

progetto cofinanziato dall'Unione Europea



FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020



Work package 3 task 4 del Progetto TEAMS

“Interventi partecipativi per la semplificazione dei contenuti del portale PAeSI”

attuato da IGSG/CNR.

Percorso di coprogettazione di contenuti semplificati con i giovani delle scuole
partecipanti al progetto TEAMS

Resoconto dell’attività svolta nel periodo febbraio – marzo 2020
presso l’Istituto ISIS Leopoldo II di Lorena – Grosseto



Città di FIRENZE



SdS
Pisana
Società della Salute della Toscana

Indice

Obiettivo dell'attività

Partecipanti

Fasi di lavoro

Fase 1. Fase informativa/esplorativa – Scelta dei contenuti web da rielaborare

Fase 2. Fase di comprensione del testo

Fase 2.1: Brainstorming di gruppo sulle criticità del testo

Fase 2.2: Individuazione criticità sul testo, riorganizzazione e rappresentazione grafica

Fase 3. Fase di produzione

Fase 3.1 Definizione dei destinatari dell'informazione

Fase 3.2 Realizzazione di “personas”

Fase 3.3. Scelta della strategia comunicativa e mezzo di comunicazione

Fase 3.4 Realizzazione di storyboard

Fase 3.5 Realizzazione degli elaborati

Fase 4. Fase di test e riprogettazione

Fase 4.1 Realizzazione e presentazione dell'elaborato

Fase 4.2 Test incrociati

Fase 4.3 Modifiche del testo in base ai suggerimenti ricevuti

Obiettivo dell'attività

L'attività qui descritta ha avuto l'obiettivo di realizzare un percorso di apprendimento collaborativo in cui gli studenti collaborassero fra loro e con i ricercatori di IGSG alla creazione di contenuti informativi semplici ed efficaci per l'utenza del Portale PAeSI (il portale della Regione Toscana dedicato alle informazioni sulle procedure amministrative e su servizi e opportunità del territorio per cittadini stranieri ma anche italiani - www.immigrazione.regione.toscana.it).

La realizzazione del percorso si è posta l'obiettivo di facilitare la comprensione delle informazioni amministrative presenti sui siti web pubblici di interesse per il target degli studenti di scuola superiore attraverso un'attività formativa centrata su *learning by doing* che potesse aumentare anche la loro consapevolezza sull'importanza dell'accesso e la comprensione delle informazioni pubbliche.

Il percorso ha posto gli studenti di fronte alla complessità del linguaggio "tecnico" utilizzato dalla pubblica amministrazione, complessità che risulta ancora maggiore per l'utenza straniera che, in quanto "nuova" nella società ospitante, incontra sicuramente ulteriori ostacoli nel rapportarsi con la pubblica amministrazione italiana.

Il target di riferimento nella progettazione dei contenuti sono stati i cittadini stranieri di nuova immigrazione, considerati "extreme users" di questa tipologia di informazioni e perciò target importante per l'obiettivo finale di rendere l'informazione della pubblica amministrazione accessibile per tutti i cittadini.

Partecipanti

Hanno partecipato all'attività due classi dell'Istituto ISIS Leopoldo II di Lorena – Grosseto: la classe IV A (20 studenti divisi in 4 gruppi) e la classe III A (12 studenti divisi in 3 gruppi); tre insegnanti dell'Istituto e due ricercatori di IGSG/CNR.

Fasi di lavoro

Il percorso si è realizzato in 4 fasi: un primo incontro con le insegnanti per avviare la fase informativa/esplorativa (17/01/2020) e 3 laboratori in classe per le fasi di comprensione del testo (17/02/2020), produzione di contenuti secondo l'approccio di design human centered (24/02/2020) e per la valutazione peer to peer (4/3/2020).

Fase 1. Fase informativa/esplorativa – Scelta dei contenuti web da rielaborare

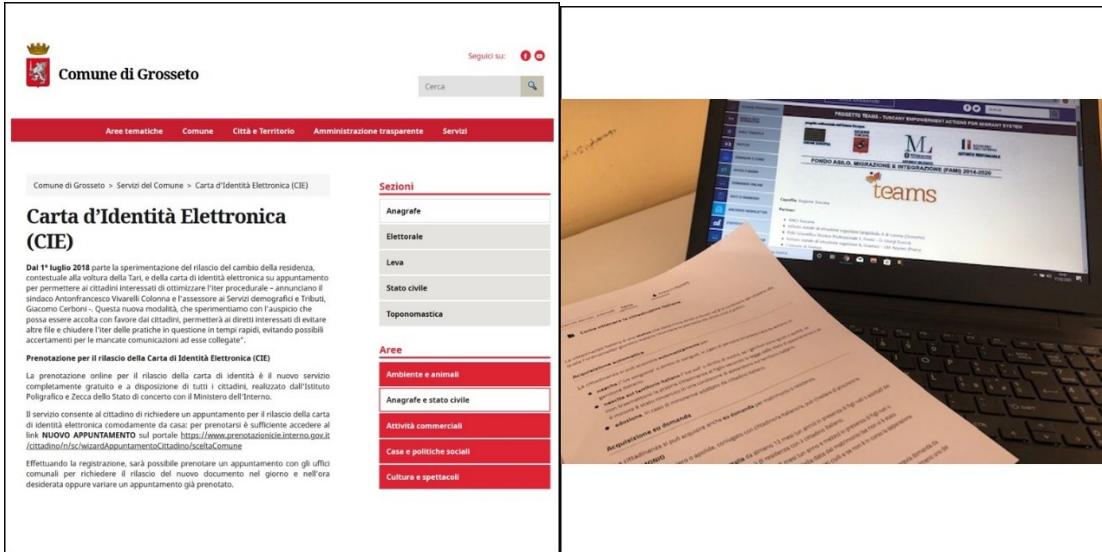


Fig.1 Pagina web oggetto del lavoro degli studenti

Gli studenti, divisi in gruppi di lavoro, hanno scelto insieme agli insegnanti le pagine informative online su cui lavorare, qui di seguito elencate:

Classe IV A

Carta d'Identità Elettronica (CIE)

<https://new.comune.grosseto.it/web/servizi/variazione-di-residenza-e-carta-didentita-elettronica/>

Pagare una multa

<https://grosseto.multeonline.it/>

Riconoscere una discriminazione

<http://www.unar.it/come-fare/come-riconoscere-una-discriminazione/>

Come ottenere la cittadinanza italiana

<https://www.inps.it/nuovoportaleinps/default.aspx?itemdir=51985>

Conseguimento patente b

<http://www.mit.gov.it/come-fare-per/patenti-mezzi-e-abilitazioni/patenti-mezzi-stradali/conseguimento-patente-b>

Classe III A

Come compilare la DSU e richiedere l'ISEE

<https://www.inps.it/nuovoportaleinps/default.aspx?itemdir=50088>

Abbonamento autobus studenti

<https://www.tiemmespa.it/viaggia-con-noi/abbonamento-studenti/>

Tariffe per i bus urbani e extraurbani

<https://www.tiemmespa.it/viaggia-con-noi/tariffe-grosseto/>

Come adottare un cane

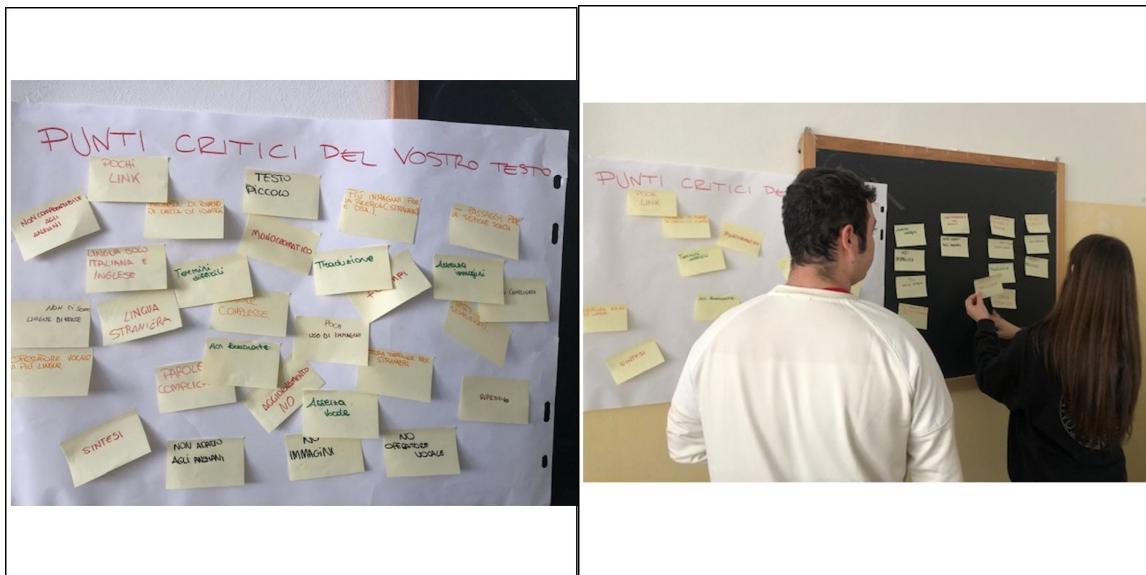
<https://new.comune.grosseto.it/web/servizi/adotta-un-cane/>

Fase 2. Fase di comprensione del testo

FASE 2.1: BRAINSTORMING DI GRUPPO SULLE CRITICITÀ DEL TESTO

Durante un'attività di *brainstorming* gli studenti hanno individuato le caratteristiche dei testi che potevano rappresentare degli ostacoli alla loro comprensibilità per l'utenza dei cittadini e dei nuovi cittadini.

Le principali criticità sono poi state organizzate in categoria attraverso un'attività che ha coinvolto l'intera classe.



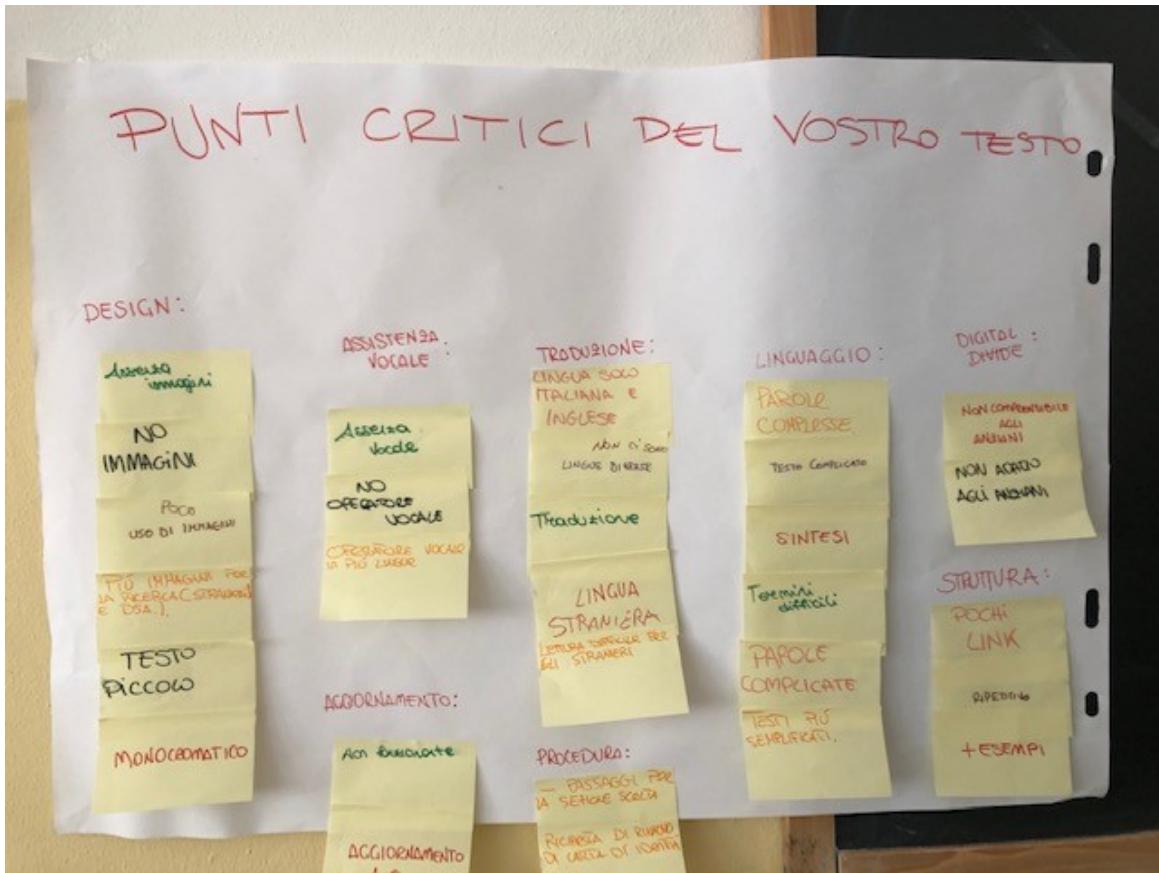


Fig. 2 Uso dei post-it a supporto del brainstorming sulle criticità dei testi.

