

*Riflessioni sulle lettere degli screening
in Emilia - Romagna*

La grafica

Il tono

D. Canuti, AUSL Rimini
M. Palazzi, AUSL Cesena

Rimini, 2 ottobre 2009.

In base a quali parametri valutare la qualità dei materiali informativi?

Chiarezza

Come si presenta il testo:

- **la grafica**
- **il testo (struttura logico-organizzativa)**
- **le frasi (sintassi)**
- **le parole (lessico)**

Accuratezza

Pertinenza

La grafica

- **Siamo nel campo della comunicazione visiva**
- **E' la componente non verbale del testo**
- **Comunica chi siamo: è il nostro biglietto da visita**

Gentile Signora,

sono lieto di comunicarle che il servizio sanitario ha organizzato un programma di controlli gratuiti, su appuntamento, per la prevenzione del tumore del collo dell'utero con il Pap-test. Questo programma, organizzato in accordo con l'ordine dei medici, l'Università, i maggiori ospedali e le A.S.L. cittadine, si rivolge a tutte le donne residenti in questa città.

Il suo appuntamento è stato fissato per il giorno: 7 aprile 2005

alle ore: 15.30 per effettuare un Pap-test presso: il Distretto Sanitario n°. 18

Per spostare il suo appuntamento può telefonare al numero verde 800 001141 senza comporre il prefisso e solo da telefonia fissa, dal lunedì al venerdì, dalle 8,30 alle 16,30. Può anche scrivere all'unità per lo screening, indicando il suo recapito telefonico, e sarà richiamata.

Le ricordo che: l'esame è gratuito e non richiede impegnativa;

il Pap-test non si può effettuare durante il periodo mestruale; il Pap-test è efficace per la prevenzione dei tumori del collo dell'utero ma non ha lo scopo di evidenziare altre patologie ginecologiche;

è opportuno evitare l'uso di ovuli, creme, o lavande vaginali nei 5 giorni precedenti il prelievo ed astenersi da rapporti sessuali senza profilattico nelle 24 ore precedenti il prelievo.

È importante sapere che, anche utilizzando tecniche di alta qualità, è talvolta necessario ripetere l'esame per motivi esclusivamente tecnici. In altri casi può risultare utile completare l'esame con una colposcopia. Un eventuale invito a ripetere o completare il test non deve pertanto suscitare allarme né preoccupazione.

Cordiali saluti

Il suo medico di famiglia

GENTILE SIGNORA,
SONO LIETO DI COMUNICARLE CHE IL SERVIZIO SANITARIO HA ORGANIZZATO UN PROGRAMMA DI CONTROLLI GRATUITI, SU APPUNTAMENTO, PER LA PREVENZIONE DEL TUMORE DEL COLLO DELL'UTERO CON IL PAP-TEST. QUESTO PROGRAMMA, ORGANIZZATO IN ACCORDO CON L'ORDINE DEI MEDICI, L'UNIVERSITÀ, I MAGGIORI OSPEDALI E LE A.S.L. CITTADINE, SI RIVOLGE A TUTTE LE DONNE RESIDENTI IN QUESTA CITTÀ.

IL SUO APPUNTAMENTO E' STATO FISSATO PER IL GIORNO: 7 APRILE 2005
ALLE ORE: 15.30 PER EFFETTUARE UN PAP-TEST PRESSO: IL DISTRETTO SANITARIO N°. 18
PER SPOSTARE IL SUO APPUNTAMENTO PUÒ TELEFONARE AL NUMERO VERDE 800 001141 SENZA COMPORRE IL PREFISSO E SOLO DA TELEFONIA FISSA, DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ, DALLE 8,30 ALLE 16,30. PUÒ ANCHE SCRIVERE ALL'UNITA' PER LO SCREENING, INDICANDO IL SUO RECAPITO TELEFONICO, E SARÀ RICHIAMATA.

LE RICORDO CHE:

- L'ESAME E' GRATUITO E NON RICHIEDE IMPEGNATIVA;
- IL PAP-TEST NON SI PUÒ EFFETTUARE DURANTE IL PERIODO MESTRUALE;
- IL PAP-TEST E' EFFICACE PER LA PREVENZIONE DEI TUMORI DEL COLLO DELL'UTERO MA NON HA LO SCOPO DI EVIDENZIARE ALTRE PATOLOGIE GINECOLOGICHE;
- E' OPPORTUNO EVITARE L'USO DI OVULI, CREME, O LAVANDE VAGINALI NEI 5 GIORNI PRECEDENTI IL PRELIEVO ED ASTENERSI DA RAPPORTI SESSUALI SENZA PROFILATTICO NELLE 24 ORE PRECEDENTI IL PRELIEVO.

