

Le parole sono importanti

Un workshop sul linguaggio

Coinvolgi gli stakeholder e gli utenti del servizio in un workshop sul linguaggio

Puoi inserire alcuni esercizi dedicati al linguaggio all'interno di un workshop di codesign oppure **creare un workshop dedicato interamente al linguaggio**. In questo caso ecco le istruzioni per organizzarlo:

01

Identifica quali obiettivi vuoi raggiungere durante la sessione di workshop. Sulla base degli obiettivi identifica i partecipanti che vuoi invitare. Ricordati che è importante rappresentare tutti i punti di vista, dagli utenti agli stakeholder della PA.

02

Stabilisci un giorno, orario e luogo per il workshop, e distribuisci gli inviti ai partecipanti. Nell'invito chiarisci qual è l'obiettivo della sessione, e se devono prepararsi in qualche modo (es. leggendo un documento).

03

Definisci l'agenda per la sessione di workshop, identificando una serie di esercizi da svolgere insieme (puoi scegliere tra quelli proposti nel kit o inventarne di nuovi). Trovi in questo documento due esempi di possibili agende.

04

Modifica questo documento di presentazione per poterlo utilizzare come supporto alla moderazione mostrando ai partecipanti gli obiettivi di ciascuna attività al momento del lancio e accompagnando le varie tappe nel corso della giornata.

Come presentare l'agenda del workshop:



Cos'è XXX

XXX è un servizio per ...

perché siamo qui

Obiettivi del progetto

Vogliamo formulare una proposta con lo scopo di:

Scopo 1 Scopo 2 Scopo 3

obiettivi del workshop



AGENDA DELLA GIORNATA

- h Introduzione alla giornata
- h 1 esercizio Personas
- h 2 esercizio User Journey
- h Pausa
- h 3 esercizio Generazione di idee
- h Confronto delle idee e discussione finale
- h Chiusura

INCONTRACOME...

Non ti sono due giorni e due sbagliate, controlla sempre sull'idea dei vostri compagni di lavoro.

Saiem qui per pensare a quale può essere l'esperienza utente migliore, non solo per la tua soluzione, bensì nel dettaglio in un secondo momento.

Non potrete troppi vincoli, oggi sarete liberi di esprimere.

agenda della giornata

ESERCIZIO DI CONTENT JOURNEY

30

Capire i bisogni informativi dell'utente

1. Mappa le fasi del tuo servizio
2. Individua i principali bisogni dell'utente

Paola - Utente esperto

lancio esercizio 01

ESERCIZIO 02 - COSA È IMPORTANTE? VARIANTE A - CARD SORTING

30

COSA È IMPORTANTE? Come organizziamo il nostro servizio?

Revisionate insieme le carte che vi vengono proposte, contenenti alcuni spunti progettuali da tenere in considerazione. Se trovate spunti che non sono rilevanti per il contesto, o aggiungete le nuove che vi vengono in mente sulla base

lancio esercizio 02

PAUSA

momento di pausa

ESERCIZIO 03 - GESTIRE

30

Creare una board per gestire i tuoi contenuti

Valutiamo il contenuto di un sito web dentro l'interfaccia

1. Registrati al software gratuito Trello
2. Usa le cartine che abbiamo preparato e crea le card per:
 - produrre 2 nuovi documenti (definisci le date e i criteri per pubblicare due documenti)

lancio esercizio 03

ESERCIZIO DI SERVIZIO VARIANTE B - TESTI SEMPLICI

30

I testi del tuo sito sono semplici?

Valutiamo il contenuto di un sito web dentro l'interfaccia

1. Registrati al software gratuito di amministrazione
2. Inserisci la url del sito che ho scelto di analizzare
3. Rivedi i commenti e inserisci i tuoi commenti
4. Ripeti l'operazione sul tuo smartphone

lancio esercizio 04

CONDIVISIONE RISULTATI

D

Grazie!

condivisione risultati

Perché siamo qui

Chiarisci il contesto della sessione descrivendo in un paio di frasi il problema o il servizio di cui si discuterà e lo stato attuale del processo di progettazione.