Qui di seguito si riportano le criticità individuate dagli studenti e le categorie in cui sono state raggruppate.

Classe IV A

DESIGN

Assenza immagini o uso limitato di immagini, testo piccolo, pagina monocromatica.

ASSISTENZA VOCALE

Assenza di assistente vocale che sarebbe necessaria anche in più lingue.

AGGIORNAMENTO

Link non funzionanti, alcune informazioni non sembrano aggiornate.

TRADUZIONE

Testo solo lingua solo italiana o in alcuni casi in italiano e in inglese, assenti traduzioni in altre lingue.

PROCEDURA

Descrizione della procedura molto lunga.

LINGUAGGIO

Parole e testo complessi, assenza di sintesi, mancanza di testi semplificati.

DIGITAL DIVIDE

Testi non adatti ad utenti anziani.

STRUTTURA

Testo poco strutturato tramite link, ripetitivo, mancanza o scarsità di esempi.

Classe IV A

DIFFICOLTÀ DI LESSICO

Parole difficili, testi e significati complessi, testo poco chiaro.

MANCANZA FOTOGRAFICA

Mancanza di cartine, mancanza di immagini.

SCARSE INFORMAZIONI

Mancanza di informazioni (ad esempio su prezzo e orari).

TRADUZIONI

Mancanza di traduzioni in altre lingue.

LUNGHEZZA ECCESSIVA

Testo troppo lungo.

INFORMAZIONI SBAGLIATE

Presenza di informazioni discordanti.

FASE 2.2: INDIVIDUAZIONE DELLE COMPLESSITÀ NEL TESTO, RIORGANIZZAZIONE E RAPPRESENTAZIONE GRAFICA

Fase 2.2.1 Individuazione termini complessi

Ogni gruppo ha sottolineato nel testo le parole complesse e trovato sinonimi più semplici (quando possibile) controllando anche che le nuove parole scelte fossero di “alto uso” in base alla “Guida all’uso delle parole” di T. De Mauro e costruendo poi tabelle di conversione “parole complesse – parole semplici” su un cartellone.

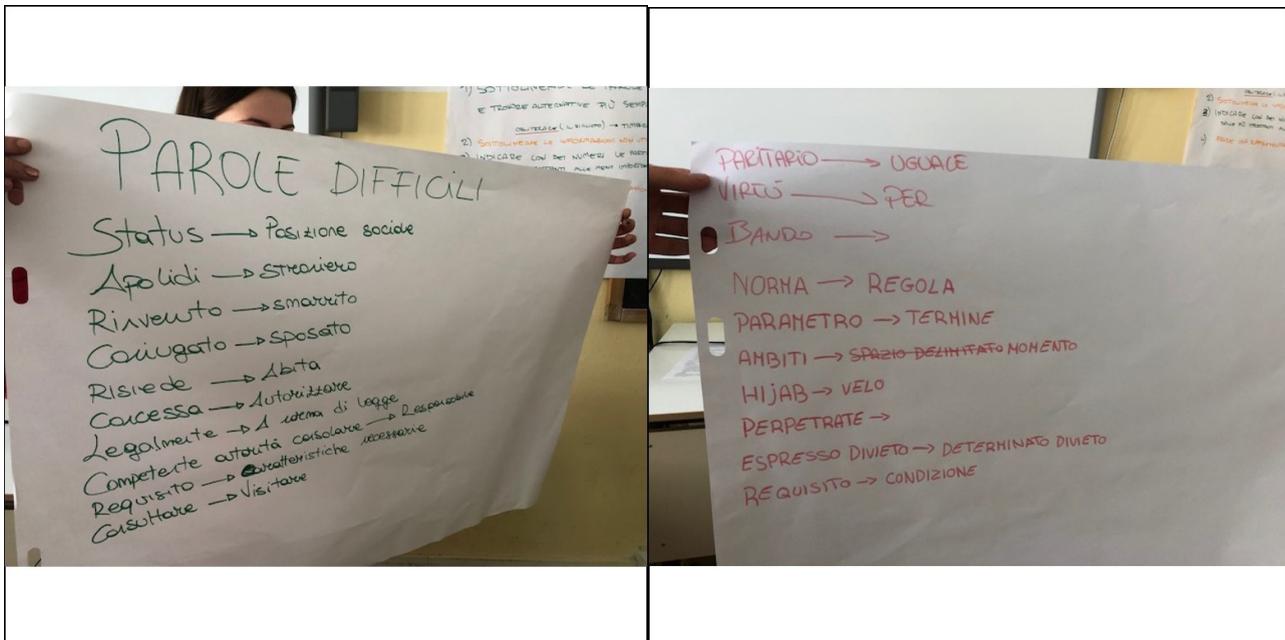


Fig. 3 Alcune delle tabelle di conversione “da termini semplici a termini complessi” realizzate dagli studenti.

Di seguito si riportano le parole individuate come troppo complesse per l’utenza di riferimento e i sinonimi scelti:

Classe IIIA

Pagare una multa

<https://grossotto.multeonline.it/>

- verbale = *nessun sinonimo alternativo*
- C.D.S. = codice della Strada
- scansione = fotocopia
- contravvenzione = multa
- ultimata = finita

Riconoscere una discriminazione

<http://www.unar.it/come-fare/come-riconoscere-una-discriminazione/>

- paritario = uguale
- virtù = per
- bando = *nessun sinonimo alternativo*
- norma = regola
- parametro = termine
- ambiti = momento

- hijab = velo
- perpetrare = *nessun sinonimo alternativo*
- espresso divieto = determinato divieto
- requisito = condizione

Come ottenere la cittadinanza

<https://www.inps.it/nuovoportaleinps/default.aspx?itemdir=51985>

- status = posizione sociale
- apolide = persona senza una cittadinanza
- rinvenuto = trovato
- coniugato = sposato
- risiede = abita
- concessa = autorizzata
- legalmente = a norma di legge
- competente autorità consolare = autorità consolare responsabile
- requisito = caratteristica necessaria (spiegazione)
- consultare = visitare

Conseguimento patente b

<http://www.mit.gov.it/come-fare-per/patenti-mezzi-e-abilitazioni/patenti-mezzi-stradali/conseguimento-patente-b>

- complesso = insieme, gruppo
- codice comunitario = *nessun sinonimo alternativo*
- massa massima = peso da non superare
- cilindrata = *nessun sinonimo alternativo*
- documentazione = documenti
- integrale = completo
- attestante = che rappresenta

Carta identità elettronica (CIE)

<https://new.comune.grosseto.it/web/servizi/variazione-di-residenza-e-carta-didentita-elettronica/>

- contestuale alla voltura della TARI = *nessun sinonimo alternativo* (nota: informazione non necessaria perché non rilevante per l'ottenimento della CIE)

- auspicio = speranza (nota: parola non necessaria perché non rilevante per l'ottenimento della CIE)
- user name = nome utente (nota: forse la parola in inglese potrebbe essere capita meglio da persone non italiane e comunque è un termine molto usato che dovrebbe essere compreso)
- comprovante = che dimostra
- la documentazione = i documenti
- fermagli = oggetti
- l'assenso = il consenso

Classe IIIA

Adozione cani

- addivenire = arrivare
- spettanza = dovuto
- I.A.A. = Interventi assistiti con gli animali
- elargiti = distribuiti
- convenzionato = accettato
- razionalizzazione =
- corresponsione =

Come compilare la DSU e richiedere l'ISEE

<https://www.inps.it/nuovoportaleinps/default.aspx?itemdir=50088>

- erogazione = assegnazione
- DSU = dichiarazione sostitutiva unica
- ISEE = indicatore di situazione economica equivalente
- INPS = Istituto nazionale previdenza sociale
- CAF = centro assistenza fiscale
- IRPEF = Imposta sul reddito delle persone fisiche

Abbonamento studenti

<https://www.tiemmespa.it/viaggia-con-noi/abbonamento-studenti/>

- istituto di istruzione = scuola
- per la fruizione = per utilizzare

- urbano = in città
- extraurbano = fuori città
- essere in possesso = avere
- apposita = adatta (in realtà questa parola può essere anche tolta perché non aggiunge nulla al contenuto informativo)
- integrazione urbana = aumento di prezzo (per la città)
- fruire = utilizzare
- poli scolastici = scuole
- titoli = biglietti/abbonamenti
- emessi = venduti
- rete urbana = autobus della città

Fase 2.2.1 Individuazione parti ridondanti o non utili

In questa fase sono state individuate le parti del testo ritenute ridondanti e non utili per fornire un'informazione completa sulla procedura.

