

Stefano Ballerio

FrancoAngeli

# Manuale di scrittura

MANUALI



**Metodi e strumenti  
per una comunicazione  
efficace ed efficiente**



I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it) e iscriversi nella home page al servizio "Informatemi" per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità.

Stefano Ballerio

# **Manuale di scrittura**

**Metodi e strumenti  
per una comunicazione  
efficace ed efficiente**

MANUALI FrancoAngeli

Copyright © 2009 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it).*

---

# Indice

<b>Prefazione</b> , di <i>Giovanni Acerboni</i>	pag.	11
<b>Introduzione</b>	»	13
<b>Parte I – Informazione e relazione</b>		
<b>1. Comunicazione e informazione</b>	»	19
1. La comunicazione linguistica come trasmissione di informazioni	»	19
1.1. Segnali, rumore e ridondanza	»	20
1.2. Protocolli e feedback	»	23
1.3. Analogico e digitale	»	24
2. Significare e interpretare	»	25
2.1. L'atto di comunicazione	»	26
2.2. Significato e interpretazione	»	27
3. Cooperare	»	30
<b>In sintesi</b>	»	33
<b>Scheda 1 – Livelli di descrizione del linguaggio naturale</b>	»	34
<b>2. Comunicazione e relazione</b>	»	37
1. La comunicazione linguistica come relazione	»	37
1.1. Interazioni sociali	»	37
1.2. La dimensione relazionale della comunicazione	»	41
2. Espressione e intenzionalità: non si può non comunicare	»	43
<b>In sintesi</b>	»	46
<b>Scheda 2 – Gli assiomi della comunicazione e la scuola di Palo Alto</b>	»	47

## Parte II – Costruire il testo

<b>Premessa</b>	pag.	51
<b>3. Analizzare la situazione comunicativa</b>	»	53
1. L'autore	»	53
1.1. L'autore: obiettivi e ruolo	»	54
1.2. La scrittura cooperativa	»	56
2. I destinatari	»	60
2.1. Destinatari e pubblici	»	60
2.2. Identificate i vostri destinatari e scrivete per loro	»	61
3. Il contesto	»	65
4. Codici e percorsi	»	67
<b>In sintesi</b>	»	69
<b>Scheda 3 – Schema per l'analisi della situazione comunicativa</b>	»	71
<b>4. Cercare e selezionare le informazioni</b>	»	73
in collaborazione con <i>Paolo Borsa</i>		
1. Cercare le informazioni	»	73
1.1. Le fonti interne	»	74
1.2. Le fonti esterne	»	75
1.3. Le ricerche bibliografiche	»	78
2. Leggere e catalogare	»	81
2.1. Leggere	»	81
2.2. Catalogare	»	82
3. Selezionare le informazioni	»	83
3.1. Scrittura professionale e selezione delle informazioni	»	83
3.2. Scrittura scientifica e selezione delle informazioni	»	85
<b>In sintesi</b>	»	86
<b>Scheda 4 – Eseguire le ricerche bibliografiche</b>	»	86
<b>5. Ordinare le informazioni</b>	»	89
1. L'ordine delle informazioni	»	89
1.1. Come ordinare le informazioni	»	91
1.2. Il modello testuale	»	93
2. Sviluppare le parti	»	96
<b>In sintesi</b>	»	97
<b>Scheda 5 – La <i>dispositio</i>, di Michele Comelli</b>	»	98

