ha notevole interesse pubblico per le bellezze panoramiche che si godono dalle strade e dai punti di vista compresi nel territorio, caratterizzato da gradevoli pendici boschive, leggere ondulazioni di terreno che si concludono nella piana che scende dolcemente nel lago di Alserio, formando un quadro naturale di altissimo interesse panoramico [...]”».

<sup>81</sup>) Gli incisi, a differenza di quanto visto per i testi normativi, sembra che non siano volti tanto alla semplificazione sintattica, ovvero a un alleggerimento del periodo, ma abbiano soprattutto un valore semantico: all'inciso sono riservate quelle informazioni secondarie e aggiuntive che arricchiscono il contenuto, ma non sono essenziali.

## Alcuni esempi:

Di fronte, l'ampio bacino del lago che raggiunge qui la profondità di 415 m, la massima di tutti i laghi europei;

Brunate, il paese che "domina" su Como, rimanendo tuttavia legato al capoluogo con il "cordone ombelicale" della funicolare;

[...] simile a un mistico altare innalzato verso il cielo. Un altare sul quale ella per prima venne offerta come vittima [...].

## 2.2.1. L'analisi di Errata Corrige

Come conclusione di questa analisi sintattica, è utile riportare i dati più significativi ricavati dall'utilizzo di un nuovo ed efficace strumento informatico e linguistico: «Errata Corrige 2.6 Gold». Questi dati arricchiscono quelli emersi dall'analisi finora svolta, poiché offrono considerazioni complessive sulla leggibilità dei testi in rapporto alla condizione sociolinguistica dei lettori. Gli indici di leggibilità calcolati sono quattro: Flesch-Vacca, Kincaid, Gunning's Fog e Gulpease<sup>82</sup>.

È stato possibile sottoporre a Errata Corrige solo i bandi e i testi storici, artistici e naturalistici, poiché i testi di tutte le altre sezioni non raggiungono la soglia minima di 300 parole, necessaria affinché il calcolo degli indici sia indicativo<sup>83</sup>. È possibile, così, un confronto diretto tra le tipologie testuali rappresentative dei due poli della massima rigidità strutturale e della massima discorsività. Di seguito si riportano gli indici di leggibilità calcolati prima per i due bandi, poi per i testi discorsivi.

BANDO \ INDICE	FLESCH-VACCA	KINCAID	GUNNING'S FOG	GULPEASE
	A	47 – difficile	12 – abbastanza impegnativo	9
B	47 – difficile	12 – abbastanza impegnativo	7	50 – difficile

<sup>82</sup>) Nell'indice Flesch-Vacca i valori possibili vanno da 0 a 100 e più il numero è basso, maggiore è la difficoltà di lettura del testo. Simile è l'indice Gulpease: i valori maggiori di 79 indicano che il testo è molto facile, quelli minori di 35 denotano un'elevata difficoltà di lettura. Al contrario, per gli indici Kincaid e Gunning's Fog più il valore è basso e più il testo è semplice. In particolare nel primo i valori fino a 10 segnalano che il documento può essere letto con facilità dalla maggior parte delle persone; il secondo riflette, in maniera approssimata, il numero minimo di anni di scuola che una persona deve aver frequentato per leggere con facilità il testo in esame.

<sup>83</sup>) Dei 7 testi storici, artistici e naturalistici del *corpus* sintattico, solo uno non raggiunge le 300 parole e perciò non è stato sottoposto a Errata Corrige.

TESTO \ INDICE	FLESCH-VACCA	KINCAID	GUNNING'S FOG	GULPEASE
A	46 – difficile	14 – abbastanza impegnativo	11	47 – molto difficile
B	46 – difficile	14 – eccessivam. complesso	12	47 – molto difficile
C	52 – abbastanza difficile	13 – abbastanza impegnativo	11	52 – difficile
D (1ª parte) <sup>84</sup>	50 – difficile	13 – abbastanza impegnativo	11	49 – molto difficile
D (2ª parte)	29 – molto difficile	19 – eccessivam. complesso	18	43 – molto difficile
E	62 – normale	10 – abbastanza impegnativo	9	53 – difficile
F	37 – difficile	16 – eccessivam. complesso	15	45 – molto difficile

Nel complesso si nota che gli indici di leggibilità indicano i testi del secondo tipo come più difficili dei bandi. Questo esito trova conferma nell'analisi effettuata. I bandi, pur conteggiando un elevato numero di parole per periodo, hanno una struttura schematica e sintetica che semplifica i rapporti sintattici evitando periodi eccessivamente complessi e tortuosi. Grazie alla rigida impostazione in elenchi puntati, perciò, i periodi possono contenere un elevato numero di proposizioni senza che la lettura risulti particolarmente faticosa<sup>85</sup>.