E' IMPORTANTE SAPERE CHE, ANCHE UTILIZZANDO TECNICHE DI ALTA QUALITÀ, E' TALVOLTA NECESSARIO RIPETERE L'ESAME PER MOTIVI ESCLUSIVAMENTE TECNICI. IN ALTRI CASI PUÒ

Gentile Signora,

sono lieto di comunicarle che il servizio sanitario ha organizzato un **programma di controlli gratuiti**, su appuntamento, **per la prevenzione del tumore del collo dell'utero** con il Pap-test. Questo programma, organizzato in accordo con l'ordine dei medici, l'Università, i maggiori ospedali e le A.S.L. cittadine, si rivolge a tutte le donne residenti in questa città.

Il suo appuntamento e' stato fissato per il giorno: 7 aprile 2005

alle ore: 15.30 per effettuare un Pap-test presso: il Distretto Sanitario n°. 18

Per spostare il suo appuntamento può telefonare al numero verde 800 001141 senza comporre il prefisso e solo da telefonia fissa, dal lunedì al venerdì, dalle 8,30 alle 16,30. Può anche scrivere all'unita' per lo screening, indicando il suo recapito telefonico, e sarà richiamata.

Le ricordo che:

- l'esame **e' gratuito** e non richiede impegnativa;
- il Pap-test non si può effettuare DURANTE IL PERIODO MESTRUALE;
- il Pap-test e' efficace per la prevenzione dei tumori del collo dell'utero ma non ha lo scopo di evidenziare altre patologie ginecologiche;
- e' opportuno evitare **l'uso di ovuli, creme, o lavande vaginali** nei 5 giorni precedenti il prelievo ed astenersi da rapporti sessuali senza profilattico nelle 24 ore precedenti il prelievo.

E' IMPORTANTE SAPERE CHE, anche utilizzando tecniche di alta qualità, e' talvolta necessario RIPETERE L'ESAME per motivi esclusivamente tecnici. In altri casi può risultare utile completare l'esame con una colposcopia. Un eventuale invito a ripetere o completare il test non deve pertanto suscitare allarme ne' preoccupazione.

Cordiali saluti

Il suo medico di famiglia

Gentile Signora,

sono lieto di comunicarle che il servizio sanitario ha organizzato un programma di controlli gratuiti, su appuntamento, per la prevenzione del tumore del collo dell'utero con il Pap-test. Questo programma, organizzato in accordo con l'ordine dei medici, l'Università, i maggiori ospedali e le A.S.L. cittadine, si rivolge a tutte le donne residenti in questa città.

Il suo appuntamento e' stato fissato per il giorno: 7 aprile 2005

alle ore: 15.30 per effettuare un Pap-test presso: il Distretto Sanitario n°. 18

Per spostare il suo appuntamento può telefonare al numero verde 800 001141 senza comporre il prefisso e solo da telefonia fissa, dal lunedì al venerdì, dalle 8,30 alle 16,30. Può anche scrivere all'unità' per lo screening, indicando il suo recapito telefonico, e sarà richiamata.

Le ricordo che:

- l'esame e' gratuito e non richiede impegnativa;
- il Pap-test non si può effettuare durante il periodo mestruale;
- il Pap-test e' efficace per la prevenzione dei tumori del collo dell'utero ma non ha lo scopo di evidenziare altre patologie ginecologiche;
- e' opportuno evitare l'uso di ovuli, creme, o lavande vaginali nei 5 giorni precedenti il prelievo ed astenersi da rapporti sessuali senza profilattico nelle 24 ore precedenti il prelievo.

E' importante sapere che, anche utilizzando tecniche di alta qualità, e' talvolta necessario ripetere l'esame per motivi esclusivamente tecnici. In altri casi può risultare utile completare l'esame con una colposcopia. Un eventuale invito a ripetere o completare il test non deve pertanto suscitare allarme ne' preoccupazione.

Cordiali saluti

Il suo medico di famiglia

Quando parliamo di grafica parliamo di:

Layout (spazi e ingombri)

E' la disposizione degli oggetti nello spazio pagina, l'architettura della pagina.

Typography (tutto quello che si riferisce ai caratteri)

Scelta, dimensioni, impostazione dei titoli, definizione degli elementi di attenzionalità.

ELEMENTI DI ATTENZIONALITA'

Sono essenziali per trasmettere il senso delle gerarchie:

- per evidenziare è preferito il **grassetto**
 - il *corsivo* non è usato per passaggi lunghi
 - il MAIUSCOLO è usato con parsimonia
 - i riquadri vengono usati con parsimonia
 - il sottolineato è evitato
-
- Testo scuro su sfondo chiaro

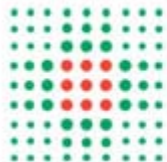


Dice il saggio: scrivete più scuro, leggerete più chiaro
(pubblicità BIC - anni '70)

La grafica non è mai “neutra”

Una grafica accurata aiuta a convogliare il messaggio, la lettura viene facilitata.