<b>6. Scrivere il testo</b>	pag. 101
1. La convenienza	» 101
2. Stile e informazione	» 102
2.1. Scegliere le parole	» 104
2.2. Le ragioni della grammatica	» 108
2.3. Usare le parole	» 109
3. Stile e relazione	» 111
3.1. Registri	» 111
3.2. Persone	» 113
3.3. Scrivere senza discriminare	» 117
3.4. Stile e identità	» 120
<b>In sintesi</b>	» 124
<b>Scheda 6 – La variazione linguistica</b>	» 124
<b>7. Cure redazionali</b>	» 127
1. Curare la redazione del testo	» 127
2. Che cosa curare	» 129
2.1. L'organizzazione del testo	» 129
2.2. Dettagli	» 130
<b>In sintesi</b>	» 131
<b>8. Revisionare il testo</b>	» 133
1. Criteri di revisione	» 133
2. Punti da verificare	» 135
<b>In sintesi</b>	» 136
<b>9. Parlare in pubblico</b>	» 137
1. Preparare il discorso	» 137
1.1. Dall'analisi della situazione comunicativa all'ordina- mento delle informazioni	» 138
1.2. Recitare, leggere, parlare	» 139
1.3. Supporti	» 141
2. La comunicazione non verbale	» 143
2.1. Indicazioni per la comunicazione non verbale	» 144
3. Il confronto con il pubblico	» 148
3.1. Indicazioni per il confronto con il pubblico	» 148
<b>In sintesi</b>	» 151
<b>Scheda 7 – Argomentazione e dintorni, di Claudia Crevenna</b>	» 152



<b>Appendici</b>	pag. 155
<b>A. Modelli di testo</b>	» 157
1. La relazione	» 157
2. Il business plan	» 161
3. La proposta commerciale	» 162
4. La corrispondenza professionale	» 163
5. L'articolo scientifico	» 165
<b>B. Manuale di punteggiatura</b>	» 167
1. Funzioni della punteggiatura	» 167
2. La punteggiatura nella scrittura scientifica e professionale	» 168
3. La virgola	» 169
3.1. Il ruolo della virgola nell'articolazione sintattica	» 169
3.2. L'uso della virgola tra frasi	» 170
3.3. L'uso della virgola all'interno della frase	» 171
3.4. L'uso della virgola prima delle congiunzioni	» 172
3.5. La virgola seriale	» 173
3.6. Dove non si mette la virgola	» 174
4. Il punto e virgola	» 174
5. Il punto	» 175
6. Il punto interrogativo e il punto esclamativo	» 175
7. I due punti	» 176
8. Le parentesi e le lineette (e di nuovo le virgole)	» 177
9. I puntini di sospensione	» 178
<b>C. Norme redazionali</b>	» 179
1. L'organizzazione del testo	» 179
1.1. Il formato e gli elementi della pagina	» 179
1.2. La divisione delle parti	» 181
1.3. Le citazioni	» 182
1.4. Le note: uso e redazione	» 183
1.5. Le illustrazioni	» 183
1.6. Gli elenchi	» 184
1.7. Gli indici analitici	» 185
2. Altre cure redazionali	» 185
2.1. Le varianti del font	» 185
2.2. Le virgolette	» 186
2.3. Sigle, numeri e simboli matematici	» 187
2.4. Norme ortografiche e per la redazione dei segni di punteggiatura	» 188

<b>D. I riferimenti bibliografici</b>	pag. 191
1. Metodi	» 191
1.1. Il metodo autore-data	» 192
1.2. Il metodo umanistico	» 193
1.3. Il metodo numerico	» 193
1.4. Il metodo alfanumerico	» 195
2. Quali informazioni dare	» 195
<b>Bibliografia</b>	» 199



---

## Prefazione

Ho accettato con piacere l'invito di Stefano Ballerio a scrivere questa presentazione. Stefano Ballerio è un giovane studioso colto e serio, l'ultimo allievo del grande teorico della letteratura Franco Brioschi, del quale sono stato amico. Da qualche anno, Stefano Ballerio collabora con me in alcuni progetti di consulenza e di formazione sulla scrittura professionale. Per svolgere questa attività, ha acquisito una competenza particolare, cioè la capacità di trasferire le discipline linguistiche (in particolare la pragma-linguistica, la linguistica testuale e la linguistica italiana) nei contesti professionali (produttivi, amministrativi e sociali) e di formare gli autori, i quali, quelle discipline, non devono conoscerle, ma devono poterne beneficiare quando comunicano la propria professionalità.

