

scrivERe chIAro Consolidamento ed evoluzione del Catalogo Servizi

Linee Guida per la Scrittura
dei Contenuti della Scheda Servizio

Piano di attività 2025

Sommario

Premessa	4
Contesto di riferimento: Design dei siti web dei Comuni italiani	5
Il contenitore: architettura dell'informazione	5
La scheda servizio	6
Struttura completa di una Scheda Servizio	8
Obiettivo: il contenuto	11
Regole generali di redazione	13
1. Centralità del cittadino (Approccio Citizen-Centric)	13
2. Linguaggio semplice e accessibile (non burocratico)	13
3. Sintesi, struttura e facilità di lettura	14
4. Coerenza e consistenza terminologica	14
5. Orientamento all'azione e verbi operativi	14
6. Trasparenza totale e completezza informativa	15
7. Accessibilità e inclusività	15
Regole per l'Intelligenza Artificiale	16
Introduzione alla SEO	16
Cosa cambia con l'avvento dell'AI	16
Regole per scrivere contenuti web efficaci nell'era dell'AI	16
1. <i>Privilegiare la chiarezza e l'utilità per il cittadino</i>	16
2. <i>Adottare un linguaggio naturale e conversazionale</i>	17
3. <i>Creare contenuti completi e approfonditi</i>	17
4. <i>Strutturare i contenuti in modo semantico</i>	17
5. <i>Mantenere aggiornati e accurati i contenuti</i>	17
Indicazioni specifiche per ogni sezione	18
Sezioni considerate	18
Struttura delle indicazioni	19
1. Cosa scrivere	19

2. <i>Come scrivere</i>	19
3. <i>Vincoli</i>	20
4. <i>Cosa non scrivere</i>	20
5. <i>Esempi di contenuto corretti</i>	20
6. <i>Esempi di contenuti non corretti</i>	21
Titolo del servizio	21
Sottotitolo	23
Descrizione breve	24
A chi è rivolto	26
Descrizione estesa	27
Come fare	29
Cosa serve	31
Cosa si ottiene	33
Tempi e scadenze	35
Costi	36
Procedure collegate all'esito	38
Uso del vademecum	41
Consultazione sistematica iniziale	41
Consultazione puntuale per sezione	42
Consultazione per verifica e revisione	42
Uso del vademecum ai tempi dell'AI	43
L'AI come alleato nella redazione dei contenuti	43
Il vademecum come prompt per l'AI	43
Il vademecum come strumento di supporto alla validazione o revisione di contenuti esistenti	44
Il controllo umano rimane indispensabile	44
I limiti dell'AI che il redattore deve compensare	44
Conclusione	45
Credits	46

Premessa

L'attività di produzione di questo documento è stata svolta nell'ambito del **Piano di Attività del Sistema delle Comunità Tematiche 2025** che prevedeva per la **COMTem Cittadini** l'Azione-Obiettivo: **Consolidamento ed evoluzione del Catalogo dei Servizi**.

In continuità con il lavoro avviato nel 2024, l'iniziativa si inserisce in un percorso di più ampio periodo orientato a supportare concretamente le redazioni web dei Comuni, specialmente quelli più piccoli, nel miglioramento della qualità dei contenuti pubblicati sui propri siti web istituzionali, con particolare attenzione alle **schede servizio** che rappresentano il principale punto di contatto informativo tra amministrazione e cittadini.

Il riferimento metodologico e normativo è costituito dal **modello di sito istituzionale per i Comuni italiani** sviluppato da **Designers Italia** in collaborazione con il **Dipartimento per la Trasformazione Digitale** e l'**Agenzia per l'Italia Digitale**.

All'interno dell'**architettura dell'informazione** definita dal modello Designers Italia, la tipologia di contenuto "**Servizio**" assume un ruolo centrale e strategico: rappresenta infatti lo strumento attraverso cui ogni Comune presenta in modo chiaro e strutturato le informazioni necessarie ai cittadini per comprendere un servizio e per portare correttamente a termine una richiesta.

L'obiettivo di questo vademecum è contribuire alla definizione di uno standard informativo omogeneo per tutti i servizi erogati da un comune, fornendo chiare linee guida per la compilazione delle schede servizio così come previsto dall'architettura dell'informazione del modello.

Lo strumento è stato inizialmente concepito per essere **utilizzato in modo tradizionale**, come **manuale di consultazione e riferimento** per redattori e responsabili di procedimento durante la scrittura e revisione dei contenuti.

Dall'avvio del progetto, tuttavia, il contesto tecnologico è evoluto rapidamente con la diffusione capillare di strumenti di intelligenza artificiale generativa basati su Large Language Models (LLM) come ChatGPT, Claude e Gemini. Questa trasformazione ha aperto **nuove prospettive** d'uso del vademecum: oltre alla consultazione tradizionale, le indicazioni dettagliate e strutturate in esso contenute si prestano efficacemente a essere utilizzate come **prompt per guidare l'AI** nella produzione e revisione dei contenuti delle schede servizio.

Contesto di riferimento: Design dei siti web dei Comuni italiani

Il **modello di sito istituzionale per i Comuni italiani** nasce nel 2018 da *Designers Italia*, in collaborazione con il *Dipartimento per la Trasformazione Digitale* e l'*Agenzia per l'Italia Digitale*.

<https://designers.italia.it/modelli/comuni/>

<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versione-corrente/>

Progettato con un approccio centrato sull'utente, mette al primo posto i bisogni dei cittadini ed è disponibile per tutti i Comuni che desiderano migliorare l'esperienza dei servizi pubblici digitali.

Ha rappresentato il punto di riferimento per i Comuni che hanno partecipato all'Investimento 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici digitali" del PNRR, attraverso la piattaforma PA digitale 2026 e viene costantemente aggiornato in base all'evoluzione normativa e agli obiettivi del Decennio digitale europeo.

Il contenitore: architettura dell'informazione

Il modello definisce siti comunali facili da usare e navigare, fornendo ai cittadini un punto di riferimento chiaro per trovare rapidamente le informazioni necessarie.

La struttura di un sito è definita dall'*architettura dell'informazione* che stabilisce come organizzare i contenuti, i metodi di navigazione e la terminologia da utilizzare, per facilitare l'accesso intuitivo alle informazioni. Il documento di architettura comprende:

- › Struttura del sito, sistema di navigazione e tipi di pagina;
- › Tipologie di contenuto e loro proprietà per creare le pagine (ontologia);
- › Tassonomie e vocabolari controllati per classificare i contenuti;
- › Il sito comunale è organizzato in cinque sezioni di primo livello;
- › Amministrazione: struttura politica e amministrativa, documenti pubblici;
- › Novità: notizie e comunicati stampa;
- › Servizi: tutti i servizi erogati dal comune, digitali e fisici;
- › Vivere il comune: luoghi d'interesse ed eventi del territorio;
- › Area personale: documenti personali, stato richieste, messaggi e notifiche.

Il modello definisce 15 tipologie di contenuto (content type) che rappresentano gli elementi con cui i cittadini interagiscono:

- › Punto di contatto
- › Persona pubblica
- › Luogo
- › Evento
- › Documento pubblico
- › Pratica
- › Documento privato
- › Appuntamento
- › Unità organizzativa
- › Incarico
- › Notizia
- › Servizio
- › Dataset
- › Pagamento
- › Messaggio

La scheda servizio

La **scheda servizio** rappresenta il principale punto di accesso dei cittadini italiani a tutti i servizi comunali, sia digitali sia non digitali.

È lo strumento attraverso cui il Comune presenta in modo chiaro e strutturato le informazioni necessarie per comprendere un servizio e per portare correttamente a termine una richiesta. È stata progettata sulla base degli **indicatori dell'eGovernment Benchmark 2020–2023**, con l'obiettivo di:

- › garantire una navigazione semplice e fruibile anche da dispositivi mobili;
- › presentare in modo chiaro e comprensibile le informazioni sui servizi offerti, sulle responsabilità dei soggetti coinvolti e sulle modalità di trattamento dei dati personali, in linea con il criterio della trasparenza;
- › favorire l'utilizzo di tecnologie abilitanti, come le identità digitali, per l'accesso ai servizi online.

La **scheda informativa di servizio** mira a garantire **alti standard qualitativi**, in particolare rispetto al principio di trasparenza, fornendo al cittadino tutte le informazioni necessarie per orientarsi, comprendere i requisiti richiesti e completare correttamente la procedura.

Gli attributi delle schede informative di servizio sono presentati nel foglio *Tipologia di contenuto: Servizio* del documento di architettura dell'informazione.

La struttura della scheda è finalizzata a comunicare:

- › una **breve descrizione** del servizio;
- › **a chi è rivolto**, ovvero i destinatari;
- › **come si fa**, ovvero le istruzioni per accedere al servizio e portare a termine il processo;
- › **cosa serve**, ovvero i documenti e i requisiti necessari;
- › **cosa si ottiene**, in base al vocabolario controllato output dei servizi;
- › **fasi e scadenze**, ovvero quando il servizio è attivo, eventuali scadenze e le tempistiche;
- › **i canali di accesso** digitali (tramite autenticazione) e fisici (con la possibilità di prenotare un appuntamento) dove poter portare a termine il processo, inclusa l'eventuale possibilità di inviare domande e documentazione via posta ordinaria, posta elettronica, o posta elettronica certificata;
- › le **unità organizzative responsabili** del servizio;
- › descrizione di **casi particolari** e **ulteriori informazioni utili**.
- › gli **allegati** in formato elettronico, ovvero gli atti che normano il servizio e tutti i documenti di supporto.
- › le **condizioni di servizio**, come i termini entro cui si può modificare o disdire la richiesta.

