

DESIGNERS ITALIA

# Scrivere semplice per *le persone* Il valore di una PA dalla voce umana

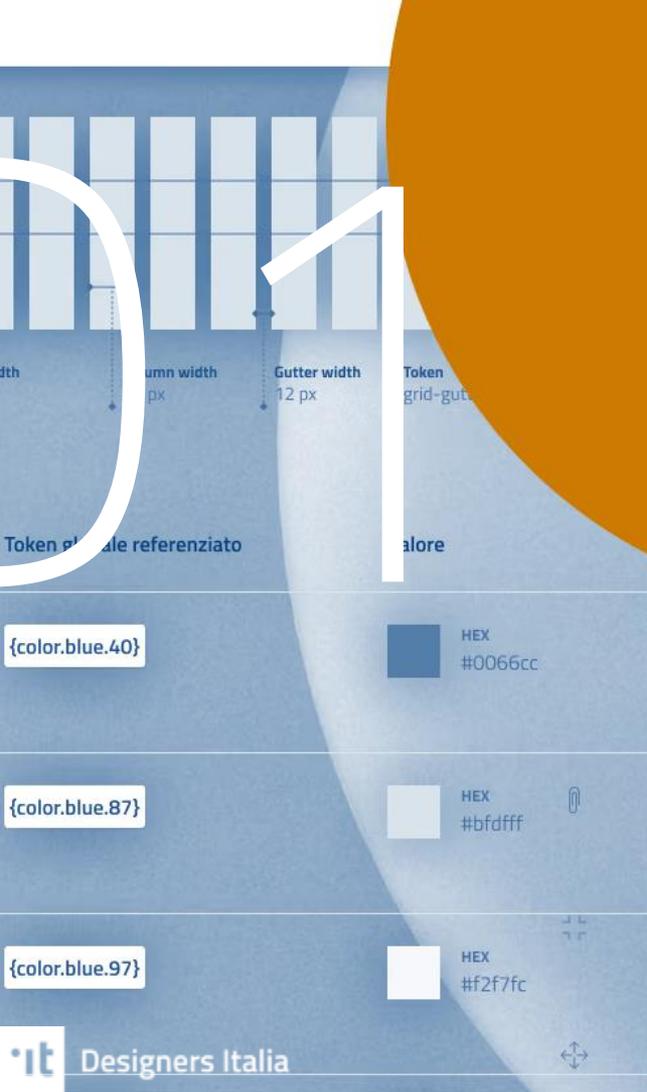


**Gabriella Poggioli**

Content designer

Dipartimento per la trasformazione digitale - Presidenza del Consiglio dei Ministri

# Che cos'è **il tono di voce**



*“La voce smaschera gli intenti”.*

Sofocle — Drammaturgo

## Il *tono* di voce è il *modo* in cui un servizio parla (o scrive)

Il tono di voce (in inglese *tone of voice*, spesso abbreviato in "ToV") è un elemento chiave della comunicazione. Rappresenta il **modo in cui vengono trasmessi i messaggi** ed esprime la visione e la personalità di chi parla.

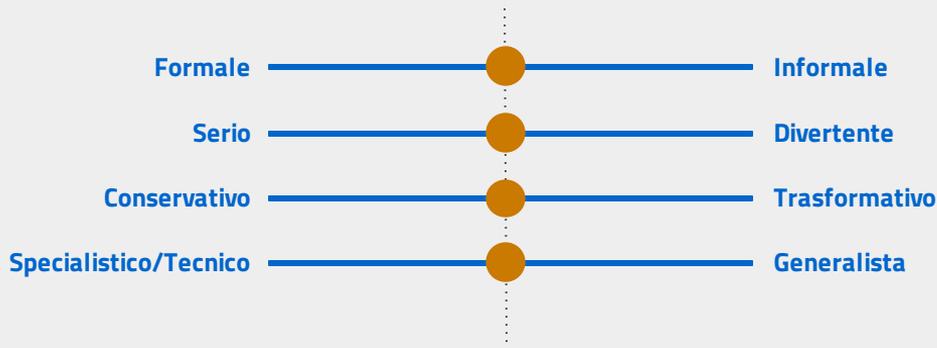
Un tono di voce coerente, quindi, è **indispensabile nella progettazione di contenuti di qualità.**



## Come si caratterizza un tono di voce?

Per caratterizzare il tono di voce di un servizio (o di un prodotto), è necessario **considerarne le varie dimensioni**, cioè le *sfumature* che il tono può avere, e la loro combinazione.

