

DESIGNERS ITALIA

# Scrivere semplice per la PA

## qualità del linguaggio e diritti delle persone

(parte 2)



**Daniela Iozzo**

Content designer

Dipartimento per la trasformazione digitale - Presidenza del Consiglio dei Ministri

## Una PA che parla alle persone

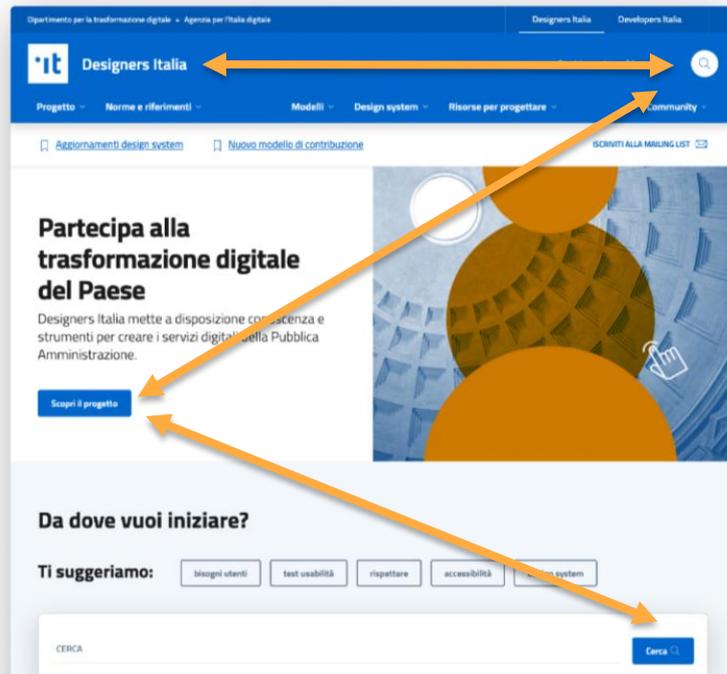
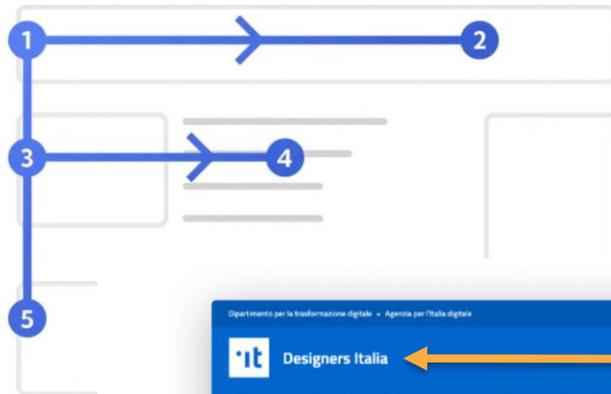
ha la responsabilità di pensare e comunicare in maniera chiara, semplice, accessibile e inclusiva.

## **Una PA che garantisce i diritti delle persone**

investe nella qualità del linguaggio e dei contenuti per migliorare la qualità globale dei servizi pubblici.

## Dalla carta allo *scroll*

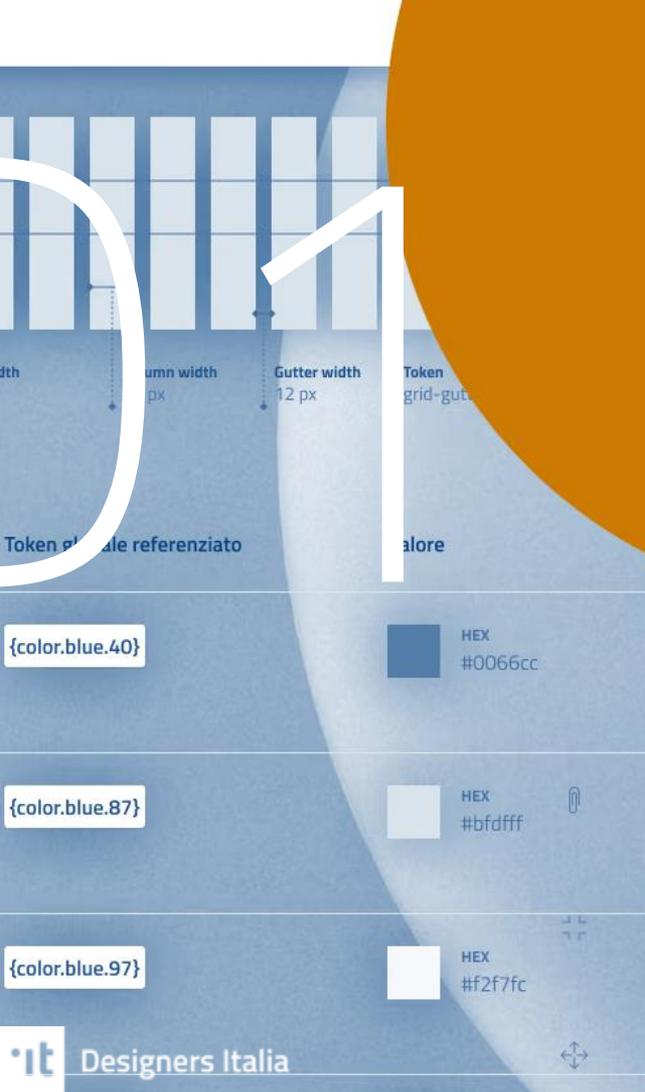
Con la transizione al digitale il linguaggio della PA deve fare i conti con temi di **usabilità**, **accessibilità**, **navigabilità delle interfacce**.