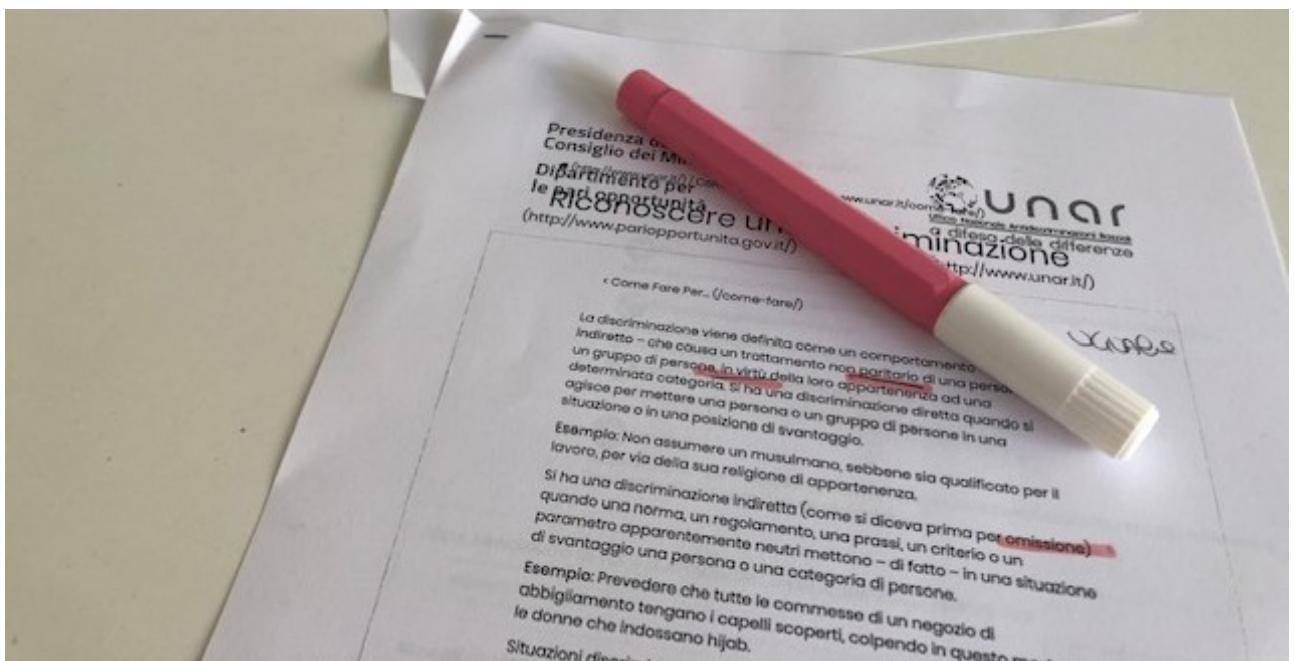


Fig. 4. L'attività di selezione del testo ridondante

2.2.3 Riorganizzazione del testo: ristrutturazione delle informazioni in base al modello della piramide rovesciata

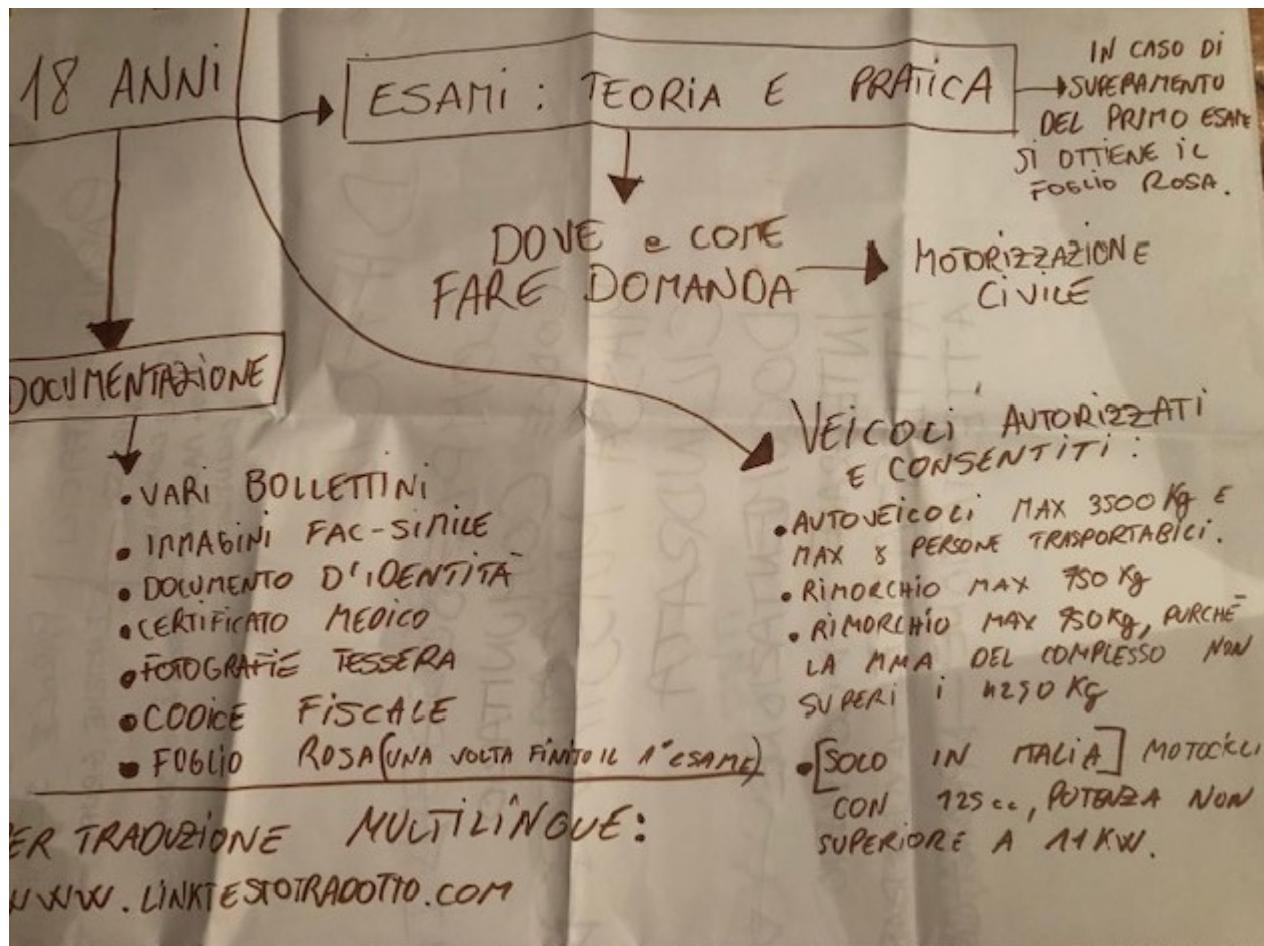
Le informazioni sono state poi riorganizzate, lavorando sui testi stampati, secondo il modello della "piramide rovesciata" che prevede di inserire le informazioni più importanti all'inizio della pagina.

2.2.4 Realizzazione di uno schema grafico della pagina

In questa fase gli studenti dovevano realizzare uno schema grafico del testo di partenza come strumento di supporto per comprendere e rendere evidenti le relazioni tra le parti del testo.

Di seguito esempi di schemi realizzati per la procedura di richiesta della carta d'identità e per l'ottenimento della patente.





Fase 3. Fase di produzione

La fase 3, fase di produzione, è stata realizzata secondo le fasi del *design centrato sull'utente* (user/human centered design) che ha previsto i seguenti step: analisi del contesto e dei destinatari – progettazione con prototipi – valutazione – riprogettazione.

FASE 3.1. DEFINIZIONE DEI DESTINATARI DELL'INFORMAZIONE

In questa fase gli studenti hanno individuato i destinati delle informazioni e quindi le tipologie di utenti per i quali intendevano riprogettare l'informazione. Tra le caratteristiche dei destinatari è stato chiesto loro di considerare anche la provenienza da Paesi non comunitari.

Ogni gruppo ha individuato e riportato su un foglio i destinatari del testo online da loro scelto, sottoponendoli al giudizio della classe attraverso un'attività di brainstorming.

Qui di seguito si riportano i destinatari individuati dai diversi gruppi:

Classe III A

Riconoscere una discriminazione

Destinatari individuati:

donne; cittadini non comunitari; disabili; omosessuali.

Come ottenere la cittadinanza

Destinatari individuati:

cittadini non comunitari.

Conseguimento patente B

Destinatari individuati:

chi ha appena compiuto 18 anni; chi non ha la patente anche se ha più di 18 anni; a chi è stata ritirata la patente e deve rifare esame; stranieri che vengono da un Paese con patenti o leggi diverse.

Carta identità

Destinatari individuati:

anziani; stranieri; dislessici; sordi; muti.

Classe 2

Pagina adozione cani

Destinatari individuati:

persone disinformati sul tema; adulti; bambini; anziani; strutture per cani.

Come compilare la DSU e richiedere l'ISEE

Destinatari individuati:

genitori; persone che richiedono un abbonamento ai mezzi pubblici; persone che si iscrivono a università; persone che chiedono esenzione spese sanitarie

Abbonamento studenti (sito TIEMME)

Destinatari individuati:

studenti delle scuole superiori; studenti delle università (fino a ventisei anni); genitori.

3.2. REALIZZAZIONE DI PERSONAS

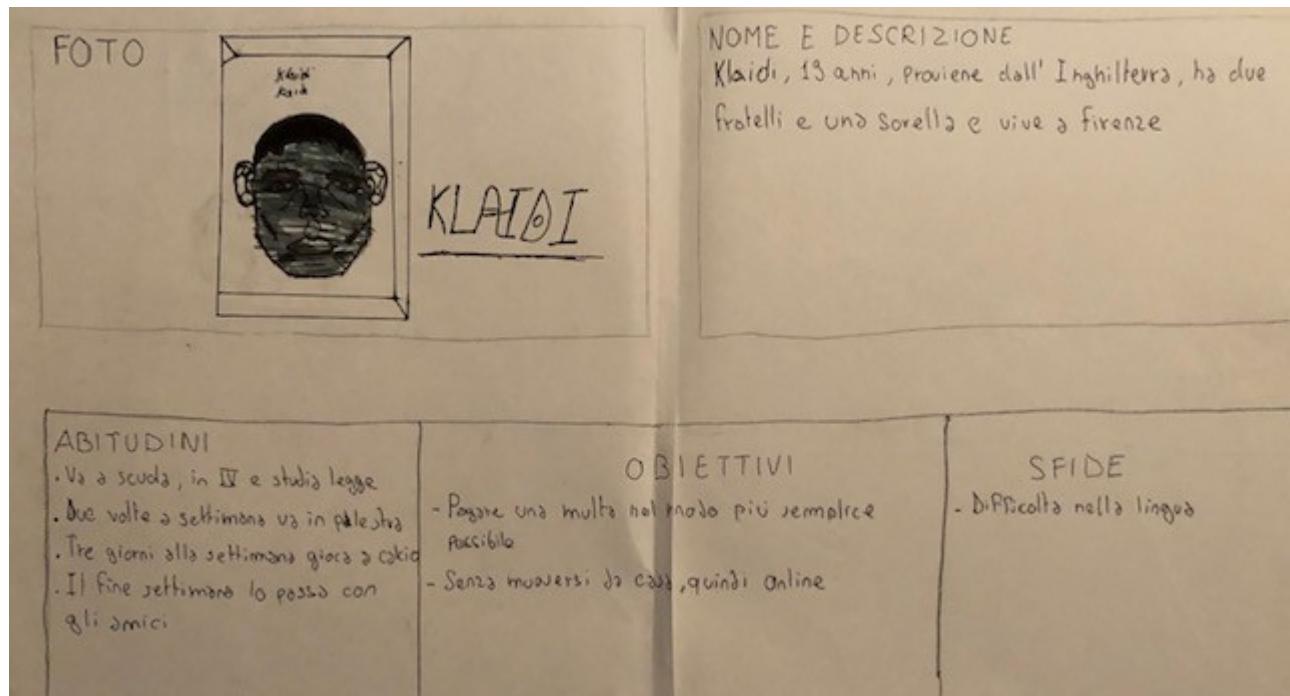
Ogni gruppo ha scelto una tipologia specifica di destinatari a cui indirizzare la riprogettazione (includendo obbligatoriamente anche la provenienza da Paese extraUE) e ha poi realizzato la *personas* compilando il modello che gli è stato consegnato.

(Le *personas* sono dei profili inventati che descrivono le diverse tipologie di utenti di un servizio, raccontando le loro motivazioni, aspettative, bisogni e attitudini. Questo strumento aiuta a "mettersi nei panni" dei destinatari della progettazione e creare prodotti che rispondano alle loro aspettative).

Di seguito le *personas* realizzate dai diversi gruppi:

Classe III A

Pagare una multa



Riconoscere una discriminazione

PERSONA CARD

FOTO <i>Disegna l'immagine della persona</i> 	NOME & DESCRIZIONE <i>Scrivi il nome e la descrizione della persona (età, professione, altre caratteristiche...)</i> OUMA FATIMA 20 ANNI - MAROCCO PORTA IL VELO PREGA 2 VOLTE AL GIORNO APPENA DIPLOMATA IN CERCA DI LAVORO	GROSSETO COMMERCIALE
ABITUDINI <i>Che abitudini ha la persona? Che posti frequenta? Come si informa?</i> Biblioteca Se ne parla sempre Cucina Si spesso a casa Legge molti libri	OBIETTIVI <i>Quali sono gli obiettivi della persona in relazione all'informazione del testo?</i> TRARRE LAVORO	SFIDE <i>Quali sono le difficoltà che incontrerà la persona?</i> TIROVARE UN LAVORO Dopo che è stata rifiutata molte volte per il velo e la sua etnia

Come ottenere la cittadinanza

FOTO <i>Disegna l'immagine della persona</i> 	NOME & DESCRIZIONE <i>Scrivi il nome e la descrizione della persona (età, professione, altre caratteristiche...)</i> Kamal Kader, marocchino della tribù e vive a Firenze 27 anni ha 2 fratelli, convive con la sua ragazza Specie di Marocchino-Labir Hobby -> CALCIO/palestina altezza -> 1,78 m Peso 92 Kg	
ABITUDINI <i>Che abitudini ha la persona? Che posti frequenta? Come si informa?</i> Giocasse alle slot machine. Trascorre poco tempo, disperde tutto con gli amici Si informa tramite internet / giornale	OBIETTIVI <i>Quali sono gli obiettivi della persona in relazione all'informazione del testo?</i> Accordarsi la cittadinanza italiana	SFIDE <i>Quali sono le difficoltà che incontrerà la persona?</i> Dificoltà nella comprensione della lingua

Conseguimento patente b

PERSONA CARD		
<p>FOTO Disegna l'immagine della persona</p> 	<p>NOME & DESCRIZIONE Scrivi il nome e la descrizione della persona (età, professione, altre caratteristiche...)</p> <p>ALBERTO, 18 ANNI, STUDENTE, HA UNA SORELLA ED UN FRATELLINO, HA MOLTI AMICI. D'ESTATE LAVORA IN UN RISTORANTE, COME CAMERIERE</p>	
<p>ABITUDINI Che abitudini ha la persona? Che posti frequenta? Come si informa?</p> <p>ALBERTO VA IN PALESTRA, ESCE SPESO CON GLI AMICI, PRENDE TUTTE LE MATTINE IL PULLMAN PER ANDARE A SCUOLA. FA ANCHE IL CAMERIERE D'ESTATE SI INFORMA TRAMITE INTERNET.</p>	<p>OBIETTIVI Quali sono gli obiettivi della persona in relazione all'informazione del testo?</p> <p>ALBERTO VUOLE LA PATENTE PER POTER ESSERE INDEPENDENTE PER ANDARE A SCUOLA, A LAVORO E POTER PORTARE GLI AMICI A GIORNO IL SABATO SERA</p>	<p>SFIDE Quali sono le difficoltà che incontrerà la persona?</p> <ul style="list-style-type: none"> • COSTO DELLA PATENTE • TEMPISTICA • STUDI DI OCC. • TESTO TESTO TESTO TESTO • ESAMI FINALI. <p>• SUL TESTO: RIUSCIRE A PROCURARSI TUTTA LA DOCUMENTAZIONE</p>

