



[Pocherighe #35]:

## Ieri, oggi, domani: come sta cambiando il linguaggio nella pubblica amministrazione

In occasione del workshop organizzato dalla Provincia di Milano ***Dalla redazione alla relazione – Ieri, oggi, domani: come sta cambiando il linguaggio nella pubblica amministrazione***, che si terrà il prossimo 23 febbraio, intervista con il Direttore centrale personale e sistemi informativi, **Gianni Giagoni**.

di Anna Cremona

### ***Dottor Giagoni, da cosa nasce il manuale *Ieri, oggi, domani: come sta cambiando il linguaggio nella pubblica amministrazione*?***

La nostra comunicazione, o meglio, la nostra scrittura è abbastanza chiara per chi la riceve? È efficace? Raggiunge i suoi obiettivi? Può dirsi all'altezza di un'organizzazione pubblica al passo con i tempi?

Da queste domande è nato questo manuale, frutto del progetto intrapreso dalla Direzione del Personale della Provincia di Milano, "business writing – scrittura per lavoro", per analizzare, rivedere e potenziare lo stile comunicativo scritto della direzione, sempre più sollecitata, per le molteplicità delle sue funzioni, a alimentare canali e flussi informativi, interni ed esterni.

### **Cambiare il modo di comunicare della direzione: quali azioni avete intrapreso?**

Già da qualche anno stavamo lavorando per migliorare lo stile dei nostri documenti – gli atti formali, i contratti, le circolari – e abbiamo anche esplorato nuove strade: lo dimostrano il giornale aziendale, la nuova Intranet, le newsletter tematiche, le mail di servizio al personale, fino agli sms per comunicare rapidamente le novità di lavoro.

Da qui il passo successivo: la nostra produzione scritta, ovvero le comunicazioni, gli atti gestionali che regolano il rapporto di lavoro con il singolo, le note indirizzate a tutto il personale, che veicolano disposizioni, procedure, aggiornamenti normativi e organizzativi ecc..., possono ricondursi a un unico stile? I nostri lettori percepiscono una o più voci comunicative?

Scrivere, anche per la nostra direzione, è una competenza indispensabile, un'attività trasversale, quotidiana e pervasiva. Perché non provare quindi a dotarsi di uno stile di comunicazione direzionale omogeneo, che ci renda riconoscibili agli occhi dei destinatari – senza perdere il contributo personale di chi scrive?

### **Come siete giunti alla pubblicazione del volume?**

*Ieri, oggi, domani: come sta cambiando il linguaggio nella pubblica amministrazione* consolida il lavoro svolto dalla Direzione del Personale in collaborazione con la Direzione Organizzazione e Formazione della Provincia di Milano. Un training durato otto mesi, durante il quale, dirigenti e funzionari della direzione hanno ripassato e in alcuni casi imparato le principali tecniche per una comunicazione interna efficace. I risultati sono evidenti e parlano attraverso i testi che abbiamo selezionato e raccolto nel volume, esempi di riscrittura o di nuova stesura.

Il progetto è ambizioso e non può esaurirsi con un manuale: il cammino per esprimersi in un buon italiano scritto e abbandonare il burocratese è lungo e richiede un esercizio costante.

## Quali sono stati i risultati di questo percorso?

Questo lavoro ha messo in luce i talenti e risvegliato, tra di noi, la curiosità di padroneggiare uno stile chiaro e diretto, adeguato a una pubblica amministrazione come la nostra, moderna, rispettosa dei suoi interlocutori e aperta verso il futuro.

Ringrazio quindi tutti i funzionari che vi hanno contribuito, partecipando in aula e fuori a questo percorso e che continueranno, mi auguro, con il loro impegno quotidiano, a coltivare la passione della scrittura al servizio dell'amministrazione.

Ringrazio anche lo staff dell'Ufficio Grafico della Direzione Comunicazione, che ha contribuito alla gradevolezza del manuale.

Ringrazio, infine, Alessandro Lucchini, prezioso coordinatore del progetto, capace, con il suo inconfondibile stile e entusiasmo, di risvegliare l'animo dello scrittore che è in tutti noi.

\*\*\*\*\*

**Pocherighe è la newsletter della [Palestra della scrittura](#),  
fondata da Alessandro Lucchini e Paolo Carmassi.**