

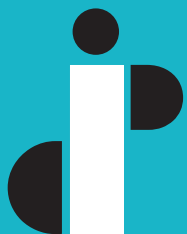


OSSERVATORIO SUL LINGUAGGIO CHIARO

Rapporto 2024



ASSOCIAZIONE
Linguaggi Chiari



Contenuti

IL RAPPORTO 2024

3

INTRODUZIONE

4

IL METODO

5

L'ANALISI

8

I RISULTATI

11

CONCLUSIONI

18



Informazioni difficili da trovare, linguaggio burocratico, gergo tecnico e inaccessibile. La comunicazione della Pubblica Amministrazione italiana fatica ad arrivare ai cittadini e più dell'87% dei contenuti dei suoi siti web è difficile da leggere.

L'Osservatorio sul linguaggio chiaro, realizzato dall'Associazione Linguaggi Chiari, analizza lo stato attuale dell'uso del *plain language* in Italia.

Il suo Rapporto 2024 parte dall'analisi di 20 siti web della Pubblica Amministrazione italiana per offrire una fotografia aggiornata dell'impatto della comunicazione pubblica sulla cittadinanza.

Perché parlare chiaro è un impegno etico, inclusivo, democratico: è la possibilità di comprendere meglio la realtà, prendere decisioni informate, avere una piena partecipazione alla vita civile.



Introduzione

Ogni giorno cerchiamo informazioni, prendiamo appuntamenti, paghiamo multe sui siti web della Pubblica Amministrazione.

Per carenze di budget o di competenze interne, molti siti web pubblici faticano a comunicare e informare, nonostante l'inesorabile trasformazione spinta da cambiamenti normativi e nuove pratiche di design.

Per fotografare questi cambiamenti abbiamo deciso di rivolgere il nostro sguardo al modo in cui gli enti della PA parlano nel digitale attraverso i loro siti web.

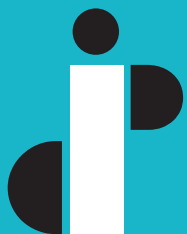
Ne abbiamo selezionati 20 di 6 settori, e provato a valutare quanto le informazioni che contengono siano facili da trovare e comprensibili per un pubblico ampio. L'abbiamo fatto con uno strumento che misura la leggibilità in automatico e con un'analisi umana ed esperta, perché crediamo che i contenuti nascano ed esistano solo *con* e *per* le persone.

In ultimo, nel Rapporto figurano solo dati aggregati per settore, e non relativi al singolo sito web. Un Osservatorio non è un atto d'accusa sulle mancanze di un ente, ma un'indagine che vuole identificare tendenze comuni per offrirne una visione complessiva.

Buona lettura

Valentina Di Michele

Presidente Associazione Linguaggi Chiari e Direttrice DiParola Festival



Il metodo





Modalità e criteri di selezione

Abbiamo realizzato il Rapporto con l'unione di due modalità di analisi:

- **automatizzata con READ-IT**, strumento di valutazione della leggibilità per l'italiano dell'ItaliaNLP Lab dell'Istituto di Linguistica Computazionale "Antonio Zampolli" (CNR)
- **qualitativa esperta**, basata sui 4 principi della ISO 24495-1:2023 - Plain language I: pertinenza, reperibilità, comprensibilità e usabilità.

L'analisi è stata eseguita sulle homepage e le pagine di servizio di 20 siti web di enti della Pubblica Amministrazione italiana, per un totale di 80 pagine.

I siti web sono stati selezionati sulla base di due criteri principali:

- **rilevanza**, cioè per la notorietà dell'ente
- **dimensione**, cioè per numerosità di pagine nel sito web.

Per completezza, in ogni categoria abbiamo inserito almeno un sito web di enti di notorietà o di dimensioni più ridotte.

Con gli stessi criteri abbiamo scelto le pagine dei servizi all'interno di ciascun sito web.



Categorizzazione

Abbiamo condotto l'analisi raggruppando i risultati per settore. Per questo, abbiamo diviso gli enti in 6 categorie:

- *servizi alle imprese*: 3 siti web dedicati alla gestione o ai servizi alle imprese
- *fisco*: 3 siti web dedicati al fisco e ai sistemi informativi della fiscalità
- *sanità*: 4 siti web istituzionali o di servizio
- *giustizia*: un sito web nazionale e uno locale di grandi dimensioni
- *difesa*: 3 siti web dell'esercito e delle forze dell'ordine
- *servizi locali*: 6 siti web di trasporto locale delle maggiori città o regioni italiane.

