

The logo of INAIL (Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro) is displayed. It consists of the word "INAIL" in a bold, white, sans-serif font, positioned above a horizontal line that is colored green, white, and red from left to right, representing the Italian flag.

MEDIATORE LINGUISTICO

Manuale utente – Utenza esterna
Versione 3.0

DIREZIONE CENTRALE PER
L'ORGANIZZAZIONE DIGITALE

Dati non personali

Indice del documento

1.	GENERALITÀ.....	7
1.1.	TERMINI E ACRONIMI	7
1.2.	RIFERIMENTI	7
1.3.	TABELLA DELLE VERSIONI.....	7
2.	MANUALE OPERATIVO – LINGUA ITALIANA	8
1.1.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	8
1.2.	ISTRUZIONI OPERATIVE	8
1.2.1.	ACCESSO	8
1.2.2.	CONVERSAZIONE.....	12
1.2.3.	CHIUSURA	15
3.	MANUALI I OPERIMIT – GJUHA SHQIPE.....	17
2.1.	OBJEKTIVI I DOKUMENTIT	17
2.2.	UDHËZIME PËR PËRDORIM	17
2.2.1.	QASJE	17
2.2.2.	BISEDE.....	21
2.2.3.	MBYLLJE	24
4.	دليل التشغيل - اللغة العربية.....	26
4.1	هدف الوثيقة	26
4.2	تعليمات التشغيل.....	26
4.2.1	26 وصول	
4.2.1.1	التطبيق إلى الوصول.....	26
4.2.2	29 محادثة	
4.2.2.1	الوضع الكتابي.....	30
4.2.2.2	المحادثة الوضع.....	31
4.2.2.3	32 إدار إدارة المحادثة	
4.2.3	إنهاء	33
5.	পরিচালনা ম্যানুয়াল - বাংলা ভাষা	36

Dati non personali

4.1.	নথির উদ্দেশ্য	36
4.2.	অপারেটিং নির্দেশাবলী	36
4.2.1.	অ্যাক্সেস	36
4.2.2.	কথোপকথন	40
4.2.3.	বন্ধ	44
6.	PRIRUČNIK ZA UPORABU - HRVATSKI JEZIK	46
1.1.	CILJ DOKUMENTA	46
1.2.	UPUTE ZA UPORABU	46
1.2.1.	PRISTUP	46
1.2.2.	RAZGOVOR	50
1.2.3.	ZARVARANJE	53
7.	操作手冊 - 中文	55
2.1.	文件的目標	55
2.2.	操作說明	55
2.2.1.	使用權	55
2.2.2.	對話	59
2.2.3.	關閉	62
8.	USER MANUAL – ENGLISH LANGUAGE	64
3.1.	OBJECTIVE OF THE DOCUMENT	64
3.2.	OPERATING INSTRUCTIONS	64
3.2.1.	ACCESS	64
3.2.2.	CONVERSATION	68
3.2.3.	CLOSING	71
9.	MANUEL D'UTILISATION - LANGUE FRANÇAISE	73
4.1.	OBJECTIF DU DOCUMENT	73
4.2.	MODE D'EMPLOI	73
4.2.1.	ACCÉDER	73
4.2.2.	CONVERSATION	77
4.2.3.	FERMETURE	80
10.	BEDIENUNGSANLEITUNG – DEUTSCHE SPRACHE	82
5.1.	ZIEL DES DOKUMENTS	82

Dati non personali

5.2.	BEDIENUNGSANLEITUNG	82
5.2.1.	ZUGANG	82
5.2.2.	GESPRÄCH	86
5.2.3.	SCHLIEßUNG	89
11.	संचालन मैनुअल – फ्रेंच भाषा.....	91
6.1.	दस्तावेज़ का उद्देश्य.....	91
6.2.	ऑपरेटिंग निर्देश.....	91
6.2.1.	पहुँच.....	91
6.2.2.	बातचीत	94
6.2.3.	समापन.....	98
12.	MANUAL DE UTILIZARE - LIMBA ROMÂNĂ.....	100
7.1.	OBIECTIVUL DOCUMENTULUI	100
7.2.	INSTRUCȚIUNI DE UTILIZARE.....	100
7.2.1.	ACCES	100
7.2.2.	CONVERSAȚIE	103
7.2.3.	ÎNCHIDERE	107
13.	NAVODILA ZA UPORABO – SLOVENSKI JEZIK	109
8.1.	CILJ DOKUMENTA.....	109
8.2.	NAVODILA ZA UPORABO	109
8.2.1.	DOSTOP.....	109
8.2.2.	POGOROV	113
8.2.3.	ZAPRTJE	116
14.	MANUAL DE OPERACIÓN - IDIOMA ESPAÑOL	118
9.1.	OBJETIVO DEL DOCUMENTO.....	118
9.2.	INSTRUCCIONES DE FUNCIONAMIENTO.....	118
9.2.1.	ACCESO	118
9.2.2.	CONVERSACIÓN.....	121
9.2.3.	CIERRE	125
15.	ІНСТРУКЦІЯ З ЕКСПЛУАТАЦІЇ - УКРАЇНСЬКА МОВА	127
10.1.	МЕТА ДОКУМЕНТА	127
10.2.	ІНСТРУКЦІЯ З ЕКСПЛУАТАЦІЇ	127

Dati non personali

10.2.1.	ДОСТУП.....	127
10.2.2.	РОЗМОВА.....	131
10.2.3.	ЗАКРИТТЯ.....	134
16.	PRIRUČNIK ZA UPOTREBU – BOSANSKI JEZIK	136
16.1	CILJ DOKUMENTA	136
16.2.	UPUTSTVA ZA UPOTREBU.....	136
16.2.1.	PRISTUP.....	136
16.2.2.	RAZGOVOR.....	140
16.2.3.	ZATVARANJE	144
17.	РЪКОВОДСТВО ЗА ПОТРЕБИТЕЛЯ – БЪЛГАРСКИ ЕЗИК.....	146
17.1.	ЦЕЛ НА ДОКУМЕНТА	146
17.2.	ИНСТРУКЦИИ ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ	146
17.2.1.	ДОСТЪП	146
17.2.2.	РАЗГОВОР	150
17.2.3.	ПРИКЛЮЧВАНЕ	153
18.	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΧΡΗΣΗΣ – ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ	156
18.1.	ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ	156
18.2.	ΟΔΗΓΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ	156
18.2.1.	ΠΡΟΣΒΑΣΗ	156
18.2.2.	ΣΥΝΟΜΙΛΙΑ	160
18.2.3.	ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΌΣ	163
19.	ОПЕРАТИВЕН ПРИРАЧНИК – МАКЕДОНСКИ ЈАЗИК	166
19.1.	ЦЕЛ НА ДОКУМЕНТОТ	166
19.2.	ОПЕРАТИВНИ УПАТСТВА	166
19.2.1.	ПРИСТАП	166
19.2.2.	РАЗГОВОР	170
19.2.3.	ЗАВРШУВАЊЕ	173
20.	ОПЕРАТИВНИ ПРИРУЧНИК – СРПСКИ ЈЕЗИК	175
20.1.	ЦИЉ ДОКУМЕНТА	175
20.2.	ОПЕРАТИВНА УПУТСТВА.....	175
20.2.1.	ПРИСТУП	175
20.2.2.	РАЗГОВОР	179

Dati non personali

20.2.3. ЗАБРАШЕТАК	182
21. OPERATÍV KÉZIKÖNYV – MAGYAR NYELV	184
21.1. A DOKUMENTUM CÉLJA.....	184
21.2. OPERATÍV ÚTMUTATÓ.....	184
21.2.1. HOZZÁFÉRÉS.....	184
21.2.2. BESZÉLGETÉS.....	188
21.2.3. LEZÁRÁS.....	191

Dati non personali

1. GENERALITÀ

1.1. Termini e Acronimi

Tabella 1 - Termini e Acronimi riportati nel documento

Termini e Acronimi	Definizione
DCOD	Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale

1.2. Riferimenti

Tabella 2 – Riferimenti relativi ai documenti citati

Identificativo	Descrizione
DCOD_Tmp_DocumentoWord del 30/01/2025 v10	Template di riferimento
DCOD_SICU_LGd_ClassificazioneDati	Schema di classificazione delle informazioni
DCOD_SICU_LGd_EtichettaturaEGestioneDelleInformazioni	Linee guida sulla corretta gestione delle informazioni in base alla loro etichettatura

1.3. Tabella delle versioni

Tabella 3 – Versioni del documento

Versione	Data
1.0	10/12/2025
2.0	07/05/2026
3.0	05/08/2026

Dati non personali

2. MANUALE OPERATIVO – LINGUA ITALIANA

1.1. Obiettivo del documento

Il seguente manuale ha lo scopo di fornire istruzioni dettagliate sull'utilizzo dell'applicazione *Mediatore Linguistico*, che consente ai cittadini che non parlano l'Italiano di comunicare nella propria lingua madre con gli operatori INAIL, superando le barriere linguistiche e garantendo una comunicazione chiara ed efficace. Il manuale descrive tutte le fasi dell'interazione, dall'accesso iniziale all'applicazione fino alla conclusione della conversazione, ed è suddiviso nei seguenti capitoli:

- **Accesso:**
 - Descrive le modalità di accesso all'applicazione, dettagliando il processo di inserimento del PIN e dei dati anagrafici per avviare la conversazione.
- **Conversazione:**
 - Descrive le modalità di comunicazione disponibili (modalità scrittura tramite l'utilizzo della tastiera e modalità conversazionale tramite l'utilizzo del microfono), fornendo istruzioni su come inviare messaggi e interagire con l'operatore.
- **Chiusura:**
 - Indica cosa accade al termine della sessione e come inviare un feedback.

1.2. Istruzioni operative

1.2.1. Accesso

1.2.1.1. Accesso all'applicazione

Per accedere all'applicazione, l'utente inquadra con il proprio smartphone l'apposito QR code presente sulla locandina affissa in prossimità dello sportello.

A seguire, l'utente visualizza una pagina, tradotta nella lingua impostata del browser, all'interno della quale dovrà **inserire il codice PIN** fornito dall'operatore **(1)**. Dopo aver inserito il codice PIN, cliccando sul tasto **"Conferma"** **(2)** l'utente accede alla pagina successiva dove potrà selezionare la lingua di interesse.

Dati non personali

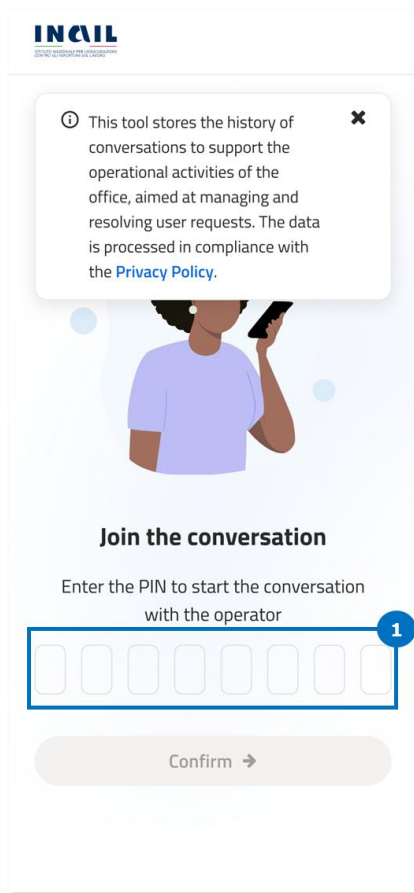


Immagine 1: Inserimento codice PIN

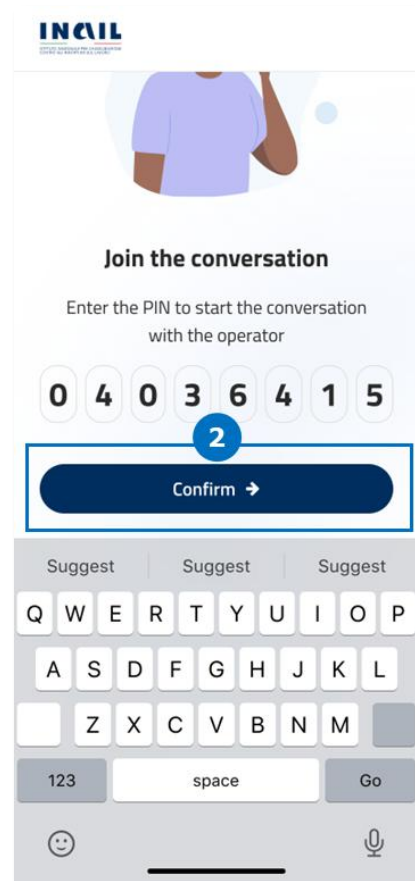


Immagine 2: Conferma del PIN

1.2.1.2. Scelta della lingua

Accedendo alla pagina di selezione della lingua, l'utente visualizza di default la lingua del proprio browser rilevata dal sistema (1). L'utente può confermare la lingua impostata di default per conversare con l'operatore, oppure può sceglierne una diversa selezionando l'opzione di proprio interesse dall'**elenco** delle ulteriori 13 lingue supportate dallo strumento (2). Per confermare la scelta è necessario cliccare sul tasto "**Conferma**" (3).

Dati non personali

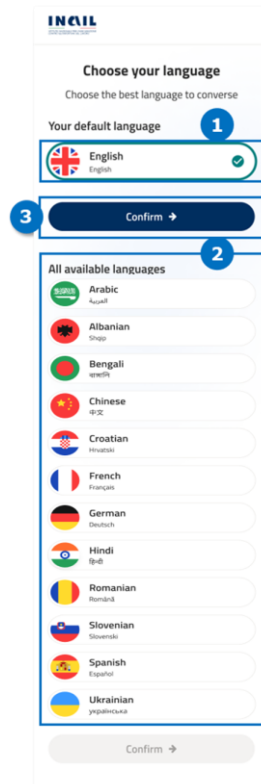


Immagine 3: Scelta della lingua

1.2.1.3. Inserimento dati anagrafici

A seguire, l'utente inserisce il proprio **nome e cognome** all'interno degli appositi campi **(1)** e clicca il tasto "**Conferma**" **(2)**. Successivamente, vengono mostrate una pagina di caricamento **(3)** e una pagina di conferma della connessione **(4)** e l'utente, infine, accede alla conversazione **(5)**.

Dati non personali

INAIL
ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

Welcome!

We are almost there, enter your first and last name to continue. Fields with an asterisk (*) are mandatory. The maximum limit for each field is 150 characters (including spaces).

1

Name*

John

Surname*

Smith

2

Confirm →

Immagine 4: Inserimento dati anagrafici

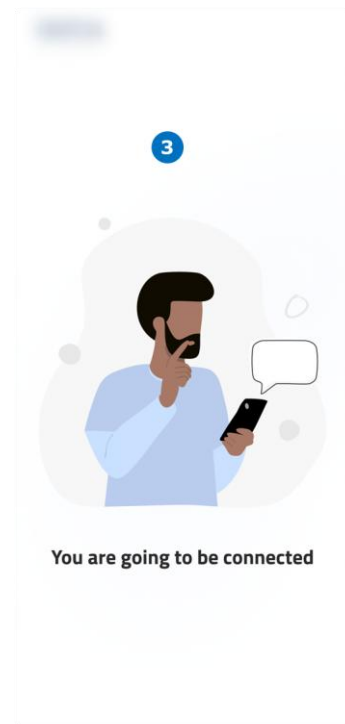


Immagine 5: Pagina di caricamento

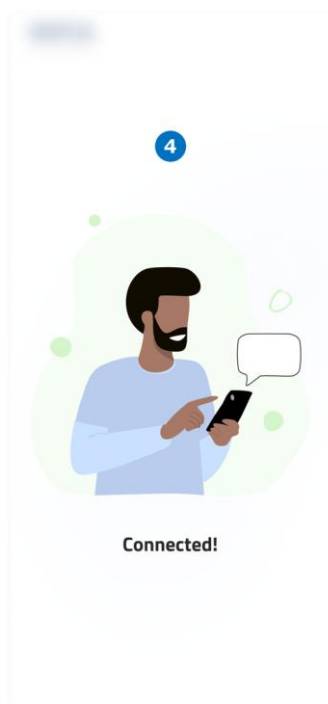


Immagine 6: Pagina di conferma



Immagine 7: Accesso alla conversazione

Dati non personali

1.2.2. Conversazione

Per conversare con l'operatore, l'utente può scegliere tra la **modalità scrittura**, tramite l'utilizzo della **tastiera** per scrivere i messaggi, e la **modalità conversazionale**, utilizzando il **microfono** per registrare vocalmente il proprio messaggio e trascriverlo nella propria lingua.

Per usare la modalità scrittura è necessario cliccare sulla **barra di testo (1)** presente nella pagina di conversazione e digitare il messaggio tramite l'utilizzo della tastiera, mentre per usare la modalità conversazionale e avviare una registrazione vocale, è necessario cliccare sull'icona "**Microfono**" **(2)**.



Immagine 8: Utilizzo della tastiera e del microfono

Nei due successivi sottoparagrafi verranno specificate nel dettaglio le funzionalità delle due modalità di conversazione.

1.2.2.1. Modalità scrittura

Per comunicare tramite messaggio testuale, l'utente può cliccare sulla **barra di testo (1)** e digitare il messaggio utilizzando la tastiera. Per inviarlo, è sufficiente premere il tasto "**Invio**" **(2)**; il messaggio comparirà così nell'area della conversazione. In alternativa,

Dati non personali

prima dell'invio, il testo può essere cancellato interamente cliccando sul tasto "**Cestino**" (3), così da riscriverlo da zero. In corrispondenza della barra di testo l'utente visualizza il tasto "**Microfono**" (4) per utilizzare rapidamente la modalità conversazionale.

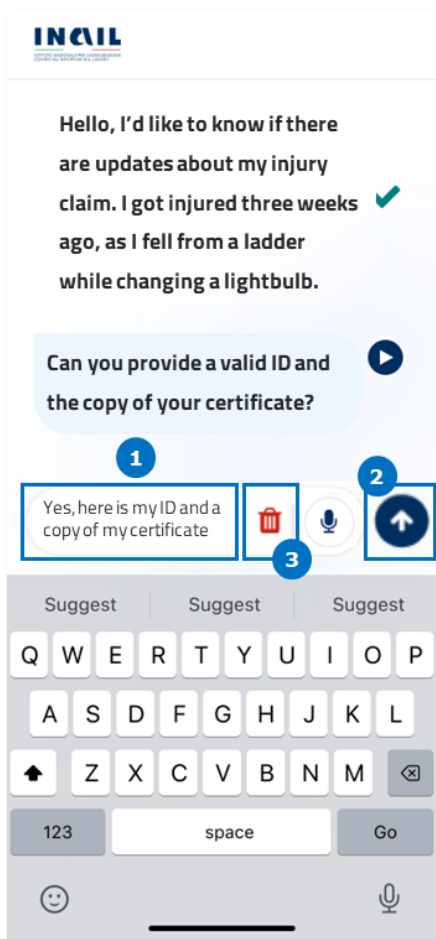


Immagine 9: Invio o cancellazione del messaggio

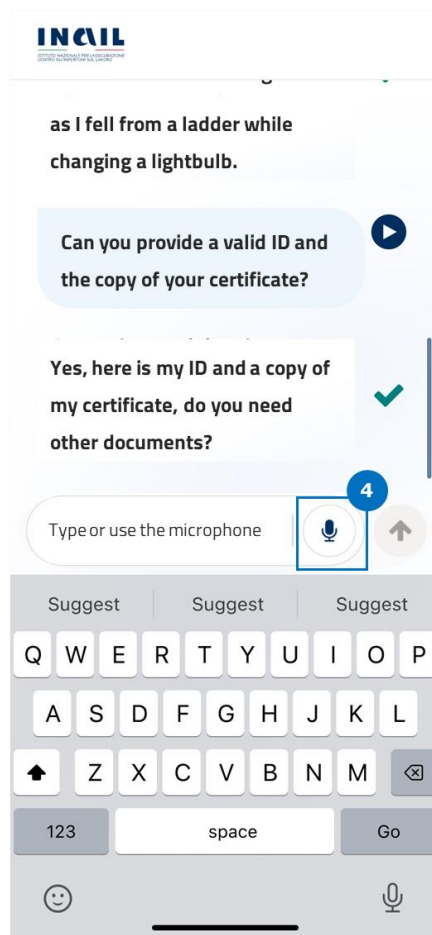


Immagine 10: Utilizzo del microfono

1.2.2.2. Modalità conversazionale

Per usare la modalità conversazionale, l'utente può avviare la registrazione e trascrizione del messaggio cliccando sul tasto "**Microfono**" (1). Il testo trascritto compare nella barra di testo (2). Dopo l'avvio, il tasto "**Microfono**" diventa "**Stop**" (3) per interrompere la trascrizione. Una volta premuto "**Stop**", l'utente visualizza due opzioni:

- Il tasto "**Invio**" (4), per inviare il messaggio trascritto;
- il tasto "**Cestino**" (5), per eliminare definitivamente quanto trascritto.

È inoltre possibile **tenere premuto** il tasto microfono per avviare la registrazione, e **lasciarlo** una volta conclusa per fermare la trascrizione.

Dati non personali



*Immagine 11: Modalità
conversazionale*

*Immagine 12: Registrazione
e trascrizione in tempo reale*

*Immagine 13: Invio o cancellazione
del messaggio trascritto*

1.2.2.3. Gestione della conversazione

L'utente visualizzerà i messaggi ricevuti dall'operatore all'interno del quadrante della conversazione e tradotti nella lingua da lui selezionata. In corrispondenza di ciascun messaggio è presente il tasto **"Play"** (1), che consente di riprodurre il messaggio ricevuto tradotto nella lingua scelta. Per interrompere la riproduzione del messaggio è necessario cliccare sul tasto **"Pausa"**. In caso di errore durante l'invio del messaggio, in corrispondenza dello stesso l'utente visualizza un messaggio di errore e il tasto **"Reinvia"** (2), che consente all'utente di effettuare un nuovo tentativo di invio del messaggio.

Dati non personali



Immagine 14: Riproduzione del messaggio

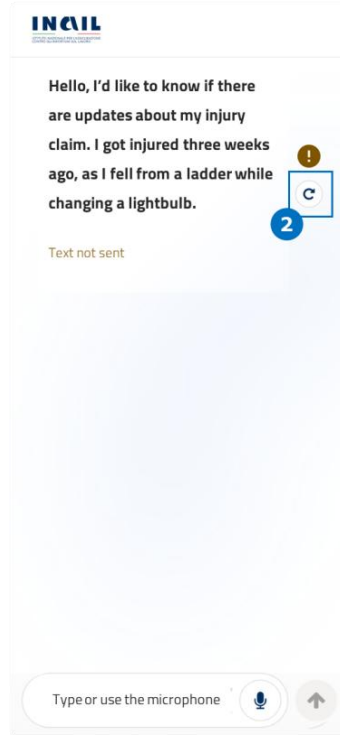


Immagine 15: Funzionalità "Reinvia messaggio"

1.2.3. Chiusura

Al termine della conversazione, l'operatore conclude la sessione e l'utente visualizza la pagina chiusura della sessione (1) in cui è presente anche il tasto **"Invia feedback"** (2), che permette all'utente di valutare la propria esperienza di utilizzo dello strumento. Cliccando sul tasto "Invia feedback", l'utente accede ad una modale attraverso la quale potrà esprimere il suo indice di gradimento da 1 a 5 (3) e può lasciare facoltativamente un commento sull'esperienza (4). Per inviare il feedback è necessario cliccare sul tasto **"Invia"** (5).

Dati non personali

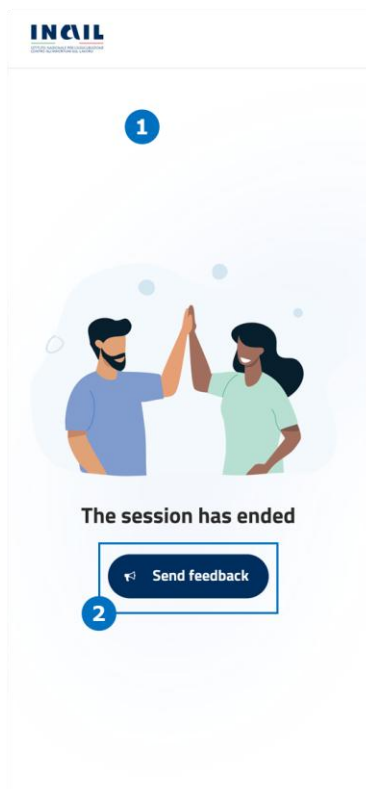


Immagine 16: Pagina di sessione terminata

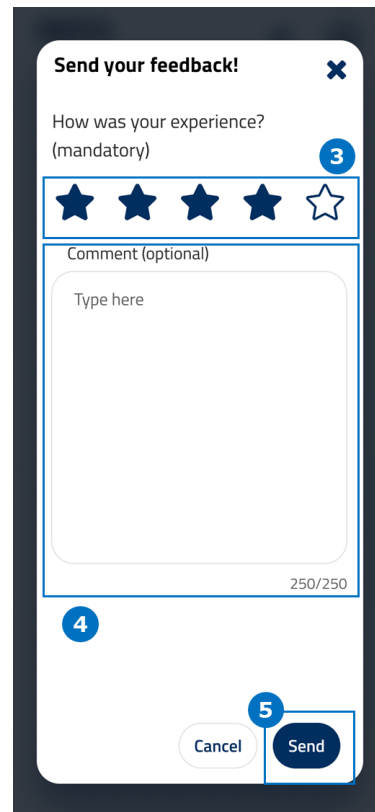


Immagine 17: Modale di invio feedback

Una volta inviato il feedback, l'utente visualizza una modale di conferma (6), alla cui chiusura si atterra sulla pagina di sessione terminata (vd. Immagine 13).

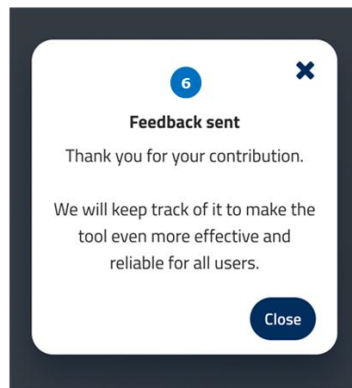


Immagine 18: Modale di conferma di invio feedback

Dati non personali

3. MANUALI I OPERIMIT – GJUHA SHQIPE

Përmbajtjet e këtij manuali janë përkthyer përmes Inteligjencës Artificiale.

2.1. Objektivi i dokumentit

Manuali i mëposhtëm ofron udhëzime të hollësishme mbi përdorimin e *aplikacionit Mediatore Linguistico*, i cili u lejon qytetarëve që nuk flasin italisht të komunikojnë në gjuhën e tyre amtare me operatorët e INAIL, duke kapërcyer barrierat gjuhësore dhe duke siguruar komunikim të qartë dhe efektiv. Manuali përshkruan të gjitha fazat e ndërveprimit, nga qasja fillestare në aplikacion deri në fund të bisedës, dhe është i ndarë në kapitujt e mëposhtëm:

- **Qasja:**
 - Ai përshkruan mënyrën e hyrjes në aplikacion, duke detajuar procesin e futjes së PIN-it dhe të dhënave personale për të filluar bisedën.
- **Bisedë:**
 - Ai përshkruan mënyrat e komunikimit në dispozicion (mënyra e shkrimit duke përdorur tastierën dhe mënyra e bisedës duke përdorur mikrofoningun), duke dhënë udhëzime se si të dërgoni mesazhe dhe të bashkëveproni me operatorin.
- **Mbyllja:**
 - Tregon se çfarë ndodh në fund të seancës dhe si të jepet reagimi.

2.2. Udhëzime për përdorim

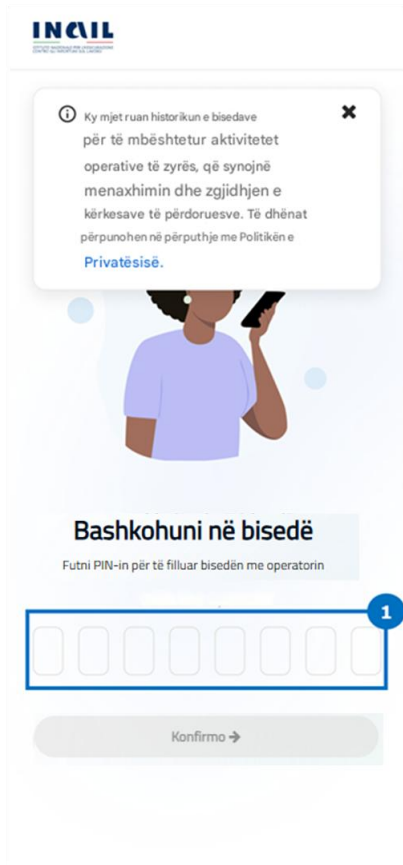
2.2.1. Qasje

2.2.1.1. Qasuni në aplikacion

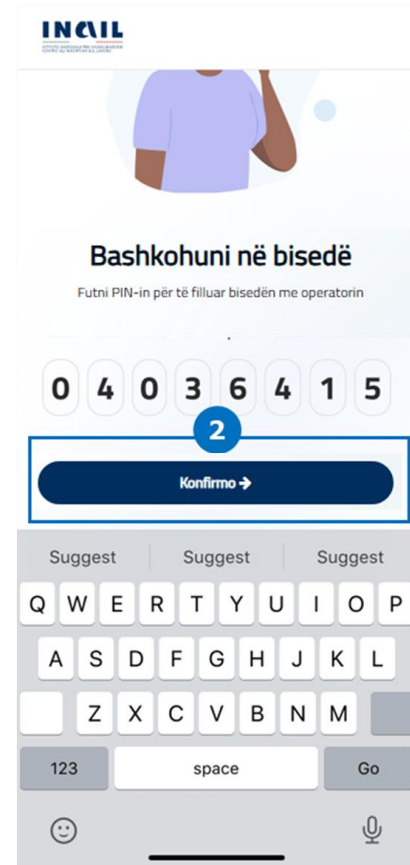
Për të aksesuar aplikacionin, përdoruesit skanojnë kodin QR në posterin e shfaqur pranë banakut me anë të telefonit të tyre inteligjent.

Përdoruesi do të shohë më pas një faqe të përkthyer në gjuhën e shfletuesit, ku ai ose ajo do të duhet të **fusë kodin PIN** të dhënë nga operatori **(1)**. Pasi të fusë kodin PIN, duke klikuar butonin "**Konfirmo**" **(2)**, përdoruesi do të hyjë në faqen tjetër ku ai ose ajo mund të zgjedhë gjuhën që i intereson.

Dati non personali



Imazhi 1: Futja e kodit PIN

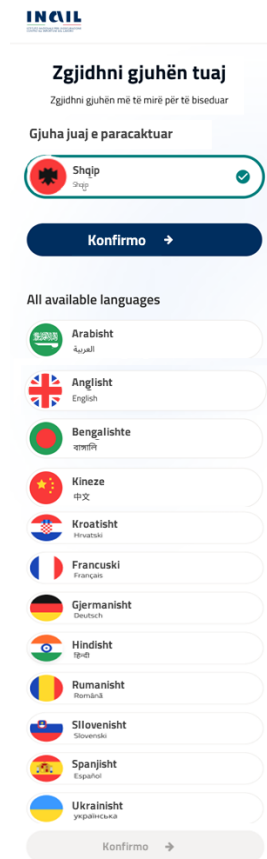


Imazhi 2: Konfirmimi i PIN-it

2.2.1.2. Zgjedhja e gjuhës

Duke hyrë në faqen e parazgjedhjes së gjuhës, përdoruesi shih si parazgjedhje gjuhën e shfletuesit të tij të zbuluar nga sistemi **(1)**. Përdoruesi mund të konfirmojë gjuhën e parazgjedhur të vendosur për bisedat me operatorin, ose mund të zgjedhë një tjetër duke zgjedhur opsionin e interesit të tij nga **lista** e 13 gjuhëve shtesë të mbështetura nga mjete **(2)**. Për të konfirmuar zgjedhjen, është e nevojshme të klikoni butonin " **Konfirmo**" **(3)**.

Dati non personali



Imazhi 3: Përzgjedhja e gjuhës

2.2.1.3. Futja e të dhënave personale

Më pas, përdoruesi fut **emrin dhe mbiemrin e tij/saj** në fushat përkatëse **(1)** dhe klikon butonin " **Konfirmo** " **(2)** . Më pas, shfaqet një faqe ngarkimi **(3)** dhe një faqe konfirmimi lidhjeje **(4)** dhe përdoruesi më në fund hyn në bisedë **(5)**.

Dati non personali

Mirë se vini!

Jemi pothuajse gati, shkruani emrin dhe mbiemrin tuaj për të vazhduar. Fushat me yll (*) janë të detyrueshme. Kufiri maksimal për çdo fushë është 150 karaktere (duke përfshirë hapësirat).

1

Emër*

Shkruaj këtu

Mbiemër*

Shkruaj këtu

2

Konfirmo →

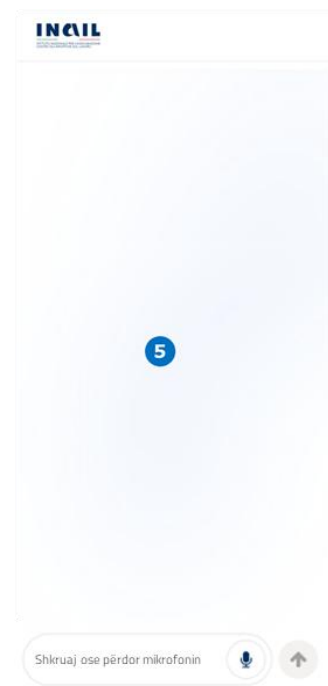
Imazhi 4: Futja e të dhënave personale



Imazhi 5: Duke ngarkuar faqe



Imazhi 6: Faqja e konfirmimit



Imazhi 7: Qasja në bisedë

Dati non personali

2.2.2. Bisede

Për të komunikuar me operatorin, përdoruesi mund të zgjedhë midis mënyrës së shkrimit, duke përdorur tastierën për të shkruar mesazhet, dhe mënyrës së bisedës, duke përdorur mikrofonin për të regjistruar mesazhin me zë dhe për ta transkriptuar në gjuhën e vet.

Për të përdorur mënyrën e shkrimit është e nevojshme të klikoni në shiritin e **tekstit (1)** në faqen e bisedës dhe të shkruani mesazhin duke përdorur tastierën, ndërsa për të përdorur mënyrën e bisedës dhe për të nisur një regjistrim zanor, duhet të klikoni në ikonën **"Mikrofon"** (2).



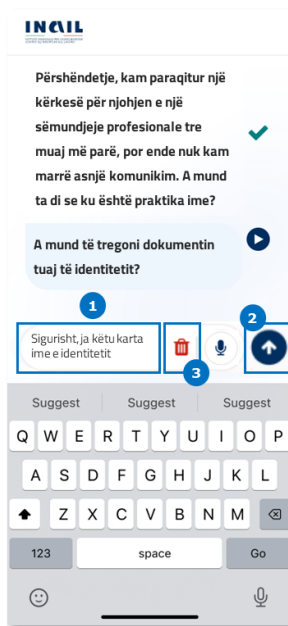
Imazhi 8: Përdorimi i tastierës dhe mikrofonit

2.2.2.1. Mënyra e shkruar

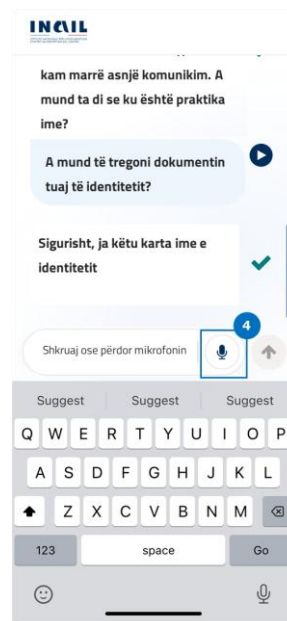
Për të komunikuar përmes mesazhit tekstual, përdoruesi mund të klikojë në shiritin e **tekstit (1)** dhe të shkruajë mesazhin duke përdorur tastierën. Për ta dërguar, mjafton të shtypet butoni **"Enter"** (2); mesazhi do të shfaqet në zonën e bisedës.

Si alternativë, para dërgimit, teksti mund të fshihet plotësisht duke klikuar te butoni **"Koshi"** (3), në mënyrë që të rishkruhet nga e para. Pranë shiritit të tekstit përdoruesi shikon edhe butonin **"Mikrofon"** (4) për të përdorur shpejt mënyrën e bisedës.

Dati non personali



Imazhi 9: Dërgimi ose fshirja e mesazhit



Imazhi 10: Përdorimi i mikrofonit

2.2.2.2. Modaliteti bisedor

Për të përdorur mënyrën e bisedës, përdoruesi mund të nisë regjistrimin dhe transkriptimin e mesazhit duke klikuar butonin **“Mikrofo”** (1). Teksti i transkriptuar shfaqet në shiritin e **tekstit** (2). Pas nisjes, butoni “Mikrofo” bëhet **“Stop”** (3) për të ndërprerë transkriptimin.

Pasi shtypet “Stop”, përdoruesi shikon dy opsione:

- Butonin **“Dërgo”** (4), për të dërguar mesazhin e transkriptuar;
- Butonin **“Koshi”** (5), për ta fshirë përfundimisht tekstin e transkriptuar.

Është gjithashtu e mundur të mbahet i shtypur butoni i mikrofonit për të nisur regjistrimin dhe të lirohet pasi të përfundojë, për të ndaluar transkriptimin.

Dati non personali



Imazhi 11: Mënyra e bisedës



Imazhi 12: Regjistrim dhe transkriptim në kohë reale



Imazhi 13: Dërgimi ose fshirja e mesazhit të transkriptuar

2.2.2.3. Menaxhimi i bisedave

Përdoruesi do të shikojë mesazhet e marra nga operatori në dritaren e bisedës dhe të përkthyer në gjuhën e zgjedhur prej tij. Pranë çdo mesazhi ndodhet një buton " **Luaj** " (1) , i cili i lejon përdoruesit të luajë mesazhin e marrë të përkthyer në gjuhën e zgjedhur. Për të ndaluar luajtjen e mesazhit, klikoni butonin " **Pauzë** ". Nëse ndodh një gabim gjatë dërgimit të mesazhit, përdoruesi do të shohë një mesazh gabimi pranë mesazhit dhe butonit " **Ridërgo** " (2) , i cili i lejon përdoruesit të provojë ta dërgojë përsëri mesazhin.

Dati non personali



Imazhi 14: Riprodhimi i mesazhit

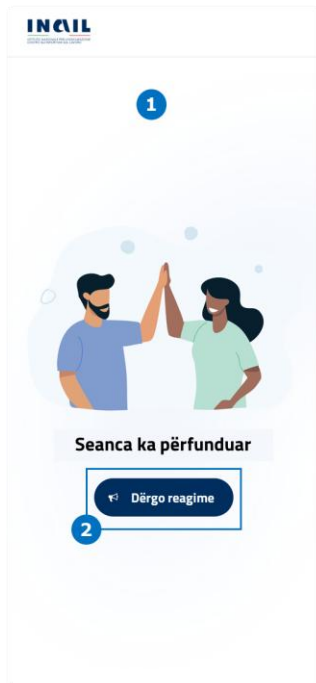


Imazhi 15: Funksioni "Ridërgo mesazhin"

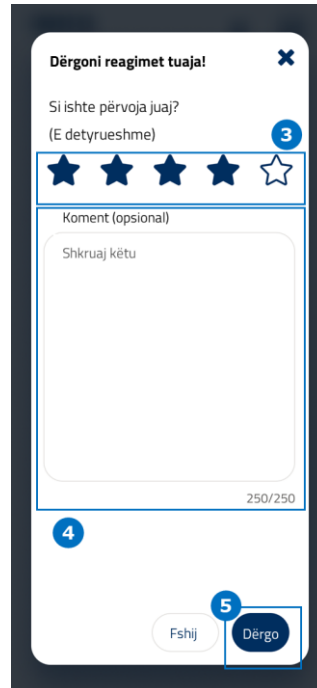
2.2.3. Mbyllje

Në fund të bisedës, operatori e përfundon sesionin dhe përdoruesi shikon faqen e mbylljes së sesionit (1) e cila përmban gjithashtu butonin " **Dërgo reagime** " (2) , i cili i lejon përdoruesit të vlerësojë përvojën e tij të përdorimit të mjetit. Duke klikuar butonin "Lini reagime", përdoruesi hyn në një modal përmes të cilit mund të shprehë vlerësimin e kënaqësisë nga 1 deri në 5 (3) dhe mund të lërë opsionalisht një koment mbi përvojën (4) . Për të dërguar reagime, është e nevojshme të klikoni butonin "**Dërgo**" (5) . Pasi të jetë dërguar reagimi , përdoruesi do të shohë një modal konfirmimi (6) , i cili kur të mbyllet do ta çojë atë në faqen e seancës së përfunduar (shih Figurën 13).

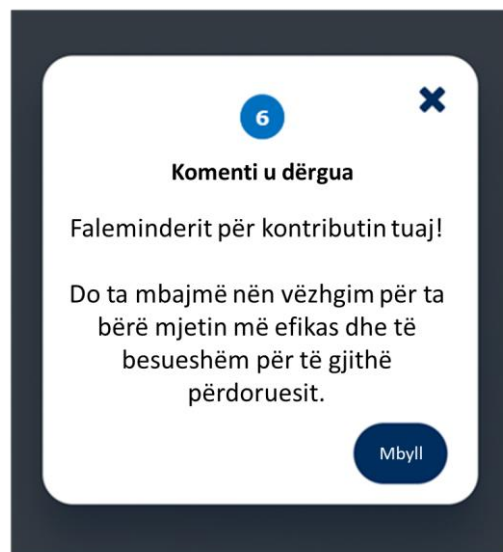
Dati non personali



Imazhi 16: Faqja e daljes nga seanca



Imazhi 17: Modali i reagimeve



Imazhi 18: Modali i Konfirmimit të Dërgimit të Reagimeve

Dati non personali

4. دليل التشغيل - اللغة العربية.

تم ترجمة محتويات هذا الدليل من خلال الذكاء الاصطناعي.

4.1 هدف الوثيقة

، متجاوزين INAIL ، الذي يُمكن المواطنين غير الناطقين بالإيطالية من التواصل بلغتهم الأم مع موظفي *Mediatore Linguistico* تطبيق ، بذلك الحواجز اللغوية، ومضمنين تواصلًا واضحًا وفعالًا. يصف الدليل جميع مراحل التفاعل، من أول استخدام للتطبيق وحتى نهاية المحادثة، وينقسم إلى الفصول التالية:

• وصول:

○ يصف كيفية الوصول إلى التطبيق، ويوضح بالتفصيل عملية إدخال رقم التعريف الشخصي والبيانات الشخصية لبدء المحادثة.

• محادثة:

○ يصف أوضاع الاتصال المتاحة (الوضع الكتابي باستخدام لوحة المفاتيح والوضع المحادثة باستخدام الميكروفون) ، ويوفر تعليمات حول كيفية إرسال الرسائل والتفاعل مع المشغل.

• إنهاء:

○ يشير إلى ما يحدث في نهاية الجلسة وكيفية تقديم الملاحظات.

4.2 تعليمات التشغيل

4.2.1 وصول

4.2.1.1 الوصول إلى التطبيق

الموجود على الملصق المعروض بالقرب من العداد باستخدام (QR) للولوج إلى التطبيق، يقوم المستخدمون بمسح رمز الاستجابة السريعة . هواتفهم الذكية .

، PIN بعد إدخال رمز (1) الذي قدمه له المشغل PIN ستظهر للمستخدم صفحة مترجمة إلى لغة المتصفح، حيث يتعين عليه إدخال رمز ، ينتقل إلى الصفحة التالية حيث يمكنه اختيار اللغة التي يرغب بها (2) "تأكيد" وبالنقر على زر

Dati non personali

تُحافظ هذه الأداة على سجل المحادثات لدعم الأنشطة التشغيلية للمكتب، والمساعدة إلى إدارة وحل طلبات المستخدم. تتم معالجة البيانات وفقًا لسياسة الخصوصية.

شارك في المحادثة

أدخل رقم التعريف الشخصي لبدء المحادثة مع المشغل

1

تأكيد →

(PIN) الصورة 1: إدخال رمز التعريف الشخصي

شارك في المحادثة

أدخل رقم التعريف الشخصي لبدء المحادثة مع المشغل

0 4 0 3 6 4 1 5

2

تأكيد →

Suggest Suggest Suggest

Q W E R T Y U I O P

A S D F G H J K L

↑ Z X C V B N M ↵

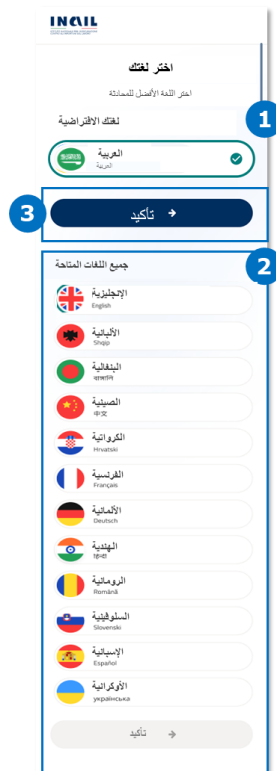
123 space Go

(PIN) الصورة 2: تأكيد رمز التعريف الشخصي

4.2.1.2 اختيار اللغة

الافتراضية اللغة تأكيد يمكنه . (1) النظام اكتشافها التي الافتراضية متصفح لغة رؤية من المستخدم سيتمكن اللغة، اختيار صفحة إلى بالوصول لتأكيد . (2) الأداة تدعمها التي الإضافية العشر اللغات قائمة من يُناسبه ما باختيار أخرى لغة اختيار أو المُشغل، مع للمحادثات المُحددة . (3) " تأكيد " زر على انقر الاختيار،

Dati non personali



4.2.1.3 إدخال البيانات الشخصية

(3) تحميل صفحة تُعرض ذلك، بعد . (2) " تأكيد " زر على وينقر (1) المناسبة الحقول في ولقبه اسمه المستخدم يُدخل ذلك، عد (5) المحادثة إلى الوصول من أخيراً المستخدم ويتمكن ، (4) الاتصال تأكيد و صفحة

لصورة 3: اختيار اللغة

Dati non personali

مرحبًا!

