

# PRONTUARIO DELLA COMUNICAZIONE COORDINATA

## Indice generale

1. SCRITTURA ANALOGICA.....	2
1.1 REGOLE DI SCRITTURA.....	2
1.2 IL CARATTERE TIPOGRAFICO.....	2
1.3 SPAZIATURE.....	4
1.4 GLI EFFETTI DI RILIEVO.....	4
1.5 MODULISTICA.....	4
1.6 CARTA INTESTATA.....	4
1.7 UTILIZZO LOGO COMUNALE.....	5
2. COMPENDIO SCRIVERE FACILE.....	5
3. COMUNICARE SUL WEB.....	8
4. L'ARCHIVIO DELLA COMUNICAZIONE.....	8
Istruzioni operative e altro.....	9

## 1. SCRITTURA ANALOGICA

Per una comunicazione efficace ed integrata, vengono di seguito suggerite alcune semplici regole da condividere insieme. Sono proposte inoltre alcune nozioni di base da applicare nelle forme di scrittura esterna, al fine di rendere semplice e uniforme la comunicazione dell'Ente verso l'esterno.

L'elaborazione di un testo non deve essere fatta in astratto, ma deve tenere sempre presente il contenuto ed il pubblico a cui è rivolto il messaggio stesso. Quando ci si rivolge a tutti, bisogna pensare ad una forma di scrittura il più possibile semplice e comprensibile: un testo deve essere capito senza troppe difficoltà.

La lettura facile è la caratteristica dei testi scorrevoli e lineari, e si basa principalmente su due aspetti: un impianto logico lineare e l'assenza di riferimenti impliciti.

### 1.1 REGOLE DI SCRITTURA

Per quanto riguarda la forma, è importante ricordare che nella maggior parte dei casi il destinatario del messaggio è un cittadino e non un tecnico, e per questo la comunicazione deve essere leggibile e comprensibile. I messaggi quindi si devono basare sulla brevità delle parole (lessico) e delle frasi (sintassi).

Perciò è importante per quanto riguarda il lessico:

- usare parole semplici
- usare poche abbreviazioni, acronimi o sigle (se si usano scriverle sempre nello stesso modo)
- limitare termini specialistici e tecnicismi (se introdotti vanno spiegati). Per quanto concerne la sintassi:
  - controllare la lunghezza delle frasi: meglio spezzare con la punteggiatura frasi lunghe più di 25/30 parole per non appesantire la frase,
  - utilizzare proposizioni coordinate,
  - limitare l'uso delle subordinate o implicite,
  - limitare l'uso degli incisi tra due virgole,
  - usare verbi nella forma attiva e all'indicativo ove possibile,
  - ove possibile mantenere sempre lo stesso tempo verbale, quando è possibile evitare forme impersonali, perché creano distanza. La forma che si sceglie di usare determina il taglio e il tono della comunicazione: (io, egli, noi, ecc.)
- inserire tutte le informazioni principali e man mano quelle di dettaglio
- i testi vanno di norma, nel cartaceo, giustificati per rendere più ordinata la pagina.

### 1.2 IL CARATTERE TIPOGRAFICO

La scelta del carattere tipografico (o *font*) è una priorità nella realizzazione grafica di un testo, perché ne influenza l'aspetto e la leggibilità.

Esistono due famiglie di base:

- i caratteri con le grazie (detti romani o serif) che sono provvisti di minuscole appendici orizzontali (le grazie, appunto). Fanno parte di questa categoria il Times New Roman, il Book Antiqua o il Century Schoolbook;
- i caratteri senza grazie (detti bastoni o sans serif), privi di appendici terminali. Rientrano in questa categoria l'Arial, il Calibri, il Verdana, l'Helvetica o il Century Gothic. Caratteri tipografici come Garamond/Georgia, più eleganti, possono essere utilizzati per gli inviti di rappresentanza.

