

semplificazione del linguaggio dal cartaceo al web email vs lettera tradizionale

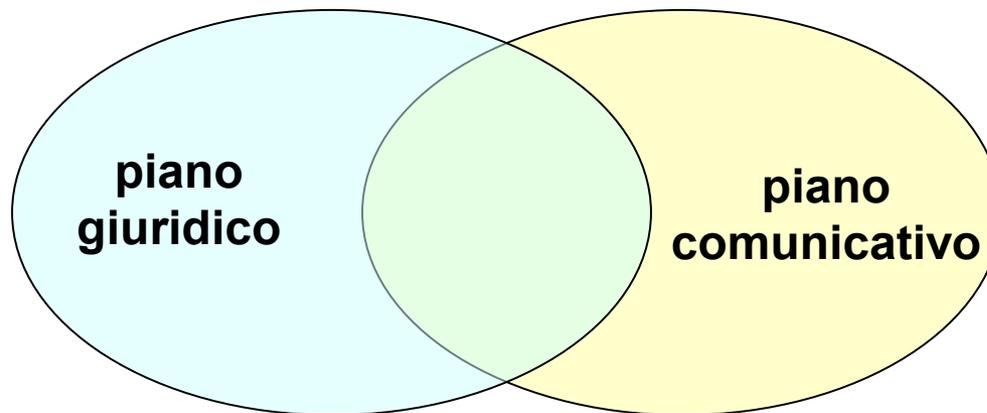
Indicatori di qualità
nella comunicazione a scuola

Circolari e direttive

- 1993. Codice di stile
- 1997. Manuale di stile
- 2002. Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi (Direttiva Frattini) – **progetto Chiaro**
- 2003. Manuale di scrittura amministrativa
- 2004. **Legge Stanca**
- 2005. **Direttiva Baccini**

Premessa - direttiva Frattini

- semplificazione del linguaggio
- vicino alla lingua parlata dei cittadini
- testi pensati e scritti per essere compresi
- trasparenza dell'azione amministrativa



legittimità

efficacia

grado di comprensione

Regole di comunicazione 1

- Avere (e rendere) sempre **chiaro il contenuto** del testo
- Individuare sempre il **destinatario**
- Individuare le singole **informazioni** e inserirle nel testo in **modo logico**
- Individuare e indicare i **contenuti giuridici** del testo
- Individuare la **struttura giuridica** più efficace per comunicare gli atti

Fonte: Direttiva Frattini sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi. 2002

Regole di comunicazione 2

- Verificare la **completezza** delle informazioni
- Verificare la **correttezza** delle informazioni
- Verificare la **semplicità** del testo
- Usare **note, allegati e tabelle** per alleggerire il testo
- **Rileggere** sempre i testi scritti

Fonte: Direttiva Frattini sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi. 2002

Frase brevi

- Scrivere frasi brevi

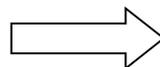
Fonte: Direttiva Frattini
sulla semplificazione del linguaggio
dei testi amministrativi. 2002

Le ricerche dicono che frasi con più di **25 parole** sono difficili da capire e ricordare. Ogni frase deve comunicare **una sola informazione**.

Parole comuni

- Usare parole del linguaggio comune

L'Ufficio Trattamento Economico in indirizzo, cesserà la corresponsione degli emolumenti a decorrere dal 1° maggio 2001.



Dal 1 maggio 2001 il nostro Ufficio sospenderà i pagamenti.

Fonte: Direttiva Frattini sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi. 2002

Il **Vocabolario di base** della lingua italiana contiene meno di 7000 parole e sono quelle che dobbiamo preferire se vogliamo essere capiti da chi legge.

Termini tecnici all'osso

- Usare pochi termini tecnici e spiegarli

Fonte: Direttiva Frattini
sulla semplificazione del linguaggio
dei testi amministrativi. 2002

In media, in un testo amministrativo le parole tecniche sono **meno di cinque su cento**.
Usare solo quelle necessarie e spiegarle in
una **nota** oppure in un **glossario**.

Attenzione alle sigle

- Usare poco abbreviazioni e sigle

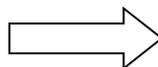
Fonte: Direttiva Frattini
sulla semplificazione del linguaggio
dei testi amministrativi. 2002

Limitare **abbreviazioni e sigle**: ovvie per chi
scrive ma non capite da chi legge.
Se ci sono scriviamole **per esteso**.