Classe IV A

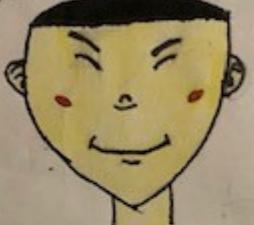
Adozione cani

PERSONA CARD		
<p>FOTO Disegna l'immagine della persona</p> 	<p>NOME & DESCRIZIONE Scrivi il nome e la descrizione della persona (età, professione, altre caratteristiche...)</p> <p>FRANCESCO RAVASI ABOLINI ETÀ 23 PROPRIETARIO BAR CONIUGAZIONE</p>	
<p>ABITUDINI Che abitudini ha la persona? Che posti frequenta? Come si informa?</p> <p>PALESTRA FREQUENTA CORSO ITALIANO SI INFORMA CON GIORNALI E INTERNET</p>	<p>OBIETTIVI Quali sono gli obiettivi della persona in relazione all'informazione del testo?</p> <p>ADOZIONE UN CANE</p>	<p>SFIDE Quali sono le difficoltà che incontrerà la persona?</p> <ul style="list-style-type: none"> • MODERNIZZAZIONE • PROBLEMI VETERINARI • TASSE • INTEGRAZIONE LINGUA

Come compilare la DSU e richiedere l'ISEE (Sito inps)

PERSONA CARD		
<p>FOTO Disegna l'immagine della persona</p> 	<p>NOME & DESCRIZIONE Scrivi il nome e la descrizione della persona (età, professione, altre caratteristiche...)</p> <p>SUGIRI: SUSHI 40 TRIANGOLARE ASA ANDARE A TOSCANA P. VENERDI GIAPPONE ABITA A GROSSETO A 5 ANNI</p>	
<p>ABITUDINI Che abitudini ha la persona? Che posti frequenta? Come si informa?</p> <p>ALZARE PESCE CUGNATE club di pesca CINATECO UDL SI INFORMA SU INTERNET Galleria</p>	<p>OBIETTIVI Quali sono gli obiettivi della persona in relazione all'informazione del testo?</p> <p>CHIEDERE INFORMAZIONI PER • RICHIENDERE IL FOGLIO D'ISEE • RIUSCIRE A COMPLETARE IL MODULO D'ISEE PERCHÉ NON CAPISE LA LINGUA ITALIANA</p>	<p>SFIDE Quali sono le difficoltà che incontrerò la persona?</p> <p>CAPIRE IL TESTO CHIEDERE DI SPLICARE ASCOLTARE PIÙ INFORMAZIONI</p>

Abbonamento studenti (sito TIEMME)

PERSONA CARD		
<p>FOTO Disegna l'immagine della persona</p> 	<p>NOME & DESCRIZIONE Scrivi il nome e la descrizione della persona (età, professione, altre caratteristiche...)</p> <p>Chin For Kay, 17 anni, studente delle superiori, proveniente dalla Cina, abita a Grosseto da 5 anni; e frequenta l'istituto alberghiero di Grosseto. Va a scuola in autobus.</p>	
<p>ABITUDINI Che abitudini ha la persona? Che posti frequenta? Come si informa?</p> <p>Wanted: è grande va in palestra, Frequenta lezioni di teatro, Realizza va a ballare all'spa. SI INFORMA SU INTERNET</p>	<p>OBIETTIVI Quali sono gli obiettivi della persona in relazione all'informazione del testo?</p> <p>Acquistare un abbonamento annuale extrabonus e il supporto per i problemi extrabonus.</p>	<p>SFIDE Quali sono le difficoltà che incontrerò la persona?</p> <p>CAPIRE LE PAROLE PIÙ COMPLICATI ED ALCUNE INFORMAZIONI: POCO CORRETTE</p>

3.3. Scelta della strategia comunicativa e mezzo di comunicazione

Ogni gruppo ha individuato il mezzo di comunicazione più idoneo e una strategia comunicativa per la tipologia di destinatario prescelto

Qui di seguito si riportano esempi di mezzi di comunicazioni e strategie comunicative individuate per le seguenti procedure:

Riconoscere una discriminazione

Mezzo di comunicazione: sito web

Strategia: semplificare il testo, aggiungere immagini, elencare con vari punti come individuare la propria discriminazione, mettere in evidenza il numero da chiamare in caso di emergenza

Adozione cani

Mezzo di comunicazione: pagina web

Strategia: possibilità di traduzioni, immagini, linguaggio semplice, informazione diretta

Come compilare la DSU e richiedere l'ISEE

Mezzi di comunicazione: lettera inviata dal Comune

Strategia: traduzione in inglese, glossario per le sigle e parole complesse, spiegare i motivi per cui è necessario fare l'ISEE, fornire maggiori informazioni, spiegare le immagini presenti.

Abbonamento studenti (sito TIEMME)

Mezzi di comunicazione: internet; cartelloni in biglietteria e volantini.

Strategia: uso di immagini, stile comunicativo semplice e coinvolgente, uso di colori, traduzioni, testo semplificato senza contenuto informativo superfluo, link a informazioni su recapiti, prezzi, offerte.

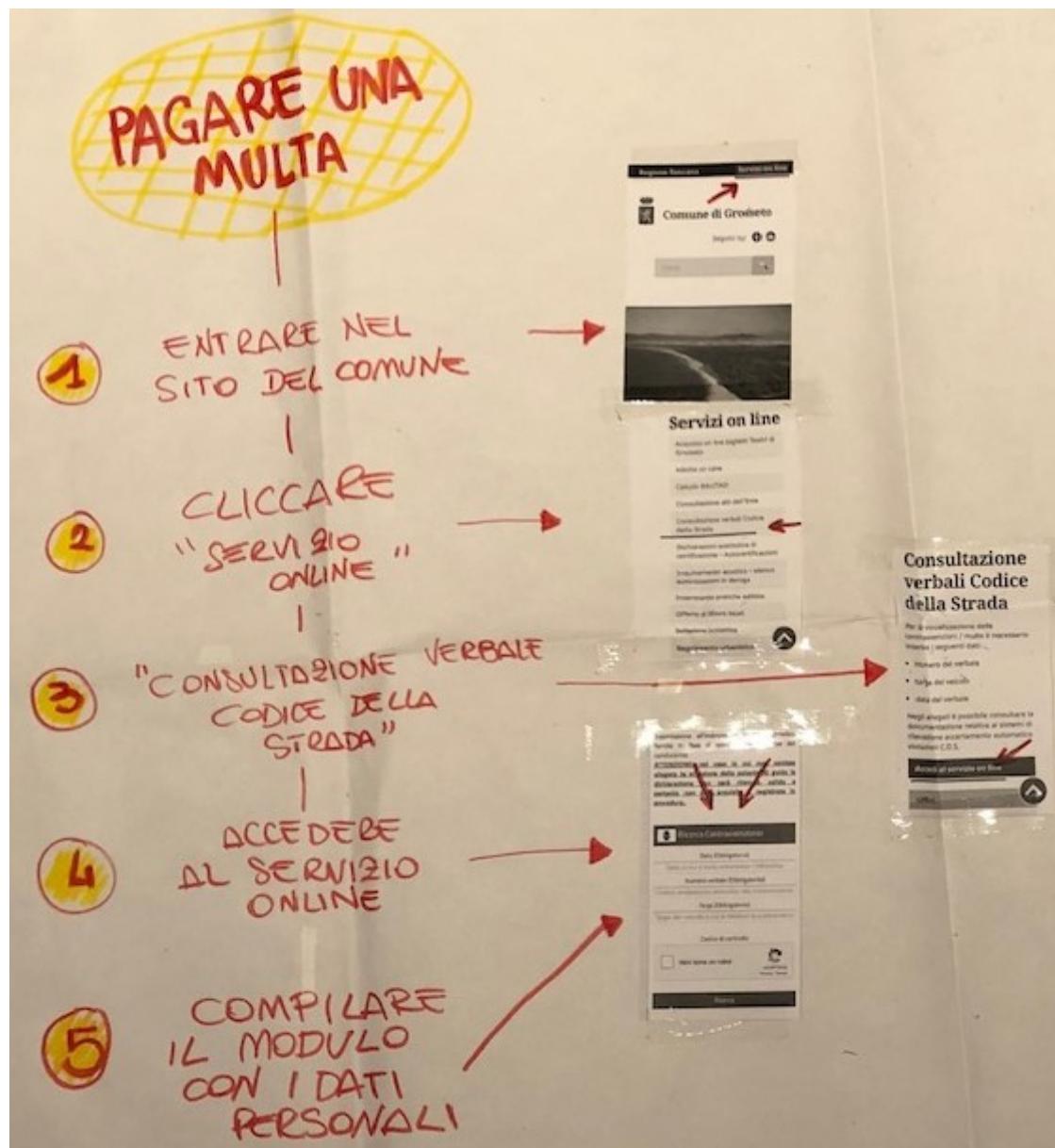
3.4. REALIZZAZIONE DEGLI STORYBOARD

Partendo dallo schema realizzato nella fase 2.2.4 i gruppi hanno prodotto gli *storyboard* dei loro prodotti su fogli A4.

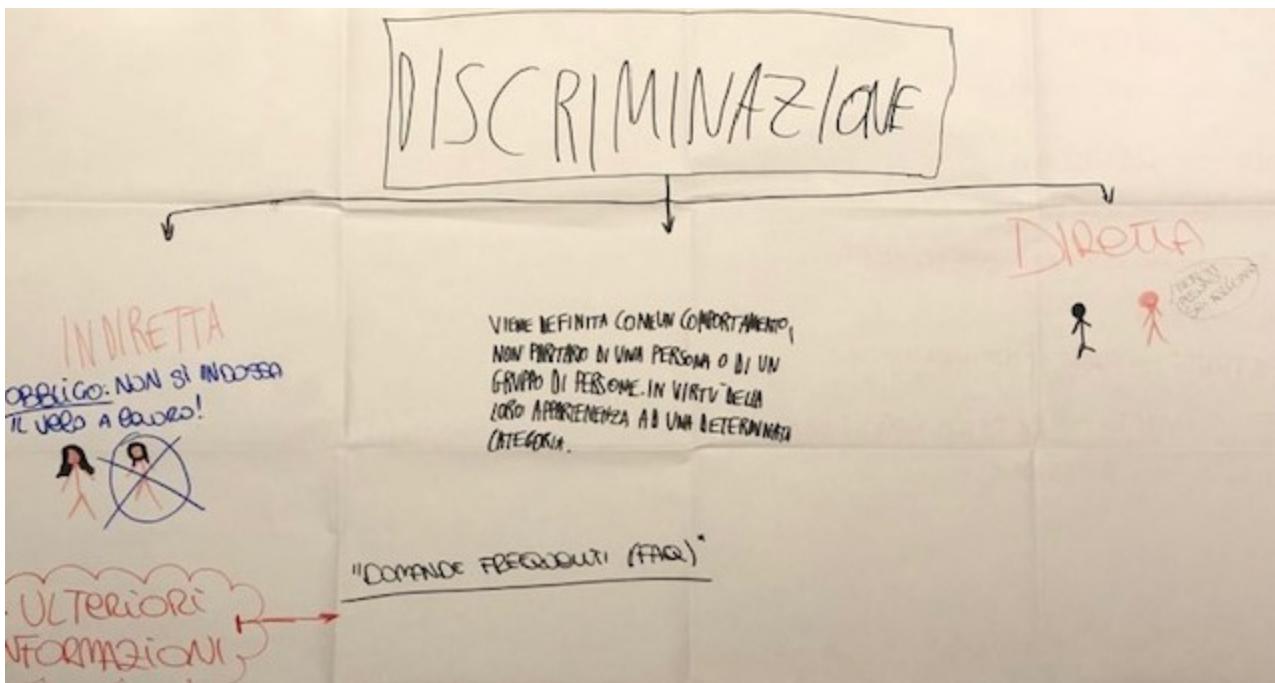
Di seguito si riportano le immagini degli *storyboard* realizzati dai gruppi per le diverse procedure:

