

# Strumenti per il linguaggio della Pubblica Amministrazione

•D

→ **Le parole sono importanti**

**LORENZO FABBRI**

Team per la Trasformazione Digitale  
@lore77 – [teamdigitale.governo.it](http://teamdigitale.governo.it)

“Chi parla male, pensa male e vive male. Bisogna trovare le parole giuste. Le parole sono importanti”



Edit 🔍



[HOME](#) [CREATIVITÀ](#) [DATA DRIVEN DESIGN](#) [CASI DI STUDIO](#) [GUEST POST](#) [ENGLISH](#) | [VAI AL SITO DI DESIGNERS ITALIA](#)

Applause from Alberto Torin, Fabbri Tiziano, and 10 others



**Lorenzo Fabbri**

Le parole sono importanti. Content + Design @ Digital Transformation Team, Italian Government.

Executive MBA at Luiss Business School

Jun 3 · 10 min read

## Le parole sono importanti

Servizi pubblici più efficaci, inclusivi e facili da usare: un kit sul linguaggio della Pubblica Amministrazione

IMPORTANTE

**La Pubblica  
Amministrazione  
deve essere più  
efficace e  
inclusiva**

# A questo serve la trasformazione digitale



## Innovazione digitale per i cittadini e lo sviluppo del Paese

PER SAPERNE DI PIÙ



### I NOSTRI PROGETTI

Ultimo aggiornamento: 24/05/2018

### Una storia dal 2022, e una strada per renderla possibile: Anna e il progetto IO



Nasce IO, la fase sperimentale del progetto per lo sviluppo di un'applicazione dei servizi pubblici – 22/05/2018



### Dalle infrastrutture ai servizi

L'impatto del Cloud nella Pubblica Amministrazione – 18/05/2018



### Open Software e Pubblica Amministrazione: online le linee guida su acquisizione e riuso del...

Le norme italiane sono tra le più avanzate d'Europa in materia di open source. Lavoriamo per farle funzionare. – 23/05/2018



### Verso una nuova generazione di servizi pubblici: i design kit di Designers Italia

I nuovi kit per aiutare a progettare servizi digitali moderni e semplici, senza dover reinventare ogni volta la ruota – 23/04/2018

**Efficacia +  
inclusione...  
in pratica?**



# Cosa può fare il linguaggio

- **Semplicità**
- **Ordine**
- **Aggiornamento**
- **Priorità**
- **Standard**
- **Interazione**

