



Informazioni online destinate alle persone povere

La presente scheda fornisce raccomandazioni per perfezionare i siti Internet in modo che le persone povere possano accedere facilmente alle relative informazioni. Un'offerta di consulenza, per quanto buona possa essere, serve infatti a poco se le persone interessate non la conoscono.

Di seguito vengono descritti brevemente i requisiti più importanti, completati con esempi di buone pratiche e una lista di controllo che permette di verificare l'idoneità del proprio sito Internet per gli utenti. Questa scheda è da intendersi come guida.

- **Usabilità: facilità d'uso**
- **Contenuti: utilità diretta**
- **Apparecchi mobili: buona visualizzazione**
- **Lingua e qualità: semplicità e attualità**
- **Protezione dei dati: garanzia dell'anonimato**
- **Funzione di ricerca: uno strumento essenziale**

Informazioni

Mirjam Zbinden, responsabile del progetto Informazione e promozione dei contatti, mirjam.zbinden@bsv.admin.ch, tel. 058 469 08 65

Programma nazionale di prevenzione e lotta contro la povertà
Ufficio federale delle assicurazioni sociali UFAS, Effingerstrasse 20, 3003 Berna
www.contro-la-poverta.ch/informazioni-online

Usabilità: facilità d'uso

La facilità d'uso di un sito Internet è un aspetto prezioso per tutti gli utenti, non solo per le persone povere.

Le principali regole sono:

- non troppe informazioni per pagina e **l'essenziale all'inizio**;
- **scorrimento del testo con poco sforzo**;
- buona visibilità del **pulsante «Indietro»** (ritorno alla pagina precedente);
- **dimensioni del carattere facilmente modificabili**;
- **funzione di lettura ad alta voce** per le persone che fanno fatica a leggere su uno schermo.

Gli utenti di un sito si aspettano un buon orientamento. Questo è reso possibile da:

- un **numero contenuto di livelli di navigazione**;
- una **funzione di tracciabilità della navigazione** (filo di Arianna: riga di testo che mostra il percorso dell'utente all'interno del sito);
- una **disposizione contestualizzata** delle informazioni (le informazioni importanti sono disponibili in funzione del tema).

Requisito	Adempiuto	Esempio di buone pratiche
L'essenziale all'inizio	■	
Scorrimento del testo con poco sforzo	■	sozialamt.zh.ch
Pulsante «Indietro»	■	disg.lu.ch/adressen_soiales
Dimensioni del carattere facilmente modificabili	■	bern.ch/it
Funzione di lettura ad alta voce	■	stadt-zuerich.ch/sd/de/index/erschliessung/tab3.html
Numero contenuto di livelli di navigazione	■	147.ch/it
Funzione di tracciabilità della navigazione	■	bern.ch/it ► termini
Disposizione contestualizzata delle informazioni	■	caritas-schuldenberatung.ch/it

Contenuti: utilità diretta

I siti Internet destinati alle persone povere devono contenere principalmente informazioni sui **temi «Lavoro e formazione», «Alloggio e rifugio» nonché «Finanze e indebitamento»** e fornire anche indicazioni in materia di consulenza legale, anzianità, malattia, famiglia e migrazione. I temi sono facili da trovare se sistemati in posizione di rilievo e preferibilmente visualizzati con un **pittogramma**. Anche i **dati di contatto importanti** devono essere sempre ben visibili.

Per rendere un sito Internet attrattivo è inoltre fondamentale inserirvi **collegamenti ipertestuali a siti di aiuto e consulenza** (p.es. www.schulden.ch) nonché a eventi, corsi e progetti di altri operatori del settore.

Le **finestre pop-up e i banner d'informazione** permettono, dal canto loro, di attirare l'attenzione degli utenti su offerte specifiche (corsi, progetti ecc.) e notizie.

Sono molto apprezzati anche strumenti come i **calcolatori per il budget o le prestazioni sociali**.

Requisito	Adempiuto	Esempio di buone pratiche
Tem in primo piano: «Lavoro e formazione», «Alloggio e rifugio» nonché «Finanze e indebitamento»	■	sozialesbasel.ch
Pittogrammi	■	143.ch/ticino
Dati di contatto ben visibili	■	sozialesbasel.ch
Collegamenti ipertestuali a siti di aiuto	■	sozialesbasel.ch
Finestre pop-up e banner d'informazione	■	consulenza.safezone.ch
Calcolatori per il budget o le prestazioni sociali	■	wsu.bs.ch/sozialleistungsrechner.html

Apparecchi mobili: buona visualizzazione

Le persone che possiedono più spesso uno smartphone che un computer. I contenuti e le funzioni di un sito Internet devono quindi essere ben visibili e comprensibili anche su un **apparecchio mobile**.