Da test eseguiti c'è un impatto o sulla velocità di lettura o sulla comprensione del testo o sulla soddisfazione dell'utente



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Rimini



PROGETTO SALUTE DONNA:
PREVENZIONE DEI TUMORI
DEL COLLO DELL'UTERO



Gentile Signora,
sono lieto di comunicarle che il servizio sanitario ha organizzato un **programma di controlli gratuiti**, su appuntamento, **per la prevenzione del tumore del collo dell'utero** con il Pap-test. Questo programma, organizzato in accordo con l'ordine dei medici, l'Università, i maggiori ospedali e le A.S.L. cittadine, si rivolge a tutte le donne residenti in questa città.

Il suo appuntamento e' stato fissato per il giorno: 7 aprile 2005

alle ore: 15.30 per effettuare un Pap-test presso: il Distretto Sanitario n°. 18

Per spostare il suo appuntamento può telefonare al numero verde 800 001141 senza comporre il prefisso e solo da telefonia fissa, dal lunedì al venerdì, dalle 8,30 alle 16,30. Può anche scrivere all'unita' per lo screening, indicando il suo recapito telefonico, e sarà richiamata.

Le ricordo che:

- l'esame **e' gratuito** e non richiede impegnativa;
- il Pap-test non si può effettuare DURANTE IL PERIODO MESTRUALE;
- il Pap-test e' efficace per la prevenzione dei tumori del collo dell'utero ma non ha lo scopo di evidenziare altre patologie ginecologiche;
- e' opportuno evitare **l'uso di ovuli, creme, o lavande vaginali** nei 5 giorni precedenti il prelievo ed astenersi da rapporti sessuali senza profilattico nelle 24 ore precedenti il prelievo.

E' IMPORTANTE SAPERE CHE, anche utilizzando tecniche di alta qualità, e' talvolta necessario RIPETERE L'ESAME per motivi esclusivamente tecnici. in altri casi può risultare utile completare l'esame con una colposcopia. Un eventuale invito a ripetere o completare il test non deve pertanto suscitare allarme ne' preoccupazione.

Cordiali saluti

Il suo medico di famiglia



UN PROGETTO PER LA SALUTE DELLA DONNA

Libertà di una scelta

Gentile Signora,

sono lieto di comunicarle che il servizio sanitario ha organizzato un programma di controlli gratuiti, su appuntamento, per la prevenzione del tumore del collo dell'utero con il Pap-test. Questo programma, organizzato in accordo con l'ordine dei medici, l'Università, i maggiori ospedali e le A.S.L. cittadine, si rivolge a tutte le donne residenti in questa città.

Il suo appuntamento e' stato fissato per il giorno: 7 aprile 2005

alle ore: 15.30 per effettuare un Pap-test presso: il Distretto Sanitario n°. 18

Per spostare il suo appuntamento può telefonare al numero verde 800 001141 senza comporre il prefisso e solo da telefonia fissa, dal lunedì al venerdì, dalle 8,30 alle 16,30. Può anche scrivere all'unità' per lo screening, indicando il suo recapito telefonico, e sarà richiamata.

Le ricordo che:

- l'esame e' gratuito e non richiede impegnativa;
- il Pap-test non si può effettuare durante il periodo mestruale;
- il Pap-test e' efficace per la prevenzione dei tumori del collo dell'utero ma non ha lo scopo di evidenziare altre patologie ginecologiche;
- e' opportuno evitare l'uso di ovuli, creme, o lavande vaginali nei 5 giorni precedenti il prelievo ed astenersi da rapporti sessuali senza profilattico nelle 24 ore precedenti il prelievo.

E' importante sapere che, anche utilizzando tecniche di alta qualità, e' talvolta necessario ripetere l'esame per motivi esclusivamente tecnici. In altri casi può risultare utile completare l'esame con una colposcopia. Un eventuale invito a ripetere o completare il test non deve pertanto suscitare allarme ne' preoccupazione.