# Cambiare il linguaggio



- **dei progetti**
- **dei servizi**

# **Il linguaggio dei progetti**

## **Gli strumenti della trasformazione digitale**

→ **definiti nel Piano  
Triennale (cap. 7)**



GITHUB

# FORUM ITALIA



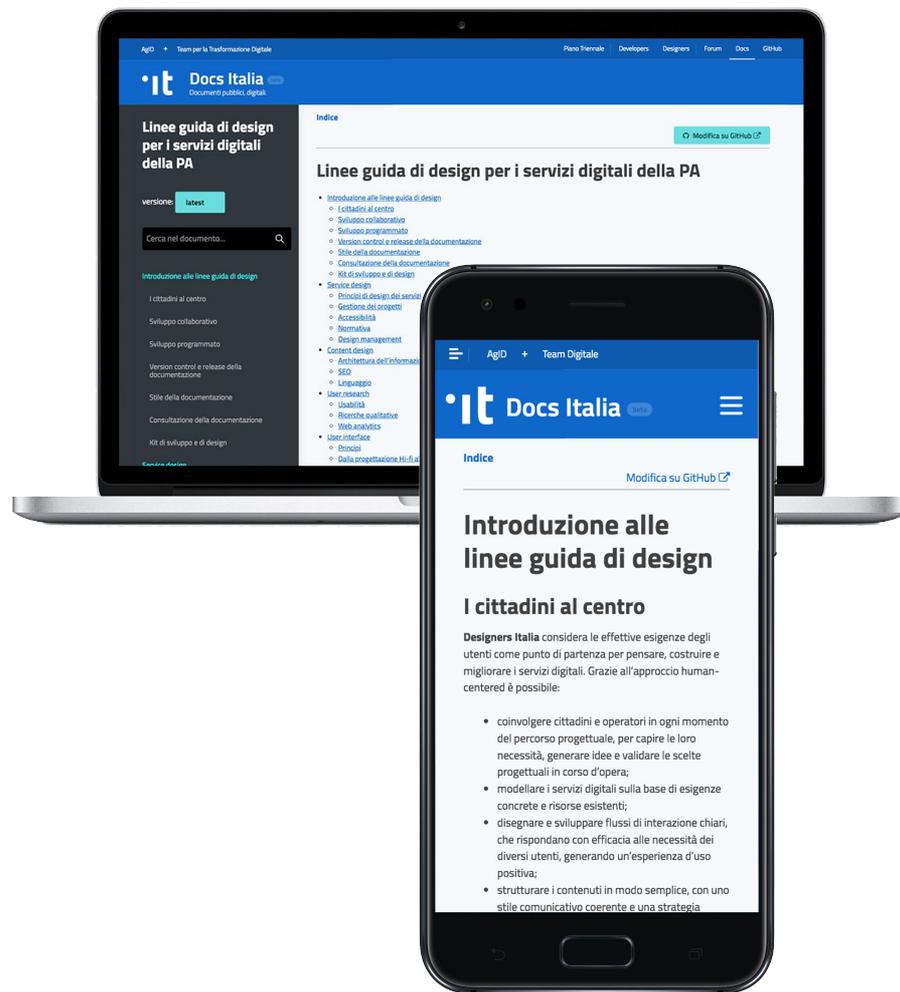
DOCS ITALIA



FUNZIONI

# Caratteristiche

1. version control
2. commenti
3. processo consultazione
4. usabilità
5. web analytics
6. guida e starter kit per Amministrazioni



