SENZA GIRI DI PAROLE

MANUALE PER SCRIVERE CHIARO E INFORMARE I CITTADINI

3 I MODULI

Hanno collaborato:

Francesca Tocco, Domenica Pavanello, Bianchini Graziella, Pepino Luciana,
le colleghe dell'URP del Comune di Ivrea, le colleghe dell' URP della Provincia di Torino e della Provincia di Novara, l'URP Regione sede di Alessandria.

Pubblicazione a cura della Regione Piemonte

Direzione Comunicazione Istituzionale della Giunta Regionale
Direttore Luciano Conterno

Settore Relazioni con il Pubblico (URP)
Dirigente Roberto Corgnati

Coordinamento editoriale
Marzia Marangon

Ringraziamenti:

Alessandro Lucchini e Anna Anelli	www.palestradellascrittura.it
Alessandra Farabegoli	www.alessandrafarabegoli.it
Alessandro Scuratti	www.comunicaresulweb.com
Enti della Rete Polis Piemonte	

Stampa:
CENTRO STAMPA
REGIONE PIEMONTE

Le informazioni contenute nella pubblicazione sono aggiornate al mese di agosto 2013.
Nel corso dell'anno potrebbero intervenire variazioni rispetto a quanto riportato.

INDICE

Introduzione

1. Le 10 regole per scrivere chiaro 7

2. Le quattro abilità 8

- Chiarezza
- Sintesi
- Struttura
- Orientamento al lettore

3 . Le parole chiave 10

4. Scriviamo (e riscriviamo) i moduli 11

- Usa la grafica
- Lavora con i titoli
- Organizza per sezioni
- Metti le istruzioni
- Verifica il risultato

5. Controlliamo: la check list 13

6. Le riscritture 14

- L'originale
- Il modulo riscritto
- Esempio di un modulo con istruzioni

7. Siti utili 18

INTRODUZIONE

Un'informazione è utile solo se è chiara e completa.

La Rete Polis Piemonte è composta da operatori che lavorano in uffici e sportelli aperti al pubblico. Usiamo una piattaforma per condividere e diffondere schede informative che spiegano come si presenta una domanda in un ufficio pubblico e indicano a chi rivolgersi per avere notizie più dettagliate su attività e servizi.

Ci siamo dati regole comuni per usare un linguaggio semplice e realizzare schede snelle, chiare e utili per i cittadini.

Successivamente abbiamo applicato i criteri di scrittura efficace anche alle **e-mail** e ai **moduli di domanda.**

Il Manuale *"Senza giri di parole"* raccoglie la nostra esperienza: è suddiviso in tre parti e in questa ci occupiamo appunto dei **moduli**.

Un grazie a tutte le persone che hanno collaborato, aspettiamo idee e spunti per migliorare!

Per saperne di più sulla Rete Polis Piemonte
http://www.regione.piemonte.it/urp/polispiemonte.htm

Le schede informative sono pubblicate su www.sistemapiemonte.it/polis

1. LE 10 REGOLE PER SCRIVERE CHIARO

La direzione da prendere è quella di una scrittura che si fa sempre più snella, che punta all'efficacia: testi semplici, essenziali, che vanno dritti al punto.
In sintesi:

1. **Scrivi parole brevi** e fai risparmiare tempo a chi legge (*rapido* invece di *tempestivo*; *uso* invece di *utilizzo, mobili* invece di *masserizia*, *negozio* invece di *esercizio commerciale*…)

2. **Usa termini semplici**, concreti e di uso comune (*pagare* invece di effettuare il versamento; *fare* o *sviluppare*, invece di *implementare*)

3. **Esprimi lo stesso concetto con le stesse parole** (un *congresso* è sempre un *congresso*, non un *convegno* o un *workshop* o un *meeting* o un *simposio*…)

4. **Rendi lineari le frasi** e usa lo schema **soggetto - verbo - complemento oggetto**

5. **Accorcia le frasi**, al massimo 20-25 parole

6. **Scegli un linguaggio positivo**, con affermazioni, semplici e dirette (invece di *non va dimenticato che*, meglio usare *ricorda di*…)

