



*"La forza del web sta nella sua universalità.  
L'accesso da parte di chiunque,  
indipendentemente dalle disabilità,  
ne è un aspetto essenziale"*  
Tim Berners Lee

Rozzano, 10 settembre 2008

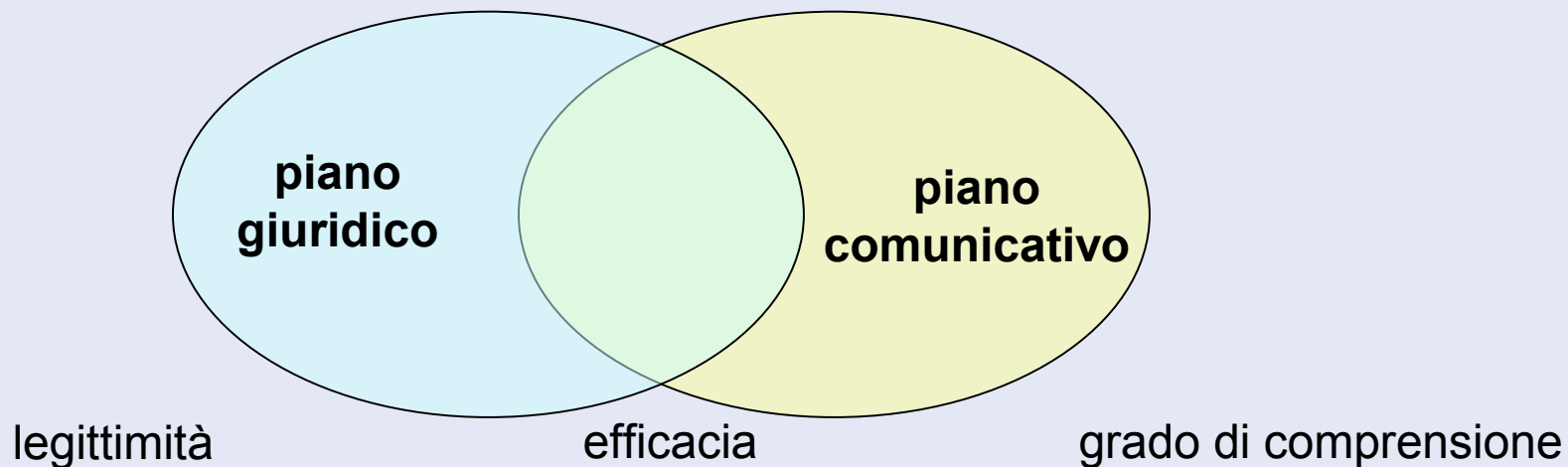
# Semplificazione del linguaggio dal cartaceo al web email vs lettera tradizionale

# 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



# 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**.

# Frasi 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 la 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 con 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

# La concretezza aiuta a capire

Le risposte dell'URP sono  
*tempestive*.



Il nostro URP le risponderà  
entro 24 ore.

Il servizio di lavanderia è  
*completo*.



Il servizio di lavanderia  
comprende lavaggio,  
disinfezione, stiratura,  
consegna a domicilio.

“Non si tratta di eliminare gli aggettivi, ma di non accontentarsi di sciorinarli sulla pagina, anche perché il lettore sarà il primo a non accontentarsi.

Meglio sostituire o aggiungere all'**aggettivo informazioni concrete**.”

Fonte: Luisa Carrada,  
Il mestiere di scrivere,  
Apogeo, 2008 (pag. 30)



# Linguaggio e web

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

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

# Scrivere per il web, ma non solo 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, ma non solo 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

# Tra leggibilità ed efficacia

- Usare microcontenuti (titoli, abstract, link, ...)
  - con non più di 40 - 60 caratteri
  - che abbiano senso anche fuori dal contesto
  - significativi
  - titoli brevi e concreti
- Suddividere il testo in paragrafi
  - brevi e separati tra di loro
  - aumentare la “percorribilità” del testo
  - caratteri ed interlinea

# Metti il testo nel paragrafo

- Definizione di **paragrafo**: “Ciascuna delle varie parti, generalmente brevi e dotate di una certa **unità di pensiero e di composizione**, in cui viene suddiviso un capitolo di un’opera (manuale di studio, trattato scientifico, legge, ordinamento, ecc.), o anche uno scritto in genere” (Treccani)
- Definizione di **frase**: “La frase o proposizione è l’**unità minima di comunicazione dotata di senso compiuto**” (da Luca Serianni, Grammatica Italiana, UTET)

# Il paragrafo, quindi

- Il paragrafo come un elemento **autonomo, breve**
- Un paragrafo, tuttavia, può contenere **più frasi** (che insieme formano un'unità logica di significato)
- Lettura facilitata se i **paragrafi sono distanziati** (senza esagerare)