<sup>84</sup>) D è un documento troppo lungo per essere sottoposto all'analisi di Errata Corrige. Si è dovuto quindi dividere il testo in due metà ed effettuare le statistiche singolarmente su ciascuna delle due parti.

<sup>85</sup>) L'attendibilità di questi dati deve, comunque, essere valutata in modo critico e meditato. Nel calcolo della leggibilità, infatti, si tiene conto solo di aspetti quantitativi oggettivi sulla struttura del testo, come il numero medio di parole per periodo, ma senza che siano contestualizzati in modo flessibile. Per esempio, differente dovrebbe essere valutato il caso di periodi lunghi contenenti molte proposizioni, dal caso di periodi comunque lunghi, ma costituiti da molti sostantivi e aggettivi e da pochi verbi. Inoltre, gli indici di leggibilità non tengono conto del grado di subordinazione, del rapporto tra coordinazione e subordinazione o del tipo di subordinate presenti. Per quanto riguarda i bandi si è visto come in realtà la sintassi non sia particolarmente complessa né per grado di subordinazione, né per tipo di subordinate ricorrenti. Inoltre i periodi lunghissimi (si arriva anche a 24 proposizioni) sono strutturati in elenchi puntati che rendono la lettura agevole e immediata. Tuttavia appesantiscono la lettura quelle espressioni che ricalcano pedissequamente il linguaggio burocratico e talvolta gli accumuli di participi o di espressioni nominali, che spesso vengono preferite ad elementi verbali. Gli elementi nominali, infatti, come già osservato, hanno di fatto lo stesso valore logico delle proposizioni corrispondenti, ma non vengono calcolati nel conteggio sintattico. Dunque, si ritiene di poter concordare con la conclusione di Errata Corrige, che definisce entrambi i bandi di difficile lettura, solo parzialmente poiché solo in relazione a questi ultimi aspetti segnalati.

I testi di argomento storico, artistico e naturalistico, invece, presentano una struttura del tutto discorsiva: nonostante i periodi e le proposizioni siano più corti rispetto ai bandi, la sintassi è più articolata. La struttura del testo è affidata non a elenchi e sottoelenchi, paragrafi e sottoparagrafi, ma completamente ai rapporti sintattici che, di conseguenza, risultano più complessi. Si registrano, così, più spesso ricorrenze di elevati gradi di subordinazione, molte subordinate implicite al gerundio, frequenza considerevole di proposizioni più complesse come consecutive e modali.

### 3. *Proposte migliorative*

A conclusione dell'analisi è possibile avanzare delle proposte che rendano i testi delle PA più funzionali alla consultazione online da parte del cittadino. Questi interventi si concentrano su quegli aspetti che dall'analisi sono risultati maggiormente lacunosi e che hanno dimostrato con evidenza la necessità di essere migliorati. Si tratta, per i testi normativi, che in genere presentano strutture funzionali, di interventi sull'ipertesto, che spesso non viene utilizzato in tutte le sue potenzialità; per i testi più discorsivi, che invece necessitano meno di collegamenti ipertestuali, l'esigenza principale è lavorare sulla struttura, progettata nella maggior parte dei casi per una destinazione cartacea. In ogni caso le proposte avanzate che, dunque, riguardano l'utilizzo dell'ipertesto e la struttura testuale, sono pensate per essere complementari e per essere applicate a qualsiasi tipologia di testo che ne avverta la necessità.

#### 3.1. *Interventi sull'ipertesto*

Dall'analisi è emerso che spesso si creano solo ipertesti elementari: talvolta anche i semplici rimandi ad altre parti del testo o agli allegati non sono resi operativi tramite link. Perciò gioverebbe molto all'utente se, per esempio, il periodo seguente

Sono a disposizione presso gli uffici comunali o nel sito del Comune i moduli per la presentazione delle comunicazioni.

fosse arricchito con opportuni rimandi ipertestuali ai rispettivi moduli, già posti in allegato:

Sono a disposizione presso gli uffici comunali o nel sito del Comune i moduli per la presentazione delle comunicazioni (denuncia di occupazione, denuncia di attività, denuncia cessazione).