7. **Preferisci i verbi all'indicativo** e con tempi semplici (usa *presente, passato prossimo, imperfetto, futuro semplice*, tutto il resto complica inutilmente), evita le nominalizzazioni (invece di *effettuare un cambiamento*, scrivi *cambiare*). Meglio usare un verbo all'infinito piuttosto che i sostantivi frequentativi (quelli che finiscono in -zione), più "pesanti". Invece di *per la costituzione dell'associazione*..., meglio scrivere *per costituire un'associazione*…)

8. **Sì agli elenchi** quando c'è da presentare una serie di elementi. Usa i numeri o le lettere se c'è una priorità (negli altri casi vanno bene i trattini, i pallini e i quadratini)

9. **Riduci le sigle, le parole straniere o le espressioni gergali, i latinismi. Espandi gli acronimi** soprattutto quelli poco conosciuti (es: BCE Banca centrale europea)

10. **Inserisci "parole chiave"** per farti trovare dai motori di ricerca

2. LE QUATTRO ABILITÀ

La prima abilità che deve sviluppare chi scrive è la **chiarezza**.
Esser chiari significa ridurre i disturbi della comprensione, smontare le costruzioni contorte e sciogliere le formule specialistiche, pesanti in tutti i linguaggi settoriali, specie nel *burocratese*.

La seconda abilità è la **sintesi**.
Saper dire di più, scrivendo di meno. Eliminare tutte le parole inutili. Tagliare, asciugare, strizzare all'osso.

La terza abilità sta nell'**organizzare la struttura**.
Il testo diventa un'area geografica inizio - corpo - fine.
Si usa la struttura BLOT (the Bottom Line on Top), detta anche della "piramide rovesciata": scrivi subito la cosa più importante che devi dire, vai subito al nocciolo del discorso, poi scendi nei dettagli. Questo vale per ogni porzione di testo, a partire dal titolo.

La quarta abilità è la **capacità di orientare il testo al lettore**.
Scrivendo è utile porsi le tre domande chiave: chi è il lettore? Che cosa gli serve sapere e in quale sequenza? Quali sono le informazioni che ritiene più importanti?
Pensiamo a chi legge come a una persona, non come a un target. Parliamogli in modo diretto e facciamogli riconoscere le informazioni più importanti.

Esempio:

Regione Piemonte - Installazione di impianti termici con generazione separata

Lo Stato, con la legge 11 dicembre 2012, n. 220, ha modificato l'art. 1118 del Codice Civile prevedendo la possibilità, per il condominio, di rinunciare all'utilizzo dell'impianto di riscaldamento centralizzato, purchè dal distacco non derivino notevoli squilibri di funzionamento nè aggravi di spesa per gli altri condomini. Nonostante questa modifica normativa, in Piemonte, seppur sia garantito il diritto a rinunciare all'utilizzo dell'impianto di riscaldamento centralizzato, non è consentita, in edifici con più di quattro unità abitative, la conseguente installazione di impianti termici con generazione di calore separata (autonomi). Rimangono comunque validi i casi di deroga previsti dalla d.g.r. n. 46-11968/2009 ai punti 1.4.10, 1.4.12, 1.4.14 e 1.4.15.

Ora riscriviamo applicando i principi e le abilità:

Regione Piemonte - Distacco dal riscaldamento condominiale

In Piemonte chi abita in condomini con impianti di riscaldamento centralizzati può chiederne il distacco, se questo non comporta spese o malfunzionamenti per gli altri condomini.

Nota bene: è vietato comunque installare impianti termici autonomi (con generazione di calore separata) in edifici con più di quattro alloggi.