# 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

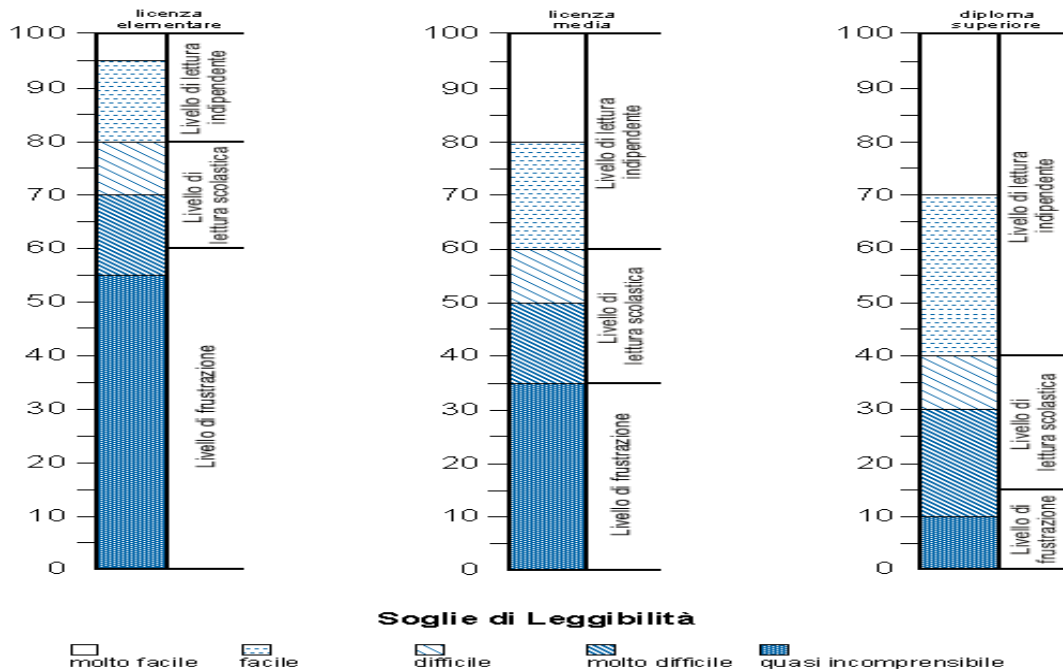


# GULP

fonte:  
[www.euologos.net](http://www.euologos.net)

Pagina per la valutazione  
 on line dell'indice Gulpease

## 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

# 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

# Sitografia linguaggio e web

- Semplificazione linguaggio
  - Funzione pubblica - Chiaro
  - Regione Emilia - linguaggio burocratico
  - Università di Padova - linguaggio amministrativo
  - Ufficio delle pubblicazioni ufficiali delle Comunità europee - Manuale interistituzionale di convenzioni redazionali
- Scrivere per il web
  - [www.mestierediscrivere.org](http://www.mestierediscrivere.org)
  - [www.palestradiscrittura.it](http://www.palestradiscrittura.it)
- Testi accessibili
  - [www.subvedenti.it/Legge9/Legge9.asp#7](http://www.subvedenti.it/Legge9/Legge9.asp#7)

# Sitografia accessibilità

- Riferimenti legislativi
  - [www.pubbliaccesso.it/](http://www.pubbliaccesso.it/)
- Risorse accessibilità
  - [webaccessibile.org/](http://webaccessibile.org/)
  - [www.diodati.org/](http://www.diodati.org/)
  - [lau.csi.it/](http://lau.csi.it/)
  - [www.semplicemente.org](http://www.semplicemente.org)
- Accessibilità a scuola
  - [www.porteapertesulweb.it/](http://www.porteapertesulweb.it/)

# Bibliografia semplificazione linguaggio e scrittura per il web

- Semplificazione linguaggio
  - Alfredo Fioritto (a cura di), *Manuale di stile*, Il Mulino, 1997
  - Alessandro Lucchini, *Business Writing*, Sperling & Kupfer, 2006
  - Beppe Severgnini, *L'italiano. Lezioni semiserie*, Rizzoli, 2007
- Scrivere per il web
  - Luisa Carrada,  
*Il mestiere di scrivere. Le parole al lavoro, tra carta e web*, Apogeo, 2008
  - Giovanni Acerboni, *Progettare e scrivere per internet*, Mc Graw Hill, 2005

# Due parole

“Le parole sono fatte, prima che per essere dette,  
per essere capite:  
proprio per questo, diceva un filosofo,  
gli dei ci hanno dato una lingua e due orecchie.  
Chi non si fa capire viola la libertà di parola dei suoi  
ascoltatori.  
È un maleducato, se parla in privato e da privato.  
È qualcosa di peggio se è un giornalista, un insegnante,  
un dipendente pubblico, un eletto dal popolo.  
Chi è al servizio di un pubblico  
ha il dovere costituzionale di farsi capire.”  
*(Tullio De Mauro)*