COMPETENZE

# Il mestiere del tech writer

Cambiamo il linguaggio della  
Pubblica Amministrazione,  
una frase alla volta

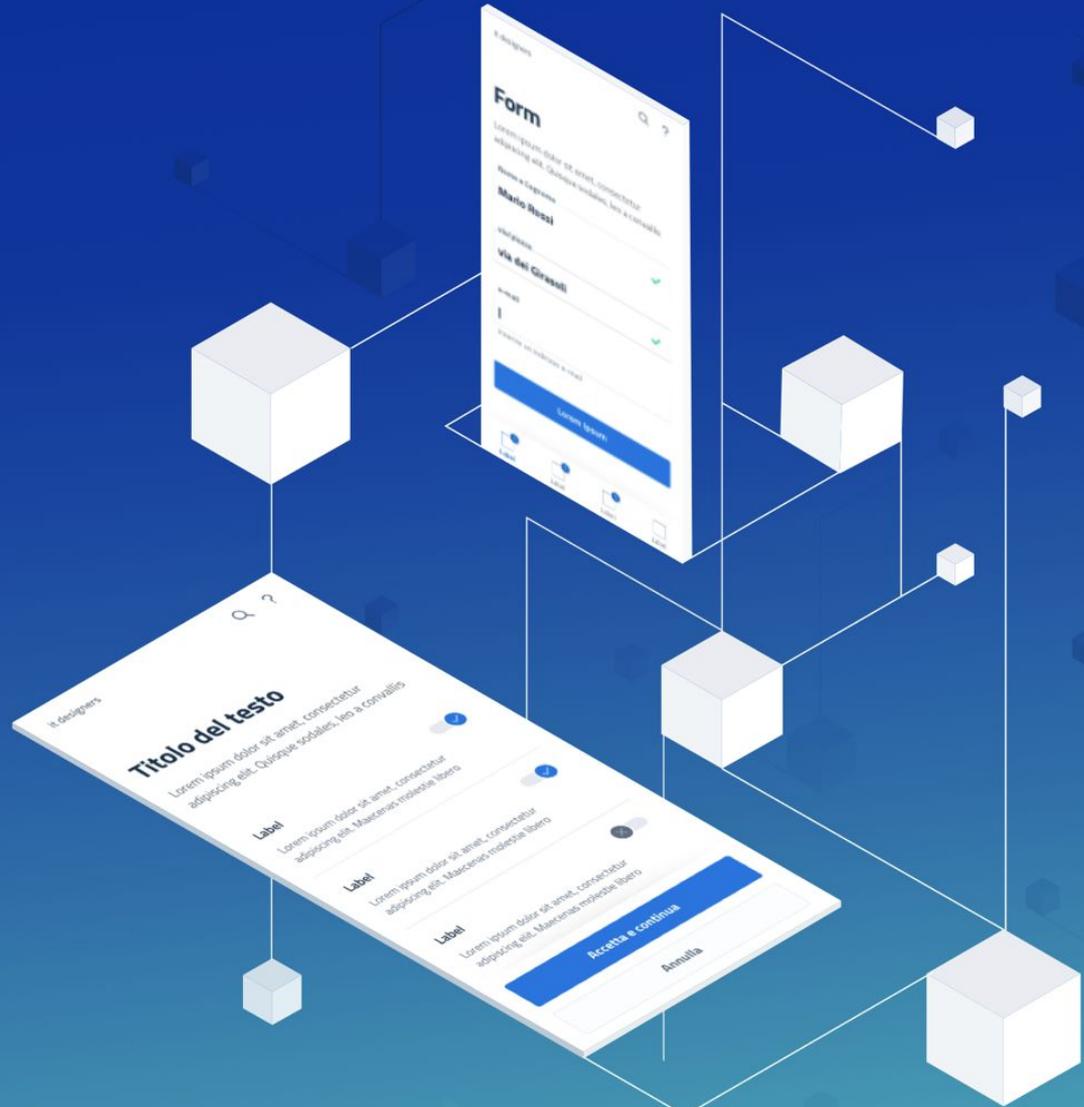


# **Il linguaggio dei servizi**

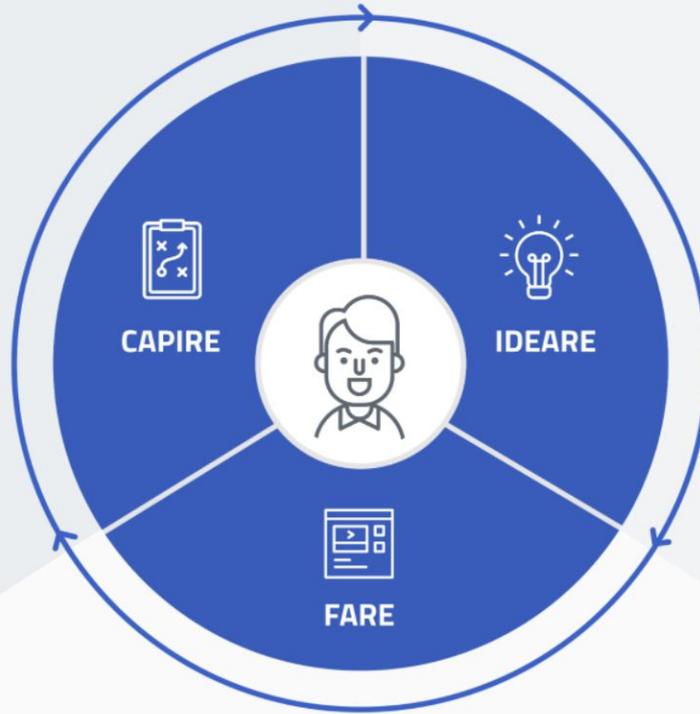
## **Il design system di Designers Italia**

→ **definiti nel Piano  
Triennale (cap. 7)**

# LINEE GUIDA



# KIT



- + Web Analytics
- + Ecosystem Map
- + Usability Test
- + User Interviews

- + Co-Design Workshop
- + Information Architecture
- + Personas
- + User Journey
- + User Stories