3. LE PAROLE CHIAVE

Scrivere è soprattutto riscrivere.
È una frase di Italo Calvino. Ma è anche la nostra esperienza comune.
Nel nostro lavoro non solo scriviamo: riscriviamo moltissimo, testi nostri o di altri. È lì che impariamo: riscrivendo progetti, verbali, delibere, lettere, slide, pagine web.
È lì che riflettiamo sui significati e soprattutto sugli effetti che avranno le nostre parole. È lì che ci ricordiamo che le nostre parole rappresentano, per quanto fedelmente riescano a farlo, le nostre idee. È lì che pensiamo soprattutto ai **come**, dopo aver fatto luce sui **che cosa**.

Se sostituiamo il gesto liberatorio del buttare il vecchio, a lavoro finito, con il confronto tra il prima e il dopo la cura, possiamo imparare ancora di più, rendendo più consapevoli le nostre scelte linguistiche.
Le *vie a senso unico* sono davvero poche: la lingua italiana è talmente ricca e variegata che una frase può essere sempre resa più snella, così come è possibile usare termini diversi e più chiari per spiegare lo stesso concetto.
Proviamoci!

É indispensabile usare le parole che più sono nella mente dei lettori, cambiare il vocabolario delle parole usate dalla Pubblica Amministrazione con parole più semplici e comprensibili. Facciamo qualche esempio:

firmare invece di ***sottoscrivere***

prima invece di ***in forma preliminare***

su invece di ***in materia di***

modificare invece di ***apportare modifiche***

data invece di ***luogo e data*** o di ***li/lì***

allegati invece di ***documentazione allegata***

barrare la voce di interesse invece di ***barrare l'ipotesi che ricorre***

! Rifarsi a moduli datati e pensati per altri argomenti può portare a pessimi risultati soprattutto se le fonti da cui attingiamo sono leggi e atti amministrativi.

4. SCRIVIAMO (E RISCRIVIAMO) I MODULI

Nella realtà, i moduli vengono trascurati e… parlano male di noi molto più di quello che pensiamo.

Quando scrivi un modulo:

- **Usa la grafica**
- **Lavora con i titoli**
- **Organizza per sezioni**
- **Metti le istruzioni**
- **Verifica il risultato**

E ora spieghiamoli uno alla volta!

USA LA GRAFICA

Per rendere un modulo "amichevole": niente effetti speciali, disegnini e fronzoli!
Lavora sull'impaginazione, sul carattere, sugli spazi e usa i box:

- preferisci i caratteri a bastoni (es. **Arial**): il corsivo o i caratteri con le grazie (Times new roman) sono meno leggibili
- riduci al minimo i rumori grafici: usa un solo tipo di carattere in tutto il modulo e di soli 3 corpi (dimensioni)
- fai attenzione ai colori: non sempre aiutano e nelle fotocopie in bianco e nero alcuni risultano poco leggibili

LAVORA CON I TITOLI

Nell'intestazione usa il logo o il nome dell'ente, inserisci dati completi con indirizzo, telefono, fax, e-mail.
Il titolo principale del modulo è importante:

- scrivi a cosa serve mettendoti nei panni di chi lo deve compilare
- sii diretto (non "Modulo di domanda per l'assegno di maternità" ma "Domanda di assegno di maternità")
- non dilungarti con i riferimenti di legge (se proprio devi inserirli, mettili tra parentesi)
- usa i sottotitoli per suddividere il modulo in varie parti o sezioni

ORGANIZZA PER SEZIONI

Per rendere più semplice il modulo conviene organizzare le informazioni usando riquadri e box.
Il lettore va guidato in modo fluido, non facciamo saltare di "palo in frasca" e non facciamogli scrivere più volte gli stessi dati:

- nella prima sezione raccogli i dati anagrafici del richiedente (chiedi tutti i dati di chi compila il modulo)
- nelle sezioni intermedie inserisci le richieste con inviti chiari e chiedi le informazioni, le dichiarazioni e i dati che servono all'ufficio per mandare avanti la domanda
- nella parte finale del modulo inserisci:
  - le indicazioni comprensibili per firmare correttamente (una sola firma per tutto il modulo)
  - le formule sulla privacy scritte in modo comprensibile
  - le indicazioni su come si presenta il modulo (a chi, in quale ufficio, con quali modalità)
  - gli allegati
- fai risaltare la data di scadenza o i termini per la presentazione della domanda
- a piè di pagina inserisci indicazioni per risalire alla versione valida e aggiornata del modulo (es. modello_accesso_16_3_2003)

METTI LE ISTRUZIONI

Le istruzioni per la compilazione vanno fornite con inviti chiari nel contesto del modulo e non nelle note.
Se occorre spiegare l'argomento e fornire dettagli usa istruzioni per l'uso e f.a.q. da inserire nel retro del modulo o alla fine.