- Servizi alle imprese
 - [Registro Imprese](#)
 - [Infocamere](#)
 - [Unioncamere](#)
- Fisco
 - [Agenzia delle Entrate](#)
 - [Agenzia della Riscossione](#)
 - [SOGEI](#)
- Sanità
 - [ISS](#)
 - [Dona il sangue](#)
 - [Trapianti](#)
 - [Acque potabili](#)
- Difesa
 - [Esercito italiano](#)
 - [Carabinieri](#)
 - [Polizia penitenziaria](#)
- Giustizia
 - [Servizi telematici Ministero della Giustizia](#)
 - [Corte d'appello Milano](#)
- Servizi locali (trasporti)
 - [ATAC Roma](#)
 - [ATM Milano](#)
 - [ANM Napoli](#)
 - [ACTV Venezia](#)
 - [TPER Emilia Romagna](#)
 - [GTT Torino](#)



L'analisi





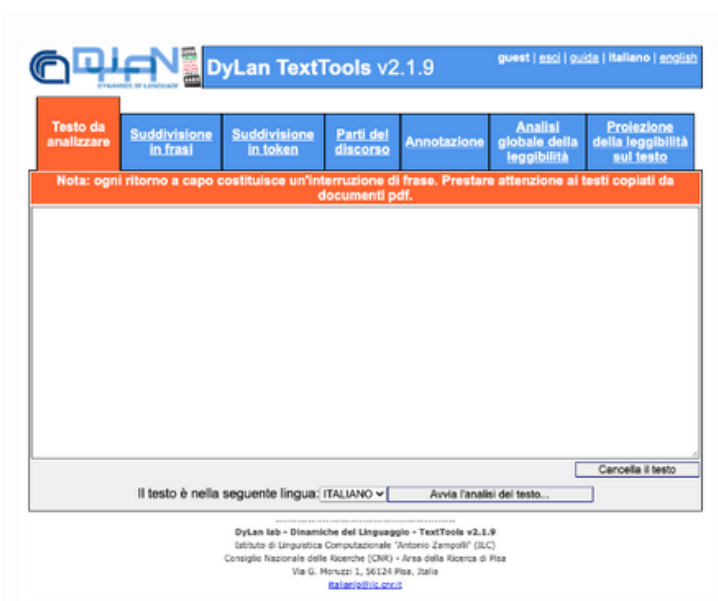
READ-IT

READ-IT è un indice di leggibilità “avanzato” basato su analisi linguistica multi-livello del testo: lessicale, morfo-sintattico e sintattico.

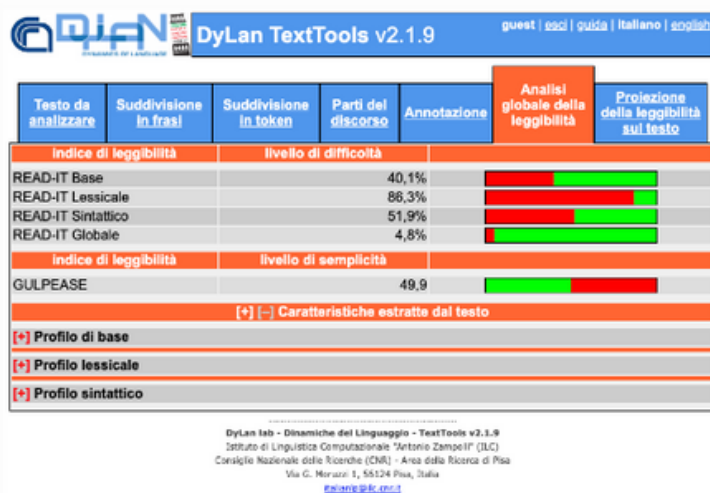
Valuta la leggibilità di un testo sulla base di quattro cardini:

- base: la lunghezza di frasi e parole
- lessicale: l'uso del vocabolario
- sintattico: la struttura della frase
- globale: l'insieme di tutti gli elementi di composizione della frase.

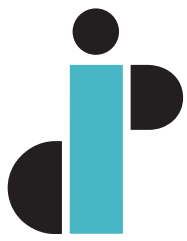
La valutazione della leggibilità è presentata su una scala da 0 a 100, dove 0 è la massima leggibilità e 100 la minima.