L'uso di link può essere sfruttato anche per semplificare la struttura del testo, in particolare l'ipertesto può rivestire la funzione di strumento di gerarchizzazione delle informazioni: i dati di primaria importanza, così, saranno collocati direttamente al primo livello, ovvero nella pagina immediatamente visibile all'utente, mentre i dati secondari saranno accessibili solo tramite link. In questo modo la gerarchia delle informazioni sarà perfettamente rispecchiata e resa chiara dalla progettazione ipertestuale: più l'informazione è secondaria o distante dal contenuto della pagina che l'utente sta consultando, maggiore sarà il numero di "click" che bisognerà fare per raggiungerla. Vantaggio notevole sarebbe un alleggerimento, anche grafico, del testo che, così, conterrebbe solo i dati essenziali, pur permettendo, comunque, diversi livelli di lettura e di approfondimento.

Un'ultima osservazione riguarda la gestione dei rinvii muti a testi di leggi. Ancora una volta sfruttando l'ipertesto si può ovviare facilmente al problema: ogni volta che si cita una legge o un decreto questo verrà corredato di un link che rinvia o direttamente al testo legislativo completo o a una sua sintesi. In questo modo il testo amministrativo assolverà il suo dovere di completezza permettendo diversi livelli e percorsi di lettura.

### 3.2. *Interventi sulla struttura*

È importante che in un testo online la logica in cui sono disposte le informazioni sia ben chiara all'utente. È necessario, dunque, che tale criterio sia rispecchiato e dichiarato dalla struttura grafica del testo. La migliore disposizione delle informazioni è quella che ordina i dati secondo un criterio gerarchico che, ponendosi nella prospettiva dell'utente, colloca le informazioni più generali all'inizio per passare poi a quelle via via più specifiche (principio della piramide capovolta). La suddivisione in paragrafi titolati, e all'occorrenza ulteriormente scanditi in nuclei informativi con sottoparagrafi o tramite capoversi separati da spaziature, fornirà un valido ausilio al lettore per orientarsi e reperire facilmente le informazioni senza dover leggere sequenzialmente tutto il testo.

Utile accorgimento è anche collocare le informazioni dello stesso tipo nello stesso luogo del testo: date le esigenze della comunicazione online ampiamente descritte nel corso dell'analisi, è sempre meglio raggruppare le informazioni per tipologia e riservare uno spazio ben definito ed esclusivo per ogni tipo di dato. Se nel testo cartaceo tale schematicità può inardire il discorso, nel testo online agevola il reperimento dei dati e dunque l'orientamento del lettore <sup>86</sup>. Per esempio, nel testo *Dal 1700 all'Unità d'Italia*, dal

<sup>86</sup>) «Quando il carico informativo di una pagina lo consente e lo suggerisce, l'autore può distribuire le informazioni riconducibili allo stesso sottoargomento in gruppi omogenei

sito di Maslianico, durante la trattazione degli eventi si incontrano frequentemente indicazioni sul numero degli abitanti che il comune registrava in un determinato anno. Funzionale a una consultazione del testo via web sarebbe raggruppare queste indicazioni in un paragrafo apposito, che apporterebbe dei vantaggi anche dal punto di vista semantico: questo raggruppamento delimiterebbe con più evidenza ed immediatezza e con meno sforzo l'andamento crescente o decrescente della popolazione del comune:

La **popolazione** di Maslianico nel tempo:

- nel 1771: 263 abitanti;
- nel gennaio 1799: 294 abitanti;
- nel 1805: 326 abitanti;
- prima dell'aggregazione (1808-1815): 308 abitanti;
- nel 1853: 577 abitanti.

Anche all'interno di ogni paragrafo è utile che i contenuti siano ben tematizzati. Opportuna è la struttura a lista che visivamente scandisce le informazioni e rende chiare le dipendenze. Gli elenchi puntati, soprattutto se contengono sotto-elenchi, devono essere ben curati graficamente, in particolare nelle rientranze dei vari elementi della lista: rientranza maggiore devono avere i membri della sotto-lista rispetto a quelli dell'elenco principale. Inoltre se un membro si prolunga per più di una riga si deve riprendere la scrittura dal punto in cui inizia la prima parola della riga superiore <sup>87</sup>.

Anche questo accorgimento grafico è un ausilio alla gerarchizzazione dei contenuti.

Infine si può anche ricorrere al grassetto per evidenziare parole o parti del testo significative. Il grassetto è anche un utile strumento per delineare la struttura o per evidenziare quelle parole che insieme riassumono i contenuti di un blocco testuale <sup>88</sup>. Si veda per esempio un paragrafo tratto da *Dal 1700 all'Unità d'Italia* di Maslianico, seguito da un'ipotesi di riscrittura che prevede l'utilizzo del grassetto per porre in risalto le parole chiave utili per delineare la sintetica panoramica storica <sup>89</sup>:

Se sino alla prima metà del secolo XVIII, la situazione amministrativa dei comuni appartenenti allo Stato di Milano è praticamente stabile, ad eccezione di alcuni spostamenti di pieve, così come succede a

e autonomi, che chiamiamo blocchi tematici. Ogni blocco tematico deve contenere tutte le informazioni definite dal titolo del blocco, e deve contenerle in esclusiva. [...] In tal modo, i blocchi [...] si prestano a essere letti anche in una sequenza diversa da quella stabilita dall'autore» (Acerboni 2005, p. 183).