- + SEO
- + Content Kit
- + UI Kit
- + Web Toolkit
- + Wireframe Kit

# PRODOTTI





Disegniamo **servizi digitali semplici**  
per **risolvere i problemi dei cittadini**

e restituire il **buonumore** ;-)

**Iscriviti alla  
newsletter  
[designers.italia.it](https://designers.italia.it)**

# I mestieri del design

- Content designer
- User interface designer
- User researcher
- Service designer



**Interno ≠ esterno?**

**Verso un unico linguaggio**

**(il linguaggio del web)**

# Il kit sul linguaggio

CAPIRE

Osserva i comportamenti degli utenti e le priorità che gli attribuiscono durante le ricerche

IDEARE

Co-Design Workshop

Genera idee coinvolgendo utenti e stakeholder di un servizio

FARE

Content Kit

Gestisci i contenuti e organizza la strategia editoriale in modo collaborativo

Map

Definisci i soggetti coinvolti in un servizio e analizza le loro relazioni

IDEARE

Information Architecture

Organizza la struttura dei contenuti in modo chiaro, efficace e coerente

IDEARE

Personas

Assumi la prospettiva dell'utente per ideare soluzioni valide, basate su necessità concrete.

FARE

UI Kit

Progetta l'interfaccia di un servizio con uno stile grafico semplice e coerente

CAPIRE

User Interviews

Intervista gli utenti del servizio per identificare i loro bisogni, motivazioni e frustrazioni

IDEARE

User Journey

Analizza tutti i passaggi dell'esperienza d'uso di un servizio e individua le opportunità di intervento

IDEARE

User Stories

Descrivi le principali storie di utilizzo di un servizio per individuare più facilmente requisiti e funzionalità



# Content Kit

Gestisci i contenuti e organizza la strategia editoriale in modo collaborativo

condividi su



SCARICA IL KIT

Guida al linguaggio della Pubblica Amministrazione →

Esercizio di editing collaborativo →

CHE COS'È

Il kit dedicato

linguaggio d

Content strategy presentation in

al

strumenti



## Il kit

→ **Progettare**

→ **Gestire**

→ **Scrivere**

### CHE COS'È

Il kit dedicato ai contenuti propone una **guida** al linguaggio della **Pubblica Amministrazione**, strumenti per organizzare un **workflow** per la **creazione e gestione dei contenuti** e degli esempi di **scrittura e revisione collaborativa**.

content

## **Tipi di contenuti**

Il linguaggio verbale gioca  
diversi ruoli

FUNZIONI



## Dove mi trovo?

Menù di navigazione,  
etichette e filtri di ricerca  
aiutano l'utente ad orientarsi

### Cerca

Nel sito  Tutto

Reg|

-  Registro elettronico SOFTWARE OPEN SOURCE
-  Registro di classe API
-  Regolamentazione appalti pubblici 2018 PIATTAFORMA
-  Regolamentazione dei mezzi notturni ENTE
-  Regolamentazione Piano triennale 2018-2020 TIPOLOGIA SOFTWARE
-  Regolamentazione urbanistica SOFTWARE OPEN SOURCE

Cerca

# Come faccio a ...?

Una scheda servizio, una lista oppure una guida: tutte le istruzioni per fare qualcosa

## Claim Income Tax reliefs

Contents

- Overview
- [Charity donations: tax relief](#)
- [Maintenance payments: tax relief](#)

### Overview

'Tax relief' means that you either:

- pay less tax to take account of money you've spent on specific things, like business expenses if you're self-employed
- get tax back or get it repaid in another way, like into a personal pension

You get some types of tax relief automatically - but some you must apply for.

### When you can get tax relief

Tax relief applies to [pension contributions](#), [charity donations](#), [maintenance payments](#) and [time spent working on a ship outside the UK](#).