### STONE SPECTRUM

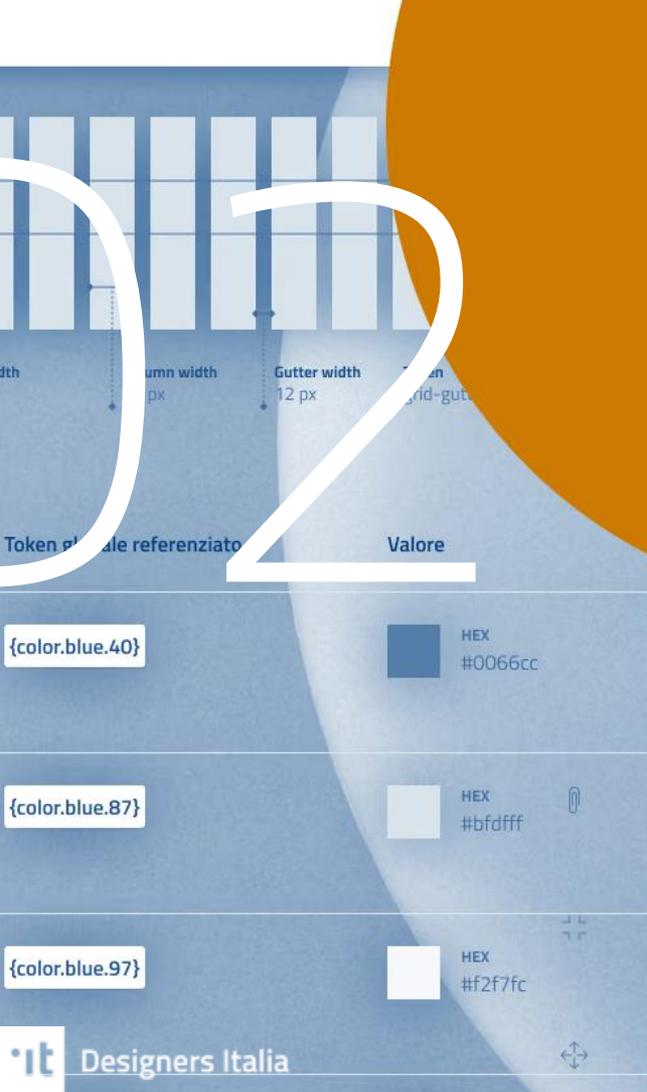


Uno strumento utile è il *tone spectrum* ("spettro del tono"). Ne esistono diversi modelli, strutturati su un numero più o meno dettagliato di dimensioni. La versione qui rappresentata è una semplificazione dello *spectrum* utilizzato per scrivere i contenuti del sito [Designers Italia](#).

Per definire un tono di voce, è importante avere chiaro  
a chi intendiamo parlare e con quali obiettivi.

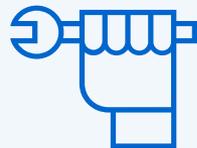
Quando diamo voce alla PA, ricordiamo che  
parliamo alle persone per renderla a loro vicina.

# Per una PA **dalla voce umana**



# .italia Fondamento tono di voce

[designers.italia.it/design-system/fondamenti/tono-di-voce](https://designers.italia.it/design-system/fondamenti/tono-di-voce)



The image shows a layered screenshot of the .italia Design System website. The top layer is the main navigation bar with the .italia logo and menu items: Progetto, Norme e riferimenti, Modelli, Design system, Risorse per progettare, and Community. Below this, the 'Design system del Paese' section is visible, featuring the heading 'Design system del Paese' and a sub-heading 'L'insieme di indicazioni e risorse per realizzare siti e servizi pubblici di qualità, efficienti e accessibili'. A 'IN BREVE' section follows, describing the design system's goals. The middle layer shows the 'Fondamenti' section with the heading 'Fondamenti' and sub-heading 'Principi e guide per progettare'. It includes a paragraph about accessibility and a 'Scopri i fondamenti' button. The bottom layer shows the 'Tono di voce' section with the heading 'Tono di voce' and a paragraph about user-centered communication. A navigation breadcrumb trail is visible: 'Inizio > Design system > Panoramica fondamenti > Tono di voce'. A 'CONDIVIDI' button is also present. The bottom of the image shows a 'PARLIAMO DI' section with tags for 'Design system', 'Human centred design', and 'Esperienza utenti'. A large orange and green graphic is overlaid on the bottom left.