<sup>87</sup>) Cfr. nt. 35.

<sup>88</sup>) Si devono «grassetto gli snodi concettuali, in modo da stabilire una continuità di senso tra tutti i grassetto» (Acerboni 2005, p. 192).

<sup>89</sup>) Inoltre si è pensato di effettuare una piccola rielaborazione linguistica, in modo da separare in due periodi distinti i fatti dalle cause che li determinano.



Maslianico, a partire dalla seconda metà del Settecento iniziano, anche a causa dei diversi cambiamenti di dominazione che interessano la Lombardia, frequenti e ripetute modificazioni delle circoscrizioni amministrative in cui il territorio era suddiviso.

È di questo periodo, inoltre, l'avvio, da parte dell'amministrazione austriaca, della riforma del "catasto" che vedrà, alla sua conclusione, anche la riorganizzazione amministrativa di tutto il territorio lombardo.

Se **sino alla prima metà del secolo XVIII** la situazione amministrativa dei comuni appartenenti allo Stato di Milano è praticamente **stabile**, ad eccezione di alcuni spostamenti di pieve, così come succede a Maslianico, a partire **dalla seconda metà del Settecento** iniziano frequenti e ripetute **modificazioni delle circoscrizioni amministrative** in cui il territorio era suddiviso.

Le **cause** di tali mutamenti vanno ricercate nei diversi **cambiamenti di dominazione** che interessano la Lombardia e nell'avvio, da parte dell'amministrazione austriaca, della **riforma del "catasto"** che vedrà, alla sua conclusione, anche la riorganizzazione amministrativa di tutto il territorio lombardo.

In conclusione, è utile osservare l'applicazione di tutti questi accorgimenti strutturali a un paragrafo eccessivamente denso ed omogeneo del testo *Tariffa di Igiene Ambientale* tratto da «Servizi al cittadino» di Orsenigo, sotto riportato:

### **Che cos'è la T.I.A. – Tariffa Igiene Ambientale.**

La tariffa costituisce il corrispettivo che cittadini ed imprese devono versare per finanziare il servizio di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti che vengono prodotti nel territorio comunale. La vecchia tassa si basava esclusivamente sui metri quadrati delle abitazioni (e pertinenze) occupati da una famiglia o destinati all'uso di attività. Sul numero totale dei metri quadrati a disposizione si applicava la tariffa approvata per le abitazioni o per una certa attività. La nuova tariffa Igiene Ambientale oltre ai metri quadrati della superficie occupata introduce nuovi criteri cercando in questo modo di avvicinare la somma da pagare alla quantità dei rifiuti prodotti. Per le abitazioni denominate "utenze domestiche" si tiene conto anche dei componenti il nucleo familiare, per le imprese, denominate "utenze non domestiche" si applica una tariffa a metro quadrato determinata in relazione alla tipologia di attività.

La tariffa è composta da una parte fissa tiene conto dei componenti essenziali del servizio quali gli investimenti e le opere mentre la quota variabile tiene conto della quantità dei rifiuti conferiti, del servizio fornito e dei costi di gestione.

Le abitazioni diverse da quelle di residenza anagrafica — in quanto allacciate ai pubblici servizi (erogazione del gas, acqua, energia elettrica), tenute a disposizione dai proprietari, sono soggette alla sola quota fissa calcolata per un nucleo familiare composto da una persona.

Gli alloggi a disposizione utilizzati per un periodo, anche non continuativo sono associate per il calcolo ai componenti del nucleo

familiare del denunciante con una riduzione del 50% sulla quota variabile della tariffa.

Ai locali e/o aree scoperte adibiti ad una attività stagionale si applica la tariffa della corrispondente categoria ridotta del 50%.

Nel caso di utenze — sia domestiche che non domestiche — risultino disabitate o prive di attività, ma risultino abitabili e consone ad esercitare l'attività e allacciate ai servizi primari, sono tenuti al pagamento della sola quota fissa.

Non sono tassabili i locali riservati agli impianti tecnologici ove non si abbia normalmente la presenza dell'uomo e le superfici ove si formano rifiuti speciali, tossici o nocivi al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i produttori.