Cordiali saluti

Il suo medico di famiglia

Il rumore cognitivo

- **“rumore” è qualsiasi segno privo di significato per l’utente**
- **costituisce un elemento di disturbo e interferisce attivamente con quanto vogliamo comunicare**
- **una grafica non accurata aumenta il “rumore” e rende più difficile la lettura**

Metodologia utilizzata per la valutazione dei materiali

Griglie di valutazione:

- Centre for Health Information Quality (CHiQ), www.hfht.org/chig/
- Charnock D. et al. DISCERN, www.discern.org.uk

Giudizio unico quantitativo e qualitativo:

- dato da 2 persone separatamente
- successivo confronto
- rivalutazione casi discordanti

Lettera di invito

E' breve (non oltre le 200 parole)	SI'	NO
Usa un unico carattere (es. Arial, Tahoma, Verdana)	SI'	NO
Usa un carattere di dimensione non inferiore a 12	SI'	NO
<ul style="list-style-type: none">•E' utilizzato una unica modalità di evidenziazione, possibilmente il grassetto•il corsivo non è usato per passaggi lunghi•il maiuscolo è usato con parsimonia•il sottolineato è evitato	SI'	NO

<i>Lettera invito cervice</i> (11 lettere)	Sì	Note
E' breve (non oltre le 200 parole)	4	165-356
Usa un unico carattere (es. Arial, Tahoma, Verdana)	11	Tnr , Verdana, Thaoma, Arial
Usa un carattere di corpo non inferiore a 12	2	10 - 11
<ul style="list-style-type: none"> • E' utilizzato una unica modalità di evidenziazione, possibilmente il grassetto • il corsivo non è usato per passaggi lunghi • il maiuscolo è usato con parsimonia • il sottolineato è evitato 	3 7 8 8	1 troppo Analisi solo su 10 lettere

<i>Lettera invito mammella</i> (11 lettere)	Sì	Note
E' breve (non oltre le 200 parole)	6	119-261
Usa un unico carattere (es. Arial, Tahoma, Verdana)	11	Tnr , Arial, Thahoma, Verdana
Usa un carattere di corpo non inferiore a 12	5	10 - 11
<ul style="list-style-type: none"> • E' utilizzato una unica modalità di evidenziazione, possibilmente il grassetto • il corsivo non è usato per passaggi lunghi • il maiuscolo è usato con parsimonia • il sottolineato è evitato 	5 9 10 10	1 troppo

Testi più brevi rispetto la cervice consentono l'uso di un carattere di corpo maggiore

Miglior uso degli elementi di attenzionalità

<i>Lettera invito colon retto</i> (11 lettere)	Sì	Note
E' breve (non oltre le 200 parole)	0	219 - 384
Usa un unico carattere (es. Arial, Tahoma, Verdana)	11	Tnr , Arial
Usa un carattere di corpo non inferiore a 12	2	10 - 11
<ul style="list-style-type: none"> • E' utilizzato una unica modalità di evidenziazione, possibilmente il grassetto • il corsivo non è usato per passaggi lunghi • il maiuscolo è usato con parsimonia • il sottolineato è evitato 	4 10 11 7	1 troppo

Testi lunghi rispetto la cervice (risentono del modello RER di origine), obbligano all'uso di un carattere di corpo < 12

Maggior uso di sottolineato (sempre dovuto ai lunghi testi?)

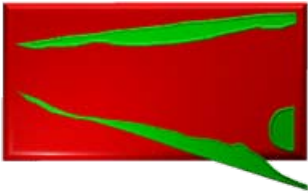
Riflessioni

Lettere più lunghe di 200 parole rendono più difficile spaziare adeguatamente il testo.

Ciò comporta l'esigenza di mettere in rilievo diverse sezione del testo.

Questa scelta ottiene l'effetto opposto a quello desiderato, rendendo la pagina confusa e nascondendo l'informazione principale tra le troppe evidenziate.





Gentile Signora,

con la presente è convocata presso l'ambulatorio **il Consultorio di via D'Avanzo 13** dove dovrà sottoporsi al pap test **il giorno 18 luglio 2003 alle ore 10.30.**

Si presenti munita di codice fiscale e con questa lettera se non vorrà essere assoggettata al pagamento del ticket per la prestazione.

Per effettuare il pap test deve seguire queste regole:

- non avere perdite ematiche;
- non avere avuto rapporti sessuali nelle 24 ore precedenti il test
- non usare creme, ovuli e lavande i 5 giorni precedenti

Per informazioni o per la cancellazione del presente appuntamento deve telefonare dal lunedì al venerdì ai numeri allo **049 821 1291 dalle 8.30 alle 13.30.**

Distinti saluti,

il Resp. del programma di screening

.....

In base a quali parametri valutare la qualità dei materiali informativi?

