

AUSELDA AED GROUP

Sviluppo di competenze strategiche per l'attività del DSGA

Patrizia Cinti

Torino, 2-9-16 ottobre 2012

(lucidi del 16 ottobre)

Finalità e obiettivi

Valorizzare e sviluppare:

- Sostegno all'identità di ruolo
- Conoscenza di teorie per l'organizzazione, la gestione dei collaboratori, la condivisione
- Competenze di metodologie per l'analisi e diagnosi, la leadership, la progettazione di metodo di lavoro condiviso
- Capacità di progettazione di percorsi di sviluppo
- Capacità di utilizzo di metodologie per la comunicazione efficace
- Motivazione verso la condivisione di esperienze e conoscenze

Metodologia

- Ricerca e intervento per l'innovazione
- Valorizzazione e condivisione delle competenze ed esperienze
- Metodologie integrate per la comunicazione, collaborazione e cooperazione
- Uso della piattaforma Auselda (*elearning.auselda.it*)
- Offerta di tutorship on line

3

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Competenze e Moduli

A. Individuali

1. Agire il ruolo del DSGA
2. Analizzare e gestire i problemi

B. Gestionali

3. Organizzare i processi di servizio
4. Gestire i collaboratori

C. Di comunicazione

5. Comunicare in modo assertivo e negoziare
6. Scrivere in modo semplice ed efficace

4

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

5. Comunicare in modo assertivo e negoziare

Funzioni della comunicazione

Facilitare e coordinare le attività di individui e gruppi e contribuire al raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione.

La comunicazione con l'utente ha, in particolare, l'obiettivo di migliorare il servizio fornito.



La Comunicazione Organizzativa

L'insieme dei processi di **creazione** e di **scambio** di messaggi e di informazioni all'interno della struttura organizzativa, per realizzare **comportamenti coordinati** dei suoi elementi volti al raggiungimento di **fini comuni**.

7

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Obiettivi della comunicazione interna

- **motivare** i dipendenti e rafforzare il loro senso di appartenenza all'ente/organizzazione
- **favorire e facilitare gli scambi** di informazioni tra i vari settori ed uffici dell'ente, migliorandone anche la collaborazione
- **definire e rafforzare l'identità** dell'ente verso il suo personale interno, riaffermandone i valori guida, la cultura e l'immagine
- **condividere mission e obiettivi**, soprattutto in momenti di cambiamento o ridefinizione delle strutture organizzative
- promuovere e tutelare un buon **clima organizzativo**

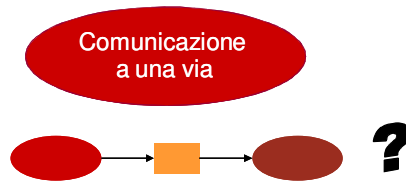
8

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

La comunicazione top-down

È un modello comunicativo prevalente nelle strutture gerarchico-funzionali e ripercorre la linea gerarchica formale che rispecchia i rapporti di potere così come sono presenti negli organigrammi



Vantaggi

- Rapidità
- Precisione
- Formalità
- Facilitazione del lavoro di gruppo



Svantaggi

- Ruolo passivo del ricevente
- Insoddisfazione
- Mancanza di feedback



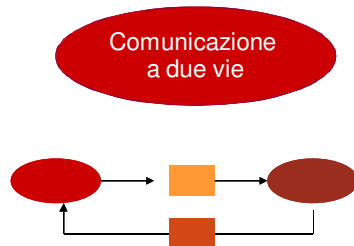
9

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

La comunicazione bottom-up

È un feed-back di dati o di informazioni a ordini già ricevuti che partono dalla base per giungere ai vertici organizzativi (rapporti, etc.).



Vantaggi

- Favorisce gli scambi interpersonali
- Incrementa la soddisfazione
- Diminuisce la cattiva comprensione
- Facilita il lavoro



Svantaggi

- Aumento dell'ansia
- Aumenta della quantità della relazione



10

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

La comunicazione informale

La “voce di corridoio”

Comunicazione implicita, ufficioso

- ✗ È rapida, selettiva, efficace
- ✗ Si mette in moto quando mancano le informazioni ufficiali
- ✗ Ha conseguenze positive e negative
- ✗ Non può essere controllata

La comunicazione informale esprime, implicitamente,

bisogni di comunicazione

- ✗ Bisogni di produzione
- ✗ Bisogni di mantenimento

Aumentando la comunicazione formale in base ai bisogni di comunicazione si riduce la comunicazione informale

11

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Cos'è la comunicazione



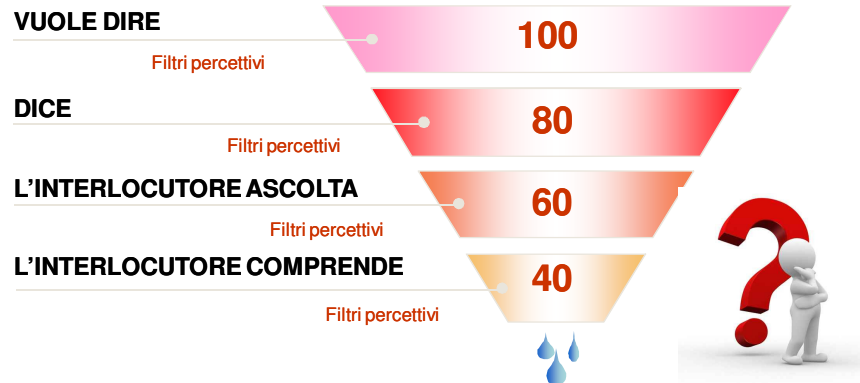
... un processo circolare continuo tra due interlocutori che si influenzano reciprocamente

12

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Ma quanta comprensione?