Dopo la proposta di riscrittura, che ha previsto uso di grassetto, spaziature tra capoversi, punto elenco e raggruppamento delle informazioni dello stesso tipo, il paragrafo acquisisce la seguente forma:

### **Che cos'è la T.I.A. – Tariffa Igiene Ambientale.**

La tariffa costituisce il corrispettivo che cittadini ed imprese devono versare per finanziare il servizio di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti che vengono prodotti nel territorio comunale.

La **vecchia tassa** si basava esclusivamente sui metri quadrati delle abitazioni (e pertinenze) occupati da una famiglia o destinati all'uso di attività. Sul numero totale dei metri quadrati a disposizione si applicava la tariffa approvata per le abitazioni o per una certa attività. La **nuova tariffa Igiene Ambientale** oltre ai metri quadrati della superficie occupata introduce nuovi criteri cercando in questo modo di avvicinare la somma da pagare alla **quantità dei rifiuti prodotti**.

Per le abitazioni denominate “**utenze domestiche**” si tiene conto anche dei componenti il nucleo familiare; per le imprese, denominate “**utenze non domestiche**” si applica una tariffa a metro quadrato determinata in relazione alla tipologia di attività.

La tariffa è composta da due parti: la **parte fissa** tiene conto dei componenti essenziali del servizio quali gli investimenti e le opere; mentre la **quota variabile** tiene conto della quantità dei rifiuti conferiti, del servizio fornito e dei costi di gestione.

### **Casi particolari**

- Le abitazioni diverse da quelle di residenza anagrafica – in quanto allacciate ai pubblici servizi (erogazione del gas, acqua, energia elettrica) –, tenute a disposizione dai proprietari, sono soggette alla sola quota fissa calcolata per un nucleo familiare composto da una persona.
- Gli alloggi a disposizione utilizzati per un periodo, anche non continuativo, sono associati per il calcolo ai componenti del nucleo familiare del denunciante con una riduzione del 50% sulla quota variabile della tariffa.
- Ai locali e/o aree scoperte adibiti ad una attività stagionale si applica la tariffa della corrispondente categoria ridotta del 50%.

- Nel caso di utenze – sia domestiche che non domestiche – che risultino disabitate o prive di attività, ma risultino abitabili e consone ad esercitare l'attività e allacciate ai servizi primari, i contribuenti sono tenuti al pagamento della sola quota fissa.
- Non sono tassabili i locali riservati agli impianti tecnologici ove non si abbia normalmente la presenza dell'uomo e le superfici ove si formano rifiuti speciali, tossici o nocivi al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i produttori.

### *Conclusione*

L'analisi, effettuata con l'obiettivo di vagliare semplicità, trasparenza, efficacia e appropriatezza dei testi che le PA pubblicano sul proprio sito Internet, ha condotto a un esito che ci pare significativo: le carenze riscontrate riguardano più la funzionalità dei testi (tratto specifico della comunicazione online), che la trasparenza comunicativa (caratteristica di ogni tipo di comunicazione, anche cartacea). In particolare, per i testi normativi si è rilevato un limitato utilizzo dell'ipertesto, dunque, proprio dell'elemento peculiare della rete, un numero esiguo di servizi avanzati, che permetterebbero al cittadino di inoltrare l'intera procedura via Internet, e talvolta la mancanza della modulistica online, che costringe l'utente a recarsi allo sportello per procurarsi i moduli.

Per i testi informativi la principale carenza rilevata riguarda, invece, la struttura, inadeguata per una rapida e immediata consultazione sullo schermo perché nella maggior parte dei casi pensata per una destinazione cartacea. Da questa tipologia di testi emerge in particolar modo che è mancata nella progettazione e nell'elaborazione testuale la fase precedente alla pubblicazione online, ovvero il passaggio intermedio tra stesura cartacea e pubblicazione in rete. Ciò è meno evidente per quei testi che nascono appositamente per il web, come i «Servizi al cittadino» che si basano su opportune griglie preimpostate indirizzate fin dall'origine alla fruizione via Internet. È determinante per la funzionalità e per la chiarezza, dunque per l'usabilità, di un testo online prevedere una fase di valutazione e di approccio linguistico volti ad adattare il testo alle esigenze del web. La pubblicazione di un testo in rete non è solo un'attività tecnica, ma deve essere preceduta da una revisione linguistica completa che, partendo dalla struttura e dalla disposizione dei contenuti, dunque dagli aspetti testuali, adatti l'intero testo ai criteri richiesti dal nuovo mezzo, nella prospettiva dell'utente che lo consulta <sup>90</sup>.