Le tassonomie di riferimento per la scheda servizio sono:

- › la tassonomia «**Categorie di servizio**», che serve a classificare il servizio e a guidare nel posizionamento della pagina nella struttura del sito;
- › la lista degli «**Argomenti di un comune**», i cui tag appariranno nella parte superiore della scheda servizio per permettere la navigazione trasversale del sito e l'accesso a contenuti correlati.

Ogni scheda servizio dovrà, inoltre, presentare la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa.

Struttura completa di una Scheda Servizio

https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/v2022.2/modello-sito-co_munale/scheda-servizio.html

Elemento	Descrizione	Obbligatorio
Categoria del servizio	Le materie di interesse del servizio (breadcrumb).	Sì
Titolo del servizio	Nome del Servizio. Il nome del Servizio deve essere facilmente comprensibile dai cittadini. Il Servizio di raccolta differenziata si chiamerà "Raccolta differenziata". Il Servizio di iscrizione all'asilo nido si chiamerà "Iscrizione asilo nido". Vincoli: massimo 160 caratteri spazi inclusi.	Sì
Sottotitolo	Eventuale sottotitolo del Servizio, oppure un nome che identifica informalmente il Servizio. Ad esempio, il Servizio "Sistema Unico di Segnalazioni" potrebbe avere come sottotitolo/titolo alternativo "IoSegnalo".	No
Descrizione breve	Indicare una sintetica descrizione del Servizio (max 160 caratteri) utilizzando un linguaggio semplice che possa aiutare qualsiasi utente a identificare con chiarezza il Servizio. Non utilizzare un linguaggio ricco di riferimenti normativi. Vincoli: 160 caratteri spazi inclusi.	Sì
Argomenti	Argomenti collegabili.	Sì
Stato del servizio	Lo stato del servizio indica l'effettiva fruibilità del Servizio.	Sì
Motivo dello stato	Descrizione testuale del motivo per cui un servizio non è attivo (es. Servizio momentaneamente disattivato perché...; Servizio attivo dal...).	Sì
Immagine	Immagine principale del[la notizia]+servizio+ che presumibilmente sarà in evidenza.	No
A chi è rivolto	Descrizione testuale dei principali interlocutori del Servizio.	Sì

Descrizione estesa	Descrizione estesa e completa del Servizio.	No
Copertura geografica	Eventuale area geografica a cui il servizio si riferisce. Ad esempio, le zone coperte da ZTL.	No
Come fare	Procedura da seguire per usufruire del Servizio.	Sì
Cosa serve	Elenco delle cose necessarie per attivare il Servizio. (Documenti necessari, o altro) con le relative istruzioni all'uso ed eventuale link di approfondimento.	Sì
Cosa si ottiene	Uno o più output prodotti dal servizio (es.: "certificato di residenza", o "carta d'identità Tipologia elettronica").	Sì
Tempi e scadenze	Data di scadenza del Servizio (ad es. "iscrizione asilo nido entro..."). Se il Servizio è diviso in fasi, prevedere un campo per ciascuna fase del Servizio e relativa indicazione dei tempi (ad es. "iscrizione asilo nido" - data + "esito della domanda" - data).	Sì
Costi	Condizioni e termini economici per completare la procedura di richiesta del Servizio (es. il rinnovo della Carta d'Identità Elettronica ha un costo di euro X).	No
Procedure collegate all'esito	Spiegazione relativa all'esito della procedura, e dove eventualmente ritirare l'esito (sede dell'ufficio, orari, numero sportello, etc.).	No
Accedi al servizio	Se il servizio è digitale, presentare il link per avviare la procedura di fruizione online. Se il servizio è disponibile (anche o soltanto) a sportello, includere le informazioni sulla sede in cui è possibile fruire dello stesso e il link alla funzione di prenotazione appuntamento, se disponibile.	Sì
Vincoli	Eventuali vincoli all'accesso al servizio. Ad esempio: non è possibile rinnovare la Carta d'Identità Elettronica x mesi prima della scadenza.	Sì

Casi particolari	Elenco di eventuali casi particolari riferiti all'ottenimento del Servizio in questione. Ad esempio, le persone con disabilità (legge 104) possono contattare direttamente l'ufficio e concordare una procedura di rinnovo a domicilio.	No
Ulteriori informazioni	Eventuali link a pagine web, siti, servizi esterni all'ambito comunale utili all'erogazione del servizio descritto. Ad esempio, nella pagina servizio "Carta d'Identità Elettronica", potrebbe essere utile inserire in questo campo un link al Ministero dell'Interno.	No
Condizioni di servizio	File allegato con tutte le condizioni di servizio, incluse eventuali tempi di risposta e obblighi da parte dell'amministrazione comunale.	Sì
Contatti	I contatti per il servizio.	Sì
Unità organizzativa responsabile	Link dell'ufficio responsabile dell'erogazione di questo Servizio.	Sì
Documenti	Link alle schede documenti non funzionali al completamento dei servizi, ma di semplice supporto.	No
Argomenti	Argomenti collegabili.	Sì
Life Events (tag non visibili a front-end)	Life events collegati.	No
Business Events (tag non visibili a front-end)	Business events collegati.	No
Codice dell'Ente erogatore (IPA)	Il nome dell'organizzazione, come indicato nell'Indice della Pubblica Amministrazione (IPA), che esercita uno specifico ruolo sul Servizio.	No
Settore merceologico	Classificazione del servizio basata su catalogo dei servizi (Classificazione NACE).	No

Obiettivo: il contenuto

Il presente documento si propone di raccogliere e tradurre in indicazioni operative le linee guida previste dal **modello di sito comunale di Designers Italia**, definendo criteri e buone pratiche per la scrittura dei contenuti della scheda servizio.

In particolare, le schede devono essere redatte secondo:

- › i criteri dell'eGovernment Benchmark;
- › le Linee guida di Designers Italia;
- › i principi di **trasparenza, accessibilità e usabilità**;
- › un approccio **user-centered**, orientato ai bisogni informativi del cittadino.

"Tanto il cittadino non legge": quante volte abbiamo sentito questa affermazione? Ma siamo davvero sicuri che il problema sia la pigrizia o la mancanza di interesse? O forse il cittadino fa fatica a leggere perché i testi sono scritti in modo poco comprensibile?

Questo vademecum cerca di fornire regole generali e specifiche per la redazione di schede servizio chiare, coerenti e facilmente comprensibili, ponendo **l'utente al centro del processo comunicativo** per favorire un'interazione semplice ed efficace con l'amministrazione comunale.

Una corretta compilazione delle schede servizio può avere un impatto determinante sulla efficienza amministrativa e sulla qualità dei servizi offerti riducendo significativamente:

- › il **carico sugli uffici comunali** (meno richieste di chiarimento via telefono, e-mail o sportello);
- › il **tasso di abbandono** delle procedure online (il cittadino sa cosa fare e cosa aspettarsi);
- › gli **errori nella presentazione delle domande** (requisiti e documentazione sono chiari fin dall'inizio);
- › le **aspettative irrealistiche sui tempi e sugli esiti** (trasparenza preventiva).

Con una certa dose di ambizione, l'obiettivo fondamentale di questo vademecum è quello di andare oltre e **superare il limite dell'enunciazione di principi astratti** e fornire strumenti immediatamente applicabili nella pratica redazionale quotidiana.

Nella comunicazione pubblica, infatti, è relativamente semplice concordare su principi generali come "usa un linguaggio semplice", "sii trasparente", "metti al centro il cittadino". Tuttavia, **la traduzione di questi principi in azioni concrete e scelte redazionali specifiche non è affatto immediata né scontata.**

Il redattore che si trova davanti a un campo vuoto da compilare si pone domande molto pratiche:

- › "Esattamente quali informazioni devo scrivere qui?"
- › "Queste 50 parole sono troppo tecniche o vanno bene?"
- › "Questo riferimento normativo è necessario o appesantisce il testo?"
- › "Devo usare elenchi puntati o un testo continuo?"
- › "Questa frase rispetta il principio di semplicità?"

Senza esempi concreti e confronti diretti, ogni redattore interpreta i principi generali secondo la propria sensibilità, esperienza e formazione, generando inevitabilmente disomogeneità qualitativa tra le schede e lasciando ampio spazio all'incertezza operativa.

Queste esigenze sono particolarmente sentite in contesti di **redazioni non strutturate**, dove spesso la gestione dei contenuti web è affidata a **personale non specializzato** in comunicazione e con competenze diverse (amministrative, tecniche, di sportello) e in presenza di elevato turn-over, tipico delle amministrazioni comunali di piccole e medie dimensioni.

In contesti come questi diventa cruciale disporre di uno strumento che permetta ai nuovi redattori di produrre contenuti di qualità fin da subito, senza dover affrontare lunghi percorsi formativi e senza dipendere dalla memoria storica di colleghi più esperti che potrebbero non essere più disponibili.

Di seguito il vademecum suddiviso in tre macroaree:

- › Regole generali;
- › Regole per l'intelligenza artificiale;
- › Indicazioni specifiche per ogni sezione della scheda servizio.

Regole generali di redazione

Per garantire una comunicazione efficace e uniforme su tutto il portale comunale, ogni redattore deve attenersi ad una serie di principi trasversali.

1. Centralità del cittadino (Approccio *Citizen-Centric*)

La scheda servizio **non è un atto amministrativo interno, ma una guida pratica per l'utente**. Ogni contenuto deve essere scritto dal punto di vista di chi usa il servizio, non di chi lo eroga.

Il cittadino deve comprendere immediatamente se il servizio risponde al suo bisogno, quali azioni deve compiere e quale risultato otterrà.

Evitare di descrivere l'organizzazione interna degli uffici o i flussi procedurali amministrativi: concentrarsi sull'esperienza dell'utente e sul suo percorso concreto.

