

Comunicazione (web) delle istituzioni: alcune indicazioni

M. A. Cortelazzo, *Prefazione a Le forme dell'ufficialità* (2013, pag. 8):

- «La redazione di testi normativi e amministrativi non può prescindere, per buona parte delle scelte linguistiche, da una serie di **vincoli** [che] riguardano l'**impersonalità**, la **comprensibilità** e la **normatività**.»
- «concetto generale di “**impersonalità**”, inteso come decoro, assenza di idiosincrasie individuali, neutralità espressiva, continuità linguistica dell'istituzione»

L. Lala, *Le pagine web dell'Amministrazione federale svizzera*, in *Le forme dell'ufficialità* (2013, pagg. 100–111):

- «alcuni **presupposti** essenziali per ottenere una comunicazione pubblica efficace:
 - aver chiari il **contenuto** da trasmettere, il **destinatario** della comunicazione, gli **scopi** della comunicazione, e organizzare il testo di conseguenza;
 - saper individuare le specificità della **situazione comunicativa** e adeguare ad essa il proprio comportamento comunicativo;
 - conoscere ed applicare consapevolmente alcuni **criteri di produzione controllata** dei testi per garantire alla comunicazione la massima efficacia»
- «Per le sue caratteristiche intrinseche, la Rete richiede infatti quella **semplicità** che è il requisito essenziale per ottenere un testo comprensibile: semplicità nel lessico, nella sintassi, nella struttura grafica e testuale.» Alcune regole:
 - **lessico**: le parole impiegate sui siti dovrebbero appartenere al vocabolario di base della lingua, e preferibilmente al vocabolario fondamentale;
[T. De Mauro, *Guida all'uso delle parole*, 1980:
 - *vocabolario di base*: ca. 7000 parole generalmente comprese e usate dalle persone che hanno conseguito la licenza media inferiore;
 - *vocabolario fondamentale*: ca. 2000 parole che chi parla una lingua ed è uscito dall'infanzia conosce, capisce e usa e che costituiscono circa il 90 % di un qualunque testo in italiano]
 - **sintassi**: dovrebbe essere il più possibile lineare, riducendo al minimo gli incisi e le subordinate, che affaticano la lettura e la comprensione, e sono inadatti alla scrittura sul web. Le frasi dovrebbero essere brevi, al massimo 20/25 parole;
 - **brevità del testo**: chi scrive in Rete dovrebbe porsi come obiettivo di «catturare» in poche righe l'utente, che sul web è frettoloso e volatile; occorre produrre testi brevi senza però impoverirli troppo;
 - **chiarezza**: è consigliato conferire al testo una natura dialogica, rivolgendosi direttamente all'utente, con il quale simulare un contatto personale;
 - **struttura grafica**:
 - raggruppare le informazioni in brevi sezioni, che rendano il testo più leggibile;
 - per l'ottenimento di una lettura scorrevole, è poi raccomandata, quando i contenuti lo consentano, la scelta di presentare le informazioni in forma di lista, puntata o numerata.