Chiarezza

Come si presenta il testo:

- **la grafica**
- **il testo (struttura logico-organizzativa)**
- **le frasi (sintassi)**
- **le parole (lessico)**

Accuratezza

Pertinenza

Il tono

- L'impersonale, il passivo, le frasi con soggetti non animati sono forme di “spersonalizzazione” che rendono il testo più difficile da capire
- mettono distanza tra l'istituzione e il cittadino
- il tono è molto percepito dagli utenti

Un esempio

- Con la presente mi permetto di ricordarle, ove non avesse ancora provveduto, che il periodo di validità di 5 anni della sua carta d'identità scadrà il...
- Per il rinnovo della stessa Ella dovrà recarsi personalmente, nei 180 giorni precedenti alla scadenza del documento, presso l'ufficio carte di identità del suo Municipio...

Una possibile riformulazione

- Con la presente mi permetto di ricordarle, ove non avesse ancora provveduto, che il periodo di validità di 5 anni della sua carta d'identità scadrà il...
- **Le scrivo per ricordarle che la sua carta di identità scade il ...**
- Per il rinnovo della stessa Ella dovrà recarsi personalmente, nei 180 giorni precedenti alla scadenza del documento, presso l'ufficio carte di identità del suo Municipio...
- **Per rinnovarla deve andare personalmente, prima della data di scadenza, presso l'ufficio carte di identità del suo Municipio...**

Il tono

- E' una delle cose più difficili da modificare
- perchè l'istituzione si identifica in questo linguaggio e lo usa più o meno consapevolmente per nascondersi in un rassicurante anonimato o per trasmettere un'immagine di “autorevolezza”
- Il tono è influenzato non solo dalla sintassi, ma anche dal lessico, cioè dalle parole che usiamo.

L'impersonale

- *“Si comunica....”*
- *Le comunichiamo...”*

- *“E' importante che non si sia fatto uso di ovuli”*
- *“Non usi ovuli”*

- *“Non fare l'esame con le mestruazioni”*
- *“Non faccia l'esame con le mestruazioni”*

Il passivo

- *“Il suo appuntamento è stato fissato per..”*
- “Le proponiamo un appuntamento per”
- “Il pap test non va fatto con le mestruazioni”
- “Non faccia il pap test con le mestruazioni

Le nominalizzazioni

(es. quando usiamo i nomi al posto dei verbi)

- *“Al termine della prestazione....”*
- *“Quando ha fatto il pap test...”*

- *“Nell'impossibilità di ritirare”*
- *“Se non può ritirare...”*
- *“Effettuare la cancellazione”*
- *“Cancellare”*

Frase con soggetti non animati

(una cosa, un ufficio, un obbligo)

- *“La cancellazione va effettuata telefonando..”*
- *“Se desidera cancellare telefoni”*
- *“Il programma la invita a....”*
- *“La invitiamo a....”*

Stereotipie

- “Ci pregiame di...”
- “Sarà nostra cura...”
- “Cortesemente...”
- “Mi è gradita l’occasione di inviarLe distinti saluti.”

Preferiamo le frasi affermative

(in genere più brevi, più dirette e comprensibili)

- *“Il giorno dell'appuntamento non deve coincidere con il ciclo mestruale, né con i 5 giorni seguenti la fine della mestruazione.”*
- “Faccia il pap test quando ha finito le mestruazioni da almeno 5 giorni”