- 1. Linguaggio**
- 2. Micro testi**
- 3. Tono di voce**

- 1. Linguaggio** --> le parole giuste
- 2. Micro testi** --> le parole giuste, nel giusto componente, al momento giusto
- 3. Tono di voce** --> il modo in cui il servizio parla alle persone

# Cosa significa **scrivere semplice?**



*“The limits of my language mean the limits of my world”*

Ludwig Wittgenstein — Filosofo del linguaggio

## Studi dimostrano che:

Il nostro modo di fare esperienza della realtà è *letteralmente* **trainato dalle nostre convenzioni e abilità linguistiche**

Le persone bilingue leggono un problema e **rispondono diversamente a seconda della lingua in cui viene loro posto il problema**

Le persone che incontrano testi lunghi, complicati a livello lessicale e sintattico, con molti tecnicismi o acronimi, **sono molto meno propense a proseguire la lettura anche se comprendono il lessico e/o hanno un livello di istruzione alto**



**Comunichiamo solo se**  
siamo "d'accordo" su cosa significano le parole che  
usiamo

## 10 Raccomandazioni

- Le informazioni **principali prima**
- Periodi **brevi** e testo diviso in **paragrafi**
- Lessico simile al **linguaggio naturale**
- Al minimo **acronimi, tecnicismi, forestierismi**
- No **termini diversi** per ricorrenze della stessa entità
- No verbi in forma **passiva**
- No forme **impersonali**
- No **nominalizzazioni**
- No **doppie negazioni**
- Buone pratiche di **inclusività/neutralità di genere**

## Le informazioni **principali prima (subito!)**



VISTO – PREMESSO – CONSIDERATO

**Informazione principale**



**Informazione principale**

VISTO – PREMESSO – CONSIDERATO

## Lessico simile al **linguaggio naturale**



Costituisce **causa ostativa alla facoltà di esperire** il ravvedimento operoso **la già avvenuta constatazione** della violazione da parte del Fisco



Il ravvedimento operoso non è più possibile se il Fisco ha già constatato la violazione.

## NO forme impersonali

 La notifica **è stata inviata**

 Si **è deciso di procedere**  
all'annullamento della pratica

 Ti abbiamo inviato la notifica

 L'assistenza ha annullato la  
pratica

## NO nominalizzazioni

 **Procedere** all'annullamento

 Annullare

 **Effettuare** una sostituzione

 Sostituire

 **Procedere a** una verifica

 Verificare

## NO doppie negazioni



**Non può essere rilasciata nessuna autorizzazione** senza  
previa approvazione



L'organizzazione approva ogni  
autorizzazione prima di rilasciarla



**Non possiamo escludere nessun dipendente** dalla  
formazione obbligatoria



L'Ente deve includere tutti i dipendenti nella  
formazione obbligatoria

## Buone pratiche di **inclusività e neutralità di genere**



Puoi commentare **qui sotto**



Commenta nella sezione "La tua opinione conta"



**Vedi** l'aggiornamento nella sezione dedicata al tuo profilo



Scopri l'aggiornamento nella sezione dedicata al tuo profilo



**Rimani aggiornato** sulle novità

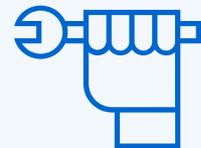


Ricevi aggiornamenti sulle novità

## Testare il linguaggio

- Con test sugli utenti
- Con **calcolatori di leggibilità quali Gulpease (IT)/Flesch (EN)**
- **Strumenti di AI** (come base da cui partire per la semplificazione)