Ma questo libro è destinato anche e soprattutto agli studenti, e in particolare a quelli di materie tecniche e scientifiche (ingegneria, scienze, economia ecc.). Il contesto della scrittura in cui si trovano gli studenti è molto particolare, perché è legato a una fase della loro vita, terminata la quale (fase) il contesto sparisce per sempre (tranne per quelli che svolgono la loro carriera in ambito scientifico). Non che sia inutile, quel contesto, però quando si lavora e si scrive per lavoro le cose cambiano e servono anche altri strumenti che la scuola e l'università non possono dare per il fatto semplicissimo che questi strumenti si possono applicare solo ai contenuti e ai contesti professionali specifici, che uno studente non ha.

D'altra parte, l'università sente giustamente da un decennio la necessità di offrire questo insegnamento, anche perché – va detto – la scuola secondaria non garantisce più che gli studenti sappiano governare adeguatamente la lingua scritta.

In gioco ci sono dunque parecchi fattori: la necessità di completare le competenze grammaticali degli studenti; insegnargli a scrivere i testi che scrivono durante gli studi; attrezzarli alla composizione dei testi che potrebbero dover scrivere quando lavoreranno (gli studenti lavoratori possono beneficiarne subito). Tenere insieme questi fattori non è facile.

Stefano Ballerio ha operato delle scelte. In primo luogo, ha ridotto, rispetto ad altri manuali, la parte teorica, in particolare quella sui modelli della comunicazione. E, riducendola, ha privilegiato il modello pragma-linguistico di Grice e ha fatto riferimento, in modo decisamente originale, alla neurolinguistica. Se la pragma-linguistica è un filone certamente molto produttivo di spunti per la formazione alla comunicazione (non solo scritta), il contributo della neurolinguistica è ancora sotto esame (e attualmente mi pare che sia identificata ma erroneamente con la Programmazione Neuro Linguistica – PNL). Ballerio fa dunque benissimo a provarci.

In secondo luogo, Ballerio ha puntato sul metodo della scrittura scientifico-accademica. L'impostazione mi pare in linea con quella di molti altri manuali (a partire dal *Come si fa una tesi di laurea* di Eco), ma l'accento alla concretezza della situazione comunicativa (con esempi, casi ecc.) mi pare vada sottolineato, insieme con quello che Ballerio dà alla prospettiva della scrittura professionale.

In terzo e ultimo luogo, Ballerio seleziona una sola questione grammaticale: la punteggiatura. La scelta è coraggiosa e sensata. Innanzitutto, la punteggiatura è soggetta a non moltissime regole, e ricordarle è sempre utile, soprattutto a chi tende a non rispettare nemmeno quelle. E poi, la correttezza della punteggiatura è strategica per la correttezza della sintassi (almeno in parte).

Infine, occorre dire che, nella scrittura, le teorie, i metodi e le regole contano, ma conta soprattutto saperli applicare (Manzoni non conosceva Grice). E la concretezza a cui punta questo libro mi pare proprio la caratteristica per la quale sarà apprezzato dai suoi lettori. Ai quali auguro una buona lettura, e soprattutto una buona scrittura.

*Giovanni Acerboni*

(giovanni.acerboni@scritturaprofessionale.it)

---

## Introduzione

L'uso del linguaggio pervade ogni attività professionale. Nelle aziende, nelle pubbliche amministrazioni, negli studi dei liberi professionisti, la scrittura e l'oralità mediano la gestione delle informazioni e la cura dei rapporti di lavoro. Analogamente, la ricerca scientifica procede attraverso un uso continuo della parola, scritta e orale. Una letteratura sempre più vasta e diversificata si deposita negli archivi degli enti di ricerca e degli editori scientifici; documenti su obiettivi, metodi e risultati accompagnano la nascita e lo sviluppo dei progetti; i luoghi reali e virtuali per la condivisione dei dati e per la discussione delle idee si moltiplicano senza sosta.