13

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

La comunicazione efficace

Spesso attribuiamo il nostro significato a ciò che dell'altro osserviamo seguendo un processo di inferenza

Questa sera sei stanco, pertanto credo che tu non voglia andare al cinema

Per migliorare le nostre comunicazioni è importante legare le nostre osservazioni a fatti oggettivi

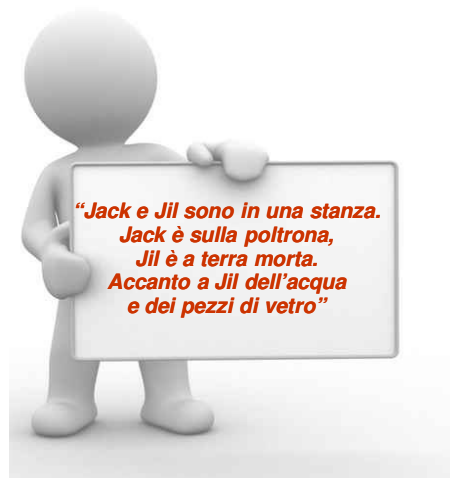
Questa sera hai il viso tirato e mi sembra che tu sia stanco, per questo credo che tu non voglia andare al cinema... è così?

14

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

La comunicazione efficace



15

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Il feedback



16

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Gli “ostacoli” della comunicazione



la percezione



l'ascolto

17

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Gli “ostacoli” della comunicazione: la percezione



Perché parliamo di percezione ?

Perché nel processo di comunicazione la percezione determina:

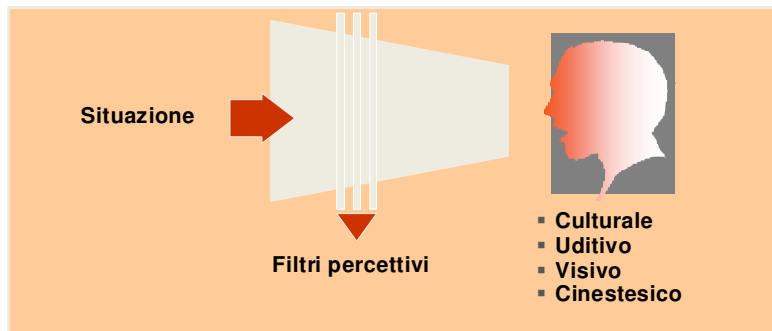
- Il modo in cui gli individui *percepiscono* ciò che gli altri dicono
- Il modo in cui li individui *interpretano* ciò che gli altri dicono
- Il modo in cui, di conseguenza, *si comportano*

18

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

La percezione



La percezione è il filtro tra noi e il mondo, ovvero il processo attraverso cui elaboriamo gli stimoli provenienti dall'ambiente e attribuiamo loro un significato

19

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Come operano i filtri percettivi



Noi tendiamo ad organizzare gli elementi della realtà "colmando i vuoti".

Noi tendiamo ad attribuire agli elementi della realtà un significato.

Agli elementi della realtà noi sovrapponiamo elementi della nostra esperienza.