Dipartimento per la trasformazione digitale + Agenzia per l'Italia digitale

Designers Italia Developers Italia

it Designers Italia

Seguici su [Facebook] [Twitter]

Progetto Norme e riferimenti Modelli Design system Risorse per progettare Community

Inizio > Design system

## Design system del Paese

L'insieme di indicazioni e risorse per realizzare siti e servizi pubblici di qualità, efficienti e accessibili

**IN BREVE**  
Qui trovi fondamenti, componenti, design pattern e showcase per creare il tuo progetto in linea con gli standard della Pubblica Amministrazione, che offre un'esperienza d'uso di qualità e che ti permetta di guadagnare tempo e risorse pur mantenendo alto il livello di qualità.

PARLIAMO DI Design system Human centred design Esperienza utente

## Istruzioni e mattoncini per la realizzazione di siti e servizi della PA

Ti diamo il benvenuto nel primo design system italiano dedicato al mondo delle amministrazioni e dei loro fornitori: questo è il punto di partenza per la progettazione di siti e servizi digitali pubblici di qualità, accessibili, inclusivi e fondati sulle esigenze delle persone.

it Progetto Norme e riferimenti Modelli Design system Risorse per progettare Community

## Fondamenti

Principi e guide per progettare

Tutto ciò di cui hai bisogno è accessibile. A partire da linee guida di voce da utilizzare, design pattern comprensibili per tutti, linee guida per impostare griglie, diagrammi, migliorare l'esperienza utente.

Scopri i fondamenti

V1.0.0-ALPHA.15

COME INIZIARE

COME CONTRIBUIRE

FONDAMENTI

- Panoramica fondamenti
- Principi e intenzioni
- Accessibilità

Progetto Norme e riferimenti Modelli Design system Risorse per progettare Community

Inizio > Design system > Panoramica fondamenti > Linguaggio

## Linguaggio

Il linguaggio è un elemento cruciale dell'esperienza utente di un sito o servizio digitale. In questo fondamento trovi i punti di riferimento per progettare contenuti chiari, inclusivi, efficaci e pensati per andare incontro alle esigenze delle persone

CONDIVIDI

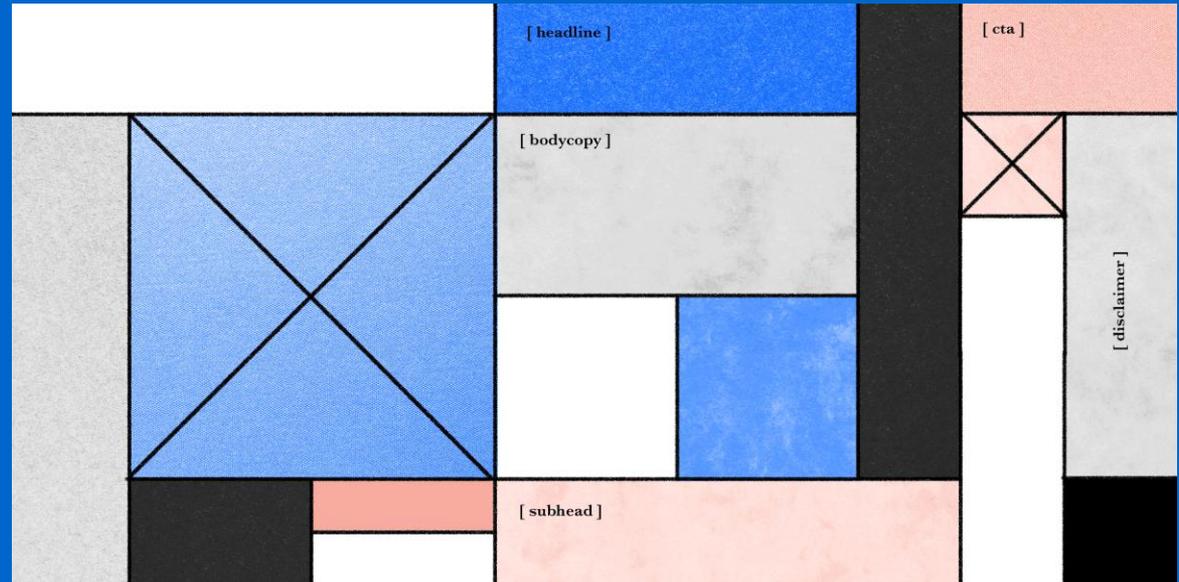
FONDAMENTI

TI TROVI IN **Fondamenti**

- SEI Designer, Developer, Qui per curiosità
- VUOI Progettare e sviluppare l'interfaccia utente
- RISPETTANDO Linee guida di design