Classe III A

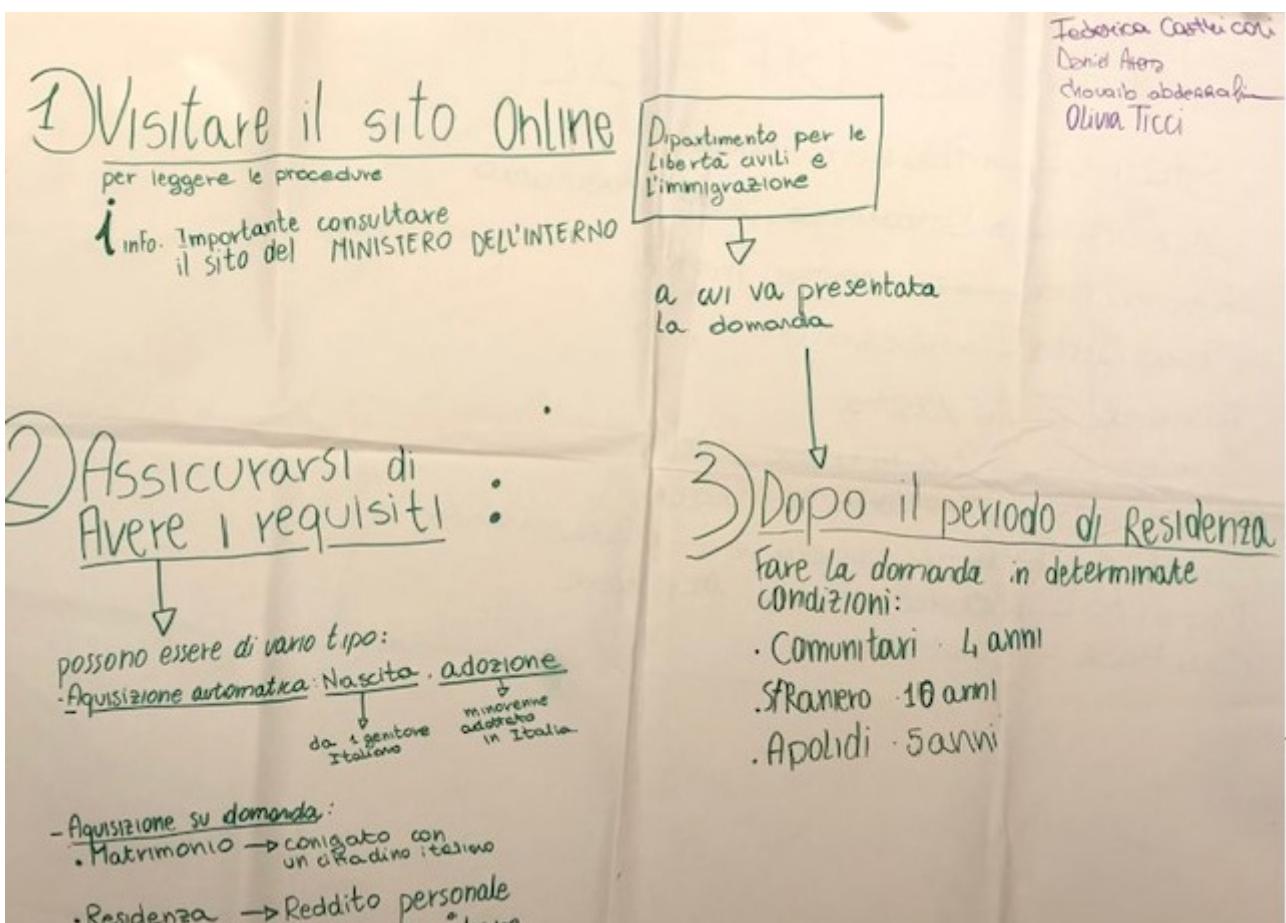
Pagare una multa



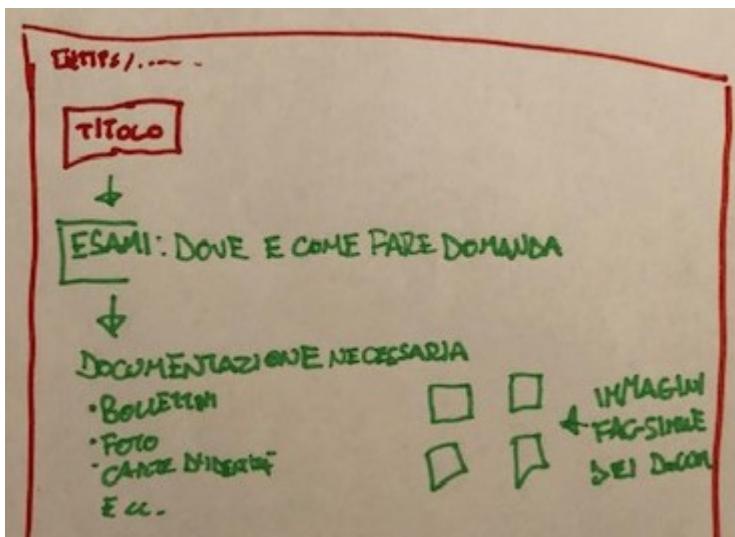
Riconoscere una discriminazione



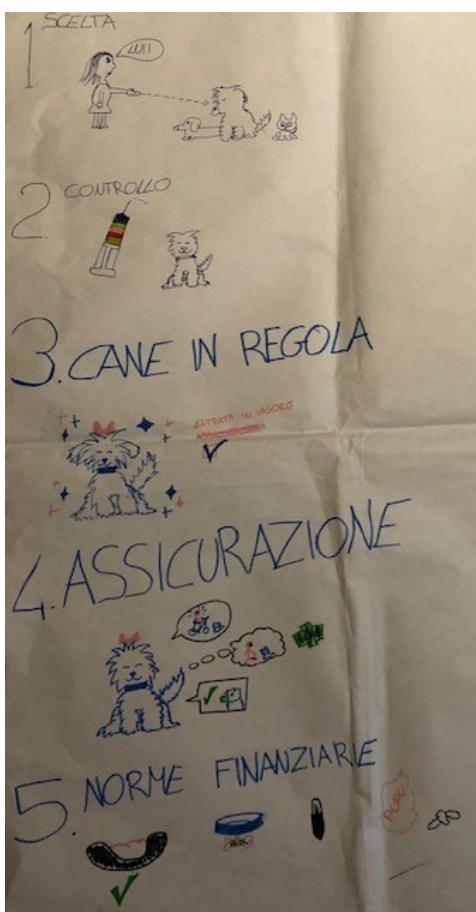
Come ottenere la cittadinanza



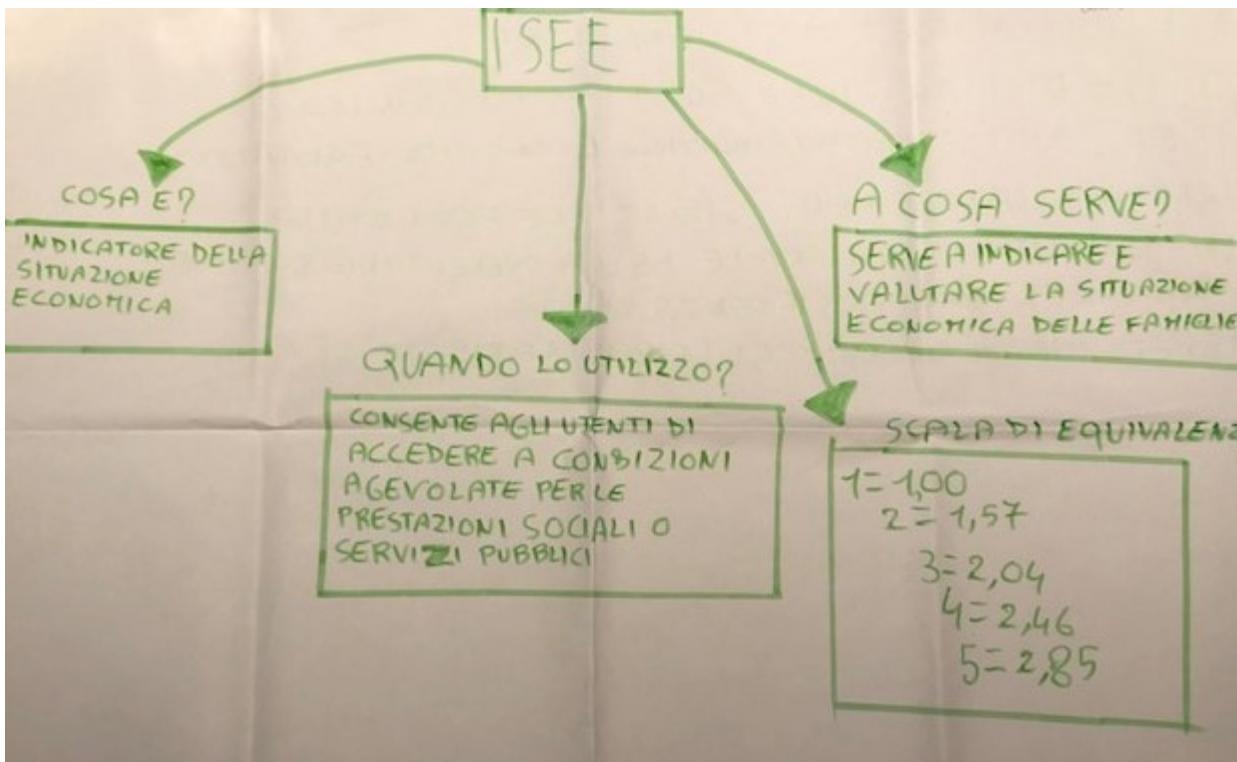
Conseguimento patente B



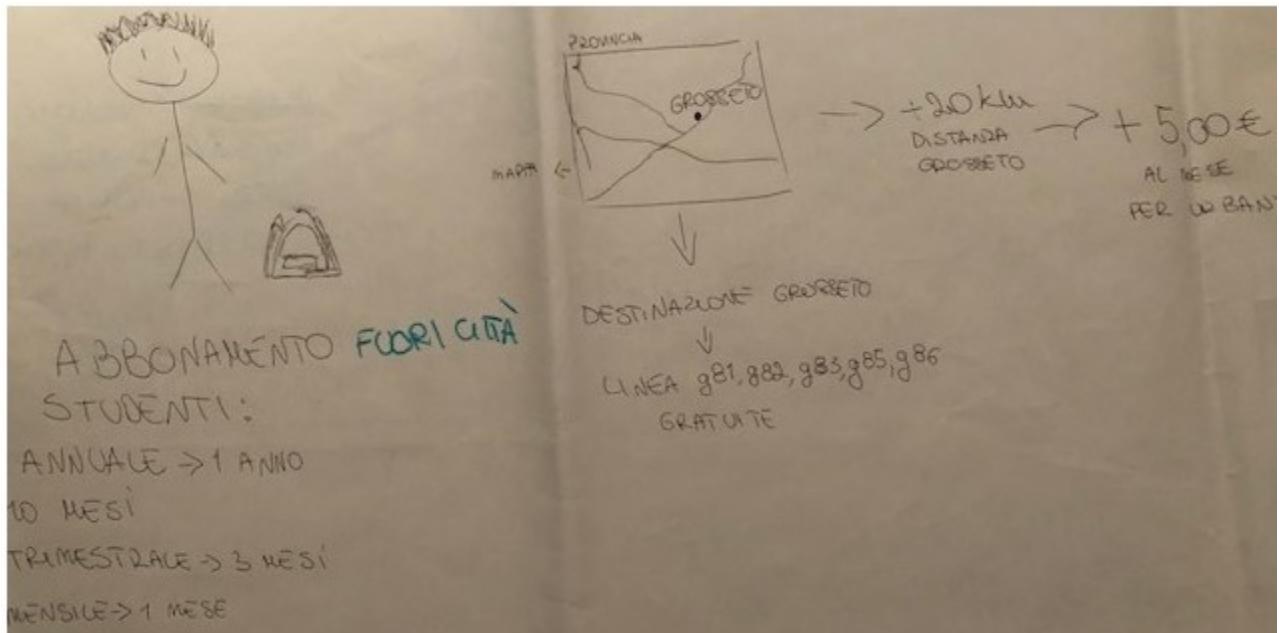
Adozione cani



Come compilare la DSU e richiedere l'ISEE



Abbonamento studenti (sito TIEMME)



3.5 REALIZZAZIONE DEGLI ELABORATI

Ogni gruppo hai poi realizzato il proprio nuovo contenuto informativo utilizzando dei poster A3.