نحن على وشك الانتهاء، أدخل اسمك واسم عائلتك للمتابعة. الحقول التي تحتوي على علامة النجمة (*) إلزامية. الحد الأقصى لكل حقل هو 150 حرفًا (بما في ذلك المسافات).

1

اسم *

اكتب هنا

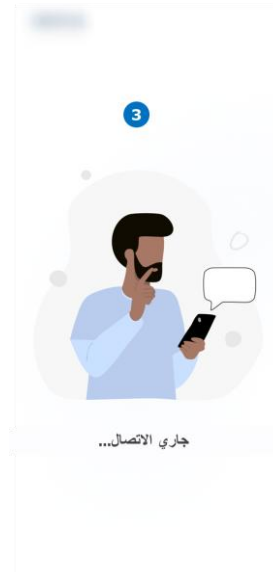
لقب *

اكتب هنا

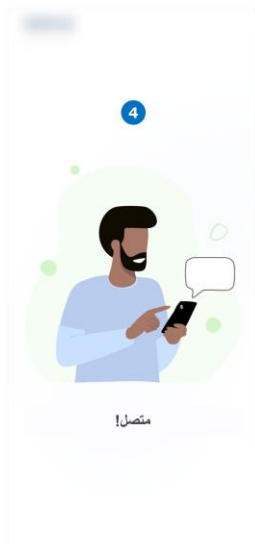
2

تأكيد →

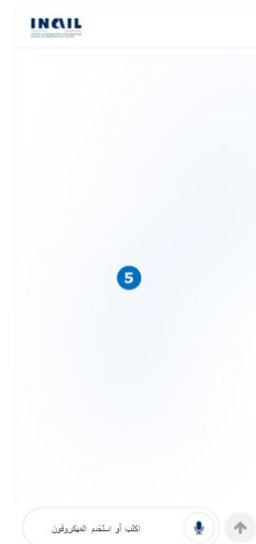
الصورة 4: إدخال البيانات الشخصية



الصورة 5: صفحة التحميل



الصورة 6: صفحة التأكيد



الصورة 7: الوصول إلى المحادثة

4.2.2 محادثة

للتواصل مع المشغل، يمكن للمستخدم الاختيار بين وضع الكتابة باستخدام لوحة المفاتيح لكتابة الرسائل، ووضع المحادثة باستخدام الميكروفون لتسجيل الرسالة صوتيًا وتحويلها إلى نص بلغته. **الموجود** في صفحة المحادثة وكتابة الرسالة باستخدام لوحة المفاتيح، بينما لاستخدام **«الميكروفون»** وضع المحادثة وبدء تسجيل صوتي يجب النقر على أيقونة (2).

Dati non personali

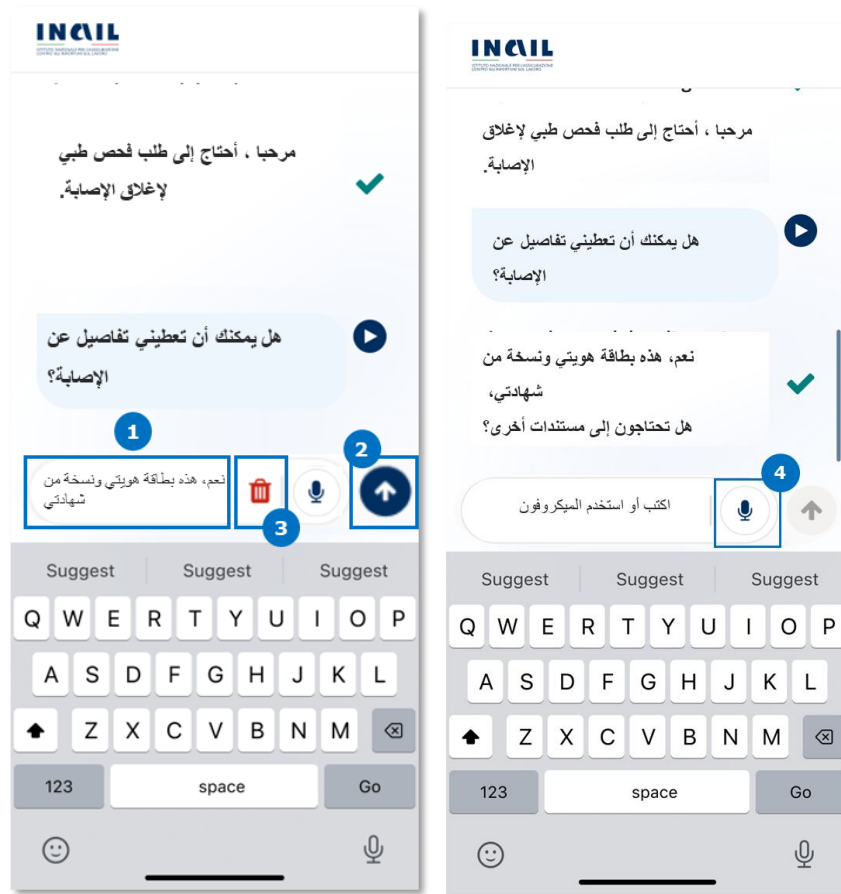


الصورة 8: الوصول إلى وضع الكتابة أو الوضع الحوار

4.2.2.1 الوضع الكتابي

لإرسالها، اضغط ببساطة . باستخدام لوحة المفاتيح (1) بعد تفعيل الوضع الكتابي، يمكن للمستخدم كتابة الرسالة بالضغط على شريط النص السهم "أو، قبل الإرسال، يمكنك حذف النص بالكامل بالنقر على مفتاح . ستظهر الرسالة في منطقة المحادثة (2) "Enter" على مفتاح . بجوار شريط النص (4) "الميكروفون" إذا لم يكن المستخدم قد كتب الرسالة بعد، فسيظهر مفتاح . وإعادة كتابته من البداية (3) "الأيسر" للتبديل بسرعة إلى وضع المحادثة.

Dati non personali



الصورة 9: إرسال أو حذف الرسالة

الصورة 10: التبديل إلى الوضع الحوارى

4.2.2.2 الوضع المحادثة

يظهر النص المُحوّل في **(1)** «الميكروفون» دام وضع المحادثة، يمكن للمستخدم بدء تسجيل الرسالة وتحويلها إلى نص بالضغط على زر لإيقاف عملية التحويل **(3)** «إيقاف» إلى «الميكروفون» شريط النص **(2)**. بعد بدء التسجيل يتحول زر

تظهر للمستخدم خياران «إيقاف» بعد الضغط على:

- لإرسال الرسالة المُحوّلة؛ **(4)** «إرسال» زر
- لحذف النص المُحوّل نهائيًا **(5)** «سلة المهملات» زر

كما يمكن الضغط مطوّلًا على زر الميكروفون لبدء التسجيل، ثم تركه بعد الانتهاء لإيقاف عملية التحويل

Dati non personali



الصورة 11: وضع المحادثة

الصورة 12: تسجيل ونسخ الرسالة في الوقت الفعلي

الصورة 13: إرسال أو حذف الرسالة المنسوخة

4.2.2.3 إدار إدارة المحادثة

"تشغيل" زر يوجد رسالة، كل بجوار. اختارها التي اللغة إلى مترجمة المحادثة، نافذة في المشغل من الواردة الرسائل المستخدم سيعرض حال في. "مؤقت إيقاف" زر على انقر الرسالة، تشغيل لإيقاف. المختارة اللغة إلى مترجمة المستلمة الرسالة تشغيل للمستخدم يتيح، (1) مرة إرسالها محاولة للمستخدم يتيح، (2) "إرسال إعادة" وزر بجوارها، خطأ رسالة للمستخدم سيظهر الرسالة، إرسال أثناء خطأ حدوث أخرى.

Dati non personali



الصورة 14: إعادة إنتاج الرسالة

الصورة 15: وظيفة "إعادة توجيه الرسالة"

4.2.3 إنهاء

"إرسال التعليقات" التي تحتوي أيضاً على زر (1) في نهاية المحادثة، يُنهي المُشغِّل الجلسة، وينتقل المستخدم إلى صفحة إغلاق الجلسة ، ينتقل المستخدم إلى نافذة يُمكنه من خلالها التعبير "إرسال تعليق" بالنقر على زر . ، والذي يُتيح للمستخدم تقييم تجربته في استخدام الأداة (2) . (5) "إرسال" لإرسال التعليق، انقر على زر . (4)، ويُمكنه أيضاً ترك تعليق على التجربة (3) 5 إلى 1 عن مدى رضاه من (13 انظر الصورة)، وعند إغلاقه سينقله إلى صفحة انتهاء الجلسة (6) مجرد إرسال التعليقات ، سيرى المستخدم نموذج تأكيد

Dati non personali

The left screenshot (Figure 16) displays the 'Session ended' screen. It features the INAIL logo at the top, a blue circle with the number '1' above an illustration of two people high-fiving, and the text 'انتهت الجلسة' (Session ended). Below this is a button labeled 'اترك تعليقاً' (Leave a review) with a blue circle containing the number '2'.

The right screenshot (Figure 17) shows the review form. It has a title 'اترك تعليقاً!' (Leave a review!) with a close button. Below the title is a question 'كيف كانت تجربتك؟ (الزامي)' (How was your experience? (mandatory)) with a blue circle containing the number '3' above a five-star rating system. A text input field labeled 'تعليق (اختياري)' (Review (optional)) with the placeholder 'اكتب هنا' (Write here) is below the stars. A character count '250/250' is at the bottom right of the input field. At the bottom of the form are two buttons: 'إلغاء' (Cancel) and 'إرسال' (Send), with a blue circle containing the number '5' above the 'Send' button. A blue circle with the number '4' is also present near the bottom left of the form.

الصورة 16: صفحة الجلسة المنتهية

الصورة 17: نموذج إرسال التعليقات

The screenshot (Figure 18) shows a confirmation message. It has a title 'تم إرسال الملاحظات' (Notes sent) with a blue circle containing the number '6' and a close button. Below the title is the text 'شكراً لمساهمتك.' (Thank you for your contribution.) and 'سنقوم بمتابعتها لجعل الأداة أكثر فعالية وموثوقة لجميع المستخدمين' (We will follow up to make the tool more effective and reliable for all users). At the bottom right is a button labeled 'اغلق' (Close).

الصورة 18: نافذة منبثقة لتأكيد إرسال التقييم

Dati non personali

Dati non personali

5. পরিচালনা ম্যানুয়াল - বাংলা ভাষা

এই নির্দেশিকার বিষয়বস্তু কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তার মাধ্যমে অনুবাদ করা হয়েছে।

4.1. নথির উদ্দেশ্য

নিম্নলিখিত ম্যানুয়ালটিতে *Mediatore Linguistico* অ্যাপ ব্যবহারের বিস্তারিত নির্দেশনা দেওয়া হয়েছে, যা ইতালীয় ভাষায় কথা বলতে না পারা নাগরিকদের INAIL অপারেটরদের সাথে তাদের মাতৃভাষায় যোগাযোগ করতে সাহায্য করে, ভাষার বাধা অতিক্রম করে এবং স্পষ্ট ও কার্যকর যোগাযোগ নিশ্চিত করে। ম্যানুয়ালটিতে অ্যাপটিতে প্রাথমিক অ্যাক্সেস থেকে শুরু করে কথোপকথনের শেষ পর্যন্ত মিথস্ক্রিয়ার সমস্ত ধাপ বর্ণনা করা হয়েছে এবং নিম্নলিখিত অধ্যায়গুলিতে বিভক্ত:

- **অ্যাক্সেস:**
 - এটি অ্যাপ্লিকেশনটি কীভাবে অ্যাক্সেস করবেন তা বর্ণনা করে, কথোপকথন শুরু করার জন্য পিন এবং ব্যক্তিগত তথ্য প্রবেশের প্রক্রিয়াটি বিশদভাবে বর্ণনা করে।
- **কথোপকথন:**
 - এটি উপলব্ধ যোগাযোগের মোডগুলি (কীবোর্ড ব্যবহার করে লিখিত মোড এবং মাইক্রোফোন ব্যবহার করে কথোপকথনের মোড) বর্ণনা করে, কীভাবে বার্তা পাঠাতে হয় এবং অপারেটরের সাথে কীভাবে যোগাযোগ করতে হয় তার নির্দেশাবলী প্রদান করে।
- **বন্ধ:**
 - অধিবেশনের শেষে কী ঘটে এবং কীভাবে প্রতিক্রিয়া জানাতে হয় তা নির্দেশ করে।

4.2. অপারেটিং নির্দেশাবলী

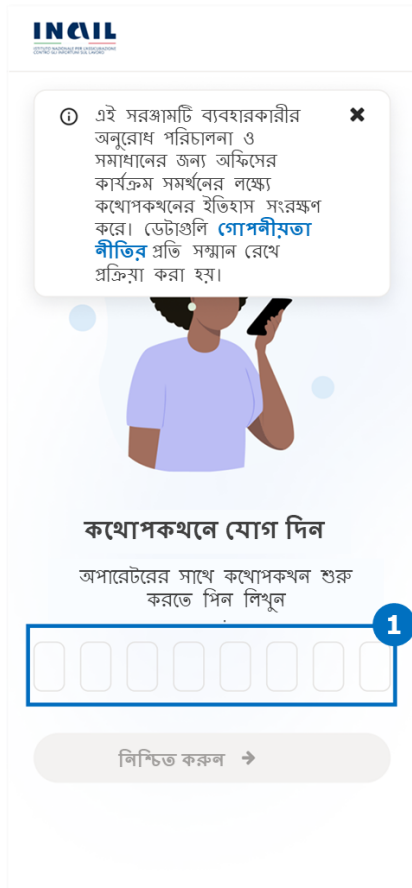
4.2.1. অ্যাক্সেস

4.2.1.1. অ্যাপ্লিকেশনটি অ্যাক্সেস করুন

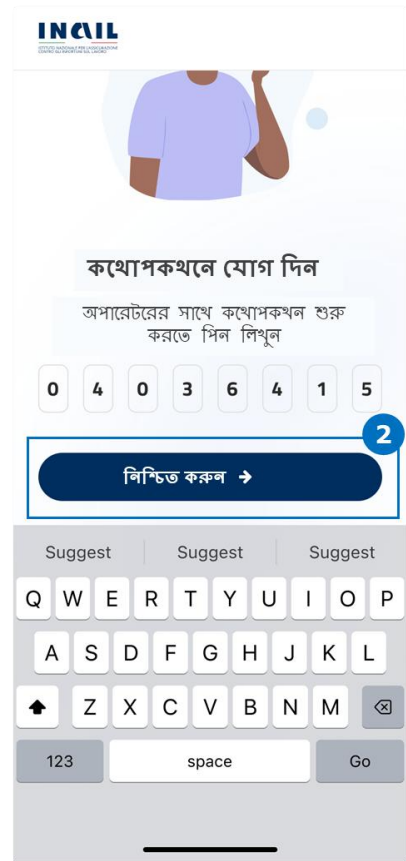
অ্যাপ্লিকেশনটি অ্যাক্সেস করতে, ব্যবহারকারীরা তাদের স্মার্টফোন দিয়ে কাউন্টারের কাছে প্রদর্শিত পোস্টারে থাকা QR কোডটি স্ক্যান করেন।

এরপর ব্যবহারকারী ব্রাউজারের ভাষায় অনুবাদ করা একটি পৃষ্ঠা দেখতে পাবেন, যেখানে তাকে অপারেটর দ্বারা প্রদত্ত পিন কোড (1) লিখতে হবে। পিন কোড প্রবেশ করার পর, "নিশ্চিত করুন" বোতামে ক্লিক করে (2) ব্যবহারকারী পরবর্তী পৃষ্ঠায় প্রবেশ করবেন যেখানে তিনি আগ্রহের ভাষা নির্বাচন করতে পারবেন।

Dati non personali



চিত্র ১: পিন কোড প্রবেশ করানো

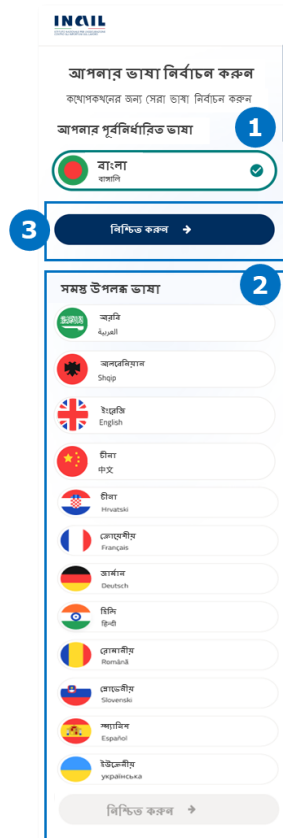


চিত্র ২: পিন নিশ্চিতকরণ

4.2.1.2. ভাষা পছন্দ

ভাষা নির্বাচন পৃষ্ঠায় প্রবেশ করে, ব্যবহারকারী ডিফল্টভাবে সিস্টেম দ্বারা সনাক্ত করা তার ব্রাউজারের ভাষা দেখতে পান (1)। ব্যবহারকারী অপারেটরের সাথে কথোপকথনের জন্য ডিফল্ট ভাষা সেটটি নিশ্চিত করতে পারেন, অথবা টুল (2) দ্বারা সমর্থিত 10টি অতিরিক্ত ভাষার তালিকা থেকে তার আগ্রহের বিকল্পটি নির্বাচন করে অন্য একটি চয়ন করতে পারেন। পছন্দটি নিশ্চিত করতে, "নিশ্চিত করুন" বোতামে ক্লিক করতে হবে (3)।

Dati non personali



ছবি ৩: ভাষা নির্বাচন

4.2.1.3. ব্যক্তিগত তথ্য প্রবেশ করানো

এরপর, ব্যবহারকারী তার নাম এবং উপাধি যথাযথ ক্ষেত্রগুলিতে (1) প্রবেশ করান এবং "নিশ্চিত করুন" বোতামে (2) ক্লিক করেন। এরপর, একটি লোডিং পৃষ্ঠা (3) এবং একটি সংযোগ নিশ্চিতকরণ পৃষ্ঠা (4) প্রদর্শিত হয় এবং ব্যবহারকারী অবশেষে কথোপকথনটি অ্যাক্সেস করেন (5)।

কথা-বার্তা

অপারেটরের সাথে কথোপকথনের জন্য, ব্যবহারকারী কীবোর্ড ব্যবহার করে লিখিত মোডের মধ্যে একটি বেছে নিতে পারেন বার্তা লেখার জন্য, এবং কথোপকথনের মোড, মাইক্রোফোন ব্যবহার করে আপনার বার্তাটি কণ্ঠে রেকর্ড করতে এবং আপনার নিজস্ব ভাষায় প্রতিলিপি করতে।

লিখিত মোড অ্যাক্সেস করতে আপনাকে আইকনে ক্লিক করতে হবে কথোপকথন পৃষ্ঠায় "কীবোর্ড" (1) উপস্থিত থাকে, তবে কথোপকথন মোড অ্যাক্সেস করতে এবং ভয়েস রেকর্ডিং শুরু করতে, আপনাকে "মাইক্রোফোন" আইকনে ক্লিক করতে হবে (2)।

Dati non personali

স্বাগতম!

আমরা প্রায় শেষ। চালিয়ে যেতে
আপনার নাম এবং উপনাম
লিখুন। তারকাচিহ্নযুক্ত (*)
ঘরগুলি আবশ্যিক। প্রতিটি ঘরের
সর্বোচ্চ সীমা ১৫০ অক্ষর
(স্পেসসহ)।

1

নাম *

এখানে লিখুন

উপাধি *

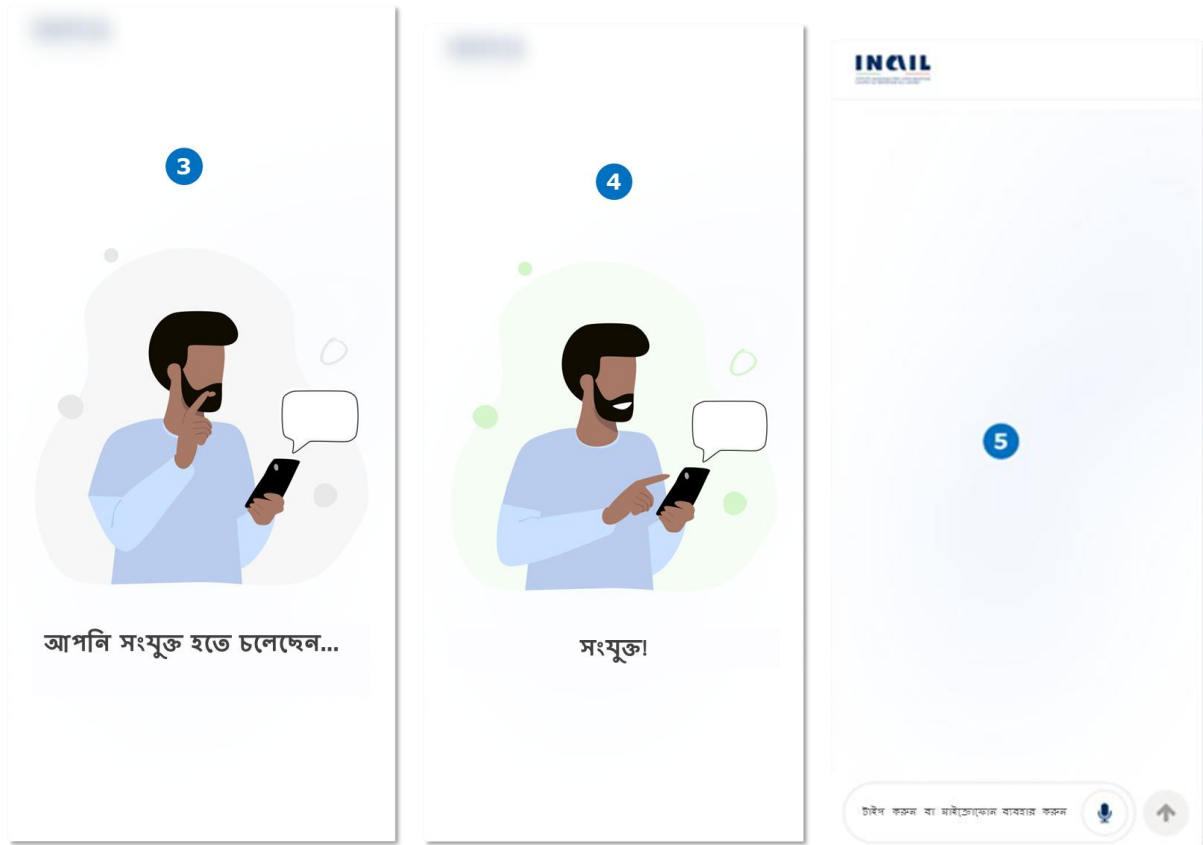
এখানে লিখুন

2

নিশ্চিত করুন →

ছবি ৪: ব্যক্তিগত তথ্য প্রবেশ করানো

Dati non personali



ছবি ৫: পৃষ্ঠা লোড হচ্ছে

ছবি ৬: নিশ্চিতকরণের পৃষ্ঠা

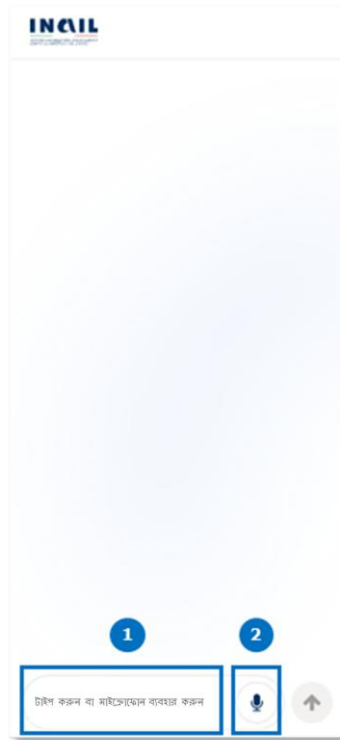
ছবি ৭: আলাপের প্রবেশাধিকার

4.2.2. কথোপকথন

ऑपरेटर से बातचीत करने के लिए, उपयोगकर्ता लिखित मोड चुन सकता है, जिसमें संदेश लिखने के लिए कीबोर्ड का उपयोग किया जाता है, या संवादात्मक मोड चुन सकता है, जिसमें माइक्रोफ़ोन का उपयोग करके अपने संदेश को आवाज़ में रिकॉर्ड किया जाता है और उसे अपनी भाषा में ट्रांसक्राइब किया जाता है।

लिखित मोड का उपयोग करने के लिए बातचीत वाले पेज पर मौजूद **टेक्स्ट बार (1)** पर क्लिक करना और कीबोर्ड से संदेश टाइप करना आवश्यक है, जबकि संवादात्मक मोड का उपयोग करके वॉइस रिकॉर्डिंग शुरू करने के लिए **“माइक्रोफ़ोन”** आइकन **(2)** पर क्लिक करना आवश्यक है।

Dati non personali

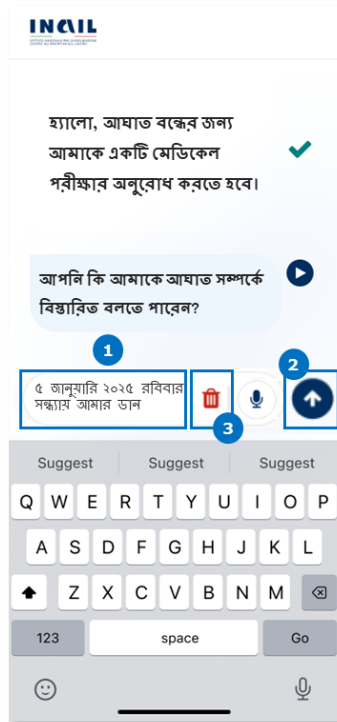


চিত্র ৪: 'অনুবাদ' এবং 'চ্যাট' মোডে প্রবেশ

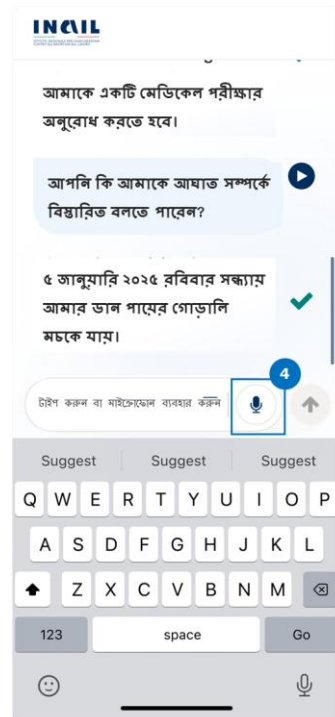
4.2.2.1. লিখিত মোড

টেক্সট মैसेজ সে बात करने के लिए, यूज़र टेक्स्ट बार (1) पर क्लिक करके कीबोर्ड का इस्तेमाल करके मैसेज टাইप कर सकता है। इसे भेजने के लिए, बस "Enter" बटन (2) दबाएँ; फिर मैसेज बातचीत वाले एरिया में दिखाई देगा। या फिर, भेजने से पहले, "Trash" बटन (3) पर क्लिक करके टेक्स्ट को पूरी तरह से डिलीट किया जा सकता है, इस तरह इसे शुरू से फिर से लिखा जा सकता है। टेक्स्ट बार के बगल में, यूज़र को बातचीत मोड का जल्दी से इस्तेमाल करने के लिए "Microphone" बटन (4) दिखेगा।

Dati non personali



চিত্র ৯: একটি বার্তা পাঠানো বা মুছে ফেলা



ছবি ১০: কথোপকথন মোডে পরিবর্তন

4.2.2.2. কথোপকথন মোড

কথোপকথন মোড ব্যবহার করার জন্য, ব্যবহারকারী "মাইক্রোফোন" **বোতাম (1)** ক্লিক করে বার্তা রেকর্ডিং এবং ট্রান্সক্রিপশন শুরু করতে পারেন। ট্রান্সক্রিপশন **বারে (2)** প্রতিলিপি করা টেক্সট প্রদর্শিত হয়। শুরু করার পরে, ট্রান্সক্রিপশন ব্যাহত করার জন্য "মাইক্রোফোন" বোতামটি **"স্টপ" (3)** এ পরিবর্তিত হয়। একবার "স্টপ" টিপলে, ব্যবহারকারী দুটি বিকল্প দেখতে পান:

- ট্রান্সক্রিপশন করা বার্তা পাঠানোর জন্য "পাঠান" **বোতাম (4)**;
- ট্রান্সক্রিপশন করা বার্তা স্থায়ীভাবে মুছে ফেলার জন্য "ট্রাশ" **বোতাম (5)**। আপনি রেকর্ডিং শুরু করার জন্য মাইক্রোফোন বোতামটি ধরে রাখতে পারেন এবং ট্রান্সক্রিপশন বন্ধ করার জন্য এটি ছেড়ে দিতে পারেন।

Dati non personali



চিত্র ১১: আলাপচারিতার ধরণ



ছবি ১২: রিয়েল-টাইম রেকর্ডিং ও ট্রান্সক্রিপশন



ছবি ১৩: ট্রান্সক্রিপ্ট করা বার্তা পাঠানো বা মুছে ফেলা

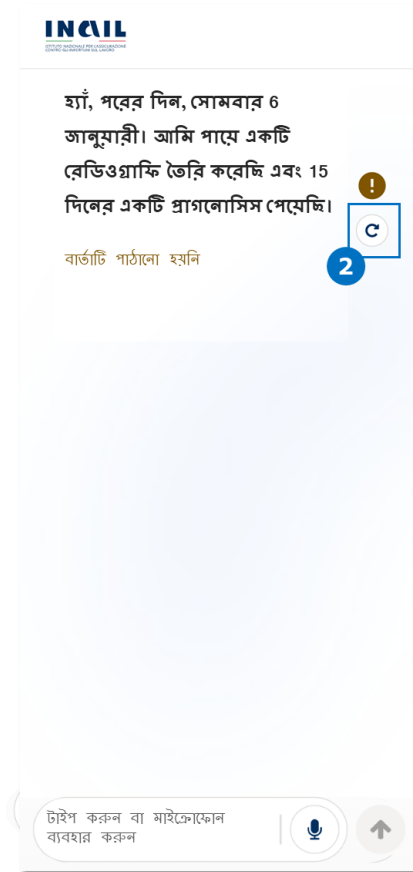
4.2.2.3. কথোপকথন ব্যবস্থাপনা

ব্যবহারকারী কথোপকথন উইন্ডোতে অপারেটরের কাছ থেকে প্রাপ্ত এবং তার নির্বাচিত ভাষায় অনুবাদিত বার্তাগুলি দেখতে পাবেন। প্রতিটি বার্তার পাশে একটি "প্লে" বোতাম (1) রয়েছে, যা ব্যবহারকারীকে নির্বাচিত ভাষায় অনুবাদিত প্রাপ্ত বার্তাটি খেলতে দেয়। বার্তাটি চালানো বন্ধ করতে, "বিরতি" বোতামে ক্লিক করুন। বার্তা পাঠানোর সময় যদি কোনও ত্রুটি ঘটে, তবে ব্যবহারকারী বার্তাটির পাশে একটি ত্রুটি বার্তা এবং "পুনরায় পাঠান" বোতাম (2) দেখতে পাবেন, যা ব্যবহারকারীকে আবার বার্তাটি পাঠানোর চেষ্টা করার অনুমতি দেয়।

Dati non personali



চিত্র ১৪: বার্তাটির পুনঃপ্রচারণা



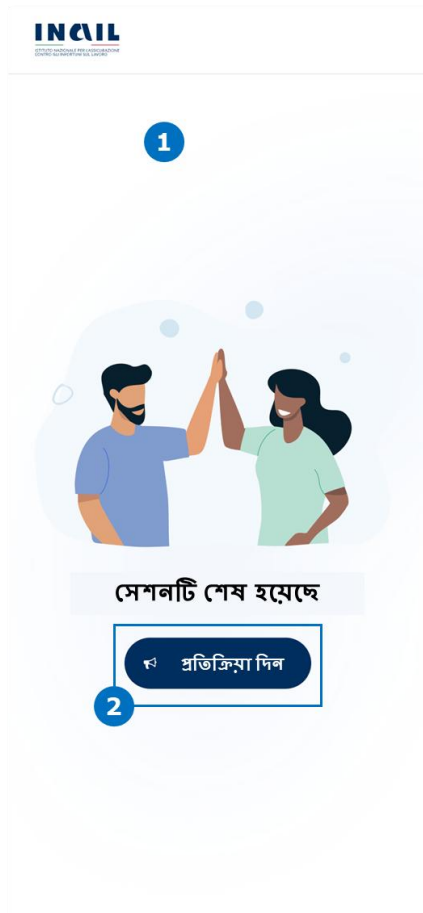
চিত্র ১৫: 'বার্তা পুনর্নির্দেশ' ফাংশন

4.2.3. বন্ধ

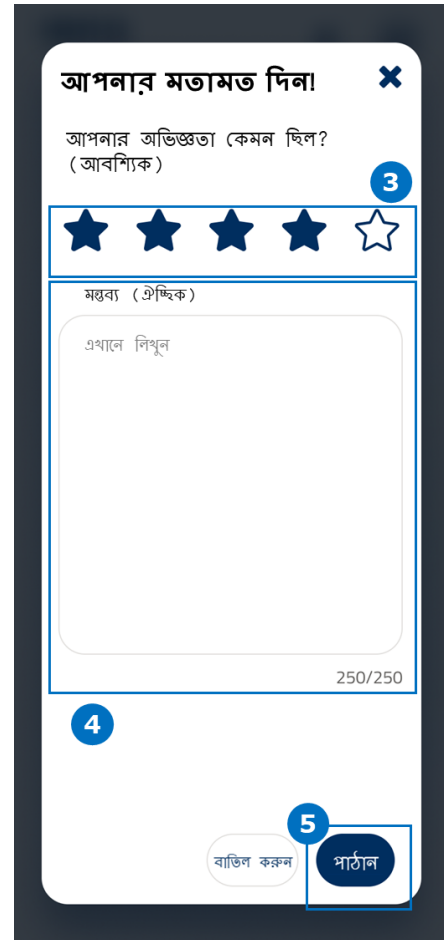
কথোপকথনের শেষে, অপারেটর অধিবেশনটি শেষ করেন এবং ব্যবহারকারী অধিবেশন বন্ধের পৃষ্ঠা (1) দেখেন যেখানে "প্রতিক্রিয়া মর্মে" বোতাম (2) রয়েছে, যা ব্যবহারকারীকে টুলটি ব্যবহারের অভিজ্ঞতা মূল্যায়ন করতে দেয়। "প্রতিক্রিয়া ছেড়ে দিন" বোতামে ক্লিক করে, ব্যবহারকারী একটি মডেল অ্যাক্সেস করেন যার মাধ্যমে তারা 1 থেকে 5 (3) পর্যন্ত তাদের সন্তুষ্টি রেটিং প্রকাশ করতে পারেন এবং ঐচ্ছিকভাবে অভিজ্ঞতার উপর একটি মন্তব্য করতে পারেন (4)। প্রতিক্রিয়া পাঠাতে, "প্রেরণ করুন" বোতাম (5) এ ক্লিক করতে হবে।

তিক্রিয়া পাঠানো হয়ে গেলে, ব্যবহারকারী একটি নিশ্চিতকরণ মডেল (6) দেখতে পাবেন, যা বন্ধ হয়ে গেলে তাকে সেশন সমাপ্ত পৃষ্ঠায় নিয়ে যাবে (চিত্র 13 দেখুন)।

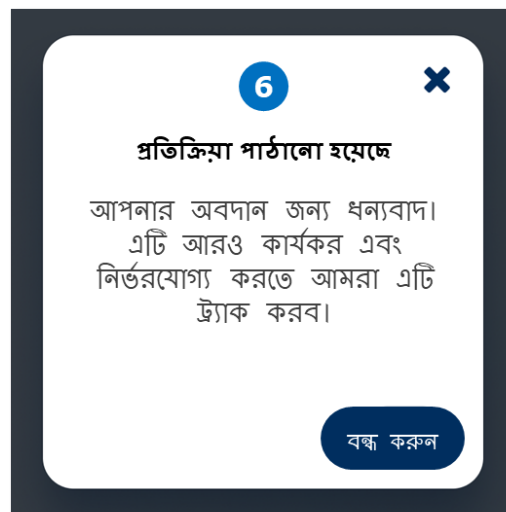
Dati non personali



ছবি ১৮: সেশনের প্রস্থান পৃষ্ঠা



ছবি ১৯: প্রতিক্রিয়ার মডাল



ছবি ২০: প্রতিক্রিয়া পাঠানোর নিশ্চিতকরণ মডাল

Dati non personali

6. PRIRUČNIK ZA UPORABU - HRVATSKI JEZIK

Sadržaj ovog priručnika preveden je pomoću umjetne inteligencije.

1.1. Cilj dokumenta

Sljedeći priručnik pruža detaljne upute o korištenju *aplikacije Mediatore Linguistico*, koja omogućuje građanima koji ne govore talijanski jezik komunikaciju na svom materinjem jeziku s operaterima INAIL-a, prevladavajući jezične barijere i osiguravajući jasnu i učinkovitu komunikaciju. Priručnik opisuje sve faze interakcije, od početnog pristupa aplikaciji do kraja razgovora, i podijeljen je u sljedeća poglavlja:

- **Pristup:**
 - Opisuje kako pristupiti aplikaciji, detaljno opisujući postupak unosa PIN-a i osobnih podataka za početak razgovora.
- **Razgovor:**
 - Opisuje dostupne načine komunikacije (način pisanja pomoću tipkovnice i način razgovora pomoću mikrofona), pružajući upute o slanju poruka i interakciji s operaterom.
- **Zatvaranje:**
 - Označava što se događa na kraju sesije i kako dati povratne informacije.

1.2. Upute za uporabu

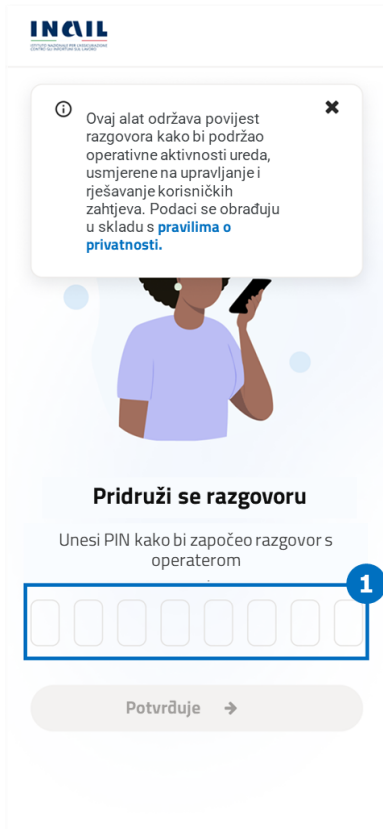
1.2.1. Pristup

1.2.1.1. Pristup aplikaciji

Za pristup aplikaciji korisnici skeniraju QR kod na plakatu izloženom blizu pulta svojim pametnim telefonom.

Korisnik će zatim vidjeti stranicu prevedenu na jezik preglednika, gdje će morati **unijeti PIN kod** koji mu je dao operater **(1)**. Nakon unosa PIN koda, klikom na gumb "**Potvrdi**" **(2)** korisnik će pristupiti sljedećoj stranici gdje može odabrati jezik koji ga zanima.

Dati non personali



Slika 1: Unos PIN koda

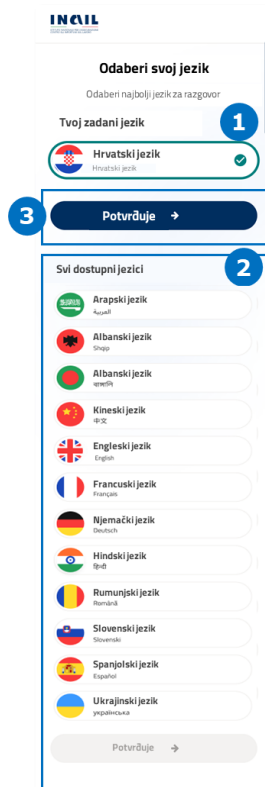


Slika 2: Potvrda PIN-a

1.2.1.2. Izbor jezika

Pristupom stranici za odabir jezika, korisnik prema zadanim postavkama vidi jezik svog preglednika koji je prepoznao sustav **(1)**. Korisnik može potvrditi zadani jezik postavljen za razgovore s operaterom ili odabrati drugi odabirom opcije koja ga zanima s popisa **od 13 dodatnih jezika koje alat podržava (2)**. Za potvrdu odabira potrebno je kliknuti na gumb " **Potvrđi** " **(3)** .

Dati non personali



Slika 3: Odabir jezika

1.2.1.3. Unos osobnih podataka

Zatim korisnik unosi svoje **ime i prezime** u odgovarajuća polja **(1)** i klikne gumb „**Potvrdi**“ **(2)** . Nakon toga se prikazuju stranica za učitavanje **(3)** i stranica za potvrdu veze **(4)** te korisnik konačno pristupa razgovoru **(5)** .

Dati non personali



INAIL
ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

Dobrodošli!

Još samo malo – unesite svoje ime i prezime kako biste nastavili. Polja označena zvjezdicom (*) su obavezna. Maksimalna duljina svakog polja je 150 znakova (uključujući razmake).

1

Ime *

Piši ovdje

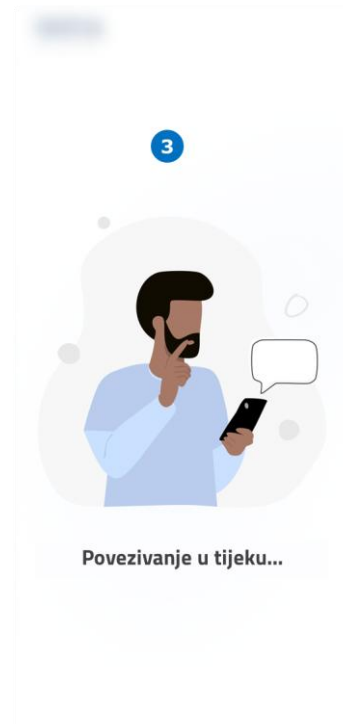
Prezime *

Piši ovdje

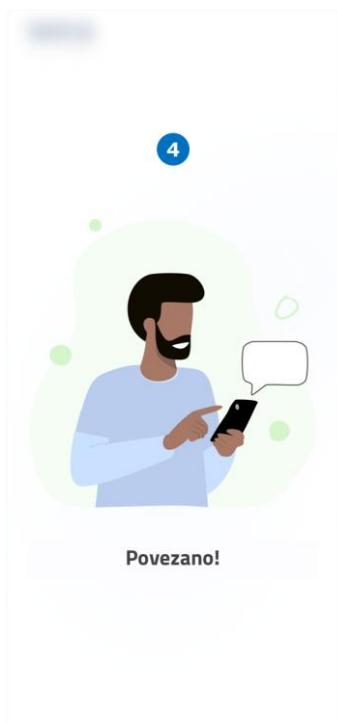
Potvrđuje →

2

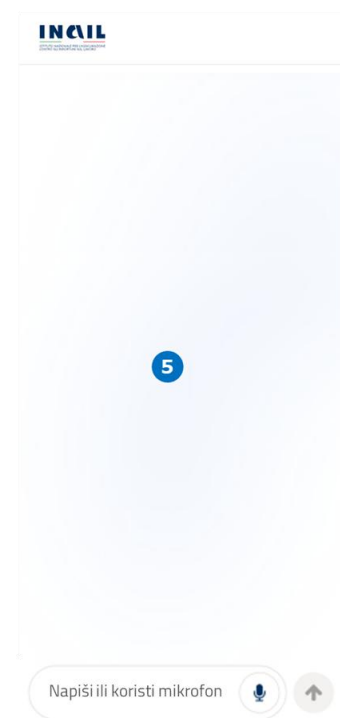
Slika 4: Unos osobnih podataka



Slika 5: Učitavanje stranice



Slika 6: Stranica za potvrdu



Slika 7: Pristup razgovoru

Dati non personali

1.2.2. Razgovor

Za razgovor s operaterom, korisnik može birati između načina pisanja, koristeći tipkovnicu za pisanje poruka, i načina razgovora, koristeći mikrofonski za glasovno snimanje poruke i njezinu transkripciju na vlastitom jeziku.