It also applies to work or business expenses – you may be able to:

- [get tax relief on what you spend running your business](#) if you're self-employed (a sole trader or partner in a partnership)
- [claim tax relief if you're employed](#) and you use your own money for travel and things that you must buy for your job

Next →

[Charity donations: tax relief](#)

# L'informazione che cercavo è ....

Dalla pagella alla cartella  
clinica, dal bando di gara alla  
legge: il documento che  
cercavo è semplice, ordinato  
e aggiornato?

[Vai all'introduzione](#)

## 1. Primo capitolo del documento

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. **Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip** ex ea commodo consequat.

Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur [sint occaecat cupidatat](#) non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium, totam rem aperiam, eaque ipsa quae ab illo inventore veritatis et [quasi architecto](#) beatae vitae dicta sunt explicabo. Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas sit aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos qui ratione voluptatem sequi nesciunt.

Neque porro quisquam est, qui dolorem ipsum quia dolor sit amet, **consectetur, adipisci velit, sed quia non numquam eius modi tempora incidunt** ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem.

## Nessuno si prende cura di me?

Prendersi cura dell'utente. E' questo il ruolo del microcopy, i piccoli testi che supportano l'utente e lo aiutano ad arrivare a "meta".

## Prenota un appuntamento

Per richiedere una nuova Carta d'Identità segui le indicazioni e completa il flusso di prenotazione.

Codice fiscale di chi chiede il documento

---

Comune di Residenza di chi chiede il documento

---

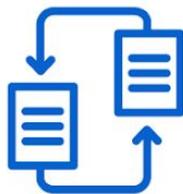
Dove si vuole richiedere il documento?

Comune di residenza

Altro Comune

## I kit sui contenuti

1. guida al linguaggio
  2. revisione collaborativa
  3. content management
  4. workshop sui contenuti
  5. content audit
  6. content inventory (seo / migrazione, aggiornamento)
- > sviluppo di un kit dedicato alla SEO



## Esercizio di editing collaborativo

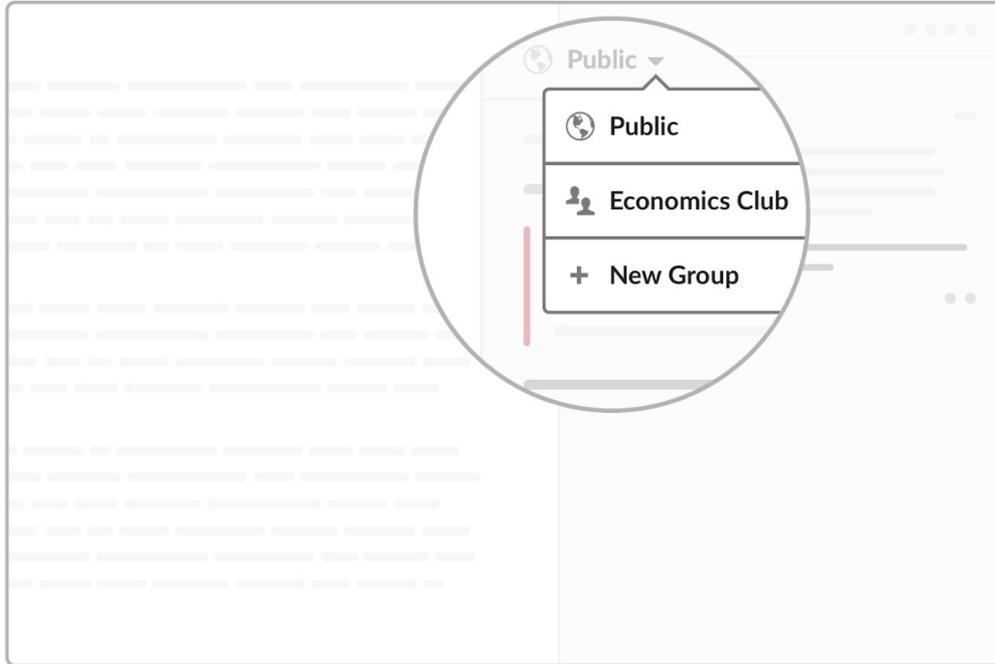
**Migliora i contenuti del tuo sito web grazie a un percorso di editing collaborativo**

**→ PRIMA E DOPO**

*In questo documento mostriamo un esempio di scrittura collaborativa applicato alla pagina "Chi siamo" di un sito della Pubblica Amministrazione.*

**Nota per l'analisi di documenti**

# STRUMENTI DI ANNOTAZIONE



## **Select text to **annotate**.**

Add tags and post publicly or save privately.

