



L' INK

SCRITTURA PROFESSIONALE

Formalizzazioni e risultati predicibili, misurabili e duraturi

Fare cose con le parole

Comunicazione leva strategica dello sviluppo

Gestione dei processi

Progettazione dei canali e degli strumenti

Progettazione degli stili linguistici

Formazione



L' INK

SCRITTURA PROFESSIONALE

La soluzione dei problemi

1. Organizzazione

- i. Comunicare con uno stile identitario
- ii. Emergere dall'information overload con uno stile distintivo
- iii. Razionalizzare processi e strumenti di comunicazione
- iv. Misurare il vantaggio economico di una comunicazione efficace
- v. Conoscere la propria reputazione e migliorarla
- vi. Trasformare la comunicazione in leva strategica per lo sviluppo

2. Persone

- i. Valorizzare il pensiero e la logica per ottenere sintesi e chiarezza
- ii. Potenziare il valore relazionale e cooperativo della comunicazione per migliorare le relazioni
- iii. Governare un criterio per individuare e comunicare le informazioni rilevanti e pertinenti
- iv. Governare la composizione e aggiornare lo stile
- v. Sapere evitare di leggere cose inutili, e interpretare correttamente quello che scrivono gli altri



L' INK

SCRITTURA PROFESSIONALE

Qualche cosa su L'ink



L' INK

SCRITTURA PROFESSIONALE

In sintesi

1. Fondata nel 2002 da Giovanni Acerboni (PhD, docente universitario, 150 pubblicazioni)
 - i. 17 consulenti e formatori specializzati
 - ii. 10 aziende partner (comunicazione, software, grafica, consulenza aziendale, ricerca di mercato, legale)
 - iii. 100 clienti, 5000 persone coinvolte
2. Valori
 - i. Per una comunicazione seria e consapevole, governata da chi la fa
 - ii. Applicazione delle scienze linguistiche nella comunicazione d'impresa (Linguistica pragmatica, Linguistica testuale, Linguistica italiana, Teoria dell'argomentazione, Teoria degli atti linguistici, Teoria della lingua in atto)
3. Interventi
 - i. Consulenza: progettazione della comunicazione, dei canali, degli strumenti, dei linguaggi
 - ii. Formazione: scrittura, parlato, comunicazione



L' INK

SCRITTURA PROFESSIONALE

Il circuito della qualità consulenziale

1. Risultati
 - i. Vantaggio economico e miglioramento delle prestazioni
 - ii. Predicibile, misurabile, duraturo
2. Intervento: minimo impatto organizzativo per il cliente, massima condivisione
3. Progetto su misura: soluzioni da condividere, che non innescano altri problemi
4. Analisi: fondate su un quadro teorico-metodologico, non su opinioni
5. Metodologia: ricerca scientifica > formalizzazioni consulenziali > progetto > risultati > ricerca scientifica



L' INK

SCRITTURA PROFESSIONALE

Le formalizzazioni

1. Come sapere quello che si sta facendo quando si scrive
2. Come individuare e comunicare le informazioni rilevanti
3. Come comporre un Oggetto in 80 caratteri
4. Come essere sintetici, concisi e chiari (abbattere il numero delle parole, raddoppiare i verbi, dimezzare i complementi indiretti)
5. Come misurare la qualità dei testi
6. Come ridurre i costi della comunicazione scritta
7. Come fare durare nel tempo i risultati

Le formalizzazioni di L'ink sono contemplate nella **norma UNI 11482** *Elementi strutturali e aspetti linguistici delle comunicazioni scritte delle organizzazioni*, emanata il 14 marzo 2013, di cui Giovanni Acerboni è stato il proponente e il relatore.



L' INK

SCRITTURA PROFESSIONALE

Clienti principali

1. Amministrazioni pubbliche: Banca d'Italia, Camera dei Deputati, Regioni Liguria e Lombardia, Provincia di Trento, Comuni di Milano e Trento, ASL Empoli e Varese, Università degli Studi di Milano, Consorzio Nuova PA (Forum PA), Invitalia
2. Associazioni: Assonime; 50 associazioni di Confindustria (tra cui: Confindustria, Assolombarda, Federchimica, Bologna, Lucca, Brescia, Firenze, Prato, Verona, Venezia, Belluno, Pordenone, Treviso, Padova, Mantova, Lombardia, Veneto, Toscana, Cosmetica Italia, Assocarta)
3. Aziende: Chiesi Farmaceutici, De Agostini, ENI, Gruppo Cartorama, IMS Health, Roche, Triennale di Milano, Trenord, Key to Energy
4. Banche: Allianz Bank, Banca Intesa, Banca Sella, BNL, Credem, Gruppo Banca Cassa di Risparmio di Firenze, Intesa Sanpaolo, MCC, Metrocom Bank (Kazakistan), UBI Banca, Unicredit, Veneto Banca
5. Ordini degli Avvocati di Milano, Monza, Como