Za korištenje načina pisanja kliknite na tekstualnu **traku (1)** na stranici razgovora i upišite poruku pomoću tipkovnice. Za korištenje načina razgovora i pokretanje snimanja glasa kliknite na ikonu "**Mikrofon**" **(2)**.



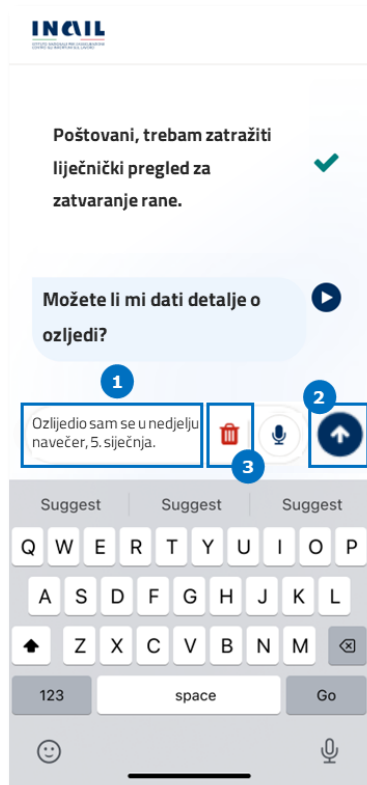
Slika 8: Pristup načinima pisanja i razgovora

Sljedeća dva podstavka detaljno će opisati značajke dvaju načina razgovora.

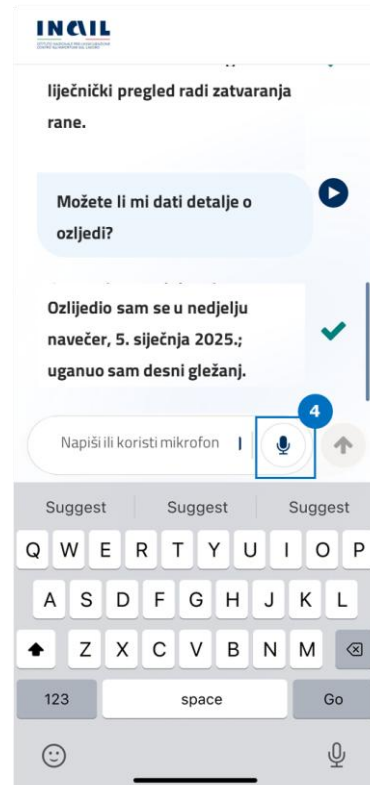
1.2.2.1. Način pisanja

Za komunikaciju putem tekstualne poruke korisnik može kliknuti na tekstualnu **traku (1)** i upisati poruku pomoću tipkovnice. Za slanje jednostavno pritisnite tipku „**Enter**“ **(2)**; poruka će se zatim pojaviti u području za razgovor. Alternativno, prije slanja, tekst se može u potpunosti izbrisati klikom na gumb „**Smeće**“ **(3)**, čime se tekst može ponovno napisati od nule. Pored tekstualne trake korisnik će vidjeti gumb „**Mikrofon**“ **(4)** za brzo korištenje načina razgovora.

Dati non personali



Slika 9: Slanje ili brisanje poruke



Slika 10: Prebacivanje u način razgovora

1.2.2.2. Razgovorni način

Za korištenje razgovornog načina rada, korisnik može započeti snimanje i transkribiranje poruke klikom na gumb **"Mikrofon"** (1). Transkribirani tekst pojavljuje se u tekstualnoj **traci** (2). Nakon pokretanja, gumb "Mikrofon" mijenja se u **"Zaustavi"** (3) za prekid transkribiranja. Nakon što se pritisne "Zaustavi", korisnik vidi dvije mogućnosti:

- Gumb **"Pošalji"** (4) za slanje transkribirane poruke;
- Gumb **"Otpad"** (5) za trajno brisanje transkribirane poruke.

Također možete držati pritisnut gumb mikrofona za početak snimanja i otpustiti ga nakon završetka za zaustavljanje transkribiranja.

Dati non personali



Slika 11: Razgovorni način rada



Slika 12: Snimanje i transkripcija u stvarnom vremenu



Slika 13: Slanje ili brisanje transkribirane poruke

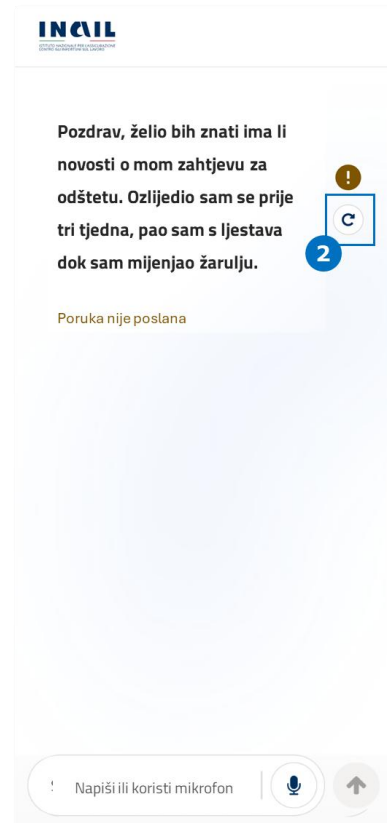
1.2.2.3. Upravljanje razgovorima

Korisnik će u prozoru za razgovor vidjeti poruke primljene od operatera i prevedene na jezik koji je odabrao. Pored svake poruke nalazi se gumb „ **Reproduciraj** ” (1) koji korisniku omogućuje reprodukciju primljene poruke prevedene na odabrani jezik. Za zaustavljanje reprodukcije poruke kliknite gumb „ **Pauziraj** ”. Ako se dogodi pogreška prilikom slanja poruke, korisnik će vidjeti poruku o pogrešci pored poruke i gumb „ **Ponovno pošalji** ” (2) koji korisniku omogućuje ponovno slanje poruke.

Dati non personali



Slika 14: Reprodukcija poruke

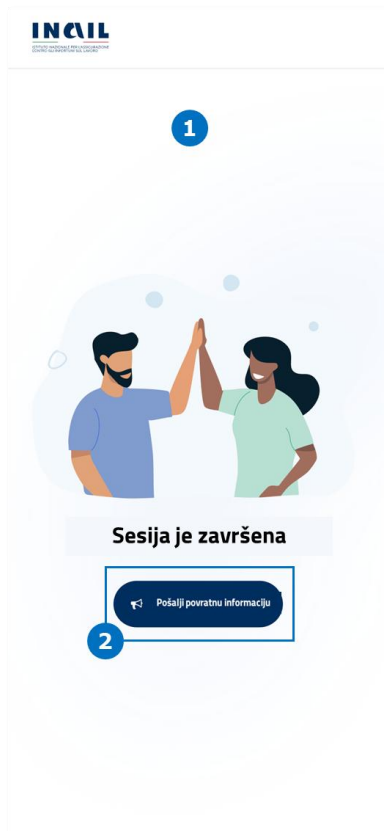


Slika 15: Funkcija „Ponovno slanje poruke“

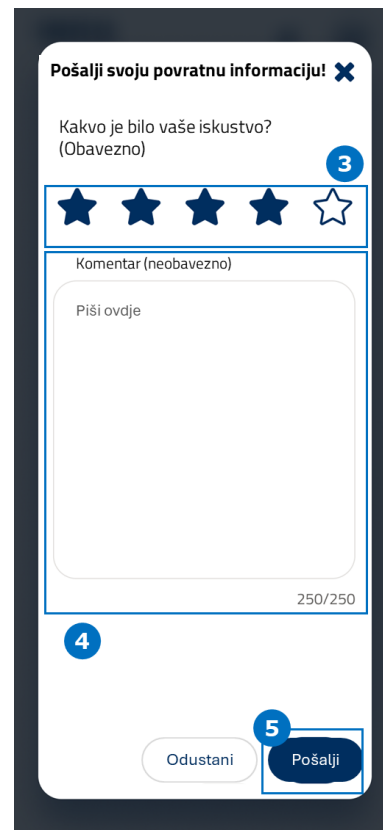
1.2.3. Zarvaranje

Na kraju razgovora, operater završava sesiju, a korisnik pregledava stranicu za zatvaranje sesije **(1)** koja također sadrži gumb „ **Pošalji povratne informacije** “ **(2)** koji korisniku omogućuje procjenu svog iskustva korištenja alata. Klikom na gumb „Ostavite povratne informacije“ korisnik pristupa modalnom prozoru putem kojeg može izraziti svoju ocjenu zadovoljstva od 1 do 5 **(3)** i opcionalno ostaviti komentar na iskustvo **(4)** . **Za slanje povratnih informacija potrebno je kliknuti na gumb „ Pošalji “ (5)** .

Dati non personali

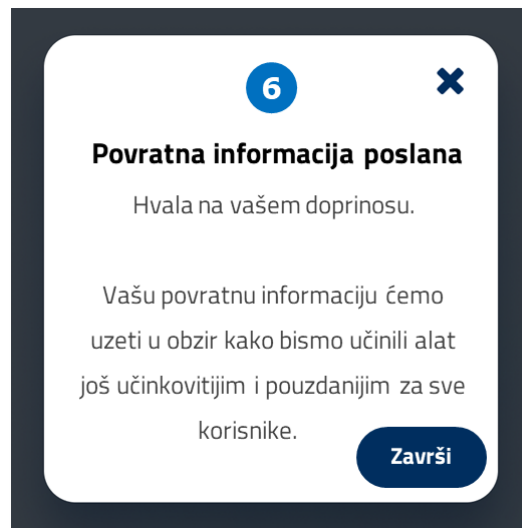


Slika 16: Izlazna stranica sesije



Slika 17: Modalni prozor za povratne informacije

Nakon što je povratna informacija poslana, korisnik će vidjeti modalni prozor za potvrdu (6) koji će ga, kada se zatvori, odvesti na stranicu sa završenom sesijom (vidi sliku 13).



Slika 18: Modalni prozor za potvrdu slanja povratnih informacija

Dati non personali

7. 操作手冊 - 中文

本手冊的內容是通過人工智能翻譯的。

2.1. 文件的目標

以下手冊詳細介紹如何使用 *Mediatore Linguistico* 應用程式。該應用程式允許非義大利語公民使用其母語與 INAIL 接線員溝通，克服語言障礙，確保清晰有效的溝通。本手冊涵蓋了從首次存取應用程式到對話結束的所有互動階段，並分為以下章節：

- **使用權：**
 - 它描述瞭如何存取該應用程序，詳細說明了輸入 PIN 和個人資料以開始對話的過程。
- **對話：**
 - 它描述了可用的通訊模式（使用鍵盤的書面模式和使用麥克風的對話模式），並提供了有關如何發送訊息和與操作員互動的說明。
- **關閉：**
 - 指示會話結束時發生的情況以及如何提供回饋。

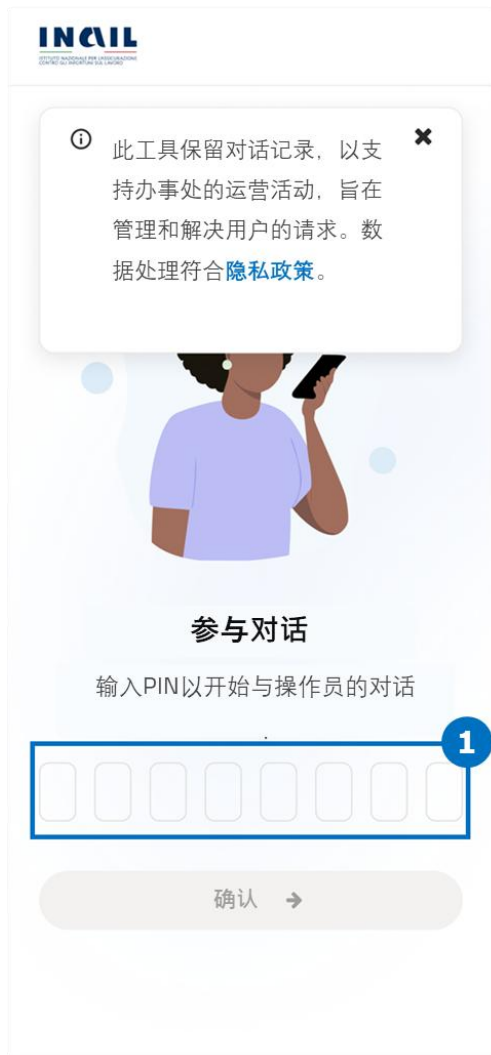
2.2. 操作說明

2.2.1. 使用權

2.2.1.1. 訪問應用程式

要存取該應用程序，用戶需要使用智慧型手機掃描櫃檯附近海報上的二維碼。使用者將看到一個翻譯成瀏覽器語言的頁面，並需要輸入運營商提供的**PIN碼 (1)**。輸入PIN碼後，點選「**確認**」按鈕 **(2)**，使用者將進入下一個頁面，選擇所需的語言。

Dati non personali



圖片 1：輸入 PIN 碼

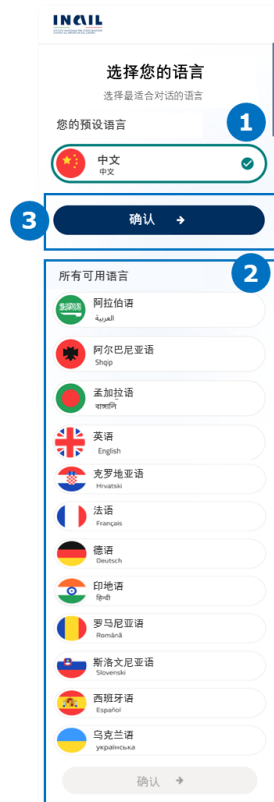


圖片 2：確認 PIN

2.2.1.2. 語言選擇

透過造訪語言選擇頁面，使用者預設會看到系統偵測到的瀏覽器語言(1)。使用者可以確認與操作員對話時設定的預設語言，也可以從工具支援的 10 種其他語言清單中選擇自己感興趣的語言(2)。若要確認選擇，需要點選「確認」按鈕(3)。

Dati non personali



圖像 3：語言選擇

2.2.1.3. 輸入個人數據

在對應的欄位 (1) 中輸入自己的姓名，然後點擊「確認」按鈕 (2)。隨後，系統會顯示載入頁面 (3) 和連線確認頁面 (4)，最終使用者將進入對話 (5)。

Dati non personali

欢迎！

我们快完成了，请输入您的名字和姓氏以继续。带星号(*)的字段是必填项。每个字段的最大字符限制为150个(包括空格)。

1

名字 *

在这里输入

姓 *

在这里输入

2

确认 →

图4：输入个人信息

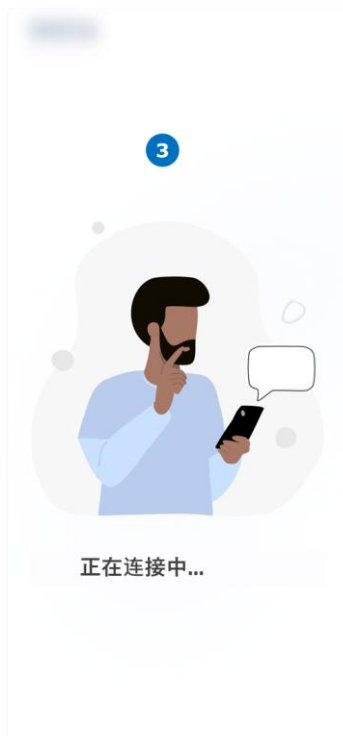


图5：正在加载页面

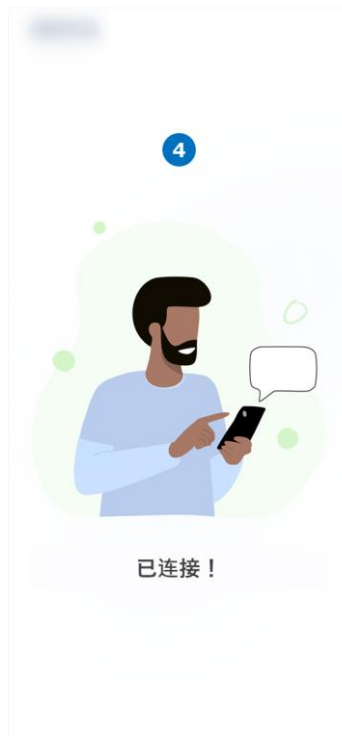


图6：确认页面

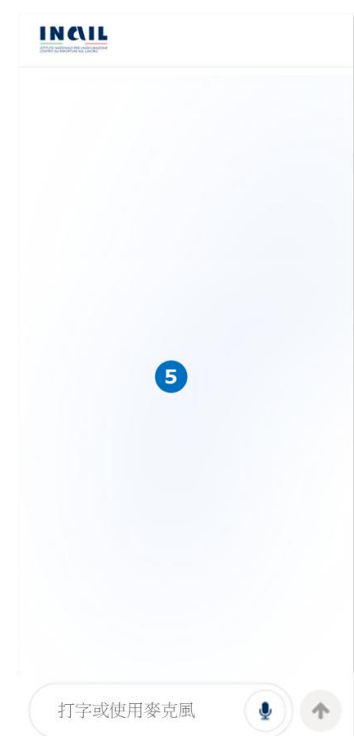


图7：进入对话

Dati non personali

2.2.2. 對話

用户可以通过文字输入模式和对话模式与客服人员进行交流。文字输入模式使用键盘输入信息，而对话模式则使用麦克风录音，客服人员会将录音转录成用户的母语。

要使用文字输入模式，请点击对话页面上的文本框 **(1)**，然后使用键盘输入信息。要使用对话模式并开始录音，请点击“麦克风”图标 **(2)**。



图8：进入“翻译”和“对话”模式

2.2.2.1. 書面模式

用户可以通过点击文本框 **(1)** 并使用键盘输入消息来进行文字交流。要发送消息，只需按下“回车”键 **(2)**；消息随即会出现在对话区域。此外，用户还可以在发送前点击“垃圾桶”按钮 **(3)** 删除所有文本，然后重新输入。文本框旁边还有一个“麦克风”按钮 **(4)**，方便用户快速进入对话模式。

Dati non personali



图9：发送或删除消息



图10：切换到对话模式

2.2.2.2. 對話模式

要使用对话模式，用户可以点击“麦克风”按钮 **(1)** 开始录音和转录消息。转录文本会显示在文本栏 **(2)** 中。开始后，“麦克风”按钮会变为“停止”按钮 **(3)**，用于中断转录。按下“停止”按钮后，用户会看到两个选项：

- “发送”按钮 **(4)**，用于发送转录消息；
- “删除”按钮 **(5)**，用于永久删除转录消息。

您也可以按住麦克风按钮开始录音，录音完成后松开按钮即可停止转录。

Dati non personali



图11：对话方式



图 12：实时录制和转录



图片13：发送或删除已转录的消息

2.2.2.3. 對話管理

使用者將在對話方塊中查看來自操作員的訊息，並翻譯成操作員選擇的語言。每個訊息旁邊都有一個「**播放**」按鈕 **(1)**，使用者可以播放已翻譯成所選語言的訊息。若要停止播放訊息，請點選「**暫停**」按鈕。如果發送訊息時出現錯誤，用戶會在訊息旁邊看到錯誤訊息，並點擊「**重新發送**」按鈕 **(2)**，用戶可以嘗試再次發送訊息。

Dati non personali



图像 14 : 消息的重播



图15 : 功能“转发信息”

2.2.3. 關閉

對話結束後，客服人員將結束會話，使用者將查看會話結束頁面 **(1)**，該頁面還包含「留下回饋」按鈕 **(2)**，使用者可以透過該按鈕評估其使用該工具的體驗。點擊「留下回饋」按鈕，使用者將進入一個表單，可以透過該表單表達滿意度評分（1 到 5 分） **(3)**，並可選擇留下對本次體驗的評論 **(4)**。若要傳送回饋，請點選「傳送」按鈕 **(5)**。一旦回饋被發送，使用者將看到一個確認模式 **(6)**，關閉後將帶使用者進入會話結束頁面（見圖13）。

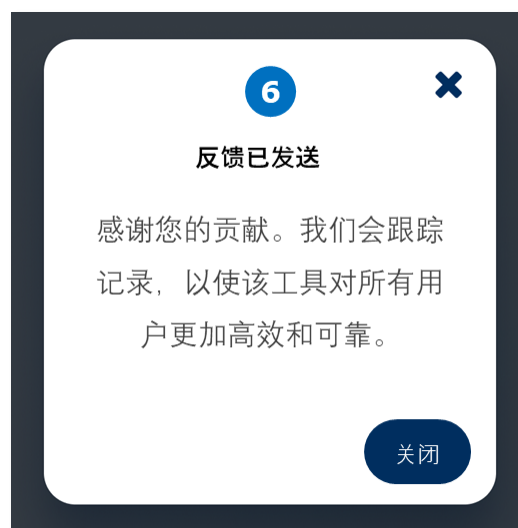
Dati non personali



图片 16 : 会议退出页面



图 17 : 反应模态



图片 18 : 反馈发送确认模态

Dati non personali

8. USER MANUAL – ENGLISH LANGUAGE

The content of this manual has been translated using Artificial Intelligence.

3.1. Objective of the document

The following manual provides detailed instructions on using the *Mediatore Linguistico app*, which allows citizens who do not speak Italian to communicate in their native language with INAIL operators, overcoming language barriers and ensuring clear and effective communication. The manual describes all stages of interaction, from initial access to the app to the end of the conversation, and is divided into the following chapters:

- **Access:**
 - It describes how to access the application, detailing the process of entering the PIN and personal data to start the conversation.
- **Conversation:**
 - It describes the available communication modes (written mode using the keyboard and conversational mode using the microphone), providing instructions on how to send messages and interact with the operator.
- **Closure:**
 - Indicates what happens at the end of the session and how to provide feedback.

3.2. Operating Instructions

3.2.1. Access

3.2.1.1. Access the application

To access the application, users scan the QR code on the poster displayed near the counter with their smartphone.

The user will then see a page translated into the browser's default language, where he or she will have to **enter the PIN code** provided by the operator **(1)**. After entering the PIN code, by clicking on the " **Confirm** " button **(2)** the user will access the next page where he or she can select the language of interest.

Dati non personali

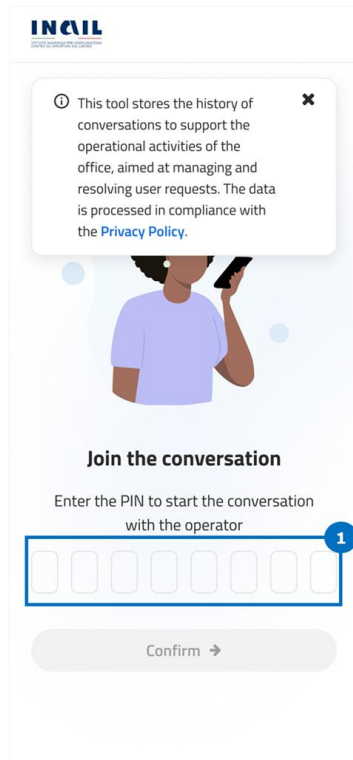


Image 1: Enter the PIN code

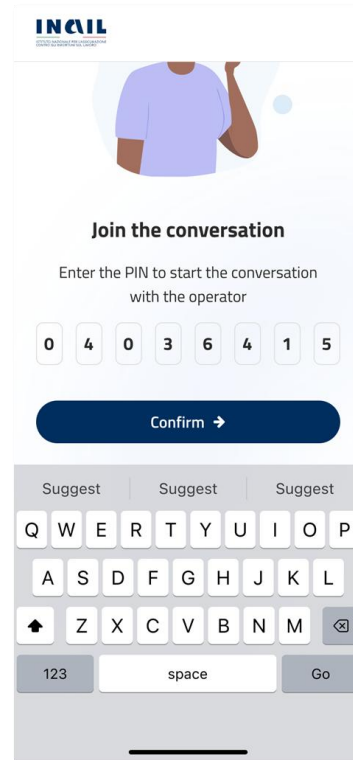


Image 2: Confirm the PIN code

3.2.1.2. Language choice

By accessing the language selection page, the user sees by default the language of his or her browser detected by the system **(1)**. The user can confirm the default language or choose a different one by selecting another option from the **list** of 13 additional languages supported by the tool **(2)**. To confirm the choice, it is necessary to click on the "**Confirm**" button **(3)**.

Dati non personali

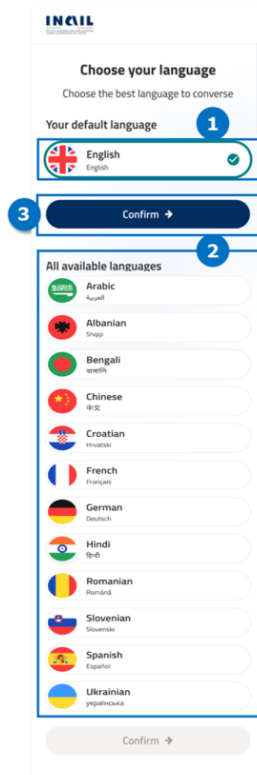


Image 3: Select the Language

3.2.1.3. Entering personal data

Next, the user enters his/her **name and surname** in the appropriate fields (1) and clicks the “**Confirm**” button (2). Subsequently, a loading page (3) and a connection confirmation page (4) are displayed, and the user finally accesses the conversation (5).

Dati non personali

INCIL
ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

Welcome!

We are almost there, enter your first and last name to continue. Fields with an asterisk (*) are mandatory. The maximum limit for each field is 150 characters (including spaces).

1

Name*

John

Surname*

Smith

2

Confirm →

Image 4: Enter personal data



Image 5: Loading page

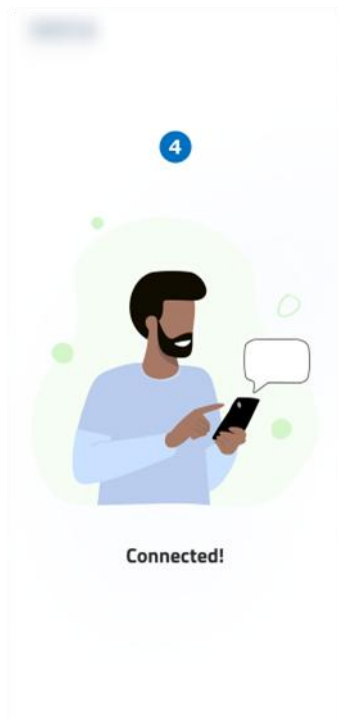


Image 6: Confirmation page



Image 7: Access to the conversation

Dati non personali

3.2.2. Conversation

To converse with the operator, the user can choose between writing mode, using the keyboard to write messages, and conversational mode, using the microphone to vocally record their message and transcribe it in their own language.

To use writing mode, click on the **text bar (1)** on the conversation page and type the message using the keyboard. To use conversational mode and start a voice recording, click on the **"Microphone" icon (2)**.

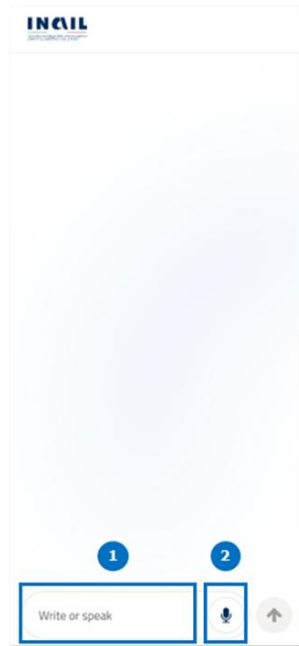


Image 8: Access to the conversation

3.2.2.1. Written mode

To communicate via text message, the user can click on the **text bar (1)** and type the message using the keyboard. To send it, simply press the **"Enter"** key (2); the message will then appear in the conversation area. Alternatively, before sending, the text can be deleted entirely by clicking on the **"Trash"** button (3), thus rewriting it from scratch. Next to the text bar, the user will see the **"Microphone"** button (4) to quickly use the conversational mode.

Dati non personali

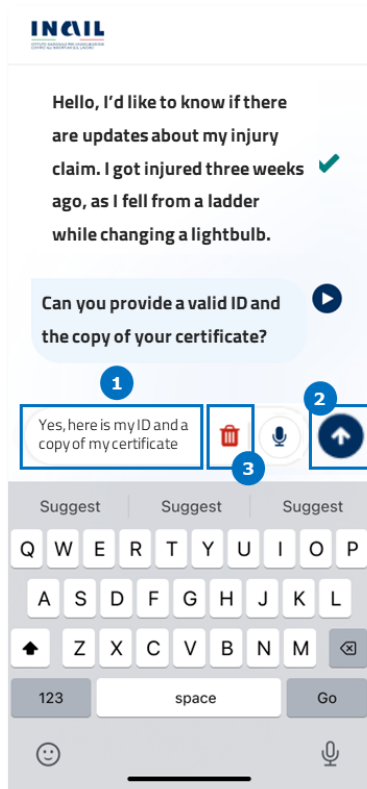


Image 9: Send or delete the written message

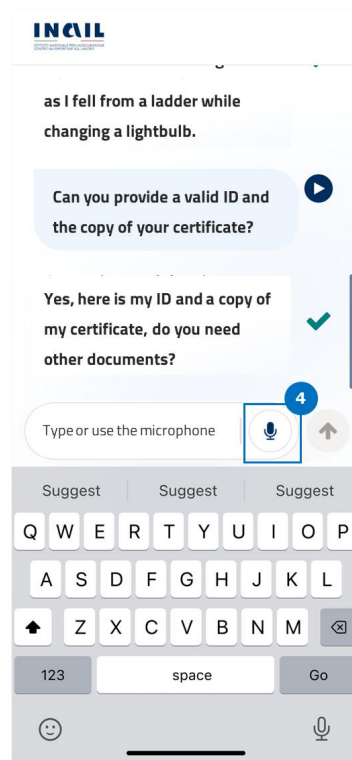


Image 10: Go to the conversational mode

3.2.2.2. Conversational mode

To use conversational mode, the user can start recording and transcribing the message by clicking the **"Microphone"** button (1). The transcribed text appears in the **text bar** (2). After starting, the "Microphone" button changes to **"Stop"** (3) to interrupt transcription. Once "Stop" is pressed, the user sees two options:

- **"Send"** button (4), to send the transcribed message;

Dati non personali

- **"Trash"** button (5), to permanently delete the transcribed message.

You can also hold down the microphone button to start recording, and release it once finished to stop transcription.



Image 11: Conversational mode



Image 12: Real-time message recording and transcription



Image 13: Sending or deleting the message

3.2.2.3. Conversation Management

The user will view the messages received from the operator in the conversation window. Next to each message there is a **"Play"** button (1), which allows the user to play the received message translated into the chosen language. To stop playing the message, click on the "Pause" button. If an error occurs while sending the message, the user will see an error message next to the message and the **"Resend"** button (2), which allows to send the message again.

Dati non personali



Image 14: How to play a message

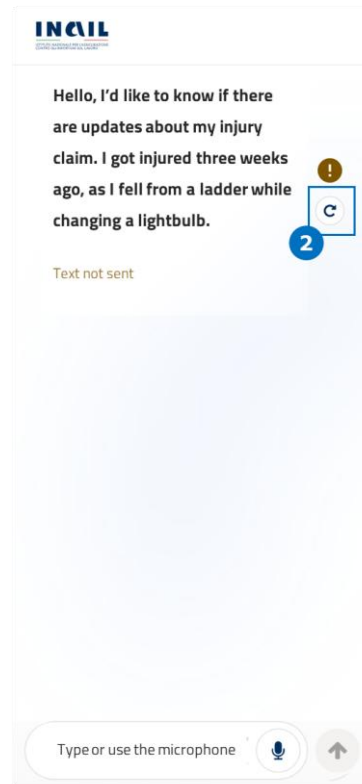


Image 15: Message resend feature

3.2.3. Closing

At the end of the conversation, the operator closes the session, and the user views the session closure page (1) with the “**Send feedback**” button (2), which allows the user to evaluate their experience in using the tool. By clicking on “Send feedback”, the user accesses a modal through which they can express their satisfaction rating from 1 to 5 (3) and can optionally leave a comment on the overall experience (4). By clicking on the “**Send**” button, the feedback will be sent (5). Once the feedback has been sent, the user will see a confirmation modal (6), which, when closed, will take him/her to the session ended page (see Image 13).

Dati non personali

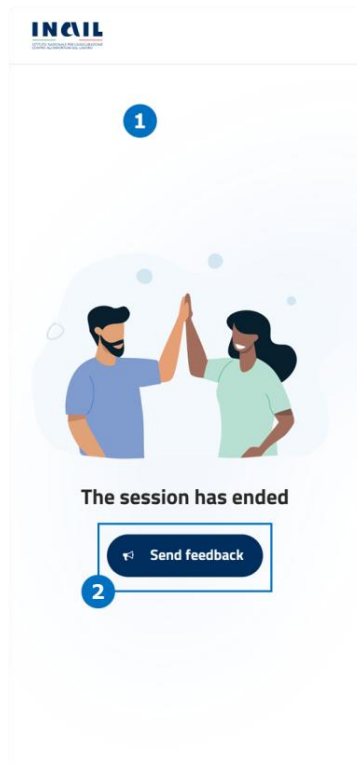


Image 16: Closing page

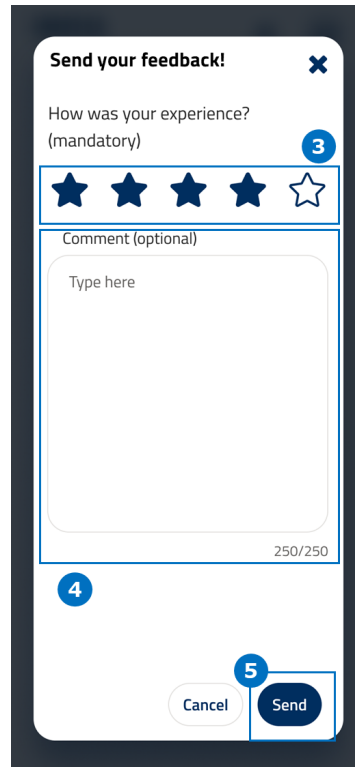


Image 17: Feedback modal

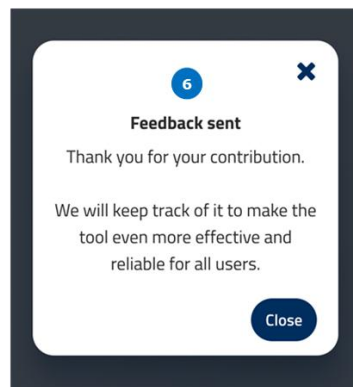


Image 18: Feedback modal

Dati non personali

9. MANUEL D'UTILISATION - LANGUE FRANÇAISE

Le contenu de ce manuel a été traduit grâce à l'intelligence artificielle.

4.1. Objectif du document

Le manuel suivant fournit des instructions détaillées sur l'utilisation de l'application *Mediatore Linguistico*, qui permet aux citoyens ne parlant pas italien de communiquer dans leur langue maternelle avec les agents de l'INAIL, surmontant ainsi les barrières linguistiques et garantissant une communication claire et efficace. Ce manuel décrit toutes les étapes de l'interaction, de l'accès initial à l'application jusqu'à la fin de la conversation, et est divisé en plusieurs chapitres :

- **Accéder:**
 - Il décrit comment accéder à l'application, détaillant le processus de saisie du code PIN et des données personnelles pour démarrer la conversation.
- **Conversation:**
 - Il décrit les modes de communication disponibles (mode écrit à l'aide du clavier et mode conversationnel à l'aide du microphone), fournissant des instructions sur la manière d'envoyer des messages et d'interagir avec l'opérateur.
- **Fermeture:**
 - Indique ce qui se passe à la fin de la session et comment fournir un retour d'information.

4.2. Mode d'emploi

4.2.1. Accéder

4.2.1.1. Accéder à l'application

Pour accéder à l'application, les utilisateurs scannent le QR code présent sur l'affiche affichée près du comptoir avec leur smartphone.

L'utilisateur accède alors à une page traduite dans la langue de son navigateur, où il doit **saisir le code PIN** fourni par l'opérateur **(1)**. Après avoir saisi le code PIN, cliquez sur le bouton « **Confirmer** » **(2)** pour accéder à la page suivante où il peut sélectionner la langue souhaitée.

Dati non personali

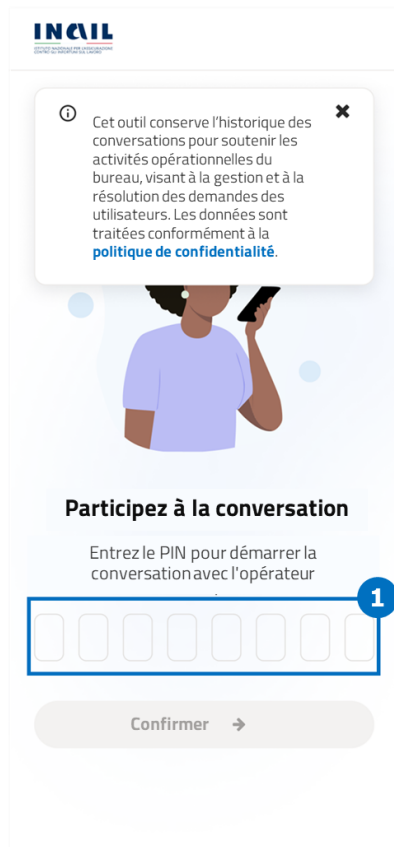


Image 1: Saisie du code PIN

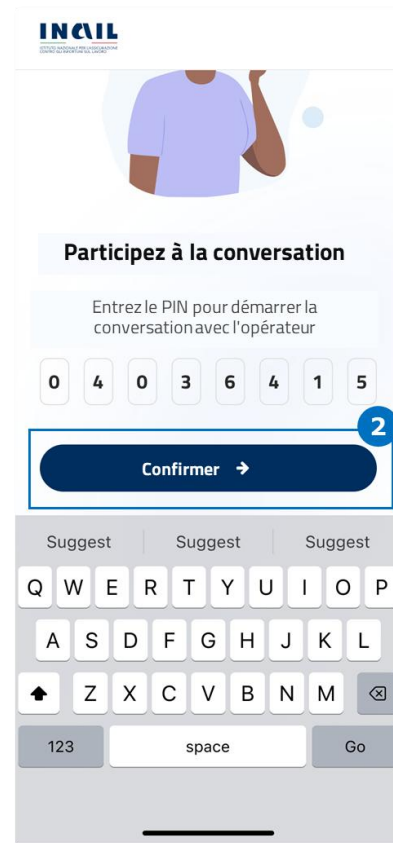


Image 2: Confirmation du code PIN

4.2.1.2. Choix de la langue

En accédant à la page de sélection de la langue, l'utilisateur voit par défaut la langue de son navigateur détectée par le système (1). Il peut confirmer la langue par défaut définie pour les conversations avec l'opérateur ou en choisir une autre en sélectionnant l'option qui lui convient parmi les 13 langues supplémentaires prises en charge par l'outil (2). Pour confirmer son choix, il suffit de cliquer sur le bouton « **Confirmer** » (3).

Dati non personali

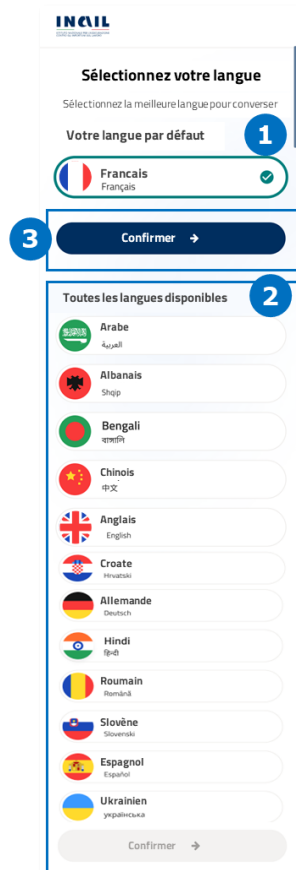


Image 3: Choix de la langue

4.2.1.3. Saisie des données personnelles

L'utilisateur saisit ensuite son **nom et son prénom** dans les champs appropriés (1) et clique sur le bouton « **Confirmer** » (2). Une page de chargement (3) et une page de confirmation de connexion (4) s'affichent ensuite, et l'utilisateur accède enfin à la conversation (5).

Dati non personali

Bienvenue!

Nous y sommes presque, veuillez entrer votre prénom et nom de famille pour continuer. Les champs avec un astérisque (*) sont obligatoires. La limite maximale pour chaque champ est de 150 caractères (espaces compris).

1

Nom *

Écris ici

Nom de famille *

Écris ici

2

Confirmer →

Image 4: Saisie des données personnelles

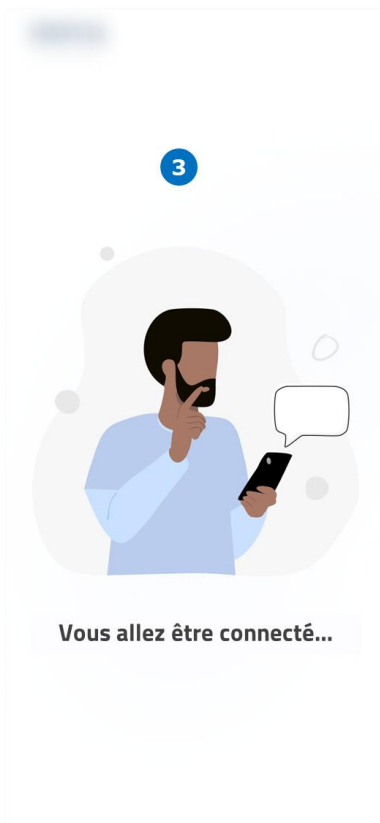


Image 5: Page de chargement



Image 6: Page de confirmation

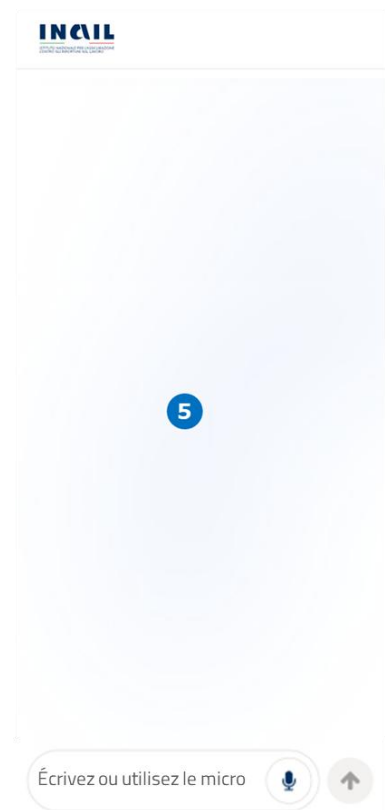


Image 7: Accès à la conversation

Dati non personali

4.2.2. Conversation

Pour dialoguer avec l'opérateur, l'utilisateur peut choisir entre le mode écrit, qui consiste à saisir des messages au clavier, et le mode conversationnel, qui consiste à enregistrer vocalement son message à l'aide du microphone et à le faire transcrire dans sa langue.

Pour utiliser le mode écrit, cliquez sur la **barre de texte (1)** de la page de conversation et saisissez votre message au clavier. Pour utiliser le mode conversationnel et démarrer un enregistrement vocal, cliquez sur l'icône « **Microphone** » **(2)**.



Image 8: Accès aux modes écriture et conversationnel

4.2.2.1. Mode écrit

Pour communiquer par SMS, l'utilisateur peut cliquer sur la barre de texte **(1)** et saisir son message au clavier. Pour l'envoyer, il suffit d'appuyer sur la touche « **Entrée** » **(2)** ; le message apparaîtra alors dans la zone de conversation. Avant l'envoi, l'utilisateur peut également supprimer le texte en cliquant sur le bouton « Corbeille » **(3)** et le réécrire. À

Dati non personali

côté de la barre de texte se trouve le bouton « Microphone » (4) permettant d'activer rapidement le mode conversation.

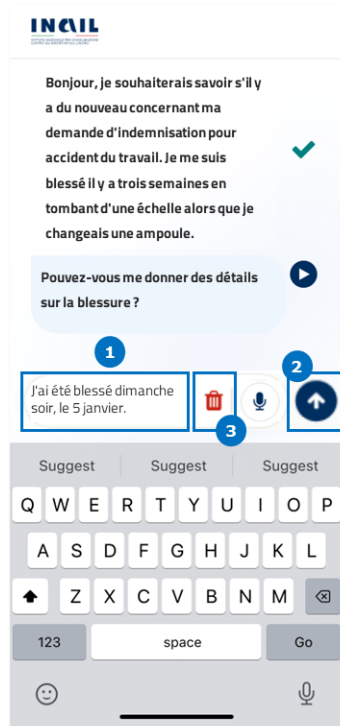


Image 9: Envoi ou suppression du message

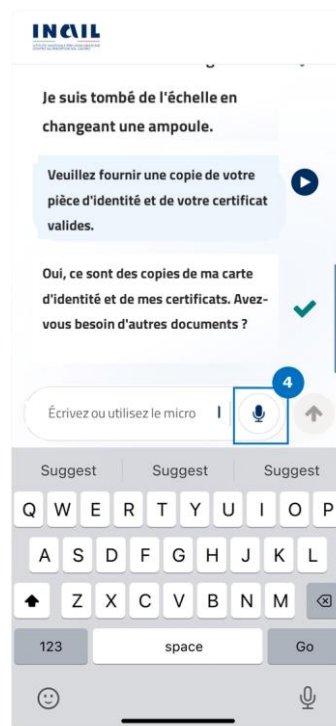


Image 10: Accès au mode conversation

4.2.2.2. Mode conversationnel

Pour utiliser le mode conversationnel, l'utilisateur peut démarrer l'enregistrement et la transcription du message en cliquant sur le bouton « **Microphone** » (1). Le texte transcrit apparaît dans la **barre de texte** (2). Une fois la transcription lancée, le bouton « Microphone » se transforme en bouton « **Arrêter** » (3) pour l'interrompre. En appuyant sur « Arrêter », deux options s'offrent à l'utilisateur :

- bouton « **Envoyer** » (4), pour envoyer le message transcrit ;
- bouton « **Corbeille** » (5), pour supprimer définitivement le message transcrit

Il est également possible de maintenir le bouton du microphone enfoncé pour démarrer l'enregistrement, puis de le relâcher une fois terminé pour arrêter la transcription.