## 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

Una PA che mette le persone al centro sa parlare con  
una voce "umana": semplice, chiara ed empatica.

## Facciamo un esempio

1

### Residenza

In questa area è possibile dichiarare un cambio di residenza all'interno del Comune o con provenienza da un altro Comune o dall'estero (rimpatrio di cittadini AIRE).

[Richiedi un cambio di residenza](#)

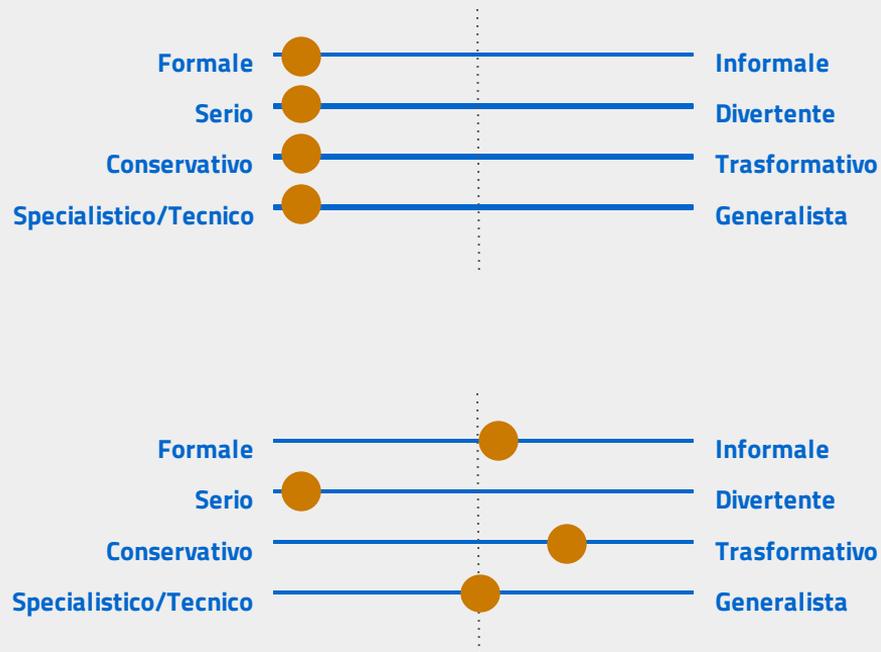
2

### Cambio di residenza

Invia al comune la dichiarazione per cambiare residenza o rimpatriare in Italia.

[SCOPRI DI PIÙ](#) →

Il 15 dicembre 2022 è andata online la versione riprogettata del portale dell'[Anagrafe Nazionale \(ANPR\)](#). La riprogettazione ha guardato anche il **linguaggio, reso più semplice e vicino alle persone, quindi anche il tono di voce**. Ecco com'è cambiata la presentazione del servizio di cambio di residenza da **prima (1)** a **dopo (2)** la riprogettazione.



## I quattro princìpi del fondamento (più uno)

- ✓ Usa il linguaggio delle istituzioni in modo appropriato
- ✓ Rivolgiti a chi legge con il "tu"
- ✓ Rispetta le differenze
- ✓ Modula il tono in base al contesto
- ✓ Usa un tono coerente su tutti i *touchpoint* (punti di contatto)

## Usa il linguaggio delle istituzioni **in modo appropriato**

Usa in modo appropriato il linguaggio delle istituzioni **senza cadere nel "burocratese"**. Anche quando parli di norme e prescrizioni, puoi citarle con precisione pur parlando all'utente in modo chiaro e diretto, utilizzando un lessico corretto, ma semplice. Allo stesso modo, **evita parole o espressioni gergali**.