<sup>90</sup>) Si segnala una delle prime e più importanti iniziative volte a rimediare il "caos semantico" e la difficoltà d'uso dei siti. Si tratta della Web Accessibility Initiative, promoss-

Questa fase, necessaria per qualsiasi testo destinato al web, nella comunicazione tra PA e cittadini è ancora più importante soprattutto per due aspetti. Innanzi tutto le conseguenze pratiche del buon funzionamento della comunicazione online avvantaggerebbero notevolmente, a livello sia di costi, sia di tempi, sia di comodità, l'amministrazione stessa e il cittadino. In secondo luogo la cura degli aspetti linguistici di un testo amministrativo è particolarmente delicata alla luce dell'eterogeneità dei destinatari<sup>91</sup>. Gli effetti di una buona o di una carente progettazione linguistica di un testo amministrativo sono immediatamente evidenti a livello pragmatico nelle procedure che il cittadino concretamente svolgerà per effettuare correttamente una determinata operazione. Il fallimento dell'operazione rivelerebbe un fallimento nella comunicazione.

Il progetto di ammodernamento delle PA non può prescindere, dunque, dalla cura della comunicazione linguistica, altrimenti sarebbe un processo innovativo incompleto, solo superficiale, poiché limitato all'utilizzo concreto del web senza le adeguate premesse. L'utilizzo della tecnologia deve essere, invece, accompagnato da un'attività di analisi dei destinatari e delle loro esigenze in modo da elaborare testi comunicativamente funzionali. Solo nell'ottica del connubio tra la tecnologia e la flessibilità di una progettazione linguistica chiara che ponga al centro la persona, l'utente, «la tecnologia scompare, per così dire, nel servizio»<sup>92</sup>.

I dati emersi dall'analisi, comunque, necessitano di una doppia contestualizzazione. Innanzi tutto nell'ampio panorama nazionale, ComOnline è specchio della situazione dell'effettiva diffusione dei servizi di e-government da parte delle PA e del reale utilizzo di questi servizi da parte degli Italiani: in Italia si utilizzano ancora poco i servizi di e-government e il nostro Paese risulta ancora al di sotto della media mondiale di interazione con le PA<sup>93</sup>.

sa nel 1999 dal World Wide Web Consortium per diffondere a livello internazionale un pacchetto di linee guida ([www.w3.org/WAI](http://www.w3.org/WAI)), ovvero delle norme che non si riferiscono solo a caratteristiche tecniche, ma soprattutto all'architettura del contenuto. Spesso, infatti, si tratta di rifare o adattare documenti originariamente cartacei. Questo vuol dire lavorare molto sul lessico, ma in modo più profondo sulla struttura della frase e sull'organizzazione dei paragrafi (cfr. Fiormonte 2004, pp. 61-62).

<sup>91</sup>) Acerboni definisce i destinatari dei siti della PA «molto diversificati socialmente e cognitivamente». Inoltre aggiunge: «L'analisi del destinatario è, dunque, una fase preliminare e inevitabile: qualsiasi progetto che la sottovaluti è destinato a commettere errori comunicativi di vario genere» (Acerboni 2005, p. 14).

<sup>92</sup>) Cfr. Visciola 2006, p. 202.

<sup>93</sup>) È utile riportare i dati più significativi tratti dalla ricerca CENSIS presentata in occasione del Forum PA 2005 (Roma, 9-13 maggio). Dalle statistiche sui servizi online della Pubblica Amministrazione ritenuti più utili, ai primi posti si colloca il semplice reperimento di informazioni, mentre solo dal quarto posto compaiono servizi relativi a strumenti per svolgere operazioni direttamente via Internet: effettuare i pagamenti alle amministrazioni

In secondo luogo l'analisi effettuata si è concentrata sui comuni piccoli, dunque su quelle amministrazioni che presentano una situazione complessa e sfaccettata, prima di tutto perché spesso non possono permettersi di assumere personale preposto alla gestione del sito. La comunicazione con il cittadino, così, non è affidata a esperti, ma diventa un'attività secondaria, perché aggiunta ai compiti di personale assunto originariamente per altre mansioni.

Proprio l'adesione di questi piccoli comuni fornisce una prima testimonianza del successo di ComOnline: il progetto è riuscito a coinvolgere e stimolare anche queste amministrazioni che dimostrano la volontà di non rimanere escluse dal grande *iter* di innovazione delle PA avviato in tutta Italia. Una grande svolta che nel concreto deve ancora affermarsi pienamente sia perché, come tutti i più significativi cambiamenti, richiede del tempo per giungere a piena maturazione nella prospettiva di chi lo avvia e di chi deve usufruirne, sia perché spesso si trova a dover affrontare realtà concrete piccole e ancora molto legate alle modalità di comunicazione tradizionale.