Qui di seguito gli elaborati realizzati dai diversi gruppi con la descrizione degli interventi effettuati.

Pagare una multa

Descrizione della rielaborazione del testo:

- inserimento schema che spiega quali sono i passaggi per arrivare alla pagina principale del servizio che chiede le informazioni per pagare il verbale;
- inserimento di un box “assistenza” con il numero di telefono da contattare;
- possibilità di avere la pagina tradotta in più lingue attraverso dei pulsanti per la scelta delle lingue;
- possibilità di avere una audio guida per i non vedenti;
- riposizionamento dei contatti istituzionali per la richiesta di informazioni.

PAGARE UNA MULTA ONLINE

INSERIRE I DATI

DATA:
* **NUMERO VERBALE:**
TARGA: **LINK**

RICERCA

ORARI TELEFONO
• Dal lun al Sab. dalle 7.00 alle 20:00

ULTERIORI CONTATTI

FAX: 0564 21 500
P. IVA: 000 82 52 0537
FATTURAZIONE ELETTRONICA: UF&N DB
EMAIL: Colmohel.grossotto@postacercoscanza.it

INFORMAZIONI

VERBALE DI VIOLAZIONE AL CODICE DELLA STRADA
(art. 201 del D.L.V.O. 30/04/92 n. 285 ed art 385 del Reg.)

Verbale n° P/123456 T/2019 (Prot. 12345/2019) del 24/01/19

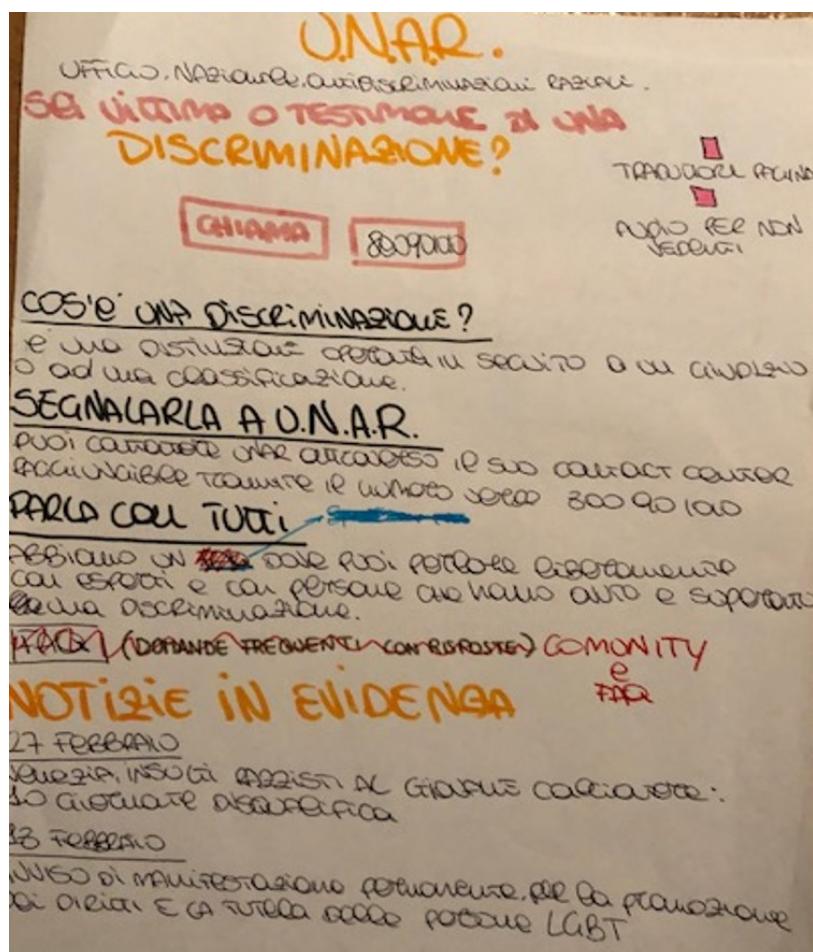
* **NUMERO VERBALE**

IMMAGINE CHE RAPPRESENTA IL NUMERO VERBALE

Riconoscere una discriminazione

Descrizione della rielaborazione del testo:

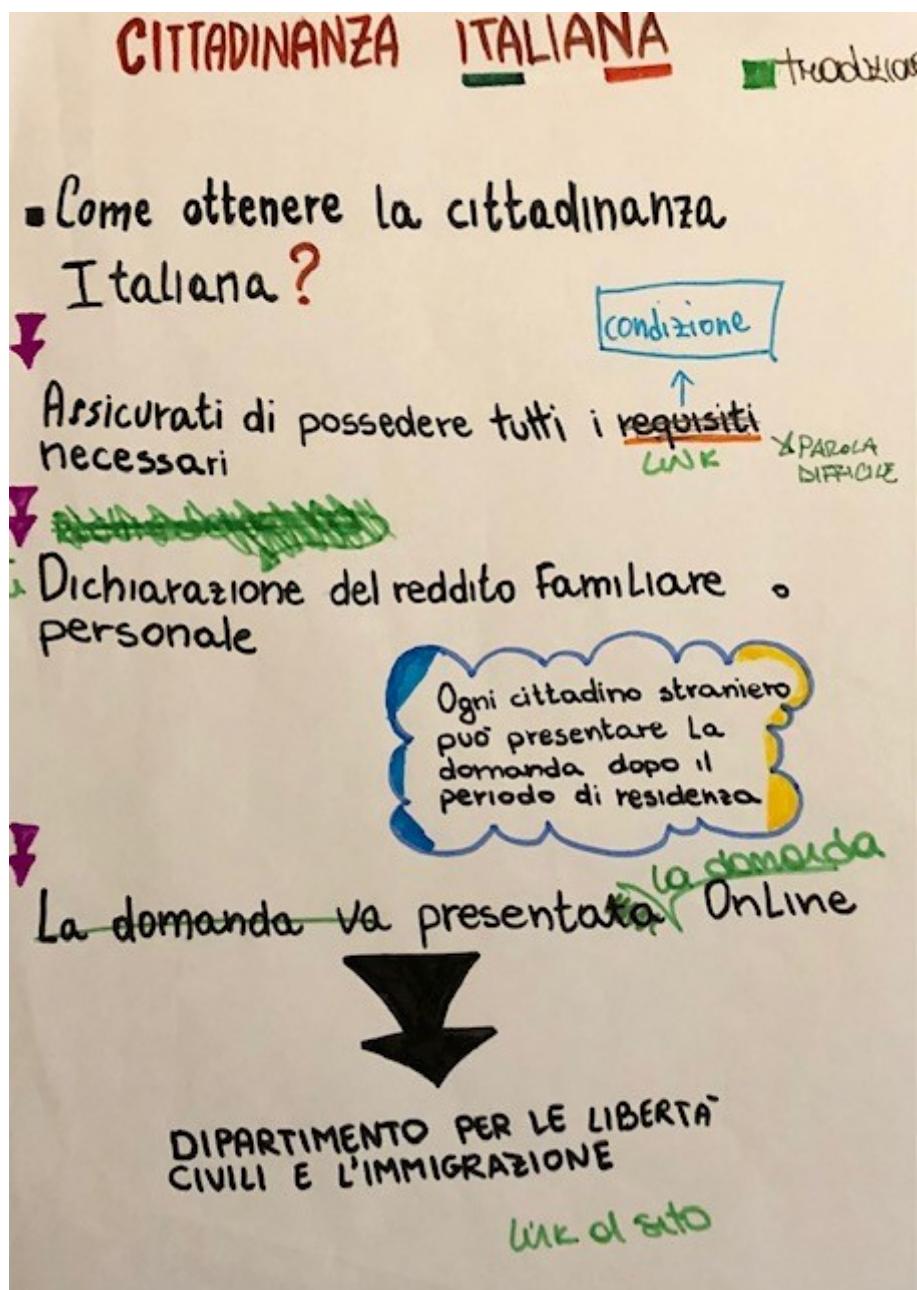
- la pagina è stata riorganizzata mettendo in un unico spazio le informazioni per avere un contatto telefonico e la definizione di discriminazione e le istruzioni per segnalarla a UNAR;
- previsione di un servizio ulteriore definito "Parla con tutti" che consiste in uno spazio on line (forum o community) così descritto "Abbiamo uno spazio dove puoi parlare liberamente con esperti e con persone che hanno avuto e superato una discriminazione";
- illustrazione con delle immagini le principali categorie soggette a discriminazioni;
- previsione di traduzione in altre lingue oltre che in inglese.



Come ottenere la cittadinanza

Descrizione della rielaborazione del testo:

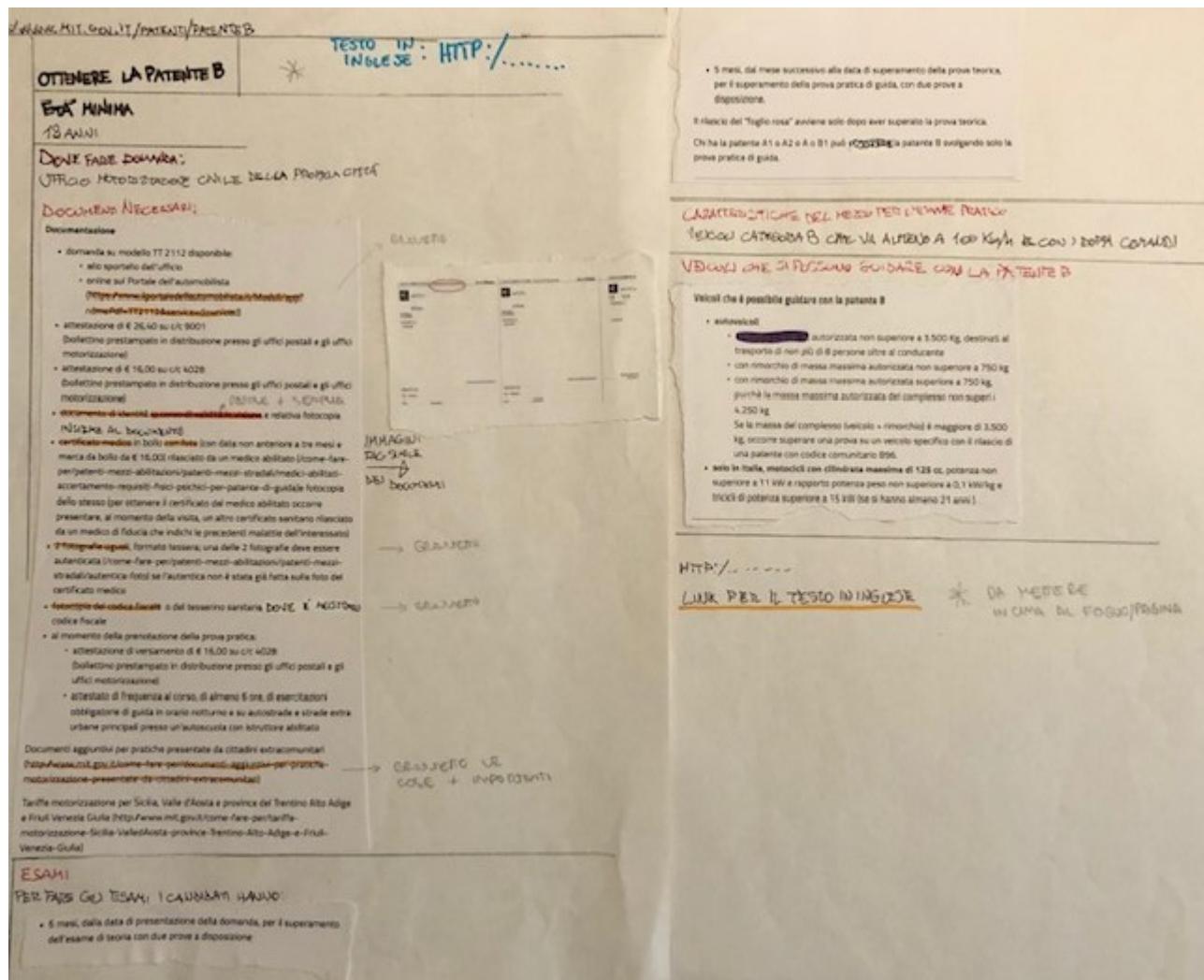
- schematizzazione delle informazioni che sono state suddivise in tre fasi temporalmente distinte;
- evidenziazione grafica delle informazioni ritenute importanti.