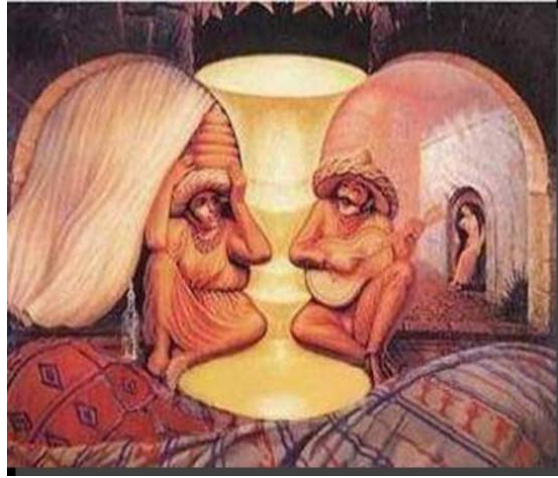


Alla stessa cosa persone diverse possono attribuire significati diversi

20

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012



21

Patrizia Cinti

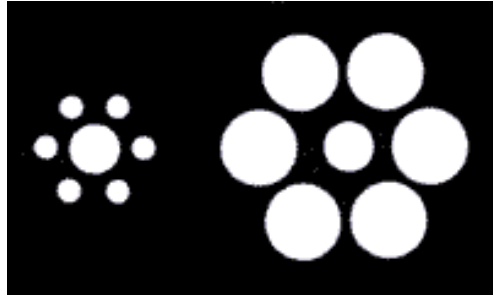
Auselda, Torino ottobre 2012



22

Patrizia Cinti

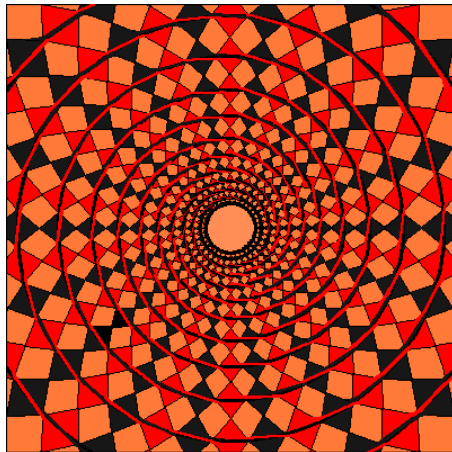
Auselda, Torino ottobre 2012



23

Patrizia Cinti

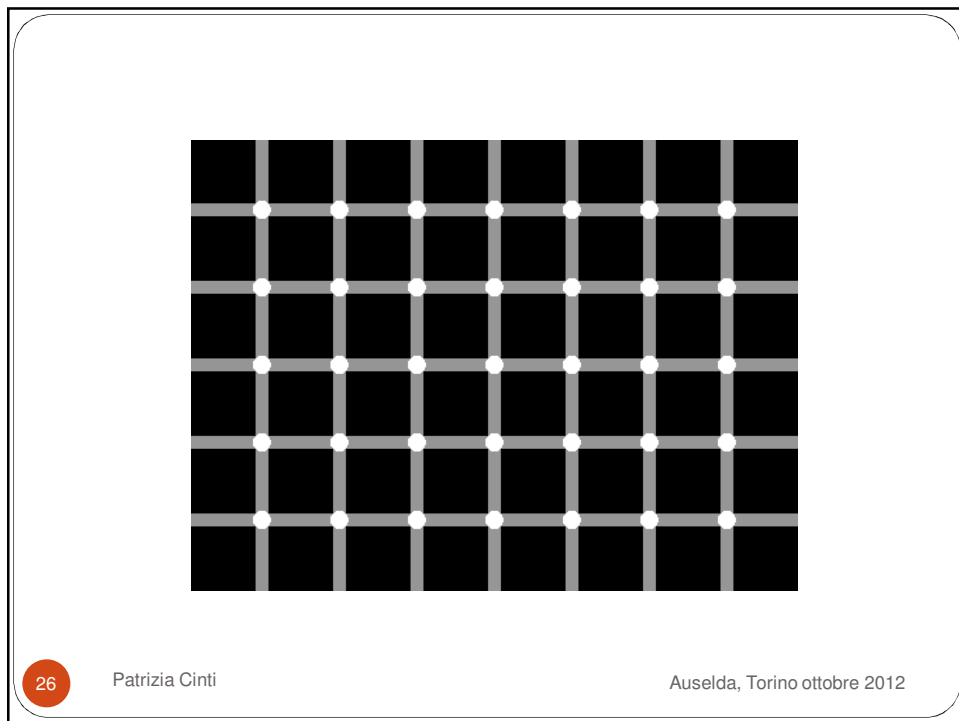
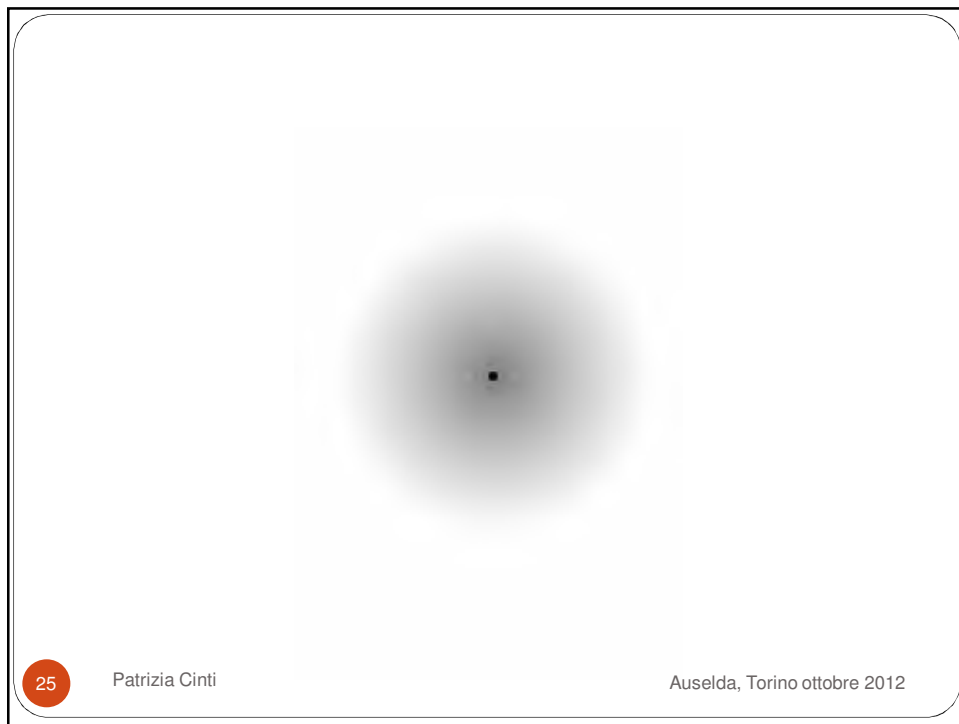
Auselda, Torino ottobre 2012