Alcune regole base da seguire:

- nei testi usare il carattere Arial o Verdana o Calibri (quindi *font* senza grazie in quanto sono più semplici da leggere visivamente);
- utilizzare possibilmente un solo tipo di carattere all'interno di uno stesso documento; se si vuole introdurre un secondo *font*, è il caso di accoppiare a quello "senza grazie" uno "con le grazie", riservando a ciascuno funzioni testuali distinte (il *font* "senza grazie" nel corpo del testo, il *font* "con le grazie" nei titoli, nell'oggetto, nelle annotazioni);
- scegliere una dimensione di carattere (o corpo) leggibile, che non sia né troppo piccola né troppo grande.  
Come regola generale utilizzare il valore di 11/12 punti; se si scrive a un pubblico vasto che potrebbe facilmente includere persone anziane con problemi di vista, è preferibile usare una dimensione di carattere 12/14 punti.

### **1.3 SPAZIATURE**

Normalmente, una riga di testo dovrebbe contenere da 60 a 72 caratteri e l'interlinea dovrebbe essere il 12% della dimensione del carattere di stampa (questa è l'interlinea singola, l'impostazione predefinita dei programmi di video-scrittura).

Spesso per i documenti amministrativi è meglio utilizzare l'uso dell'interlinea doppia per separare sezioni di testo con contenuti diversi, in quanto si alleggerisce la lettura ed inoltre segnala al lettore un cambiamento di argomento.

### **1.4 GLI EFFETTI DI RILIEVO**

Il testo deve essere scritto di norma in "tondo chiaro", ossia col carattere normale di una serie, senza effetti.

Le altre modalità hanno precisi significati dal punto di vista tipografico e la scelta dell'una o dell'altra non può essere lasciata al caso, ma utilizzata con moderazione per evidenziare poche parole. L'utilizzo del maiuscolo, neretto (o grassetto), corsivo, sottolineato, deve essere limitato al minimo e seguire alcune norme.

Troppi "ganci comunicativi" (grassetti, sottolineature, colori) hanno esattamente l'effetto opposto a quello desiderato. Il loro abuso sembra dare movimento alla pagina, ma in realtà ne riduce sensibilmente la leggibilità. Il lettore è disorientato, non sa che cosa ha più importanza e cosa meno.

### **1.5 MODULISTICA**

Tutta la modulistica dell'Ente prodotta verso l'esterno, segue precise regole standardizzate e previste dal sistema di qualità condivise da tutte le aree/settori/uffici.

Il cartiglio/griglia di base deve riportare:

- a sinistra il logo del Comune,
- al centro il titolo del modulo
- a destra la revisione subita dal modulo e il numero di pagine del modulo stesso.

La modulistica deve essere pubblicata sul sito del Comune allegata alle rispettive schede-procedimento.

Per la creazione di nuovi moduli è necessario rispettare la griglia già impostata e prevista dal Sistema gestione qualità del Comune.

### **1.6 CARTA INTESATA**

Tutta la carta intestata utilizzata per comunicazioni, atti, documenti, regolamenti, etc. prodotta dai settori/uffici, si trova inserita nel sistema gestionale "Sicra". Per facilità di

utilizzo, alcuni modelli base sono anche eventualmente reperibili nel sistema intranet (modello base comunicazioni). Non vanno utilizzati modelli diversi da quelli in uso. In caso di modifiche dell'organizzazione, orari, diciture standard, la revisione è effettuata a cura del settore servizi informatici del Comune.

## 1.7 UTILIZZO LOGO COMUNALE

Segno distintivo del Comune di Rubano è lo stemma comunale, disciplinato dall'art.3 del vigente Statuto comunale.

Il logo del Comune (contenente anche lo stemma) è stato adottato dal Comune di Rubano quale segno di riconoscimento delle proprie attività di informazione, comunicazione e promozione dei servizi erogati. L'uso del logo è regolato da un documento allegato al Piano di comunicazione 2019-2024 ([utilizzo del logo](#)).

## 2. COMPENDIO SCRIVERE FACILE

Si forniscono di seguito indicazioni "pratiche" che possono essere utili nella redazione di documenti, testi, lettere, moduli da fornire al pubblico. Si ricorda che il Comune di Rubano ha aderito al manifesto della "Comunicazione non ostile", approvato con delibera di Giunta comunale nr. 125 del 20/12/2019, per un progetto generale di sensibilizzazione contro la violenza delle parole, nella consapevolezza che *"Le parole sono un ponte... è necessario scegliere parole per comprendere, farsi capire, avvicinarsi agli altri"* ([punto 5 del manifesto approvato](#)).