1.  
ISTITUZIONALITÀ



## Facciamo qualche esempio

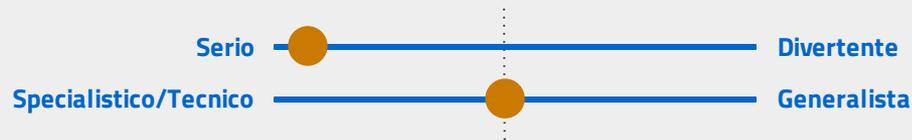
Anagrafe Nazionale - Rettifica dati  
Descrizione precedente alla riprogettazione

Per inviare una richiesta di rettifica dei dati anagrafici in caso di errori sulle informazioni presenti nella scheda anagrafica, dovuti ad errori materiali o ad errate trascrizioni rispetto a quanto riportato nei documenti in proprio possesso.



NON VA BENE PERCHÉ

Descrive il servizio con i termini corretti, ma con un lessico burocratico e una sintassi complessa, risultando più difficile da comprendere per chi legge.



## Facciamo qualche esempio

### Anagrafe Nazionale - Rettifica dati Descrizione attuale

Il servizio ti consente di inviare al tuo comune una richiesta di rettifica, cioè di correzione, di uno o più dati presenti nella tua scheda anagrafica: per esempio, un errore ortografico nell'indirizzo, oppure un CAP incompleto, oppure un nuovo indirizzo dopo un trasferimento.



### VA BENE PERCHÉ

Descrive il servizio con i **termini corretti**, ma, allo stesso tempo, **spiega o esemplifica** quelli che possono risultare di difficile comprensione per chi legge (es. parola "rettifica" e quali tipologie di dati sono oggetto del servizio).



## Facciamo qualche esempio

### Anagrafe Nazionale - Notizia Precedente alla riprogettazione

**5K!**

12 Dicembre 2019

**5.000 – Il traguardo di tutti i Comuni in ANPR è sempre più vicino!**

ANPR per l'Italia Digitale, da oggi, con il Comune di Premana (LC), sono **5.000 i Comuni** transitati in ANPR.

I numeri di ANPR!

13 capoluoghi di regione

72 capoluoghi di provincia

42.695.364 di schede anagrafiche in ANPR di cui:

39.561.820 residenti in Italia

3.133.544 italiani residenti all'Estero

in collaborazione con: #Ministero dell'Interno, Prefetture, #AGID, #Team Digitale, #ANUSCA, #ANCITEL, Agenzia delle Entrate, ISTAT, MAECI, SNA, 31 software house.



NON VA BENE PERCHÉ

Comunica una notizia istituzionale con un'enfasi eccessiva per il contesto (3 esclamazioni in poche righe) e con un gergo più adatto ai social (es. "5K" invece di 5 mila e hashtag inutilizzabili nella frase finale).

## Rivolgiti a chi legge con il **tu**

**Evita tanto il "lei" e i formalismi, quanto la forma impersonale:** complicano la costruzione del testo e richiedono un maggiore sforzo di comprensione.

2.  
USO DEL "TU"



## Facciamo un esempio

Anagrafe Nazionale - Rettifica dati  
Descrizione precedente alla riprogettazione

Per inviare una richiesta di rettifica dei dati anagrafici in caso di errori sulle informazioni presenti nella scheda anagrafica, dovuti ad errori materiali o ad errate trascrizioni rispetto a quanto riportato nei documenti in proprio possesso.



NON VA BENE PERCHÉ

La maggiore formalità data dall'utilizzo della forma impersonale rende più complicata la costruzione della frase e complica la comprensione da parte di chi legge.

Formale



Informale

## Facciamo un esempio

### Anagrafe Nazionale - Rettifica dati Descrizione attuale

Il servizio ti consente di inviare al tuo comune una richiesta di rettifica, cioè di correzione, di uno o più dati presenti nella tua scheda anagrafica: per esempio, un errore ortografico nell'indirizzo, oppure un CAP incompleto, oppure un nuovo indirizzo dopo un trasferimento.



### VA BENE PERCHÉ

L'utilizzo del "tu" consente di rivolgersi a chi legge in modo più diretto, costruire frasi più semplici e spiegare il servizio in modo più chiaro.

## Rispetta le **differenze**

Le persone vengono prima delle loro caratteristiche. Abbi cura di non rafforzare stereotipi di genere, razzisti o abilisti e di non discriminare in base all'età. Promuovi l'utilizzo di un **linguaggio inclusivo**. Evita, ove possibile senza forzature, l'utilizzo del maschile sovraesteso, preferendo termini neutri.