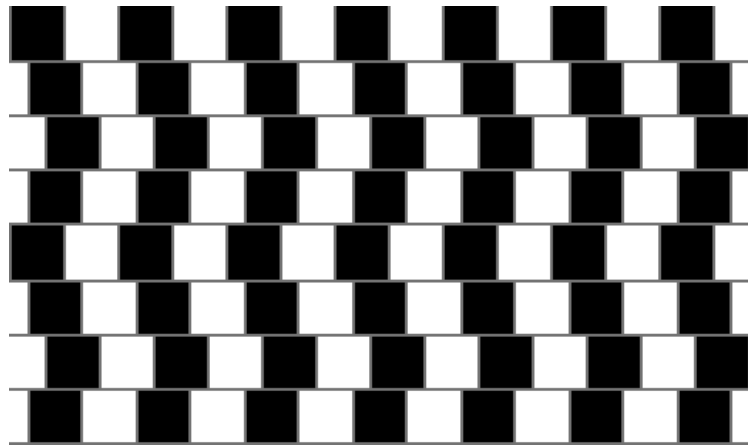


24

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

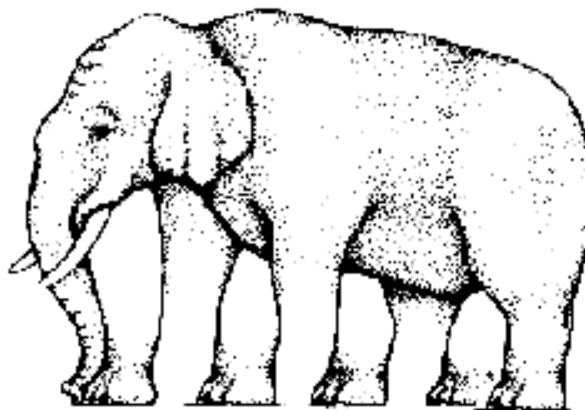




27

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012



28

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012



29

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012



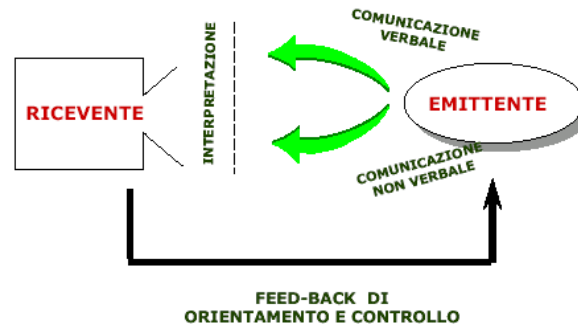
30

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Le difficoltà dell'ascolto

**CHI ASCOLTA NON E' UN RICEVENTE PASSIVO
MA AGISCE PER FACILITARE LA COMUNICAZIONE**



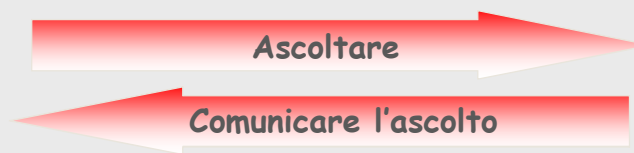
31

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

L'ascolto attivo

l'ascolto e' un processo a due vie



PER QUESTO SI PARLA DI ASCOLTO ATTIVO

L'ascolto non può essere solamente passivo

La comprensione dell'altro richiede sollecitazioni,
esplicitazioni e concessione di spazi

32

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

L'ascolto efficace

Se vuoi ascoltare devi...

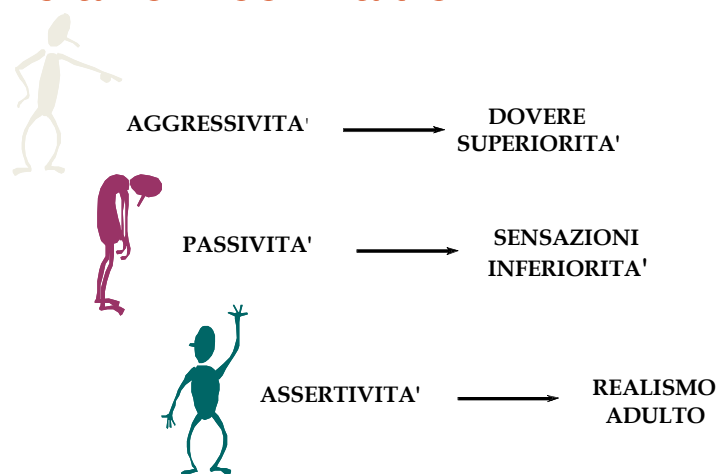
- ✗ Smettere di parlare, anche internamente a te stesso
- ✗ Parafrasare l'intervento altrui per essere sicuro di aver capito
- ✗ Ridurre le interruzioni di ascolto
- ✗ Osservare anche il comportamento
- ✗ Immaginare il punto di vista di chi parla
- ✗ Non dare per scontato quello che l'altro sta per dire (anticipare il suo pensiero)
- ✗ Evitare di polarizzare l'attenzione su un punto di disaccordo che impedisce la conclusione del discorso
- ✗ Seguire il contesto del "sistema pensiero" altrui evitando di focalizzarsi su singole affermazioni

33

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Relazioni con l'altro



34

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Le caratteristiche del comportamento assertivo

E' un tipo di comportamento sociale in grado di facilitare il raggiungimento degli obiettivi prefissati mediante l'utilizzo di un elevato livello di **abilita' sociale e organizzativa**.

35

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Il conflitto

Interazione tra individui (o parti) i cui interessi sono interdipendenti.

Ciascuna parte percepisce la soddisfazione degli interessi altrui come preclusiva dei propri.

36

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Tipi di conflitto

DI IDEE

Principi diversi
Proposte contrastanti

DI RUOLO

Sovrapposizione,
assenza di ruoli

DI INTERESSE

Materiale, informazioni
potere, conoscenze
contese

37

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Conflitto di personalità al lavoro: cosa fare

- ☐ Su più livelli si dovrebbe promuovere una cultura organizzativa che attribuisca alto valore al rispetto per le persone
- ☐ La Dirigenza dovrebbe fungere da modello di attenzione, rispetto e apertura
- ☐ In ogni attività lavorativa andrà favorito lo spirito collaborativo piuttosto che quello aggressivo o eccessivamente competitivo

38

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Gestire il conflitto tra gruppi

- Favorire momenti di contatto fra il gruppo e l'esterno
- Cercare di ridurre la tendenza alla stereotipizzazione attraverso l'interazione continua
- Avviare iniziative di formazione sul team building
- Sostenere atteggiamenti positivi nei confronti dei membri di altri gruppi (empatia, curiosità, comprensione)
- Evitare o neutralizzare i pettegolezzi

39

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Segnali di attrito: indizi

- Riluttanza a discutere le prestazioni del gruppo
- Commenti maligni
- Divisioni sociali
- Competizione tra unità organizzative
- Scarsa puntualità
- Assenteismo
- Mancanza di decisioni
- Diminuzione degli standard di qualità
- Ripetizione di errori
- Errori inspiegabili
- Istruzioni non rispettate
- Mancanza di creatività
- Riunioni *dominate* sempre dagli stessi
- Calo di produttività
- Rifiuto a partecipare/organizzare riunioni
- Lenta applicazione delle nuove iniziative

40

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Come risolvere i conflitti?

- Soppressione dell'altro (sottrazione delle risorse)
- Soppressione degli obiettivi dell'altro
 - ❑ distrazione
 - ❑ manipolazione
 - ❑ compromesso
- Normalizzazione
 - ❑ ricorso alla linea gerarchica
 - ❑ ricorso alle procedure

Negoziazione

41

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

La negoziazione è ...