VERIFICA IL RISULTATO

I moduli chiari:

- sono scritti in un linguaggio semplice e comprensibile
- si compilano senza l'aiuto del personale dell'ufficio
- sono usabili (cioè facili da seguire sia per gli utenti che per gli operatori)
- favoriscono una veloce "risoluzione del caso"
- vengono rivisti e aggiornati periodicamente
- contengono formule di "accoglienza"

5. CONTROLLIAMO: LA CHECK LIST

Ti proponiamo uno strumento per rivedere o controllare l'efficacia di un modulo:

MODULO _____ DATA _____	CHECK	NOTE
Verifiche	**Check[1]**	**Note**
Grafica	**1 - 2 - 3 - 4**	
Il modulo è diviso in sezioni		
Il testo è leggibile (le varie parti sono identificate e separate con chiarezza)		
Il carattere è della grandezza giusta		
I titoli si capiscono		
Stile del testo (10 regole)		
Le frasi si leggono con facilità?		
Struttura del modulo		
"Benvenuto" iniziale		
C'è tutto ciò che serve al lettore		
Inviti ad agire chiari		
Usabilità del modulo		
Si capisce bene a cosa serve		
Si capisce quali sono i dati obbligatori e quelli chiesti ad altri fini		
Le formule sulla privacy sono chiare		
E' chiaro a chi e dove consegnarlo		

[1] **Legenda: 4 buono 3 sufficiente 2 migliorabile 1 scarso**

6. LE RISCRITTURE

L'originale

FAC – SIMILE DI DOMANDA

Richiesta di riutilizzo ai sensi dell'art. 5 del D. Lgs. 36 del 2006 e s.m.i."(Legge regionale 24/11n. 24 del 2011 recante "Disposizioni in materia di pubblicazione tramite la rete internet e di riutilizzo dei documenti e dei dati pubblici dell'amministrazione regionale" – art. 8 Linee Guida relative al riutilizzo e alla diffusione tramite la rete internet dei documenti e dei dati pubblici dell'Amministrazione regionale)

ESENTE DA BOLLO

Alla Regione Piemonte – Ufficio Relazioni con il Pubblico
vista Legge Regionale e le nuove linee guida regionali in materia di open data sopra richiamate,
Il sottoscritto .....

chiede
alla Regione Piemonte il riutilizzo ai sensi della normativa sopra richiamata dei seguenti dati /documenti la base dati denominata [1] _____

contenente dati /informazioni relativi a [1]_____

Luogo e data

Firma del richiedente

[1] Compilare almeno uno dei due campi. Indicare il nome della base dati se è conosciuto, oppure descrivere il più dettagliatamente possibile i contenuti di interesse per permettere di identificare una eventuale base dati esistente che risponda alla richiesta

REGIONE PIEMONTE

RICHIESTA DI RIUTILIZZO DEI DATI DELLA REGIONE PIEMONTE - OPEN DATA

Riutilizzo ai sensi dell'art. 5 del D. Lgs. 36/2006 e successive modifiche e dell'art. art. 8 delle Linee guida relative alla Legge Regionale 24 del 2011

Alla Regione Piemonte
Settore Relazioni con il Pubblico
La richiesta sarà presa in considerazione solo se inviata tramite P.E.C (Posta Elettronica Certificata)
all'indirizzo comunicazioneistituzionale@cert.regione.piemonte.it
e per conoscenza all'indirizzo riuso@dati.piemonte.it