3.  
INCLUSIONE

## Facciamo qualche esempio

### NO MASCHILE SOVRAESTESO

✗ - Benvenuto sul portale dei pagamenti.

✓ - Ti diamo il benvenuto sul portale dei pagamenti.

### NO ABILISMO

✗ - "Vedi..."  
- Il servizio è riservato ai disabili.

✓ - "Scopri...", "Consulta...", "Vai a..."  
- Il servizio è rivolto alle persone con disabilità.

### NO AGEISMO

✗ - L'agevolazione è riservata ai giovani fino ai 26 anni e agli anziani con più di 65 anni".

✓ - Le persone fino ai 26 anni e le persone sopra i 65 anni hanno diritto a una tariffa dedicata.

## Modula il tono in base al contesto

**Scrivi con empatia.** Il tono che usi può adattarsi a seconda del contesto, di chi riceve il messaggio e delle emozioni associate al momento.

4.  
EMPATIA

## Facciamo un esempio

### Anagrafe Nazionale – Modulo feedback

Questa pagina ti è stata utile?

SI  No

La tua opinione per noi è importante: aiutaci a offrirti i contenuti di cui hai bisogno.

Che cosa non ti ha soddisfatto?

- Non ho trovato l'informazione che cercavo
- Le informazioni non sono chiare
- La pagina non è facile da trovare

In coerenza con le raccomandazioni dell'eGov Benchmark europeo, la versione riprogettata dell'Anagrafe Nazionale presenta, alla fine delle pagine informative sui servizi, un **modulo di feedback** focalizzato sulla **qualità della progettazione dei contenuti proposti**.

In questo modulo, il tono di voce si modula in maniera diversa rispetto a quello semplice ma istituzionale dei contenuti informativi della pagina, perché deve richiedere un contributo volontario all'utente e, in caso di feedback negativo, gestire una frustrazione. Diventa, quindi, più **decisamente informale, solidale ed empatico**.

## Usa il tono **in modo coerente** su tutti i *touchpoint*

Non sempre c'è solo il sito. **Considera l'intero ecosistema di punti di contatto** con gli utenti: è previsto l'invio di email? O di messaggistica istantanea? Usa un tono di voce coerente (cioè semplice, chiaro ed empatico) in tutti i casi.

5.  
COERENZA

## Facciamo un esempio

1

### Conosci la Certificazione DigComp User?

La certificazione DigComp User è una **certificazione facoltativa** che attesta il tuo livello di competenze digitali in riferimento al quadro europeo DigComp 2.2. È **valida a livello internazionale** e l'esame è svolto online. Una volta ottenuta la certificazione, il tuo nome risulterà pubblicato nel registro di Accredia, l'unico valido a livello nazionale per le certificazioni delle persone.

2

*Gentile utente,*

*complimenti per il superamento di tutti i test finali.  
Se lo desidera, può procedere alla certificazione delle sue competenze digitali*

3

*Gentile utente,*

*complimenti per il superamento di tutti i test finali!  
Se lo desideri, puoi procedere alla certificazione delle tue competenze digitali*