**La negoziazione è un insieme di transazioni
attraverso le quali due o più attori
pervengono ad una decisione congiunta in
merito ad un problema la cui soluzione
rappresenta un **fine comune**
ma
rispetto al quale essi posseggono **obiettivi
divergenti****

42

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Comportamenti consigliati

segnalare il prossimo comportamento

- ✓ attira l'attenzione
- ✓ aiuta a passare da un concetto all'altro
- ✓ evita percezioni distorte

prediligere nella discussione sotto-obiettivi quantificabili e tempificabili, piuttosto che un terreno ideologico-valoriale

proporre argomenti singoli con approfondimenti

indagare con molte domande bisogni/esigenze e interessi dell'altro

iniziare dai "motivi" per poi esprimere il disaccordo

43

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Comportamenti consigliati

✱ **Spostarsi su altri argomenti per sostenere una proposta, solo quando il primo perde forza**

✱ **descrivere sentimenti e impressioni per stabilire un clima di fiducia**



✱ **verificare la comprensione con domande ricapitolazioni**

✱ **non lasciare nulla in sospeso**

44

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

6. Scrivere in modo semplice ed efficace

Semplificare il linguaggio: un dovere costituzionale



Tullio De Mauro

***Le parole sono fatte, prima che per essere dette,
per essere capite:***
*proprio per questo, diceva un filosofo,
gli dei ci hanno dato una lingua e due orecchie.*

***Chi non si fa capire viola la libertà di parola dei
suoi ascoltatori.***

***Chi è al servizio di un pubblico
ha il dovere costituzionale di farsi capire.***



Il censimento del 2001 rivela che oltre il 60% della popolazione non possiede un grado di istruzione sufficiente a comprendere il linguaggio burocratico.

L'istruzione



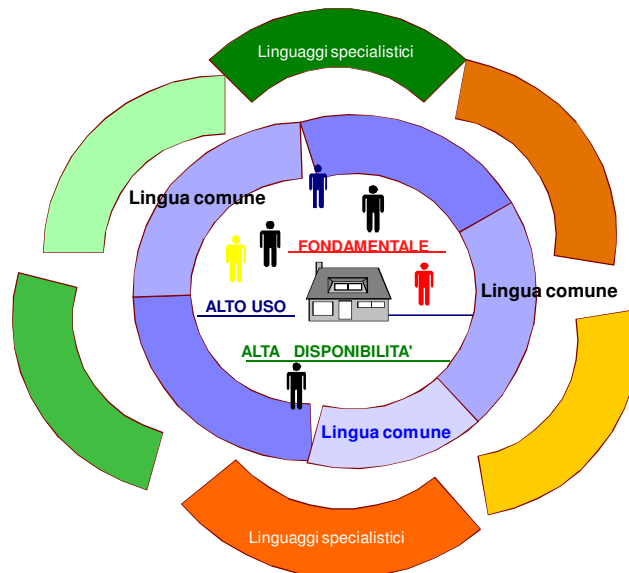
Popolazione residente di 11 anni e più	
Gradi di Istruzione	Percentuali
Specializzazione post laurea e/o dottorato di ricerca	1,3 %
Diploma di laurea	5,5 %
Diploma universitario	1,1 %
Diploma di maturità	22,4 %
Diploma di qualifica professionale	4,8 %
Licenza media	31,7 %
Licenza elementare	26,4 %
Nessun titolo di studio	6,8 %
Totale	100
Fonte: Istat 2001	

47

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Una lingua, tante lingue (De Mauro)



48

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

La città della lingua

Gli strati della lingua	I numeri della lingua
Il dizionario	90.000 e 120.000
Il Vocabolario di base	5%
La lingua comune	60%
I linguaggi tecnici e specialistici	35%



49

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Lingua comune e vocabolario di base



Lingua comune	Vocabolario di base
recarsi	andare
giungere	arrivare
encomio	lode
interloquire	parlare
ottemperare a qualcosa	rispettare qualcosa
eccepire	contestare
testé	poco fa/appena
apporre (la firma)	firmare
sottoscrivere	firmare
depenzare	cancellare
è allegato	contiene
desumere	trarre
fabbricato	costruzione (casa)
detrarre	sottrarre
defalcare	annullare o ridurre

50

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Il termine tecnico

Termini tecnici
Decreto
Copia conforme
Agibilità
Aliquota
Nudo proprietario
Atto notorio
Domicilio
Immobile
Ipoteca
Organico
Parere
Pena
Prelazione
Prescrizione
Reato
Usufrutto

Il 'termine tecnico' è una parola che non può essere sostituita da un sinonimo senza compromettere la validità giuridica dell'atto.

Richiederebbe una voce di glossario che ne spieghi il significato.

51

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Il falso tecnicismo



'Falsi tecnicismi'	Linguaggio comune
Oblazione	pagamento
Istanza	richiesta
Ingiunzione	ordine
Quietanza	ricevuta
Apporre la firma	firmare
Obliterare	timbrare
Procedere alla verifica	verificare
Provvedere agli approfondimenti	approfondire
Attergere	scrivere dietro al documento
Detenere	avere
Utilizzo	uso
Mancato accoglimento	rifiuto
Provvedimento esecutivo di rilascio	sfratto

52

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Esempi

Sciogliere le abbreviazioni e le sigle



Abbreviazione	Soluzione
dec.	decisioni
d.p.c.m.	decreto del presidente del Consiglio dei ministri
o.d.g.	ordine del giorno
o.d.s.	ordinanza del sindaco
d.p.r. (D.P.R.)	decreto del presidente della Repubblica
art. (Art., ART.)	articolo
d.l. (D.L.)	decreto legge
d.lgs	decreto legislativo
d.m.	decreto ministeriale
dir.	direttive (direttiva)
tarsu	tassa sui rifiuti solidi urbani
l. (L.)	legge dello Stato
p.q.m.	per questi motivi
e.p.c. (e.p.c.)	e per conoscenza
reg.	regolamento
t.u. (T.U.)	testo unico
racc.	raccomandazioni

53

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

I due indicatori principali



COMPRENSIBILITA'

LEGGIBILITA'

- Sono le due caratteristiche linguistiche capaci di garantire ai documenti amministrativi l'efficacia comunicativa intesa come semplicità, chiarezza e precisione

54

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Comprensibilità

- La *comprensibilità* è la maggiore o minore facilità con cui un testo viene capito da chi lo legge: nel caso della comunicazione amministrativa, dal cittadino.
- La *comprensibilità* riguarda il modo in cui è organizzato e presentato il contenuto di un testo.
- Perché un testo sia comprensibile è necessario che sia pianificato con molta cura, sapendo che cosa dire a chi, perché, dove e quando.
- La *comprensibilità* di un testo è garantita
 - dal modo in cui sono organizzate le
 - informazioni e le diverse unità informative.