Metodologia utilizzata per la valutazione dei materiali

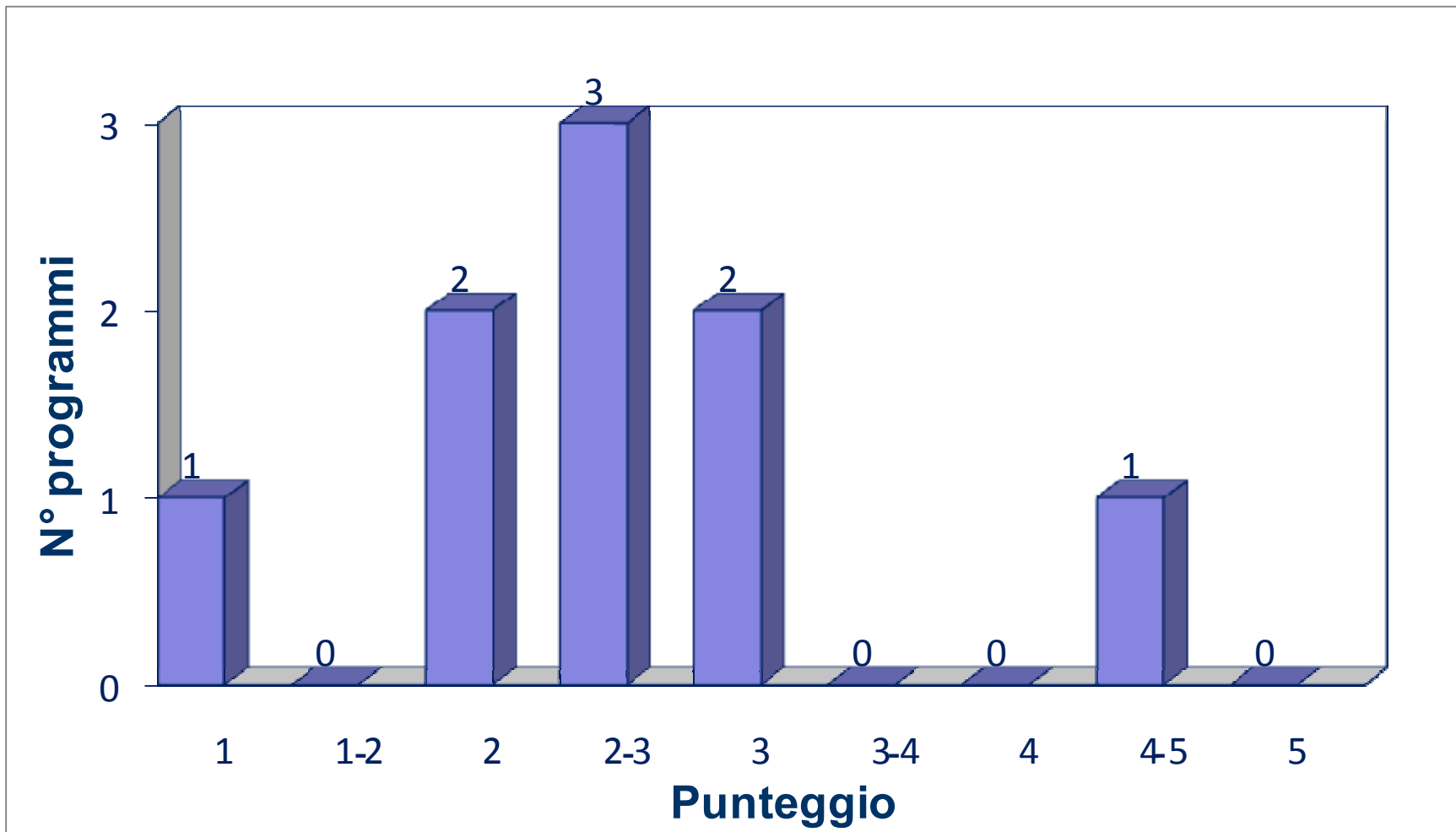
Schede di valutazione: da letteratura inglese

Giudizio unico qualitativo: - dato da 2 persone separatamente
- successivo confronto
- rivalutazione dei casi discordanti

Molto povero 1	Povero 2	Medio 3	Buono 4	Eccellente 5
--------------------------	--------------------	-------------------	-------------------	------------------------