L' INK

SCRITTURA PROFESSIONALE

Consulenze



L' INK

SCRITTURA PROFESSIONALE

L'identità e lo stile identitario

1. Che cosa si ottiene
 - i. Concetti radicati nella cultura aziendale, invece di parole astratte e generiche
 - ii. Stile linguistico che esprime gli atteggiamenti condivisi, invece della babele stilistica
 - iii. Rispetto e valorizzazione delle culture, invece di sintesi forzate
2. Metodologia dell'intervento
 - i. Individuazione in testi e persone dei valori espliciti e impliciti
 - ii. Verifica della condivisione dei valori
 - iii. Individuazione dell'atteggiamento coerente con i valori e progettazione del suo stile linguistico
 - iv. Progettazione degli stili linguistici specialistici
 - v. Esecuzione (formazione, Manuale di stile)



L' INK

SCRITTURA PROFESSIONALE

La reputazione

1. Che cosa si ottiene
 - i. Conoscenza di quello che si dice nel web e conoscenza del web
 - ii. Indicazioni utili per progettare una comunicazione più efficace
2. La metodologia **Sentimetro**
 - i. Fornisce ai software criteri testuali e linguistici per selezionare i testi presenti nel web
 - ii. Analizza il contesto e la struttura argomentativa dei discorsi
 - iii. Interpreta i testi scritti in modalità scritto-scritto e in modalità scritto-parlato (il dialetto del web 2.0) e li classifica in tre categorie che rivelano di ogni testo l'argomento, il significato, l'opinione
 - iv. Misura di ogni testo la rilevanza (potere di condizionare le opinioni altrui), la credibilità (serietà dell'opinione), l'utilità (contributo al miglioramento)
 - v. Produce un executive summary che sintetizza qualitativamente e quantitativamente il percepito e dà indicazioni utili su come agire per ridurre il bias e migliorare la reputazione



L' INK

SCRITTURA PROFESSIONALE **10 anni**

Il sistema editoriale

1. Che cosa si ottiene
 - i. Piano di comunicazione
 - ii. Collane a stampa
 - iii. Canali digitali (sito, intranet e web 2.0)
 - iv. Documentazione adatta alla stampa e ai canali digitali
 - a. Documentazione istituzionale
 - b. Documenti di prodotto
 - c. Documenti normativi e operativi interni
 - d. Documenti per i media
2. L'intervento
 - i. Progettazione dell'intera filiera produttiva
 - ii. Realizzazione chiavi in mano
 - iii. Progettazione e realizzazione della comunicazione in funzione dei processi di cambiamento



L' INK

SCRITTURA PROFESSIONALE **10 anni**

Formazione



L' INK

SCRITTURA PROFESSIONALE **10 anni**

Che cosa si ottiene con la formazione

1. Conquista attiva dei contenuti
2. Una metodologia condivisa per la prassi quotidiana
3. Strategie per mettersi nei panni del destinatario
4. Tecniche per essere chiari
5. Metodo per identificare le informazioni rilevanti e per comunicarle
6. Sicura padronanza del nuovo stile
7. Valorizzazione del ruolo e della posizione
8. Professionalizzazione della capacità di comunicare la professionalità



L' INK

SCRITTURA PROFESSIONALE **10 anni**

Scrivere

Testi tecnici e organizzativi	Testi istituzionali	Linguaggi	Funzioni	Processi
La Circolare (tecnica, normativa, associativa, operativa)	La stampa aziendale (Comunicato stampa, News, House organ)	Normativo (norma, atto amministrativo e prassi amministrativa)	Normativa	Decisionale
L'Offerta e il Progetto	Il Position paper	Tecnico-burocratico	Associativa e pubblica	Cambiamento organizzativo
La Sintesi per chi decide	Il verbale	Giornalismo aziendale	Argomentativa	Produttivo
L'E-mail e la Lettera	Web accessibile e Web 2.0	Web TV (parlato-scritto)	Consulenziale	Dialogico
Il Manuale	La Brochure	Web 2.0 (scritto-parlato)	Assistenziale	
La Scheda prodotto	I Discorsi	Marketing	Commerciale	