55

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Leggibilità

- La *leggibilità* non coincide con la *comprensibilità*, ma è la condizione di base, il punto di partenza, per arrivare ad avere un testo comprensibile.
- Si misura con l'indice di leggibilità e stabilisce, dal punto di vista quantitativo, se un testo è più o meno facile da leggere
- La leggibilità viene garantita dal ricorso a parole di base ed a frasi brevi: le analisi statistiche sulla lingua ci mostrano come le parole più frequenti, cioè le parole utilizzate e comprese dalla maggior parte di coloro che parlano una lingua, siano le più brevi e siano anche quelle che appartengono al Vocabolario di base.
- Un alto grado di leggibilità deriva anche da scelte sintattiche adeguate ai destinatari/lettori di riferimento. Più le frasi sono brevi e non contengono subordinate, frasi incassate l'una nell'altra, incisi, rimandi, lunghe catene di parole senza un verbo in forma finita (cioè all'indicativo o al congiuntivo), più il testo risulta facile da leggere.

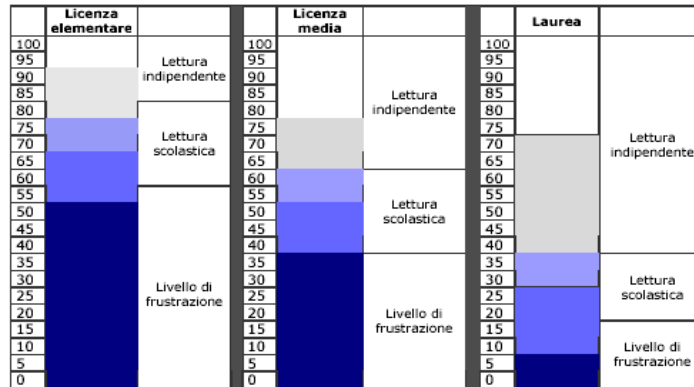


56

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Indice Gulpease: scala dei valori



Soglie di leggibilità

Molto facile	Facile	Difficile	Molto difficile	Quasi incomprensibile
--------------	--------	-----------	-----------------	-----------------------

57

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Da logica dimostrativa a logica comunicativa

Logica dimostrativa	Logica comunicativa Testo di servizio
Metodo logico deduttivo (dato X, Y, Z allora Q)	Metodo logico Induttivo (da Q a X, Y, Z)
Ricorrere continuamente nel testo ad informazioni tecniche	Uso delle note per le informazioni tecniche
Attenzione al mittente (a vantaggio di chi scrive)	Attenzione al destinatario (a vantaggio chi legge)
Affollamento delle informazioni	Distribuzione delle informazioni
Tendenza all'astrazione	Tendenza al concreto



58

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Oggetto

Dovrebbe essere indicato in modo sintetico, in modo da riassumere il contenuto dell'intero documento.

Decisione

Indicare subito quello che l'amministrazione ha deciso.

Le informazioni essenziali devono essere ordinate e scritte secondo criteri gerarchici.

Le informazioni principali devono avere la giusta evidenza rispetto a quelle secondarie.

Il testo deve contenere tutte le informazioni necessarie alla sua comprensibilità.

Motivazione

Gli atti amministrativi devono essere motivati in relazione alla normativa vigente.

In questa parte vanno indicate chiaramente i motivi che hanno permesso di prendere la decisione.

Le leggi a cui si fa riferimento possono essere citate in nota, senza che l'atto perda la sua legittimità.

Informazioni

Chi è il responsabile del procedimento. A chi rivolgersi, dove e in quali orari. Numeri di telefono.

In nota:
riferimenti giuridici

59

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

La scrittura amministrativa è una questione di scelta

- Scrivere frasi brevi, non più di 20-25 parole
- Scrivere frasi semplici e lineari
- Mettere, per quanto è possibile, il soggetto all'inizio di frase
- Preferire la forma attiva su quella passiva
- Evitare le forme impersonali
- Evitare le catene di parole
- Usare la forma dell'elenco
- Evitare le forme nominali in -tura, -mento e -zione
- Preferire le frasi dirette a quelle subordinate. Laddove usiamo le subordinate, segnalarle e scandirle bene
- Evitare le abbreviazioni e le sigle



60

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Esempi

Cercare di mantenere la lunghezza delle frasi **entro le 25 parole**. Usare quando è possibile il **punto fermo**.

Qualora dal controllo dovesse emergere la non veridicità del contenuto della dichiarazione, il dichiarante decade dai benefici conseguiti sulla base della dichiarazione non veritiera, fermo restando quanto previsto dall'art. 26 della legge 4 gennaio 1968, n. 15, in materia di sanzioni penali.

Il controllo della dichiarazione serve a verificare che il contenuto non sia falso. In caso di falsità, infatti, chi l'ha firmata perde i benefici che ha ottenuto ed è punito come previsto dalle leggi in vigore¹.

¹ Articolo 26 della legge 4 gennaio 1968, numero 15.

61

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Esempi

Qualora dal controllo dovesse emergere la non veridicità del contenuto della dichiarazione, il dichiarante decade dai benefici conseguiti sulla base della dichiarazione non veritiera, fermo restando quanto previsto dall'art. 26 della legge 4 gennaio 1968, n. 15, in materia di sanzioni penali.

42 parole

Chi rilascia una dichiarazione falsa, anche in parte, perde i benefici descritti e subisce sanzioni penali¹.

¹ Articolo 26 della legge 4 gennaio 1968, numero 15.

16 parole

62

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Esempi

Preferire la forma attiva a quella passiva

Le disposizioni ricevute dal Ministero sono applicate dal Dipartimento in osservanza alla legge...

Saranno attivati controlli da parte degli appositi uffici del Comune circa la veridicità delle autocertificazioni.

Il Dipartimento applica le disposizioni del Ministero secondo la legge...

Il Comune verificherà le autocertificazioni.

63

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Esempi

Rendere esplicito il soggetto

Si dispone che siano stanziati 2.500 euro per le finalità sopra descritte.

Il sindaco/il dirigente/il Comune decide di assegnare 2.500 euro per finanziare le attività descritte.