Interfaccia di READ-IT



Esempio dei risultati ottenuti con l'analisi attraverso READ-IT

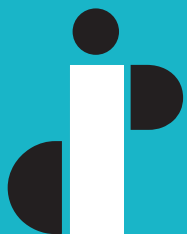


Analisi esperta

L'analisi qualitativa esperta è basata sui principi del plain language (linguaggio chiaro) inclusi nelle Linee Guida dello standard *ISO 24495-1:2023 - Plain Language*:

- **pertinenza**: chi legge può ottenere ciò di cui ha bisogno. Considera gli obiettivi, le emozioni, la memoria, l'attenzione di chi legge e il design della pagina
- **reperibilità**: chi legge può trovare facilmente ciò di cui ha bisogno. Considera l'architettura e la gerarchia dei contenuti ("content design")
- **comprensibilità**: chi legge può capire facilmente ciò che trova. Considera sintassi, lessico e tono di voce
- **usabilità**: chi legge può usare facilmente le informazioni. Considera i test sul contenuto.

Per garantire una maggiore obiettività, abbiamo condotto l'analisi in doppio cieco (cioè con due valutatrici non in contatto fra loro).



I risultati



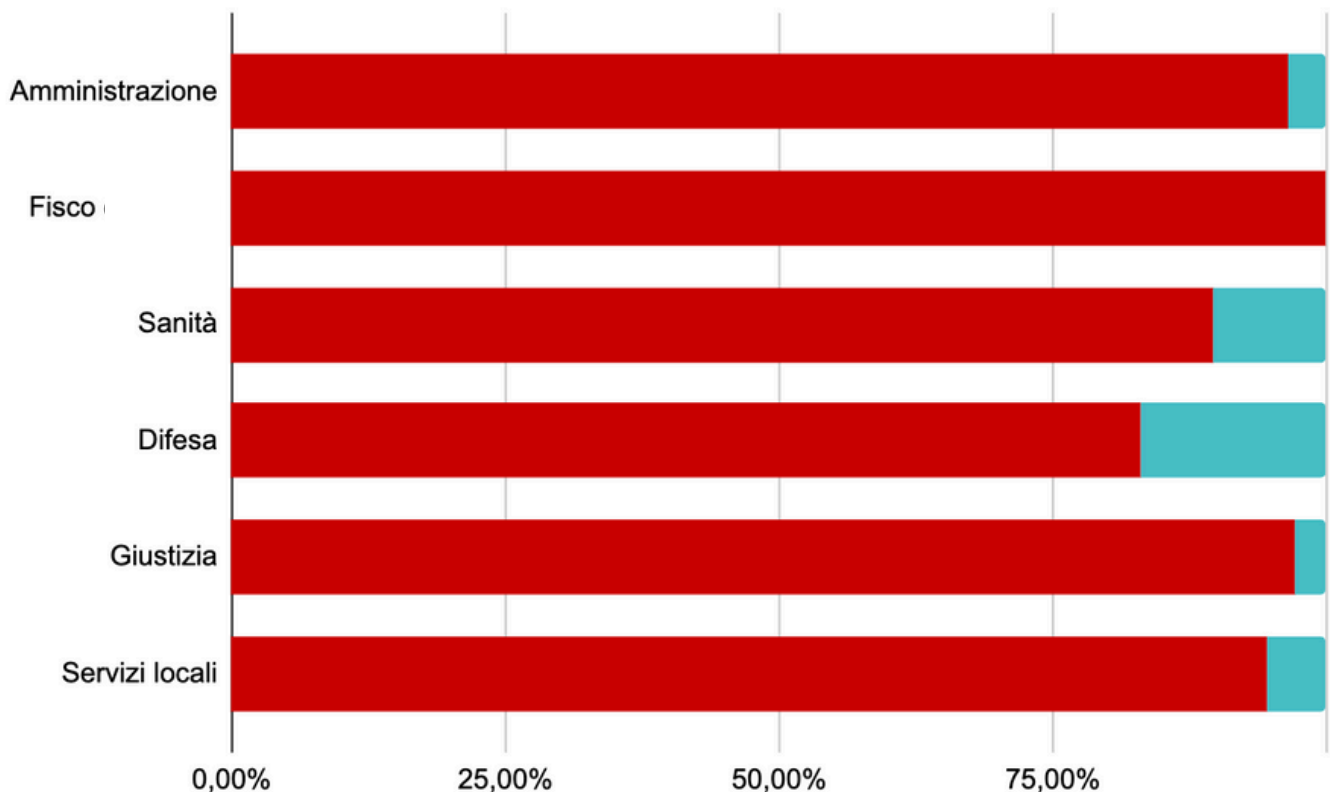


READ-IT: homepage

L'analisi delle homepage con lo strumento READ-IT certifica una grande complessità lessicale, sintattica e morfologica.