Il cittadino deve capire rapidamente:

- > se il servizio fa per lui;
- > cosa deve fare;
- > cosa ottiene;
- > in quanto tempo e a quale costo.

2. Linguaggio semplice e accessibile (non burocratico)

Abbandonare completamente il "burocratese": evitare termini arcaici o eccessivamente tecnici (es. non usare "esperire" ma "svolgere"; non "obliterare" ma "timbrare"; non "in ottemperanza a" ma "in base a" o "secondo").

Utilizzare parole del linguaggio quotidiano. Se un termine tecnico è indispensabile, fornire immediatamente una spiegazione chiara.

I riferimenti normativi devono essere ridotti al minimo indispensabile e mai inseriti nel titolo, sottotitolo o descrizione breve.

Preferire sempre la parola più semplice: "pagare" invece di "corrispondere", "chiedere" invece di "inoltrare istanza".

Ricordare che **si sta scrivendo per tutti i cittadini**, compresi quelli con minor familiarità con il linguaggio amministrativo.

3. Sintesi, struttura e facilità di lettura

I cittadini non leggono i testi integralmente, ma li "scansionano" visivamente per trovare rapidamente le informazioni cercate.

È fondamentale utilizzare paragrafi brevi (massimo 3-4 righe), elenchi puntati per requisiti e passaggi procedurali, grassetto per evidenziare concetti chiave.

La struttura deve essere modulare e facilmente navigabile, specialmente da dispositivi mobili.

Ogni sezione deve essere auto-esplicativa e permettere all'utente di comprendere le informazioni essenziali anche con una lettura rapida.

Evitare assolutamente muri di testo continuo senza interruzioni.

4. Coerenza e consistenza terminologica

All'interno della stessa scheda servizio e, più in generale, in tutto il sito comunale, **utilizzare sempre gli stessi termini per riferirsi agli stessi concetti.**

Se si parla di "domanda", non alternare con "istanza", "richiesta" o "pratica".

Se un documento si chiama "certificato di residenza", non chiamarlo poi "attestazione di residenza".

Questa coerenza riduce la confusione cognitiva dell'utente e aumenta la professionalità percepita.

Potrebbe risultare utile costruire un glossario interno condiviso tra tutti i redattori per mantenere l'uniformità.

5. Orientamento all'azione e verbi operativi

Nelle sezioni procedurali, in particolare nei punti ove è richiesto all'utente di compiere azioni cliccando su link o bottoni (cosiddette call to action), **privilegiare verbi all'imperativo e alla forma attiva** che guidino concretamente il cittadino nell'azione: "Accedi", "Compila", "Invia", "Scarica", "Prenota".

Il tono deve essere operativo e direttivo, non descrittivo o passivo (Es. "Prenota l'appuntamento" invece di "E' possibile prenotarsi qui" oppure "Accedi al servizio online" invece di "L'accesso al servizio online è consentito qui").

6. Trasparenza totale e completezza informativa

Non omettere mai informazioni cruciali come costi, tempi di risposta o requisiti di accesso.

L'incertezza è la principale causa di abbandono dei servizi digitali e di sovraccarico dei canali di assistenza.

È preferibile dichiarare apertamente che un servizio ha limiti, tempi lunghi o non è disponibile in certi periodi, piuttosto che utilizzare formule vaghe o rassicuranti ma poco utili.

La trasparenza genera fiducia e riduce le aspettative irrealistiche.

Se un'informazione non è disponibile al momento della redazione, indicare chiaramente come e quando il cittadino potrà ottenerla.

7. Accessibilità e inclusività

Scrivere **pensando a tutti i potenziali utenti**, inclusi coloro con diversi livelli di competenza digitale, con disabilità visive o cognitive, che utilizzano screen reader o navigano da dispositivi mobili.

Utilizzate un **linguaggio inclusivo e non discriminatorio**.

Evitate riferimenti che presuppongono conoscenze tecniche avanzate.

Strutturate il contenuto in modo che sia comprensibile anche a chi ha difficoltà di lettura o concentrazione.

Regole per l'Intelligenza Artificiale

Introduzione alla SEO

La SEO (Search Engine Optimization) è l'insieme delle tecniche volte a migliorare la visibilità di un sito web nei risultati dei motori di ricerca.

Per i siti della pubblica amministrazione, una buona ottimizzazione SEO non mira solo a posizionare i contenuti ai primi posti dei risultati di ricerca, ma soprattutto a rendere servizi e informazioni più facilmente accessibili ai cittadini.

Cosa cambia con l'avvento dell'AI

L'intelligenza artificiale ha cambiato la ricerca online: invece di una lista di link, spesso mostra direttamente una risposta. Google, ad esempio, può presentare una sintesi creata dall'IA senza che l'utente debba cliccare su nessun sito. Questo significa che chi scrive contenuti per i comuni deve concentrarsi sulla qualità: **informazioni chiare, complete e affidabili hanno più probabilità di essere scelte dall'IA come fonte delle sue risposte.**

Si sta trasformando radicalmente il modo in cui i motori di ricerca interpretano e classificano i contenuti. I motori di ricerca utilizzano sistemi basati su AI per comprendere l'intento di ricerca degli utenti, andando oltre la semplice corrispondenza di parole chiave. Questi algoritmi valutano la qualità complessiva del contenuto, la sua utilità reale per l'utente e la capacità di rispondere in modo esaustivo alle domande.

Per i siti della pubblica amministrazione, questo cambiamento rappresenta un'opportunità: **i contenuti chiari, accurati e orientati ai bisogni dei cittadini vengono premiati**, mentre le vecchie tecniche di keyword stuffing (ripetizione forzata di parole chiave) o contenuti superficiali perdono efficacia. **L'AI privilegia l'autorevolezza, la completezza delle informazioni e l'esperienza utente.**

Regole per scrivere contenuti web efficaci nell'era dell'AI

1. Privilegiare la chiarezza e l'utilità per il cittadino

Scrivete pensando prima di tutto a chi legge, non agli algoritmi. Ogni pagina deve rispondere a un bisogno specifico del cittadino in modo chiaro e completo.

L'AI premia i contenuti che dimostrano di comprendere veramente le necessità degli utenti e forniscono risposte concrete e actionable.

2. Adottare un linguaggio naturale e conversazionale

Con la ricerca vocale e gli assistenti AI, le persone cercano usando frasi complete come "come faccio a richiedere la carta d'identità elettronica" piuttosto che "richiesta CIE".

Scrivere come se si stesse rispondendo di persona a un cittadino, utilizzando le domande che le persone si pongono realmente.

3. Creare contenuti completi e approfonditi

L'AI valuta se un contenuto risponde in modo esaustivo all'intento di ricerca.

Non limitate i contenuti al minimo indispensabile: approfondire gli aspetti rilevanti, anticipare dubbi e domande correlate.

4. Strutturare i contenuti in modo semantico

Utilizzare titoli e sottotitoli che descrivano chiaramente i contenuti delle sezioni.

Evidenziare dati essenziali, sfruttare elenchi puntati e numerati per informazioni sequenziali o multiple opzioni.

L'AI comprende la struttura semantica del documento e la utilizza per estrarre informazioni rilevanti e produrre risposte dirette ed evidenziate.

5. Mantenere aggiornati e accurati i contenuti

L'autorevolezza di un sito dipende anche dalla affidabilità e dall'aggiornamento delle informazioni. Revisionare periodicamente i contenuti per verificare che normative, procedure e riferimenti siano attuali.

Indicare chiaramente la data di ultimo aggiornamento delle pagine.

L'AI tende a **privilegiare contenuti freschi e accurati**, particolarmente importante per informazioni che cambiano nel tempo come orari, procedure amministrative o normative.

Indicazioni specifiche per ogni sezione

Le regole generali di redazione, illustrate nella prima parte di questo vademecum, costituiscono i principi trasversali che devono guidare la scrittura di qualsiasi contenuto della scheda servizio: centralità del cittadino, linguaggio semplice, sintesi, coerenza, orientamento all'azione, trasparenza e accessibilità.

Tuttavia, ogni sezione della scheda servizio ha una funzione specifica nel percorso informativo e decisionale dell'utente, e richiede quindi un approccio redazionale calibrato su quella specifica funzione.

Le indicazioni specifiche traducono i principi generali in istruzioni operative concrete e contestualizzate, calibrate sulle caratteristiche peculiari, sugli obiettivi comunicativi di ciascuna sezione della scheda servizio.

Sezioni considerate

Il presente vademecum fornisce indicazioni operative dettagliate per la redazione delle sezioni più significative e strategiche della scheda servizio comunale. La scelta di concentrarsi su queste specifiche sezioni deriva dalla loro importanza nel processo di comprensione e fruizione del servizio da parte del cittadino.

Le sezioni analizzate rappresentano i **punti di contatto più critici** tra l'amministrazione e l'utente, quelli dove la chiarezza comunicativa ha l'impatto più diretto sull'esperienza complessiva del servizio. Sono state selezionate applicando i seguenti criteri:

- › Impatto sulla comprensibilità immediata del servizio (Titolo, Sottotitolo, Descrizione breve);
- › Rilevanza per la qualificazione dell'utente (A chi è rivolto);
- › Criticità operativa per il completamento della richiesta (Come fare, Cosa serve);
- › Importanza per la gestione delle aspettative (Cosa si ottiene, Tempi e scadenze, Costi);
- › Necessità di chiarezza post-procedura (Procedure collegate all'esito).

Di seguito l'elenco completo delle **11 sezioni considerate**, che costituiscono il nucleo informativo essenziale di ogni scheda servizio:

1. Titolo del servizio;
2. Sottotitolo;
3. Descrizione breve;
4. A chi è rivolto;
5. Descrizione estesa;
6. Come fare;
7. Cosa serve;
8. Cosa si ottiene;
9. Tempi e scadenze;
10. Costi;
11. Procedure collegate all'esito.