[Sostituisci questo testo]

Gli obiettivi per questa sessione di workshop sono:

[Obiettivo 1]

[Obiettivo 2]

[Obiettivo 3]

Agenda

ESEMPIO

AGENDA DELLA GIORNATA

h

Introduzione alla giornata

h

Progettare Esercizio 01: **Content journey**

h

Progettare Esercizio 02: **Card sorting / Naming things**

h

Pausa

h

Gestire Esercizio 03: **Crea una board per gestire i contenuti**

h

Scrivere Esercizio 04: **Semplificare testi / documenti**

h

Discussione e chiusura lavori!

RICORDA CHE...

Non ci sono idee giuste e idee sbagliate; costruite sempre sull'idea dei vostri compagni di gruppo.

Siamo qui per pensare a quale può essere l'esperienza utente migliore; analizzeremo le soluzioni tecniche nel dettaglio in un secondo momento.

Non ponetevi troppi vincoli, oggi siamo liberi di esplorare.

Il kit

- **Progettare**
- **Scrivere**
- **Gestire**

- **Misurare**

Test usabilità

A/B test

CHE COS'È

Il kit dedicato ai contenuti propone una **guida al linguaggio della Pubblica Amministrazione**, strumenti per analizzare l'esistente e per organizzare un workflow per la **creazione e gestione dei contenuti**, uno strumento di **audit dei contenuti** e degli esempi di scrittura e **revisione collaborativa**.

Vedi anche

→ **KIT SEO (audit e ottimizzazione)**

1. Progettare il linguaggio

Il lavoro sui contenuti inizia in fase di design di un servizio digitale. È questo il momento in cui prende forma l'ecosistema informativo in cui si muoverà l'utente e si delineano i principi della brand identity. Abbiamo creato un kit dedicato alla prototipazione di un servizio digitale

Mappe e relazioni

Esplorare il territorio

Metti a fuoco tipi di contenuti e relazioni tra concetti. Usa le mappe concettuali, i web analytics e gli user journey

Naming things

Cosa è importante?

Decidi cosa è importante e cosa non lo è, individua il nome corretto delle cose usando il card sorting o google trends