I dati aggregati rivelano una difficoltà di lettura elevata per tutti i settori esaminati. All'interno di ciascun settore, lo scostamento tra i singoli siti web è irrilevante (inferiore all'1%): non ci sono, cioè, siti web raggruppati nello stesso settore più semplici o più difficili di altri.

I siti del settore del fisco sono i più disagiati (98,8% di complessità), accanto a quelli della giustizia (97,20), dei servizi alle imprese (96,5), dei servizi locali (94,65). Più chiari invece i contenuti testuali dei siti web della difesa (82,96%) e della sanità (89,65%).



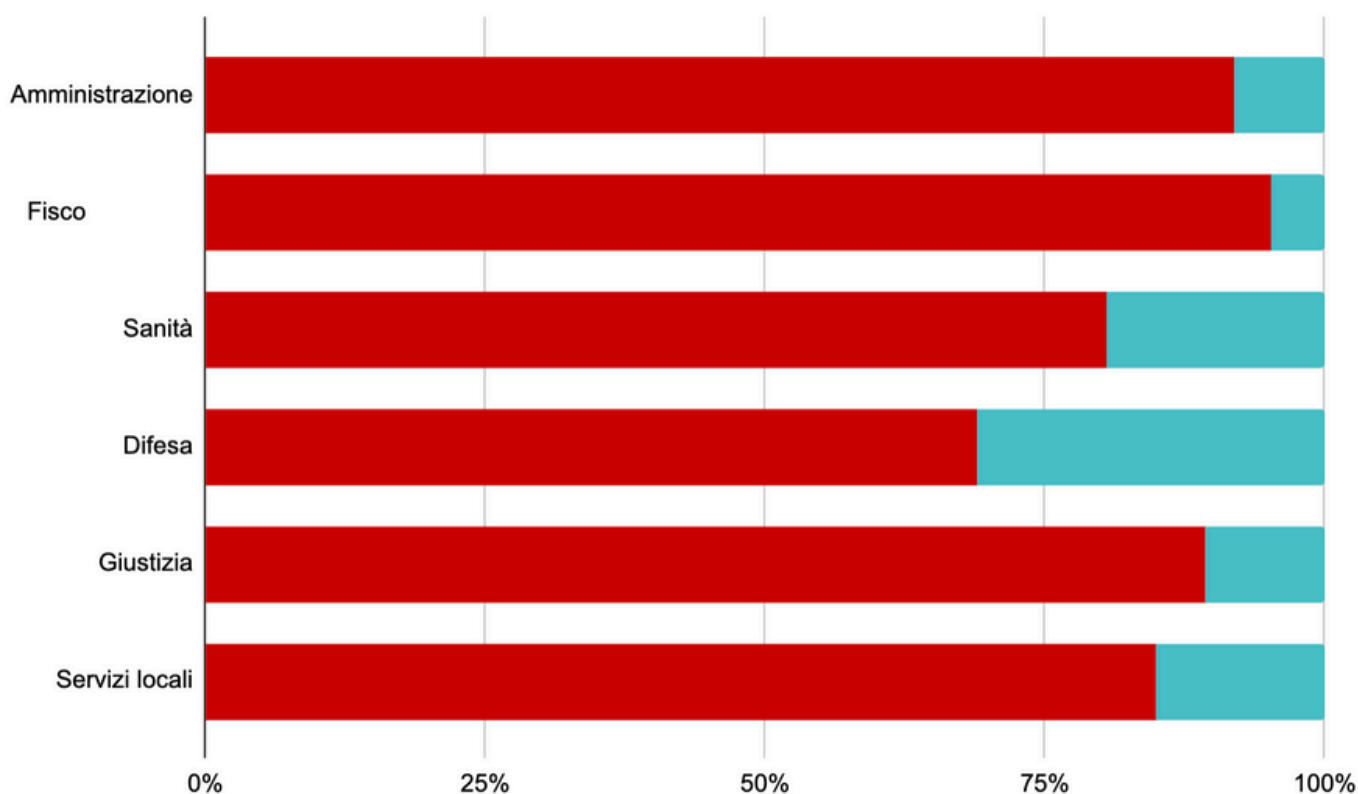


READ-IT: pagine di servizio

L'analisi delle pagine di servizio evidenzia ancora una certa complessità lessicale, sintattica e morfologica, seppure minore rispetto alle homepage.