Struttura delle indicazioni

Per ciascuna delle 11 sezioni identificate, il vademecum fornisce un set completo e strutturato di indicazioni operative, organizzate in **6 componenti fondamentali** che coprono diversi aspetti della redazione del contenuto.

Questa struttura sistematica è stata pensata per permettere al redattore di:

- › **Comprendere lo scopo** della sezione e il tipo di informazioni da inserire;
- › **Applicare correttamente** le regole di scrittura e formattazione;
- › **Rispettare i vincoli** tecnici;
- › **Evitare gli errori più comuni** già identificati nell'analisi dei siti comunali esistenti;
- › **Confrontare il proprio lavoro** con esempi concreti positivi e negativi.

Per ogni sezione, le indicazioni si articolano come segue:

1. Cosa scrivere

Questa componente definisce il **contenuto informativo** che deve essere presente nella sezione. Spiega:

- › Qual è l'obiettivo comunicativo specifico della sezione;
- › Quali informazioni sono indispensabili e quali opzionali;
- › Quale bisogno informativo del cittadino deve soddisfare.

2. Come scrivere

Questa componente definisce il **metodo di redazione** e le **regole stilistiche** da applicare. Include indicazioni su:

- › Registro linguistico (formale/informale, tecnico/divulgativo);
- › Struttura del testo (paragrafi, elenchi puntati, elenchi numerati);
- › Uso della punteggiatura e della formattazione (grassetto, corsivo);

- › Forma verbale preferibile (imperativo, infinito, indicativo);
- › Tono comunicativo (direttivo, esplicativo, rassicurante);
- › Organizzazione logica delle informazioni (cronologica, per priorità, per categoria).

Il "Come scrivere" traduce i principi generali di comunicazione efficace in istruzioni operative specifiche per quella sezione.

3. Vincoli

Questa componente elenca i **limiti tecnici, normativi e funzionali** che devono essere rispettati. I vincoli possono essere:

- › **Tecnici:** lunghezza massima in caratteri, formati richiesti, compatibilità con sistemi informatici;
- › **Normativi:** obblighi di legge su trasparenza, accessibilità, protezione dati;
- › **Funzionali:** coerenza con altre sezioni, rispetto della tassonomia, compatibilità SEO;
- › **Di usabilità:** leggibilità da mobile, scansionabilità visiva, chiarezza immediata.

I vincoli rappresentano requisiti **non negoziabili** che devono essere sempre soddisfatti, anche a costo di semplificare o suddividere il contenuto.

4. Cosa non scrivere

Questa componente identifica esplicitamente **errori, pratiche scorrette e contenuti inappropriati** da evitare. È particolarmente importante perché:

- › Previene gli errori più frequenti osservati nell'analisi dei siti comunali esistenti;
- › Chiarisce ambiguità su cosa sia considerato "linguaggio burocratico";
- › Fornisce esempi concreti di formulazioni da eliminare;
- › Aiuta i redattori a riconoscere e correggere contenuti inadeguati già pubblicati.

Il "Cosa non scrivere" ha una funzione educativa e preventiva, accelerando il processo di apprendimento dei redattori attraverso il riconoscimento degli errori comuni.

5. Esempi di contenuto corretti

Questa componente presenta **modelli concreti e replicabili** di contenuti ben scritti. Per ogni esempio viene fornito:

- › Il testo esemplificativo completo;
- › Una breve spiegazione (in corsivo) che evidenzia **perché** quell'esempio è efficace;

- › Il rispetto dei principi espressi nelle sezioni precedenti.

Gli esempi corretti servono come:

- › **Template di riferimento** per la redazione di contenuti simili;
- › **Standard qualitativo** da raggiungere;
- › **Strumento di formazione** per i nuovi redattori;
- › **Elemento di verifica** per confrontare i propri contenuti.

6. Esempi di contenuti non corretti

Questa componente presenta **esempi reali o realistici di errori tipici**, accompagnati da spiegazioni su cosa li rende inadeguati. Ogni esempio negativo include:

- › Il testo problematico;
- › Una spiegazione chiara di **perché** è scorretto;
- › L'identificazione specifica dell'errore (linguaggio burocratico, vaghezza, incompletezza, ecc.);

Gli esempi negativi hanno una funzione diagnostica e correttiva:

- › Permettono di **riconoscere immediatamente** contenuti inadeguati;
- › Facilitano la **revisione critica** dei testi già pubblicati;
- › Aiutano a **comprendere concretamente** cosa significano principi astratti come "evitare il burocratese";
- › Forniscono un **criterio di valutazione oggettivo** per verificare la qualità dei contenuti.

Titolo del servizio

1. Cosa scrivere

Il titolo deve contenere il nome comune con cui i cittadini identificano e cercano quel servizio specifico. Utilizzare il linguaggio naturale degli utenti. Il titolo deve essere autoesplicativo e comprensibile anche fuori dal contesto della navigazione del sito. Deve **corrispondere il più possibile con il termine che le persone digiterebbero in un motore di ricerca** quando hanno bisogno di quel servizio.

Il titolo di un servizio prevede i seguenti elementi (nella forma <azione> <oggetto> <contesto>):

- › **azione:** verbo o sostantivo che rappresenta l'azione che deve fare il cittadino per accedere al servizio. Per coerenza utilizzare per tutti i servizi la stessa modalità, o il verbo (Richiedere il...) o il sostantivo (Richiesta del...).
- › **oggetto:** denominazione del servizio
- › **contesto:** eventuali elementi aggiuntivi utili qualora azione e oggetto non siano sufficienti a chiarire in quale contesto si colloca il servizio.

2. Come scrivere

Il titolo deve identificare inequivocabilmente un singolo servizio, senza ambiguità. Scegliere un nome semplice, diretto e descrittivo.

Utilizzare sostantivi chiari e riconoscibili, evitando perifrasi amministrative o formule burocratiche.

Evitare acronimi a meno che non siano di uso comune e universalmente riconosciuti (es. TARI, IMU sono accettabili; SUE, SUAP richiedono esplicitazione).

3. Vincoli

- › Massimo 160 caratteri spazi inclusi, ma preferibilmente sotto i 60 per ottimale leggibilità;
- › Nessun riferimento a leggi, delibere o numeri di procedimento;
- › Nessun acronimo non universalmente noto;
- › Deve identificare un solo servizio specifico.

4. Cosa non scrivere

Non inserire mai riferimenti normativi, numeri di delibere o articoli di legge.

Evitare espressioni generiche come "Servizi al cittadino" o "Pratiche demografiche" che non identificano un servizio specifico.

Non utilizzare titoli troppo tecnici o nomi di progetti interni all'amministrazione che il cittadino non conosce.

Non fare riferimento alla struttura organizzativa comunale ("Settore IV – Edilizia"). Evitare formule come "Procedimento relativo a..." o "Istanza per...".

5. Esempi di contenuto corretti

- › "Iscrizione asilo nido" – Chiaro, diretto, usa il linguaggio comune;

- › "Richiesta certificato di residenza" – Identifica precisamente il servizio;
- › "Richiesta contrassegno disabili" – Termine riconoscibile e specifico;

6. Esempi di contenuto non corretti

- › "Procedimento relativo all'ammissione alla frequenza delle strutture educative per l'infanzia" – Troppo lungo, burocratico, incomprensibile;
- › "Istanza benefici L. 104/92" – Riferimento normativo, poco chiaro;
- › "Settore IV – Pratiche Edilizie" – Riferimento alla struttura interna, non al servizio.

Sottotitolo

1. Cosa scrivere

Un **nome alternativo, informale o divulgativo** che aiuti a riconoscere il servizio.

Il sottotitolo serve a chiarire il significato e eliminare ambiguità presenti nel titolo principale o a fornire un nome alternativo con cui il servizio è comunemente conosciuto dai cittadini.

Può contenere il nome commerciale di un'applicazione digitale, il nome di un progetto comunicativo locale, oppure una specificazione brevissima che aiuta a distinguere il servizio da altri simili.

È un campo facoltativo: se non aggiunge valore informativo o chiarezza, è meglio lasciarlo vuoto.

2. Come scrivere

Utilizzate un tono semplice, diretto e riconoscibile. **Il sottotitolo deve essere complementare al titolo, mai ripetitivo.**

Può avere un carattere leggermente più comunicativo o informale rispetto al titolo ufficiale.

Scrivete in modo che il cittadino possa immediatamente collegare il sottotitolo al servizio principale, arricchendo la comprensione ma senza generare confusione.

3. Vincoli

- › Massima brevità: poche parole o una frase brevissima;
- › Non deve ripetere o parafrasare il titolo;
- › Deve essere coerente con il contenuto del servizio;

- › Campo facoltativo: se non aggiunge valore, va omissis.

4. Cosa non scrivere

Non utilizzate il sottotitolo per spiegazioni lunghe, descrizioni procedurali o informazioni operative che appartengono ad altre sezioni.

Evitate claim promozionali ("Il miglior servizio della città!") o slogan istituzionali generici. Non ripetete semplicemente il titolo con parole diverse.

Non inserite indicazioni tecniche come "Servizio attivo dal 2019" o "Accesso tramite SPID".

5. Esempi di contenuti corretti

- › "IoSegnalo" – Nome dell'applicazione riconoscibile ai cittadini;
- › "Piattaforma online di gestione pratiche" – Specifica il canale digitale;
- › "Bonus bebè comunale" – Nome informale del contributo economico.

6. Esempi di contenuti non corretti

- › "Servizio per l'iscrizione all'asilo nido comunale" – Ripete inutilmente il titolo;
- › "Piattaforma informatica versione 2.0" – Informazione tecnica non utile al cittadino;
- › "Il servizio più veloce ed efficiente del territorio" – Claim promozionale inappropriato.