Dati non personali



Image 11: Mode conversationnel



Image 12: Enregistrement et transcription en temps réel

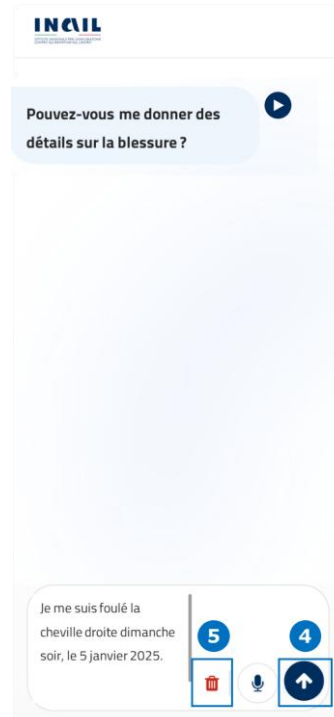


Image 13: Envoi ou suppression du message transcrit

4.2.2.3. Gestion des conversations

L'utilisateur peut consulter les messages reçus de l'opérateur dans la fenêtre de conversation, traduits dans la langue sélectionnée. À côté de chaque message se trouve un bouton « **Lire** » (1) permettant de lire le message traduit dans la langue choisie. Pour interrompre la lecture, cliquez sur le bouton « **Pause** ». En cas d'erreur lors de l'envoi, un message d'erreur s'affichera à côté du message et le bouton « **Renvoyer** » (2) permettra de réessayer d'envoyer le message.

Dati non personali



Image 14: Reproduction du message

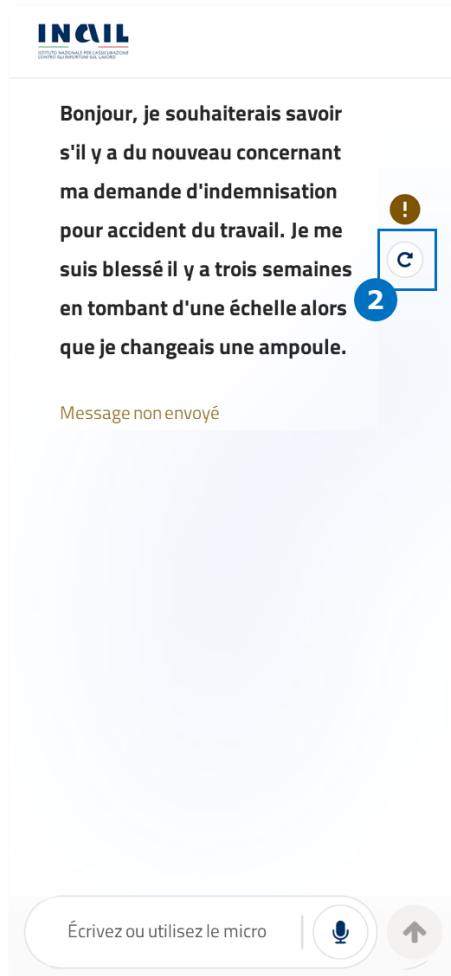


Image 15: Fonctionnalité "Renvoi du message"

4.2.3. Fermeture

À la fin de la conversation, l'opérateur met fin à la session et l'utilisateur accède à la page de clôture (1), qui contient également le bouton « **Envoyer des commentaires** » (2), qui lui permet d'évaluer son expérience d'utilisation de l'outil. En cliquant sur ce bouton, l'utilisateur accède à une fenêtre lui permettant d'exprimer sa satisfaction (de 1 à 5) (3) et, éventuellement, de envoyer un commentaire sur son expérience (4). Pour envoyer un commentaire, il suffit de cliquer sur le bouton « **Envoyer** » (5). Une fois le feedback envoyé, l'utilisateur verra une fenêtre de confirmation (6) qui, une fois fermée, l'amènera à la page de fin de session (voir Image 13).

Dati non personali

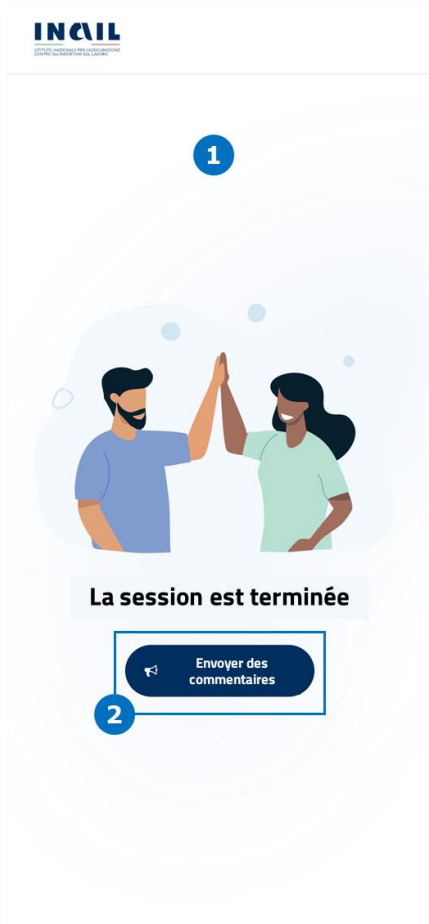


Image 16: Page de session terminée

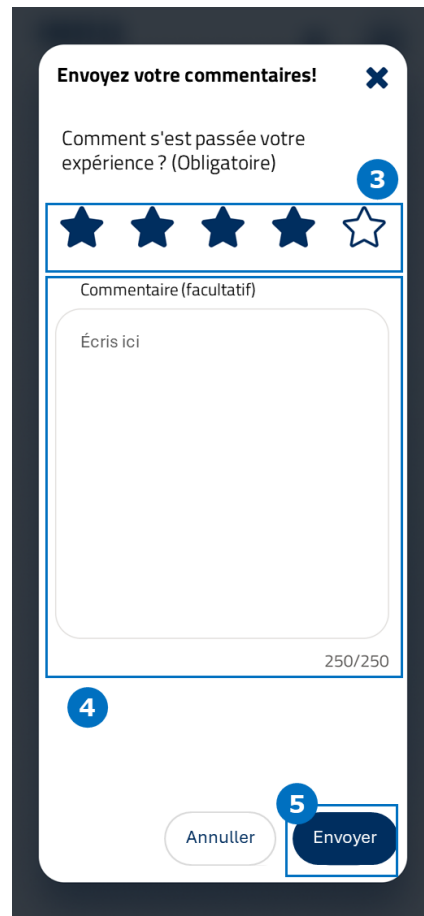


Image 17: Modal de soumission des commentaires

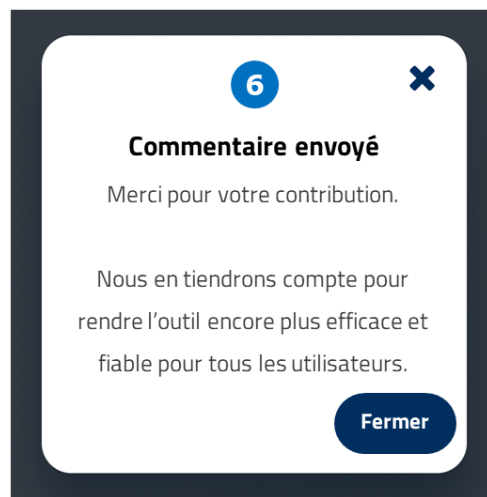


Image 18: Modal de confirmation de soumission des commentaires

Dati non personali

10. BEDIENUNGSANLEITUNG – DEUTSCHE SPRACHE

Der Inhalt dieses Handbuchs wurde durch Künstliche Intelligenz übersetzt.

5.1. Ziel des Dokuments

Das folgende Handbuch enthält detaillierte Anweisungen zur Verwendung der App „Mediatore Linguistico“, die es Bürgern ohne Italienischkenntnisse ermöglicht, in ihrer Muttersprache mit INAIL-Mitarbeitern zu kommunizieren, Sprachbarrieren zu überwinden und eine klare und effektive Kommunikation zu gewährleisten. Das Handbuch beschreibt alle Phasen der Interaktion, vom ersten Zugriff auf die App bis zum Ende des Gesprächs, und ist in die folgenden Kapitel unterteilt:

- **Zugang:**
 - Es beschreibt den Zugriff auf die Anwendung und erläutert detailliert den Vorgang der Eingabe der PIN und der persönlichen Daten zum Starten des Gesprächs.
- **Gespräch:**
 - Es beschreibt die verfügbaren Kommunikationsmodi (schriftlicher Modus mit der Tastatur und Konversationsmodus mit dem Mikrofon) und bietet Anweisungen zum Senden von Nachrichten und zur Interaktion mit dem Bediener.
- **Schließung:**
 - Gibt an, was am Ende der Sitzung passiert und wie Feedback gegeben werden kann.

5.2. BEDIENUNGSANLEITUNG

5.2.1. Zugang

5.2.1.1. Zugriff auf die Anwendung

Um auf die Anwendung zuzugreifen, scannen Benutzer mit ihrem Smartphone den QR-Code auf dem in der Nähe des Schalters ausgehängten Poster.

Dem Benutzer wird dann eine in die Browsersprache übersetzte Seite angezeigt, auf der er den vom Betreiber bereitgestellten **PIN-Code eingeben muss (1)**. Nach Eingabe des PIN-Codes gelangt der Benutzer durch Klicken auf die Schaltfläche „**Bestätigen**“ **(2)** auf die nächste Seite, auf der er die gewünschte Sprache auswählen kann.

Dati non personali

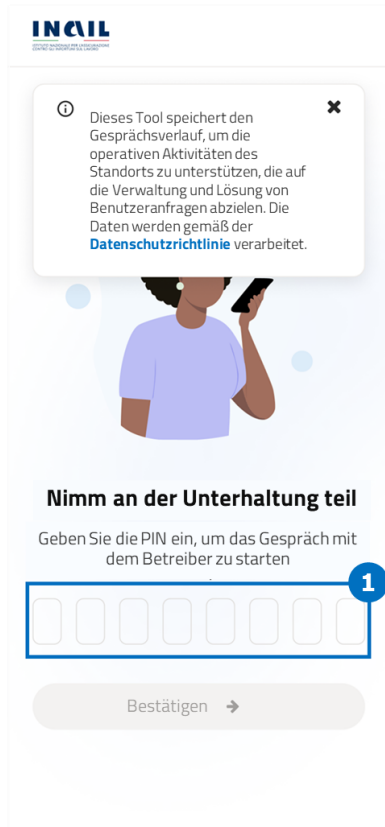


Abbildung 1: Eingabe des PIN-Codes



Abbildung 2: Bestätigung des PIN-Codes

5.2.1.2. Sprachauswahl

Auf der Sprachauswahlseite wird dem Benutzer standardmäßig die vom System erkannte Sprache seines Browsers angezeigt (1). Der Benutzer kann, die für Gespräche mit dem Operator eingestellte Standardsprache bestätigen oder eine andere Sprache auswählen, indem er die gewünschte Option aus der **Liste** der 13 vom Tool unterstützten zusätzlichen Sprachen auswählt (2). Um die Auswahl zu bestätigen, muss auf die Schaltfläche „Bestätigen“ (3) geklickt werden.

Dati non personali

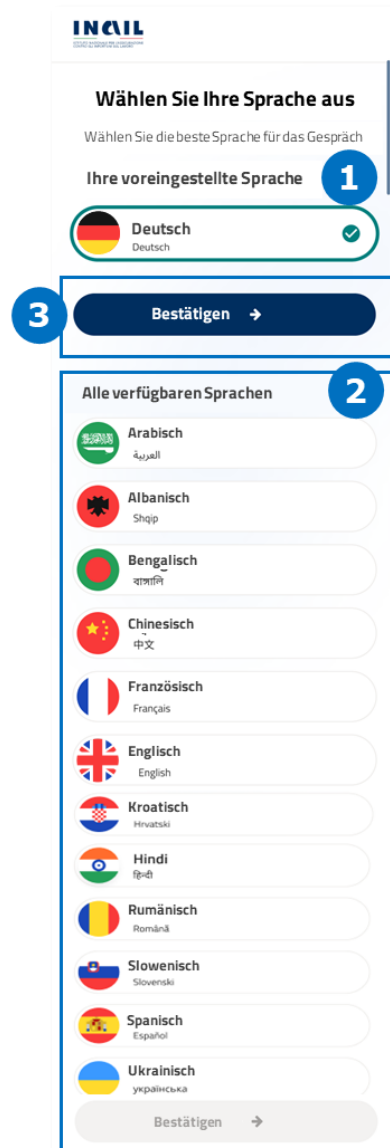


Abbildung 3: Sprachauswahl

5.2.1.3. Eingabe personenbezogener Daten

Anschließend gibt der Benutzer seinen Vor- **und Nachnamen** in die entsprechenden Felder ein **(1)** und klickt auf die Schaltfläche „**Bestätigen**“ **(2)**. Anschließend werden eine Ladeseite **(3)** und eine Verbindungsbestätigungsseite **(4)** angezeigt und der Benutzer gelangt schließlich in die Konversation **(5)**.

Dati non personali

Willkommen!

Wir sind fast fertig, bitte gib deinen Vor- und Nachnamen ein, um fortzufahren. Felder mit einem Sternchen (*) sind Pflichtfelder. Das Zeichenlimit pro Feld beträgt maximal 150 Zeichen (einschließlich Leerzeichen).

1

Name *

Hier schreiben

Nachname *

Hier schreiben

Bestätigen →

2

Abbildung 4: Eingabe der persönlichen Daten

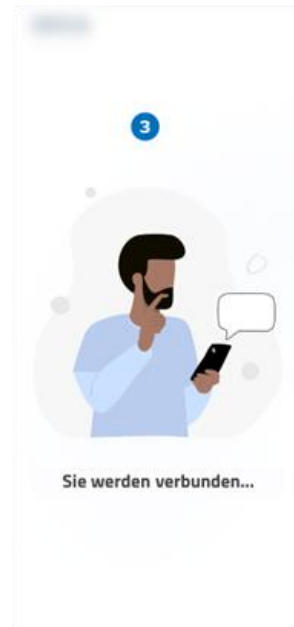


Abbildung 5: Ladebildschirm

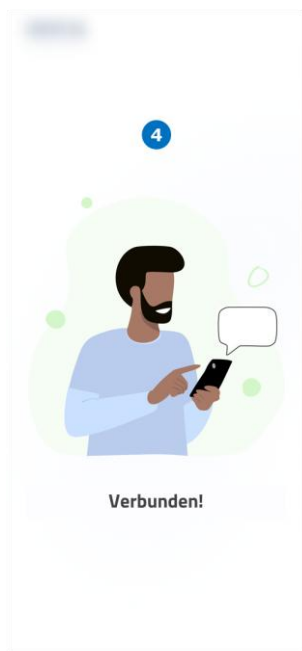


Abbildung 6: Bestätigungsseite

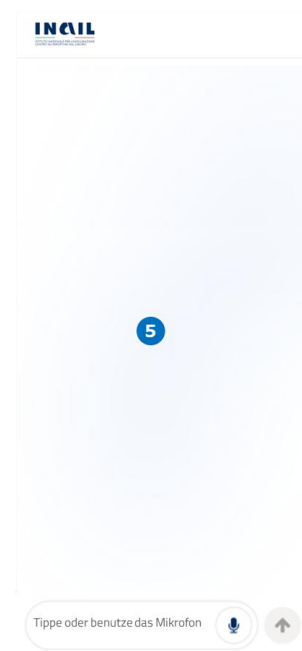


Abbildung 7: Zugang zum Gespräch

Dati non personali

5.2.2. Gespräch

Um mit dem Operator zu kommunizieren, kann der Nutzer zwischen dem Schreibmodus (über die Tastatur) und dem Konversationsmodus (über das Mikrofon) wählen, um seine Nachricht aufzunehmen und in seiner eigenen Sprache transkribieren zu lassen.

Um den Schreibmodus zu nutzen, klicken Sie auf die **Textleiste (1)** auf der Konversationsseite und geben Sie Ihre Nachricht über die Tastatur ein. Um den Konversationsmodus zu aktivieren und eine Sprachaufnahme zu starten, klicken Sie auf das **Mikrofonsymbol (2)**.



Abbildung 8: Zugriff auf Schreib- und Gesprächsmodi

5.2.2.1. Schriftlicher Modus

Um per SMS zu kommunizieren, klickt der Nutzer auf die **Textleiste (1)** und gibt die Nachricht über die Tastatur ein. Zum Senden drückt er einfach die **Eingabetaste (2)**; die Nachricht erscheint dann im Chatbereich. Alternativ kann der Text vor dem Senden durch Klicken auf den **Papierkorb (3)** vollständig gelöscht und somit neu geschrieben werden.

Dati non personali

Neben der Textleiste befindet sich die **Mikrofontaste (4)** zum schnellen Aktivieren des Chatmodus.

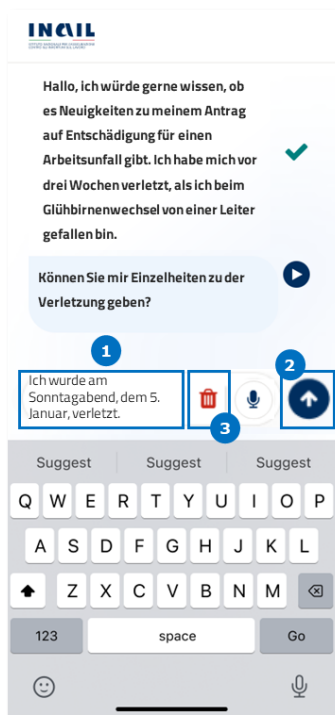


Abbildung 9: Senden oder Löschen der Nachricht

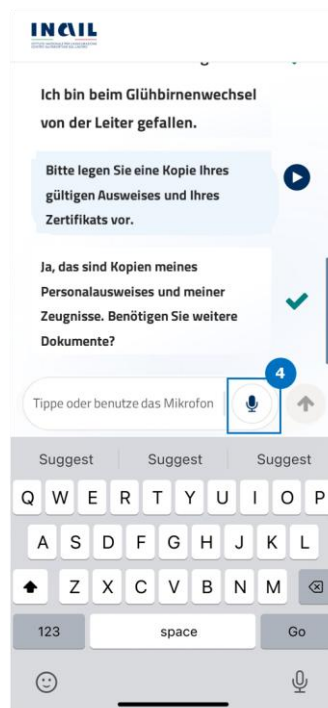


Abbildung 10: Wechsel in den Konversationsmodus

5.2.2.2. Konversationsmodus

Um den Konversationsmodus zu nutzen, kann der Benutzer die Aufnahme und Transkription der Nachricht durch Klicken auf die Schaltfläche „**Mikrofon**“ (1) starten. Der transkribierte Text erscheint in der **Textleiste (2)**. Nach dem Start ändert sich die Schaltfläche „Mikrofon“ in „**Stopp**“ (3), um die Transkription zu unterbrechen. Nach dem Drücken von „Stopp“ stehen dem Benutzer zwei Optionen zur Verfügung:

- Die Schaltfläche „**Senden**“ (4) zum Versenden der transkribierten Nachricht;
- Die Schaltfläche „**Papierkorb**“ (5) zum endgültigen Löschen der transkribierten Nachricht.

Alternativ kann die Mikrofon-Schaltfläche gedrückt gehalten werden, um die Aufnahme zu starten, und nach Beendigung der Aufnahme losgelassen werden, um die Transkription zu stoppen.

Dati non personali



Abbildung 11:
Konversationsmodus



Abbildung 12: Aufzeichnung und
Echtzeit-Transkription



Abbildung 13: Senden oder
Löschen der transkribierten
Nachricht

5.2.2.3. Gesprächsmanagement

Der Benutzer sieht die vom Operator empfangenen Nachrichten im Konversationsfenster und übersetzt sie in die von ihm gewählte Sprache. Neben jeder Nachricht befindet sich die Schaltfläche „**Abspielen**“ (1), mit der der Benutzer die empfangene Nachricht in der gewählten Sprache abspielen kann. Um die Wiedergabe der Nachricht zu stoppen, klicken Sie auf die Schaltfläche „**Pause**“. Tritt beim Senden der Nachricht ein Fehler auf, wird neben der Nachricht eine Fehlermeldung und die Schaltfläche „**Erneut senden**“ (2) angezeigt, mit der der Benutzer versuchen kann, die Nachricht erneut zu senden.

Dati non personali



Abbildung 14: Wiedergabe der Nachricht

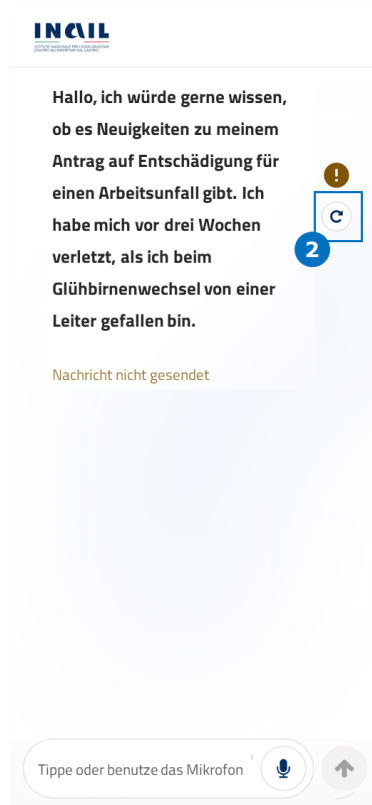


Abbildung 15: Funktion "Nachricht erneut senden"

5.2.3. Schließung

Am Ende des Gesprächs beendet der Operator die Sitzung und der Benutzer sieht die Sitzungsabschlussseite (1), die auch die Schaltfläche „**Feedback senden**“ (2) enthält, mit der der Benutzer seine Erfahrungen mit der Verwendung des Tools bewerten kann. Durch Klicken auf die Schaltfläche „Feedback senden“ gelangt der Benutzer in ein Fenster, in dem er seine Zufriedenheit auf einer Skala von 1 bis 5 (3) bewerten und optional einen Kommentar zu den Erfahrungen hinterlassen kann (4). Um Feedback zu senden, muss auf die Schaltfläche „**Senden**“ (5) geklickt werden. Sobald das Feedback gesendet wurde, wird dem Benutzer ein Bestätigungsfenster (6) angezeigt, das ihn nach dem Schließen auf die Seite „Sitzung beendet“ führt (siehe Abbildung 13).

Dati non personali

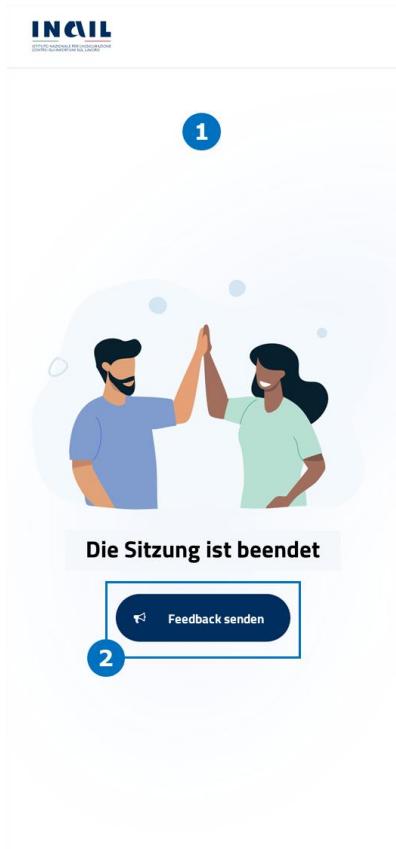


Abbildung 16: Sitzungsseite beendet

Abbildung 17: Feedback-Sendeformular

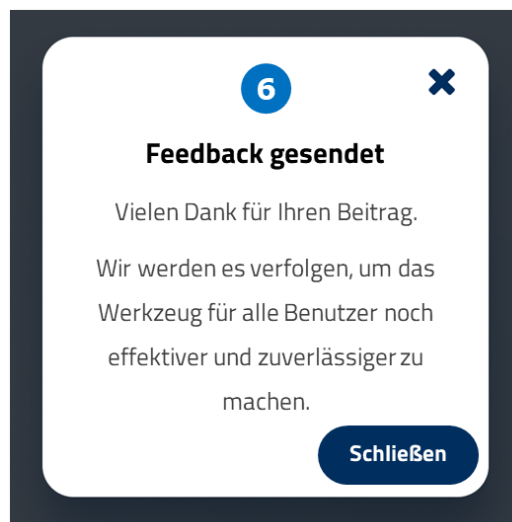


Abbildung 18: Bestätigungsfenster für das Senden von Feedback

Dati non personali

11. संचालन मैनुअल – फ्रेंच भाषा

इस मैनुअल की सामग्री को कृत्रिम बुद्धिमत्ता के माध्यम से अनुवादित किया गया है।

6.1. दस्तावेज़ का उद्देश्य

निम्नलिखित मैनुअल में *मेडिएटोरे लिंग्विस्टिको ऐप* के उपयोग के बारे में विस्तृत निर्देश दिए गए हैं, जो इतालवी भाषा न बोलने वाले नागरिकों को INAIL ऑपरेटरों के साथ अपनी मूल भाषा में संवाद करने, भाषा संबंधी बाधाओं को दूर करने और स्पष्ट एवं प्रभावी संचार सुनिश्चित करने में सक्षम बनाता है। यह मैनुअल ऐप के शुरुआती उपयोग से लेकर बातचीत के अंत तक, बातचीत के सभी चरणों का वर्णन करता है और इसे निम्नलिखित अध्यायों में विभाजित किया गया है:

- **पहुँच:**
 - इसमें एप्लिकेशन तक पहुंचने का तरीका बताया गया है, तथा बातचीत शुरू करने के लिए पिन और व्यक्तिगत डेटा दर्ज करने की प्रक्रिया का विवरण दिया गया है।
- **बातचीत:**
 - यह उपलब्ध संचार मोड (कीबोर्ड का उपयोग करके लिखित मोड और माइक्रोफोन का उपयोग करके वार्तालाप मोड) का वर्णन करता है, तथा संदेश भेजने और ऑपरेटर के साथ बातचीत करने के निर्देश प्रदान करता है।
- **समापन:**
 - यह बताता है कि सत्र के अंत में क्या होता है और फीडबैक कैसे दिया जाए।

6.2. ऑपरेटिंग निर्देश

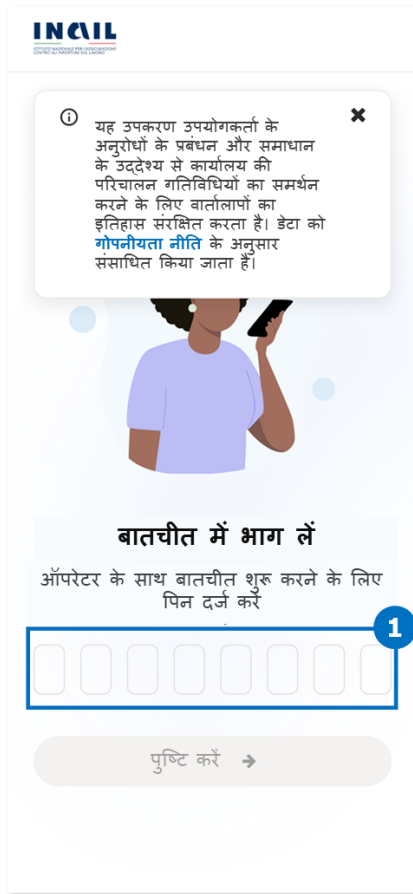
6.2.1. पहुँच

6.2.1.1. एप्लिकेशन तक पहुंचें

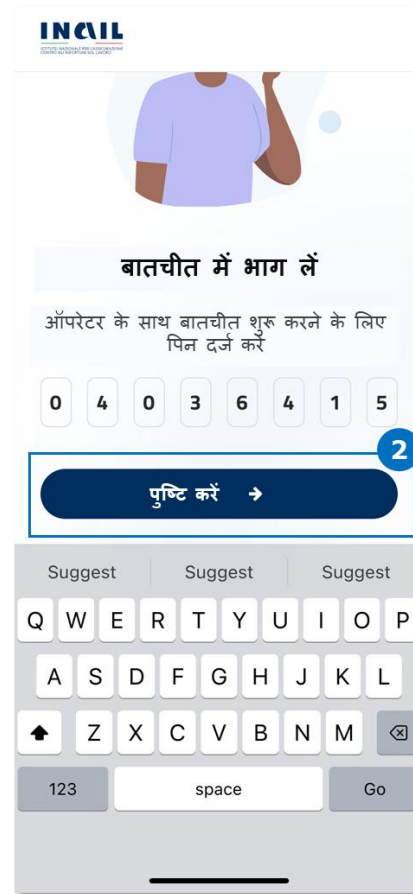
एप्लिकेशन तक पहुंचने के लिए, उपयोगकर्ता अपने स्मार्टफोन से काउंटर के पास प्रदर्शित पोस्टर पर क्यूआर कोड को स्कैन करते हैं।

इसके बाद, उपयोगकर्ता को ब्राउज़र की भाषा में अनुवादित एक पृष्ठ दिखाई देगा, जहाँ उसे ऑपरेटर द्वारा प्रदान किया गया **पिन कोड (1) दर्ज करना होगा**। पिन कोड दर्ज करने के बाद, " **पुष्टि करें** " बटन **(2)** पर क्लिक करके , उपयोगकर्ता अगले पृष्ठ पर पहुँच जाएगा जहाँ वह अपनी रुचि की भाषा चुन सकता है।

Dati non personali



छवि 1: पिन कोड दर्ज करें



चित्र 2: पिन कोड की पुष्टि

6.2.1.2. भाषा का चयन

भाषा चयन पृष्ठ पर पहुँचकर, उपयोगकर्ता को सिस्टम द्वारा पहचानी गई अपने ब्राउज़र की भाषा डिफ़ॉल्ट रूप से दिखाई देती है (1)। उपयोगकर्ता ऑपरेटर के साथ बातचीत के लिए निर्धारित डिफ़ॉल्ट भाषा की पुष्टि कर सकता है, या टूल द्वारा समर्थित 10 अतिरिक्त भाषाओं की सूची में से अपनी रुचि का विकल्प चुनकर कोई अन्य भाषा चुन सकता है (2)। चुनाव की पुष्टि करने के लिए, "पुष्टि करें" बटन (3) पर क्लिक करना आवश्यक है।

Dati non personali

INAIL

अपनी भाषा चुनें

बातचीत के लिए सबसे अच्छी भाषा चुनें

आपकी पूर्वनिर्धारित भाषा

हिंदी

पुष्टि करें →

सभी उपलब्ध भाषाएँ

अरबी

अल्बानियाई

अंग्रेजी

बंगाली

चीनी

फ्रेंच

जर्मन

क्रोएशियाई

रोमानियाई

स्लोवेनियाई

स्पेनिश

यूक्रेनी

पुष्टि करें →

चित्र 3: भाषा का चयन

6.2.1.3. व्यक्तिगत डेटा दर्ज करना

उपयुक्त फ़ील्ड (1) में अपना नाम और उपनाम दर्ज करता है और " पुष्टि करें " बटन (2) पर क्लिक करता है । इसके बाद, एक लोडिंग पृष्ठ (3) और एक कनेक्शन पुष्टिकरण पृष्ठ (4) प्रदर्शित होता है और उपयोगकर्ता अंततः वार्तालाप (5) तक पहुँच प्राप्त करता है ।

Dati non personali

स्वागत है।

हम लगभग तैयार हैं, कृपया आगे बढ़ने के लिए अपना नाम और उपनाम दर्ज करें। जिन फ़िल्ड्स में * है वे अनिवार्य हैं। प्रत्येक फ़िल्ड की अधिकतम सीमा 150 अक्षर (स्पेस सहित) है।

नाम *

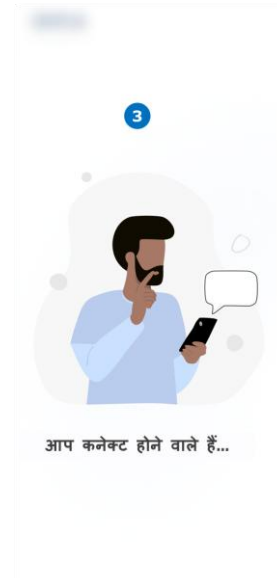
यहाँ लिखो

उपनाम *

यहाँ लिखो

पुष्टि करें →

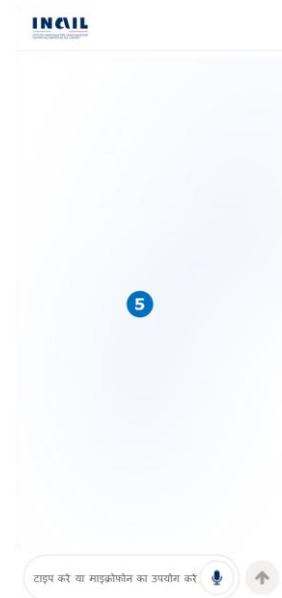
चित्र 4: व्यक्तिगत डेटा दर्ज करना



चित्र 5: लोडिंग पृष्ठ



छवि 6: पुष्टि पृष्ठ



छवि 7: बातचीत तक पहुँच

6.2.2. बातचीत

ऑपरेटर के साथ बातचीत करने के लिए, उपयोगकर्ता कीबोर्ड का उपयोग करके लिखित मोड के बीच चयन कर सकता है संदेश लिखने के लिए, और वार्तालाप मोड , माइक्रोफोन का उपयोग करके अपने संदेश को मौखिक रूप से रिकॉर्ड करें और इसे अपनी भाषा में लिपिबद्ध करें।

Dati non personali

लिखित मोड तक पहुँचने के लिए आपको आइकन पर क्लिक करना होगा **वार्तालाप पृष्ठ पर “ कीबोर्ड ” (1)** मौजूद है, जबकि वार्तालाप मोड तक पहुँचने और ध्वनि रिकॉर्डिंग शुरू करने के लिए, आपको “ **माइक्रोफ़ोन** ” आइकन **(2)** पर क्लिक करना होगा ।

निम्नलिखित दो उप-अनुच्छेदों में दोनों वार्तालाप मोडों की विशेषताओं का विस्तार से वर्णन किया जाएगा।

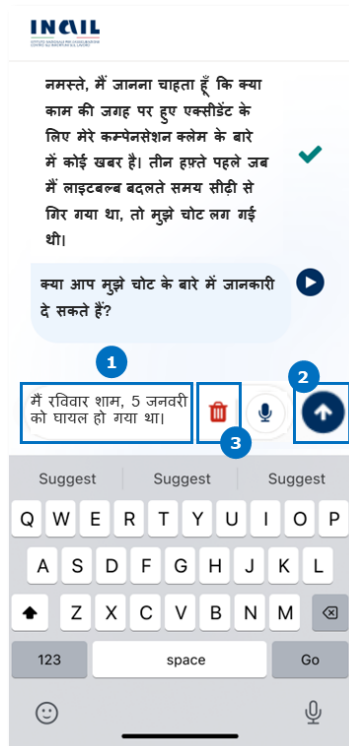


चित्र 8: लेखन और संवाद मोड तक पहुँच

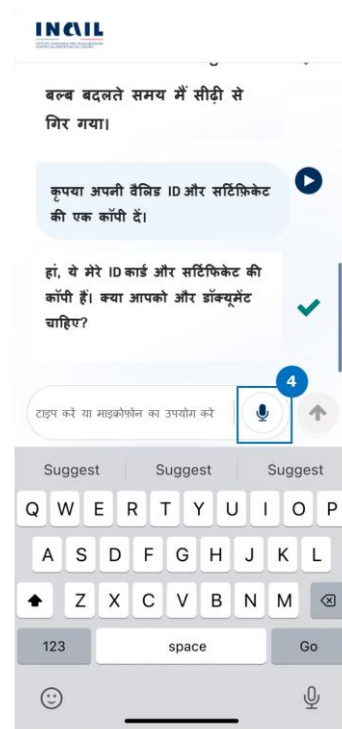
6.2.2.1. लिखित मोड

टेक्स्ट बार पर क्लिक करके संदेश टाइप कर सकता है **(1)** और कीबोर्ड का उपयोग करके। इसे भेजने के लिए, बस " एंटर " कुंजी **(2)** दबाएँ ; संदेश फिर वार्तालाप क्षेत्र में दिखाई देगा। वैकल्पिक रूप से, भेजने से पहले, " बाएँ तीर " कुंजी **(3)** पर क्लिक करके पाठ को पूरी तरह से हटाया जा सकता है , इस प्रकार इसे नए सिरे से लिखा जा सकता है। यदि उपयोगकर्ता ने अभी तक संदेश टाइप नहीं किया है, तो " **माइक्रोफ़ोन** " कुंजी **(4)** टेक्स्ट बार के बगल में दिखाई देगी। शीघ्रता से वार्तालाप मोड पर स्विच करने के लिए।

Dati non personali



चित्र 9: संदेश भेजना या हटाना



चित्र 10: संवादात्मक मोड में प्रवेश

6.2.2.2. संवादात्मक मोड

बातचीत वाला मोड इस्तेमाल करने के लिए, यूजर "माइक्रोफोन" बटन (1) पर क्लिक करके मैसेज रिकॉर्ड करना और ट्रांसक्राइब करना शुरू कर सकता है। ट्रांसक्राइब किया गया टेक्स्ट टेक्स्ट बार (2) में दिखता है। शुरू करने के बाद, ट्रांसक्रिप्शन रोकने के लिए "माइक्रोफोन" बटन "स्टॉप" (3) में बदल जाता है। "स्टॉप" दबाने पर, यूजर को दो ऑप्शन दिखते हैं:

- ट्रांसक्राइब किया गया मैसेज भेजने के लिए "सैंड" बटन (4);
- ट्रांसक्राइब किए गए मैसेज को हमेशा के लिए डिलीट करने के लिए "ट्रैश" बटन (5)।

आप रिकॉर्डिंग शुरू करने के लिए माइक्रोफोन बटन को दबाकर भी रख सकते हैं, और ट्रांसक्रिप्शन रोकने के लिए इसे छोड़ सकते हैं।

Dati non personali



चित्र 11: संवादात्मक मोड

चित्र 12: वास्तविक समय में रिकॉर्डिंग और प्रतिलेख

चित्र 13: ट्रांसक्रिप्ट किए गए संदेश को भेजना या हटाना

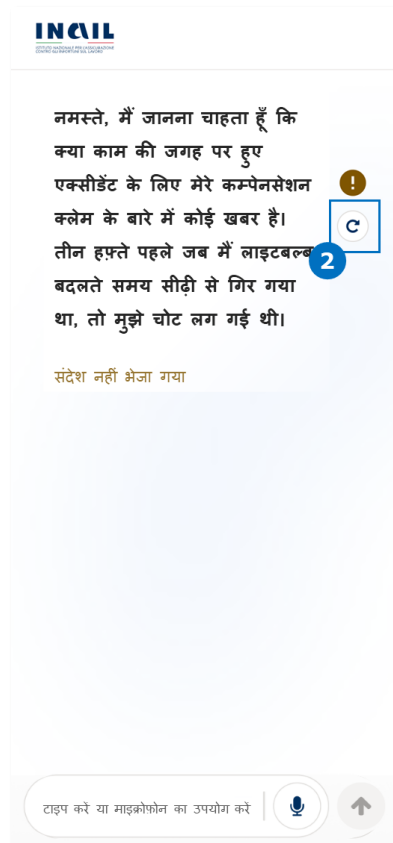
6.2.2.3. वार्तालाप प्रबंधन

उपयोगकर्ता ऑपरेटर से प्राप्त संदेशों को वार्तालाप विंडो में देखेगा और उन्हें अपनी चुनी हुई भाषा में अनुवादित कर सकेगा। प्रत्येक संदेश के आगे एक " प्ले " बटन (1) है , जिससे उपयोगकर्ता प्राप्त संदेश को चुनी हुई भाषा में अनुवादित करके चला सकता है। संदेश चलाना बंद करने के लिए, " पॉज़ " बटन पर क्लिक करें। यदि संदेश भेजते समय कोई त्रुटि होती है, तो उपयोगकर्ता को संदेश के आगे एक त्रुटि संदेश और " रीसेंड " बटन (2) दिखाई देगा , जिससे उपयोगकर्ता संदेश को दोबारा भेजने का प्रयास कर सकता है।

Dati non personali



चित्र 14: संदेश का प्रजनन



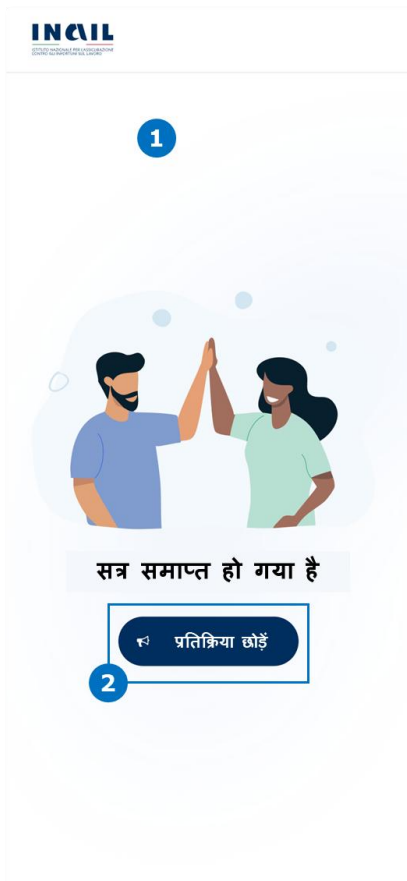
चित्र 15: "संदेश पुनः भेजें" की कार्यक्षमता

6.2.3. समापन

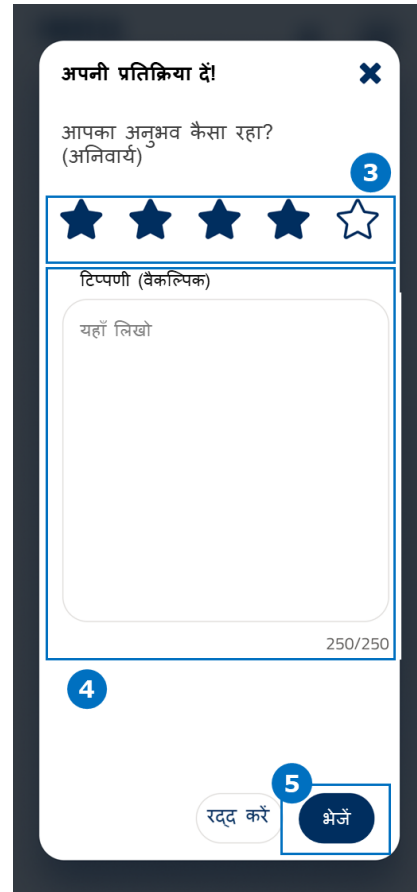
बातचीत के अंत में, ऑपरेटर सत्र समाप्त करता है और उपयोगकर्ता सत्र समापन पृष्ठ (1) देखता है जिसमें "प्रतिक्रिया दें" बटन (2) भी होता है, जो उपयोगकर्ता को टूल का उपयोग करने के अपने अनुभव का मूल्यांकन करने की अनुमति देता है। "प्रतिक्रिया दें" बटन पर क्लिक करके, उपयोगकर्ता एक मॉडल तक पहुँचता है जिसके माध्यम से वे 1 से 5 (3) तक अपनी संतुष्टि रेटिंग व्यक्त कर सकते हैं और वैकल्पिक रूप से अनुभव पर एक टिप्पणी छोड़ सकते हैं (4)। प्रतिक्रिया भेजने के लिए, "भेजें" बटन (5) पर क्लिक करना आवश्यक है।

एक बार फीडबैक भेजे जाने के बाद, उपयोगकर्ता को एक पुष्टिकरण मोडल (6) दिखाई देगा, जो बंद होने पर उसे सत्र समाप्त पृष्ठ पर ले जाएगा (चित्र 13 देखें)।

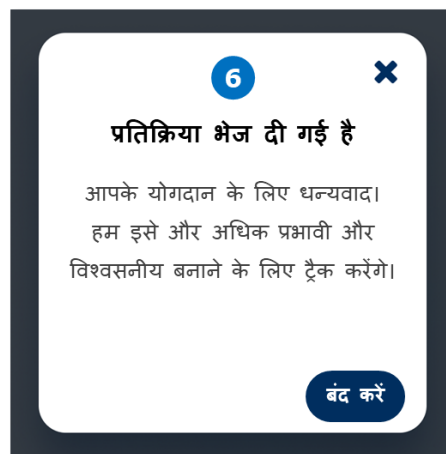
Dati non personali



चित्र 16: समाप्त सत्र पृष्ठ



चित्र 17: फीडबैक भेजने का पृष्ठ



चित्र 18: फीडबैक भेजने की पुष्टि पृष्ठ

Dati non personali

12. MANUAL DE UTILIZARE - LIMBA ROMÂNĂ

Conținutul acestui manual a fost tradus prin Inteligența Artificială.