Le homepage sono infatti pensate spesso per un pubblico interno all'organizzazione o tecnico, mentre le pagine di servizio si rivolgono a platee ampie e generaliste.

Accanto a siti web del settore del fisco e dei servizi alle imprese, che restano difficili da leggere (rispettivamente 95,14% e 92% di complessità), i siti web della difesa segnano un deciso miglioramento (69%) insieme alla sanità (80,55%), ai servizi locali (85) e alla giustizia (89%).



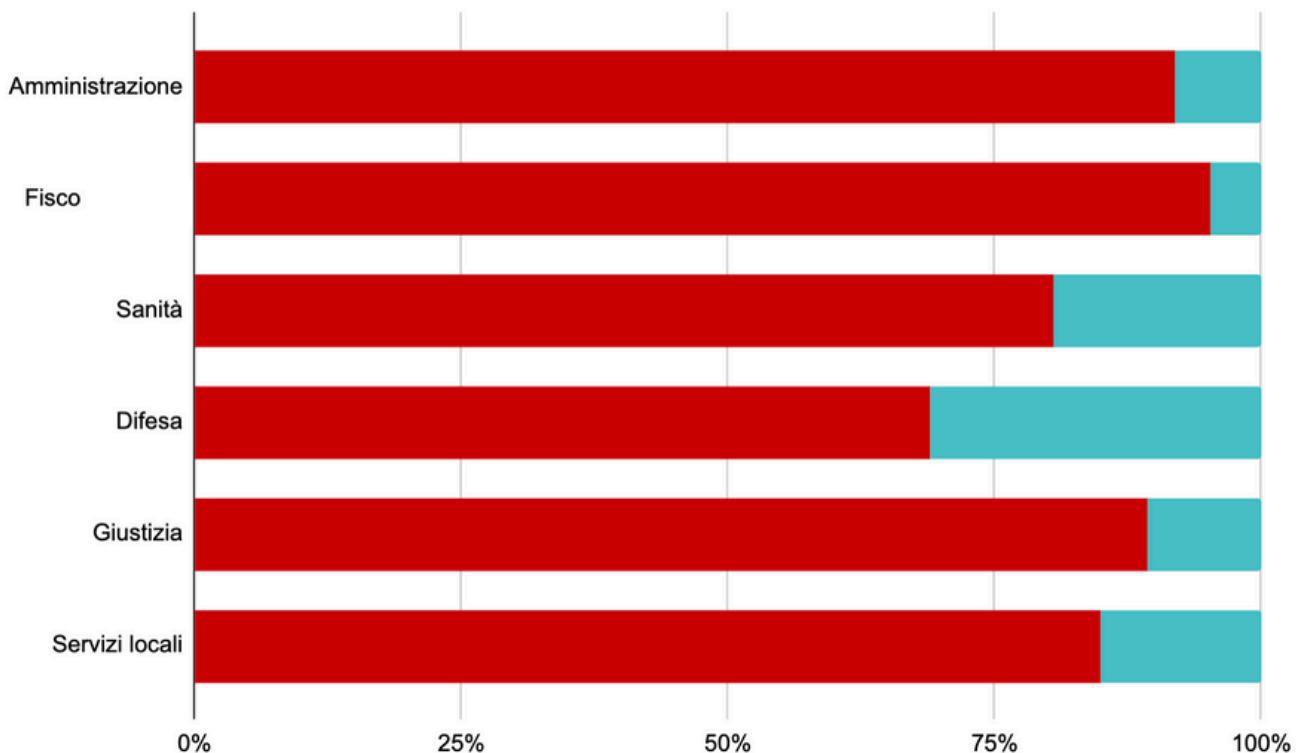


READ-IT: dati aggregati

L'analisi aggregata di homepage e pagine servizi con lo strumento READ-IT certifica la complessità di lettura dei siti web analizzati.