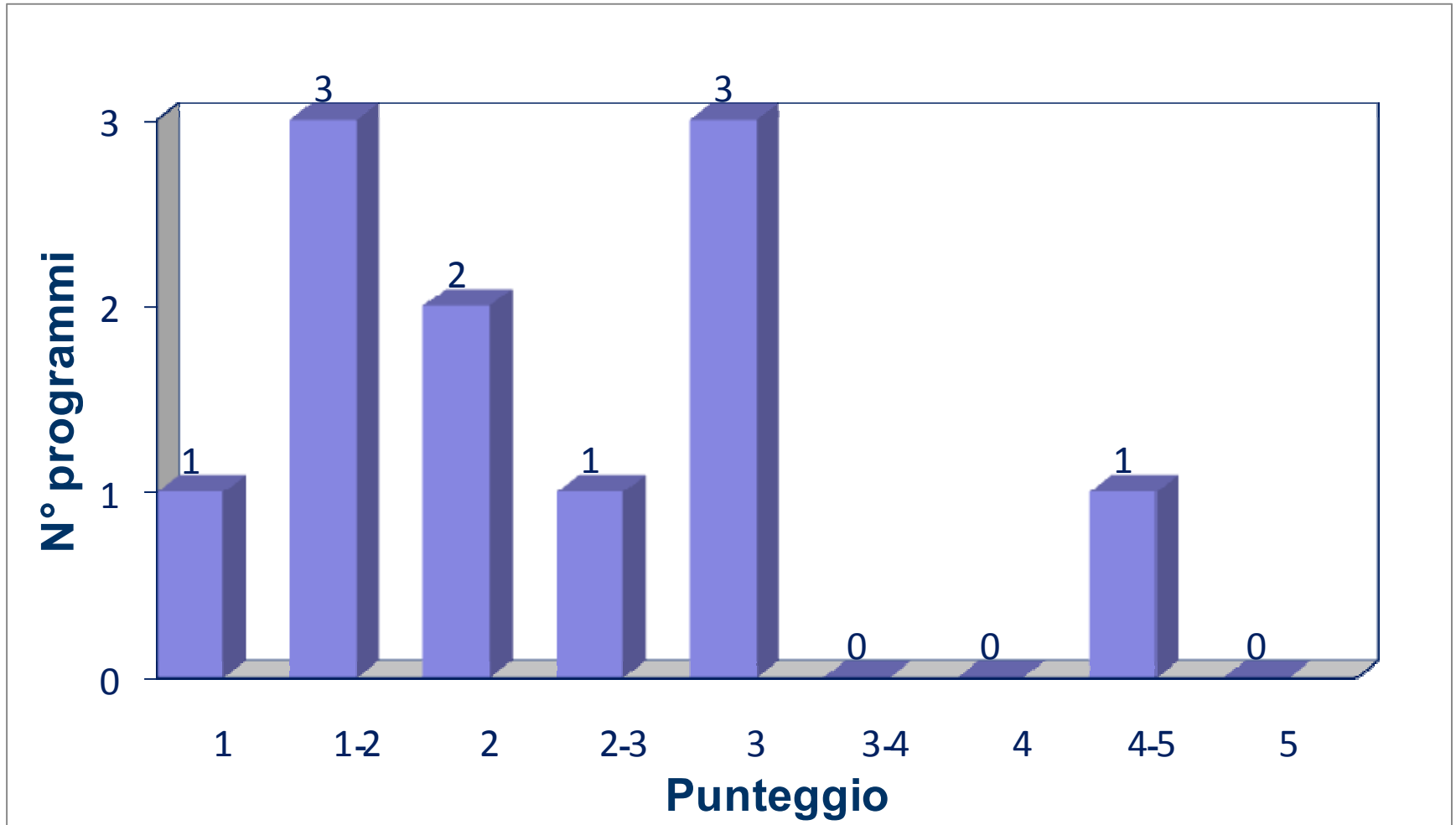
<i>UTERO</i>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M
Lettore 1	2	4	2-3	3	3	1-2	1	2	2-3	1	2-3
Lettore 2	2-3	4-5	2	2-3	3	1	2	3	3	1	2
Accordo	2-3	4-5	2	2-3	3	1	2	2-3	3	1	2

Analisi tono lettera invito (collo dell'utero)



Media punteggio: 2,36

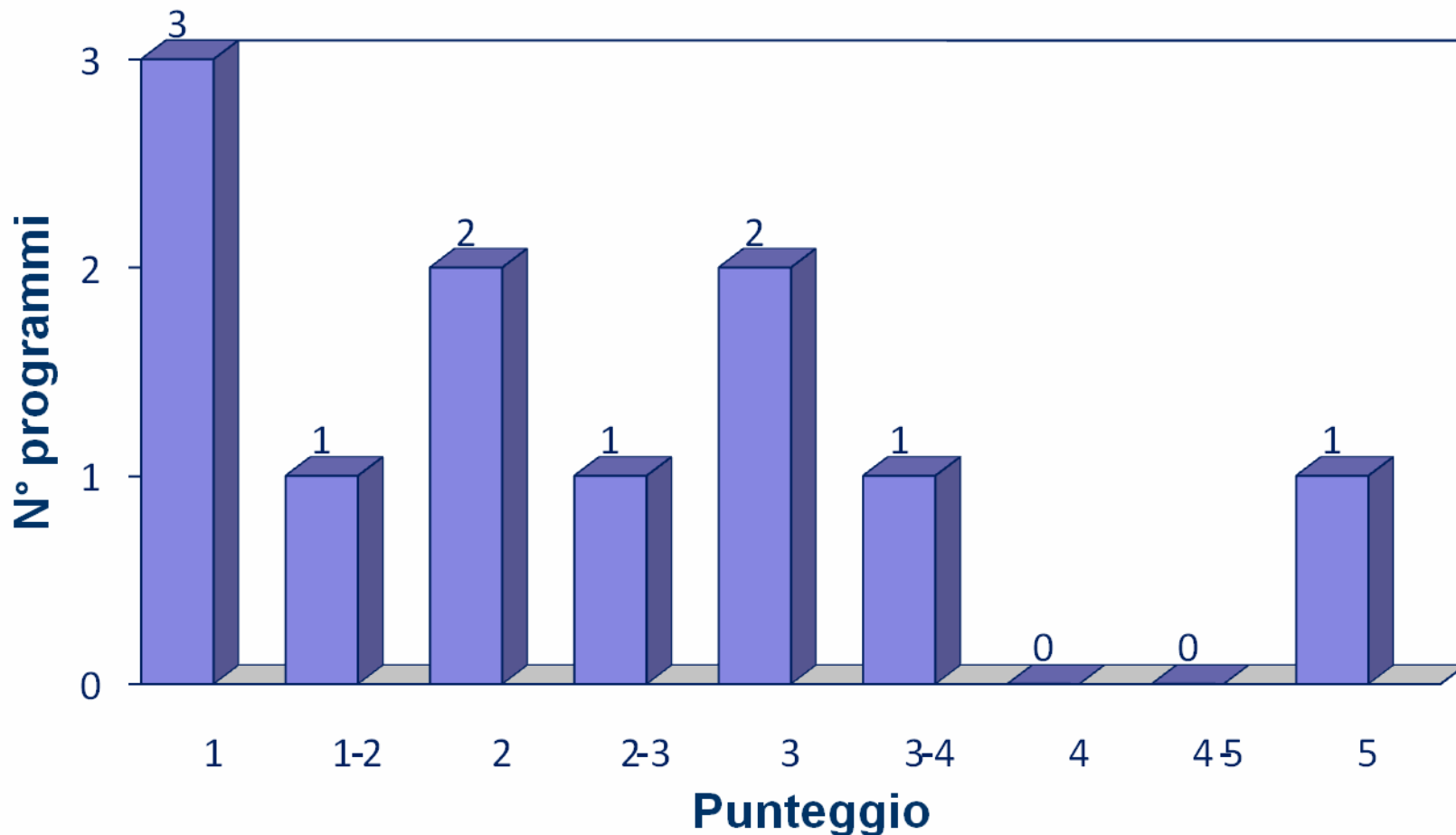
Analisi tono lettera invito (mammella)