Forma attiva

- Usare verbi nella forma attiva e affermativa

Non volendo disconoscere a codesto ufficio il diritto di non ingerenza, viene tuttavia fatta richiesta che siano comunicati gli esiti della Commissione.



Vi chiediamo di comunicarci i risultati dei lavori della commissione.

Fonte: Direttiva Frattini
sulla semplificazione del linguaggio
dei testi amministrativi. 2002

Il testo con il verbo attivo e in forma affermativa è **più incisivo**, le frasi sono **più brevi**, la lettura **più rapida**.

Frase semplici

- Legare le parole e le frasi in modo breve e chiaro

Fonte: Direttiva Frattini
sulla semplificazione del linguaggio
dei testi amministrativi. 2002

Costruire il testo in modo **semplice e compatto**: rendere esplicito il soggetto e ripeterlo quando è necessario.

Separa le frasi e facilita le lettura

- Usare in maniera coerente le maiuscole, le minuscole e la punteggiatura

“Questi usi sono retaggio di una cultura retorica, **appesantiscono** lo stile e il tono della comunicazione: essi devono essere eliminati o ridotti quanto più è possibile.

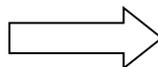
La **punteggiatura**, per contro, suddivide il testo in **unità di senso**”

Fonte: Direttiva Frattini
sulla semplificazione del linguaggio
dei testi amministrativi. 2002

Scrivi italiano

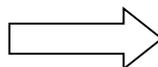
- Evitare neologismi, parole straniere e latinismi

Tale servizio, come è noto, dovrà essere esternalizzato.



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

Le agevolazioni saranno concesse anche ai conviventi more uxorio.



Le agevolazioni saranno concesse anche alle coppie conviventi.

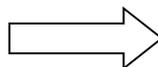
Fonte: Direttiva Frattini sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi. 2002

“È ormai frequente il ricorso a termini tecnici propri della società dell’informazione e dell’elettronica: da evitare se ve ne siano di equivalenti nella lingua italiana”

Meglio l'indicativo

- Uso del congiuntivo

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



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

Fonte: Direttiva Frattini sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi. 2002

L'indicativo rende il testo **più diretto** ed evita informazioni implicite o ambigue.

Evidenzia, ma cura la sobrietà

- Usare in maniera corretta le possibilità di composizione grafica del testo

“Neretti, sottolineature, corsivi, caratteri, grandezza del corpo, elenchi sono solo alcuni esempi di tali possibilità e possono aiutare a focalizzare l’attenzione.

È bene tuttavia non abusarne e utilizzarli con parsimonia.

Il testo sobrio è sempre visivamente leggibile e coerente.”

Fonte: Direttiva Frattini
sulla semplificazione del linguaggio
dei testi amministrativi. 2002



Un esercizio

Fonte: Nielsen, Web usability, 2000, Apogeo.

Linguaggio e web

- carta vs web
- Principi di comunicazione web
 - Semplicità
 - Chiarezza
 - Universalità

} **fruibilità**
- Caratteristiche della comunicazione web
 - Ipertestualità
 - Multimedialità (radio PA, telePA,...)
 - Varietà strumenti (web, allegato, mail, forum, blog,...)

Esempi dal web

Ministero delle Riforme e delle Innovazioni nella Pubblica Amministrazione

RIFORME E INNOVAZIONI NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Ultime notizie

14/11/2006 - Nasce la rete per l'innovazione della pubblica amministrazione centrale

07/11/2006 - Il Ministro Nicolais al COM-PA e all'Assolombarda

03/11/2006 - Nicolais inaugura l'edizione 2006 del COM-PA

31/10/2006 - Intervento del Sottosegretario Magnolfi all'IGF di Atene

30/10/2006 - Processo di ammodernamento della PA centrale

30/10/2006 - Nicolais ha incontrato le rappresentative sindacali della dirigenza e delle alte professionalità

Copyright © 2006 - Ministero per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione. Sito Temporaneo

Ministero delle Riforme e delle Innovazioni nella Pubblica Amministrazione

Governo Italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri

Consiglio dei Ministri n. 22

notizie da Palazzo Chigi

Il Presidente Romano Prodi
La Presidenza del Consiglio
Il Vicepresidente Massimo D'Alema
Il Vicepresidente Francesco Rutelli