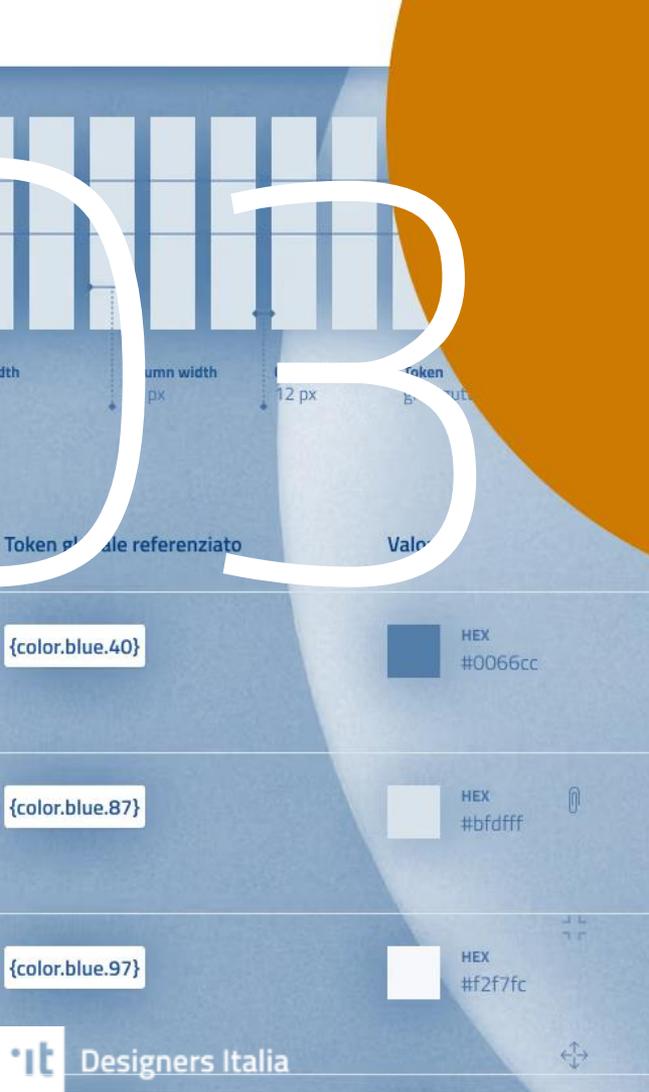
Nell'ambito delle misure 1.7.1 e 1.7.2 del PNRR per la promozione delle competenze digitali, nel 2023 abbiamo progettato una **piattaforma di corsi** dedicati a formare le persone che si occuperanno dei servizi di facilitazione.

Nei **contenuti della piattaforma (1)** abbiamo spinto sull'informalità del tono di voce, sia perché rivolti a un pubblico tendenzialmente giovane sia perché hanno l'obiettivo di incoraggiare l'utente a seguire il percorso formativo.

Al completamento del percorso formativo, è previsto l'invio di una mail di notifica. La **prima versione del testo della mail (2)** si caratterizzava per un tono molto formale, amplificato dall'utilizzo del "Lei".

In coerenza con il tono di voce della piattaforma, abbiamo realizzato una **seconda versione del testo della mail (3)** per renderla informale, diretta e ingaggiante.

# Una voce chiara e semplice **funziona?**

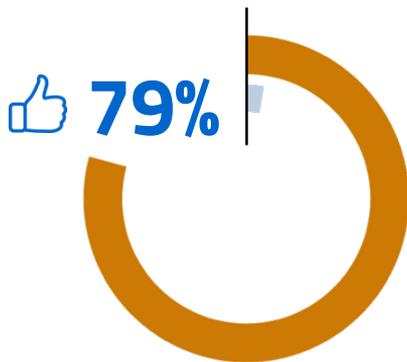


03 | Una voce chiara e semplice funziona?

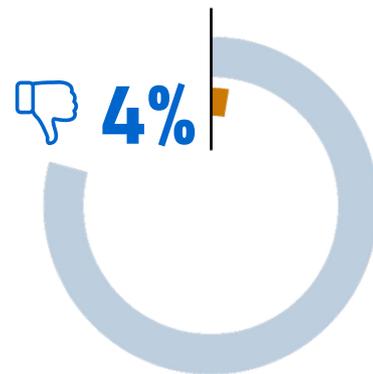
Funziona!

## Secondo le persone che hanno risposto al modulo feedback dell'Anagrafe Nazionale

Su **1.370** persone



Rispondenti che trovano utili le informazioni in pagina



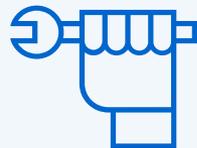
Dei rispondenti non soddisfatti trova poco chiare le informazioni

Periodo di riferimento: **dicembre 2022 - agosto 2023**

# Scrivere per la PA: le nostre **risorse operative**

# .italia Fondamento linguaggio

[designers.italia.it/design-system/fondamenti/linguaggio](https://designers.italia.it/design-system/fondamenti/linguaggio)



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

Designers Italia Developers Italia

it Designers Italia

Seguici su [Facebook] [Twitter] [YouTube]

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 chiara 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 per progettare contenuti chiari, accessibili e inclusivi. A partire dalla terminologia, alle linee guida di voce da utilizzare, per finire con i componenti di interfaccia comprensibili per tutte le persone. Includiamo anche le impostazioni per griglie, dimensioni, colori e font, per migliorare l'esperienza d'uso.

