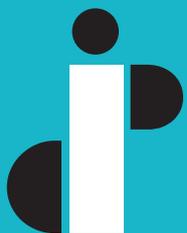


# OSSERVATORIO SUL LINGUAGGIO CHIARO

## Rapporto 2024



ASSOCIAZIONE  
Linguaggi Chiari



# Contenuti

IL RAPPORTO 2024

3

INTRODUZIONE

4

IL METODO

5

L'ANALISI

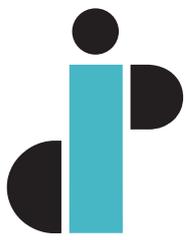
8

I RISULTATI

11

CONCLUSIONI

18

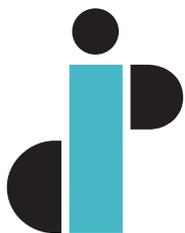


**Informazioni difficili da trovare, linguaggio burocratico, gergo tecnico e inaccessibile. La comunicazione della Pubblica Amministrazione italiana fatica ad arrivare ai cittadini e più dell'87% dei contenuti dei suoi siti web è difficile da leggere.**

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.

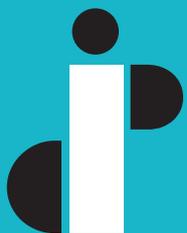
Ne abbiamo selezionati 20 di 6 settori, e provato a valutare quanto le informazioni che contengono siano facili da trovare e comprensibili per un pubblico ampio. L'abbiamo fatto con uno strumento che misura la leggibilità in automatico e con un'analisi umana ed esperta, perché crediamo che i contenuti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

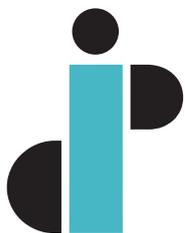
*Valentina Di Michele*

*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.

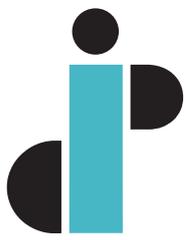
L'analisi è stata eseguita sulle homepage e le pagine di servizio di 20 siti web di enti della Pubblica Amministrazione italiana, per un totale di 80 pagine.

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.

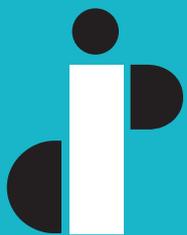


# Categorizzazione

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

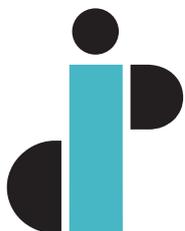
- *servizi alle imprese*: 3 siti web dedicati alla gestione o ai servizi alle imprese
- *fisco*: 3 siti web dedicati al fisco e ai sistemi informativi della fiscalità
- *sanità*: 4 siti web istituzionali o di servizio
- *giustizia*: un sito web nazionale e uno locale di grandi dimensioni
- *difesa*: 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