Requisito	Adempiuto	Esempio di buone pratiche
Buon funzionamento su un apparecchio mobile	☐	bern.ch/it

Lingua e qualità: semplicità e attualità

Le persone povere si aspettano un trattamento paritario ed empatico. Per questa ragione bisogna prediligere un **linguaggio semplificato**, preferibilmente **privo di abbreviazioni, parole straniere e termini tecnici**. Al contempo occorre evitare una **stigmatizzazione del gruppo target**. L'**effetto mouseover** (con finestra pop-up) è un ottimo strumento per spiegare i termini tecnici in modo semplice e contestualizzato.

Dato che gli utenti potrebbero anche non conoscere nessuna lingua nazionale svizzera, le informazioni di rilievo dovrebbero essere fornite pure **in altre lingue**.

In generale occorre prestare attenzione **alla qualità e all'attualità delle informazioni**.

Requisito	Adempiuto	Esempio di buone pratiche
Linguaggio semplificato	☐	
Niente abbreviazioni, parole straniere né termini tecnici	☐	147.ch/it o consulenza.safezone.ch
Nessuna stigmatizzazione del gruppo target	☐	caritas-schuldenberatung.ch o consulenza.safezone.ch
Effetto mouseover	☐	contro-la-poverta.ch/la-poverta-in-svizzera
Plurilinguismo	☐	hallo-aargau.ch
Qualità e attualità delle informazioni	☐	

Protezione dei dati: garanzia dell'anonimato

L'**anonimato** è un aspetto particolarmente importante per le persone povere. Per questo motivo occorre evitare il più possibile l'impiego di sistemi di identificazione utente. Solo così si può garantire un accesso a bassa soglia all'offerta informativa ed eventualmente a quella di consulenza disponibili. Dove possibile bisogna dunque **evitare il rilevamento e il salvataggio di dati**, per non parlare della loro **trasmissione a terzi**. Va tenuto conto anche del fatto che in molti casi le persone del gruppo target utilizzano computer pubblici e dunque bisogna evitare di trasmettere dati sensibili.

Requisito	Adempiuto	Esempio di buone pratiche
Anonimato	☐	143.ch/ticino
Nessun rilevamento, salvataggio e trasmissione a terzi di dati	☐	143.ch/ticino o consulenza-per-genitori.projuventute.ch

Funzione di ricerca: uno strumento essenziale

La funzione di **ricerca a tutto testo**, ben visualizzata sulla pagina iniziale, è uno strumento utilissimo per tutti gli utenti, poiché permette loro di trovare più rapidamente le informazioni desiderate. Per facilitarne l'uso è importante che preveda la **possibilità di errori di battitura** nella parola cercata e di **salvare i termini di ricerca** se vengono visualizzati **suggerimenti di ricerca**. Inoltre, i risultati della ricerca devono poter essere **selezionati e filtrati facilmente** in un secondo momento.

Requisito	Adempiuto	Esempio di buone pratiche
Ricerca a tutto testo	☐	ch.ch
Possibilità di errori di battitura	☐	google.ch
Suggerimenti di ricerca	☐	ch.ch
Salvataggio dei termini di ricerca	☐	adressverzeichnis.sozialearbeit.zhaw.ch
Selezione e filtro dei risultati	☐	snf.ch/it

Glossario

Linguaggio semplificato: cliccando su un pulsante è possibile visualizzare la pagina in «linguaggio semplificato». Quest'ultimo è redatto secondo regole ben precise per facilitare la comprensione di un testo alle persone con capacità di lettura o conoscenze linguistiche ridotte.

Effetto mouseover: quando si fa passare il cursore del mouse su un termine tecnico, compare una piccola finestra pop-up nella quale viene visualizzata la spiegazione del termine.

Disposizione contestualizzata: le informazioni importanti sono disponibili in funzione del tema. Per esempio i link e le informazioni di approfondimento disponibili a margine della pagina consultata sono sempre adeguati al contenuto di quest'ultima.

Funzione di lettura ad alta voce: cliccando su un pulsante è possibile ascoltare la lettura del contenuto della pagina consultata.

Funzione di tracciabilità della navigazione: riga di testo che mostra il percorso dell'utente all'interno del sito (filo di Arianna).

Fonti

La presente scheda informativa si basa sullo studio «Informations- und Beratungsangebote für armutsbetroffene Menschen. Bestandsaufnahme und Strukturierungsvorschlag für eine Online-Plattform» (Beyeler et al., in Beiträge zur Sozialen Sicherheit, rapporto di ricerca n. 14/16, Berna 2016), realizzato dalla Scuola universitaria professionale di Berna su incarico del Programma nazionale contro la povertà e disponibile (in tedesco con riassunto in italiano) sul sito www.contro-la-poverta.ch.

Autrici

Angelina Dungga, collaboratrice scientifica presso l'Istituto di e-government della Scuola universitaria professionale di Berna

E-mail: angelina.dungga@bfh.ch

Katinka Weissenfeld, collaboratrice scientifica presso l'Istituto di e-government della Scuola universitaria professionale di Berna

E-mail: katinka.weissenfeld@bfh.ch