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

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

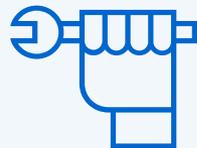
VUOI Progettare e sviluppare l'interfaccia utente

RISPETTANDO [Linee guida di design](#)

PARLIAMO DI Contenuti e linguaggio Progettazione interfaccia

# .italia Fondamento microtesti

[designers.italia.it/design-system/fondamenti/microtesti](https://designers.italia.it/design-system/fondamenti/microtesti)



The image shows a multi-layered screenshot of the Designers Italia website. The top layer is the main navigation bar with the logo and menu items: Progetto, Norme e riferimenti, Modelli, Design system, Risorse per progettare, and Community. Below this, the 'Design system del Paese' section is visible, featuring the title 'Design system del Paese' and a sub-header 'L'insieme di indicazioni e risorse per realizzare siti e servizi pubblici di qualità, efficienti e accessibili'. A 'IN BREVE' section follows, describing the purpose of the design system. The middle layer shows the 'Fondamenti' section, titled 'Fondamenti' with the subtitle 'Principi e guide per progettare'. It includes a paragraph about accessibility and a 'Scopri i fondamenti' button. The bottom layer shows the 'Microtesti' section, titled 'Microtesti' with the subtitle 'Il design system del Paese'. It contains a paragraph about user experience and a 'FONDAMENTI' button. A sidebar on the right lists navigation options: 'TI TROVI IN' (Fondamenti), 'SEI' (Designer, Developer, Qui per curiosità), 'VUOI' (Progettare e sviluppare l'interfaccia utente), and 'RISPETTANDO' (Linee guida di design).

## 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

# Kit contenuti e linguaggio

[designers.italia.it/risorse-per-progettare/progettare/contenuti-e-linguaggio/](https://designers.italia.it/risorse-per-progettare/progettare/contenuti-e-linguaggio/)

Designers Italia

Progetto Norme e riferimenti Modelli Design system Risorse per progettare

## Risorse per progettare

Strumenti e attività già pronti per creare siti, app e interfacce digitali dei servizi pubblici

**IN BREVE**  
In questa sezione, trovi i kit per raggiungere gli obiettivi delle cinque fasi di un progetto, da quando lo imposti a quando valditi la soluzione progettata. Ogni kit contiene strumenti e attività già testati sul campo per progettare siti, app e interfacce digitali. Riutilizzali quando ne hai bisogno: non serve reinventare la ruota ogni volta.

PARLIAMO DI Progettazione interfaccia Progettazione servizi Progettazione contenuti

FASE DI UN PROGETTO

## Progettare è più semplice col nostro approccio di design in cinque fasi

Il design è la disciplina che si occupa di **risolvere problemi complessi**, come quelli modo che coinvolgono molti attori diversi fra loro, come accade nella Pubblica Amministrazione. Le risorse create da Designers Italia, insieme al nostro approccio già testato sul campo, possono aiutarti a **ridurre questa complessità** e progettare servizi per la PA in modo più semplice e rispettando le normative. Grazie a un **approccio sistemico, che mette la persona al centro, partecipato, aperto e iterativo** puoi ottimizzare al meglio il design di siti e servizi, individuando soluzioni utili a soddisfare i bisogni di cittadini, pubbliche

Progettare

Progetta il servizio immaginando e prototipando l'interazione fra utente e touchpoint digitale

**FASE DI PROGETTAZIONE**

**IN BREVE**  
I kit della fase di progettazione sono dedicati all'**impostazione di elementi e funzionalità del servizio**, emersi dalla ricerca utente: **dall'architettura dell'informazione** alla definizione dei contenuti, fino alla **simulazione dell'esperienza utente** grazie ai prototipi a bassa fedeltà dell'interfaccia.

CONDIVIDI

Contenuti e linguaggio

Organizza i contenuti del tuo progetto digitale e comunica con un linguaggio chiaro, inclusivo e coerente

**KIT DI DESIGN**

**IN BREVE**  
Questo kit offre strumenti operativi per creare contenuti, revisionarli in maniera collaborativa, definire il corretto tone of voice (tono di voce) con cui rivolgerti alle persone e tutte le buone pratiche di scrittura da seguire nei diversi touchpoint digitali.