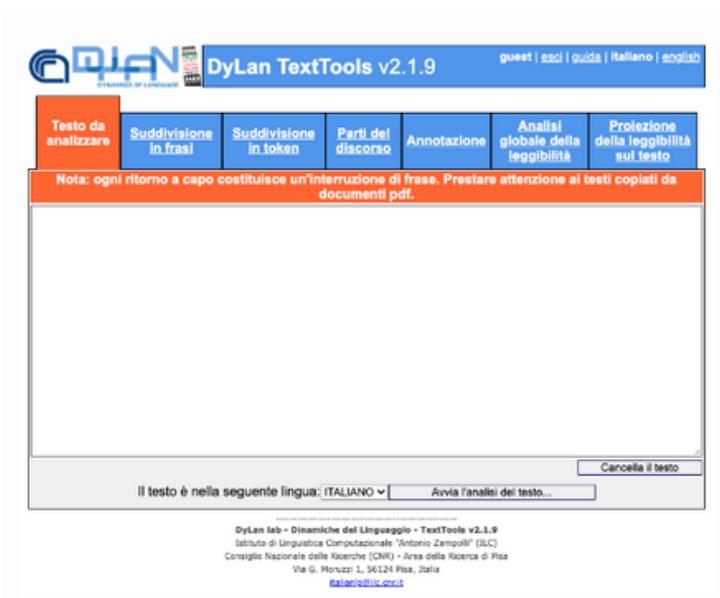
# READ-IT

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

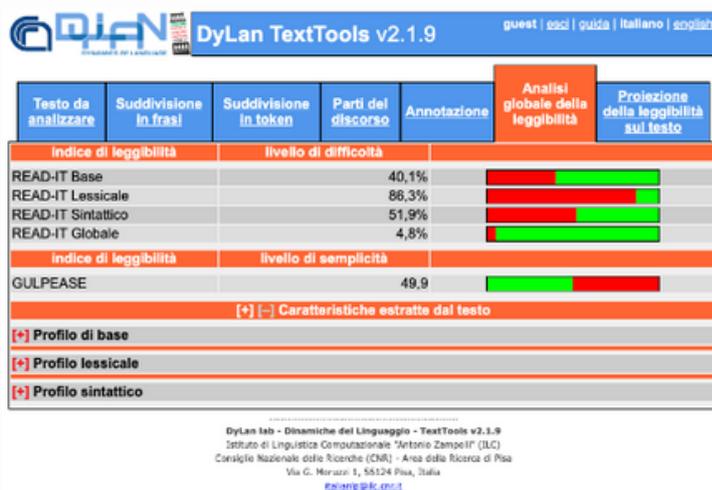
Valuta la leggibilità di un testo sulla base di quattro cardini:

- 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.

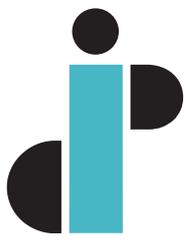
La valutazione della leggibilità è presentata su una scala da 0 a 100, dove 0 è la massima leggibilità e 100 la minima.



Interfaccia di READ-IT



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

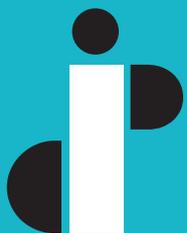


# Analisi esperta

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*:

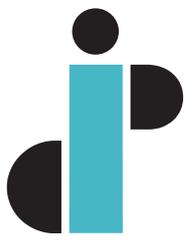
- **pertinenza**: chi legge può ottenere ciò di cui ha bisogno. Considera gli obiettivi, le emozioni, la memoria, l'attenzione di chi legge e il design della pagina
- **reperibilità**: chi legge può trovare facilmente ciò di cui ha bisogno. Considera l'architettura e la gerarchia dei contenuti ("content 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