I dati non sono rassicuranti: sono illeggibili il 97,47% dei contenuti siti del settore del fisco, il 94,26% di quelli dei siti dedicati ai servizi alle imprese, il 93,27% della giustizia, l'89,76% dei servizi locali.

Va meglio per la sanità (85,10%) e soprattutto per la difesa (75,98%).





Analisi esperta

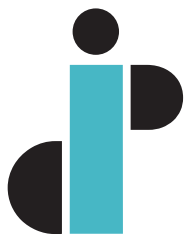
Le criticità maggiori emerse nel corso dell'analisi esperta appartengono ad **aree strutturali** (progettazione e design del sito web), **linguistiche e stilistiche** (gergo burocratico o tecnico, tono di voce non coerente).

Numerosi sono anche i **limiti di accessibilità** (in particolare, quella testuale), con contenuti informativi incompleti o non organizzati. Il **linguaggio burocratico** (*burocratese*) resta protagonista tra sigle, termini tecnici, frasi dalla sintassi tortuosa e un tono di voce non coerente all'interno delle pagine dello stesso sito web.

Il principio del *plain language* meno rispettato è proprio la **comprensibilità**, mentre la **reperibilità** delle informazioni è quello meglio rappresentato.

Per quanto riguarda il principio della **pertinenza**, sono ricorrenti le architetture caotiche, le informazioni rilevanti non presenti nella pagina o presenti in posizioni poco visibili, la navigazione profonda con molti click o molti scroll della pagina.

Il settore con maggiori problemi in termini di design è ancora quello del fisco, insieme a quello dei servizi per le imprese. Sono invece meno gravi le lacune per i servizi locali, la difesa e la sanità, con siti web più recenti o allineati agli standard di progettazione pubblicati da Agid, l'Agenzia per l'Italia digitale.



Analisi esperta

Il principio della **reperibilità** è il più rispettato. I limiti principali restano le informazioni non organizzate e la mancanza di gerarchia testuale, che comporta diversi problemi di accessibilità. Difesa e servizi locali insieme a giustizia e sanità mostrano risultati migliori, meno bene invece fisco e servizi alle imprese.

L'analisi secondo il principio della **comprensibilità** ribadisce i risultati di READ-IT: nei settori della difesa, della sanità, dei servizi alle imprese e del fisco, la pubblica amministrazione italiana usa un italiano ostico, ancorato a formule barocche a uso di un pubblico specializzato.

Con l'eccezione di difesa e servizi locali, che hanno adottato parole e frasi alla portata di un pubblico ampio, l'accessibilità linguistica è ancora critica.

In ultimo, abbiamo esaminato i contenuti dei siti web alla luce del principio dell'**usabilità**.

Questo principio contempla la possibilità di testare le informazioni contenute sui siti web per valutarne la fruibilità e la memorabilità.



Analisi esperta

In questa fase, ci è impossibile fornire risultati su larga scala: per ottenere dati significativi sono necessari più test, da somministrare a una platea ampia e variegata.

I test che abbiamo svolto servono a valutare quali informazioni presenti sul sito web sono più facili da ricordare (*trunk test*). Hanno dimostrato che la quantità e spesso la qualità dei contenuti rende complesso il processo di costruzione della memoria.

Lo studio dovrà essere però ripetuto in futuro: per il momento, l'analisi secondo questo quarto principio è solo un punto di avvio di una indagine approfondita.



Conclusioni





In sintesi

La Pubblica Amministrazione è in trasformazione. I cambiamenti di normative e di pratiche di progettazione digitale hanno un impatto sulla sua comunicazione, e in particolare su quella dei siti web.

I segni si trovano in **pagine di servizio sviluppate di recente**, in modo puntiforme e spesso non coerente al resto dei contenuti informativi.

Un'impressione condivisa è che accogliere organizzazioni visive (quindi di design) aggiornate e sistematiche sia però più semplice che adottare un lessico e una sintassi alla portata di tutta la cittadinanza.

La **Pubblica Amministrazione è fedele al linguaggio che ha consolidato nel tempo**: dal suo *burocratese* stenta a separarsi, anche online. I margini di miglioramento sono molti, frenati da **limiti di budget e da scelte che favoriscono altri canali** a scapito dei siti web.