- **Pensare sempre al target di riferimento: usare frasi brevi.**

Soprattutto quando si deve comunicare un messaggio a un grande numero di persone, si deve "semplificare" quanto più possibile il linguaggio usato.

- Scrivere frasi brevi, semplici e lineari con parole di uso comune (max 20-25 parole)

- **Cominciare dalla fine organizzando le informazioni già nel titolo o nell'oggetto della comunicazione**

Partire sempre direttamente dal "fulcro" del messaggio da comunicare: importante è essere diretti ed immediati e formulare contenuti utili al destinatario.

- Scegliere le informazioni giuste da comunicare subito, es.:
  - nel titolo del testo
  - nell'oggetto della comunicazione scritta,per poi ripeterle nello scritto, e passare eventualmente in seguito alle informazioni di contorno.

- **Usare un linguaggio semplice**

Sono semplici le frasi costituite da una sola proposizione.

- Se non è possibile usare un'unica proposizione, preferire le coordinate alle subordinate
- Non utilizzare incisi che potrebbero confondere il lettore
- Scrivere verbi di forma attiva e frasi in forma affermativa (il negativo confonde)
- Specificare sempre il soggetto senza paura di ripetizioni
- Usare forme all'indicativo, ove possibile, piuttosto che congiuntivi o condizionali (es. evitare "nel caso in cui la S.V. non fosse provvista della ricevuta...." e preferire "Se lei non ha la ricevuta .....")

- Fornire soltanto le informazioni necessarie e disposte in ordine logico.

- **Valutare con attenzione le informazioni di contorno: richiamare testi senza complicare la lettura**

Alcune informazioni secondarie sono in realtà importanti per il destinatario; altre invece non sono direttamente utili e anzi potrebbero confondere il lettore

- Soprattutto nelle comunicazioni scritte, in genere, l'ufficio di riferimento, l'orario, il luogo, appaiono già scritti sulla carta intestata dell'ente, e lo scrivente le considera informazioni di contorno. A beneficio del lettore/destinatario meglio ripeterle anche nel testo scritto: ciò che è scontato per l'ente pubblico non lo è per un lettore non proprio attento. Meglio essere ripetitivi che causare difficoltà al destinatario
- Al contrario non appesantire all'interno del testo, ove possibile, lo scritto con informazioni che possono confondere il destinatario stesso, come riferimenti di legge, richiami ad atti precedenti, delibere, atti normativi, ecc..
  - Meglio mettere tutti i riferimenti normativi sotto, in un paragrafo esplicativo a parte, magari supportato non solo dal riferimento di legge, ma con informazioni esplicite sul contenuto del riferimento normativo stesso.

- **Non usare stereotipi o frasi del linguaggio burocratico, usare parole comuni**

Superare gli stereotipi burocratici, o forme impersonali standard, usate dalle pubbliche amministrazioni (ove possibile)

- Utilizzare forme dirette, come "Egregio signor./ra Rossi, lei è invitato/ta a ....., le comunichiamo che " al posto di usare "La S.V. ", "L'interessato è..."
- non usare locuzioni come: "Si comunica al/agli interessati, quanto suesposto....." "In ottemperanza a quanto indicato dal combinato/disposto .....""Nulla osta a....."

- **Evitare termini specialistici, non usare sigle e abbreviazioni (o spiegarle)**

Cercare parole del lessico comune per farsi comprendere. Oppure, dopo aver usato termini tecnici , latinismi ecc. dare una breve spiegazione di essi. Ove possibile non usare sigle.

- Non tutti comprendono alcune espressioni, anche se sono entrate nel lessico ad es.
  - "...la quota di reddito pro capite...." va spiegata con "Il reddito pro capite, cioè il reddito totale diviso per il numero dei componenti della sua famiglia....."
  - E.R.P. alloggio di edilizia Residenziale Pubblica
  - N.C.d.S Nuovo Codice della Strada
  - S.S.N. Servizio Sanitario Nazionale

- **Dare "enfasi e respiro" a ciò che si scrive: attraverso il font scelto, i paragrafi, l'interlinea, l'impaginazione, il grassetto, ecc..**

Cercare di dare "aria" e importanza a ciò che si scrive, spaziando, differenziando, e giustificando (non nel web) i vari paragrafi scritti, attraverso l'utilizzo dei programmi di video scrittura o quelli forniti dai form sul web.