Descrizione breve

1. Cosa scrivere

La descrizione breve è la sintesi estrema del servizio. Deve **spiegare in una o due frasi concise cosa permette di fare il servizio e perché è utile al cittadino**.

L'obiettivo è convincere immediatamente l'utente che si tratta del servizio giusto per il suo bisogno specifico, senza costringerlo a leggere l'intera scheda per capirlo.

È il testo che **compare nelle anteprime dei risultati dei motori di ricerca e nelle liste di servizi del sito comunale**.

2. Come scrivere

Iniziare con un verbo all'infinito o con una frase diretta che descriva l'azione principale del servizio ("Permette di...", "Consente di...", "Richiesta di...").

Utilizzare una sola frase chiara e completa, massimo due frasi se assolutamente necessario. **Concentrarsi sul beneficio concreto per il cittadino**, non sulla procedura amministrativa. Il linguaggio deve essere semplice, immediato e privo di qualsiasi tecnicismo.

Pensare a questa descrizione come all'argomento convincente per cui l'utente dovrebbe leggere l'intera scheda.

3. Vincoli

- › **Fondamentale:** Massimo 160 caratteri spazi inclusi (limite rigido per SEO);
- › Nessun riferimento normativo o citazione di leggi;
- › Non inserire orari di apertura, requisiti tecnici o dettagli procedurali;
- › Deve essere autosufficiente e comprensibile anche fuori contesto.

4. Cosa non scrivere

Non inserire **mai riferimenti a delibere, regolamenti o articoli di legge**.

Evitare di descrivere i passaggi procedurali ("Compilare il modulo, allegare i documenti...") che appartengono alla sezione "Come fare".

Non menzionare requisiti tecnici come SPID o dispositivi necessari.

Non scrivere informazioni già presenti nel titolo senza aggiungere valore.

Evitare frasi generiche che potrebbero adattarsi a qualsiasi servizio ("Questa pagina contiene tutte le informazioni necessarie...").

5. Esempi di contenuti corretti

- › *"Richiedere il ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti o consulta il calendario della raccolta differenziata nella tua zona"* – Specifica cosa fa e il beneficio (157 caratteri);
- › *"Permette di richiedere il permesso per parcheggiare gratuitamente nelle aree a sosta regolamentata della tua zona di residenza"* – Chiaro e orientato al beneficio (145 caratteri);
- › *"Iscrizione al servizio di mensa scolastica per garantire un pasto equilibrato ai tuoi figli durante l'orario scolastico"* – Spiega il valore del servizio (138 caratteri).

6. Esempi di contenuti non corretti

- › "In attuazione della delibera n. 45/2020, il servizio disciplina le modalità di conferimento dei rifiuti solidi urbani differenziati" – Linguaggio burocratico, riferimento normativo, troppo lungo;
- › "Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì e richiede lo SPID per l'accesso all'area riservata del portale comunale" – Informazioni procedurali che vanno altrove;
- › "Questa pagina contiene tutte le informazioni per l'iscrizione all'asilo nido comunale e i relativi moduli da compilare" – Generico e meta-descrittivo.

A chi è rivolto

1. Cosa scrivere

Questa sezione deve **definire con precisione i destinatari diretti del servizio**, aiutando l'utente a capire immediatamente se possiede i requisiti soggettivi necessari prima ancora di investire tempo nella lettura dei documenti richiesti o della procedura.

Elencare le **categorie specifiche di utenti** (residenti, non residenti, imprese, professionisti, genitori, studenti, anziani) ed eventuali **criteri di inclusione o esclusione** rilevanti come età, residenza, status lavorativo, situazione familiare.

2. Come scrivere

Utilizzare categorie comprensibili e comunemente usate, evitando classificazioni burocratiche.

Se i profili di destinatari sono diversi o alternativi, presentarli in un elenco puntato per maggiore chiarezza.

Adottare un approccio specifico e concreto: invece di "cittadini" scrivere "cittadini residenti nel Comune" o "cittadini maggiorenni".

Indicare esplicitamente se il servizio è rivolto SOLO a determinate categorie o se esistono esclusioni significative.

Il linguaggio deve essere inclusivo e non discriminatorio.

3. Vincoli

- › Linguaggio inclusivo e non discriminatorio;
- › Coerenza totale con i requisiti indicati nella sezione "Cosa serve";

- › Nessuna formula generica o vaga;
- › Specificità nella definizione delle categorie.

4. Cosa non scrivere

Evitare assolutamente **descrizioni vaghe** come "A tutta la cittadinanza", "Agli aventi diritto", "Chiunque ne abbia interesse" o "Utenti del servizio".

Non fare riferimenti a classificazioni normative o a ruoli interni all'amministrazione ("Soggetti di cui all'art. 3 del regolamento").

Non utilizzare terminologie tecniche senza spiegarle.

Evitate di ripetere semplicemente il titolo del servizio senza aggiungere informazioni sui requisiti soggettivi.

5. Esempi di contenuti corretti

- › "A tutti i cittadini residenti nel Comune che hanno compiuto 18 anni" – Specifica chiaramente residenza e età;
- › "Ai titolari di attività commerciali con sede nel territorio comunale" – Indica categoria e requisito territoriale;
- › "Genitori o tutori legali di bambini da 3 mesi a 3 anni, residenti o domiciliati nel Comune" – Definisce relazione familiare, età e territorio.

6. Esempi di contenuti non corretti

- › "A tutta la cittadinanza/Agli aventi diritto" – Troppo vago, non fornisce informazioni utili;
- › "L'utenza interessata dai procedimenti amministrativi di natura anagrafica" – Linguaggio burocratico incomprensibile;
- › "Soggetti di cui all'art. 3 comma 2 del regolamento comunale vigente" – Riferimento normativo inaccessibile.

Descrizione estesa

1. Cosa scrivere

La descrizione estesa **fornisce il contesto completo del servizio**, spiegando in modo discorsivo e approfondito **perché il servizio esiste, quali vantaggi offre al cittadino**, come si colloca nel più ampio sistema dei servizi comunali e quali sono i dettagli che non trovano spazio nelle altre sezioni più operative.

È possibile spiegare il valore sociale o civico del servizio, descrivendo casi d'uso particolari, evidenziando eventuali varianti o opzioni disponibili.

Questa è l'unica sezione dove è **concesso citare** (con moderazione e come informazione di contesto secondaria) **riferimenti normativi importanti**, sempre spiegandone il significato pratico.

2. Come scrivere

Strutturare il testo in brevi paragrafi tematici (massimo 3-4 righe ciascuno) per facilitare la lettura.

Utilizzare un tono informativo ma cordiale e accessibile.

Partire sempre dal beneficio per il cittadino prima di entrare nei dettagli tecnici.

Se necessario citare norme o regolamenti, farlo inserendo il riferimento tra parentesi o come link esterno a documentazione di approfondimento, mai come parte centrale del discorso.

Utilizzare esempi concreti quando aiutano la comprensione.

3. Vincoli

- › Mantenere un tono istituzionale ma accessibile e cordiale;
- › Coerenza con tutte le altre sezioni della scheda;
- › Evitare ripetizioni di informazioni già presenti in altre sezioni;
- › Limitare i riferimenti normativi al minimo indispensabile.

4. Cosa non scrivere

Non copiare e incollare testi da regolamenti comunali, delibere o atti amministrativi. Evitare di descrivere l'organizzazione interna degli uffici ("Il servizio afferisce al Settore III...").

Non inserire istruzioni operative passo-passo che appartengono alla sezione "Come fare".

Non riempire questa sezione con elenchi di documenti o requisiti che vanno in "Cosa serve".

Evitate ripetizioni di contenuti già espressi in altre sezioni con frasi come "Come già specificato sopra...".

5. Esempi di contenuti corretti

- › "Il servizio di mensa scolastica garantisce un pasto equilibrato agli alunni delle scuole elementari e medie. Il menu è approvato dall'ASL e prevede variazioni per motivi di salute o etico-religiosi. L'iscrizione è necessaria per accedere al servizio dall'inizio dell'anno scolastico." – Spiega il valore, le caratteristiche e la tempistica;
- › "Il cambio di residenza permette di aggiornare i dati anagrafici quando ci si trasferisce in un nuovo indirizzo. La richiesta può essere presentata online o allo sportello, ed è necessaria per ottenere la corretta iscrizione ai servizi comunali e per l'aggiornamento delle liste elettorali." – Contestualizza il servizio e spiega l'importanza;
- › "Il contrassegno disabili consente alle persone con mobilità ridotta di circolare e sostare nelle aree riservate. Il contrassegno ha validità europea ed è riconosciuto in tutti i Paesi dell'Unione. Il rinnovo va effettuato alla scadenza indicata sul documento." – Fornisce informazioni di contesto utili.

6. Esempi di contenuti non corretti

- › "Vista la deliberazione della Giunta Comunale n. 45 del 12/03/2020 e considerato l'art. 3 comma 2 del regolamento approvato con atto n. 123..." – Copia-incolla di atto amministrativo;
- › "Il servizio è gestito dall'Ufficio Servizi Educativi che afferisce al Settore III – Istruzione e Cultura, ed è coordinato dal Dirigente responsabile..." – Descrizione dell'organizzazione interna, non utile al cittadino;
- › "Come già specificato nella sezione precedente, per accedere al servizio bisogna compilare il modulo allegando i documenti richiesti..." – Ripetizione di contenuti operativi che vanno altrove.

Come fare

1. Cosa scrivere

Questa è la sezione operativa centrale della scheda servizio.

Deve **guidare il cittadino passo dopo passo attraverso l'intero processo di richiesta o fruizione** del servizio.