7.1. Obiectivul documentului

Următorul manual oferă instrucțiuni detaliate privind utilizarea *aplicației Mediatore Linguistico*, care permite cetățenilor care nu vorbesc italiana să comunice în limba lor maternă cu operatorii INAIL, depășind barierele lingvistice și asigurând o comunicare clară și eficientă. Manualul descrie toate etapele de interacțiune, de la accesul inițial la aplicație până la sfârșitul conversației, și este împărțit în următoarele capitole:

- **Acces:**
 - Descrie modul de accesare a aplicației, detaliind procesul de introducere a codului PIN și a datelor personale pentru a iniția conversația.
- **Conversație:**
 - Descrie modurile de comunicare disponibile (modul scris folosind tastatura și modul conversațional folosind microfonul), oferind instrucțiuni despre cum să trimiteți mesaje și să interacționați cu operatorul.
- **Închidere:**
 - Indică ce se întâmplă la sfârșitul sesiunii și cum se oferă feedback.

7.2. INSTRUCȚIUNI DE UTILIZARE

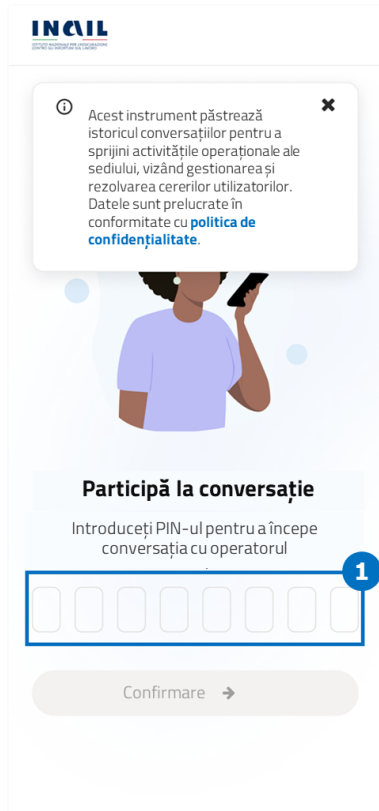
7.2.1. Acces

7.2.1.1. Accesați aplicația

Pentru a accesa aplicația, utilizatorii scanează cu smartphone-ul codul QR de pe afișul afișat lângă tezghea.

Utilizatorul va vedea apoi o pagină tradusă în limba browserului, unde va trebui să **introducă codul PIN** furnizat de operator **(1)** . După introducerea codului PIN, făcând clic pe butonul „ **Confirmare** ” **(2)**, utilizatorul va accesa pagina următoare, unde poate selecta limba de interes.

Dati non personali



Imagine 1: Introducerea PIN-ului

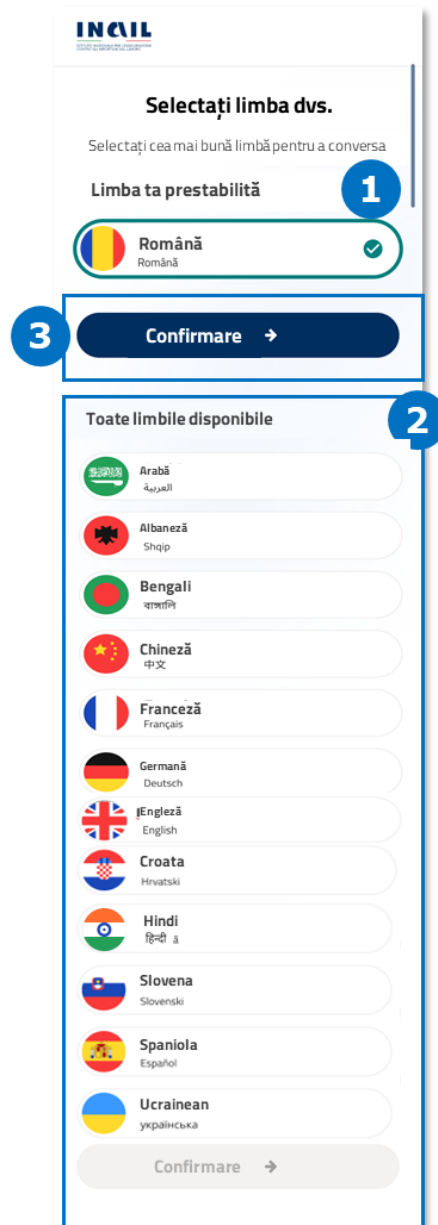


Imagine 2: Confirmarea PIN-ului

7.2.1.2. Alegerea limbii

Prin accesarea paginii de selectare a limbii, utilizatorul vede în mod implicit limba browserului său detectată de sistem (1). Utilizatorul poate confirma limba implicită setată pentru conversațiile cu operatorul sau poate alege una diferită selectând opțiunea de interes din lista de 13 limbi suplimentare acceptate de instrument (2). Pentru a confirma alegerea, este necesar să se facă clic pe butonul „**Confermare**” (3).

Dati non personali



Imagine 3: Alegerea limbii

7.2.1.3. Introducerea datelor personale

Apoi, utilizatorul își introduce **numele și prenumele** în câmpurile corespunzătoare **(1)** și dă clic pe butonul „ **Confirmare** ” **(2)** . Ulterior, sunt afișate o pagină de încărcare **(3)** și o pagină de confirmare a conexiunii **(4)** , iar utilizatorul accesează în final conversația **(5)**.

Dati non personali

Bine ai venit!

Suntem aproape gata, introdu numele și prenumele pentru a continua. Câmpurile marcate cu asterisc (*) sunt obligatorii. Limita maximă pentru fiecare câmp este de 150 de caractere (inclusiv spațiile).

1

Nume *

Scrie aici

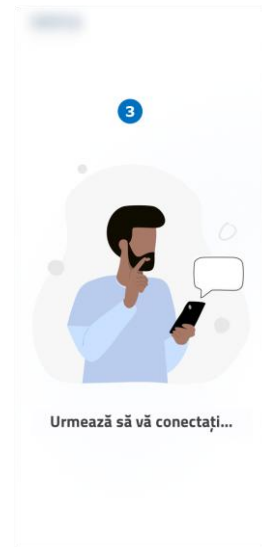
Nume de familie *

Scrie aici

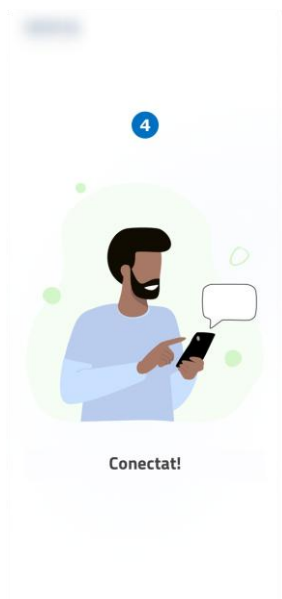
2

Confirmare →

Imaginea 4: Introducerea datelor personale



Imagine 5: Pagină de încărcare



Imagine 6: Pagină de confirmare



Imagine 7: Acces la conversație

7.2.2. Conversație

Pentru a conversa cu operatorul, utilizatorul poate alege între modul de scriere, folosind tastatura pentru a scrie mesaje, și modul conversațional, folosind microfonul pentru a înregistra vocal mesajul și a-l transcrie în propria limbă.

Dati non personali

Pentru a utiliza modul de scriere, faceți clic pe **bara de text (1)** de pe pagina de conversație și tastați mesajul folosind tastatura. Pentru a utiliza modul conversațional și a începe o înregistrare vocală, faceți clic pe pictograma „**Microfon**” (2).



Imaginea 8: Acces la modurile de scriere și conversație

7.2.2.1. Mod scris

Pentru a comunica prin mesaj text, utilizatorul poate face clic pe **bara de text (1)** și poate tasta mesajul folosind tastatura. Pentru a-l trimite, pur și simplu apăsați tasta „**Enter**” (2); mesajul va apărea apoi în zona de conversație. Alternativ, înainte de trimitere, textul poate fi șters complet făcând clic pe butonul „**Coș de gunoi**” (3), rescriindu-l astfel de la zero. Lângă bara de text, utilizatorul va vedea butonul „**Microfon**” (4) pentru a utiliza rapid modul conversațional.

Dati non personali

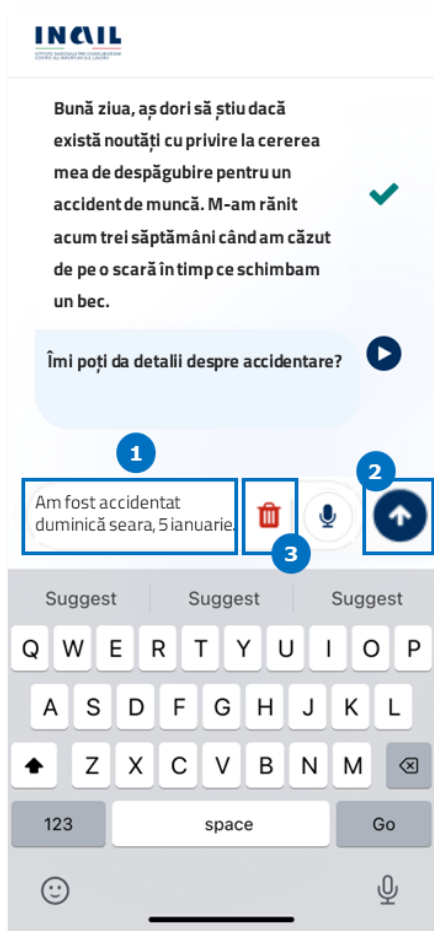


Immagine 9: Trimitere sau
stergere a immagini

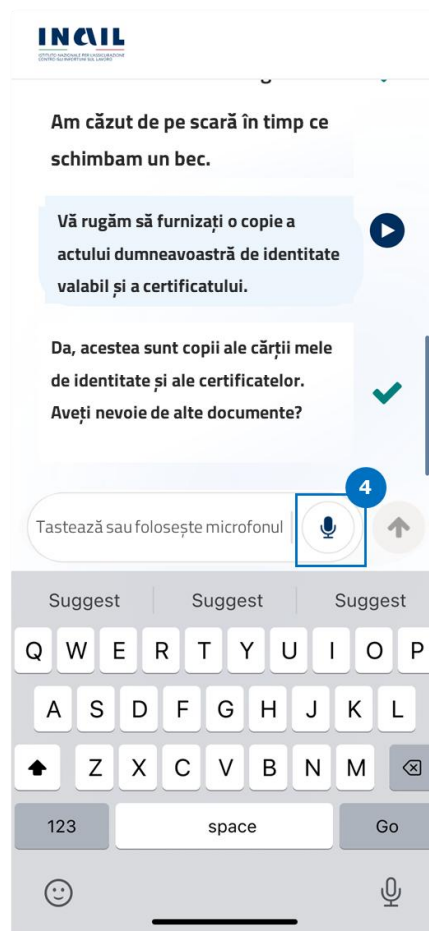


Immagine 10: Trecere la modul
conversazionale

7.2.2.2. Mod conversazionale

Pentru a utiliza modul conversational, utilizatorul poate începe înregistrarea și transcrierea mesajului făcând clic pe butonul „Microfon” (1). Textul transcris apare în **bara de text** (2). După pornire, butonul „Microfon” se schimbă în „Stop” (3) pentru a întrerupe transcrierea. După apăsarea butonului „Stop”, utilizatorul vede două opțiuni:

- „Trimite” (4), pentru a trimite mesajul transcris;
- „Coș de gunoi” (5), pentru a șterge definitiv mesajul transcris.

De asemenea, puteți ține apăsat butonul microfonului pentru a începe înregistrarea și îl puteți elibera după finalizare pentru a opri transcrierea.

Dati non personali



Imaginea 11: Mod de conversație

Imaginea 12: Înregistrare și
transcriere în timp real

Imaginea 13: Trimiterea sau
ștergerea mesajului transcris

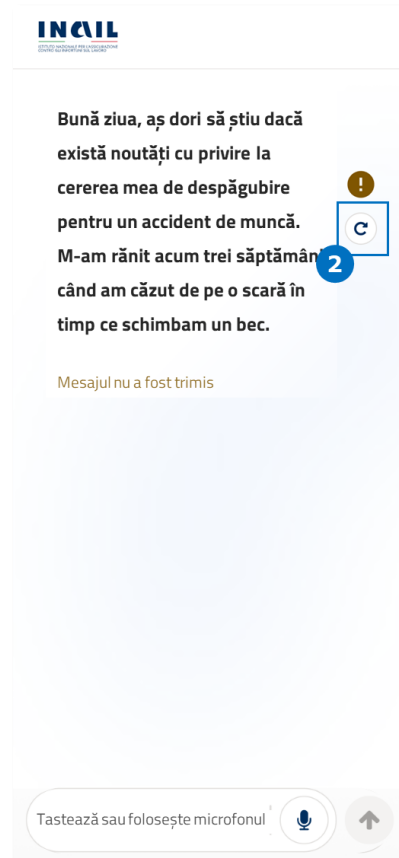
7.2.2.3. Gestionarea conversațiilor

Utilizatorul va vizualiza mesajele primite de la operator în fereastra de conversație și traduse în limba selectată de acesta. Lângă fiecare mesaj există un buton „**Redare**” **(1)**, care permite utilizatorului să redea mesajul primit tradus în limba aleasă. Pentru a opri redarea mesajului, faceți clic pe butonul „**Pauză**”. Dacă apare o eroare în timpul trimiterii mesajului, utilizatorul va vedea un mesaj de eroare lângă mesaj și butonul „**Retrimiterere**” **(2)**, care permite utilizatorului să încerce să trimită din nou mesajul.

Dati non personali



Imaginea 14: Redarea mesajului



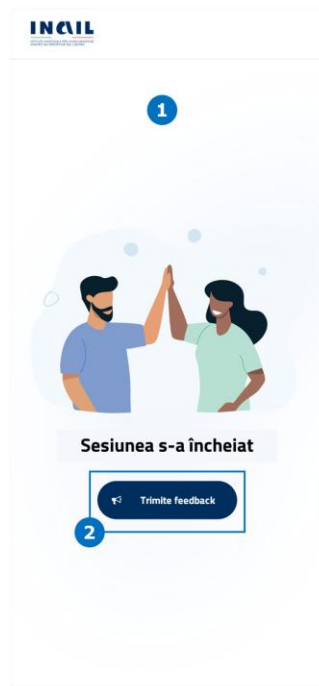
Imaginea 15: Funcționalitate
"Retrimiteri mesaj"

7.2.3. Închidere

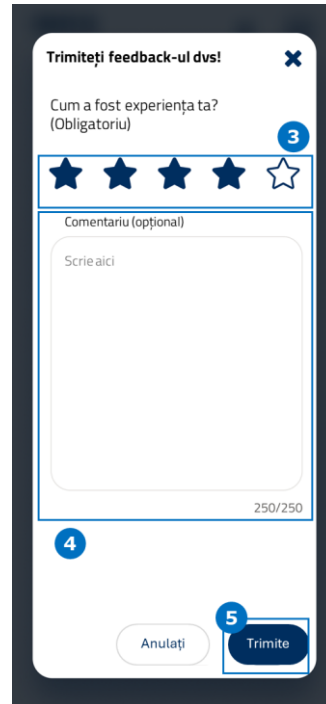
La sfârșitul conversației, operatorul încheie sesiunea, iar utilizatorul vizualizează pagina de închidere a sesiunii (1), care conține și butonul „Trimite feedback” (2), ce permite utilizatorului să își evalueze experiența de utilizare a instrumentului. Făcând clic pe butonul „Trimite feedback”, utilizatorul accesează o fereastră prin care își poate exprima gradul de satisfacție de la 1 la 5 (3) și poate, opțional, lăsa un comentariu asupra experienței (4). Pentru a trimite feedback, este necesar să se facă clic pe butonul „Trimite” (5).

După ce feedback-ul a fost trimis, utilizatorul va vedea o fereastră de confirmare (6), care, odată închisă, îl va duce la pagina de încheiere a sesiunii (vezi Imaginea 13).

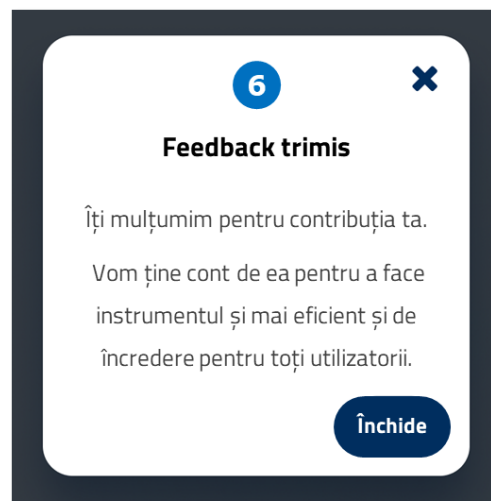
Dati non personali



Imaginea 16: Pagina de sesiune expirată



Imaginea 17: Pagină de trimitere feedback



Imaginea 18: Pagina de confirmare a trimiterii feedback-ului

Dati non personali

13. NAVODILA ZA UPORABO – SLOVENSKI JEZIK

Vsebina tega priročnika je bila prevedena z uporabo umetne inteligence.

8.1. Cilj dokumenta

Naslednji priročnik vsebuje podrobna navodila za uporabo *aplikacije Mediatore Linguistico*, ki državljanom, ki ne govorijo italijansko, omogoča komunikacijo v svojem maternem jeziku z operaterji INAIL, s čimer premaga jezikovne ovire in zagotovi jasno in učinkovito komunikacijo. Priročnik opisuje vse faze interakcije, od začetnega dostopa do aplikacije do konca pogovora, in je razdeljen na naslednja poglavja:

- **Dostop:**
 - Opisuje, kako dostopati do aplikacije, in podrobno opisuje postopek vnosa PIN-a in osebnih podatkov za začetek pogovora.
- **Pogovor:**
 - Opisuje razpoložljive načine komunikacije (način pisanja s tipkovnico in način pogovora z mikrofonom) ter vsebuje navodila za pošiljanje sporočil in interakcijo z operaterjem.
- **Zaprtje:**
 - Navaja, kaj se zgodi na koncu seje in kako podati povratne informacije.

8.2. Navodila za uporabo

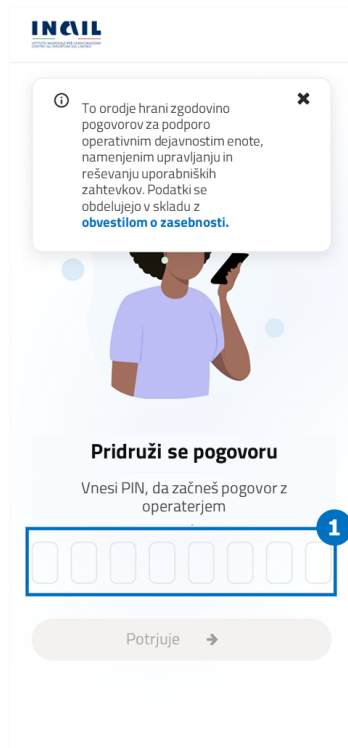
8.2.1. Dostop

8.2.1.1. Dostop do aplikacije

Za dostop do aplikacije uporabniki s pametnim telefonom skenirajo kodo QR na plakatu, ki je razstavljen v bližini pulta.

Uporabnik bo nato videl stran, prevedeno v jezik brskalnika, kjer bo moral **vnesti PIN kodo**, ki mu jo je posredoval operater **(1)**. Po vnosu PIN kode bo uporabnik s klikom na gumb » **Potrdi** « **(2)** dostopal do naslednje strani, kjer lahko izbere želeni jezik.

Dati non personali



Slika 1: Vnos PIN-kode

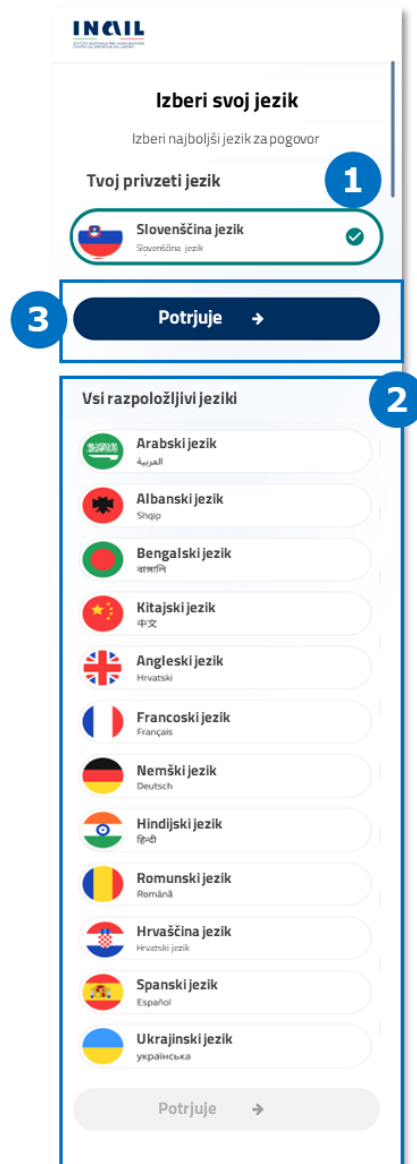


Slika 2: Potrditev PIN-a

8.2.1.2. Izbira jezika

Z dostopom do strani za izbiro jezika uporabnik privzeto vidi jezik svojega brskalnika, ki ga zazna sistem **(1)**. Uporabnik lahko potrdi privzeti jezik, nastavljen za pogovore z operaterjem, ali pa izbere drugega tako, da izbere želeno možnost s seznama **13** dodatnih jezikov, ki jih podpira orodje **(2)**. Za potrditev izbire je treba klikniti gumb » **Potrdi** « **(3)**

Dati non personali



Slika 3: Izbira jezika

8.2.1.3. Vnos osebnih podatkov

v ustrezna polja vnese svoje **ime in priimek** (1) ter klikne gumb » **Potrdi** « (2). Nato se prikažeta stran za nalaganje (3) in stran za potrditev povezave (4) , uporabnik pa končno dostopa do pogovora (5) .

Dati non personali

INAIL
ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

Dobrodošli!

Skoraj smo pri koncu, vnesite svoje ime in priimek za nadaljevanje. Polja z zvezdico (*) so obvezna. Največja dolžina vsakega polja je 150 znakov (vključno s presledki).

Ime *

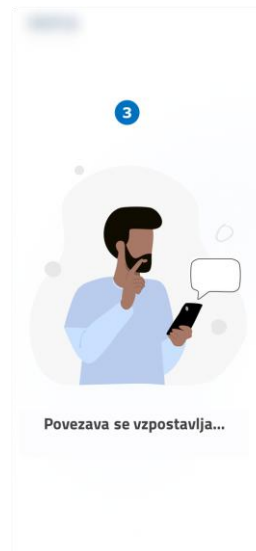
Piši tukaj

Priimek *

Piši tukaj

Prejeto →

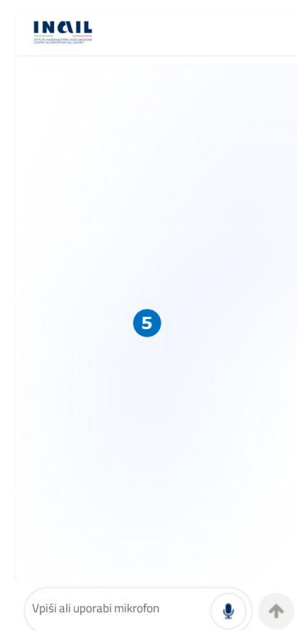
Slika 4: Vnos osebnih podatkov



Slika 5: Nalaganje strani



Slika 6: Potrditvena stran



Slika 7: Dostop do pogovora

Dati non personali

8.2.2. Pogovor

Za pogovor z operaterjem lahko uporabnik izbira med načinom pisanja, pri katerem uporablja tipkovnico za pisanje sporočil, in načinom pogovora, pri katerem uporablja mikrofona za glasovno snemanje sporočila in njegovo prepisovanje v svoj jezik.

Za uporabo načina pisanja kliknite **besedilno vrstico (1)** na strani za pogovor in vnesite sporočilo s tipkovnico. Za uporabo načina pogovora in začetek snemanja glasu kliknite ikono »**Mikrofon**« **(2)**.

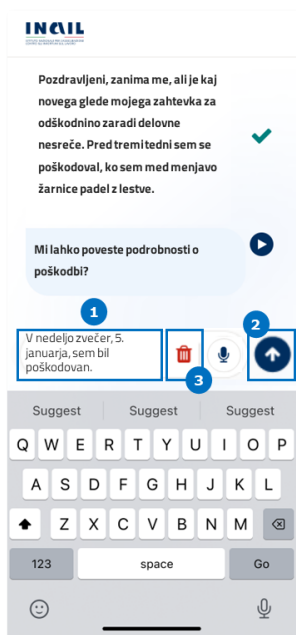


Slika 8: Dostop do načinov pisanja in pogovora

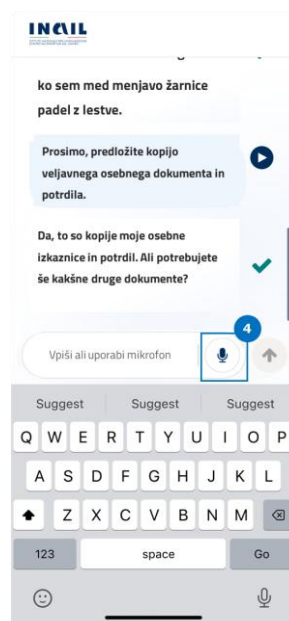
8.2.2.1. Način pisanja

Za komunikacijo prek besedilnega sporočila lahko uporabnik klikne na **besedilno vrstico (1)** in vnese sporočilo s tipkovnico. Za pošiljanje preprosto pritisne tipko »**Enter**« **(2)**; sporočilo se bo nato prikazalo v območju za pogovor. Lahko pa besedilo pred pošiljanjem v celoti izbrišete s klikom na gumb »**Koš**« **(3)** in ga tako na novo napišete. Zraven besedilne vrstice bo uporabnik videl gumb »**Mikrofon**« **(4)** za hitro uporabo pogovornega načina.

Dati non personali



Slika 9: Pošiljanje ali brisanje sporočila



Slika 10: Preklop v pogovorni način

8.2.2.2. Pogovorni način

Za uporabo pogovornega načina lahko uporabnik začne snemati in prepisovati sporočilo s klikom na gumb »**Mikrofon**« (1). Prepisano besedilo se prikaže v besedilni **vrstici** (2). Po začetku se gumb »Mikrofon« spremeni v »**Ustavi**« (3), da prekinete prepisovanje. Ko pritisnete »Ustavi«, ima uporabnik dve možnosti:

- »**Pošlji**« (4) za pošiljanje prepisanega sporočila;
- »**Koš**« (5) za trajno brisanje prepisanega sporočila.

Snemanje lahko začnete tudi s pridržanjem gumba mikrofona in ga po končanem prepisovanju spustite, da ustavite prepisovanje.

Dati non personali



Slika 11: Pogovorni način

Slika 12: Snemanje in prepis v realnem času

Slika 13: Pošiljanje ali brisanje prepisanega sporočila

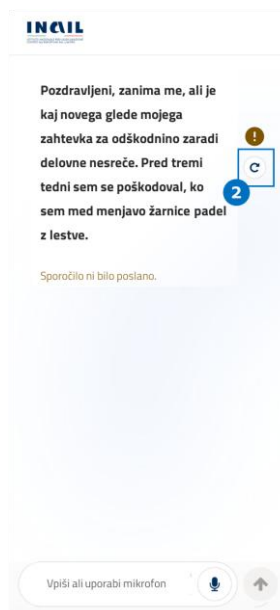
8.2.2.3. Upravljanje pogovorov

Uporabnik si bo sporočila, prejeta od operaterja, ogledal v oknu za pogovor in prevedena v jezik, ki ga je izbral. Ob vsakem sporočilu je gumb » **Predvajaj** « (1), ki uporabniku omogoča predvajanje prejetega sporočila, prevedenega v izbrani jezik. Če želite ustaviti predvajanje sporočila, kliknite gumb » **Premor** «. Če med pošiljanjem sporočila pride do napake, bo uporabnik poleg sporočila videl sporočilo o napaki in gumb » **Ponovno pošlji** « (2), ki uporabniku omogoča, da poskusi sporočilo poslati znova.

Dati non personali



Slika 14: Predvajanje sporočila

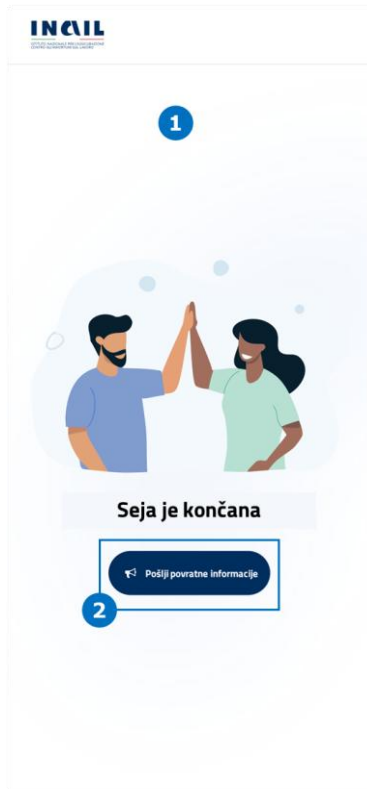


Slika 15: Funkcija »Ponovno pošlji sporočilo«

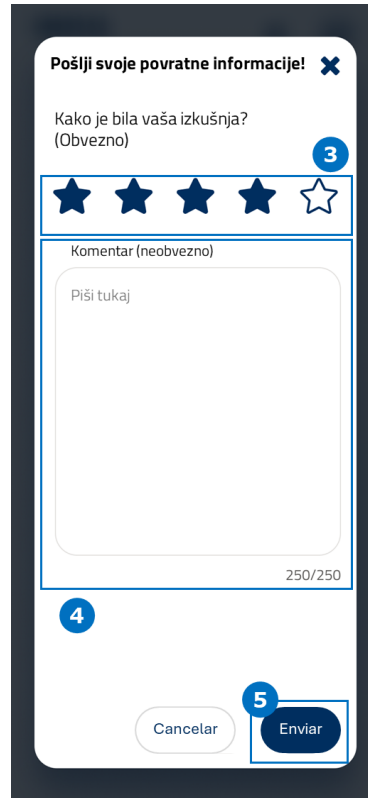
8.2.3. Zaprtje

Na koncu pogovora operater zaključi sejo in uporabnik si ogleda stran za zaključek seje **(1)**, ki vsebuje tudi gumb » **Pustite povratne informacije** « **(2)** , ki uporabniku omogoča, da oceni svojo izkušnjo z uporabo orodja. S klikom na gumb »Pustite povratne informacije« uporabnik dostopa do modalnega okna, v katerem lahko izrazi svojo oceno zadovoljstva od 1 do 5 **(3)** in po želji pusti komentar o izkušnji **(4)** . **Za pošiljanje povratnih informacij je treba klikniti** gumb » **Pošlji** « **(5)** . Ko so povratne informacije poslane , bo uporabnik videl potrditveno modalno okno **(6)** , ki ga bo po zaprtju preusmerilo na stran s končano sejo (glej sliko 13).

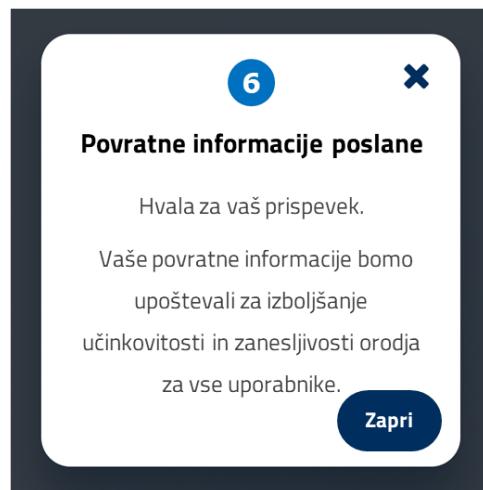
Dati non personali



Slika 16: Izhodna stran seje



Slika 17: Modalno okno za povratne informacije



Slika 18: Modalno okno, ki potrjuje pošiljanje povratnih informacij

Dati non personali

14. MANUAL DE OPERACIÓN - IDIOMA ESPAÑOL

El contenido de este manual ha sido traducido mediante Inteligencia Artificial.

9.1. Objetivo del documento

El siguiente manual proporciona instrucciones detalladas sobre el uso de la *aplicación Mediatore Linguistico*, que permite a los ciudadanos que no hablan italiano comunicarse en su lengua materna con los operadores del INAIL, superando las barreras lingüísticas y garantizando una comunicación clara y eficaz. El manual describe todas las etapas de la interacción, desde el acceso inicial a la aplicación hasta el final de la conversación, y se divide en los siguientes capítulos:

- **Acceso:**
 - Se describe cómo acceder a la aplicación, detallando el proceso de ingreso del PIN y datos personales para iniciar la conversación.
- **Conversación:**
 - Describe los modos de comunicación disponibles (modo escrito mediante el teclado y modo conversacional mediante el micrófono), proporcionando instrucciones sobre cómo enviar mensajes e interactuar con el operador.
- **Cierre:**
 - Indica qué sucede al final de la sesión y cómo proporcionar retroalimentación.

9.2. INSTRUCCIONES DE FUNCIONAMIENTO

9.2.1. Acceso

9.2.1.1. Acceder a la aplicación

Para acceder a la aplicación, los usuarios escanean con su teléfono inteligente el código QR que aparece en el cartel situado cerca del mostrador.

El usuario verá una página traducida al idioma del navegador, donde deberá **introducir el código PIN** proporcionado por el operador **(1)**. Tras introducir el código PIN, al hacer clic en el botón "**Confirmar**" **(2)**, accederá a la siguiente página donde podrá seleccionar el idioma de su interés.

Dati non personali

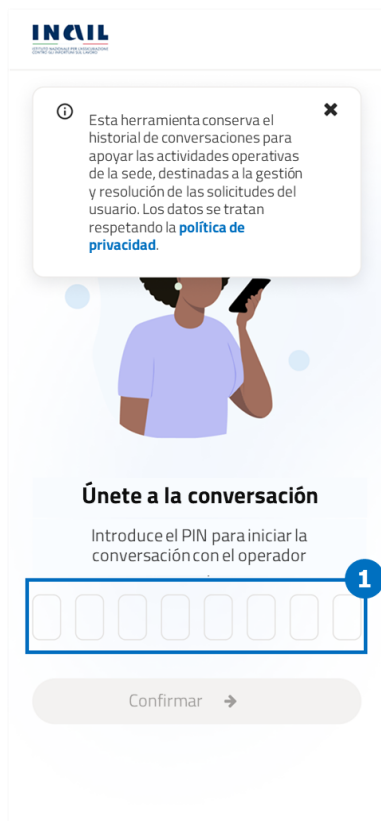


Imagen 1: Introducción del código PIN



Imagen 2: Confirmación del código PIN

9.2.1.2. Elección del idioma

Al acceder a la página de selección de idioma, el usuario ve por defecto el idioma de su navegador detectado por el sistema (1). Puede confirmar el idioma predeterminado para las conversaciones con el operador o elegir uno diferente seleccionando la opción que le interese de la **lista** de 13 idiomas adicionales compatibles con la herramienta (2). Para confirmar la selección, haga clic en el botón " **Confirmar** " (3).

Dati non personali

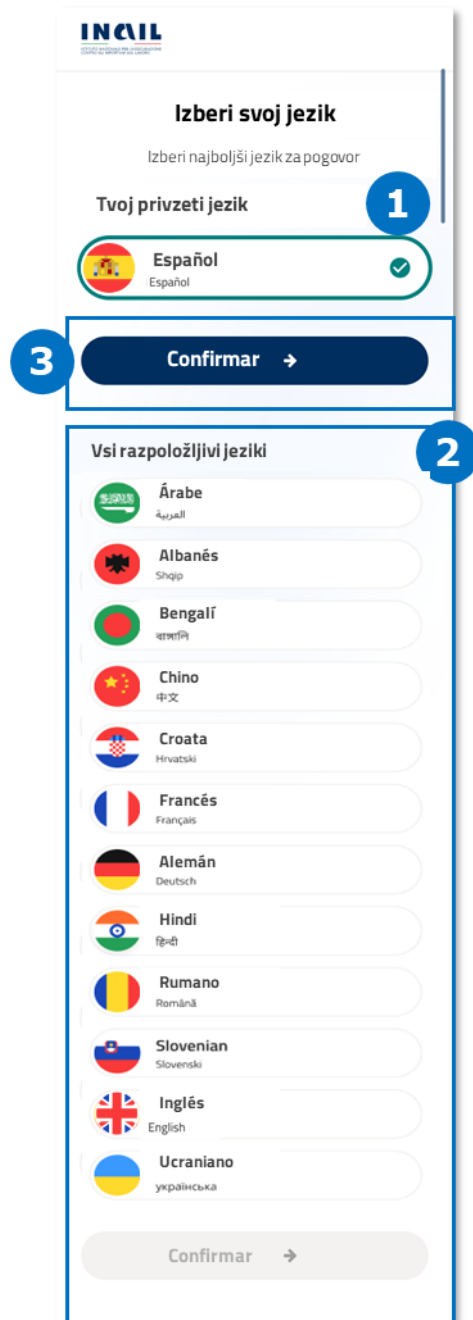


Imagen 3: Selección de idioma

9.2.1.3. Introducción de datos personales

A continuación, el usuario introduce su **nombre y apellidos** en los campos correspondientes (1) y hace clic en el botón " **Confirmar** " (2). A continuación, se muestran una página de carga (3) y una página de confirmación de conexión (4), y finalmente accede a la conversación (5).

Dati non personali

¡Bienvenido!

Ya casi terminamos, introduce tu nombre y apellido para continuar. Los campos con asterisco (*) son obligatorios. El límite máximo por campo es de 150 caracteres (incluidos los espacios).

Nombre *

Escribe aquí

Apellido *

Escribe aquí

Confirmare →

Imagen 4: Ingreso de datos personales



Imagen 5: Página de carga



Imagen 6: Página de inicio de sesión



Imagen 7: Acceso a la conversación

9.2.2. Conversación

Para conversar con el operador, el usuario puede elegir entre el modo escritura, que utiliza el teclado para escribir mensajes, y el modo conversación, que utiliza el micrófono para grabar su mensaje y transcribirlo en su idioma.

Para usar el modo escritura, haga clic en la **barra de texto (1)** en la página de conversación y escriba el mensaje con el teclado. Para usar el modo conversación e iniciar una grabación de voz, haga clic en el icono **"Micrófono" (2)**.

Dati non personali



Imagen 8: Acceso al modo escritura y conversacional

9.2.2.1. Modo escritura

Para comunicarse por mensaje de texto, el usuario puede hacer clic en la **barra de texto (1)** y escribir el mensaje con el teclado. Para enviarlo, simplemente presione la tecla **"Intro" (2)**; el mensaje aparecerá en el área de conversación. Alternativamente, antes de enviarlo, puede eliminar el texto por completo haciendo clic en el botón **"Papelera" (3)**, reescribiéndolo desde cero. Junto a la barra de texto, el usuario verá el botón **"Micrófono" (4)** para usar rápidamente el modo de conversación.

Dati non personali

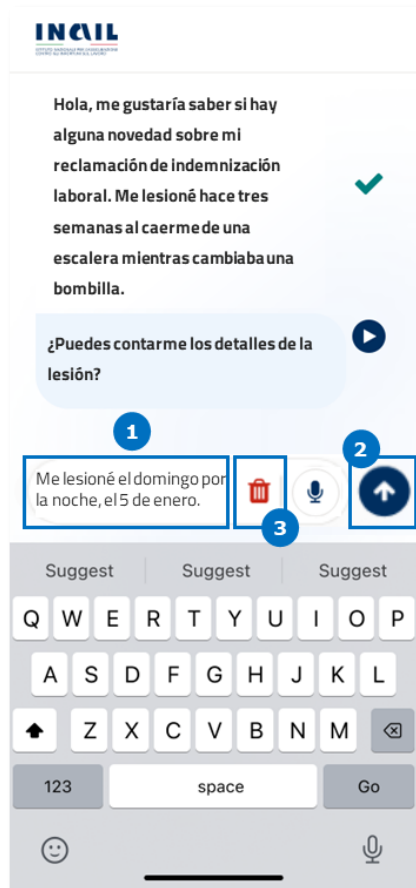


Imagen 9: Envío o cancelación del mensaje

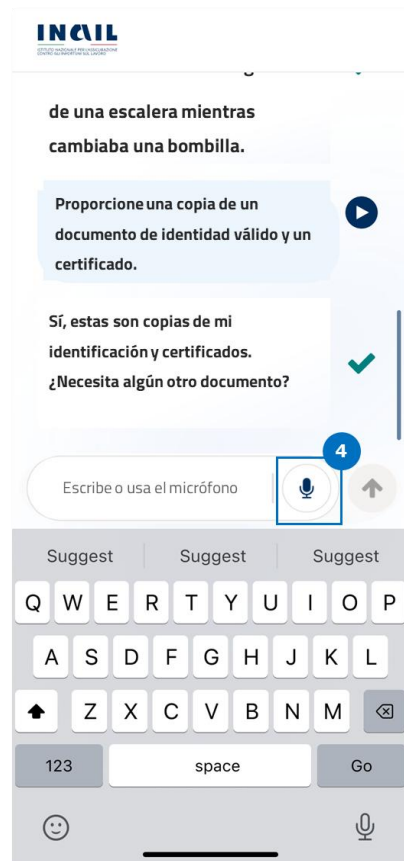


Imagen 10: Cambio al modo conversacional

9.2.2.2. Modo conversacional

Para usar el modo conversacional, el usuario puede comenzar a grabar y transcribir el mensaje haciendo clic en el botón "**Micrófono**" (1). El texto transcrito aparece en **la barra de texto** (2). Tras comenzar, el botón "Micrófono" cambia a "**Detener**" (3) para interrumpir la transcripción. Al pulsar "Detener", el usuario ve dos opciones:

- El botón "**Enviar**" (4), para enviar el mensaje transcrito;
- El botón "**Papelera**" (5), para eliminar permanentemente el mensaje transcrito.

También puede mantener pulsado el botón del micrófono para iniciar la grabación y soltarlo al finalizar para detener la transcripción.

Dati non personali



Imagen 11: Modo conversacional

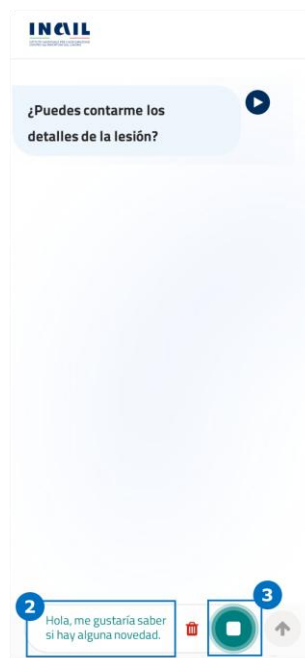


Imagen 12: Grabación y transcripción en tiempo real

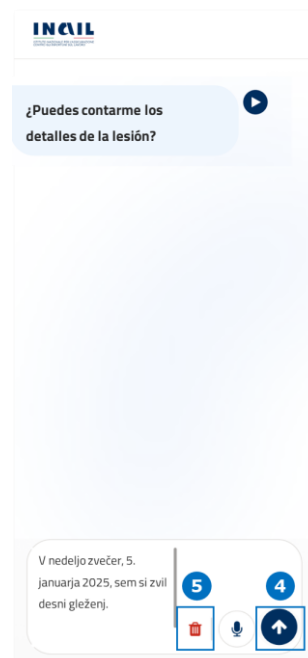


Imagen 13: Envío o cancelación del mensaje transcrito

9.2.2.3. Gestión de conversaciones

El usuario verá los mensajes recibidos del operador en la ventana de conversación, traducidos al idioma seleccionado. Junto a cada mensaje hay un botón de " **Reproducir** " (1), que permite reproducir el mensaje recibido traducido al idioma seleccionado. Para detener la reproducción, haga clic en el botón de " **Pausa** ". Si se produce un error al enviar el mensaje, el usuario verá un mensaje de error junto al mensaje y el botón de " **Reenviar** " (2), que permite volver a intentar enviarlo.