Il governo
L'Italia
L'Europa
Il mondo

Ministeri
Rassegna Stampa

Finanziaria 2007
DPFE 2007-2011
Cittadino Consumatore
Visita di Governo in Cina
Governo Informa

newsletter Anno VII n. 23

Governo Italiano

Ministero dell'Università e della Ricerca

Progetto Lauree Scientifiche

Istruzione Superiore e Professioni

Finanziaria 2007

Università
Ricerca
Alta Formazione Artistica e Musicale

© 2006 Ministero dell'Università e della Ricerca

Ministero dell'Università e della Ricerca

Ministero dell'Istruzione

spazio informativo

in primo piano

studenti
famiglia
personale scuola

AREA TEMATICHE
NOVITÀ
NORMATIVA
IL MINISTRO
SALA STAMPA
ORGANIZZAZIONE
DIREZIONI GENERALI

PORTA ELETTRONICA

NEWSLETTER

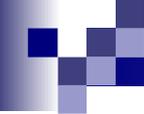
ULTIME NOVITÀ

LINK UTILI

Ministero dell'Istruzione

Scrivere per il web 1

- Regole per la semplificazione del linguaggio
- Leggibilità dei testi nel web
 - Piramide rovesciata
 - Uso degli spazi
 - Testi non ravvicinati
 - Contrasti adeguati
 - Tipo di font, testi ridimensionabili e non piccoli
 - Evitare
 - ✓ MAIUSCOLE, centrato, giustificato, sottolineato se non link



Scrivere per il web 2

- Struttura dei testi nel web
 - Uso corretto dei marcatori dell'HTML (titoli, paragrafi, liste, tabelle)
- Caratteristiche degli allegati
 - Formato (pdf)
 - Allegati ben formati
 - Informare del peso degli allegati, evitando file troppo grossi

Indice di leggibilità. Flesch-Vacca

- Considera il numero delle sillabe
- Adatta all'italiano l'indice inglese di Flesch

$$F = 206 - (0,6 * S) - P$$

0,6: costante relativa alla lunghezza media delle parole italiane

S: numero sillabe in un campione di 100 parole

P: numero medio parole per frase in un campione di 100 parole

- $F > 60$: **alta**
- $50 < F < 60$: **media**
- $F < 40$: **bassa**

Indice di leggibilità. Gulpease

- Considera la lunghezza delle parole
- Valuta rispetto alla scolarizzazione del lettore