64

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Esempi

Evitare le catene di parole

Catena di parole

Stanti le urgenti ed indifferibili esigenze di personale in grado di garantire adeguata e qualificata attività di assistenza tecnica ai lavori ed agli interventi programmati del Settore dipartimentale 8 (Mobilità e Decoro Urbano) e conseguenti alla grave situazione che sul territorio comunale si è venuta a creare a causa del maltempo degli ultimi giorni.

Riscrittura

Il Comune di Lucca ha bisogno con urgenza di personale qualificato. Il personale dovrà intervenire nei lavori che sono stati programmati dal Settore dipartimentale 8 (Mobilità e decoro urbano). Il maltempo degli ultimi giorni ha peggiorato le condizioni del territorio comunale e rende necessari gli interventi.

65

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Esempi

Usare il punto elenco

Espletate le prove d'esame, il consiglio di valutazione esteso stilerà la graduatoria progressiva decrescente della votazione complessiva di merito riguardante la statistica e il diritto.

Quando le prove d'esame saranno concluse, la commissione:

- 1) assegnerà il voto basandosi sull'esito delle prove, scritte ed orali, di statistica e di diritto.
- 2) formerà una graduatoria a partire dal voto più alto.

66

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Esempi

Evitare le “nominalizzazioni”, cioè le parole che terminano in –zione, –mento, –tura... Scegliere il verbo corrispondente in forma esplicita

Adduzione della quota

La quota è stata pagata

Inadempimento del cliente

Il cliente non ha rispettato

Mancato accoglimento della domanda

La domanda è stata rifiutata.
Il dirigente ha rifiutato la domanda.

Ai fini della concessione della richiesta di autorizzazione all'espatrio si richiede la compilazione e la consegna dei moduli entro 10 gg.

Per ottenere l'autorizzazione a lasciare l'Italia, è necessario riempire i moduli con i dati richiesti e consegnarli entro 10 giorni.

67

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Esempi

Preferire le frasi dirette a quelle subordinate

Subordinate

Riscrittura con il punto fermo

Le graduatorie saranno approvate entro un mese riservandosi nondimeno la segreteria il diritto di dilatare i tempi di approvazione per cause di necessità.

Le graduatorie saranno approvate entro un mese. Tuttavia, la segreteria si riserva il diritto di allungare i tempi di approvazione per cause di necessità.

68

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Le fasi della scrittura



Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Le strategie di sintesi efficaci

Sintesi

- "mettere insieme"
- "comporre le parti per formare un tutto"
- "comporre dopo aver tagliato ed eliminato"



I due principali vantaggi della sintesi:

1. il **messaggio chiave emerge** in tutta la sua **evidenza**
2. Il **lettore** risparmia **tempo prezioso**



Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Esempio



“Chiedo che si consideri la proposta di attivare un corso di comunicazione per gli ingegneri gestionali al fine di prepararli ai compiti richiesti in azienda.”

“Faccio formalmente richiesta che venga presa in considerazione l'idea di una proposta di attivazione di un corso specifico per ingegneri gestionali nell'ambito dello sviluppo delle capacità relazionali e comunicative funzionali alle esigenze che si troveranno ad affrontare una volta inseriti all'interno del contesto aziendale.”

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

La scrittura cambia con la tecnologia

- Dalla lettera alla mail
- Dalla locandina alla “web news”
- Dalla chiacchierata alla chat
- Dalla bacheca al forum
- Dal “bigliettino” all'sms

72

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Cosa cambia per chi legge

- **Leggere è più faticoso**
(La lettura su schermo è più lenta di quella su carta del 25%)
- **C'è tanto materiale**
100 milioni di siti web con un loro dominio (dati Netcraft, 2006)
- **C'è troppo materiale**
Difficile selezionare contenuti di qualità e contenuti di qualità per me
- **Il lettore può facilmente diventare autore**
Milioni di persone pubblicano post sul loro blog, commentano i blog altrui, condividono file (Pew Internet, 2004: il 44% degli americani hanno scritto qualcosa sul web)

73

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Cosa cambia per chi scrive

- **Copia-incolla: siamo tutti editori, siamo tutti copiati**
La selezione è altrettanto importante della produzione di contenuti originali
- **5 miliardi di lettori**
Il pubblico è teoricamente illimitato e internazionale, non esistono limiti di tiratura
- **Tutto gratis, o quasi**
Non esistono limiti di spazio (non c'è il costo della carta)
- **Scripta volant**
Tutti i contenuti possono essere modificati e cancellati con facilità

74

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Perché ci piace l'email

- Rapidità
- Costo
- ASINCRONA: raggiunge anche chi non è in ufficio in questo momento
- Flessibile: può essere da uno a uno o da uno a molti

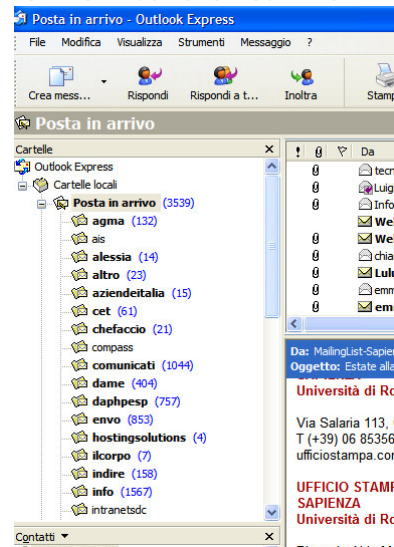
Una rivoluzione per gli uffici: non c'è più la "dattilografa", gli orari e i luoghi di lavoro diventano più flessibili.