PARLIAMO DI Contenuti e linguaggio Progettazione interfaccia

# Microtesti



# Microtesti: le parole giuste, nel giusto componente, al momento giusto

PA digitale 2026  
La ricerca per una PA protagonista della transizione digitale

PA digitale 2026  
La ricerca per una PA protagonista della transizione digitale

Autenticato con SPID  
Ultimo accesso 13-01-2022 alle ore 12:29

Scrivania Candidature Avvisi Progetti Collaboratori Supporto

Scrivania / Classificazione dati e servizi / Questionario

Servizio: (Piano assetto idrogeologico (PAI) e open data)

INFORMAZIONI GENERALI CONTESTO IMPATTO DEL SERVIZIO RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI SERVIZI DIGITALI DATI DIGITALI **ESITO**

**Esito del questionario**

L'esito del questionario differisce dalla classificazione creata automaticamente: puoi ripetere il questionario, oppure accettare l'esito. In quest'ultimo caso devi però allegare la documentazione a supporto che giustifichi il livello di classificazione diverso.

Classificazione creata in automatico dal sistema

Esito: **ORDINARIO**

Classificazione creata dall'utente attraverso la compilazione del questionario

Esito: **CRITICO**

PA digitale 2026  
La ricerca per una PA protagonista della transizione digitale

PA digitale 2026  
La ricerca per una PA protagonista della transizione digitale

Autenticato con SPID  
Ultimo accesso 13-01-2022 alle ore 12:29

Scrivania Candidature Avvisi Progetti Collaboratori Supporto

Scrivania / Classificazione dati e servizi / Questionario

Servizio: (Piano assetto idrogeologico (PAI) e open data)

INFORMAZIONI GENERALI CONTESTO IMPATTO DEL SERVIZIO RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI SERVIZI DIGITALI DATI DIGITALI **ESITO**

**Esito del questionario**

L'esito del questionario differisce dalla classificazione creata automaticamente: puoi ripetere il questionario, oppure accettare l'esito. In quest'ultimo caso devi però allegare la documentazione a supporto che giustifichi il livello di classificazione diverso.

Classificazione creata in automatico dal sistema

Esito: **ORDINARIO**

Classificazione creata dall'utente attraverso la compilazione del questionario

Esito: **CRITICO**

## **Le parole sono la prima interfaccia**

fra la Pubblica Amministrazione e i fruitori dei servizi digitali dello Stato (cittadini/e e non cittadini/e)

# Microtesti: le parole giuste, nel giusto componente, al momento giusto

## PRIMA

Pagina processo automatizzato esito positivo

PA digitale 2026  
Le norme per una PA protagonista della transazione digitale

Mario Rossi

SELEZIONA UNA PA  
**Comune di Chiaro**

Autenticato con SPID  
Ultimo accesso 13-01-2022 alle ore 12:29

Scrivania Classificazione Candidature **Progetti** Supporto



**Posticipazione della prossima scadenza approvata**  
La pagina di dettaglio del progetto è stata correttamente aggiornata.

[TORNA AL PROGETTO](#)



**Hai bisogno di aiuto?**

Consulta le FAQ e trova le risposte alle domande più comuni.

[CONSULTA LE FAQ](#)

## DOPO

Pagina processo automatizzato esito positivo

PA digitale 2026  
Le norme per una PA protagonista della transazione digitale

Mario Rossi

SELEZIONA UNA PA  
**Comune di Chiaro**

Autenticato con SPID  
Ultimo accesso 13-01-2022 alle ore 12:29

Scrivania Classificazione Candidature **Progetti** Supporto



**Scadenza del progetto posticipata**

Abbiamo approvato la tua richiesta di posticipare la data di scadenza del tuo progetto: puoi trovare l'aggiornamento nella sezione dedicata.

[TORNA AL PROGETTO](#)



**Hai bisogno di aiuto?**

Consulta le FAQ e trova le risposte alle domande più comuni.

[CONSULTA LE FAQ](#)

# Microtesti: le parole giuste, nel giusto componente, al momento giusto

## PRIMA

### Integrazione CIE

Funzionalità di accesso al sito della PA tramite identità digitale con la Carta d'Identità Elettronica (CIE).