RICHIESTA
di riutilizzo di dati pubblici **NON** presenti sulla piattaforma www.dati.piemonte.it
(specificare base dati, argomento, tipo, provenienza del dato,…)

_____

_____

DATI DEL RICHIEDENTE (dati obbligatori)

Cognome _____ Nome _____ Ragione sociale _____
(da indicare se si tratta di persona giuridica)

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE (dati che sono utilizzati a fini statistici)

Data di nascita ____/____/_____ Luogo di nascita _____ Prov _____

Indirizzo di residenza _____ N° telefono_____

Note e osservazioni _____

Consapevole delle sanzioni penali previste dal D.P.R. 445/2000 (articoli 46,47,75 e 76)
confermo che quanto ho dichiarato è vero.

Dichiaro di avere ricevuto le informazioni di cui all'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 sulla **Privacy,** in particolare riguardo ai diritti riconosciuti dalla legge dall'art. 7 D. Lgs. 196/2003. Acconsento al trattamento dei dati che ho fornito, con le modalità e per le finalità indicate nella informativa stessa, necessari per rispondere a questa richiesta.

Data _____

Firma del richiedente

_____

domanda_riutilizzo_opendata_7_2013

REGIONE PIEMONTE

RICHIESTA PER CONSULTARE E OTTENERE COPIA DEI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

(Diritto di accesso - Legge 241/90 e Legge Regionale n. 7/2005 e successive modifiche)

Riservato all'ufficio

Alla Direzione Regionale _____

Settore _____

DOCUMENTI RICHIESTI (specificare, se possibile, tipo e data dei documenti)

_____

_____

MOTIVI PER CUI SI RICHIEDONO (indicare l'interesse diretto, concreto ed attuale e che corrisponde ad una posizione tutelata dalla legge)

_____

_____

DATI DI CHI FA LA RICHIESTA

Cognome _____ Nome _____

Data di nascita ____/____/_____ Luogo di nascita _____ Prov ____

Indirizzo di residenza _____

Indirizzo a cui mandare eventuali comunicazioni _____

Numero di telefono _____ e-mail _____

Documento d'identità _____ n. _____

CHI FA LA RICHIESTA E':

☐ diretto interessato (allegare documentazione)
☐ legale rappresentante di _____ (allegare documentazione)
☐ procuratore di _____ (allegare documentazione)
☐ delegato di _____ (allegare documentazione)

Consapevole delle sanzioni penali previste dal **D.P.R. 445/2000** (articoli 46,47,75 e 76) **confermo che quanto ho dichiarato è vero.**

Dichiaro di avere ricevuto le informazioni di cui all'**art. 13 del D. Lgs. 196/2003 sulla Privacy**, in particolare riguardo ai diritti riconosciuti dalla legge dall'**art. 7 D. Lgs. 196/2003**. Acconsento al trattamento dei dati che ho fornito, con le modalità e per le finalità indicate nella informativa stessa e necessari per rispondere a questa richiesta.

Data **Firma del richiedente**

ISTRUZIONI PER ESERCITARE IL DIRITTO DI ACCESSO (retro del modulo)

Il diritto di accesso può essere esercitato:

- consultando direttamente la documentazione pubblicata in forma integrale sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte
- presentando una richiesta scritta e motivata in carta libera
- compilando e presentando questo modello di domanda

La domanda è presentata direttamente all'ufficio che ha emanato o detiene l'atto, oppure alle sedi dell'URP (Settore Ufficio Relazioni con il pubblico della Regione).

Quali documenti possono essere richiesti? Tutti i documenti amministrativi, cioè le informazioni di cui dispone la pubblica amministrazione in qualsiasi forma (ad es. atti scritti, disegni, diapositive, registrazioni, dischetti informatici, filmati prodotti o utilizzati dall'amministrazione regionale) purché siano utilizzate per la pratica che interessa e che non richiedano ulteriori attività di raccolta ed elaborazione. Bisogna specificare i dati e gli elementi che permettono di identificare di documento di cui si chiede di esaminare e/o copia (es. tipo di documento, data, protocollo,….),

Per quali motivi si può presentare richiesta di accesso? Il diritto di accesso ai documenti amministrativi è un diritto che spetta ha chi ha *"un interesse diretto, concreto, attuale e una situazione tutelata dal diritto e collegata al documento richiesto*".