PARLIAMO DI Architettura informazione Co-progettazione Contenuti e linguaggio

INIZIO > Risorse per progettare > Progettare > Contenuti e linguaggio

## Esplora e usa i kit di design

### Architettura dell'informazione

Organizza e classifica i contenuti di un touchpoint e definisci le principali funzioni del servizio

### Co-progettazione

Coinvolgi stakeholder e utenti in una sessione di co-progettazione per definire l'approccio al servizio

TI TROVI NELLA FASE **Progettare**

SEI Designer

VUOI Progettare l'interazione dell'utente con il servizio

# Manuale operativo di design

[docs.italia.it/italia/designers-italia/manuale-operativo-design-docs/it/versions-corrente/doc/content-design/linguaggio.html](https://docs.italia.it/italia/designers-italia/manuale-operativo-design-docs/it/versions-corrente/doc/content-design/linguaggio.html)

## Capitolo 5.3 - Linguaggio

The screenshot shows the Docs Italia website interface. At the top, there is a navigation bar with 'AGID + Team Digitale' on the left and 'Piano Triennale', 'Developers', 'Designers', 'Forum', 'Docs', and 'GitHub' on the right. Below this is a blue header with the 'it Docs Italia beta' logo and the tagline 'Documenti pubblici, digitali.'. A search bar is present with the text 'Cerca nel documento...'. Below the search bar, there are links for 'Progetto: Designers Italia' and 'Amministrazione: Italia'. The main content area is divided into a left sidebar and a main content area. The sidebar contains an 'INDICE DEI CONTENUTI' section with a 'Sommarrio' link and a list of chapters, including '1. Introduzione al design per i servizi pubblici digitali' and its sub-sections. The main content area displays the title '5.3. Linguaggio' in a large blue box, followed by a sub-section '5.3.1. Scrivere per le persone'. Below this, there is a paragraph of text and a list of bullet points.

AGID + Team Digitale

Piano Triennale Developers Designers Forum Docs GitHub

it Docs Italia beta  
Documenti pubblici, digitali.

Manuale operativo di design

Progetto: Designers Italia  
Amministrazione: Italia

Cerca nel documento...

Informazioni versione-corrente Scarica Sorgente

INDICE DEI CONTENUTI

Sommarrio

1. Introduzione al design per i servizi pubblici digitali

1.1. Design per l'amministrazione digitale (e-government)

1.2. L'approccio progettuale

1.2.1. Buone pratiche

1.3. Il processo progettuale

1.3.1. Organizzare il progetto e la sua gestione

1.3.2. Comprendere il contesto d'uso del servizio pubblico

1.3.3. Progettare i processi e i touchpoint del servizio

1.3.4. Realizzare l'interfaccia utente del servizio

1.3.5. Validare la soluzione ottenuta

Torna a 5.2. SEO

## 5.3. Linguaggio

vedi azioni

### 5.3.1. Scrivere per le persone

vedi azioni

Un linguaggio semplice è un ingrediente indispensabile per rendere siti e servizi della **Pubblica Amministrazione più efficaci e inclusivi**

Ecco alcuni degli obiettivi da porsi quando si scrive per i cittadini:

- scrivi documenti semplici e lineari, che tengano conto in primis dei bisogni del lettore
- usa un linguaggio semplice e chiaro, seguendo le indicazioni della [Guida al linguaggio della Pubblica Amministrazione](#) su stile, tono di voce, uso delle parole
- organizza contenuti e documenti in modo che siano facili da trovare durante la navigazione
- presta particolare attenzione ai testi delle interfacce utente (definiti in gergo microcopy): la qualità e la pertinenza di *label* (etichette di navigazione), *call to action* (inviti all'azione) e altri testi che accompagnano e spiegano le interfacce grafiche, come ad esempio i *tooltip* (messaggi a comparsa) o i testi che spiegano i contenuti da inserire all'interno di un modulo.



## Altre risorse

- **Guida al linguaggio** della Pubblica Amministrazione

<https://docs.italia.it/media/pdf/writing-toolkit/bozza/writing-toolkit.pdf>

- Articolo "**Scrivere (semplice) per la PA: qualità nella comunicazione e diritti delle persone**"

<https://medium.com/designers-italia/scrivere-semplice-per-la-pa-qualit%C3%A0-nella-comunicazione-e-diritti-delle-persone-ff28bf02bfad>



**Grazie :)**

# Iscriviti alla nostra newsletter per ricevere aggiornamenti

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