$$G = 89 - LP/10 + 3 * FR$$

$$LP = (\text{totale lettere} * 100) / \text{totale parole}$$

$$FR = (\text{totale frasi} * 100) / \text{totale parole}$$

G<80 testi difficili per chi ha la licenza **elementare**

G<60 testi difficili per chi ha la licenza **media**

G<40 testi difficili per chi ha un diploma **superiore**

Fonte: GULP, Gruppo Universitario Linguistico Pedagogico, Università di Roma

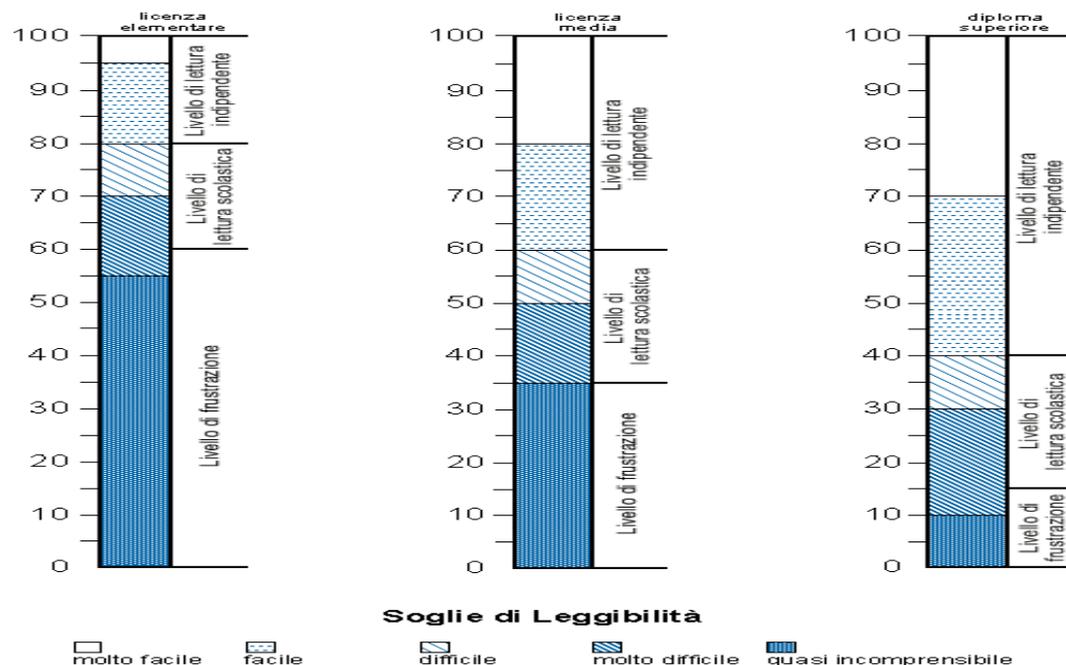
GULP on line

fonte:
www.euologos.net

Èulogos®

<http://www.euologos.net>

Indice Gulpease: scala dei valori



Elaborazione Èulogos da: Maria Emanuela Piemontese, "Capire e farsi capire. Teorie e tecniche della scrittura controllata", Tecnodid, Napoli 1996, p. 102

	Licenza elementare	Licenza media	Licenza superiore
quasi incomprensibile	0<G<55	0<G<35	0<G<10
molto difficile	55<G<70	35<G<50	10<G<30
Difficile	70<G<80	50<G<60	30<G<40
Facile	80<G<95	60<G<80	40<G<70
molto facile	95<G<100	80<G<100	70<G<100



Sui giornali on line

Una ricerca della Stanford University dimostra che nei giornali online:

- il **92%** dei lettori si concentra su titoli e articoli
- Il **64%** sulle foto
- Solo il **20%** su schede e grafici

Parole e immagini

Il problema non è stabilire cosa conti maggiormente, se l'immagine o la parola.

Importa trovare la relazione migliore.

**Visualizzare le parole +
Verbalizzare le immagini**

Fonte: "Visualizzare e verbalizzare" di Santucci,
<http://www.letteratour.it/lingua/B01visual01.htm>

Ti mando una mail

- Oggetto
- Piramide rovesciata
- Formule per iniziare (caro Luigi, Alessandra, gentile avvocato Rossi, ...)
- Firma (senza titoli e con azienda, tel, fax,...)
- No: allegati pesanti, testi lunghi, ricevuta di ricezione, nomi in chiaro nelle liste
- Sì: Link, revisione dei testi

Fonte: Alessandro Lucchini, Business Writing, 2005

Giochi di specchi e mail

- Il metodo neurolinguistico CRG
 - La calibrazione è lo studio del destinatario, dei suoi atteggiamenti, dei suoi modelli mentali e culturali
 - Il ricalco è un processo di rispecchiamento con l'interlocutore
 - La guida interrompe il ricalco e muove il lettore verso l'obiettivo desiderato
- Un link: da <http://www.mestierediscrivere.com> come scrivere un'e-mail

Fonte: Alessandro Lucchini, Business Writing, 2005

Sitografia linguaggio e web

- Scrivere per il web
 - www.mestierediscrivere.org
 - www.palestradisrittura.it
- Testi accessibili
 - <http://www.subvedenti.it/Legge9/Legge9.asp#7>
- Semplificazione linguaggio
 - Funzione pubblica – Chiaro
 - Regione Emilia – linguaggio burocratico
 - Università di Padova – linguaggio amministrativo

Sitografia accessibilità

- Riferimenti legislativi
 - <http://www.pubbliaccesso.it/>
- Risorse accessibilità
 - <http://webaccessibile.org/>
 - <http://www.diodati.org/>
 - <http://lau.csi.it/>
- Accessibilità a scuola
 - <http://www.porteapertesulweb.it/>

Bigliografia linguaggio e web

- Scrivere per il web
 - Luisa Carrada, **Scrivere per internet**, Lupetti, 2000
 - Alessandro Lucchini, **Business Writing**, Sperling & Kupfer, 2006
 - Giovanni Acerboni, **Progettare e scrivere per internet**, Mc Graw Hill, 2005
- Semplificazione linguaggio
 - Alfrefo Fioritto (a cura di), **Manuale di stile**, Il Mulino, 1997

Contatti

- e-mail
 - aardizzone@istruzione.lombardia.it
 - alberto.ardizzone@porteapertesulweb.it