Conseguimento patente B

Descrizione della rielaborazione del testo:

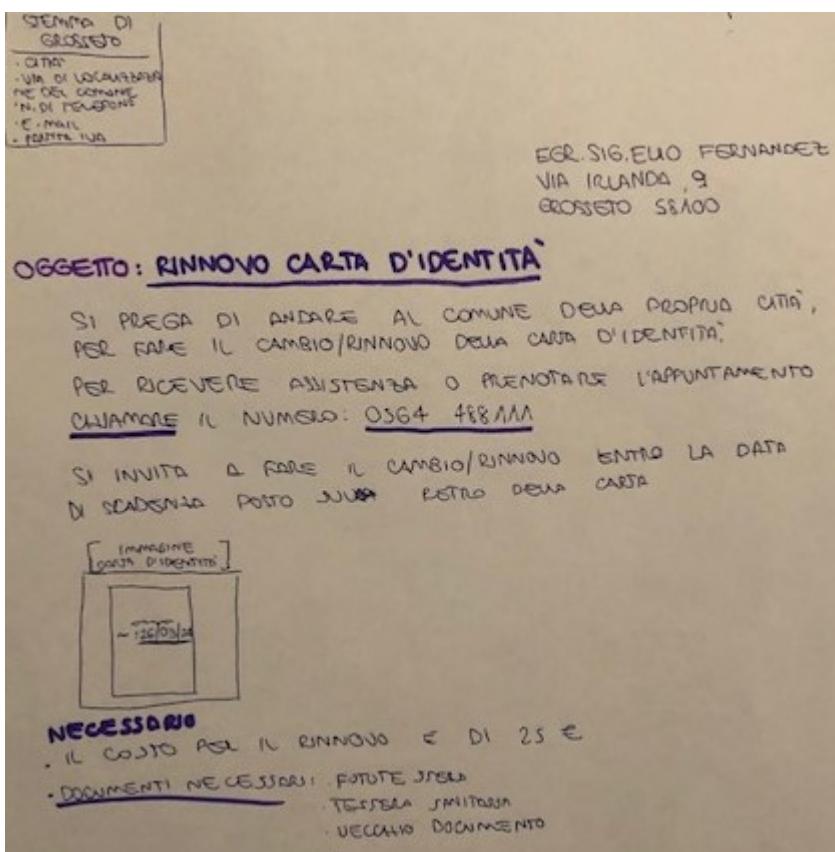
- ristrutturazione dell'informazione in base alla sua rilevanza indicando prima di tutto l'età minima necessaria per fare domanda, dove fare la domanda, documenti necessari, informazioni per fare l'esame, caratteristica del mezzo per fare l'esame, veicoli che si possono guidare con la patente B;
- inserimenti immagine di un bollettino postale nella parte di testo in cui tale modulo è menzionato;
- previsto che ogni documento richiesto sia accompagnato da una immagine fac-simile;
- proposto un path della URL più breve e significativo www.mit.gov.it/patenti/patenteb;
- proposta la possibilità della disponibilità di traduzione delle informazioni almeno in inglese.



Carta identità

Descrizione della rielaborazione del testo:

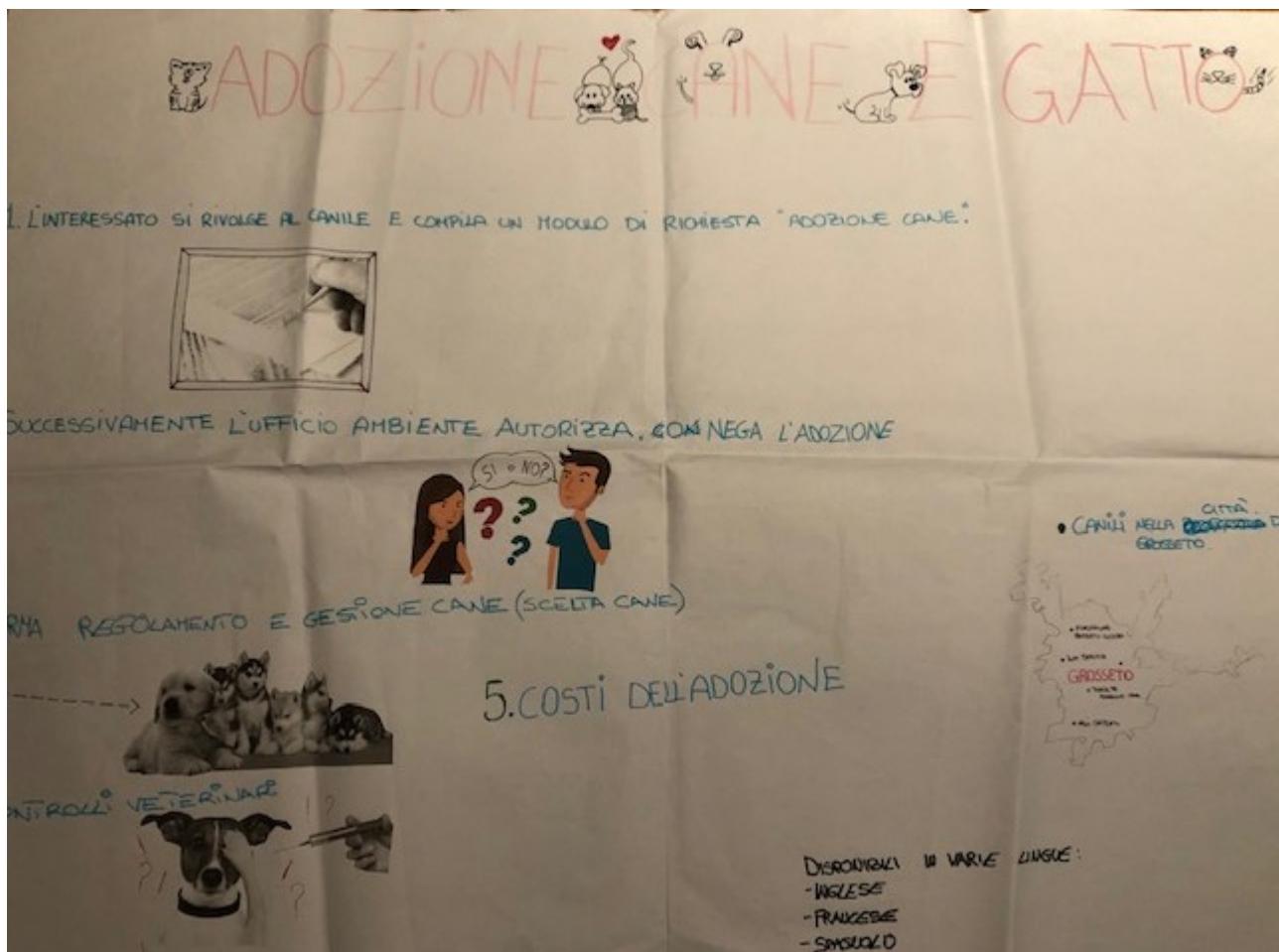
- previsto un diverso mezzo di comunicazione: una lettera da inviare alle persone che hanno necessità di rinnovare la carta di identità;
- eliminazione di informazioni non di interesse diretto di un utente per il rinnovo dalla carta di identità;
- inserimento delle sole informazioni fondamentali: come prenotare un appuntamento e ricevere assistenza e i termini entro cui rinnovare la carta.



Pagina adozione cani

Descrizione della rielaborazione del testo:

- proposta di una brochure informativa da consegnare a cura del Comune ai cittadini interessati anche presso associazioni;
- la pagina web è stata rielaborata ristrutturando l'informazione in 4 fasi necessarie per completare adozione di un animale e per ogni fase, indicata con un testo breve, è stata abbinata un'immagine esplicativa;
- ideazione di una mappa che geo-referenzia i canili cittadini;
- la brochure è proposta in varie lingue (inglese, francese, spagnolo).



Come compilare la DSU e richiedere l'ISEE (Sito inps)

Descrizione della rielaborazione del testo:

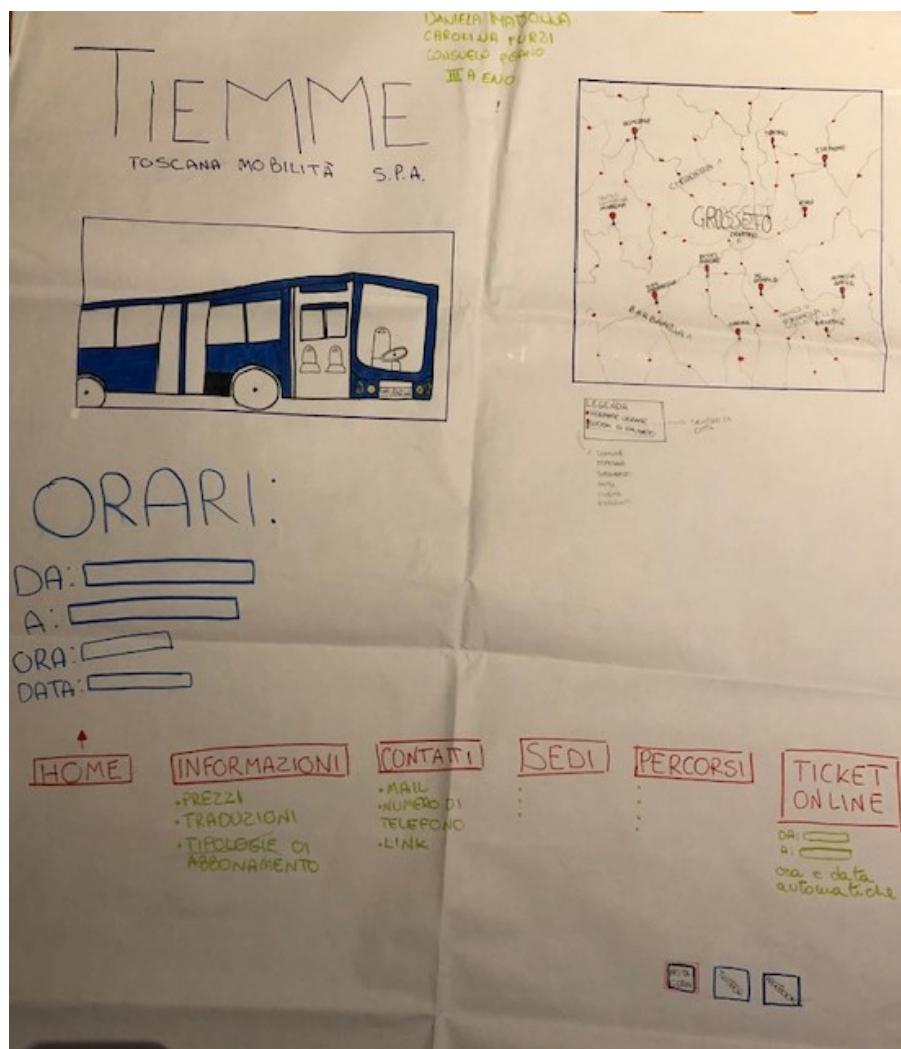
- scelta di utilizzare una lettera da inviare ai singoli utenti
- la lettera è stata suddivisa in paragrafi che seguono la strutturazione della pagina web originaria. I paragrafi sono denominati: che cosa è; a chi è rivolto; come funziona;
- è stato riportato il testo della pagina eliminando informazioni ritenute non necessarie.

Abbonamento studenti (sito TIEMME)

Descrizione della rielaborazione del testo:

- rielaborazione della struttura del sito TIEMME con immagini e mappe; maschera di ricerca per orari e percorsi; menù nella parte del footer (informazioni, contatti, sedi, percorsi, ticket online);

- inseriti i collegamenti ai social network.



Nuove tariffe per i bus urbani e extraurbani

Descrizione della rielaborazione del testo:

- rielaborazione della pagina web tramite schematizzazione dei contenuti in categorie correlate ai diversi costi degli abbonamenti al bus.

ABBONAMENTI CON ISEE



SCONTO ISEE = sconto per residenti con reddito minimo



Una persona con reddito minimo può avere
sugli abbonamenti pagati un sconto
ISEE.