- Favorire la lettura attraverso font leggibili, pensando anche alla grandezza dei caratteri quando si ci rivolge ad un pubblico eterogeneo (consigliati caratteri a 11/12 punti e font senza grazie, che sono più leggibili).

- L'impaginazione è importante per creare "ordine" nel testo.
- Ricordare di distanziare i paragrafi in modo da dare respiro alla lettura, secondo un ordine definito di importanza: permette una lettura più chiara e definita.
- usare nei testi scritti elenchi puntati e grassetto per evidenziare parole chiave
- anche piccole tabelle possono rendere più chiaro il testo con una spiegazione
- Al contrario ricordare invece che nel web, per le norme sulla accessibilità dei siti web
  - non si giustifica mai un testo;
  - le tabelle vanno evitate il più possibile;
  - le foto inserite vanno sempre spiegate da un testo scritto;
  - non si usano colori tono su tono (es. bianco su giallo o arancio, o verde);
  - meglio usare colori a contrasto forte bianco/nero grassetto, ecc.

- **Esempi pratici di semplificazione**

I numeri, le maiuscole o minuscole, forestierismi ecc..

- In genere i numeri sono scritti in lettere, eccetto nei casi in cui la loro trascrizione in cifre renda più chiaro l'atto oppure quando sono inclusi in tabelle, elenchi e simili, esempio:
  - i capitoli di bilancio, le quantità percentuali e quelle accompagnate da unità di misura e monetarie si scrivono in cifre. In questi casi per separare le centinaia dalle migliaia, si usa il punto fermo in basso, e non in alto; per separare i numeri interi dai decimali si usa la virgola e non il punto. Quando non è necessario, i centesimi o millesimi, dopo la virgola vanno esclusi, e la cifra va indicata arrotondata, con circa davanti;
  - gli importi monetari molto alti, dell'ordine di milioni o miliardi, si possono scrivere in forma mista di cifre e lettere, soprattutto quando questa contribuisca a rendere più immediata e più chiara l'espressione. es. *3 milioni di Euro, 14 miliardi di Euro* anziché € 3.000.000 o € 14.000.000.000. (ricordare che Euro, €, non ha il minuscolo);
  - i numeri ordinali si scrivono in lettere (*sesto*) sempre e non in numero, es. 6°.

- L'uso della maiuscola a volte è funzionale al rilievo che si vuole attribuire a un soggetto. I testi amministrativi formali, spesso affidano alle maiuscole un rilievo stilistico, (come nelle espressioni la *Direzione, l'Ufficio, l'Autorità, i Consiglieri* ecc.) o di rispetto e di gerarchia. Questo uso è consigliabile solo in contesti di estrema formalità o in quelli in cui può essere funzionale distinguere il destinatario da altri soggetti citati
- L'uso della maiuscola iniziale è obbligatorio solo nei seguenti casi:
  - all'inizio del testo e dopo ogni punto fermo;
  - per tutti i nomi propri (di persona, di luogo, di ente);
  - nei nomi di organi o enti composti da più parole: di regola solo l'iniziale della prima parola si scrive in maiuscolo. es. Consiglio comunale, Ufficio di presidenza, ecc.;
  - se la parola inizia con un aggettivo si usa la lettera maiuscola anche per l'iniziale Alto commissariato.

- E' preferibile evitare nei testi parole straniere che potrebbero rendere poco leggibile il testo. Se non esiste un corrispondente in italiano è opportuno spiegare la parola straniera usata, che è invariabile nella lingua italiana (si usa target e non esiste targets)

- Da ricordare: Il processo di revisione linguistica nelle amministrazioni pubbliche

[dovrebbe comprendere](#) la sostituzione dei nomi di professioni e di ruoli ricoperti da donne declinati al maschile con i corrispondenti femminili (es. la sindaca, la consigliera, la capo area ecc., la segretaria comunale ecc. (proposta di legge del 2017 [fonte Accademia della crusca](#) per il Parlamento e le pari opportunità)