Navigation tree

Struttura il contenuto

Definisci una struttura di navigazione e un sistema di riferimento per l'utente

Wireframing

Prototipo interattivo

Usa struttura e tipi di contenuti e disegna i flussi di navigazione dell'utente

IN ARRIVO

Kit di prototipazione

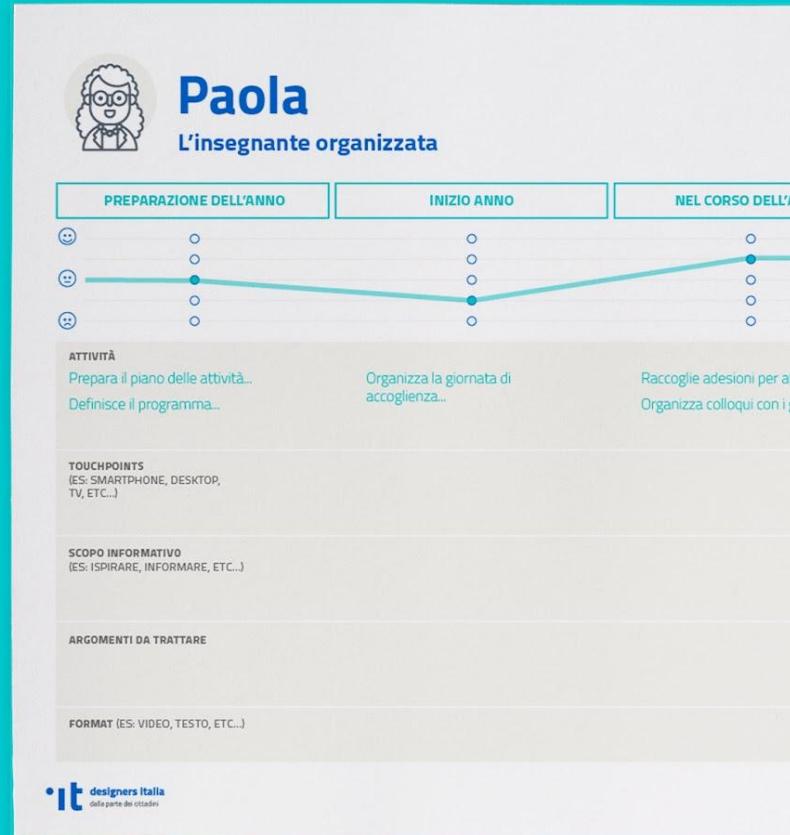
ESERCIZIO 01: CONTENT JOURNEY

30

MIN

Capire i bisogni informativi dell'utente

1. Mappa le fasi del tuo servizio
2. Individua i principali bisogni informativi dell'utente



ESERCIZIO 02 - COSA È IMPORTANTE?
VARIANTE A - CARD SORTING

30

MIN

COSA È IMPORTANTE?

Come organizziamo il nostro servizio?

Revisionate insieme le carte che vi vengono proposte, contenenti alcuni spunti progettuali da tenere in considerazione. Escludete le opportunità che non sono rilevanti per il contesto, o aggiungete le nuove che vi vengono in mente sulla base dell'analisi delle criticità del sistema.

[Vai all'esercizio](#)



ESERCIZIO 02 - COSA È IMPORTANTE?
VARIANTE B - **DIAMO UN NOME ALLE COSE**

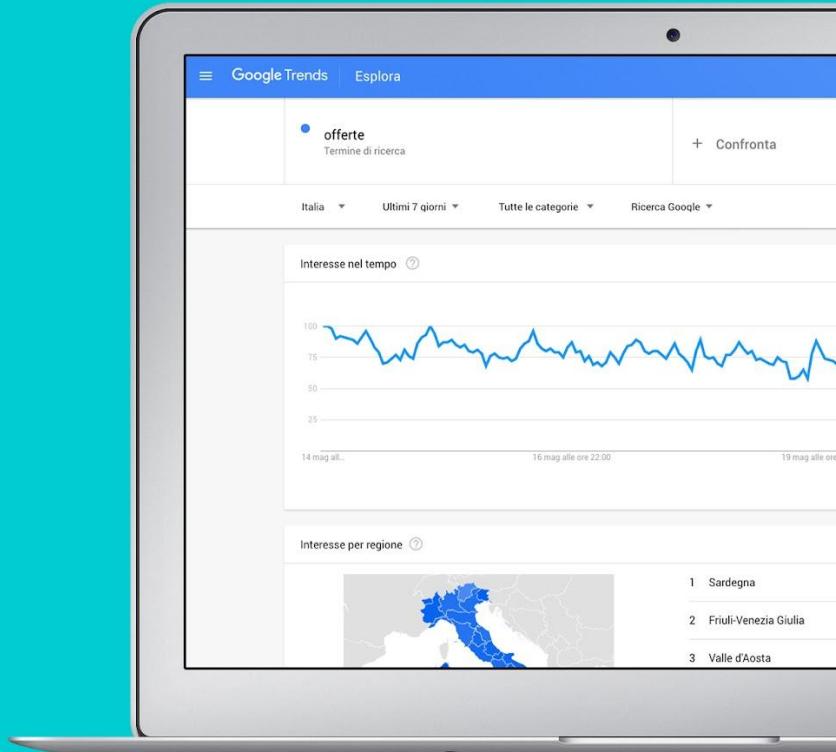
30

MIN

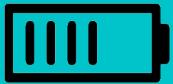
COSA È IMPORTANTE?

Diamo un nome alle cose

1. Analizza il menù e alcune pagine importanti del tuo sito web (argomenti, nomi di cose, ecc.)
2. Prova a individuare dei sinonimi
3. Usa Google Trends per verificare quali sono più utilizzati dalle persone
4. Quali sono le parole che danno personalità al tuo servizio / brand?



PAUSA!