UN RESIDENZA

ABBONAMENTO
NORMALE

TIENE	100%
PREZZO UNITARIO	10000
PREZZO	90.000

ABBONAMENTO
ISEE

TIENE	100%
BALLO INFERIORE	100.000
PREZZO	80.000

ISEE

REGIONE TOSCANA - TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

NON
Cognome
Luogo di nascita
Data di nascita
Famiglia
Data di chiedere
Salvo il 30/6/2000

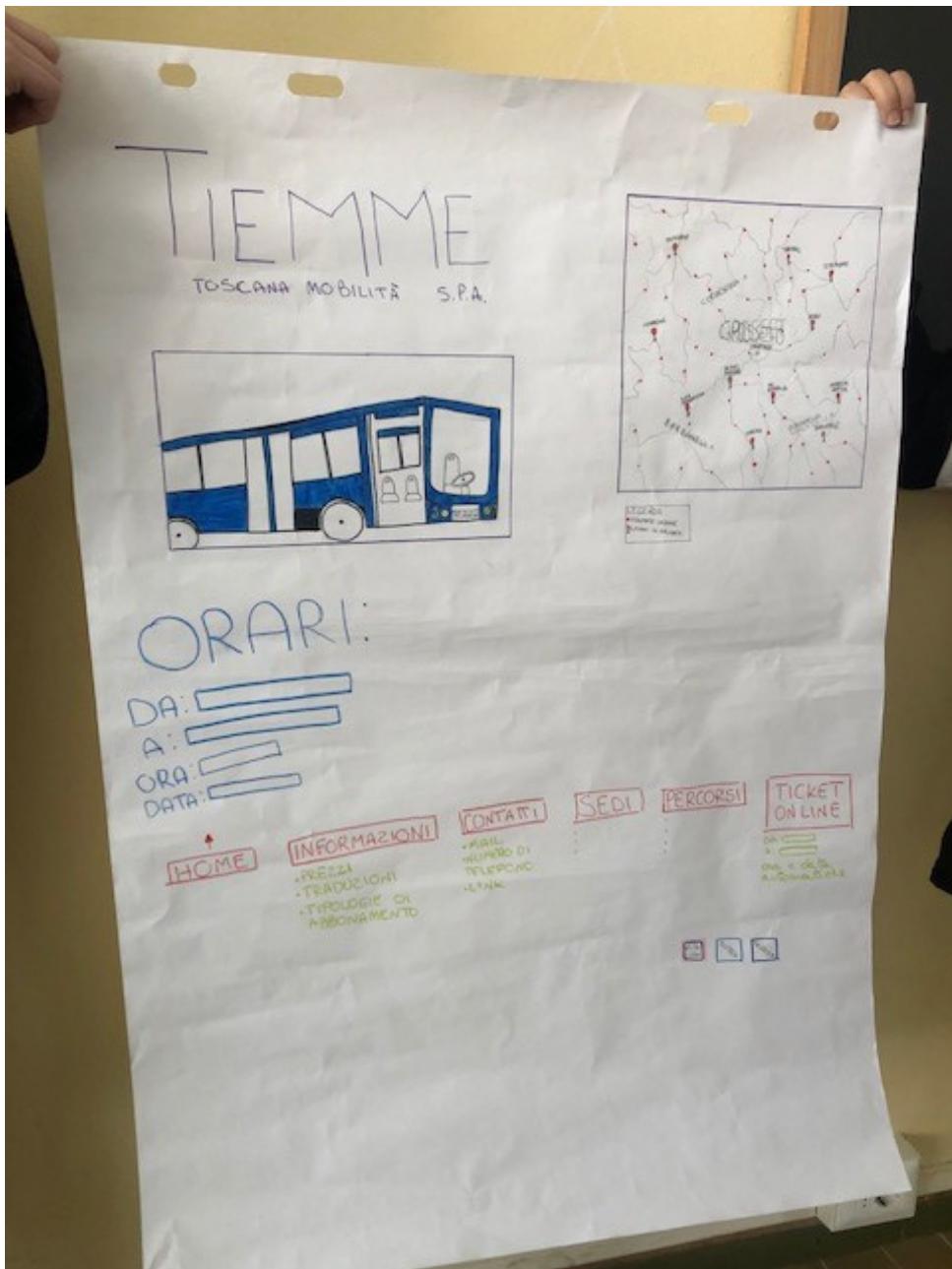
per i residenti in Toscana

Fase 4. Fase di test e riprogettazione

Questa fase si è posta l'obiettivo di verificare l'usabilità e la comprensibilità dei contenuti prodotti. La fase di test è stata svolta attraverso il confronto tra pari.

FASE 4. 1. PRESENTAZIONE DELL'ELABORATO

Ogni gruppo ha illustrato il proprio prodotto ai compagni, spiegando anche quali erano i destinatari di riferimento individuati e la strategia comunicativa progettata.



FASE 4.2. TEST INCROCIATI

Ad ogni gruppo è stato consegnato l'elaborato di un altro gruppo ai fini della verifica del lavoro.

Tale verifica si è svolta sulla base di una griglia che aveva come obiettivo quello di valutare i seguenti aspetti: strategia comunicativa, linguaggio, struttura del testo e sintassi, layout e uso delle immagini.

TEST REDESIGN PAGINE WEB ISTITUZIONALI – PROGETTO FAMI TEAMS			
FOCUS	DOMANDE	CRITICITÀ	SUGGERIMENTI
STRATEGIA COMUNICATIVA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La strategia comunicativa è adatta al tipo di utenti a cui il testo è indirizzato? 	<p>Se no, indicate qui sotto i motivi:</p> <p>.....</p>	<p>Se necessario suggerite come migliorare la strategia comunicativa</p> <p>.....</p>
LINGUAGGIO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il testo è chiaro? ▪ Le parole usate sono semplici? Le sigle sono sciolte? ▪ Ci sono parole troppo complesse per gli utenti di riferimento? 	<p>Sottolineate le parti di testo non chiare, le parole troppo complesse e le sigle non sciolte</p>	<p>Per le parole troppo complesse suggerite dei sinonimi più semplici</p>
STRUTTURA DEL TESTO E SINTASSI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il testo si rivolge direttamente al lettore/utente? ▪ Ci sono informazioni che non sono utili? ▪ Le informazioni rispettano un ordine gerarchico (dalle più importanti alle meno importanti)? ▪ Ci sono frasi troppo lunghe? (che superano le 20/25 parole)? 	<p>Indicate sul testo, se presenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ le parti in cui il non ci si rivolge in modo diretto al lettore/utente ▪ le informazioni superflue ▪ le frasi troppo lunghe 	<p>Per le frasi troppo lunghe suggerite delle riscritture per renderle più corte</p> <p>Se necessario, suggerite una disposizione diversa del testo usando dei numeri (1. più importante 2. meno importante ecc.)</p>
LAYOUT	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gli elementi grafici del testo sono usati in modo efficace? (ad es. disposizione e dimensione di titoli, sotto-titoli, punti elenco, altri elementi grafici) 	<p>Se no, indicate sul testo i vari elementi del layout da modificare</p>	<p>Se necessario, suggerite soluzioni grafiche più efficaci, indicandole nel testo</p>
IMMAGINI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sono stati usati schemi, immagini o altri elementi visuali? ▪ Gli schemi sono chiari? ▪ Le immagini e gli altri elementi visuali aiutano a capire il testo? 	<p>Indicate immagini, schemi o altri elementi visuali non chiari</p>	<p>Se necessario suggerite immagini, schemi o altri elementi visuali più efficaci</p>

Figura5. Griglia per la valutazione

Una copia della griglia è stata consegnata ad ogni gruppo.

La valutazione si è svolta, secondo quanto indicato nella griglia di valutazione, rispondendo ad alcune domande e fornendo alcuni suggerimenti su ciascuno degli aspetti sopra riportati.

I suggerimenti forniti da ciascun gruppo, che si riportano qui di seguito, sono poi serviti al gruppo di riferimento di ogni elaborato, per migliorare il proprio prodotto.

Classe IV A

Pagare una multa

Suggerimenti:

- aggiungere un link alla parola “numero verbale” in modo che si visualizzi l’immagine di un facsimile di un vero verbale e venga indicato il numero, così da capire meglio dove trovare il numero di verbale richiesto;

- aggiungere nel box assistenza gli orari di attività del servizio.

Riconoscere una discriminazione

Suggerimenti:

- per il tema strategia comunicativa, aggiungere immagini nella parte descrittiva
- è stato chiamato community o forum lo spazio erroneamente individuato come FAQ

Come ottenere la cittadinanza

Suggerimenti:

- prevedere un menù per la scelta della lingua in cui visualizzare il testo;
- sostituire la parola “requisiti” con “condizioni” e linkarla alla pagina prevista che elenca le condizioni;
- modificare il testo per renderlo sempre direttamente rivolto al lettore (esempio: “fai la dichiarazione ...” “presenta la domanda ...”)
- esplicitare che le condizioni sono alternative
- “apolide” è una parola parola complessa: fornire una spiegazione con un click o pop up , ad esempio con questo testo: “persona che non ha cittadinanza di alcuna nazione”
- aggiungere delle immagini per chiarire lo svolgersi delle varie fasi dello schema

Conseguimento patente b

Suggerimenti:

- individuare i termini complessi per gli utenti di riferimento, come ad esempio “in corso di validità in visione”;
- per quanto riguarda il layout evidenziare in grassetto “documento di identità”, “certificato medico”, “2 fotografie uguali”, “fotocopia del codice fiscale”;
- riposizionare la funzione di scelta della lingua mettendola in cima al testo.

Carta identità

Suggerimenti:

- aggiungere elenco dei documenti da portare agli uffici per il rinnovo;
- aggiungere indicazioni dei costi;
- riscrittura di alcune frasi ritenute difficili: invece di “si prega il sottoscritto di recarsi presso il Comune della propria città per effettuare il cambi/rinnovo della carta di identità” hanno messo “si prega il sig. Elio Fernandes di andare al Comune della propria città per fare il cambio/rinnovo della carta di identità”;
- prevedere una versione della lettera tradotta in lingua inglese.

Classe IIIA

Pagina adozione cani

Suggerimenti:

- non sono indicati eventuali costi per adottare un animale
- giudicata non chiara la mappa dei canili

Come compilare la DSU e richiedere l'ISSEE

Suggerimenti:

- disporre i paragrafi in un ordine diverso mettendo come primo punto “a chi è rivolto”;
- usare sinonimi per alcuni termini complessi: dati anagrafici reddituali e patrimoniali; nucleo familiare = famiglia; eroga = dà oppure distribuisce oppure fornisce; prestazione sociale agevolata; centro di assistenza fiscale; soggetto = persona; si assume la responsabilità = è responsabile; quanto dichiarato = quello che dichiara; dalla ricezione = da quando richiesto; qualunque componente del nucleo familiare = qualunque persona della famiglia;
- troppo complesso l'allegato alla lettera;
- tradurre la lettera in inglese francese e tedesco;
- sciogliere alcune sigle;
- alcune frasi sono troppo lunghe;
- mancano immagini.

Abbonamento studenti (sito TIEMME)

Suggerimenti:

- aggiungere le indicazioni delle lingue disponibili;
- aggiungere informazioni per i bus extra urbani;
- migliorare la legenda della mappa
- sostituire alcune parole difficili con sinonimi (ad esempio “tipologie = tipo2)-

Nuove tariffe per i bus urbani e extraurbani

Suggerimenti:

- definire più chiaramente le diverse tipologie di costi

FASE 4.3 MODIFICHE AL TESTO IN BASE AI SUGGERIMENTI RICEVUTI

In questa fase gli studenti hanno modificato il proprio elaborato sulla base dei suggerimenti ricevuti dai compagni.

Ringraziamenti

Si ringraziano per collaborazione nella progettazione e nello svolgimento dell'attività le professoresse Maria Pia Piemontese, Daniela Ciacci, Lina Casini e per l'attiva partecipazione:

- gli studenti della classe 3A Eno

Ammalati Andrea, Ba Drame Fatou, Borracelli Nicola, Buzzacarin Roberto, Clementucci Nicolo', Facondini Kristian, Furzi Carolina, Kocku Ibrahim, Lacchini Federico Maria, Madonna Daniela, Martini Giuseppe, Nesti Irene, Passalacqua Gaia, Peretti Francesca, Pisano Consuelo, Santi Alice, Sette Giulia, Vagaggini Simone.

- gli studenti della classe 4A Pd

Arena Daniel Vincenzo, Baccetti Davide, Bianchi Alessandro, Bottaru Giulia, Casini Andrea, Castriconi Federica, Cerboneschi Irene, Chouaib Abderrahim, Domenichini Tommaso, Fiorenza Mirko, Fiorini Irene, Iannuzzi Samuele, Lo Martire Ernesto, Montini Jacopo, Mori Carmen, Palilla Alessandro, Pierguidi Christian, Prato Massimiliano, Ticci Olivia, Trimi Jurgen.