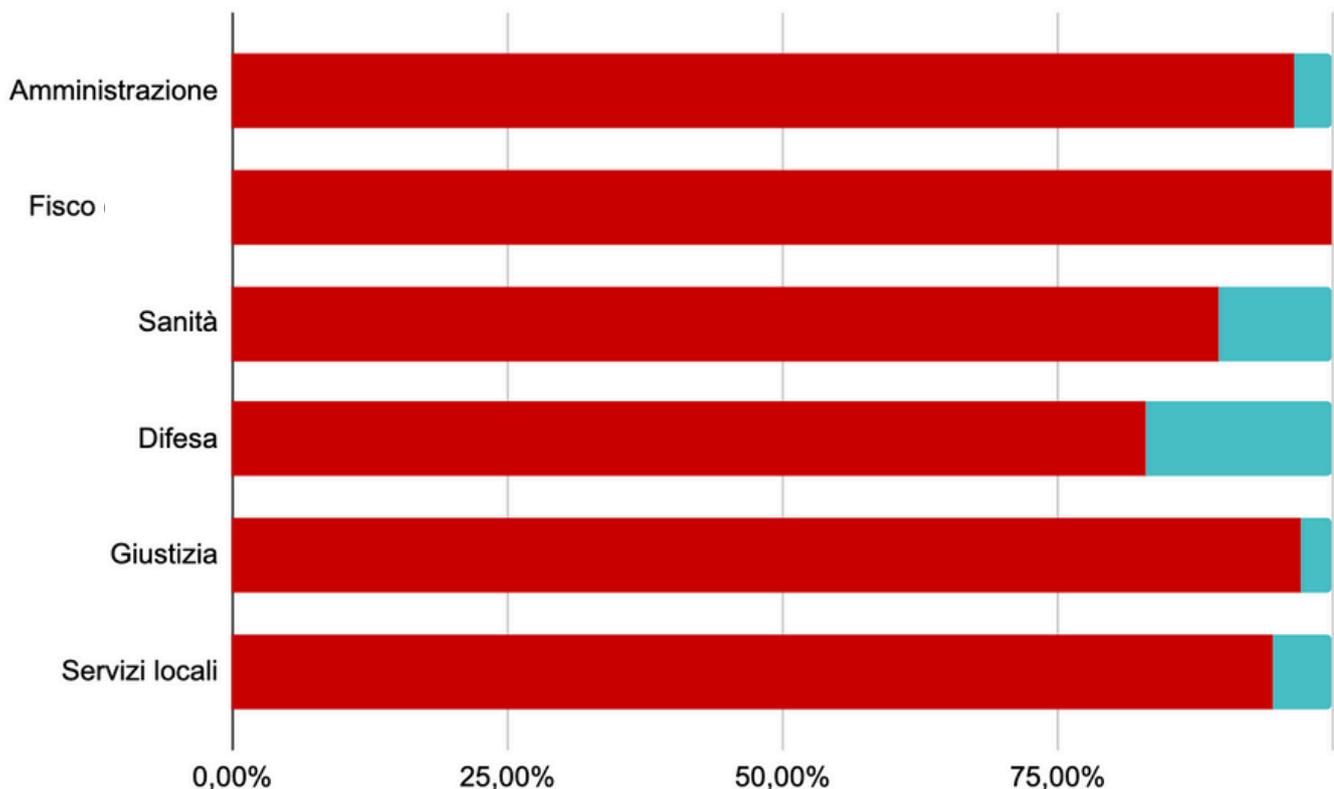


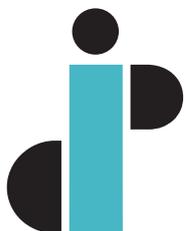
# READ-IT: homepage

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%).