Quali dati deve inserire chi fa la richiesta di accesso? Nella domanda di accesso, chi richiede l'accesso deve fornire i propri dati, dimostrare la propria identità e specificare a quale titolo chiede l'accesso. La domanda deve essere firmata.

Come si presenta una domanda di accesso ai documenti? Nel caso in cui la richiesta venga inviata per posta o via fax bisogna allegare anche la fotocopia di un documento valido di identità del richiedente stesso. L'art. 35 del DPR 445 /2000 stabilisce che sono documenti di identità: la carta di identità, il passaporto,la patente di guida, la patente nautica, il libretto di pensione, il patentino di abilitazione alla conduzione di impianti termici, il porto d'armi, le tessere di riconoscimento, purché munite di fotografia e di timbro o di altra segnatura equivalente, rilasciate da un'amministrazione dello Stato.

L'informativa sulla Privacy (Art. 7 e 13 del D. Lgs. 196/2003) Art. 7 - 1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile. 2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati. 3. L'interessato ha diritto di ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato. 4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale. **Art. 13** - L'interessato o la persona presso la quale sono raccolti i dati personali sono previamente informati oralmente o per iscritto circa: a) le finalità e le modalità del trattamento cui sono destinati i dati; b) la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati; c) le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere; d) i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati, e l'ambito di diffusione dei dati medesimi; e) i diritti di cui all'articolo 7; f) gli estremi identificativi del titolare e, se designati, del rappresentante nel territorio dello Stato ai sensi dell'articolo 5 e del responsabile. Quando il titolare ha designato più responsabili e' indicato almeno uno di essi, indicando il sito della rete di comunicazione o le modalità attraverso le quali e' conoscibile in modo agevole l'elenco aggiornato dei responsabili. Quando e' stato designato un responsabile per il riscontro all'interessato in caso di esercizio dei diritti di cui all'articolo 7, e' indicato tale responsabile.

7. SITI UTILI

Vocabolario della lingua italiana	www.treccani.it/vocabolario
Regole sulla punteggiatura	www.accademiadellacrusca.it/
Sinonimi/contrari	garzantilinguistica.sapere.it
Sinonimi/contrari	www.sapere.it/sapere/dizionari.html
Uso della lingua italiana	http://dizionari.corriere.it/dizionario-si-dice/index.shtml
Grammatica italiana	www.dizionario-italiano.it/grammatica-italiana
	www.accademiadellacrusca.it (FAQ e motore di ricerca)
Dizionario on line	http://dizionari.zanichelli.it/antiburocratese/
Beppe Severgnini	http://www.beppesevergnini.com/consigli/
Urpdegliurp – Rete degli URP	http://www.urp.it/index.jsp
Scrittura professionale	www.palestradellascrittura.it
Netiquette	http://it.wikipedia.org/wiki/Newsgroup
Manuale di buonsenso in rete	www.alessandrafarabegoli.it
Comunicare sul web	http://comunicaresulweb.com
Dati su facebook	http://vincos.it/osservatorio-facebook/
Luisa Carrada	http://www.mestierediscrivere.com/
Umberto Santucci	http://www.mestierediscrivere.com/uploads/files/mappe_mentali.pdf
Softonic (E-mail)	http://articoli.softonic.it/destinatari-email-campi-a-cc-ccn-bcc
Riccardo Esposito	http://mysocialweb.it
Daniele Imperi	http://pennablu.it/
Roberta Zanella	http://copyimput.blogspot.it/

Su Twitter:

Scrittura efficace	@scritturaE
Scrittura creativa	@scrittura
Storytelling	@TorinoStorytelling
Scrittura, web, social	@treWsitiweb
Pennamontata	@Pennamontata

REGIONE PIEMONTE

ufficio relazioni con il pubblico

Collana le Relazioni