Dati non personali



Imagen 14: Reproducción del mensaje

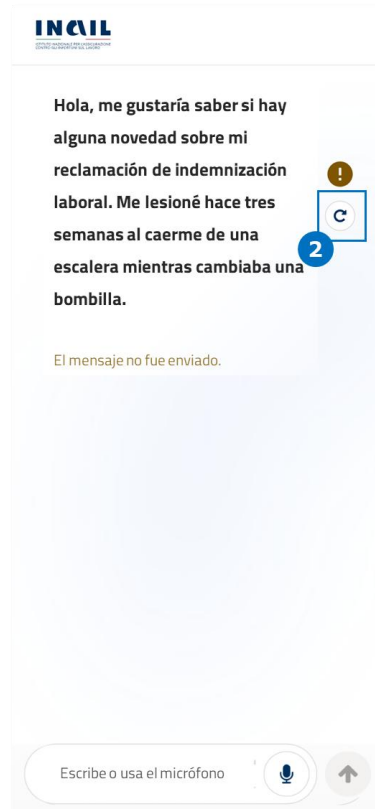


Imagen 15: Funcionalidad "Reenviar mensaje"

9.2.3. Cierre

Al finalizar la conversación, el operador finaliza la sesión y el usuario accede a la página de cierre de sesión (1), que también contiene el botón " **Enviar comentario** " (2), que permite al usuario evaluar su experiencia con la herramienta. Al hacer clic en el botón "Enviar comentario", el usuario accede a una ventana donde puede expresar su satisfacción del 1 al 5 (3) y, opcionalmente, dejar un comentario sobre la experiencia (4). Para enviar comentarios, debe hacer clic en el botón " **Enviar** " (5).

Una vez enviado el feedback, el usuario verá un modal de confirmación (6), que al cerrarlo le llevará a la página de sesión finalizada (ver Imagen 13).

Dati non personali

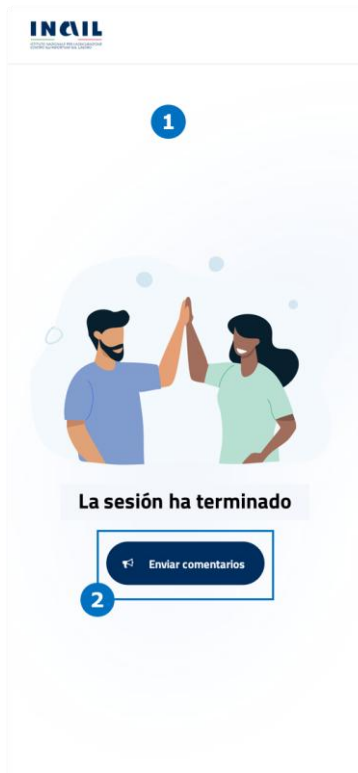


Imagen 16: Página de sesión terminada

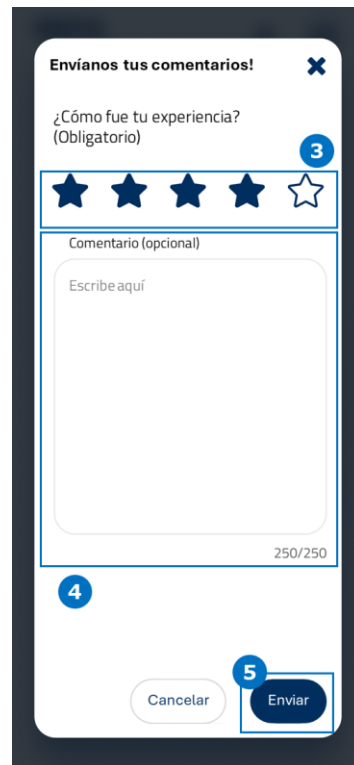


Imagen 17: Formulario de envío de comentarios

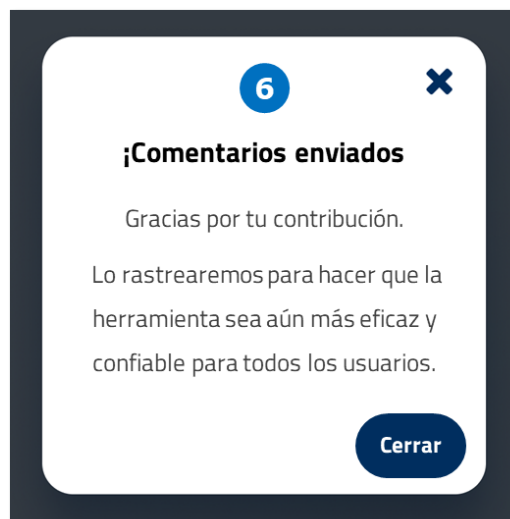


Imagen 18: Mensaje de confirmación de envío de comentarios

Dati non personali

15. ІНСТРУКЦІЯ З ЕКСПЛУАТАЦІЇ - УКРАЇНСЬКА МОВА

Зміст цього посібника перекладено за допомогою Штучного Інтелекту.

10.1. Мета документа

У цьому посібнику наведено детальні інструкції щодо використання *застосунку Mediatore Linguistico*, який дозволяє громадянам, які не володіють італійською мовою, спілкуватися рідною мовою з операторами INAIL, долаючи мовні бар'єри та забезпечуючи чітке та ефективне спілкування. Посібник описує всі етапи взаємодії, від першого доступу до застосунку до завершення розмови, і поділений на такі розділи:

- **Доступ:**
 - У ньому описано, як отримати доступ до програми, детально описано процес введення PIN-коду та персональних даних для початку розмови.
- **Розмова:**
 - У ньому описано доступні режими зв'язку (письмовий режим з використанням клавіатури та розмовний режим з використанням мікрофона), а також надано інструкції щодо надсилання повідомлень та взаємодії з оператором.
- **Закриття:**
 - Вказує, що відбувається в кінці сесії та як надавати зворотний зв'язок.

10.2. ІНСТРУКЦІЯ З ЕКСПЛУАТАЦІЇ

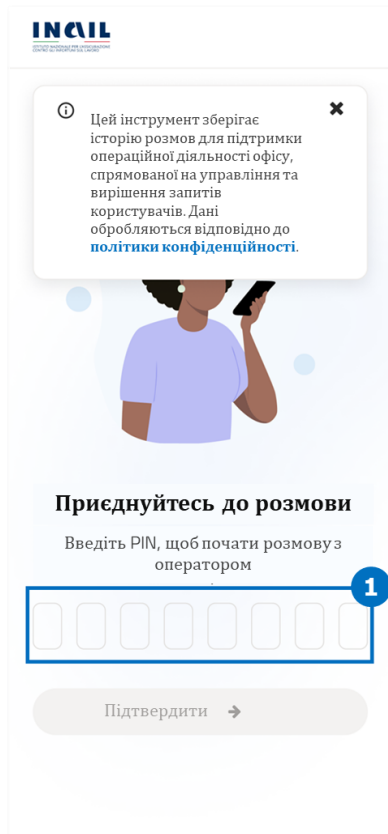
10.2.1. Доступ

10.2.1.1. Доступ до програми

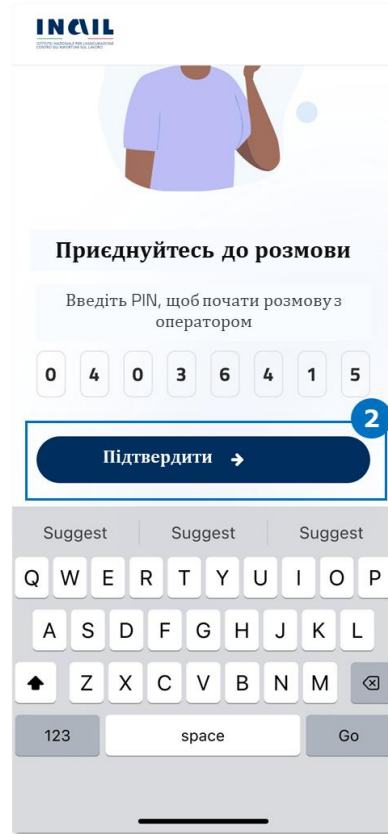
Щоб отримати доступ до застосунку, користувачі сканують QR-код на плакаті, розміщеному біля стійки, за допомогою свого смартфона.

Після цього користувач побачить сторінку, перекладену мовою браузера, де йому потрібно буде **ввести PIN-код**, наданий оператором **(1)**. Після введення PIN-коду, натискаючи кнопку « **Підтвердити** » **(2)**, користувач перейде на наступну сторінку, де зможе вибрати потрібну мову.

Dati non personali



Зображення 1: Введення PIN-коду

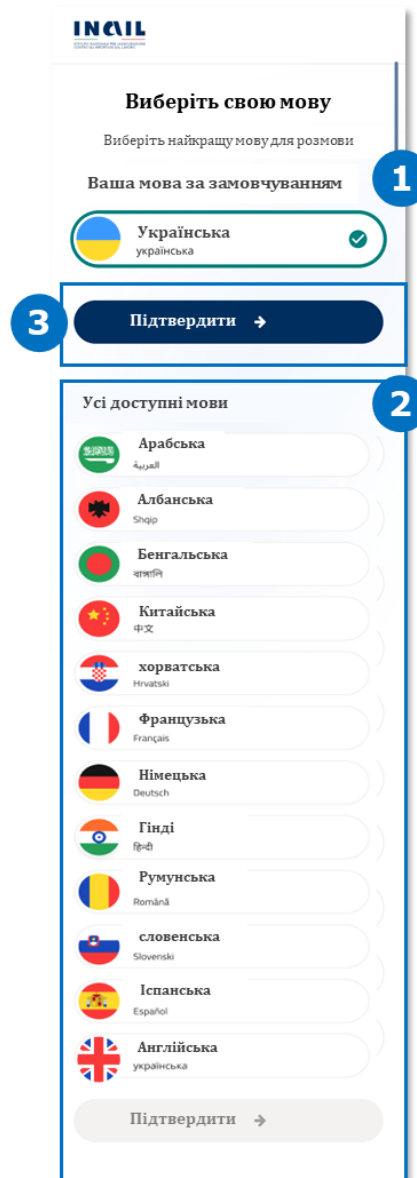


Зображення 2: Підтвердження PIN-коду

10.2.1.2. Вибір мови

Перейшовши на сторінку вибору мови, користувач за замовчуванням бачить мову свого браузера, визначену системою **(1)**. Користувач може підтвердити мову за замовчуванням, встановлену для розмов з оператором, або вибрати іншу, вибравши потрібний йому варіант зі **списку** 13 додаткових мов, що підтримуються інструментом **(2)**. Щоб підтвердити вибір, необхідно натиснути кнопку « **Підтвердити** » **(3)** .

Dati non personali



Зображення 3: Вибір мови

10.2.1.3. Введення персональних даних

Далі користувач вводить своє **ім'я та прізвище** у відповідні поля **(1)** та натискає кнопку « **Підтвердити** » **(2)**. Після цього відображається сторінка завантаження **(3)** та сторінка підтвердження з'єднання **(4)**, і користувач нарешті отримує доступ до розмови **(5)**.

Dati non personali

Ласкаво просимо!

Ми майже закінчили, введіть
ваше ім'я та прізвище, щоб
продовжити. Поля з зірочкою
(*) є обов'язковими.
Максимальна кількість
символів для кожного
поля — 150 (включаючи
пробіли).

1

Ім'я *

Напишіть тут

Прізвище *

Напишіть тут

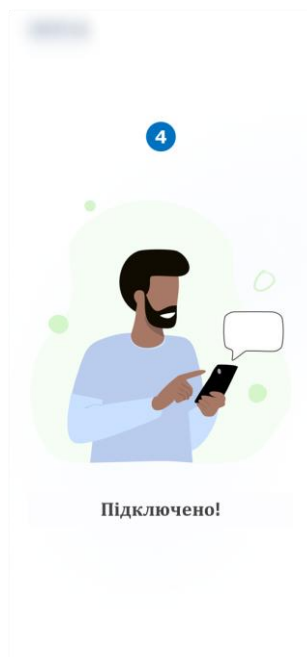
Підтвердити →

2

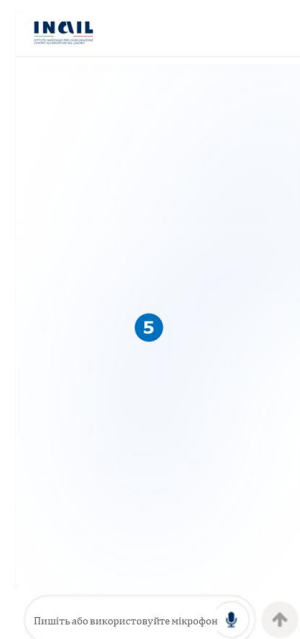
Зображення 4: Введення
особистих даних



Зображення 5: Сторінка
завантаження



Зображення 6: Сторінка
підтвердження



Зображення 7: Доступ до
розмови

Dati non personali

10.2.2. Розмова

Для спілкування з оператором користувач може вибрати між **письмовим режимом** та використанням **клавіатури**. для написання повідомлень, а також **розмовний режим**, у якому **мікрофон використовується** для голосового запису вашого повідомлення та його транскрибування рідною мовою.

Щоб перейти в письмовий режим, потрібно натиснути на значок « **Клавіатура** » **(1)** присутня на сторінці розмови, а щоб отримати доступ до режиму розмови та розпочати запис голосу, потрібно натиснути на значок « **Мікрофон** » **(2)**. У наступних двох підпунктах буде детально описано особливості двох режимів розмови.

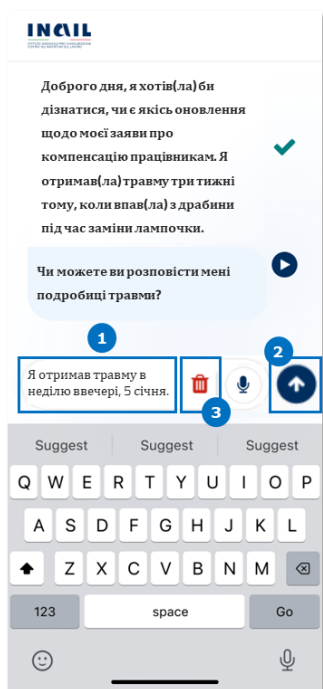


Зображення 8: Доступ до режиму написання та розмовного режиму

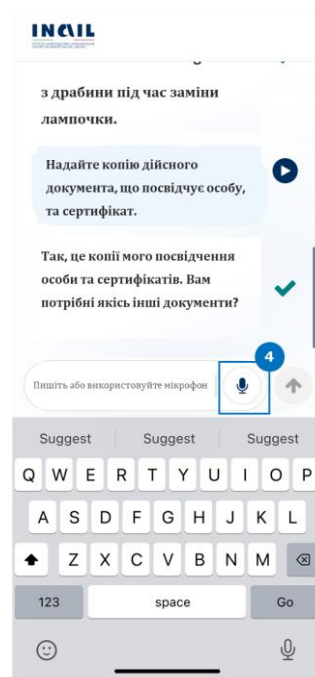
10.2.2.1. Письмовий режим

Після активації письмового режиму користувач може ввести повідомлення, натиснувши на **текстовий рядок** **(1)** та за допомогою клавіатури. Щоб надіслати його, просто натисніть клавішу « **Enter** » **(2)**; повідомлення з'явиться в області розмови. Або ж перед надсиланням текст можна повністю видалити, натиснувши клавішу « **Стрілка вліво** » **(3)**, таким чином переписавши його з нуля. Якщо користувач ще не ввів повідомлення, поруч із текстовим рядком з'явиться клавіша « **Мікрофон** » **(4)** . щоб швидко перейти в розмовний режим.

Dati non personali



Зображення 9: Скасування або відправлення повідомлення



Зображення 10: Перехід у режим розмови

10.2.2.2. Розмовний режим

Щоб скористатися розмовним режимом, користувач може розпочати запис і транскрибування повідомлення, натиснувши кнопку «**Мікрофон**» **(1)**. Транскрибований текст відображається в текстовому **рядку (2)**. Після запуску кнопка «Мікрофон» змінюється на «**Стоп**» **(3)**, щоб перервати транскрибування. Після натискання кнопки «Стоп» користувач бачить два варіанти:

- «**Надіслати**» **(4)** для надсилання транскрибованого повідомлення;
- «**Кошик**» **(5)** для остаточного видалення транскрибованого повідомлення.

Ви також можете утримувати кнопку мікрофона, щоб розпочати запис, і відпустити її після завершення, щоб зупинити транскрибування.

Dati non personali



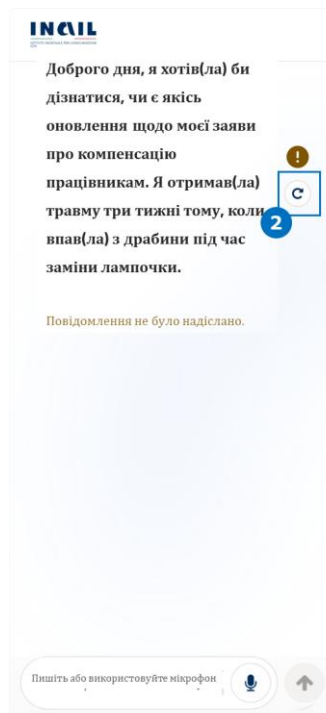
10.2.2.3. Управління розмовами

Користувач переглядатиме повідомлення, отримані від оператора, у вікні розмови та перекладені на обрану ним мову. Поруч із кожним повідомленням є кнопка « **Відтворити** » (1), яка дозволяє користувачеві відтворити отримане повідомлення, перекладене на обрану мову. Щоб зупинити відтворення повідомлення, натисніть кнопку « **Пауза** ». Якщо під час надсилання повідомлення виникла помилка, користувач побачить повідомлення про помилку поруч із повідомленням та кнопку « **Надіслати повторно** » (2), яка дозволяє користувачеві спробувати надіслати повідомлення ще раз.

Dati non personali



Зображення 14: Відтворення повідомлення

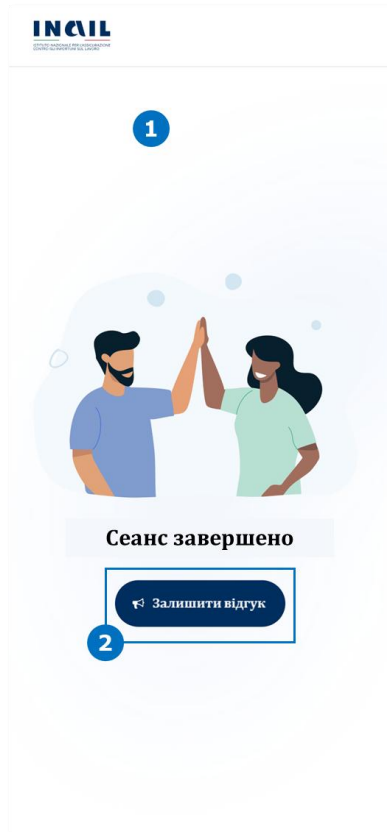


Зображення 15: Функція «Переслати повідомлення»

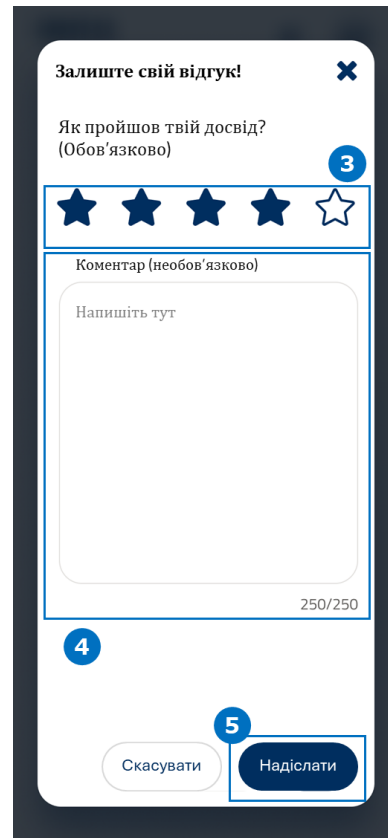
10.2.3. Закриття

Після завершення розмови оператор завершує сеанс, і користувач переглядає сторінку завершення сеансу (1), яка також містить кнопку «**надіслати відгук**» (2), що дозволяє користувачеві оцінити свій досвід використання інструменту. Натискаючи кнопку «надіслати відгук», користувач отримує доступ до модального вікна, за допомогою якого він може висловити свою оцінку задоволеності від 1 до 5 (3) та за бажанням залишити коментар щодо досвіду (4). Щоб надіслати відгук, необхідно натиснути кнопку «**Надіслати**» (5). Після надсилання відгуку користувач побачить модальне вікно підтвердження (6), після закриття якого він перейде на сторінку завершення сеансу (див. зображення 13).

Dati non personali



Зображення 16: Сторінка сеансу завершена



Зображення 17: Модальне вікно для відправки відгуку



Зображення 18: Модальне вікно підтвердження відправки відгуку

Dati non personali

16. PRIRUČNIK ZA UPOTREBU – BOSANSKI JEZIK

Sadržaj ovog priručnika preveden je pomoću umjetne inteligencije.

16.1 Cilj dokumenta

Ovaj priručnik pruža detaljna uputstva za korištenje aplikacije **Mediatore Linguistico**, koja omogućava građanima koji ne govore italijanski jezik da na svom maternjem jeziku komuniciraju s operaterima INAIL-a, prevazilazeći jezičke barijere i osiguravajući jasnu i efikasnu komunikaciju.

Priručnik opisuje sve faze interakcije, od početnog pristupa aplikaciji do završetka razgovora, i podijeljen je na sljedeća poglavlja:

- **Pristup:**
 - opisuje način pristupa aplikaciji, detaljno objašnjavajući postupak unosa PIN-a i ličnih podataka potrebnih za započinjanje razgovora;
- **Razgovor:**
 - opisuje dostupne načine komunikacije — pisani način pomoću tastature i razgovorni način pomoću mikrofona — te pruža uputstva za slanje poruka i komunikaciju s operaterom;
- **Zatvaranje:**
 - objašnjava šta se događa po završetku sesije i kako poslati povratnu informaciju.

16.2. Uputstva za upotrebu

16.2.1. Pristup

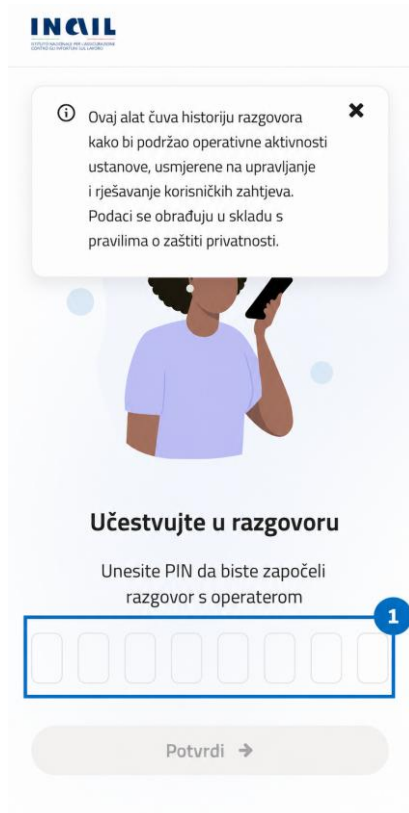
16.2.1.1. Pristup aplikaciji

Za pristup aplikaciji korisnik svojim pametnim telefonom skenira odgovarajući QR kod koji se nalazi na plakatu postavljenom u blizini šaltera.

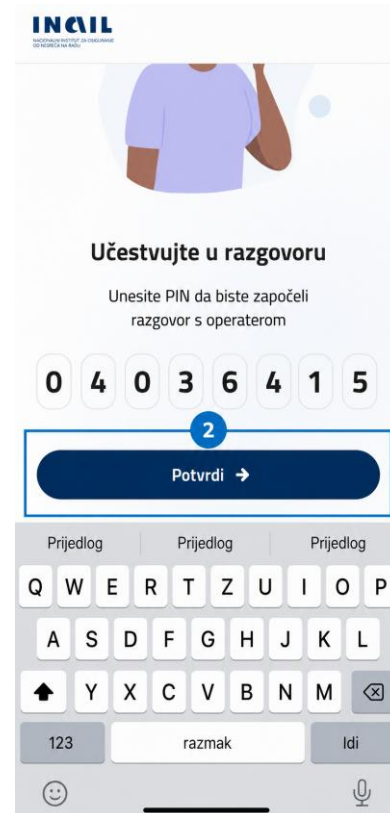
Nakon toga korisniku se prikazuje stranica prevedena na jezik postavljen u njegovom internetskom pregledniku. Na toj stranici potrebno je unijeti PIN kod koji je dostavio operater **(1)**.

Nakon unosa PIN koda, korisnik klikom na dugme „Potvrdi“ **(2)** pristupa sljedećoj stranici, na kojoj može odabrati željeni jezik.

Dati non personali



Slika 1: Unos PIN koda



Slika 2: Potvrda PIN koda

16.2.1.2. Odabir jezika

Pristupom stranici za odabir jezika korisniku se automatski prikazuje jezik njegovog preglednika koji je sistem prepoznao (1).

Korisnik može potvrditi zadani jezik za razgovor s operatorom ili odabrati drugi jezik izborom željene opcije s popisa dodatnih jezika koje podržava alat (2).

Za potvrdu odabira potrebno je kliknuti na dugme „Potvrđi“ (3).

Dati non personali

Odaberite svoj jezik
Odaberite najbolji jezik za razgovor

Vaš podrazumijevani jezik

1

3

Potvrdi →

Sve dostupne jezike

2

Arabic
العربية

Albanian
Shqip

Bengali
বাংলা

Chinese
中文

French
Français

German
Deutsch

Hindi
हिन्दी

Romanian
Română

Spanish
Español

Ukrainian
українська

Potvrdi →

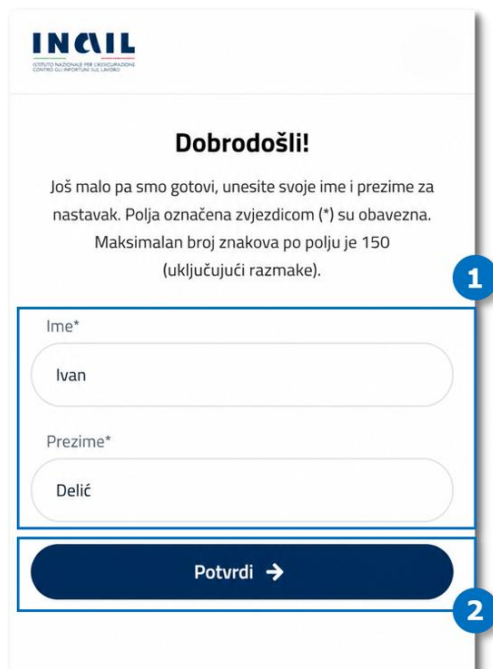
Slika 3: Odabir jezika

16.2.1.3. Unos ličnih podataka

Nakon toga korisnik unosi svoje ime i prezime u odgovarajuća polja **(1)** i klikne na dugme „Potvrdi” **(2)**.

Zatim se prikazuju stranica učitavanja **(3)** i stranica potvrde povezivanja **(4)**, nakon čega korisnik pristupa razgovoru **(5)**.

Dati non personali



INCAIL
ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

Dobrodošli!

Još malo pa smo gotovi, unesite svoje ime i prezime za nastavak. Polja označena zvjezdicom (*) su obavezna.
Maksimalan broj znakova po polju je 150 (uključujući razmake).

1

Ime*

Ivan

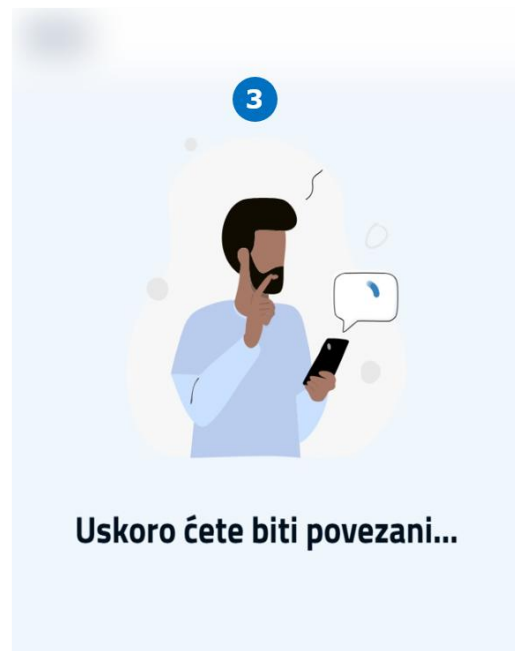
Prezime*

Delić

2

Potvrdi →

Slika 4: Unos ličnih podataka

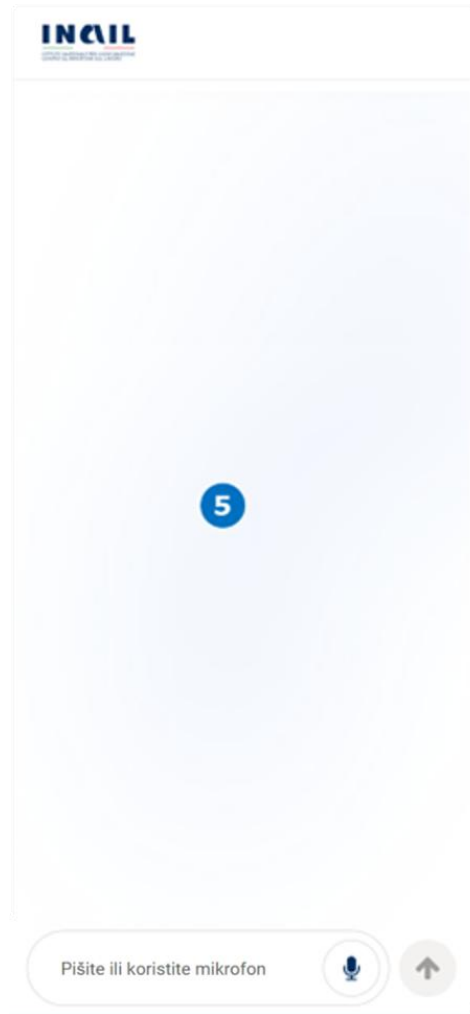


Slika 5: Stranica učitavanja



Slika 6: Stranica potvrde

Dati non personali



Slika 7: Pristup razgovoru

16.2.2. Razgovor

Za komunikaciju s operaterom korisnik može izabrati između:

- **pisanog načina**, u kojem se poruke unose pomoću tastature;
- **razgovornog načina**, u kojem se pomoću mikrofona glasovno snima poruka i automatski pretvara u tekst na jeziku korisnika.

Za korištenje pisanog načina potrebno je kliknuti na tekstualno polje **(1)** na stranici razgovora i unijeti poruku pomoću tastature.

Za korištenje razgovornog načina i pokretanje glasovnog snimanja potrebno je kliknuti na ikonu „**Mikrofon**“ **(2)**.

Dati non personali



Slika 8: Korišćenje tastature i mikrofona

U sljedećim pododjeljcima detaljno su opisane funkcionalnosti oba načina komunikacije.

16.2.2.1. Pisani način

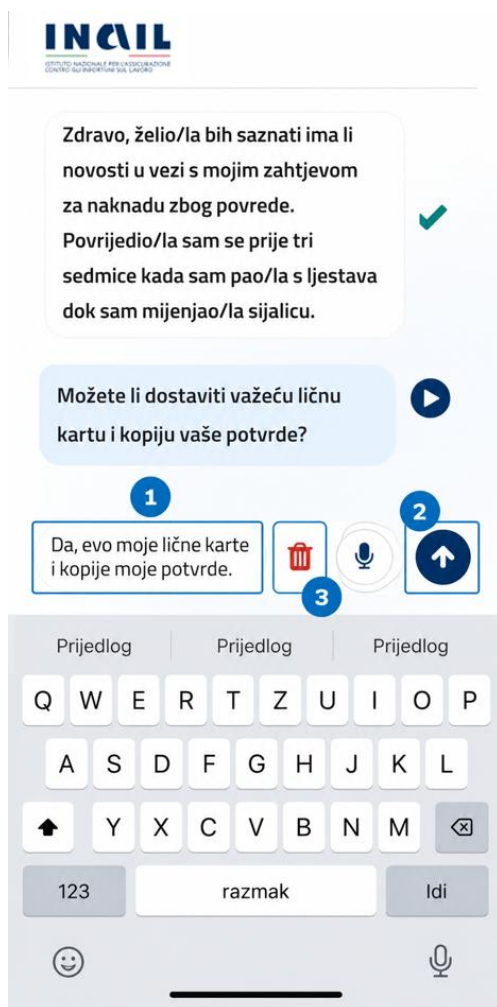
Za komunikaciju putem tekstualne poruke korisnik može kliknuti na tekstualno polje **(1)** i unijeti poruku pomoću tastature.

Za slanje poruke dovoljno je pritisnuti dugme „**Pošalji**“ **(2)**; poruka će se zatim prikazati u prostoru razgovora.

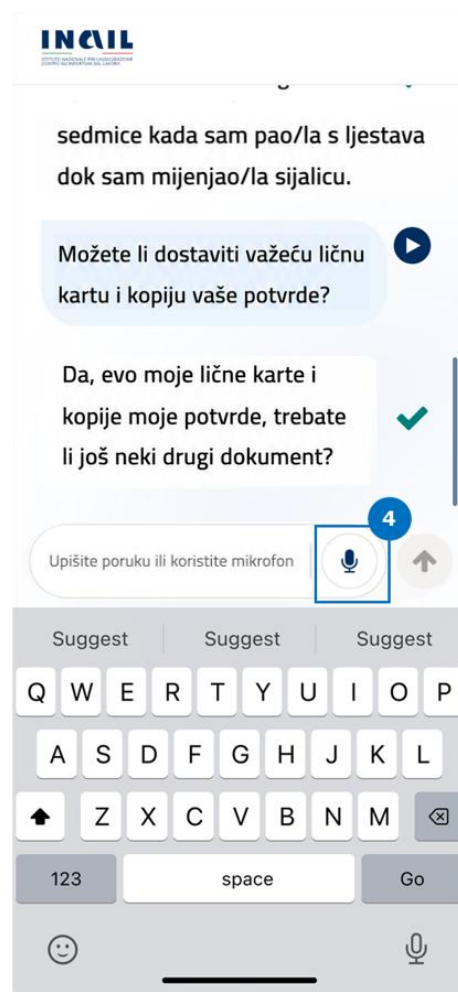
Prije slanja korisnik može u potpunosti izbrisati uneseni tekst klikom na dugme „**Kanta za otpatke**“ **(3)** i ponovo napisati poruku.

Pored tekstualnog polja prikazuje se i dugme „**Mikrofon**“ **(4)**, koje omogućava brz prelazak na razgovorni način.

Dati non personali



Slika 9: Slanje ili brisanje poruke



10: Korištenje mikrofona

16.2.2.2. Razgovorni način

Za korištenje razgovornog načina korisnik može započeti snimanje i pretvaranje poruke u tekst klikom na dugme „Mikrofon“ (1).

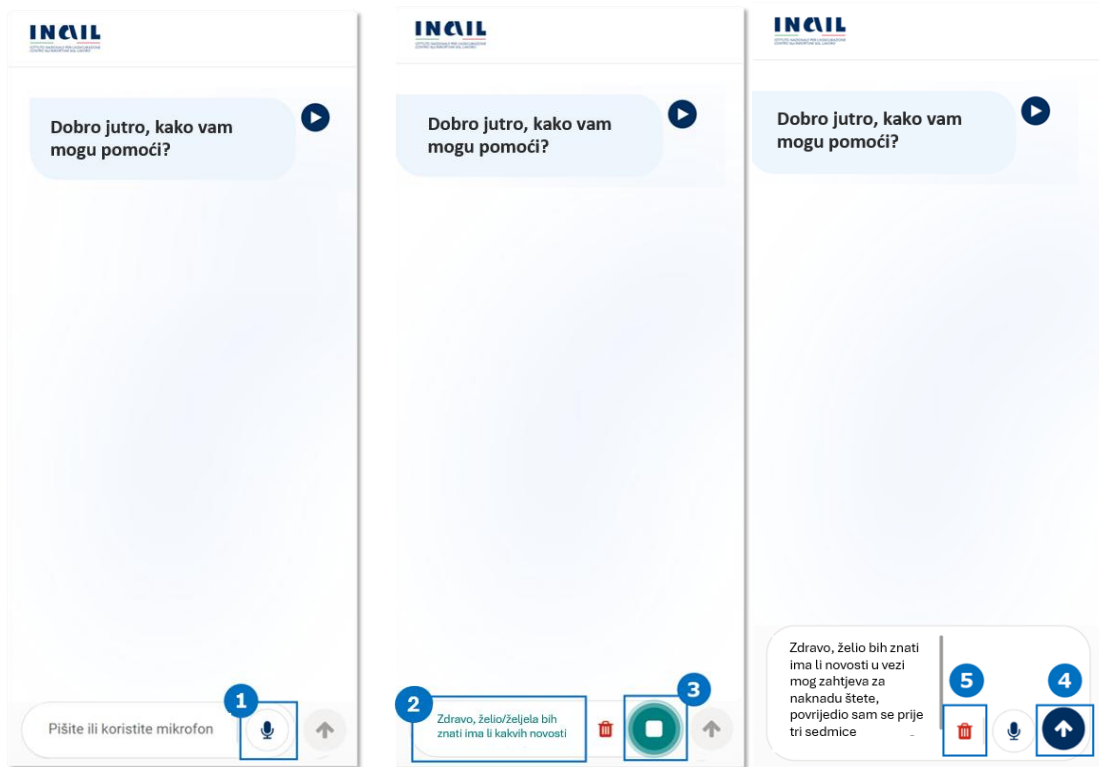
Pretvoreni tekst prikazuje se u tekstualnom polju (2). Nakon pokretanja snimanja dugme „Mikrofon“ mijenja se u dugme „Zaustavi“ (3), kojim se prekida pretvaranje govora u tekst.

Nakon klika na dugme „Zaustavi“, korisniku se prikazuju dvije mogućnosti:

- dugme „Pošalji“ (4), za slanje pretvorene poruke;
- dugme „Kanta za otpatke“ (5), za trajno brisanje pretvorenog teksta.

Korisnik također može pritisnuti i držati dugme mikrofona kako bi započeo snimanje, a zatim ga otpustiti po završetku govora kako bi zaustavio pretvaranje u tekst.

Dati non personali



Slika 11: Razgovorni načinSlika

12: Snimanje i pretvaranje govora u tekst u stvarnom vremenuSlika

13: Slanje ili brisanje pretvorene poruke

16.2.2.3. Upravljanje razgovorom

Korisnik u prozoru razgovora vidi poruke primljene od operatera, prevedene na jezik koji je prethodno odabrao.

Pored svake poruke nalazi se dugme „**Reproduciraj**“ (1), koje omogućava glasovno preslušavanje primljene poruke na odabranom jeziku.

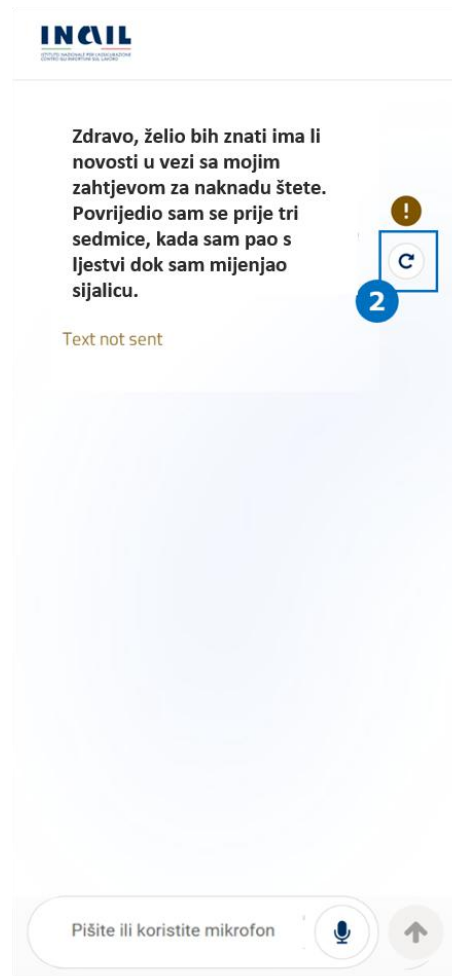
Za zaustavljanje reprodukcije potrebno je kliknuti na dugme „**Pauza**“.

Ako tokom slanja poruke dođe do greške, pored poruke se prikazuje obavijest o grešci i dugme „**Pošalji ponovo**“ (2), koje korisniku omogućava da ponovi pokušaj slanja.

Dati non personali



Slika 14: Reprodukcijska poruka



Slika 15: Funkcionalnost „Pošalji poruku ponovo“

16.2.3. Zatvaranje

Po završetku razgovora operater zaključuje sesiju, a korisniku se prikazuje stranica završene sesije (1).

Na stranici se nalazi i dugme „**Pošalji povratnu informaciju**“ (2), putem kojeg korisnik može ocijeniti svoje iskustvo korištenja alata.

Klikom na dugme „**Pošalji povratnu informaciju**“ otvara se prozor u kojem korisnik može:

- izraziti stepen zadovoljstva ocjenom od 1 do 5 (3);
- po želji ostaviti komentar o svom iskustvu (4).

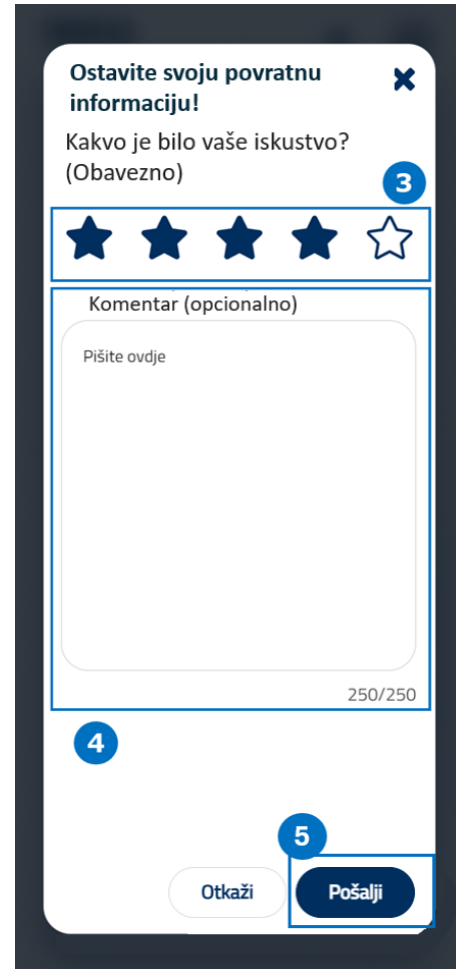
Za slanje povratne informacije potrebno je kliknuti na dugme „**Pošalji**“ (5).

Nakon slanja povratne informacije korisniku se prikazuje prozor potvrde (6). Nakon njegovog zatvaranja korisnik se vraća na stranicu završene sesije.

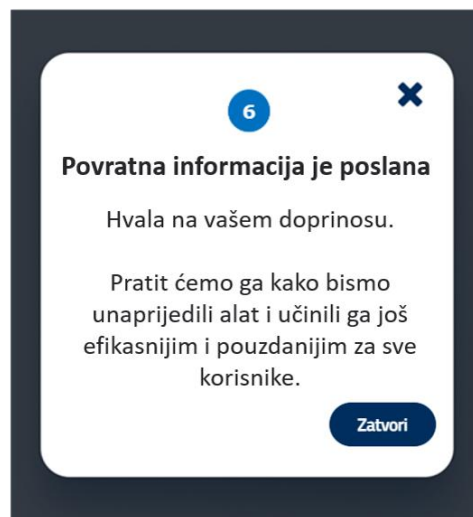
Dati non personali



Slika 16: Stranica završene sesije



Slika 17: Prozor za slanje povratne informacije



Slika 18: Prozor potvrde slanja povratne informacije

Dati non personali

17. РЪКОВОДСТВО ЗА ПОТРЕБИТЕЛЯ – БЪЛГАРСКИ ЕЗИК

Съдържанието на това ръководство е преведено с помощта на Изкуствен интелект.

17.1. Цел на документа

Настоящото ръководство предоставя подробни инструкции за използването на приложението **Mediatore Linguistico**, което позволява на граждани, които не говорят италиански език, да комуникират с операторите на INAIL на своя роден език, преодолявайки езиковите бариери и осигурявайки ясна и ефективна комуникация.

Ръководството описва всички етапи на взаимодействието – от първоначалния достъп до приложението до приключването на разговора – и е разделено на следните глави:

- **Достъп**
 - Описва начина за достъп до приложението, като подробно представя процеса на въвеждане на PIN код и лични данни за започване на разговора.
- **Разговор**
 - Описва наличните режими на комуникация (режим на писане чрез клавиатура и разговорен режим чрез микрофон), като предоставя инструкции за изпращане на съобщения и взаимодействие с оператора.
- **Приключване**
 - Описва какво се случва след края на сесията и как потребителят може да изпрати обратна връзка.

17.2. Инструкции за използване

17.2.1. Достъп

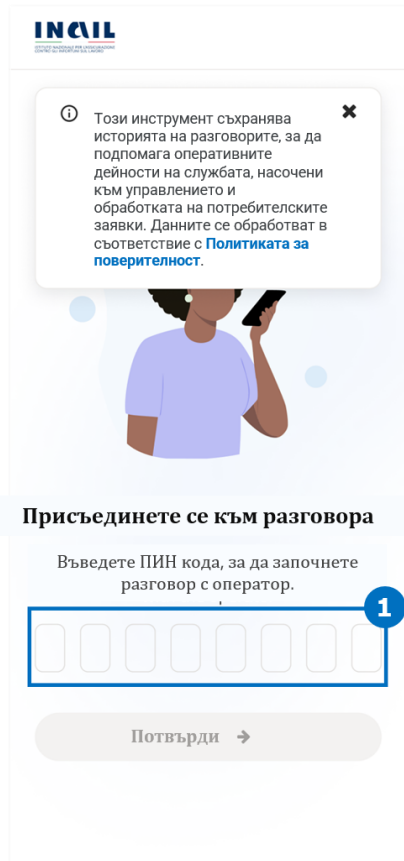
17.2.1.1. Достъп до приложението

За достъп до приложението потребителят трябва да сканира със своя смартфон QR кода, отпечатан на плаката, поставен в близост до гишето.