75

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Perché la odiamo



- Sono tante, sono troppe
- Spam, virus, cavalli di troia
- "Per email non ci si capisce"

76

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

verbale 3/10/2007

Oggetto

File Modifica Visualizza S

Rispondi Rispondi a... Inoltra Stampa Elimina Precedente Successivo Ru

Da: Oggetto

Data

A: chi; Fabrizio Lo Presti; francesca Comunello; Francesco mari;

Oggetto: verbale 3/10/2007

Allega: verbale_DOTTO_soc 3-10-2007.doc (41,5 KB)

Allegato

Corpo

Ciao a tutti!
Vi invio il verbale della riunione del 3/10/2007.
A presto.
Vincenzo

Crea il tuo Spaces: fai il tuo blog e carica fino a 500 foto al mese! [Windows Live Spaces](#)

No virus found in this incoming message.
Checked by AVG Free Edition.
Version: 7.5.488 / Virus Database: 269.13.39/1045 - Release Date: 02/10/2007 18.43

77 Patrizia Cinti Auselda, Torino ottobre 2012

L'oggetto

L'oggetto serve a:

- capire se la mail è urgente
- Se vale la pena di leggerla ora, o in un secondo momento
- Ritrovarla nell'archivio

Curare sempre l'oggetto, anche nelle risposte

- Evitare esempi come **"Re: Re: Fw: Richiesta"**
- Inserire molte informazioni, senza superare i 50-60 caratteri
- Quando possibile usare uno standard
 - **Riunione 15 febbraio – richiesta abstract**
 - **Riunione 23 febbraio SPOSTATA**

Il corpo del messaggio: un modello

1. Saluti

Anche in una mail breve informale saltare i saluti può essere percepito come una scortesia.

2. Diretti al punto: il succo dell'email

Evitare il superfluo e mettere in testa le cose più importanti: se non mi interessa, chiuderò qui la lettura

3. Elenco di fatti e dati a supporto

Dati e fatti preferibili a commenti e valutazioni, di cui il tono può essere frainteso (soprattutto se si va di fretta).

4. Che tipo di feedback mi aspetto?

Vogliamo solo una conferma di lettura? Vogliamo sapere se l'interlocutore è d'accordo? Vale la regola "silenzio assenso"?

5. Chiusura

79

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Esempio

Caro Mario,

nel corso della riunione tutti hanno espresso un giudizio positivo sull'usabilità dell'applicazione, in particolare per quanto riguarda la procedura di esportazione in formato pdf. Rimane qualche perplessità relativa alla fase di installazione: abbiamo bisogno di un tuo aiuto, quindi ti prego di rispondere a questa mail entro la fine della settimana.

In questa mail trovi:

1. L'elenco dei problemi segnalati
2. I risultati di un questionario somministrato negli uffici
3. Le modifiche proposte dal nostro dirigente

80

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Sullo schermo, dove va lo sguardo



Priority 1

Priority 2

Priority 3

81

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Ma perché non si legge?

- **Questioni di schermo.** La risoluzione è inferiore alla carta, parole e immagini sono oggettivamente meno definiti.
- **Questioni di interattività.** Star seduti alla scrivania, con un mouse in mano, non è come star sdraiati sul divano. Quando navighiamo vogliamo **fare**, più che stare a guardare. Si va *a caccia dell'informazione*, seguendone le tracce.
- **Questioni di abbondanza.** Si va a caccia dell'informazione, seguendone le tracce, e il web è pieno di informazioni.
- **Questioni di sovrabbondanza.** Per molte persone il lavoro quotidiano è frammentato tra numerose attività e microattività.

82

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

I caratteri: le famiglie

Le famiglie principali di font sono:

- ❑ **Con grazie (serif)**
- ❑ **Senza grazie (sans serif) o bastoni**
- ❑ Calligrafici
- ❑ Fantasy



I caratteri **con le grazie su carta** garantiscono una maggiore leggibilità.

Su libri e giornali si usano quasi sempre caratteri con le grazie.

Sono caratteri con le grazie: Times, Times New Roman, Georgia, Garamond

Sullo schermo, vista la scarsa risoluzione, le grazie possono al contrario compromettere la leggibilità. Soprattutto quando le dimensioni sono piuttosto ridotte si consiglia di usare un carattere **bastoni**. Sono caratteri bastoni: Arial, Verdana, Tahoma, Helvetica, Trebuchet

83

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Usare le minuscole: 10% più veloce

- ❑ un nuovo mondo sta prendendo forma in questo volgere di millennio. Esso trae origine dalla concomitanza storica, tra la fine degli anni Sessanta e la metà dei Settanta, di tre processi tra loro indipendenti: la rivoluzione della tecnologia dell'informazione;
- UN NUOVO MONDO STA PRENDENDO FORMA IN QUESTO VOLGERE DI MILLENNIO. ESSO TRAE ORIGINE DALLA CONCOMITANZA STORICA, TRA LA FINE DEGLI ANNI SESSANTA E LA META DEI SETTANTA, DI TRE PROCESSI TRA LORO INDIPENDENTI: LA RIVOLUZIONE DELLA TECNOLOGIA DELL'INFORMAZIONE;

84

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Armonia tra pieni e vuoti

Lo spazio vuoto sulla pagina usato opportunamente rende la lettura più agile e piacevole. Gli strumenti da usare

- Margini della pagina (in alto, in basso, a destra e a sinistra)
- Interlinea (lo spazio tra due righe successive di testo)

Prova con interlinea 0,8
Prova con interlinea 0,8
Prova con interlinea 0,8
Prova con interlinea 0,8
Prova con interlinea 0,8
Prova con interlinea 0,8
Prova con interlinea 0,8

Prova con interlinea 1,2
Prova con interlinea 1,2
Prova con interlinea 1,2
Prova con interlinea 1,2
Prova con interlinea 1,2
Prova con interlinea 1,2
Prova con interlinea 1,2

85

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012

Formattare il testo

- Contenere la larghezza della colonna di testo
- *Il corsivo è difficilmente leggibile su schermo*; è preferibile utilizzare il **grassetto** per evidenziare parole chiave
- Non usate la sottolineatura per dare enfasi, si confonde con i link.
- **Non eccedere con l'uso del grassetto altrimenti non si fornisce un buon servizio di selezione all'utente.**
- Si possono utilizzare i colori per differenziare alcune informazioni. L'uso del colore deve essere significativo, **non puramente ornamentale** (colori diversi indicano cose diverse)
- Allineare a bandiera se possibile

86

Patrizia Cinti

Auselda, Torino ottobre 2012