Il linguaggio non è dominio esclusivo né esigenza distintiva di nessuna professione e di nessun campo di ricerca. Ovunque, esso dispiega le sue forme per mediare la comunicazione tra le persone e da questo deriva la sua importanza anche per l'esercizio di una professione e per la ricerca scientifica. Il nostro uso delle parole si riflette in tutto ciò che facciamo, nel bene come nel male: tutti noi conosciamo le virtù di una scrittura chiara e di un discorso coinvolgente, ma tutti noi, ogni giorno, sperimentiamo i danni di una scrittura oscura o confusa e il disagio di una conversazione ambigua o reticente. Perdiamo tempo per recuperare informazioni che avremmo già dovuto ricevere o per decifrare parole che avrebbero dovuto essere chiare. Ci confrontiamo con la vaghezza di un discorso che non ci fornisce indicazioni univoche per le nostre decisioni successive. Siamo infastiditi dal tono inutilmente polemico di un messaggio o di un'osservazione. Le competenze di comunicazione sono diventate un elemento di qualunque curriculum professionale e una richiesta che tutte le organizzazioni rivolgono ai propri membri, ma a questa crescente consapevolezza dell'importanza della comunicazione non è sempre seguito un effettivo affinamento delle competenze implicate. Da lettori e ascoltatori, sopportiamo le conseguenze di testi e discorsi inadeguati agli obiettivi della comunicazione; da autori e oratori, ci troviamo in difficoltà quando dobbiamo raggiungere questi obiettivi con un discorso che coinvolga

l'uditorio o con un testo che risulti chiaro e convincente per tutti i suoi lettori. Naturalmente questo stato di cose non si produce senza ragioni: quando la materia è complessa, le aspettative dei destinatari sono elevate e il tempo è poco, scrivere e parlare in modo efficace ed efficiente sono compiti difficili, ai quali la formazione scolastica e universitaria preparano raramente.

Lo scopo di questo libro è fornire alcuni strumenti per scrivere e parlare in modo efficace ed efficiente. In particolare, ciò che troverete in questo libro è un metodo per scrivere i vostri testi e per preparare i vostri discorsi così che il risultato risponda agli obiettivi di comunicazione che vi siete prefissi e in modo che il processo di scrittura risulti agevole e lineare. I contesti ai quali faremo riferimento sono quelli della comunicazione professionale e della comunicazione scientifica. Si tratta naturalmente di contesti diversi e irriducibili a un unico modello, ma alcuni tratti e alcune esigenze comuni consentono di accomunarli nella proposta di uno stesso metodo. Il metodo, d'altra parte, non è fatto di precetti o indicazioni valide per tutti i casi. Esso consta invece di una sequenza di fasi e di un sistema di criteri regolativi che potrete usare per decidere come fare (quali informazioni dare, come strutturare il discorso, quali parole usare e così via) in ogni caso specifico. Il metodo, quindi, non ha la pretesa di fare le cose per voi o di dirvi che cosa fare, ma di darvi alcuni strumenti per farle al meglio, alla luce della vostra competenza linguistica e della vostra conoscenza della materia e del contesto nel quale operate.

I capitoli dal 3 all'8 espongono questo insieme di indicazioni metodologiche e procedurali. Il loro ordine segue quello del processo di scrittura proposto: il primo passo è l'analisi della situazione comunicativa, ovvero del contesto pragmatico della scrittura; il secondo è la ricerca e la selezione delle informazioni; il terzo è l'ordinamento delle informazioni, che porta a definire lo schema del testo; il quarto è la scrittura, che sviluppa lo schema in un testo compiuto; quindi seguono la cura redazionale e la revisione, dopo la quale il testo può essere diffuso verso i suoi destinatari. In questi capitoli, l'esposizione è riferita alla scrittura, ma nel capitolo 9 troverete ciò che serve per adattare il metodo alla preparazione di discorsi da tenere in situazioni di public speaking. Il criterio fondamentale sarà quello di adattare ogni aspetto della comunicazione ai vostri destinatari. Attraverso le diverse fasi del processo di scrittura, vedremo come tradurre questo criterio in termini operativi.

Le premesse teoriche sono espone nei primi due capitoli. Il capitolo 1 presenta la comunicazione come trasmissione di informazioni. Il capitolo 2 si sofferma invece sulla comunicazione come relazione. Il mio consiglio è di leggere questi due capitoli prima di quelli metodologici; se però volete passare subito all'atto pratico, potete cominciare dal capitolo 3 senza inconvenienti.