Distinguere chiaramente tra procedura online (canale digitale con autenticazione) e procedura allo sportello fisico (canale analogico).

Per ogni canale, spiegate in sequenza logica e cronologica tutte le azioni che l'utente deve compiere, dall'inizio alla conclusione della richiesta.

Specificate sempre se è necessaria l'autenticazione digitale (SPID, CIE, CNS) e quale documentazione va preparata o caricata.

2. Come scrivere

Utilizzare elenchi numerati per le fasi sequenziali, garantendo che ogni punto contenga un'azione specifica e univoca.

Scrivere usando verbi all'imperativo diretto alla seconda persona singolare ("Accedi", "Seleziona", "Compila", "Allega", "Invia") per rendere le istruzioni chiare e operative.

Separare visivamente le diverse modalità di accesso al servizio (online/sportello) usando sottotitoli o paragrafi distinti.

Se la procedura allo sportello richiede appuntamento, spiegare chiaramente come prenotarlo.

Evitare assolutamente descrizioni generiche o passive.

3. Vincoli

- › Ordine cronologico rigoroso delle operazioni;
- › Un'azione per ogni punto dell'elenco numerato;
- › Linguaggio operativo e direttivo (imperativo);
- › Coerenza con i canali effettivamente disponibili;
- › Specificare sempre il metodo di autenticazione richiesto.

4. Cosa non scrivere

Non utilizzare mai espressioni vaghe come "L'istanza deve essere presentata secondo le modalità previste", "Rivolgersi agli uffici competenti", "Seguire le istruzioni del sistema".

Evitate rimandi generici ad altri uffici senza specificare come contattarli.

Non presupporre che l'utente sappia dove si trova un bottone o come funziona una piattaforma.

Non scrivete istruzioni ambigue che lasciano dubbi sul prossimo passo da compiere.

5. Esempi di contenuti corretti

- › "Per accedere al servizio online: 1. Seleziona il pulsante 'Accedi al servizio' in questa pagina; 2. Autenticati con SPID o CIE; 3. Compila il modulo digitale inserendo i dati richiesti; 4. Allega i documenti in formato PDF; 5. Invia la richiesta." – Chiaro, sequenziale, operativo;
- › "Prenota un appuntamento allo sportello tramite l'agenda online disponibile in fondo a questa pagina oppure chiamando il numero 0123-456789. Presentati allo sportello con i documenti indicati nella sezione "Cosa serve"." – Fornisce alternative e riferimenti precisi;
- › "Scarica il modulo PDF dalla sezione 'Allegati', compilalo in tutte le sue parti, firmalo e invialo via PEC all'indirizzo comune@pec.it allegando copia del documento d'identità." – Descrive ogni passaggio necessario.

6. Esempi di contenuti non corretti

- › "L'istanza deve essere presentata per via telematica previa autenticazione, allegando la documentazione richiesta dal sistema." – Linguaggio burocratico, non operativo;
- › "Bisognerebbe mandare una mail all'ufficio per chiedere informazioni." – Vago, incerto, non fornisce istruzioni precise;
- › "Per fare il servizio si clicca sul tasto blu in alto a destra della home page del portale comunale." – Presuppone conoscenza della struttura del sito, poco affidabile nel tempo.

Cosa serve

1. Cosa scrivere

Questa sezione deve contenere l'**elenco completo e dettagliato di tutti i documenti** da allegare o presentare, i **requisiti tecnici necessari** (es. lettore smart card, scanner, firma digitale), i **prerequisiti amministrativi** (es. essere in regola con i pagamenti) e qualsiasi altro elemento indispensabile per completare la richiesta.

L'obiettivo è **evitare che il cittadino inizi la procedura e si blocchi a metà perché gli manca un documento o uno strumento**. Se un documento è scaricabile dal sito, inserite il link diretto.

2. Come scrivere

Utilizzare un elenco puntato chiaro e completo.

Per ogni documento specificate il formato richiesto (PDF, JPG, originale cartaceo) e se necessita di particolari caratteristiche (es. "in corso di validità", "firmato digitalmente", "fronte e retro").

Distinguere chiaramente tra documenti obbligatori e facoltativi.

Se alcuni documenti sono alternativi ("uno tra questi"), indicarlo esplicitamente.

Rispettate il principio "once-only": non chiedere informazioni o documenti che l'amministrazione comunale già possiede nei propri archivi o che sono posseduti da altre pubbliche amministrazioni.

3. Vincoli

- › Elencare solo ciò che è realmente necessario;
- › Coerenza totale con la sezione "A chi è rivolto";
- › Specificare formato e caratteristiche di ogni documento;
- › Distinguere tra obbligatori e facoltativi;
- › Rispettare il principio "once-only" (non chiedere ciò che il Comune già ha).

4. Cosa non scrivere

Non utilizzate formule vaghe come "Documentazione di rito", "Documentazione completa dell'utenza", "Quanto richiesto dall'ufficio", "Eventuali allegati".

Non richiedere documenti che il Comune può recuperare d'ufficio dai propri archivi (es. certificato di nascita per un residente).

Non lasciare requisiti impliciti o sottintesi.

Evitare elenchi generici senza specificazioni sul formato.

5. Esempi di contenuti corretti

- › Completo e specifico:
 - *"Per completare la richiesta ti serviranno:*
 - *Copia scansionata della Carta d'identità in corso di validità (fronte/retro, formato PDF o JPG);*
 - *ISEE in corso di validità;*

- *Codice Fiscale del richiedente.*
- › Elenca alternative:
 - *"Per presentare la richiesta online ti servirà:*
 - *Identità digitale SPID, CIE o CNS;*
 - *Carta di credito per il pagamento".*
- › Indica dove reperire i documenti:
 - *"Per completare la richiesta ti serviranno:*
 - *Marca da bollo da 16,00 euro (acquistabile online);*
 - *Relazione Tecnica (fac-simile scaricabile da questa pagina);*
 - *Eventuale delega (modulo scaricabile qui).*

6. Esempi di contenuti non corretti

- › *"Documentazione di rito e documento di riconoscimento in corso di validità." – Troppo vago, "documentazione di rito" non significa nulla;*
- › *"Certificato di nascita del richiedente." – Il Comune già possiede questo dato o può reperirlo presso altra PA, non va richiesto;*
- › *"Tutto ciò che serve per la pratica." – Completamente inutile, non fornisce alcuna informazione.*

Cosa si ottiene

1. Cosa scrivere

Questa sezione definisce l'output tangibile e concreto del servizio, cioè **il risultato finale che il cittadino riceverà** al termine del procedimento.

Deve indicare precisamente cosa viene rilasciato, consegnato, attivato o modificato grazie all'utilizzo del servizio.

Preferibilmente, utilizzare i termini ufficiali e standardizzati previsti dal vocabolario controllato degli output dei servizi pubblici.

Questo **aiuta il cittadino a comprendere esattamente cosa aspettarsi** e a verificare di aver ricevuto quanto dovuto.

2. Come scrivere

Utilizzare termini chiari, precisi e standardizzati che identificano univocamente il documento, l'autorizzazione, il servizio o il bene che viene erogato.

Specificare se l'output è in formato digitale, cartaceo o entrambi.

Indicare uno o più risultati tangibili, evitando descrizioni del processo o benefici astratti. Il linguaggio deve essere concreto e verificabile.

3. Vincoli

- › Coerenza con il vocabolario controllato degli output;
- › Nessuna descrizione del processo (che va in "Come fare");
- › Focus sul risultato concreto, non su benefici astratti;
- › Terminologia ufficiale e standardizzata.

4. Cosa non scrivere

Non utilizzare espressioni vaghe come "L'espletamento della pratica", "L'esito della tua richiesta", "Una conferma", "Un documento", "Gestione della richiesta".

Non descrivere obiettivi dell'amministrazione ("Miglioramento della qualità del servizio"). Non confondere l'output con il processo ("Accesso ai servizi comunali"). Evitare descrizioni generiche che non identificano precisamente cosa viene consegnato.

5. Esempi di contenuti corretti

- › "Certificato di residenza in formato digitale firmato digitalmente." – Preciso, indica formato e caratteristiche;
- › "Autorizzazione ZTL (permesso digitale) valido per un anno." – Specifica tipo di documento e durata;
- › "Iscrizione del bambino all'asilo nido comunale con assegnazione del posto." – Descrive il risultato concreto del servizio.

6. Esempi di contenuti non corretti

- › "L'espletamento della pratica amministrativa." – Non indica alcun output concreto;
- › "Miglioramento della qualità del servizio educativo comunale." – Obiettivo dell'amministrazione, non output per il cittadino;

- › "Riceverai una risposta dall'ufficio competente." – Vago, non specifica cosa viene rilasciato.

Tempi e scadenze

1. Cosa scrivere

Questa sezione descrive le **aspettative temporali del cittadino** e deve contenere tutte le informazioni relative ai tempi del servizio: **quando è possibile presentare la domanda** (finestre temporali, bandi con apertura e chiusura), **quanto tempo impiega il Comune a lavorare la pratica** e rispondere (tempi di lavorazione), **eventuali scadenze** normative da rispettare.

Se il servizio è disponibile tutto l'anno senza limitazioni temporali, specificarlo esplicitamente.

Distinguere chiaramente tra i tempi tecnici di elaborazione e le scadenze amministrative imposte dalla legge.

2. Come scrivere

Utilizzare date precise per le scadenze (gg/mm/aaaa) e numeri di giorni chiari per i tempi di lavorazione.

Se ci sono più fasi temporali (es. presentazione domanda, istruttoria, pubblicazione graduatoria), separare in blocchi distinti con sottotitoli esplicativi.