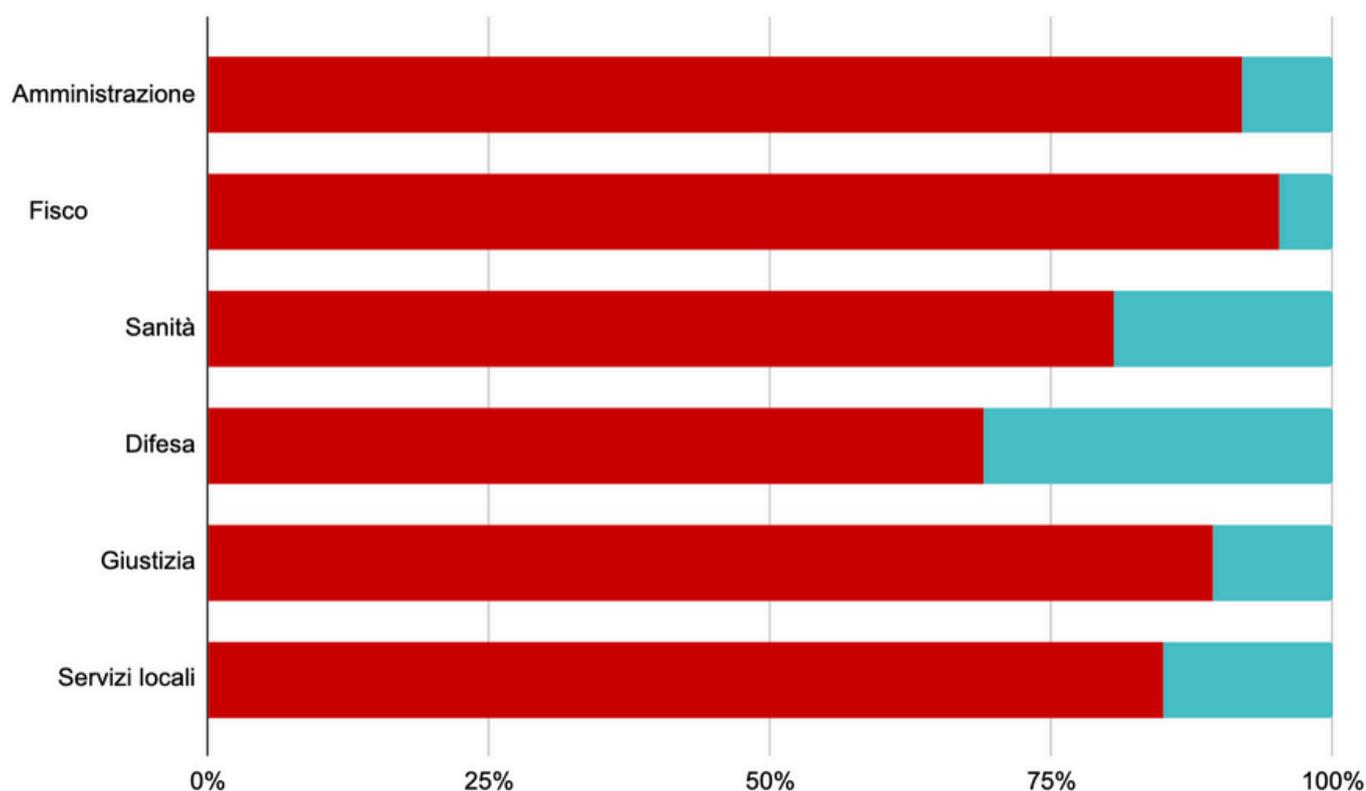


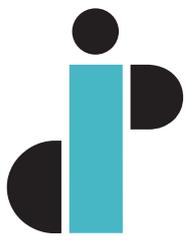
# READ-IT: pagine di servizio

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%).