2. Gestire i contenuti

L'intervento di un esperto di contenuti può avvenire in diverse fasi del ciclo di vita di un sito web. Abbiamo creato quattro template, per supportare e indirizzare il lavoro sui contenuti nelle diverse fasi. Abbiamo poi creato una board, per gestire la produzione di nuovi contenuti

Progettare	Riprogettare	Revisionare	Ottimizzare	Gestire
Design dei contenuti Usa questo template quando devi progettare i contenuti di un nuovo sito	Migrazione / redesign Usa questo template quando devi riprogettare i contenuti	Analisi dei contenuti Usa questo template per controllare e revisionare i contenuti del tuo sito	SEO Usa questo template per rendere i tuoi contenuti più facili da trovare	Gestire nuovi contenuti Board di Trello per → gestire la produzione continua di nuovi contenuti, siano documenti, news o un blog. → gestire la seo (vedi kit SEO)

30

MIN

Crea una board per gestire i tuoi contenuti

Valutiamo il contenuto di un sito web dentro l'interfaccia

1. Registrati al software gratuito [Trello](#)
2. Usa la board che abbiamo preparato e crea le card per:
 - produrre 2 nuovi documenti (definisci le date e i responsabili)
 - revisionare e pubblicare due documenti
 - prevedere un audit mensile per semplificare e aggiornare contenuti
3. Programma un'analisi seo della tua sezione più importante

The image shows a Trello board titled "Content map designers italia". The board is divided into two main sections: "A. Design kit (designers.italia)" and "B. Documentazione NO FUFFA (docs.italia)".

- A. Design kit (designers.italia):**
 - 1. UI kit: Due date 2017-12-13, assignee Art. %207
 - 2. Web toolkit: Due date 0/5
 - 3. Wireframe kit: Due date 0/3
 - 7. Content kit: Due date 0/9
- B. Documentazione NO FUFFA (docs.italia):**
 - 0. Linea guida ufficiale, sottoposta a consultazione pubblica, firma digitale e approvazione vari soggetti istituzionale. (Gli altri documenti sono invece documenti tecnici ed evolvono senza bisogno di approvazione ufficiale=)
 - 1. Documentazione dello ui kit
 - 2. Documentazione WebToolkit
 - 3. Content type e user flows Due date 0/15 Feb

Each card on the board includes a description, due date, and assignee. There are also buttons to "Add a card..." at the bottom of each column.

3. Scrivere

La scrittura è parte del processo di design di un servizio. Abbiamo creato una lista di consigli (consigli di scrittura), un glossario di alcune parole tipiche dei servizi della Pubblica Amministrazione, una serie di suggerimenti sul tono di voce da usare nei diversi contesti. Infine, un esercizio (prima/dopo) di revisione di un testo con un software di annotazioni.

Le parole

Usa parole semplici, spiega gli acronimi, non fare errori di grammatica

Consigli di scrittura

Segui queste regole per scrivere in modo efficace, semplice, inclusivo

Tono di voce

Usa il tono di voce giusto in relazione all'azione che l'utente sta compiendo in quel momento

Prima/dopo

Esercizio di revisione
A/B test

ESERCIZIO 04: SCRIVERE
VARIANTE A - TESTI SEMPLICI

30

MIN

I testi del tuo sito sono semplici?

Valutiamo il contenuto di un sito web dentro l'interfaccia

1. Registrati al software gratuito di annotazioni
2. Inserisci la url del sito che hai scelto di analizzare
3. Rivedi i contenuti e inserisci i tuoi commenti
4. Ripeti l'operazione sul tuo smartphone
modificando di conseguenza i tuoi commenti o
inserendone altri
5. Riporta le principali esperienze

The screenshot shows a laptop displaying the official website of the Ministry of Agriculture, Livestock, Food and Forest Policies (Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali). The top navigation bar includes links for Ministero, Notizie, Politiche europee, Politiche nazionali, Controlli, Qualità, Ricerca, Servizi, and Ogni giorno. The main content area features a sidebar menu with sections like Ministro, Vice Ministro, Sottosegretario di Stato, Uffici diretti collaborazione Ministro, Organismo indipendente di valutazione della performance, Articolazione degli uffici del Ministero, Precedente Articolazione degli uffici del Ministero (dal 2013 al 2017), Precedente Articolazione degli uffici del Ministero (dal 2012 al 2013), UNESCO - Organizzazione delle Nazioni Unite per l'Educazione, la Scienza e la Cultura, Comitato Unico di Garanzia, and Nucleo valutazione e verifica degli. The main content area also contains sections for Istituzione e compiti, Struttura, Enti collegati, Sede centrale, and Sede decentrata.