Crediamo che a vent'anni dalla *Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi*, uno dei documenti di riferimento sulla semplificazione del linguaggio della PA, **parlare chiaro sia ancora la vera sfida del cambiamento culturale**.

L'Osservatorio ha questo scopo: **monitorare lo stato dell'applicazione del linguaggio chiaro, inclusivo, accessibile** per seguire e documentare questo cambiamento.

A beneficio della collettività.



Il futuro

Abbiamo realizzato questo primo Rapporto dell'Osservatorio sul linguaggio chiaro partendo da un ambito che ci è familiare e che frequentiamo per professione: il **digitale**.

È un punto di partenza, e non di arrivo.

Il nostro obiettivo è **rendere vasto il territorio di indagine**, con metodi sempre più **obiettivi e scientifici**.

Il primo avanzamento sarà **aumentare il numero di enti pubblici da esaminare** e **spingere lo sguardo in profondità**, oltre i siti web.

Il secondo sarà **introdurre metodi di valutazione quantitativa** per il nostro esame qualitativo, per presentare l'analisi esperta col supporto di **grafici e punteggi**. Usare il linguaggio chiaro vuol dire rendere comprensibili e accessibili anche i dati.

Il secondo Rapporto sarà presentato nel corso del DiParola Festival 2025. Le date saranno annunciate sul sito web nelle prossime settimane.



Bibliografia e fonti

Linguaggio chiaro

- Carrada L., *Struttura & sintassi*, Zanichelli, 2017
- Cortelazzo A.M., *Il linguaggio amministrativo. Principi e pratiche di modernizzazione*. Carocci, 2021
- De Mauro T., *Guida all'uso delle parole. Parlare e scrivere semplice e preciso per capire e farsi capire*. Laterza 2019
- Piemontese M.E., *Il dovere costituzionale di farsi capire. A trent'anni dal Codice di stile*, Carocci, 2023

Semplificazione del linguaggio amministrativo

- Chiaro! Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi, 8 maggio 2002
- Direttiva sulla semplificazione del linguaggio delle Pubbliche Amministrazioni, 18 maggio 2005
- Fortis D., Il linguaggio amministrativo italiano in *Revista de Llengua i Dret*, núm. 43, 2005

READ-IT

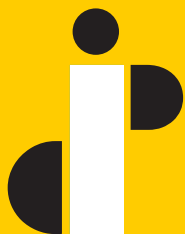
- Brunato D., Venturi G. Le tecnologie del linguaggio per la leggibilità della comunicazione istituzionale, In Saule Panizza (ed.), *Profili attuali di qualità degli atti normativi e amministrativi*, Pisa University Press, pp. 119-157, 2016
- Dell'Orletta F., Montemagni S., Venturi G., Assessing document and sentence readability in less resourced languages and across textual genres in *Recent Advances in Automatic Readability Assessment and Text Simplification. Special issue of International Journal of Applied Linguistics*, 165:2, John Benjamins Publishing Company, 163-193, 2014

Plain language

- ISO 24495-1:2023 Plain language Part 1: Governing principles and guidelines

Design e accessibilità dei siti web

- AGID e Designers Italia, Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA, 27 luglio 2022
- AGID, Linee guida accessibilità della Pubblica Amministrazione, 29 maggio 2022
- Di Michele V., Fiacchi A. Orrù A., *Scrivi e lascia vivere. Manuale pratico di scrittura inclusiva e accessibile*, Flaco Edizioni 2022
- W3C, Linee guida per l'accessibilità dei contenuti web (WCAG) 2.2, 05 ottobre 2023



Osservatorio sul linguaggio chiaro

Rapporto 2024

Realizzato da

ASSOCIAZIONE
Linguaggi Chiari

Progettazione, supervisione e coordinamento

Valentina Di Michele

Analisi automatizzata ed esperta

Maria Elena Marras

Chiara Bonifazi

Erminia Cannistrà

Irene Dupré

Consulenza su analisi dati e data visualization

Cristina Scaraffia

Consulenza scientifica e metodologica

Andrea Fiacchi

Ufficio stampa

Business2media

Col supporto di

o/m officina
microtesti



ASSOCIAZIONE
Linguaggi Chiari

www.diparolafest.it

info@diparolafest.it



[@diparola_festival](https://www.instagram.com/diparola_festival)



[diparola-festival](https://www.linkedin.com/company/diparola-festival)



[DiParola-festival](https://www.facebook.com/DiParola-festival)