In ogni caso tutte le premesse per un efficace e completo rinnovamento delle PA ci sono. Anche lo Stato si sta occupando attivamente del problema emanando leggi, direttive, promuovendo la pubblicazione di manuali di stile aggiornati per il web e stimolando le amministrazioni, grandi e piccole, con concorsi a premi per il documento migliore. Siamo, dunque, nel pieno del grande processo di ammodernamento dell'amministrazione, quando sempre più consapevolmente si sta affermando l'idea che la cura degli aspetti della comunicazione linguistica non deve essere trascurata poiché sta saldamente alla base di ogni progetto delle PA.

ANNA VAIANO  
vaianoanna@libero.it

(68,6%) e svolgere a distanza pratiche amministrative (67,3%). Che i cittadini siano ancora restii all'uso del web come strumento mediante il quale effettuare operazioni è confermato da un altro dato significativo, relativo all'utilizzo dei servizi online per pagare l'ICI o la tassa sui rifiuti: nel 2005 il 90,2% degli utenti dichiara di non utilizzare il servizio. Anche se rispetto al 2004 la percentuale è diminuita (era del 96,8%), il dato non è incoraggiante. Inoltre fanno riflettere anche i motivi per cui non si sfruttano tali servizi: prevale una mancata informazione riguardo a questa possibilità (33,2%), segue una scarsa fiducia nei pagamenti online (33,1%) o in generale nei servizi via web (18,1%). Alla luce di questo quadro ancora in via di sviluppo acquistano maggior valore i numerosi interventi volti tanto a far crescere, migliorare, rendere più efficienti i servizi amministrativi via Internet, quanto a promuoverli e pubblicizzarli ai cittadini.

## RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Acerboni 2005 G. Acerboni, *Progettare e scrivere per Internet*, Milano, McGraw-Hill, 2005.
- Andorno 2003 C. Andorno, *Linguistica testuale*, Roma, Carocci, 2003.
- Berra 2006 P. Berra, *Como è cresciuta più di tutte le "città digitali"*, «La Provincia», 23 agosto 2006, p. 12.
- Bonomi - Masini - Morgana - Piotti 2003 I. Bonomi - A. Masini - S. Morgana - M. Piotti, *Elementi di linguistica italiana*, Roma, Carocci, 2003.
- Carlini 1999 F. Carlini, *Lo stile del Web. Parole e immagini nella comunicazione di rete*, Torino, Einaudi, 1999.
- Cignetti 2004 L. Cignetti, *Le parentesi tonde: un segno pragmatico di eterogeneità enunciativa*, in A. Ferrari (a cura di), *La lingua nel testo, il testo nella lingua*, Torino, Istituto dell'atlante linguistico italiano, 2004, pp. 165-189.
- Cortelazzo - Pellegrino 2003 M.A. Cortelazzo - F. Pellegrino, *Guida alla scrittura istituzionale*, Roma - Bari, Laterza, 2003.
- Dardano - Trifone 1997 M. Dardano - P. Trifone, *La Nuova Grammatica della lingua italiana*, Bologna, Zanichelli, 1997.
- De Mauro - Vedovelli 1999 T. De Mauro - M. Vedovelli (a cura di), *Dante, il gen-darme e la bolletta. La comunicazione pubblica in Italia e la nuova bolletta Enel*, Roma - Bari, Laterza, 1999.
- Doretto - Ursini 2004 B. Doretto - F. Ursini, *L'amministrazione pubblica in rete*, in *Generi, architetture e forme testuali*, Atti del VII Convegno SILFI (Roma, 1-5 ottobre 2002), a cura di P. D'Achille, Firenze, Franco Cesati Editore, 2004, pp. 285-302.
- Fioritto 1998 A. Fioritto, *Manuale di stile. Strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche. Proposta e materiali di studio*, Bologna, il Mulino, 1998.
- Fioritto 2002 A. Fioritto (a cura di), *Il progetto per la semplificazione del linguaggio amministrativo, I Quaderni dell'Innovazione*, Roma, Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, 2002, [www.mef.gov.it/dag/documentazione/quaderni/quaderno\\_innovazione\\_4.pdf](http://www.mef.gov.it/dag/documentazione/quaderni/quaderno_innovazione_4.pdf).
- Fiormonte 2004 D. Fiormonte, *La testualità digitale oggi: dalle scritture on-line alla Web-usability*, in F. Orletti (a cura di), *Scrittura e nuovi media. Dalle conversazioni in rete alla Web usability*, Roma, Carocci, 2004, pp. 43-67.
- Franceschini - Gigli 2003 F. Franceschini - S. Gigli, *Manuale di scrittura amministrativa*, Roma, Agenzia delle entrate, 2003, [www.agenziaentrate.it/documentazione/guide/scrittura\\_amministrativa/index.htm](http://www.agenziaentrate.it/documentazione/guide/scrittura_amministrativa/index.htm).