## **Reply to or **share** any annotation.**

Link to notes or whole pages.

## **Annotate together in **groups**.**

Collaborate privately with others.

## **Search your notes.**

Explore all public annotations and profiles.

# AUDIT DEI CONTENUTI

| Status      | Data lavorazione | Responsabile | ID PAGINA | URL contenuto   | Content Type     | Scopo della pagina   | Title del contenuto                                       | Problema 1                 | Problema 2 |
|-------------|------------------|--------------|-----------|---|------------------|--|---|----------------------------|------------|
| Done        | 03/03/2018       | Redattore 2  | id-2      | <a href="https://www.ats-milano.it/portale">https://www.ats-milano.it/portale</a>                                   | Home             | Orienta l'utente tra i servizi dell'ente                         | Home  | Uso scorretto degli acroni | Etichette  |
| In progress | 03/03/2018       | Redattore 1  | id-3      | <a href="http://www.funzionepubblica.gov.it/uffici">http://www.funzionepubblica.gov.it/uffici</a>                   | Scheda struttura | Mostra l'elenco degli uffici del ministero                       | Uffici  | Errori di grammatica/sint  | Punteggi   |
| In progress | 14/05/2018       | Redattore 2  | id-4      | <a href="https://www.comune.roma.it/pcr/it/mun_xii_arg_min">https://www.comune.roma.it/pcr/it/mun_xii_arg_min</a>   | Scheda servizio  | Orienta l'utente tra i contributici economici erogati dal comune | Roma Capitale - Sito Istituzionale - Contributi economici | Contenuti non aggiornati   |            |
| Done        | 11/05/2018       | Redattore 3  | id-5      | <a href="https://agendacie.interno.gov.it/logInCittadino.do">https://agendacie.interno.gov.it/logInCittadino.do</a> | Wizard           | Permette all'utente un rapido accesso al servizio                | Carta d'Identità elettronica                              | Micro-copy non chiaro      | Interfacci |



# COSA CERCANO LE PERSONE?

## Scopri quali ricerche si fanno nel mondo

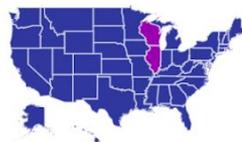
Inserisci un termine di ricerca o un argomento



Oppure inizia con un esempio

NASCONDI

● Taylor Swift ● Kim Kardashian



Interesse per regione - Ultimi 7 giorni - Stati Uniti

● Campionato mondiale di calcio



Interessi per area geografica - Ultimi 7 giorni - Tutto

● Calcio

Siamo lieti di presentare  
la nuova versione  
ridisegnata di Google Trends

Abbiamo aggiunto nuove funzioni  
per una migliore  
navigazione e semplificato la  
visualizzazione delle  
notizie basate sui dati.

Interesse per regione - 2004 - Presente - Stati Uniti



## Le parole della Pubblica Amministrazione

A

B

C

D

E

F

G

H

I

L

M

N

O

## Indice

[Modifica su GitHub](#)

## Le parole della Pubblica Amministrazione

*Un elenco di parole della Pubblica Amministrazione, che in forma di glossario spiega (senza pretese di esaustività) in che modo scrivere alcuni termini ricorrenti nei servizi pubblici.*

In questa guida trovi una selezione di termini associati alla Pubblica Amministrazione che generano spesso dubbi di ortografia. Abbiamo elencato anche diversi esempi di termini tipici del contesto burocratico della Pubblica Amministrazione (cosiddetto "burocratese") che possono essere sostituiti con parole più semplici senza perdere significato.