Le appendici, infine, offrono alcuni strumenti che potete consultare in relazione alle vostre esigenze: modelli di testo (relazioni, business plan, corrispondenza ecc.), un manuale di punteggiatura, norme redazionali e indicazioni per gestire le eventuali informazioni bibliografiche.

L'idea che ha guidato la stesura di questo manuale è che l'uso della parola, per chi opera in contesti scientifici o professionali, sia parte del lavoro e debba quindi rispondere alle esigenze di efficacia e di efficienza che lo caratterizzano, oltre che alle dinamiche relazionali agenti. Perseguendo questa idea, ho cercato di evitare due inconvenienti che spesso caratterizzano i manuali di scrittura: da una parte, la riduzione della comunicazione a imbonimento di basso livello, che non rende giustizia alla complessità del lavoro di professionisti e ricercatori; dall'altra, un eccesso di teorizzazione linguistica, che non sempre si traduce in suggerimenti utili dal punto di vista operativo. Diversamente, ho cercato di integrare un giusto grado di teoria (i primi due capitoli) con un metodo e alcuni strumenti che fossero utili operativamente (i capitoli successivi e le appendici). Naturalmente, gli esiti non sempre coincidono con le intenzioni. I lettori che non fossero soddisfatti del risultato, quindi, possono contattarmi al mio indirizzo di posta elettronica (stefano.ballerio@polimi.it) per segnalarmene i limiti e magari per discuterne insieme.

Infine, vorrei ringraziare alcune persone che in vario modo hanno contribuito al progetto e alla realizzazione di questo libro: Paolo Borsa, Michele Comelli e Claudia Crevenna, i miei colleghi dei corsi di Metodologie e tecniche di comunicazione linguistica del corso di laurea in Ingegneria Gestionale del Politecnico di Milano, mi hanno offerto un confronto costante sui temi della scrittura e della comunicazione e hanno arricchito il libro con i loro contributi (nei capitoli 4, 5 e 9); Giovanni Acerboni mi ha introdotto alla scrittura professionale e mi ha mostrato quale interesse possa avere questa materia; Paolo Tondo e Antonio Poidomani, i miei editor di FrancoAngeli, hanno sostenuto il progetto e ne hanno garantito la riuscita con le loro competenze editoriali; e gli studenti dei miei corsi del Politecnico, infine, mi hanno dato in questi anni un feedback importante e non si sono scomposti di fronte all'idea che anche un ingegnere debba occuparsi di scrittura e comunicazione.





---

Parte prima  
Informazione e relazione



---

# 1 Comunicazione e informazione

Argomenti di questo capitolo:

- la comunicazione linguistica come trasmissione di informazioni;
- informazione, canale, rumore e ridondanza;
- i soggetti della comunicazione e l'interpretazione del messaggio;
- la comunicazione come cooperazione.

## 1. La comunicazione linguistica come trasmissione di informazioni

Con il linguaggio naturale facciamo una molteplicità di cose diverse: teniamo un discorso in pubblico; scriviamo una relazione o una lettera; salutiamo un amico e conversiamo con lui; recitiamo una preghiera o una poesia; insultiamo un avversario; pronunciamo un giuramento; e così via. Quando parliamo di *comunicazione linguistica*, ci riferiamo di fatto a una molteplicità di situazioni diverse, nelle quali ogni giorno ci troviamo impegnati<sup>1</sup>. Ridurre a unità questa varietà sarebbe forse impossibile, ma possiamo indicare almeno un elemento che ricorre in tutti i casi: la *trasmissione di informazioni*. Quando usiamo il linguaggio – quando parliamo e quando scriviamo –, trasmettiamo informazioni ai nostri interlocutori.

Intuitivamente questa idea sembrerà coerente con la nostra esperienza del linguaggio. Tuttavia, la parola *informazione* è usata anch'essa in accezioni diverse. Precisiamo allora che intenderemo l'informazione come *riduzione dell'incertezza*.

1. Chi volesse meditare sulle implicazioni filosofiche di questa osservazione può saggiare le *Ricerche filosofiche* di Ludwig Wittgenstein (1953), in part. § 23.