### 3. COMUNICARE SUL WEB

Il web è uno degli strumenti principali di comunicazione esterna per diffondere tutte le informazioni istituzionali, le attività e i servizi rilasciati dall'Ente. I siti web delle Pubbliche Amministrazioni devono rispettare precise norme su accessibilità e usabilità, per fornire una comunicazione che deve essere inclusiva per tutti. Per accessibilità si intende la capacità dei sistemi informatici di rilasciare servizi e fornire informazioni, fruibili senza discriminazioni, anche per coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistite o configurazioni particolari dei computer. [AGID](#), l'Agenzia per l'Italia Digitale (a cura della Presidenza del Consiglio) promuove e favorisce la diffusione di tutti gli strumenti informatici all'interno della Pubblica Amministrazione, atti a rendere accessibile la fruizione dei sistemi per tutti, in relazione alle disposizioni normative vigenti ([normativa e Legge n. 4 del 9 gennaio 2004](#), e ss.mm.ii.).

Inoltre, in attuazione della Direttiva UE 2016/2102, AGID ha emanato le [Linee Guida sull'Accessibilità degli strumenti informatici](#), che indirizzano la Pubblica Amministrazione all'erogazione di servizi sempre più accessibili, forniti attraverso i siti web e le applicazioni mobili di ciascun stato europeo.

Per ogni aggiornamento ed informazione, modalità di implementazione del sito, linguaggio e progettazione contenuti, si rimanda al sito di AGID <https://www.agid.gov.it/> dove si potranno trovare tutte le novità sull'utilizzo degli strumenti informatici e la transazione digitale.

#### **DOCUMENTI UTILI - BIBLIOGRAFIA**

- AGID (Agenzia per l'Italia digitale-Presidenza del Consiglio dei Ministri) [Guida per l'Accessibilità: le novità per le PA](#) con i relativi approfondimenti; in versione PDF da Docs Italia [Guida al linguaggio della pubblica amministrazione- Italia](#) (documento.pdf approvato in data 30 giugno 2022).
- AGID - Team digitale - designers Italia proposta [Manuale operativo di design e Introduzione al design per i servizi pubblici digitali](#) al cui interno vi sono varie sezioni tra le quali:

#### [5.3. Linguaggio](#)

- [5.3.1. Scrivere per le persone](#)
- [5.3.2. Progettare i contenuti](#)
- [5.3.3. Scrivere e riscrivere](#)
- [5.3.4. Gestire i contenuti](#)
- [5.3.5. I documenti](#)

#### [6.7. Il kit Progettazione interfaccia](#)

- [6.7.1. Come si usa il Design UI Kit](#)
- [6.7.2. La tipografia](#)
- [6.7.3. Il colore](#)
- [6.7.4. Le Griglie](#)
- [6.7.5. Le icone](#)
- [6.7.6. I componenti](#)

- Dipartimento per l'innovazione digitale + AGID ancora linee guida, manuali e KIT

- di informazioni e contenuti vari i [Content-Kit](#) = contenuti e linguaggio della PA
- AGID [Regolamento per l'adozione di Linee Guida \(PDF\)](#) per l'attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale
- [Linee guida generali AGID](#)
- Ministero dell'Interno La Comunicazione digitale [I Quaderni del Viminale: "La comunicazione digitale"](#)

#### 4. L'ARCHIVIO DELLA COMUNICAZIONE

Tutte le informazioni/comunicazioni istituzionali dell'Ente si possono trovare anche nel sito web comunale.

La sezione "**Comunicazione**" in home page contiene:

- [Archivio notizie](#)
- [PuntoSi, Archivio, Protocollo, Comunicazione Archivio notizie](#)
- [Notiziari comunali](#)
- [Comunicati stampa](#)
- [Messaggistica Whatsapp e Newsletter](#)
- [Invia segnalazioni](#)
- [Poste elettronica certificata \(PEC\)](#)

Inoltre, all'interno della procedura "[Comunicazione](#)" è possibile visualizzare tutte le informazioni aggiornate sulla comunicazione e il Piano della Comunicazione vigente.

I dipendenti del Comune possono inoltre accedere alle note interne (è necessario al dipendente loggarsi) che contengono, approfondimenti su come comunicare.

- **Istruzioni operative e altro**
- [Piano della Comunicazione 2019 - 2024](#)
- [regole d'uso del logo comunale – allegato al Piano](#)
- [gestione dell'informazione all'utenza](#)
- [gruppo referenti redattori e coordinatori aggiornato al 8 febbraio 2022](#)
- [pubblicazioni Nuovo sito Web ottobre 2022](#)