Usa la casella di ricerca per trovare risposte ai tuoi dubbi!

Questo elenco è per definizione parziale, puoi aiutarci a completarlo.

- [Vai al Forum](#)
- Invia una proposta di modifica su [GitHub](#)

In alcuni casi esistono più alternative corrette relative alla grafia di un singolo termine. Abbiamo preferito fare una scelta, per favorire la diffusione di uno standard.



## Suggerimenti di scrittura

[Accessibilità e inclusività](#)[Come strutturare il contenuto](#)[Gestione dei contenuti](#)[Numeri e date](#)

### Punteggiatura e grammatica

[Esempio o es.](#)[Mauscole / minuscole](#)[Punto e virgola / punto / due punti](#)[Regole di formattazione](#)[Scrivere per i motori di ricerca](#)[Stile di scrittura](#)[Termini ricorrenti](#)[Usabilità](#)[Indice](#) > [Suggerimenti di scrittura](#)[Modifica su GitHub](#)

# Punteggiatura e grammatica

## Esempio o es.

Nel testo è meglio scriverlo per esteso: “per esempio”. Se lo usi tra parentesi, puoi scegliere la forma abbreviata (es. come in questo caso).

## Mauscole / minuscole

L'USO DEL MAUSCOLO PER INTERE FRASI È DA EVITARE: RENDE PIÙ DIFFICILE LA LETTURA DEL TESTO.

In generale usa iniziali minuscole, tranne quando si tratta di nomi propri o di eccezioni come:

- titoli istituzionali completi, seguiti dal nome proprio (il Ministro per le politiche agricole Nome Cognome);
- facoltà, dipartimenti, istituti e scuole (es. l'Università degli studi di Bologna);
- nomi completi di uffici, dipartimenti ed enti (es. Agenzia delle Entrate);
- riferimenti specifici a leggi e normative;
- casi in cui sono specificamente richieste le maiuscole (es. Unione Europea).

[Indice](#) > [Tono di voce](#)[Modifica su GitHub](#)

INDICE DEI CONTENUTI

[Le parole della Pubblica Amministrazione](#)[Suggerimenti di scrittura](#)**Tono di voce**[Blog](#)[Conferma di pagamento](#)**[Pagamento online](#)**[Primo accesso all'area personale](#)[Promemoria dei pagamenti](#)[Recupero nome utente e password](#)[Registrarsi su un sito web](#)[Riepilogo dei pagamenti](#)[Risultati di ricerca](#)

## Pagamento online

La possibilità di pagare un servizio online è un grande vantaggio per i cittadini in termini di tempo ed efficienza. Con che stato d'animo ci si avvicina? Quale linguaggio può aiutare la Pubblica Amministrazione a costruire fiducia rispetto a questa azione?

UTENTE

*La Pubblica Amministrazione ha un servizio di pagamento online: sarà sicuro o mi conviene andare allo sportello?*

[Concentrazione](#)[Perplexità](#)

AMMINISTRAZIONE

*Benvenuto nel sistema di pagamento ufficiale della Pubblica Amministrazione. I nostri sistemi aggiornati garantiscono la sicurezza dei tuoi dati. [Leggi di più]*

[Affidabilità](#)[Sicurezza](#)

# GESTIONE



# VERSO UN TEMPLATE PER I DOCUMENTI



Macchine da scrivere Olivetti, in mostra a [Looking Forward](#). (Foto dell'autore)

# Le parole sono importanti

Strumenti per il linguaggio della Pubblica  
Amministrazione

**LORENZO FABBRI**

Team per la Trasformazione Digitale  
@lore77 – [teamdigitale.governo.it](https://teamdigitale.governo.it)



TEAM PER LA  
TRASFORMAZIONE  
DIGITALE

**LORENZO FABBRI**

Team per la Trasformazione Digitale  
@lore77 – [teamdigitale.governo.it](http://teamdigitale.governo.it)