#### **Risulta un errore nel piano di formazione**

Il piano di formazione non risulta in linea con le informazioni indicate. Puoi verificare con AGID/IPZS la corretta integrazione.

Approfondisci nelle [Domande frequenti](#).

STATO DELL'ATTIVITÀ ⓘ

Completato

DATA DI COMPLETAMENTO ⓘ

12/04/2022

Integrazione con OpenID Connect

## DOPO

### Integrazione CIE

Funzionalità di accesso al sito della PA tramite identità digitale con la Carta d'Identità Elettronica (CIE).

#### **È richiesta una verifica sull'integrazione con OIDC o sul piano di formazione**

OIDC risulta non integrato oppure il piano di formazione risulta non inviato o non in linea con le informazioni richieste. Ti suggeriamo di verificare con AGID/IPZS l'avvenuta integrazione OIDC, oppure di compilare o rettificare il piano di formazione.

Approfondisci l'argomento nelle [Domande frequenti](#).

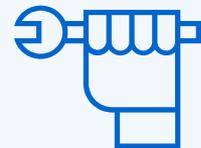
STATO DELL'ATTIVITÀ ⓘ

Completato

DATA DI COMPLETAMENTO ⓘ

12/04/2022

Integrazione con OpenID Connect



Dipartimento per la trasformazione digitale + Agenzia per l'Italia digitale

Designers Italia Developers Italia

**.it** Designers Italia

Seguici su [Facebook] [Twitter] [LinkedIn]

Progetto ▾ Norme e riferimenti ▾ Modelli ▾ Design system ▾ Risorse per progettare ▾ Community ▾

Inizio > Design system

## Design system del Paese

L'insieme di indicazioni e risorse per realizzare siti e servizi pubblici di qualità, efficienti e accessibili

**IN BREVE**  
Qui trovi fondamenti, componenti, design pattern e showcase per creare il tuo progetto in linea con gli standard della Pubblica Amministrazione, che offre un'esperienza d'uso di qualità e che ti permetta di guadagnare tempo e risorse pur mantenendo alto il livello di qualità.

**Fondamenti**  
Principi e guide per progettare

Tutto ciò di cui hai bisogno per progettare è accessibile. A partire dalle linee guida di voce da utilizzare, per rendere i contenuti comprensibili per tutte le persone, alle impostazioni grigie, dimensionamenti, per migliorare l'esperienza d'uso.

**.italia**  
Il design system del Paese

Scopri i fondamenti

V1.0.0-ALPHA.15

COME INIZIARE ▾  
COME CONTRIBUIRE ▾  
FONDAMENTI ▾  
Panoramica fondamenti  
Principi e intenzioni  
Accessibilità

PARLIAMO DI Design system Human centred design Esperienza utente

## Istruzioni e mattoncini per la realizzazione di siti e servizi della PA

Ti diamo il benvenuto nel primo design system italiano dedicato al mondo delle amministrazioni e dei loro fornitori: questo è il punto di partenza per la progettazione di siti e servizi digitali pubblici di qualità, accessibili, inclusivi e fondati sulle esigenze degli utenti.

Progetto ▾ Norme e riferimenti ▾ Modelli ▾ Design system ▾ Risorse per progettare ▾ Community ▾

Inizio > Design system > Panoramica fondamenti > Microtesti

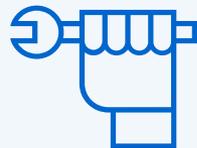
## Microtesti

Scrivere per la user experience significa progettare testi e microtesti dedicati alle interfacce, per rendere l'esperienza delle persone semplice, fluida e coerente con l'ecosistema di un servizio digitale

FONDAMENTI

TI TROVI IN **Fondamenti**

- SEI Designer, Developer, Qui per curiosità
- VUOI Progettare e sviluppare l'interfaccia utente
- RISPETTANDO **Linee guida di design**



Dipartimento per la trasformazione digitale + Agenzia per l'Italia digitale

Designers Italia Developers Italia

it Designers Italia

Seguici su

Progetto Norme e riferimenti Modelli Design system Risorse per progettare Community

Inizio > Design system

## Design system del Paese

L'insieme di indicazioni e risorse per realizzare siti e servizi pubblici di qualità, efficienti e accessibili

IN BREVE

Qui trovi fondamentali, componenti, design pattern e showcase per creare il tuo progetto in linea con gli standard della Pubblica Amministrazione, che offra un'esperienza d'uso di qualità e che ti permetta di guadagnare tempo e risorse pur mantenendo alto il livello di qualità.