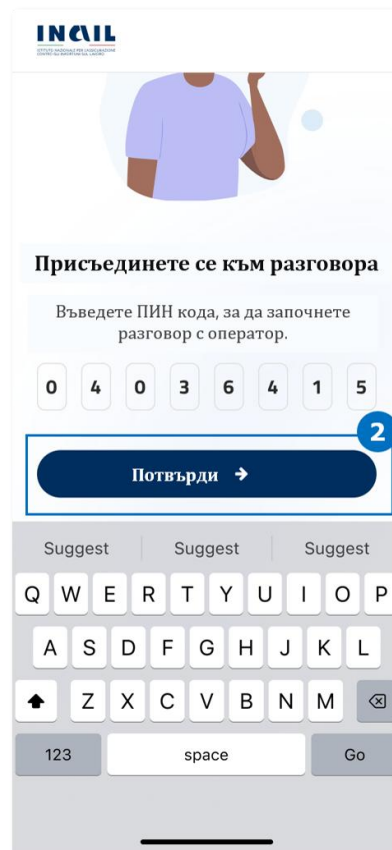
След това се показва страница, автоматично преведена на езика, зададен в интернет браузъра на потребителя, където той трябва да въведе PIN кода, предоставен от оператора **(1)**.

След въвеждането на PIN кода е необходимо да натисне бутона **„Потвърди“ (2)**, за да премине към следващата страница, където може да избере желанния език.

Dati non personali



Фигура 1: Въвеждане на PIN код



Фигура 2: Потвърждаване на PIN кода

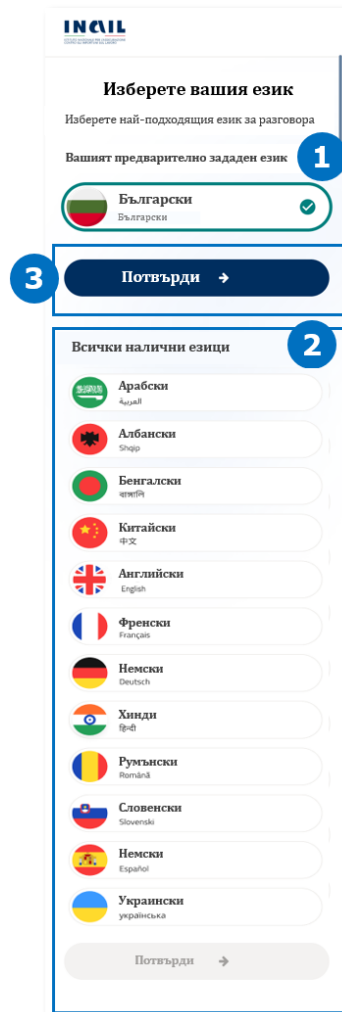
17.2.1.2. Избор на език

При отваряне на страницата за избор на език потребителят вижда по подразбиране езика, разпознат от системата според настройките на неговия браузър (1).

Потребителят може да потвърди предложения език или да избере друг, като избере желаната опция от списъка с допълнителните езици, поддържани от приложението (2).

За да потвърди избора си, е необходимо да натисне бутона „Потвърди“ (3).

Dati non personali



Фигура 3: Избор на език

17.2.1.3. Въвеждане на лични данни

След това потребителят въвежда своето име и фамилия в съответните полета (1) и натиска бутона „Потвърди“ (2).

След това се показват страница за зареждане (3) и страница за потвърждение на връзката (4), след което потребителят получава достъп до разговора (5).

Dati non personali

Добре дошли!

Почти сме готови, въведете
вашето име и фамилия, за да
продължите. Полетата с
астериск (*) са задължителни.
Максималната дължина за
всяко поле е 150 знака
(включително интервали).

1

Име *

Пишете тук

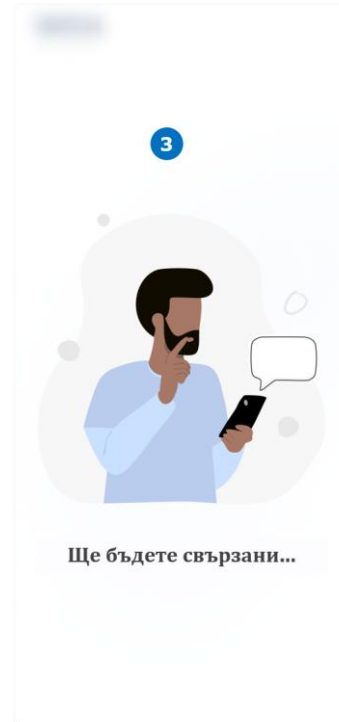
Фамилия *

Пишете тук

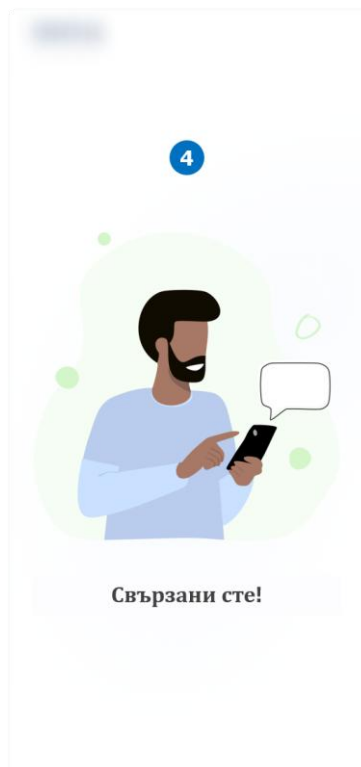
2

Потвърди →

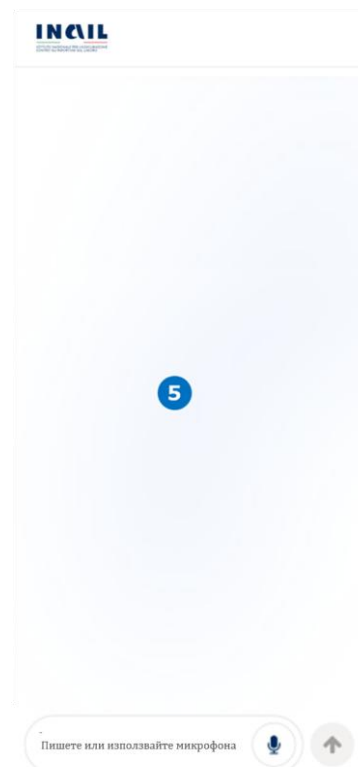
Фигура 4: Въвеждане на лични данни



Фигура 5: Страница за зареждане



Фигура 6: Страница за потвърждение



Фигура 7: Достъп до разговора

Dati non personali

17.2.2. Разговор

За да комуникира с оператора, потребителят може да избере между:

- **режим на писане**, при който съобщенията се въвеждат чрез клавиатурата;
- **разговорен режим**, при който чрез микрофона съобщението се записва с глас и автоматично се преобразува в текст на избрания език.

За използване на режима на писане е необходимо да се натисне текстовото поле **(1)** на страницата за разговор и съобщението да се въведе чрез клавиатурата.

За използване на разговорния режим и започване на гласов запис е необходимо да се натисне иконата „Микрофон“ **(2)**.



Фигура 8: Използване на клавиатурата и микрофона

Dati non personali

В следващите подраздели подробно са описани функциите на двата режима на комуникация.

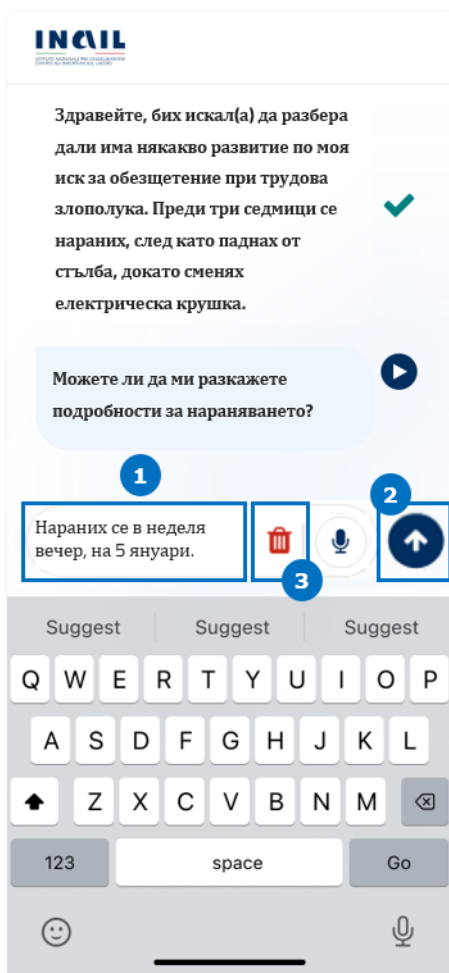
17.2.2.1. Режим на писане

За изпращане на текстово съобщение потребителят може да натисне текстовото поле **(1)** и да въведе съобщението чрез клавиатурата.

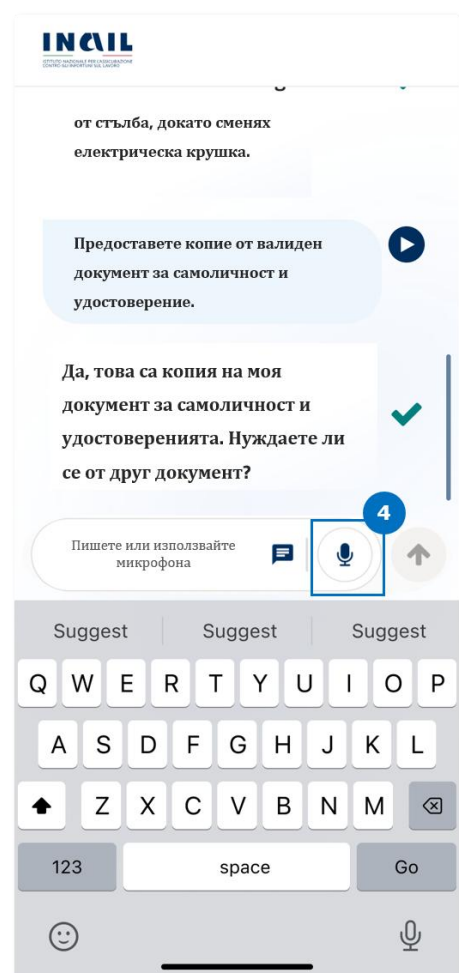
За изпращането му е достатъчно да натисне бутона **„Изпрати“ (2)**, след което съобщението ще се появи в прозореца на разговора.

Преди изпращането текстът може да бъде изцяло изтрит чрез натискане на бутона **„Кошче“ (3)**, така че да бъде въведен отново.

До текстовото поле е разположен бутонът **„Микрофон“ (4)**, който позволява бързо преминаване към разговорния режим.



Фигура 9: Изпращане или изтриване на съобщение



Фигура 10: Използване на микрофона

Dati non personali

17.2.2.2. Разговорен режим

За използване на разговорния режим потребителят може да започне записването и автоматичното преобразуване на съобщението в текст чрез натискане на бутона **„Микрофон“ (1)**.

Преобразуваният текст се показва в текстовото поле **(2)**.

След започване на записа бутонът **„Микрофон“** се променя на **„Стоп“ (3)**, с който преобразуването може да бъде прекратено.

След натискане на **„Стоп“** потребителят разполага с две възможности:

- бутон **„Изпрати“ (4)** – за изпращане на преобразуваното съобщение;
- бутон **„Кошче“ (5)** – за окончателно изтриване на преобразувания текст.

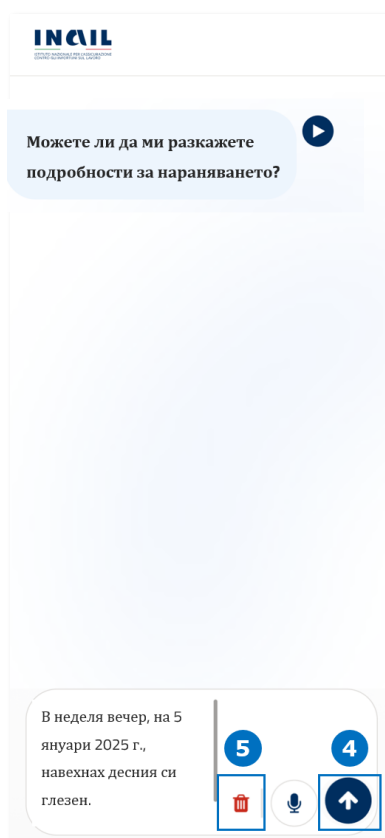
Потребителят може също така да задържи натиснат бутона на микрофона, за да започне записа, и да го освободи след приключване на говоренето, за да спре автоматичното преобразуване в текст.



Фигура 11: Разговорен режим



Фигура 12: Запис и преобразуване на речта в реално време



Фигура 13: Изпращане или изтриване на преобразуваното съобщение

Dati non personali

17.2.2.3. Управление на разговора

Потребителят вижда съобщенията, получени от оператора, в прозореца на разговора, преведени на избрания от него език.

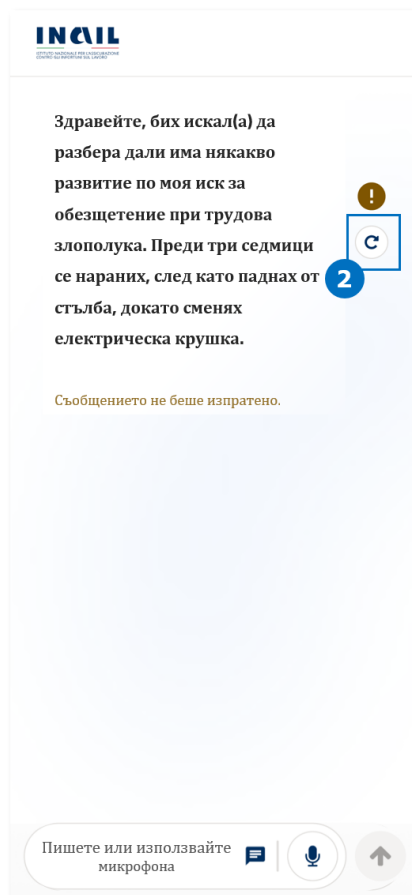
До всяко получено съобщение се намира бутон **„Възпроизвеждане“ (1)**, който позволява съобщението да бъде прослушано на избрания език.

За прекратяване на възпроизвеждането е необходимо да се натисне бутонът **„Пауза“**.

Ако възникне грешка при изпращането на съобщение, до него се показват съобщение за грешка и бутон **„Изпрати отново“ (2)**, който позволява повторен опит за изпращане.



Фигура 14: Възпроизвеждане на съобщение



Фигура 15: Функция „Изпрати съобщението отново“

17.2.3. Приключване

В края на разговора операторът приключва сесията, а потребителят вижда страницата за приключена сесия **(1)**, на която се намира и бутонът **„Изпрати обратна връзка“ (2)**. Чрез него потребителят може да оцени своето преживяване при използването на инструмента.

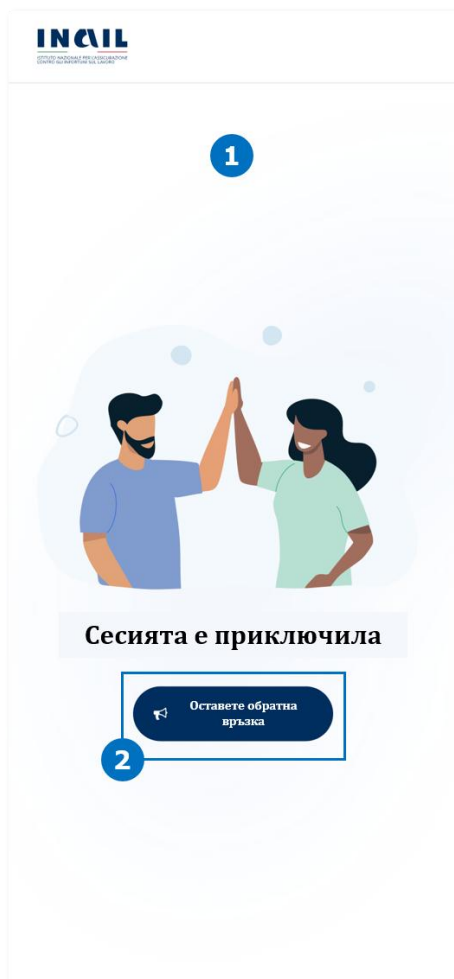
Dati non personali

След натискане на бутона **„Изпрати обратна връзка“** се отваря прозорец, в който потребителят може:

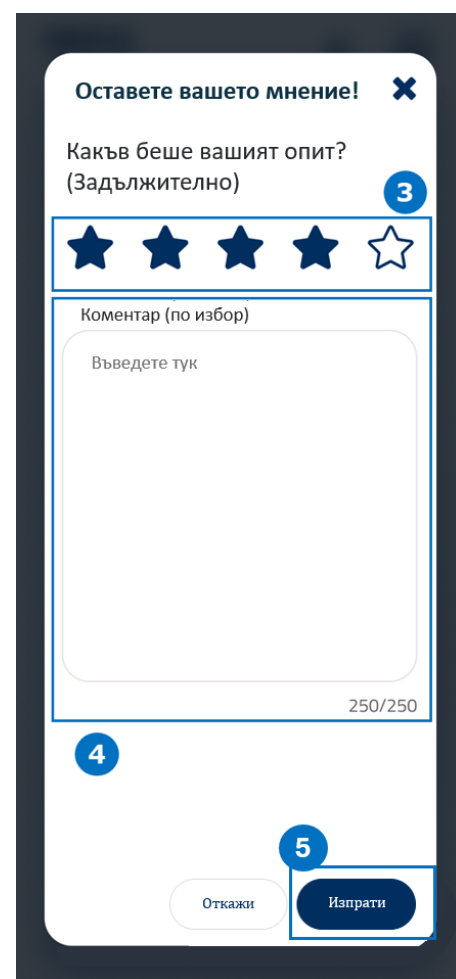
- да даде оценка на удовлетвореността си по скала от **1 до 5 (3)**;
- по желание да добави коментар относно използването на услугата **(4)**.

За изпращане на обратната връзка е необходимо да се натисне бутонът **„Изпрати“ (5)**.

След успешно изпращане на обратната връзка се показва прозорец за потвърждение **(6)**. След затварянето му потребителят се връща към страницата за приключена сесия (виж Фигура 16).

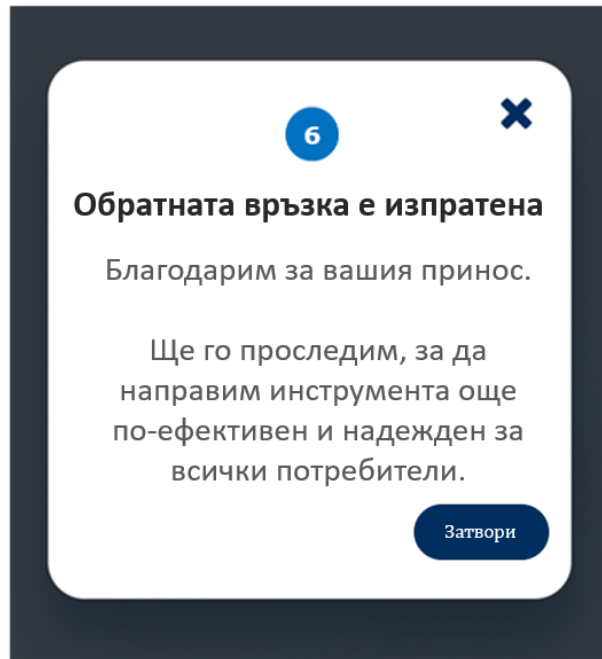


Фигура 16: Страница за приключена сесия Фигура



17: Прозорец за изпращане на обратна връзка

Dati non personali



Фигура 18: Прозорец за потвърждение на изпратената обратна връзка

Dati non personali

18. ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΧΡΗΣΗΣ – ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

Το περιεχόμενο του παρόντος εγχειριδίου έχει μεταφραστεί με τη χρήση Τεχνητής Νοημοσύνης.

18.1. Σκοπός του εγγράφου

Το παρόν εγχειρίδιο παρέχει αναλυτικές οδηγίες για τη χρήση της εφαρμογής **Mediatore Linguistico**, η οποία επιτρέπει στους πολίτες που δεν μιλούν ιταλικά να επικοινωνούν με τους χειριστές του INAIL στη μητρική τους γλώσσα, ξεπερνώντας τα γλωσσικά εμπόδια και εξασφαλίζοντας σαφή και αποτελεσματική επικοινωνία.

Το εγχειρίδιο περιγράφει όλα τα στάδια της αλληλεπίδρασης, από την αρχική πρόσβαση στην εφαρμογή έως την ολοκλήρωση της συνομιλίας, και χωρίζεται στις ακόλουθες ενότητες:

- **Πρόσβαση**
 - Περιγράφει τον τρόπο πρόσβασης στην εφαρμογή, αναλύοντας τη διαδικασία εισαγωγής του PIN και των προσωπικών στοιχείων για την έναρξη της συνομιλίας.
- **Συνομιλία**
 - Περιγράφει τους διαθέσιμους τρόπους επικοινωνίας (λειτουργία πληκτρολόγησης μέσω του πληκτρολογίου και λειτουργία συνομιλίας μέσω μικροφώνου), παρέχοντας οδηγίες για την αποστολή μηνυμάτων και την αλληλεπίδραση με τον χειριστή.
- **Τερματισμός**
 - Περιγράφει τι συμβαίνει στο τέλος της συνεδρίας και πώς ο χρήστης μπορεί να αποστείλει τα σχόλιά του.

18.2. Οδηγίες χρήσης

18.2.1. Πρόσβαση

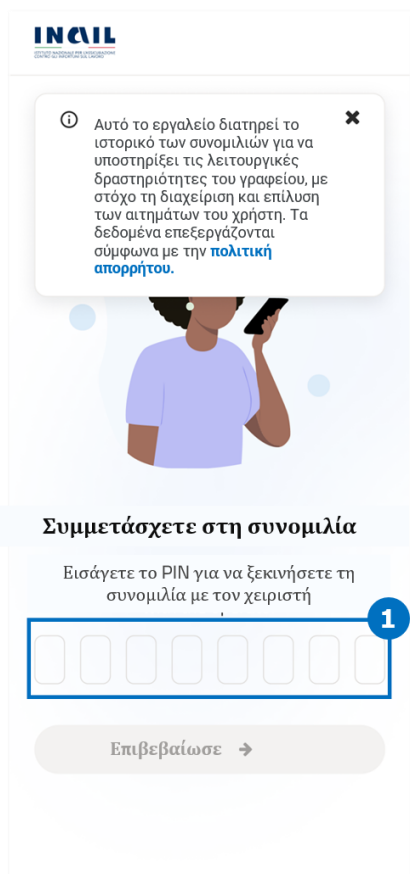
18.2.1.1. Πρόσβαση στην εφαρμογή

Για να αποκτήσει πρόσβαση στην εφαρμογή, ο χρήστης σαρώνει με το κινητό του τηλέφωνο τον ειδικό κωδικό QR που βρίσκεται στην αφίσσα, τοποθετημένη κοντά στο γκισέ εξυπηρέτησης.

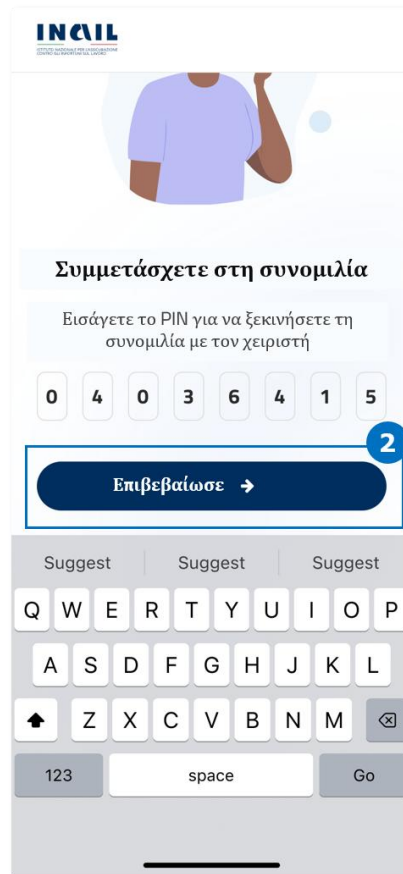
Στη συνέχεια εμφανίζεται μια σελίδα μεταφρασμένη στη γλώσσα που είναι ρυθμισμένη στο πρόγραμμα περιήγησης του χρήστη, όπου πρέπει να εισαχθεί ο κωδικός PIN που παρέχεται από τον χειριστή **(1)**.

Αφού εισαγάγει τον κωδικό PIN, ο χρήστης επιλέγει το κουμπί «**Επιβεβαίωση**» **(2)** και μεταφέρεται στην επόμενη σελίδα, όπου μπορεί να επιλέξει τη γλώσσα που επιθυμεί.

Dati non personali



Εικόνα 1: Εισαγωγή του κωδικού PIN



Εικόνα 2: Επιβεβαίωση του κωδικού PIN

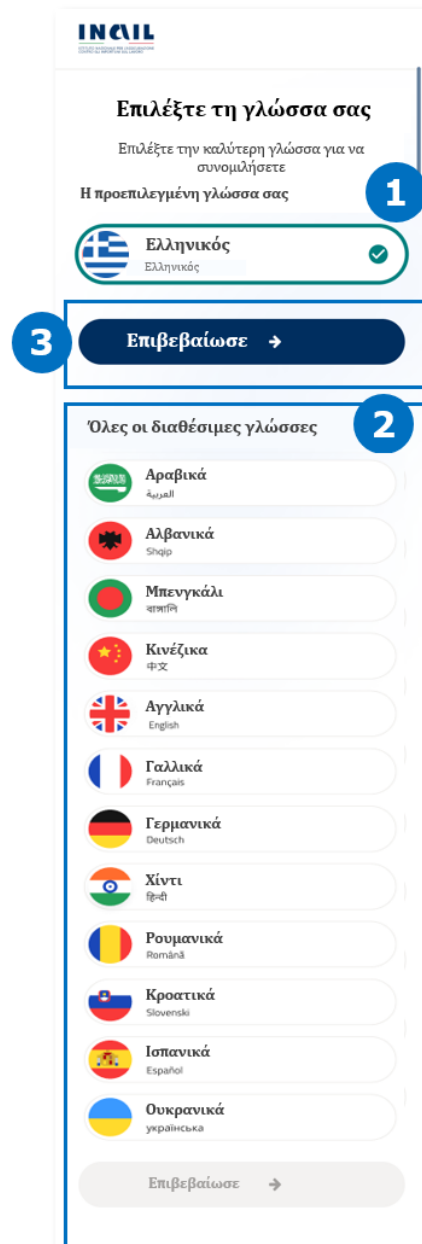
18.2.1.2. Επιλογή γλώσσας

Κατά την είσοδο στη σελίδα επιλογής γλώσσας, εμφανίζεται από προεπιλογή η γλώσσα που έχει αναγνωρίσει το σύστημα από το πρόγραμμα περιήγησης του χρήστη **(1)**.

Ο χρήστης μπορεί να επιβεβαιώσει την προτεινόμενη γλώσσα ή να επιλέξει κάποια άλλη από τη λίστα των διαθέσιμων γλωσσών που υποστηρίζει η εφαρμογή **(2)**.

Για να ολοκληρώσει την επιλογή του, πρέπει να επιλέξει το κουμπί «**Επιβεβαίωση**» **(3)**.

Dati non personali



Εικόνα 3: Επιλογή γλώσσας

18.2.1.3. Εισαγωγή προσωπικών στοιχείων

Στη συνέχεια ο χρήστης συμπληρώνει το όνομα και το επώνυμό του στα αντίστοιχα πεδία **(1)** και επιλέγει το κουμπί «**Επιβεβαίωση**» **(2)**.

Έπειτα εμφανίζονται μια σελίδα φόρτωσης **(3)** και μια σελίδα επιβεβαίωσης σύνδεσης **(4)**, μετά την οποία ο χρήστης αποκτά πρόσβαση στη συνομιλία **(5)**.

Dati non personali

Καλώς ήρθατε!

Σχεδόν τελειώσαμε, εισάγετε το όνομα και το επώνυμό σας για να συνεχίσετε. Τα πεδία με αστερίσκο (*) είναι υποχρεωτικά. Το μέγιστο μήκος για κάθε πεδίο είναι 150 χαρακτήρες (συμπεριλαμβανομένων των κενών).

1

Όνομα *

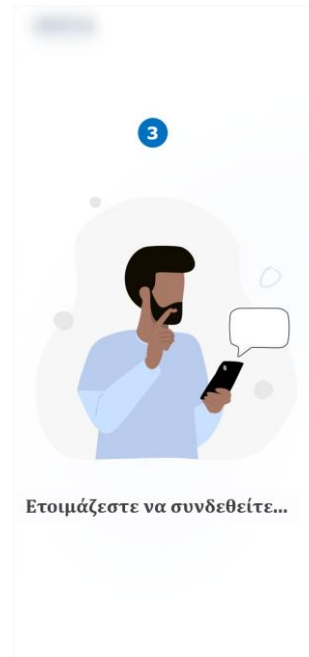
Γράψτε εδώ

Επώνυμο *

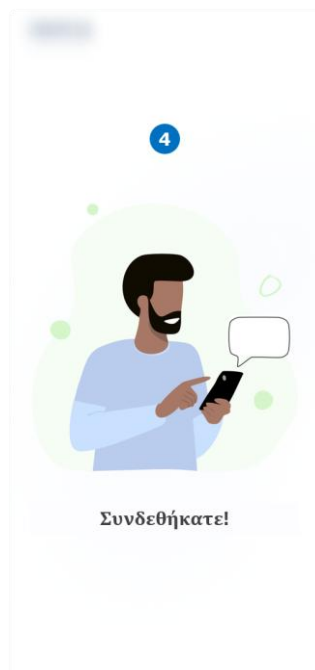
Γράψτε εδώ

Επιβεβαιώσε → 2

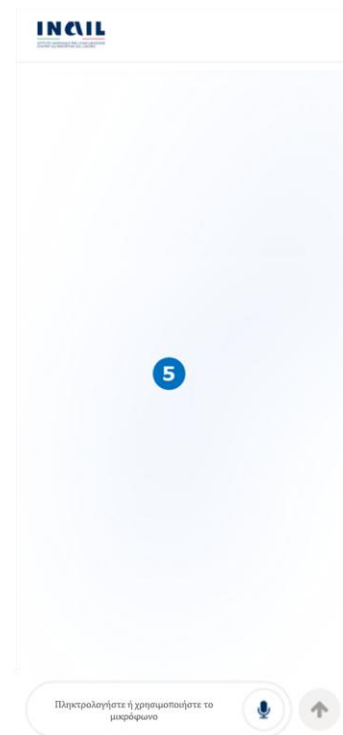
Εικόνα 4: Εισαγωγή προσωπικών στοιχείων



Εικόνα 5: Σελίδα φόρτωσης



Εικόνα 6: Σελίδα επιβεβαίωσης



Εικόνα 7: Πρόσβαση στη συνομιλία

Dati non personali

18.2.2. Συνομιλία

Για να επικοινωνήσει με τον χειριστή, ο χρήστης μπορεί να επιλέξει ανάμεσα σε:

- **Λειτουργία πληκτρολόγησης**, χρησιμοποιώντας το πληκτρολόγιο για την εισαγωγή μηνυμάτων·
- **Λειτουργία συνομιλίας**, χρησιμοποιώντας το μικρόφωνο για την ηχογράφηση του μηνύματος και την αυτόματη μετατροπή του σε κείμενο στη γλώσσα που έχει επιλέξει.

Για να χρησιμοποιήσει τη λειτουργία πληκτρολόγησης, ο χρήστης πρέπει να επιλέξει το πεδίο κειμένου **(1)** στη σελίδα της συνομιλίας και να πληκτρολογήσει το μήνυμά του.

Για να χρησιμοποιήσει τη λειτουργία συνομιλίας και να ξεκινήσει μια φωνητική εγγραφή, πρέπει να επιλέξει το εικονίδιο «**Μικρόφωνο**» **(2)**.



Εικόνα 8: Χρήση του πληκτρολογίου και του μικροφώνου

Dati non personali

Στις επόμενες ενότητες περιγράφονται αναλυτικά οι λειτουργίες των δύο τρόπων επικοινωνίας.

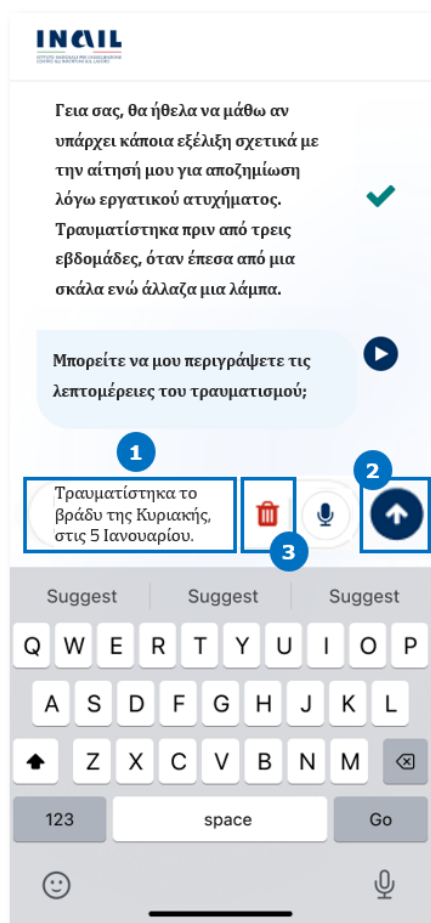
18.2.2.1. Λειτουργία πληκτρολόγησης

Για την αποστολή γραπτού μηνύματος, ο χρήστης επιλέγει το πεδίο κειμένου **(1)** και πληκτρολογεί το μήνυμά του χρησιμοποιώντας το πληκτρολόγιο.

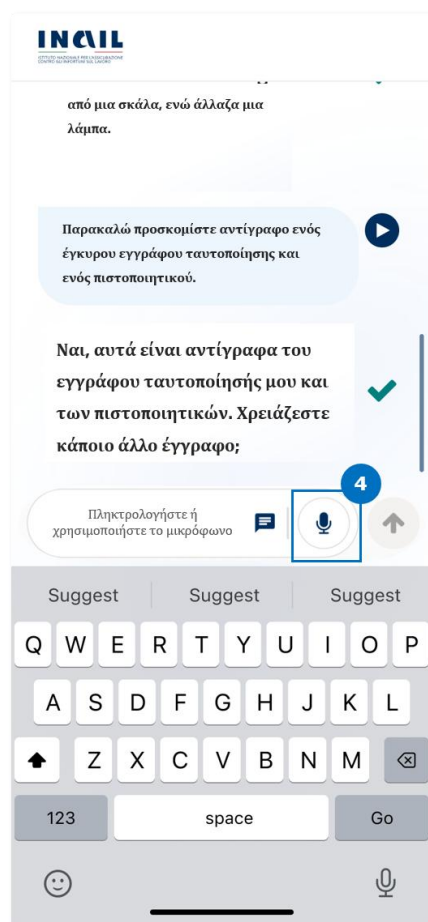
Για να αποστείλει το μήνυμα, αρκεί να επιλέξει το κουμπί **«Αποστολή» (2)**. Το μήνυμα εμφανίζεται αμέσως στο παράθυρο της συνομιλίας.

Πριν από την αποστολή, το κείμενο μπορεί να διαγραφεί πλήρως επιλέγοντας το κουμπί **«Κάδος απορριμμάτων» (3)**, ώστε να πληκτρολογηθεί εκ νέου.

Δίπλα στο πεδίο κειμένου εμφανίζεται επίσης το κουμπί **«Μικρόφωνο» (4)**, το οποίο επιτρέπει τη γρήγορη μετάβαση στη λειτουργία συνομιλίας.



Εικόνα 9: Αποστολή ή διαγραφή μηνύματος



Εικόνα 10: Χρήση του μικροφώνου

Dati non personali

18.2.2.2. Λειτουργία συνομιλίας

Για να χρησιμοποιήσει τη λειτουργία συνομιλίας, ο χρήστης μπορεί να ξεκινήσει την ηχογράφηση και τη μετατροπή του μηνύματος σε κείμενο επιλέγοντας το κουμπί «**Μικρόφωνο**» (1).

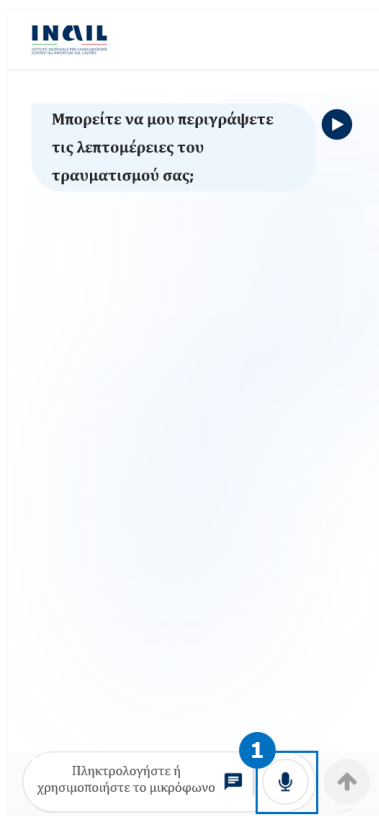
Το μεταγραφμένο κείμενο εμφανίζεται στο πεδίο κειμένου (2).

Μόλις ξεκινήσει η εγγραφή, το κουμπί «**Μικρόφωνο**» μετατρέπεται σε «**Διακοπή**» (3), επιτρέποντας τη διακοπή της μεταγραφής.

Αφού επιλεγεί το «**Διακοπή**», ο χρήστης έχει δύο επιλογές:

- το κουμπί «**Αποστολή**» (4), για την αποστολή του μεταγραφμένου μηνύματος·
- το κουμπί «**Κάδος απορριμμάτων**» (5), για την οριστική διαγραφή του μεταγραφμένου κειμένου.

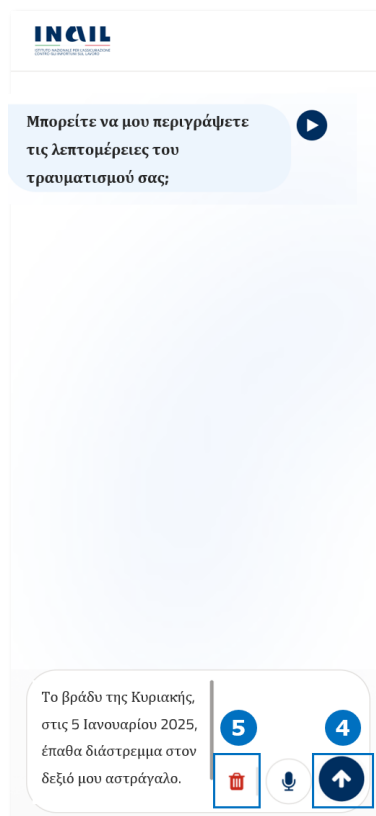
Είναι επίσης δυνατή η συνεχής πίεση του κουμπιού του μικροφώνου για την έναρξη της εγγραφής και η απελευθέρωσή του όταν ολοκληρωθεί η ομιλία, ώστε να σταματήσει αυτόματα η μεταγραφή.



Εικόνα 11: Λειτουργία συνομιλίας



Εικόνα 12: Ηχογράφηση και μεταγραφή σε πραγματικό χρόνο



Εικόνα 13: Αποστολή ή διαγραφή του μεταγραφμένου μηνύματος

Dati non personali

18.2.2.3. Διαχείριση της συνομιλίας

Ο χρήστης βλέπει τα μηνύματα που αποστέλλονται από τον χειριστή μέσα στο παράθυρο της συνομιλίας, μεταφρασμένα στη γλώσσα που έχει επιλέξει.

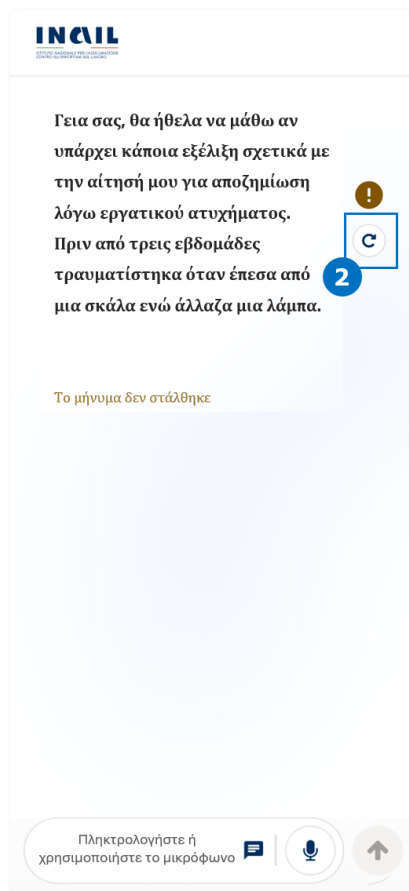
Δίπλα σε κάθε μήνυμα υπάρχει το κουμπί **«Αναπαραγωγή» (1)**, το οποίο επιτρέπει την ακρόαση του μεταφρασμένου μηνύματος.

Για να διακοπεί η αναπαραγωγή, αρκεί να επιλεγεί το κουμπί **«Παύση»**.

Εάν παρουσιαστεί σφάλμα κατά την αποστολή ενός μηνύματος, εμφανίζεται σχετική ειδοποίηση καθώς και το κουμπί **«Επανάληψη αποστολής» (2)**, το οποίο επιτρέπει στον χρήστη να επιχειρήσει εκ νέου την αποστολή.



Εικόνα 14: Αναπαραγωγή μηνύματος



Εικόνα 15: Λειτουργία «Επανάληψη αποστολής μηνύματος»

18.2.3. Τερματισμός

Με την ολοκλήρωση της συνομιλίας, ο χειριστής τερματίζει τη συνεδρία και στον χρήστη εμφανίζεται η σελίδα ολοκλήρωσης της συνεδρίας **(1)**, στην οποία υπάρχει και το κουμπί

Dati non personali

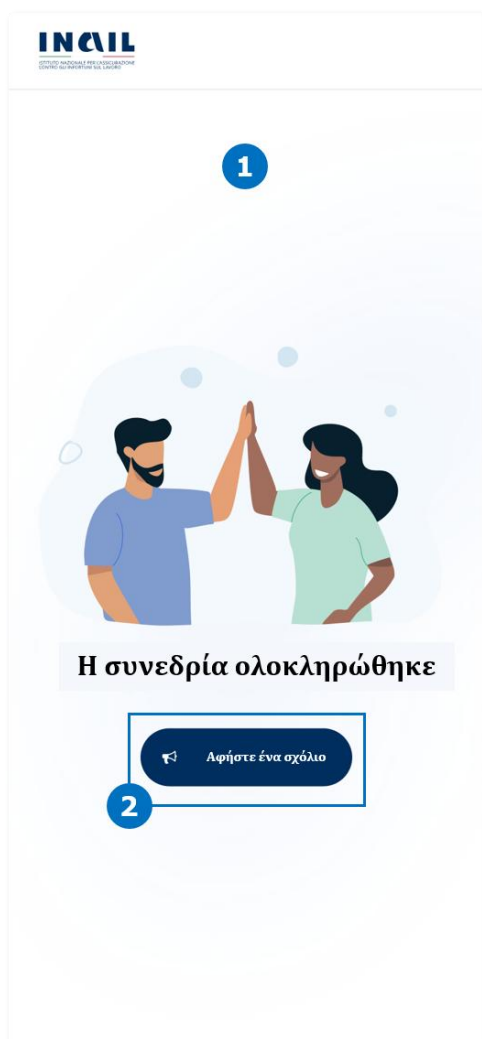
«**Αποστολή σχολίων**» (2). Μέσω αυτού ο χρήστης μπορεί να αξιολογήσει την εμπειρία του από τη χρήση του εργαλείου.

Επιλέγοντας το κουμπί «**Αποστολή σχολίων**», εμφανίζεται ένα παράθυρο στο οποίο ο χρήστης μπορεί:

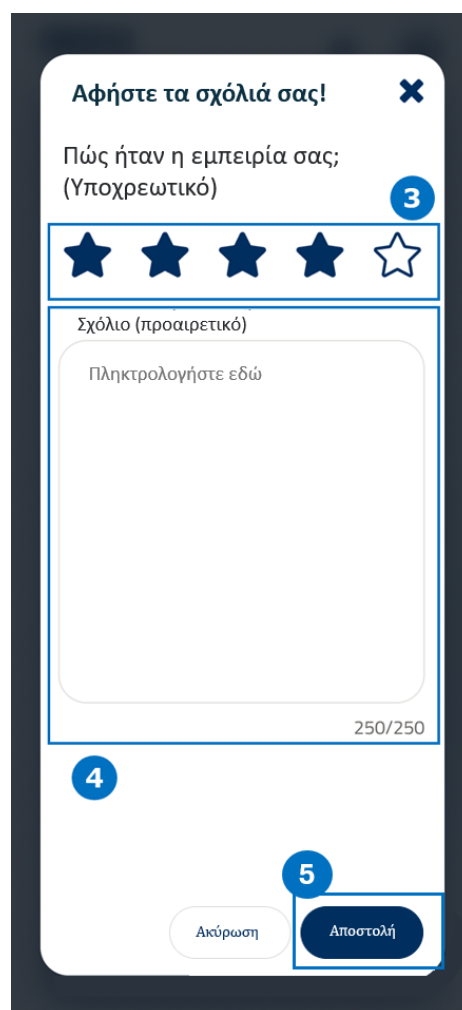
- να αξιολογήσει τον βαθμό ικανοποίησής του με βαθμολογία από **1 έως 5** (3).
- προαιρετικά να προσθέσει ένα σχόλιο σχετικά με την εμπειρία χρήσης (4).