- Giovagnoli 2002 M. Giovagnoli, *Scrivere il web*, Roma, Dino Audino Editore, 2002.
- Guerriero 1998 A.R. Guerriero, *Avvertenze per l'uso dell'ipertesto*, «Italiano e oltre» 1 (1998), pp. 12-18.
- Jacchia 2003 A. Jacchia, *Niente più file in Comune: Ici e pratiche da casa*, «Corriere della Sera», 8 luglio 2003.
- Lucchini 2006 A. Lucchini, *Business writing. Dalle mail ai blog*, Milano, Sperling & Kupfer Editori, 2006.
- Micheli 2003 R.S. Micheli, *E-government: Come modello per l'Italia*, «E-gov» (novembre 2003), pp. 31-33.
- Mortara Garavelli 1999 B. Mortara Garavelli, *Le parole e la giustizia. Divagazioni grammaticali e retoriche su testi giuridici italiani*, Torino, Einaudi, 2006.
- Nielsen 2000 J. Nielsen, *Web usability*, Milano, Apogeo, 2000.
- Nielsen - Thair 2002 J. Nielsen - M. Thairie, *Homepage usability*, Milano, Apogeo, 2002.
- Piemontese 1996 M.E. Piemontese, *Capire e farsi capire: teorie e tecniche della scrittura controllata*, Napoli, Tecnodid, 1996.
- Prada 2002 M. Prada, *Scrittura e comunicazione. Guida alla redazione di testi professionali*, I. *Comunicazione - Testo - Varietà di lingua*, Milano, LED, 2002.
- Raso 2005 T. Raso, *La scrittura burocratica*, Roma, Carocci, 2005.
- Renzi 2001a L. Renzi, *Grande grammatica italiana di consultazione. La frase: i sintagmi nominale e preposizionale*, Bologna, il Mulino, 2001.
- Renzi 2001b L. Renzi, *Grande grammatica italiana di consultazione. I sintagmi verbale, aggettivale, avverbiale; la subordinazione*, Bologna, il Mulino, 2001.
- Sabatini 1998a F. Sabatini, *Funzioni del linguaggio e testo normativo giuridico*, in I. Domenighetti (a cura di), *Con felice esattezza. Economia e diritto fra lingua e letteratura*, Bellinzona, Casagrande, 1998, pp. 125-137.
- Sabatini 1998b F. Sabatini, «Rigidità-esplicitzza» vs «elasticità-implicitzza»: possibili parametri massimi per una tipologia dei testi, in *Linguistica testuale comparativa*, Atti del Convegno interannuale della Società di Linguistica Italiana (Copenaghen, 5-7 febbraio 1998), Copenaghen, Museum Tusulanum Press, 1998, pp. 141-172.
- Serianni 1997 L. Serianni, *Italiano*, Milano, Garzanti, 1997.
- Serianni 2003 L. Serianni, *Italiani scritti*, Bologna, il Mulino, 2003.
- Visciola 2006 M. Visciola, *Usabilità dei siti web. Curare l'esperienza d'uso in Internet*, Milano, Apogeo, 2006.

## DIRETTIVE

Dipartimento della Funzione Pubblica, *Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi*, 8 maggio 2002.

Dipartimento della Funzione Pubblica, *Direttiva sulla semplificazione del linguaggio delle Pubbliche Amministrazioni*, ottobre 2005.

Presidenza del Consiglio dei Ministri, *E-government: richiamo alle amministrazioni sull'adeguamento al nuovo codice digitale*, 18 novembre 2005.

## DECRETI LEGISLATIVI

Legge 150 del 2000.

*Codice dell'amministrazione digitale*, 4 marzo 2005.

## SITI INTERNET

[www.comonline.co.it](http://www.comonline.co.it)

[www.comuni.comonline.co.it](http://www.comuni.comonline.co.it)

[www.funzionepubblica.it](http://www.funzionepubblica.it)

[www.compa.it](http://www.compa.it)

[www.forumpa.it](http://www.forumpa.it)

[www.crcitalia.it](http://www.crcitalia.it)

[www.cnipa.gov.it](http://www.cnipa.gov.it)

## STRUMENTO INTERATTIVO

Errata Corrige 2.6 Gold