PARLIAMO DI Design system Human centred design Esperienza utenti

### Istruzioni e mattoncini per la realizzazione di siti e servizi della PA

Ti diamo il benvenuto nel primo design system italiano dedicato al mondo delle amministrazioni e dei loro fornitori: questo è il punto di partenza per la realizzazione di siti e servizi digitali pubblici di qualità, accessibili, inclusivi e fondati sulle esigenze degli utenti.

Progetto Norme e riferimenti Modelli Design system Risorse per progettare



.italia

### Il design system del Paese

V1.0.0-ALPHA.15

COME INIZIARE

COME CONTRIBUIRE

FONDAMENTI

COMPONENTI

Panoramica componenti

Inizio > Design system > Panoramica componenti > Buttons

## Buttons

PRONTO

Comunemente chiamati pulsanti, sono elementi interattivi che danno il via a un'azione o a un evento. L'etichetta di testo o l'icona che accompagna ogni pulsante ha l'obiettivo di chiarire cosa succederà in interfaccia una volta iniziata l'interazione

COMPONENTI

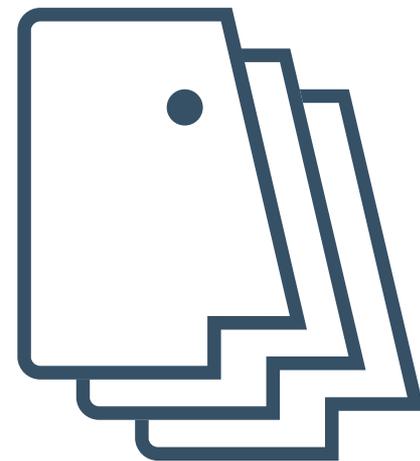
### Buone pratiche sui contenuti

- Le etichette di testo devono comunicare in maniera immediata, chiara e senza ambiguità il significato dell'azione
- Non usare etichette di testo troppo lunghe
- Prediligi etichette di testo che fanno riferimento a una sola azione alla volta
- Usa la seconda persona singolare (es. "Aggiungi un servizio")

# Linguaggio e microtesti: **referimenti normativi e di UX**

# Linguaggio: i riferimenti normativi

- **LG CAD requisito 4.3\*** → *SI DEVE utilizzare un linguaggio e un'organizzazione dei contenuti adeguati all'utente destinatario*
- **PNRR** → La transizione al digitale è uno dei fattori chiave dell'inclusione sociale (Inclusione e Coesione)
- **Costituzione italiana art. 3** → *«...è compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione...»*



# Linguaggio e microtesti: i riferimenti UX

## 2 Match between System and the Real World

The design should speak the users' language. Use words, phrases, and concepts *familiar to the user*, rather than internal jargon.



Users can quickly understand which stovetop control maps to each heating element.

## 4 Consistency and Standards

Users should not have to wonder whether different words, situations, or actions mean the same thing. *Follow platform conventions.*



Check-in counters are usually located at the front of hotels, which meets expectations.

## 9 Recognize, Diagnose, and Recover from Errors

Error messages should be expressed in plain language (no error codes), precisely indicate the problem, and constructively suggest a solution.



Wrong-way signs on the road remind drivers that they are heading in the wrong direction.

## 10 Help and Documentation

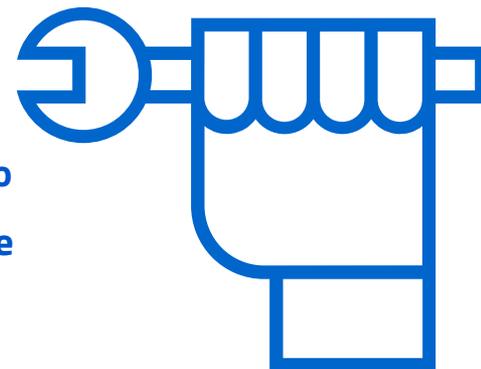
It's best if the design *doesn't need* any additional explanation. However, it may be necessary to provide documentation to help users complete their tasks.



Information kiosks at airports are easily recognizable and solve customers' problems in context and immediately.

- Il design deve «parlare» **un linguaggio familiare all'utente**
- Il design deve seguire **convenzioni consistenti**
- I messaggi di errore devono **indicare chiaramente il problema e come risolverlo**
- Eventuale documentazione esplicativa deve **aiutare l'utente in maniera chiara e immediata**

<http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>



02 | stay tuned

# Iscriviti alla nostra newsletter per ricevere aggiornamenti

[designers.italia.it](https://designers.italia.it)



Grazie :)