Indicare sempre il riferimento temporale: giorni solari o lavorativi, dalla presentazione della domanda o da altro evento. Siate realistici e trasparenti: meglio indicare tempi lunghi ma veritieri che creare false aspettative.

3. Vincoli

- › Informazioni realistiche e costantemente aggiornate;
- › Chiarezza su termini massimi previsti per legge;
- › Coerenza con la procedura descritta in "Come fare";
- › Distinguere tra scadenze per il cittadino e tempi di risposta del Comune;
- › Obbligatorio per legge (L. 241/90) indicare i termini del procedimento.

4. Cosa non scrivere

Non utilizzare mai formule vaghe come "Nel più breve tempo possibile", "Nei tempi previsti dalla Legge 241/90" (senza specificare quali), "A breve", "Dipende dall'ufficio", "Compatibilmente con le esigenze dell'ufficio".

Non lasciare il cittadino nell'incertezza. Se i tempi sono variabili, indicare almeno un range (es. "da 15 a 30 giorni").

Non confondere i tempi di apertura degli sportelli con i tempi del procedimento.

5. Esempi di contenuti corretti

- › "Periodo di iscrizione: Dal 1° gennaio al 28 febbraio di ogni anno. Tempi di risposta: La graduatoria verrà pubblicata entro 30 giorni lavorativi dalla chiusura delle iscrizioni, indicativamente entro il 15 aprile." – Date precise e tempi chiari;
- › "Scadenza presentazione domande: 30 giugno 2024. Il servizio verrà erogato entro 30 giorni solari dalla richiesta. Esito della graduatoria: entro il 15 agosto 2024." – Separa le diverse fasi temporali;
- › "Il servizio è disponibile tutto l'anno. La pratica viene lavorata entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione completa. Il certificato viene rilasciato immediatamente al termine dell'istruttoria." – Specifica disponibilità continuativa e tempi di ciascuna fase.

6. Esempi di contenuti non corretti

- › "Nei tempi previsti dalla Legge 241/90." – Riferimento generico senza indicare i giorni effettivi;
- › "A breve / Il prima possibile / Non appena possibile." – Completamente vago e inutile;
- › "I tempi variano in base al carico di lavoro dell'ufficio." – Non fornisce alcuna informazione utile al cittadino.

Costi

1. Cosa scrivere

Questa sezione richiede trasparenza economica totale e completa. Deve contenere **l'indicazione precisa di tutti i costi** associati al servizio: importi fissi, tariffe variabili in base a parametri specifici (ISEE, metratura, tipo di veicolo), diritti di segreteria, marche da bollo, eventuali esenzioni o riduzioni.

Se l'importo non è predefinito indicare tempi e modalità della sua definizione;

Specificare sempre le **modalità di pagamento** disponibili, che per i servizi comunali rientrano tipicamente tra quelle previste da pagoPA.

Specificare sempre il **momento del pagamento**: alla presentazione della domanda; al rilascio del permesso o autorizzazione; canoni periodici; ecc.

Se il servizio è gratuito, dichiararlo esplicitamente con la formula "Il servizio è gratuito".

2. Come scrivere

Indicare gli importi in euro con due decimali (€ 16,00).

Se ci sono più componenti di costo (es. diritti di segreteria + marca da bollo), elencarle separatamente.

Per le tariffe variabili, fornire almeno le fasce principali o un esempio di calcolo.

Specificare quando e come avviene il pagamento (al momento della richiesta, dopo l'approvazione, tramite pagoPA).

Se esistono esenzioni o riduzioni, indicare chiaramente i requisiti per ottenerle e come richiederle.

3. Vincoli

- › Trasparenza totale su tutti i costi, anche minimi;
- › Importi espressi con precisione (€ X,XX);
- › Specificare sempre le modalità di pagamento;
- › Indicare chiaramente eventuali esenzioni e i relativi requisiti;
- › Se gratuito, dichiararlo esplicitamente.

4. Cosa non scrivere

Non utilizzare mai formule evasive come "Oneri di segreteria come da delibera annuale", "Costi secondo tariffario vigente" (senza fornire il link al tariffario o gli importi), "Eventuali spese previste", "Costo variabile".

Se non disponete dell'informazione precisa, è meglio indicare dove reperirla (es. "Consulta il tariffario completo allegato") piuttosto che essere generici.

Non omettere costi accessori come marche da bollo o spese di spedizione.

5. Esempi di contenuti corretti

- › "Costo fisso: € 16,00 (Marca da bollo virtuale); Diritti di segreteria: € 0,52. Il pagamento avviene tramite la piattaforma pagoPA al termine della compilazione della domanda online." – Dettagliato, completo, indica modalità;
- › "Il rilascio della carta d'identità elettronica costa € 22,00. Il pagamento può essere effettuato al momento della richiesta allo sportello in contanti o tramite POS (carte di credito/debito)." – Specifica momento e alternative di pagamento;
- › "Il servizio è gratuito per i residenti. Per i non residenti è previsto un contributo di € 25,00 pagabile tramite pagoPA." – Distingue categorie e indica esenzioni;
- › "L'importo della retta mensile sarà calcolata entro il 15 del mese successivo in base alla fascia ISEE al numero di giorni di effettiva presenza" – specifica tempi e modalità di calcolo;
- › "L'importo del servizio mensa sarà calcolato ogni bimestre, entro il 15 del mese successivo, in base alla fascia ISEE al numero di pasti consumati" – specifica tempi e modalità di calcolo;
- › "Puoi presentare domanda di tariffe agevolate se l'ISEE per minorenni è inferiore a 10000.00 euro" – indica l'esistenza di riduzioni e le modalità per richiederle.

6. Esempi di contenuti non corretti

- › "Oneri di segreteria come da delibera comunale vigente." – Non indica l'importo effettivo;
- › "Costo variabile secondo tariffario." – Vago, non fornisce riferimenti concreti;
- › "Il servizio potrebbe prevedere dei costi." – Incerto, non trasparente, inutile.

Procedure collegate all'esito

1. Cosa scrivere

Questa sezione descrive il "post-servizio", cioè cosa accade dopo che il cittadino ha inviato la richiesta o completato il pagamento.

Deve spiegare **come e quando verrà comunicato l'esito** (PEC, email ordinaria, notifica su App IO, SMS, raccomandata), **dove e come ritirare eventuali documenti o beni fisici** (tessere, contrassegni, certificati cartacei), quali ulteriori azioni potrebbero essere necessarie in caso di esito positivo o negativo.

Se tutto avviene digitalmente senza bisogno di recarsi fisicamente da nessuna parte, specificarlo chiaramente.

2. Come scrivere

Utilizzate un linguaggio chiaro e operativo. Specificare i canali di comunicazione che verranno utilizzati. Se è necessario recarsi fisicamente in un luogo, indicate indirizzo preciso, orari di apertura, sportello specifico e cosa portare con sé.

Distinguere tra comunicazione dell'esito (che può essere digitale) e ritiro del documento fisico (se necessario).

Fornire alternative quando possibile (es. "Puoi scaricare il certificato dall'Area Personale oppure ritirarlo allo sportello").

3. Vincoli

- › Specificare tutti i canali di comunicazione dell'esito;
- › Fornire informazioni complete su luogo e orari per ritiri fisici;
- › Distinguere tra notifica esito e consegna documento;
- › Coerenza con le modalità indicate in "Come fare".

4. Cosa non scrivere

Non utilizzare frasi generiche come "L'esito sarà comunicato agli interessati", "Verrai contattato dall'ufficio", "Recarsi in Comune per il ritiro" (senza specificare dove, quando, con cosa).

Evitare di lasciare il cittadino nell'incertezza su cosa dovrà fare successivamente.

Non omettere informazioni logistiche essenziali come indirizzi, orari o documenti da portare per il ritiro.

5. Esempi di contenuti corretti

- › *"Riceverai l'esito della richiesta direttamente sulla tua e-mail o PEC entro i tempi indicati. In caso di esito positivo, potrai scaricare il certificato in formato PDF dalla tua Area Personale accessibile con SPID."* – Specifica canale, tempistica e modalità di accesso;
- › *"Riceverai una notifica via e-mail quando la Carta d'Identità Elettronica sarà pronta per il ritiro. Dovrai presentarti allo sportello Anagrafe (Via Roma 12, Sportello 3) dal*

lunedì al venerdì, ore 9:00–12:30, portando con te la ricevuta di prenotazione." – Completo di tutti i dettagli logistici;

- › *"L'esito viene pubblicato online nell'Area Personale e viene inviata una notifica tramite App IO. Non è necessario recarsi agli uffici comunali: il documento è interamente digitale." – Chiarisce che non serve andare fisicamente.*

6. *Esempi di contenuti non corretti*

- › *"L'esito sarà comunicato agli interessati nelle modalità previste." – Completamente generico e inutile*
- › *"Verrai contattato dall'ufficio competente." – Non specifica come, quando, da chi*
- › *"Recarsi in Comune per il ritiro del documento." – Mancano indirizzo, orari, sportello, cosa portare*

Uso del vademecum

Questo vademecum è stato progettato come strumento operativo per tutti i soggetti coinvolti nella redazione e gestione dei contenuti delle schede servizio comunali, con particolare attenzione alle esigenze delle amministrazioni di piccole e medie dimensioni.

I destinatari principali sono i redattori dei siti web comunali: funzionari e dipendenti che, pur non essendo sempre dedicati in via esclusiva a questa attività e spesso non avendo una formazione specifica in comunicazione pubblica, sono chiamati a redigere o aggiornare le schede servizio nell'ambito delle proprie competenze amministrative o tecniche.

Per questi utenti, il vademecum rappresenta un supporto concreto che, eventualmente affiancato da idonei percorsi di formazione, permette di produrre contenuti di qualità in modo autonomo, riducendo l'incertezza operativa e garantendo uniformità e completezza informativa fin dalla prima stesura.