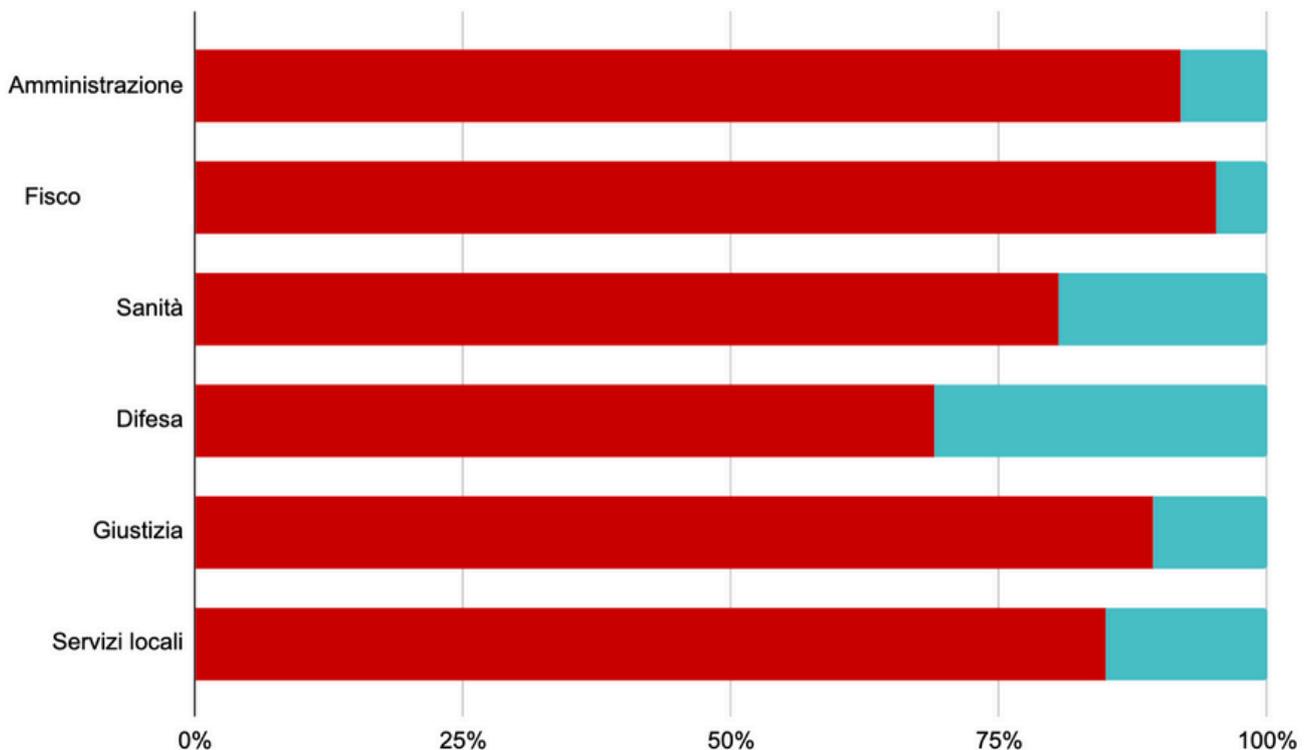


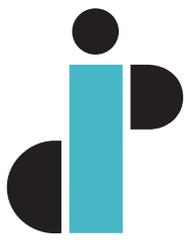
# READ-IT: dati aggregati

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

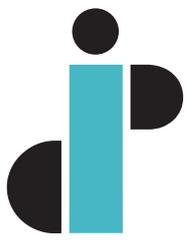
Le criticità maggiori emerse nel corso dell'analisi esperta appartengono ad **aree strutturali** (progettazione e design del sito web), **linguistiche e stilistiche** (gergo burocratico o tecnico, tono di voce non coerente).

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

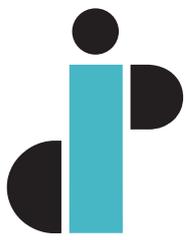
Il principio della **reperibilità** è il più rispettato. I limiti principali restano le informazioni non organizzate e la mancanza di gerarchia testuale, che comporta diversi problemi di accessibilità. Difesa e servizi locali insieme a giustizia e sanità mostrano risultati migliori, meno bene invece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

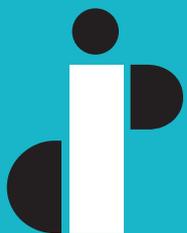


# Analisi esperta

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.

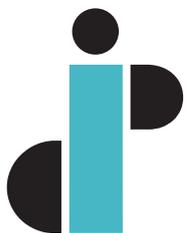
I test che abbiamo svolto servono a valutare quali informazioni presenti sul sito web sono più facili da ricordare (*trunk test*). Hanno dimostrato che la quantità e spesso la qualità dei contenuti rende complesso il processo di costruzione della memoria.

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.

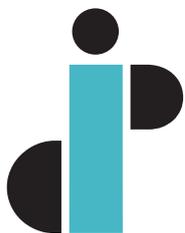
Un'impressione condivisa è che accogliere organizzazioni visive (quindi di design) aggiornate e sistematiche sia però più semplice che adottare un lessico e una sintassi alla portata di tutta la cittadinanza.

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**.

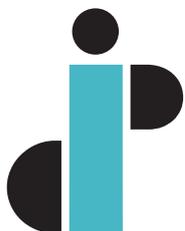
È un punto di partenza, e non di arrivo.

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

Il primo avanzamento sarà **umentare 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*, n. 43, 2005

## READ-IT

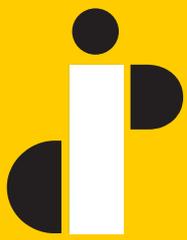
- Brunato D., Venturi G. *Le tecnologie del linguaggio per la leggibilità della comunicazione istituzionale*, In Saule Panizza (ed.), *Profili attuali di qualità degli atti normativi e amministrativi*, Pisa University Press, pp. 119-157, 2016
- Dell'Orletta F., Montemagni S., Venturi G., *Assessing document 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**

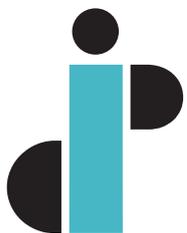
Andrea Fiacchi

### **Ufficio stampa**

Business2media

Col supporto di

**o/m** officina  
microtesti



ASSOCIAZIONE  
Linguaggi Chiari

[www.diparolafest.it](http://www.diparolafest.it)

[info@diparolafest.it](mailto: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)