



Indagine sulla qualità grafica delle lettere di invito dei programmi italiani di screening citologico

Carla Cogo, Anna Iossa

GISCi: Gruppo Organizzazione e Valutazione - Sottogruppo Comunicazione

Il contesto

- ◆ Analizzata la qualità grafica delle lettere di invito dei programmi italiani di screening citologico (72)
- ◆ nel contesto di un'indagine più vasta sulla qualità del materiale informativo svolta nel 2004 dal sottogruppo comunicazione GISCI, Terzo Rapporto, www.osservatoriotumori.it
- ◆ Si ringraziano i programmi di screening citologico che hanno inviato i materiali informativi per l'indagine GISCI
- ◆ Si ringraziano Alessandra Greco e Francesca Barizza, Padova, per il noiosissimo lavoro di analisi

I presupposti

Per la letteratura, la lettera di invito è uno strumento di comunicazione efficace

Per le utenti, la lettera di invito è il materiale informativo più importante

Il più diffuso strumento di comunicazione nello screening sono le lettere

Le lettere sono facili ed economiche da modificare

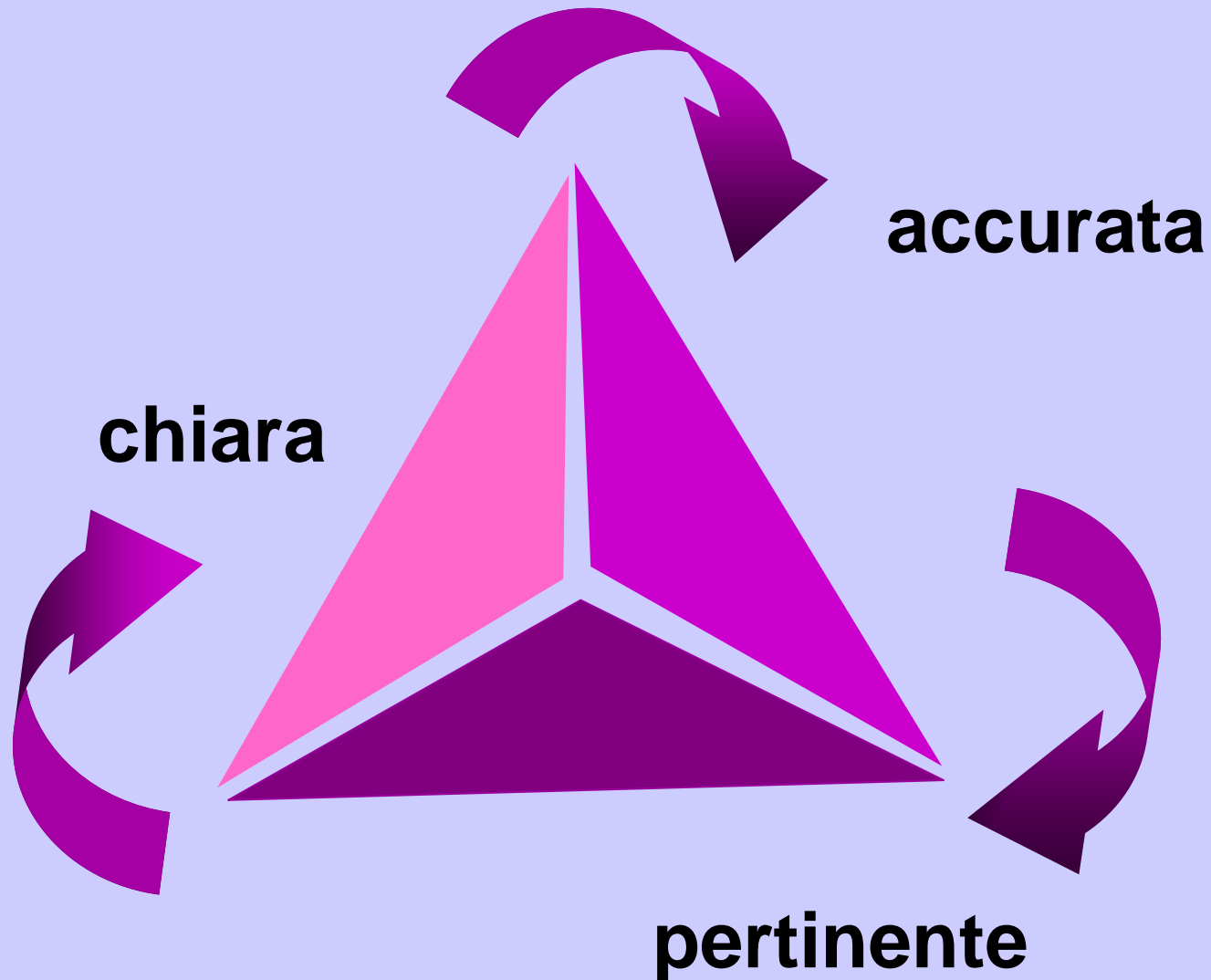
Ovviamente la lettera di invito costituisce soltanto una delle componenti del complesso processo che porta una donna ad utilizzare o meno il test che le viene proposto.

La grafica

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

Ovviamente la qualità della grafica è soltanto una delle componenti della qualità del materiale informativo

Qualità dell'informazione



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)

Caratteri: scelta, dimensioni, impostazione dei titoli,
definizione degli elementi di attenzionalità

La grafica non è mai “neutra”

Qualche purista la considera ancora come uno sfizio cui guardare con sospetto, più per limitarne i danni che per esaltarne l'utilità.

Invece 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

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**

LUNGHEZZA DEL TESTO E CARATTERE USATO

	NO
Brevità: tutto il testo, incluse le intestazioni, è inferiore a 250 parole	40%
Brevità: una sola pagina	1.3%
Carattere, grandezza: non inferiore a corpo 12 (11 per Tahoma e Verdana)	42%
Carattere, tipo: è usato un unico tipo <i>sans serif</i> – <i>non graziato</i> : Arial, Tahoma, Verdana ecc	49%

Le grazie

ITIMES NEW ROMAN è un carattere graziato (serif)

GEORGIA è un carattere graziato (serif)

COURIER **ER** è un carattere graziato (serif)

ARIAL è un carattere non graziato (*sans serif*)

VER**D**DANA è un carattere non graziato (*sans serif*)

TAHOMA è un carattere non graziato (*sans serif*)

La velocità di lettura diminuisce con i caratteri “graziati”

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 chiaro su sfondo chiaro

ELEMENTI DI ATTENZIONALITA'

(nel testo della lettera, escludendo le intestazioni)

Per evidenziare non è usato il grassetto	14%
Tutto corsivo / tutto maiuscolo	10%
Vengono usate 2 o più modalità di evidenziazione	28%
Viene usato il sottolineato	28%
Testo chiaro su sfondo chiaro	3%

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

ELEMENTI DI INADEGUATEZZA

Nessuno	31%
1	17%
2	18%
3	8%
4	19%
5	7%

Qualche referenza

Postai S. La tormentata relazione fra grafica e usabilità. Internet.pro, dicembre 2004

http://internet-pro.typepad.com/aaaa058_INPro03_AccGraficaE.pdf

**The plain English guide to design and layout.
<http://www.plainenglish.co.uk/design.html>**

**About accessible information. RNIB, Royal National Institute of the Blind.
<http://www.rnib.org.uk/access/welcome.htm>**