È fondamentale sottolineare che l'attività di redazione dei contenuti deve sempre essere svolta in **stretta collaborazione tra il redattore web e il responsabile del procedimento amministrativo**: il primo cura gli aspetti comunicativi e di conformità al modello, il secondo garantisce la correttezza e completezza delle informazioni e la coerenza con l'organizzazione.

La responsabilità dell'approvazione finale dei contenuti pubblicati deve rimanere in ogni caso **in capo al responsabile del procedimento**, che ne deve validare l'accuratezza amministrativa, normativa e procedurale.

Il documento è strutturato per permettere diversi livelli e modalità di consultazione in base alle esigenze specifiche della fase di lavorazione:

Consultazione sistematica iniziale

Alla prima redazione di schede servizio o all'avvio di un progetto di migrazione al nuovo modello, si consiglia una lettura completa e sequenziale del vademecum, partendo dalle regole generali per poi approfondire le indicazioni specifiche di ogni sezione. Questo approccio permette di interiorizzare i principi trasversali e di comprendere la logica complessiva del modello comunicativo proposto.

Consultazione puntuale per sezione

Durante la redazione operativa, il redattore può consultare direttamente le indicazioni relative alla specifica sezione su cui sta lavorando, utilizzando il vademecum come riferimento immediato per risolvere dubbi su cosa scrivere, come formulare il contenuto o quali errori evitare.

Consultazione per verifica e revisione

Nella fase di controllo qualità dei contenuti già pubblicati o in fase di approvazione, utilizzare le sezioni "Cosa non scrivere" e gli "Esempi di contenuti non corretti" per identificare rapidamente criticità e necessità di revisione, confrontando i testi esistenti con gli standard indicati.

Uso del vademecum ai tempi dell'AI

L'AI come alleato nella redazione dei contenuti

L'avvento degli strumenti di *intelligenza artificiale* generativa (Large Language Models come ChatGPT, Claude, Gemini e altri) sta trasformando profondamente le modalità operative della redazione di contenuti digitali, incluse quelli pubblicati sui siti web comunali.

Questi strumenti, se utilizzati correttamente e consapevolmente, possono rappresentare un valido supporto per i redattori comunali, accelerando significativamente il processo di produzione dei contenuti e migliorandone la qualità, **a condizione che siano guidati da indicazioni precise e che il loro output venga sempre attentamente verificato e validato dall'essere umano.**

Il vademecum, in questo nuovo scenario tecnologico, non perde affatto la propria utilità: al contrario, **acquisisce un ruolo ancora più strategico come strumento di prompt engineering e di controllo qualità.**

Il vademecum come prompt per l'AI

Le indicazioni dettagliate contenute in questo vademecum – strutturate in "Cosa scrivere", "Come scrivere", "Vincoli", "Cosa non scrivere" ed esempi positivi e negativi – costituiscono esattamente il tipo di istruzioni precise e contestualizzate di cui gli strumenti di AI hanno bisogno per generare contenuti di qualità.

Un redattore può utilizzare il vademecum per costruire **prompt efficaci** che guidino l'AI nella produzione di contenuti conformi agli standard del modello Designers Italia.

Esempio pratico di utilizzo

Invece di chiedere genericamente all'AI:

"Produci la scheda per il servizio di iscrizione all'asilo nido"

Il redattore può costruire un **prompt strutturato** utilizzando le indicazioni del vademecum:

"Agisci come un esperto di comunicazione pubblica. Produci i contenuti della scheda servizio [Nome] sulla base dei criteri previsti dalle linee guida allegate"

Il vademecum come strumento di supporto alla validazione o revisione di contenuti esistenti

L'AI può essere utilizzata per **verificare la conformità agli standard delle schede servizio già pubblicate**, analizzando i contenuti esistenti alla luce delle regole del vademecum e, dove necessario, **generare versioni aggiornate e corrette** sempre poi da sottoporre poi a validazione umana.

Esempio di prompt

```
"Agisci come un esperto di comunicazione pubblica. Analizza i contenuti della scheda servizio [Nome] allegata e, sulla base dei criteri previsti dalle linee guida allegate [produci un report sulla qualità dei contenuti] [suggerisci le modifiche che ritieni opportune] [produci una versione aggiornata e migliorata]"
```

Il controllo umano rimane indispensabile

L'intelligenza artificiale generativa, per quanto avanzata, può produrre contenuti imprecisi, generici, contraddittori o non aderenti al contesto specifico. **Nessun contenuto generato da AI deve mai essere pubblicato senza un'attenta revisione umana.**

I limiti dell'AI che il redattore deve compensare

Gli strumenti di AI generativa presentano limiti strutturali che necessitano di essere compensati dall'intervento umano:

- › **Tendenza alla genericità:** L'AI tende a produrre contenuti applicabili a molti contesti diversi, perdendo la specificità necessaria. Il redattore deve rendere i contenuti più concreti e contestualizzati;
- › **Possibili allucinazioni:** L'AI può inventare riferimenti normativi, dati, procedure o canali che non esistono. **È fondamentale verificare sempre ogni informazione fattuale;**
- › **Inconsistenza terminologica:** In interazioni multiple, l'AI potrebbe non mantenere coerenza terminologica tra diverse sezioni. Il redattore deve garantire uniformità;
- › **Mancanza di conoscenza contestuale specifica:** L'AI non conosce i dettagli operativi del vostro Comune (orari, tariffe, procedure interne, piattaforme utilizzate). Il redattore deve sempre integrare queste informazioni e verificarne la correttezza.

Il responsabile del procedimento rimane garante ultimo della correttezza delle informazioni da pubblicare, indipendentemente dall'uso di strumenti AI nella produzione dei semilavorati.

Conclusione

Il vademecum definisce principi generali e indicazioni specifiche che devono essere applicate con intelligenza e flessibilità, adattandole alle specificità di ciascun servizio e alle caratteristiche dell'amministrazione comunale.

Il presente documento riflette lo stato dell'arte del modello Designers Italia e le migliori pratiche consolidate al momento della sua redazione. Si raccomanda di:

- › Verificare periodicamente la coerenza con eventuali aggiornamenti del modello di sito comunale pubblicati da Designers Italia;
- › Integrare il vademecum con nuovi esempi positivi e negativi derivanti dall'esperienza operativa concreta;
- › Aggiornare le indicazioni in base a feedback raccolti dai cittadini e analisi di usabilità;
- › Condividere miglioramenti e integrazioni con altre amministrazioni per favorire l'evoluzione collaborativa delle pratiche;

L'obiettivo finale è che questo vademecum diventi uno strumento vivo, in continua evoluzione, capace di accompagnare concretamente i redattori comunali nel loro lavoro quotidiano di comunicazione con i cittadini, contribuendo a un miglioramento progressivo e misurabile della qualità dei servizi pubblici digitali.

Credits

Il documento è stato realizzato dal Gruppo di Lavoro *Obiettivo 1: Catalogo dei Servizi erogati dai Comuni e dalle Province* della Comunità Tematica Cittadini, il cui coordinatore è Paolo Urbini (Unione dei Comuni Valle del Savio).

Partecipanti al Gruppo di Lavoro

Mariarosa Aleotti (Comune di Reggio Emilia), Virna Bandini (Unione della Romagna Faentina), Barbagli Francesco (Comune di Cesena), Gianni Berardi (Provincia di Ravenna), Gianluca Bianchi (Comune di Rimini), Cangini Paola (Comune di Cesena), Rosella Calista (Provincia di Forlì-Cesena), Danilo Candiotti (Comune di Rimini), Selena Cassani (Provincia di Ravenna), Mara Dellasantina (Unione dei Comuni della Bassa Romagna), Mariachiara Di Tella (Unione della Romagna Faentina), Martina Fabbri Nuccitelli (Unione dei Comuni della Bassa Romagna), Teodoro Ferrara (Comune di Rimini), Mauro Ferri (Comune di Rimini), Elena Gazzetti (Provincia di Modena), Rita Gazzetti (Provincia di Modena), Lucio Grenzi (Provincia di Modena), Daniele Grossi (Comune di Riccione), Gusman Marika (Comune di Cesena), Alessandro Melillo (Comune di Baricella), Laura Piolanti (Comune di Forlimpopoli), Silvia Ringolfi (Art-ER S.c.p.A.), Roberta Tagliati (Comune di Parma), Marco Tiraferri (Comune di Riccione), Riccardo Zombini (Provincia di Modena).

Si ringraziano tutti i partecipanti alla Comunità Tematica Cittadini, oltre ai co-coordinatori e i referenti della Comunità Tematica:

Co-coordinatori della COMTem Cittadini

- › Rosella Calista (Provincia di Forlì-Cesena)
- › Mara Dellasantina (Unione dei Comuni della Bassa Romagna)
- › Paolo Urbini (Unione dei Comuni Valle del Savio)

Referenti Regione Emilia-Romagna, ADER e Lepida Scpa

- › Giovanni Grazia (Referente Regione Emilia-Romagna)
- › Barbara Santi (Referente ADER, Regione Emilia-Romagna)
- › Mara Chiaradia (Referente Lepida Scpa)

Si ringrazia inoltre lo Staff COMTem, che coordina le attività delle Comunità Tematiche e dei loro Gruppi di Lavoro.

Si ringrazia infine EasyGov Solutions S.r.l. per la realizzazione editoriale del documento.

COMTem

Cittadini

Area Agenda digitale e innovazione per il territorio
Agenda Digitale Emilia-Romagna

 digitale.regione.emilia-romagna.it

 agendadigitale@regione.emilia-romagna.it



AGENDA DIGITALE
REGIONE EMILIA-ROMAGNA

lepida