Media punteggio: 2,21

Analisi tono lettera invito

(colon retto)



Media punteggio: 2,30

Per le utenti la qualità dello screening è la qualità **GLOBALE di diverse componenti**

- **VERBALI** (materiali informativi, contatto telefonico, operatori 1° e 2° livello)
- **NON VERBALI E PARAVERBALI** (testo e grafica dei materiali, atteggiamento operatori, puntualità delle promesse, ecc...)

Non è facile!

- **processo lungo**
- **non c'è la risposta “esatta”**
 - **necessità di scelte**

“Bon Ton”

Un esempio virtuoso



PERSONALE

Gentile Signora Rossi,

La invitiamo a **fare un pap test** all'interno del programma di prevenzione dei tumori del collo dell'utero promosso dalla Regione Emilia Romagna. Il Pap Test è un esame semplice e rapido, e non è doloroso. Potrà trovare altre spiegazioni nell'opuscolo che le abbiamo inviato assieme a questa lettera.

Le proponiamo un appuntamento per il giorno **2 ottobre 2009 alle ore 10.30** presso il **Consultorio di via Verdi 13, Paese**

RISPETTO AUTONOMIA DECISIONALE

EVIDENZIATO (grande / neretto / colorato)

Un'ostetrica le farà il pap test. L'esame è gratuito, così come gli eventuali controlli successivi, e non occorre la richiesta del medico. Porti con sé questa lettera. Se ne avrà bisogno le daremo un certificato per giustificare l'assenza dal lavoro.

Se ha fatto un pap test negli ultimi due anni, oppure se desidera spostare l'appuntamento o avere altre informazioni, chiami dal lunedì al venerdì il numero:

0999 888 9991 dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14 alle 16.30

Può anche mandare una mail a screening@asl-paese.emr.it o un fax allo 0999 888 9992. Le invieremo il risultato dell'esame a casa una lettera.

Si ricordi:

INTERESSE IN UN CONTESTO DI RISPETTO

- faccia il pap test quando ha finito le mestruazioni da almeno tre giorni e non ha perdite di sangue
- nei due giorni prima dell'esame non abbia rapporti sessuali
- nei tre giorni precedenti non usi ovuli, creme o lavande vaginali
- può fare il pap test anche se è in gravidanza

Se ha gravi difficoltà motorie ci informi qualche giorno prima del suo appuntamento: così potremo offrirle una migliore assistenza.

La saluto cordialmente.

Dr. Mario Verdi

Responsabile del Programma di screening

INTERESSE DA PARTE DEL PROGRAMMA

L'applicazione di un insieme (aperto e migliorabile) di regole di scrittura **non è il fine, ma il mezzo** per produrre testi di leggibilità e comprensibilità controllata.

M. E. Piemontese, *Capire e farsi capire. Teorie e tecniche della scrittura controllata*. Tecnodid, 1996.

QUALE E' IL FINE?

Trasmettere un messaggio in modo tale che
chi lo riceve lo interpreti
con lo stesso significato di chi lo trasmette

*Un'amministrazione pubblica che
comunica in modo chiaro dimostra
considerazione e rispetto
per i cittadini*