L' INK

SCRITTURA PROFESSIONALE **10 anni**

Comunicare

1. I corsi

- i. Progettare e gestire la comunicazione web
- ii. Interpretare il web 2.0
- iii. Gestire l'argomentazione nella conversazione negoziale
- iv. Mediatraining

2. L'intervento

- i. Progettazione affidata a due docenti (a seconda dei progetti, gli specialisti sono linguisti, psicologi, giornalisti, commerciali)
- ii. In aula, la compresenza dei docenti aumenta l'efficacia dei corsi
- iii. Quando necessario, supporto audio, video, TV



L' INK

SCRITTURA PROFESSIONALE

Risultati



L' INK

SCRITTURA PROFESSIONALE

Risultati per l'organizzazione

1. Comunicazione
 - i. Veicolo dell'identità
 - ii. Prodotto condiviso e standardizzato
 - iii. Al servizio dei processi
 - iv. Competitiva nell'ingorgo informativo

2. Persone e processi
 - i. Cultura e competenze aggiornate = miglioramento delle prestazioni e delle relazioni
 - ii. Capacità condivise = abbattimento degli sprechi di tempo
 - iii. Efficacia comunicativa = abbattimento dei comportamenti scorretti dovuti a incomprensione



L' INK

SCRITTURA PROFESSIONALE

Risultati per chi scrive

1. Professionalizza le competenze di comunicazione della propria professionalità
2. Condivide i criteri di qualità dei testi con i colleghi e i revisori
3. Dispone di un metodo di lavoro valido sempre, per qualsiasi tipo di testo
 - a. Sa cosa sta facendo in qualsiasi momento della composizione
 - b. Comunica meglio le stesse informazioni, con sicurezza
4. Ritrova la propria identità all'interno dello stile aziendale
5. Prova la soddisfazione di non ricevere più telefonate di chiarimento



L' INK

SCRITTURA PROFESSIONALE

Risultati per chi riceve

1. Capisce in sei-otto secondi se deve leggere, perché e con quale urgenza
2. Capisce in sei-otto secondi se non deve leggere
3. Archivia e ritrova facilmente il documento
4. Considera affidabile la comunicazione del mittente



L' INK

SCRITTURA PROFESSIONALE

Risultati per chi legge

1. Legge testi precisi e chiari, completi e sintetici
 - i. Più brevi (fino al 70%)
 - ii. Organizzati secondo una logica chiara e flessibile
 - iii. Più dinamici e scorrevoli (verbi: + 50%; complementi indiretti: - 50%)
 - iv. Linguisticamente aggiornati (- 100% fenomeni desueti, es. participio presente)
2. Se ha difficoltà di comprensione, trova un supporto nel testo
3. Capisce chiaramente cosa deve fare e come
4. Non deve più telefonare per chiarimenti o rassicurazioni
5. Si fida dell'autore



L' INK

SCRITTURA PROFESSIONALE

I risultati ottenuti da Assolombarda

1. Questionario alle aziende, al termine del progetto
 - i. Il 93% apprezza la razionalizzazione dei tipi di testo
 - ii. Il 94% apprezza la maggior comprensibilità dell'utilità di un testo
 - iii. Il 93% apprezza la maggior reperibilità delle informazioni importanti all'interno del testo
 - iv. Il 92% apprezza la riduzione del tempo di lettura
 - v. Il 100% giudica migliorata la comunicazione di Assolombarda (lo 0% niente, il 4% poco, il 57% abbastanza, il 39% molto)
2. Altri benefici per Assolombarda
 - i. Riduzione consistente delle telefonate di chiarimenti
 - ii. Aumento degli iscritti alle newsletter da 3.676 a 30.686



L' INK

SCRITTURA PROFESSIONALE

Esempio di misurazione scientifica dei risultati

Fenomeni negativi	Variazione
Oggetti fuorvianti	- 80%
Verbi al passivo	- 48,48%
Subordinate implicite	- 41,98%
Incisi	- 46,04%
Sequenze di complementi indiretti	- 49,38%



L' INK

SCRITTURA PROFESSIONALE

Contatti

1. Sede: via Biella 24/A, 20143 Milano
2. Telefono: 02.36.53.48.71
3. Fax: 02.99.98.18.14
4. E-mail: info@scritturaprofessionale.it
5. Web: <http://www.scritturaprofessionale.it>
6. Twitter: @ScritturaPro
7. Facebook: <http://www.facebook.com/pages/Link-Scrittura-professionale/125505224185889?sk=wall>