I testi del tuo sito sono semplici?

Valutiamo il contenuto di un sito web dentro l'interfaccia

1. Registrati al software gratuito di annotazioni
2. Inserisci la url del sito che hai scelto di analizzare
3. Rivedi i contenuti e inserisci i tuoi commenti
4. Ripeti l'operazione sul tuo smartphone modificando di conseguenza i tuoi commenti o inserendone altri
5. Riporta le principali esperienze

Quando ho letto i contenuti mi sono accorto che...

Quando ho letto i contenuti su smartphone mi sono accorto che...

Indicazioni per la semplificazione

- 1.
- 2.
- 3.

Comitato Unico di Garanzia
Sede decentrata: Via Quintino Sella, 100187 - Roma
Nucleo valutazione e verifica degli
Telefax centrale: 06 474231
Centralino: 06 46651

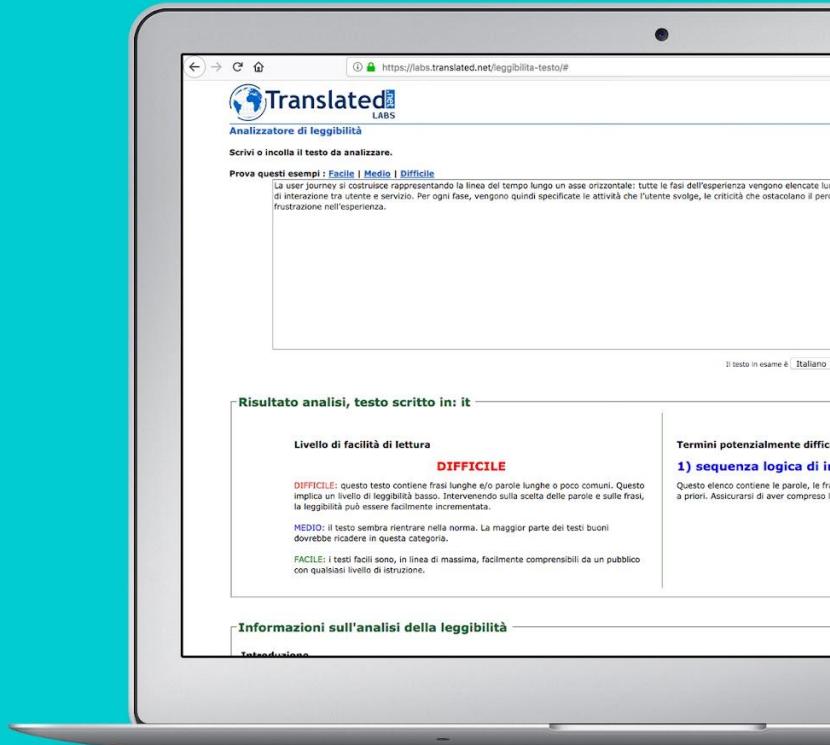
ESERCIZIO 04: SCRIVERE VARIANTE B - DOCUMENTI SEMPLICI

30

MIN

I documenti del tuo sito sono semplici?

1. Individua alcuni documenti presenti sul tuo sito web (in genere vengono pubblicati in formato pdf, ma potrebbero essere anche scritti in html)
2. Usa <https://labs.translated.net/?l=it> e vedi il risultato
3. Scegli un documento e usa Google Docs per una revisione collaborativa



ESERCIZIO 04: SCRIVERE
VARIANTE B - DOCUMENTI SEMPLICI

30

MIN

I documenti del tuo sito sono semplici?

1. Individua alcuni documenti presenti sul tuo sito web (in genere vengono pubblicati in formato pdf, ma potrebbero essere anche scritti in html)
2. Usa <https://labs.translated.net/?l=it> e vedi il risultato
3. Scegli un documento e usa Google Docs per una revisione collaborativa

Semplice Media Difficile

- Documento 1
- Documento 2
- Documento 3
- Documento 4

Dopo aver fatto editing collaborativo del documento, ho individuato le seguenti aree di miglioramento

- 1.
- 2.
- 3.

CONDIVISIONE IDEE





GRAZIE!