Για την αποστολή της αξιολόγησης απαιτείται η επιλογή του κουμπιού «**Αποστολή**» (5).

Μετά την επιτυχή αποστολή των σχολίων εμφανίζεται ένα παράθυρο επιβεβαίωσης (6). Με το κλείσιμό του ο χρήστης επιστρέφει στη σελίδα ολοκλήρωσης της συνεδρίας (βλ. Εικόνα 16).

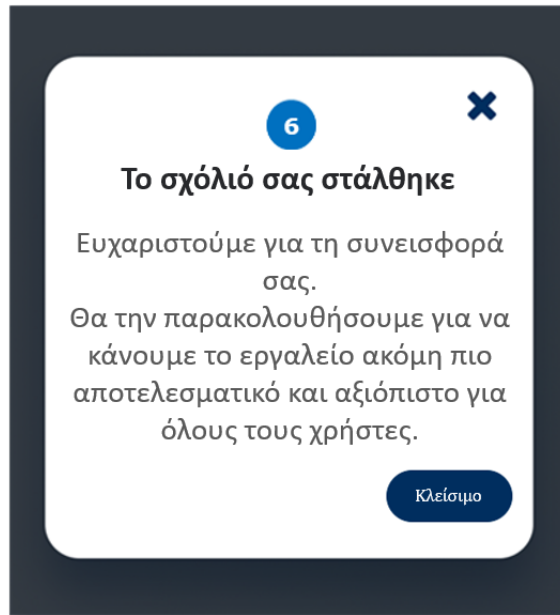


Εικόνα 16: Σελίδα ολοκλήρωσης συνεδρίας



Εικόνα 17: Παράθυρο αποστολής σχολίων

Dati non personali



Εικόνα 18: Παράθυρο επιβεβαίωσης αποστολής σχολίων

Dati non personali

19. ОПЕРАТИВЕН ПРИРАЧНИК – МАКЕДОНСКИ ЈАЗИК

19.1. Цел на документот

Овој прирачник има за цел да обезбеди детални упатства за користење на апликацијата „**Mediatore Linguistico**“, која им овозможува на граѓаните што не зборуваат италијански јазик да комуницираат на својот мајчин јазик со операторите на **INAIL**, надминувајќи ги јазичните бариери и обезбедувајќи јасна и ефикасна комуникација.

Прирачникот ги опишува сите фази на интеракцијата, од првичниот пристап до апликацијата па сè до завршувањето на разговорот, и е поделен на следните поглавја:

- **Пристап:**
 - Ги опишува начините за пристап до апликацијата, со детално објаснување на постапката за внесување на PIN-кодот и личните податоци потребни за започнување на разговорот.
- **Разговор:**
 - Ги опишува достапните начини на комуникација (режим на пишување со користење на тастатурата и режим на разговор со користење на микрофонот), обезбедувајќи упатства за испраќање пораки и интеракција со операторот.
- **Завршување:**
 - Објаснува што се случува по завршувањето на сесијата и како да се испрати повратна информација (feedback).
 -

19.2. Оперативни упатства

19.2.1. Пристап

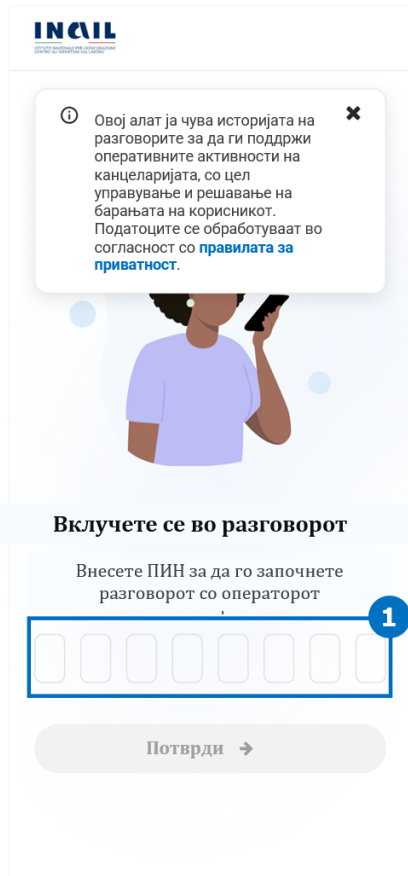
19.2.1.1. Пристап до апликацијата

За да пристапи до апликацијата, корисникот со својот паметен телефон го скенира соодветниот **QR-код** поставен на информативниот постер во близина на шалтерот.

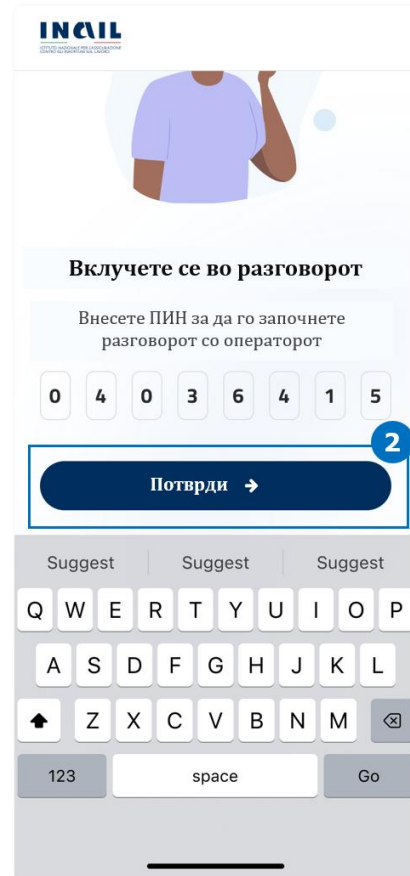
Потоа, на корисникот му се прикажува страница преведена на јазикот поставен во прелистувачот, во која треба да го внесе **PIN-кодот** што му го обезбедил операторот **(1)**.

По внесувањето на PIN-кодот, со кликување на копчето „**Потврди**“ **(2)**, корисникот пристапува до следната страница, каде што може да го избере саканиот јазик.

Dati non personali



Слика 1: Внесување на PIN-кодот



Слика 2: Потврда на PIN-кодот

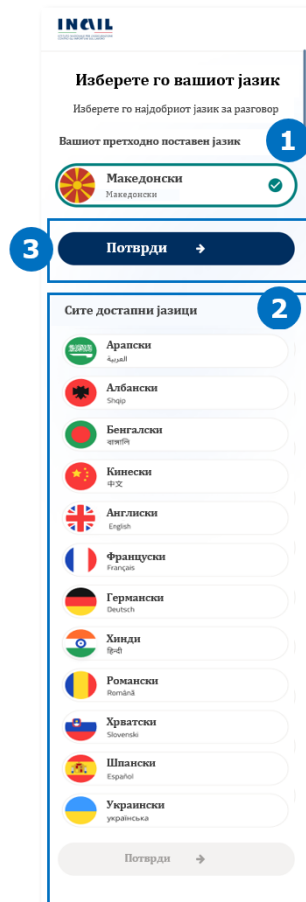
19.2.1.2. Избор на јазик

По пристапувањето до страницата за избор на јазик, на корисникот стандардно му се прикажува јазикот на неговиот прелистувач, автоматски препознаен од системот **(1)**.

Корисникот може да го потврди стандардно поставениот јазик за да комуницира со операторот или да избере друг јазик со избирање на саканата опција од списокот со дополнителните **13 јазици** што ги поддржува апликацијата **(2)**.

За да го потврди изборот, потребно е да кликне на копчето „Потврди“ **(3)**.

Dati non personali



Слика 3: Избор на јазик

19.2.1.3. Внесување на лични податоци

Потоа, корисникот ги внесува своето име и презиме во соодветните полиња (1) и кликнува на копчето „Потврди“ (2).

Потоа се прикажуваат страница за вчитување (3) и страница за потврда на поврзувањето (4). На крајот, корисникот пристапува до разговорот (5).

Dati non personali

Добредојдовте!

Скоро сме готови, внесете го вашето име и презиме за да продолжите. Полетата со ѕвездица (*) се задолжителни. Максималната должина за секое поле е 150 знаци (вклучувајќи празни места).

1

Име *

Напишете овде

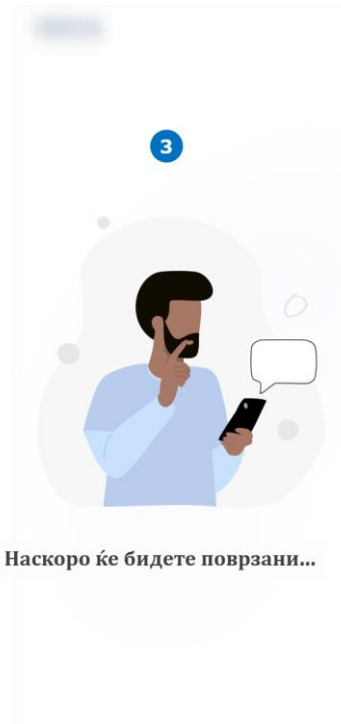
Презиме *

Напишете овде

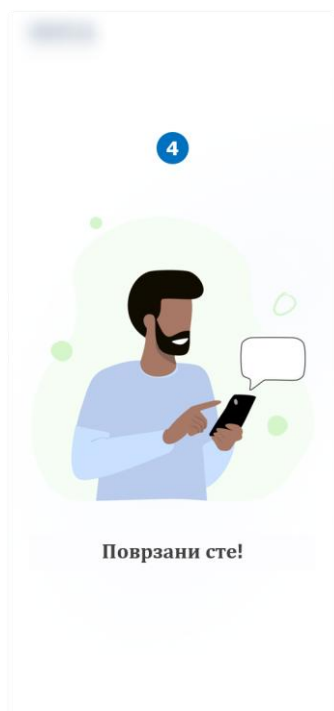
Потврди →

2

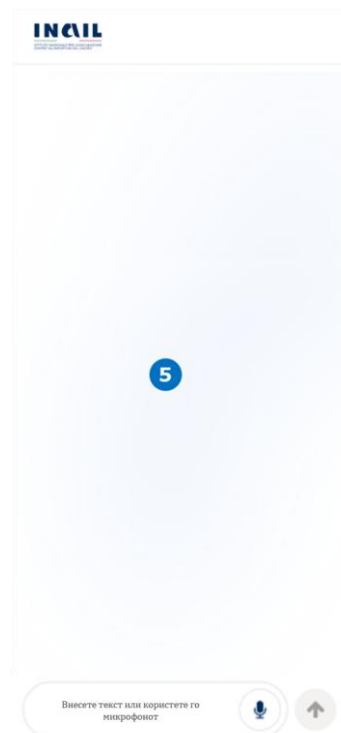
Слика 4: Внесување на лични податоци



Слика 5: Страница за вчитување



Слика 6: Страница за потврда



Слика 7: Пристап до разговорот

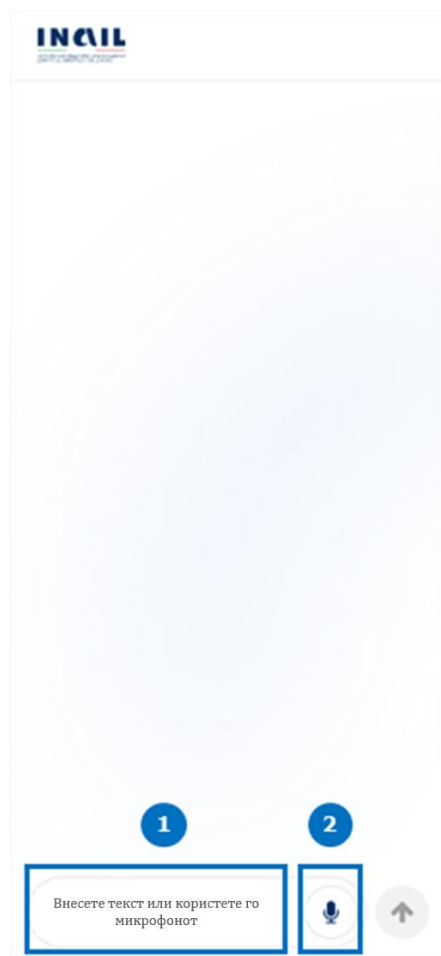
Dati non personali

19.2.2. Разговор

За да комуницира со операторот, корисникот може да избере помеѓу **режимот на пишување**, со користење на тастатурата за внесување пораки, и **режимот на разговор**, со користење на микрофонот за гласовно снимање на пораката и нејзино транскрибирање на сопствениот јазик.

За користење на режимот на пишување, потребно е да се кликне на полето за текст **(1)** во прозорецот за разговор и да се внесе пораката со помош на тастатурата.

За користење на режимот на разговор и започнување гласовно снимање, потребно е да се кликне на иконата „Микрофон“ **(2)**.



Слика 8: Користење на тастатурата и микрофонот

Dati non personali

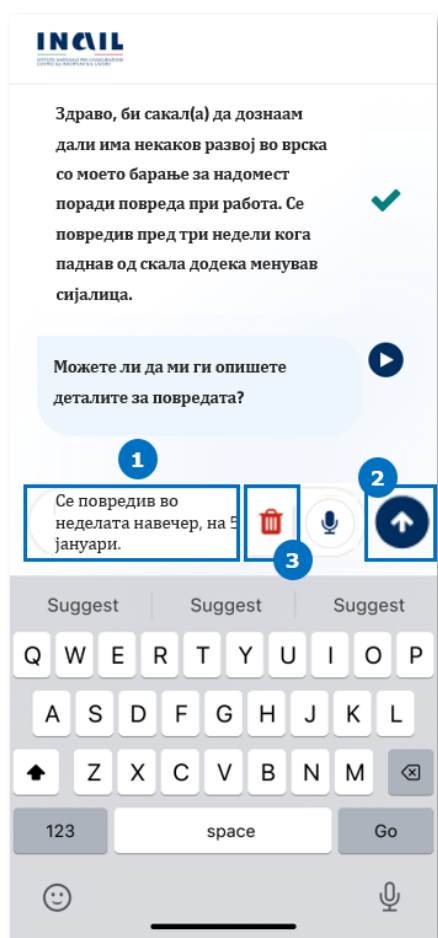
19.2.2.1. Режим на пишување

За да комуницира преку текстуална порака, корисникот може да кликне на полето за текст **(1)** и да ја внесе пораката со користење на тастатурата.

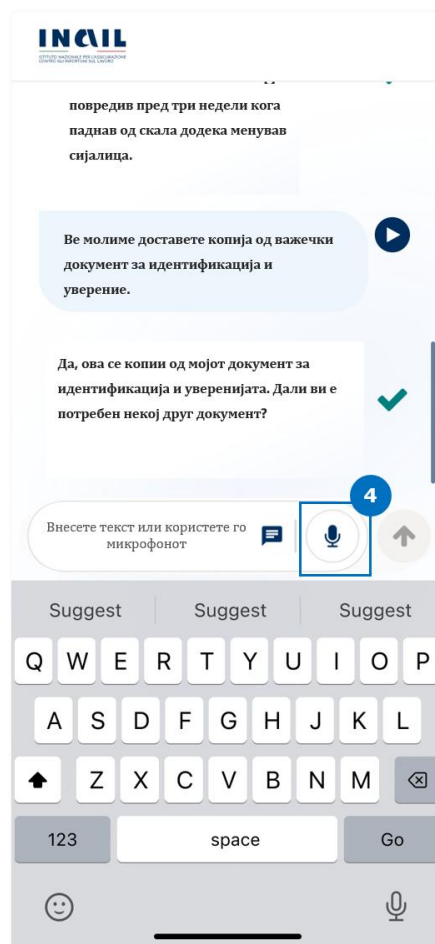
За да ја испрати пораката, доволно е да го притисне копчето **„Испрати“ (2)**; пораката потоа ќе се прикаже во прозорецот за разговор.

Алтернативно, пред испраќањето, текстот може целосно да се избрише со кликување на копчето **„Корпа за отпадоци“ (3)**, за повторно да се напише од почеток.

До полето за текст, корисникот ја гледа и иконата **„Микрофон“ (4)**, која овозможува брзо преминување во режимот на разговор.



Слика 9: Испраќање или бришење на пораката



Слика 10: Користење на микрофонот

Dati non personali

19.2.2.2. Режим на разговор

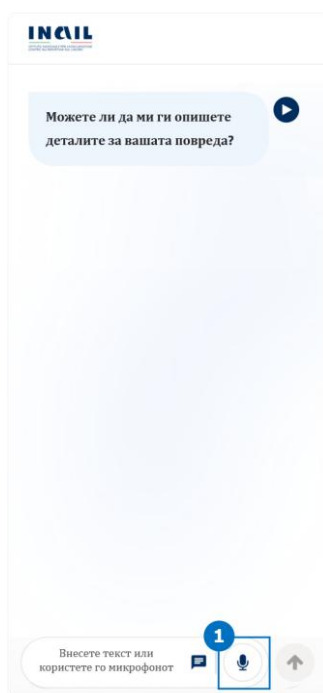
За користење на режимот на разговор, корисникот може да започне со снимање и транскрипција на пораката со кликување на копчето **„Микрофон“ (1)**. Транскрибираниот текст се прикажува во полето за текст **(2)**.

По започнувањето на снимањето, копчето **„Микрофон“** се заменува со копчето **„Стоп“ (3)**, кое служи за прекинување на транскрипцијата.

По притискањето на копчето **„Стоп“**, на корисникот му се прикажуваат следните опции:

- копчето **„Испрати“ (4)**, за испраќање на транскрибираната порака;
- копчето **„Корпа за отпадоци“ (5)**, за трајно бришење на транскрибираниот текст.

Исто така, можно е да се држи притиснато копчето **„Микрофон“** за да започне снимањето, а по завршувањето да се отпушти копчето за да се запре транскрипцијата.



Слика 11: Режим на разговор



Слика 12: Снимање и транскрипција во реално време



Слика 13: Испраќање или бришење на транскрибираната порака

19.2.2.3. Управување со разговорот

Корисникот ќе ги гледа пораките примени од операторот во прозорецот за разговор, преведени на јазикот што го избрал.

Dati non personali

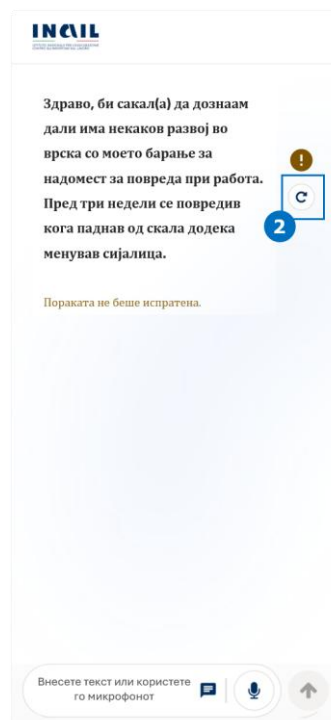
До секоја порака се наоѓа копчето **„Репродуцирај“ (1)**, кое овозможува репродукција на примената порака преведена на избраниот јазик.

За да се прекине репродукцијата на пораката, потребно е да се кликне на копчето **„Пауза“**.

Доколку настане грешка при испраќањето на пораката, до неа ќе се прикаже порака за грешка и копчето **„Испрати повторно“ (2)**, кое му овозможува на корисникот повторно да се обиде да ја испрати пораката.



Слика 14: Репродукција на пораката



Слика 15: Функција „Испрати повторно порака“

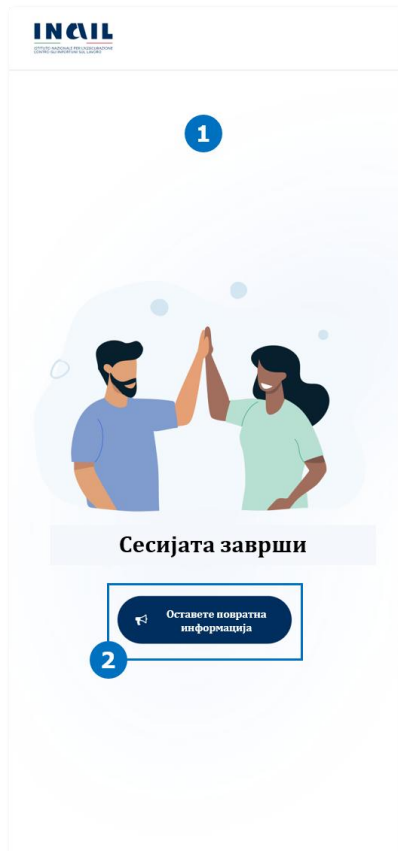
19.2.3. Завршување

По завршувањето на разговорот, операторот ја завршува сесијата, а на корисникот му се прикажува страницата за завршување на сесијата **(1)**, на која се наоѓа и копчето **„Испрати повратна информација“ (2)**, што му овозможува на корисникот да го оцени своето искуство при користењето на апликацијата.

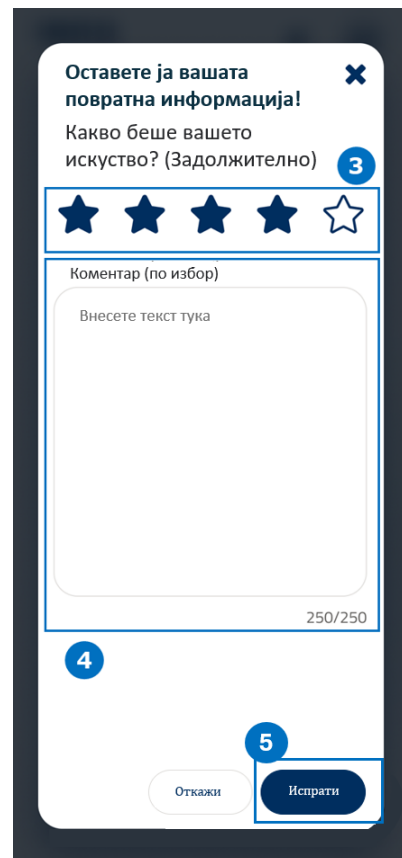
Со кликување на копчето **„Испрати повратна информација“**, корисникот отвора прозорец (модален дијалог) преку кој може да го оцени своето задоволство со оценка од **1 до 5 (3)** и, по желба, да остави коментар за своето искуство **(4)**.

За да ја испрати повратната информација, потребно е да кликне на копчето **„Испрати“ (5)**.

Dati non personali

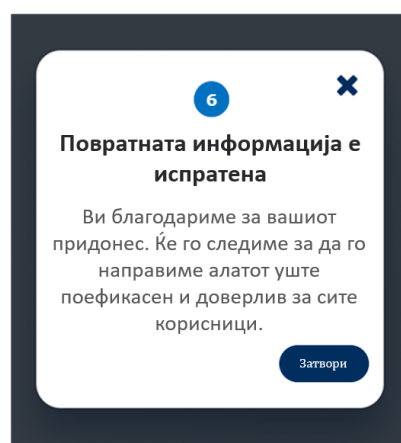


Слика 16: Страница за завршена сесија информација



Слика 17: Прозорец за испраќање повратна

По испраќањето на повратната информација, на корисникот му се прикажува модален прозорец за потврда (6), а по неговото затворање се прикажува страницата за завршена сесија (види Слика 13).



Слика 18: Модален прозорец за потврда на испраќањето повратна информација

Dati non personali

20. ОПЕРАТИВНИ ПРИРУЧНИК – СРПСКИ ЈЕЗИК

20.1. Циљ документа

Овај приручник има за циљ да обезбеди детаљна упутства за коришћење апликације **„Mediatore Linguistico“**, која омогућава грађанима који не говоре италијански језик да комуницирају на свом матерњем језику са операторима **INAIL**-а, превазилазећи језичке баријере и обезбеђујући јасну и ефикасну комуникацију.

Приручник описује све фазе интеракције, од почетног приступа апликацији до завршетка разговора, и подељен је на следећа поглавља:

- **Приступ:**
 - Описује начине приступа апликацији, уз детаљно објашњење поступка уноса PIN кода и личних података потребних за започињање разговора.
- **Разговор:**
 - Описује доступне начине комуникације, односно режим писања коришћењем тастатуре и режим разговора коришћењем микрофона, са упутствима за слање порука и интеракцију са оператором.
- **Завршетак:**
 - Објашњава шта се дешава по завршетку сесије и како се шаље повратна информација (feedback).

20.2. Оперативна упутства

20.2.1. Приступ

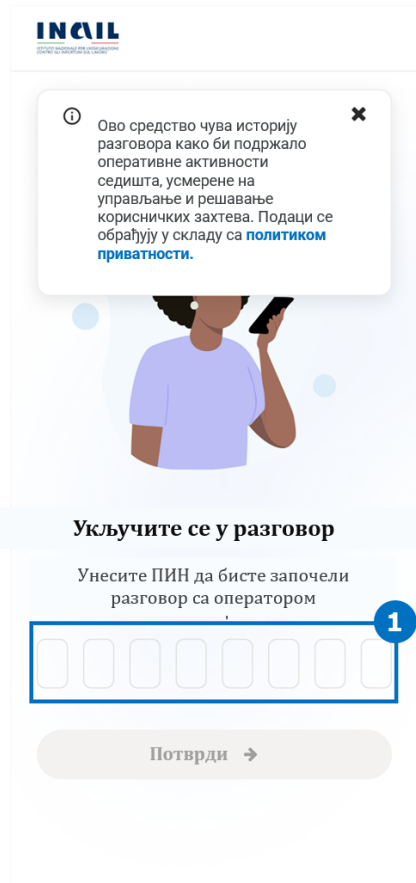
20.2.1.1. Приступ апликацији

За приступ апликацији, корисник својим паметним телефоном скенира одговарајући **QR код** постављен на информативном постеру у близини шалтера.

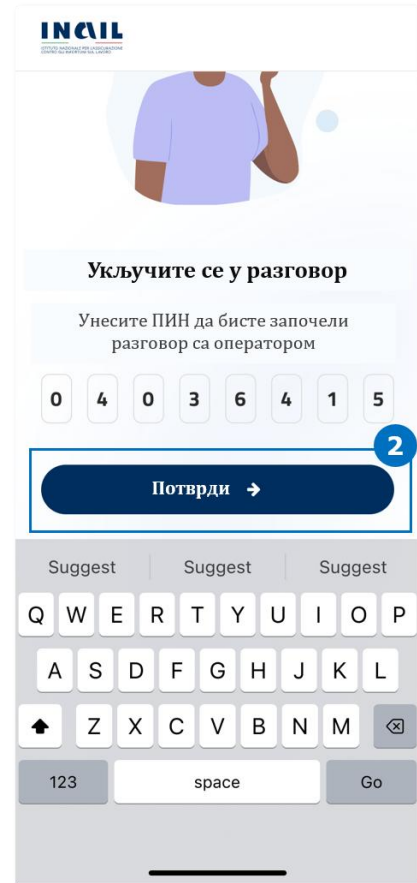
Затим се кориснику приказује страница преведена на језик подешен у прегледачу, на којој треба да унесе **PIN код** који му је доставио оператор **(1)**.

Након уноса PIN кода, кликом на дугме **„Потврди“ (2)**, корисник приступа следећој страници, на којој може да изабере жељени језик.

Dati non personali



Слика 1: Унос PIN кода



Слика 2: Потврда PIN кода

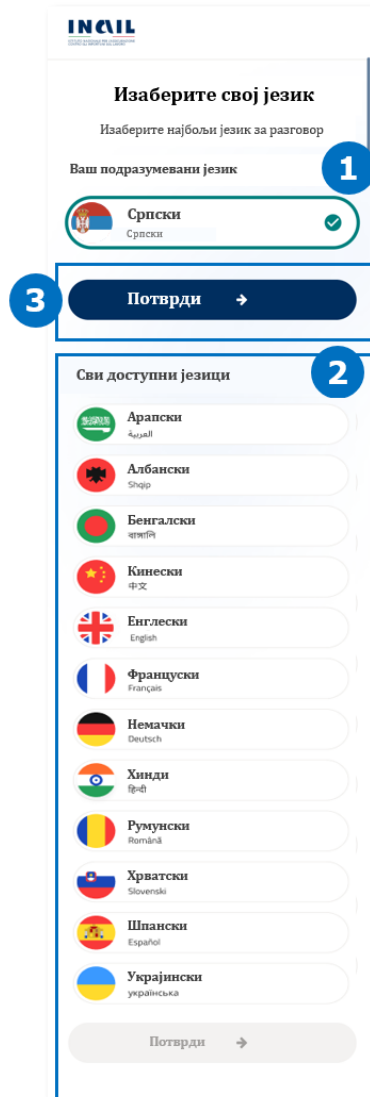
20.2.1.2. Избор језика

Након приступа страници за избор језика, кориснику се подразумевано приказује језик његовог прегледача, који систем аутоматски препознаје (1).

Корисник може да потврди подразумевано постављени језик за комуникацију са оператором или да изабере други језик одабиром жељене опције са листе додатних **13 језика** које апликација подржава (2).

За потврду избора потребно је кликнути на дугме „Потврди“ (3).

Dati non personali



Слика 3: Избор језика

20.2.1.3. Унос личних података

Затим корисник уноси своје име и презиме у одговарајућа поља (1) и кликће на дугме „Потврди“ (2).

Потом се приказују страница за учитавање (3) и страница за потврду повезивања (4). На крају, корисник приступа разговору (5).

Dati non personali

Добродошли!

Скоро смо готови, унесите своје име и презиме да бисте наставили. Поља са asterisk (*) су обавезна. Максимална дужина за свако поље је 150 знакова (укључујући размаке).

1

Име *

Пишите овде

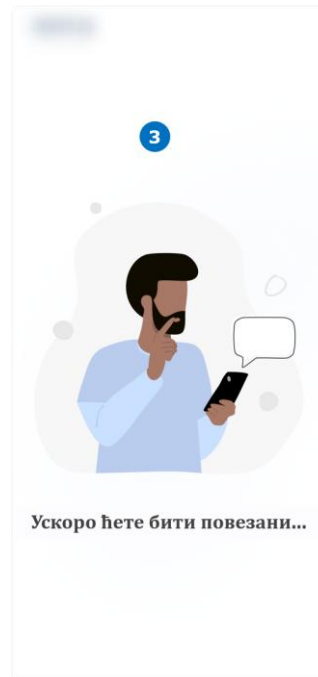
Презиме *

Пишите овде

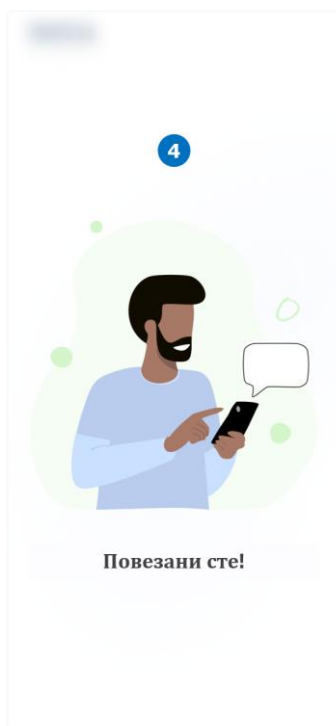
Потврди →

2

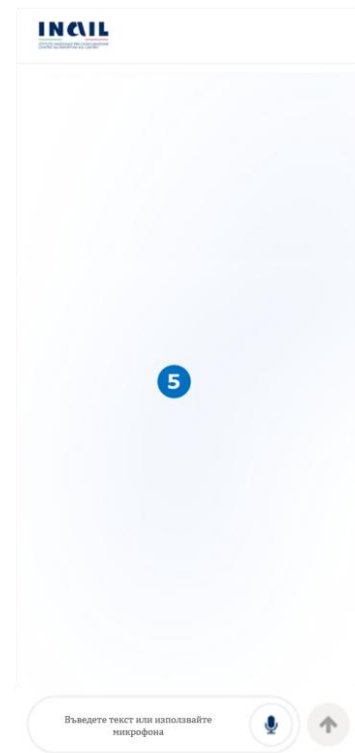
Слика 4: Унос личних података



Слика 5: Страница за учитавање



Слика 6: Страница за потврду



Слика 7: Приступ разговору

Dati non personali

20.2.2. Разговор

За комуникацију са оператором, корисник може да изабере између **режима писања**, коришћењем тастатуре за унос порука, и **режима разговора**, коришћењем микрофона за гласовно снимање поруке и њену транскрипцију на сопственом језику.

За коришћење режима писања потребно је кликнути на поље за текст **(1)** у прозору за разговор и унети поруку помоћу тастатуре.

За коришћење режима разговора и покретање гласовног снимања потребно је кликнути на икону „Микрофон“ **(2)**.



Слика 8: Коришћење тастатуре и микрофона

Dati non personali

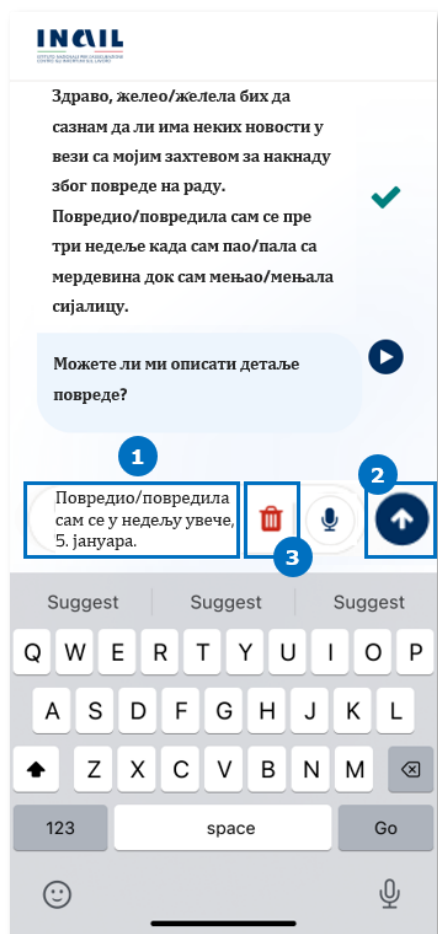
20.2.2.1. Режим писања

За комуникацију путем текстуалне поруке, корисник може да кликне на поље за текст **(1)** и унесе поруку користећи тастатуру.

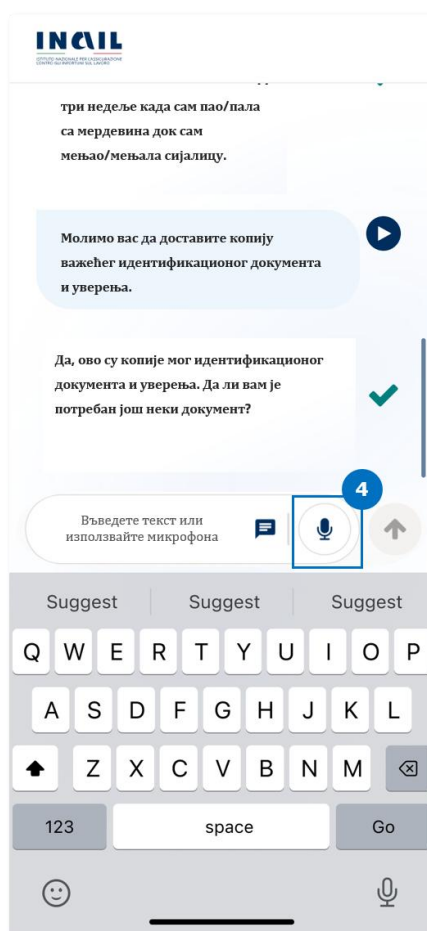
За слање поруке довољно је притиснути дугме **„Пошаљи“ (2)**; порука ће се затим приказати у прозору за разговор.

Алтернативно, пре слања, текст се може у потпуности обрисати кликом на дугме **„Корпа за отпатке“ (3)**, како би се поново написао од почетка.

Поред поља за текст, корисник види и икону **„Микрофон“ (4)**, која омогућава брз прелазак у режим разговора.



Слика 9: Слање или брисање поруке



Слика 10: Коришћење микрофона

20.2.2.2. Режим разговора

За коришћење режима разговора, корисник може да започне снимање и транскрипцију поруке кликом на дугме **„Микрофон“ (1)**. Транскрибовани текст се приказује у пољу за текст **(2)**.

Dati non personali

Након почетка снимања, дугме **„Микрофон“** замењује се дугметом **„Стоп“ (3)**, које служи за прекид транскрипције.

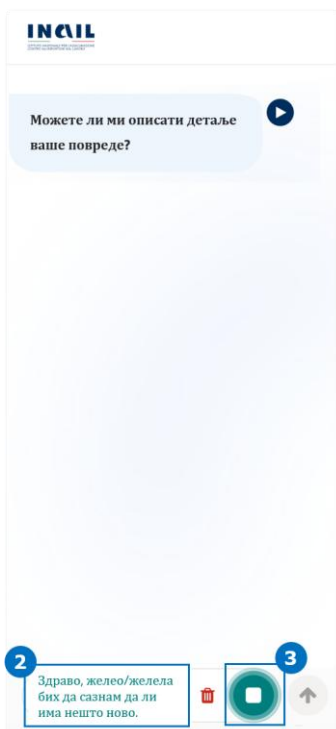
Након притиска на дугме **„Стоп“**, кориснику се приказују следеће опције:

- дугме **„Пошаљи“ (4)**, за слање транскрибоване поруке;
- дугме **„Корпа за отпатке“ (5)**, за трајно брисање транскрибованог текста.

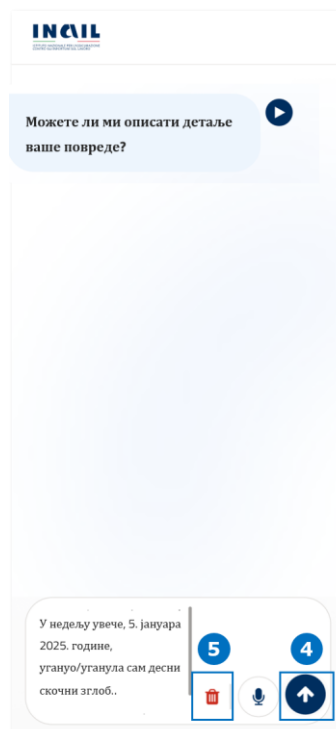
Такође је могуће држати притиснуто дугме **„Микрофон“** како би се започело снимање, а након завршетка отпустити дугме како би се зауставила транскрипција.



Слика 11: Режим разговора



Слика 12: Транскрипција поруке



Слика 13: Прекид транскрипције

20.2.2.3. Управљање разговором

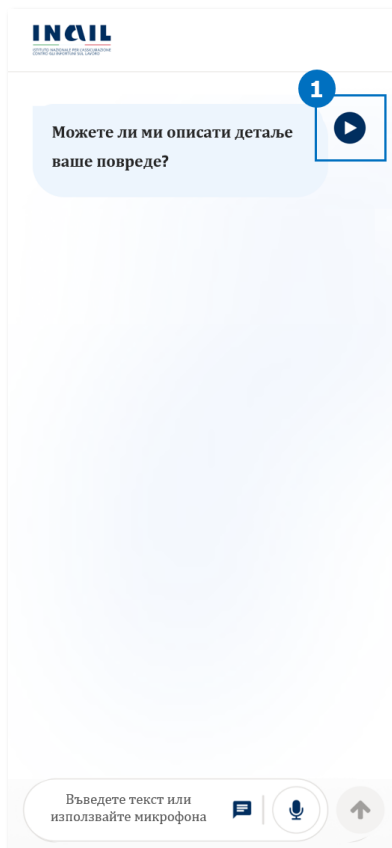
Корисник ће у прозору за разговор видети поруке примљене од оператора, преведене на језик који је изабрао.

Поред сваке поруке налази се дугме **„Репродукуј“ (1)**, које омогућава репродукцију примљене поруке преведене на изабрани језик.

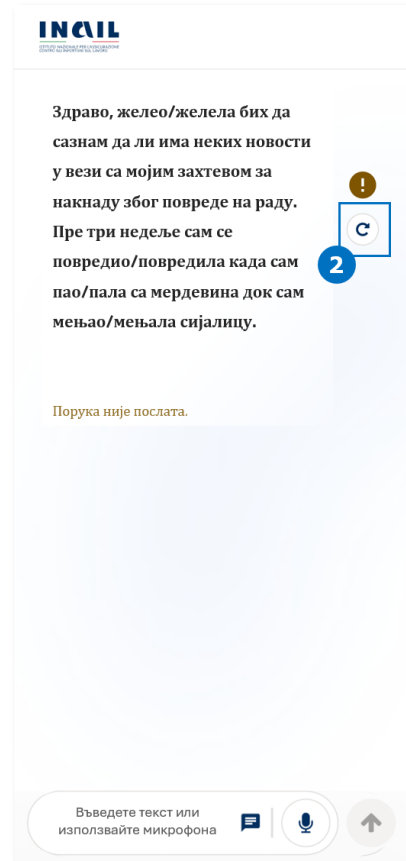
За прекид репродукције поруке потребно је кликнути на дугме **„Пауза“**.

Уколико дође до грешке приликом слања поруке, поред ње ће се приказати порука о грешци и дугме **„Пошаљи поново“ (2)**, које омогућава кориснику да поново покуша да пошаље поруку.

Dati non personali



Слика 14: Репродукција поруке



Слика 15: Функција „Пошаљи поново поруку”

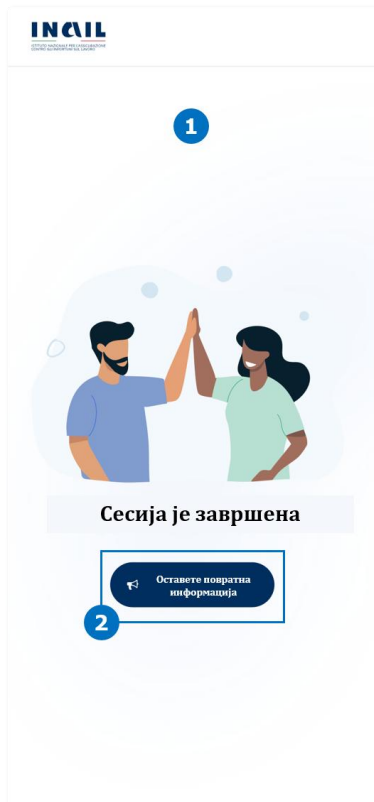
20.2.3. Завршетак

По завршетку разговора, оператор завршава сесију, а кориснику се приказује страница за завршетак сесије (1), на којој се налази и дугме **„Пошаљи повратну информацију”** (2), које омогућава кориснику да оцени своје искуство коришћења апликације.

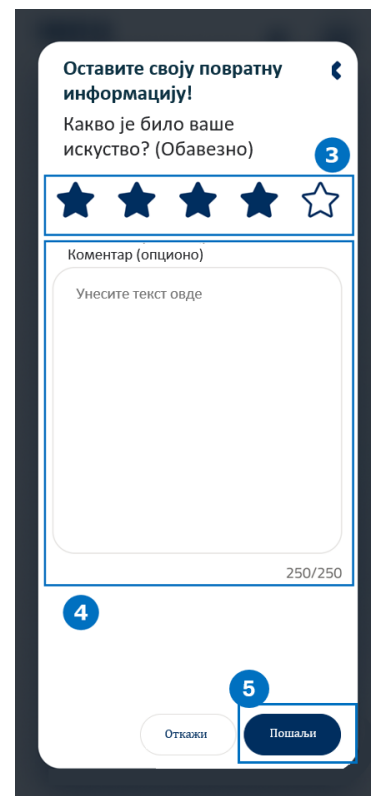
Кликом на дугме **„Пошаљи повратну информацију”**, корисник отвара прозор (модални дијалог) преко којег може да оцени своје задовољство оценом од **1 до 5** (3) и, по жељи, остави коментар о свом искуству (4).

За слање повратне информације потребно је кликнути на дугме **„Пошаљи”** (5).

Dati non personali

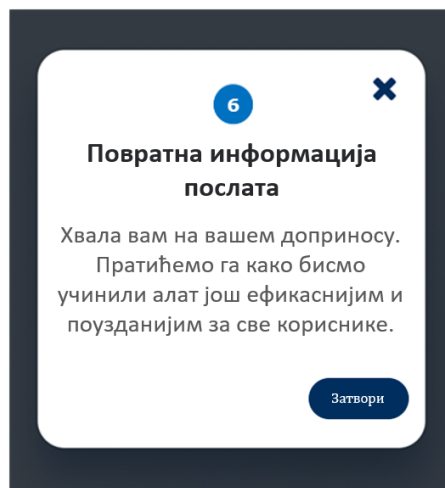


Слика 16: Страница за завршену сесију



Слика 17: Прозор за слање повратне информације

Након слања повратне информације, кориснику се приказује модални прозор за потврду (6), а након његовог затварања приказује се страница за завршену сесију (види Сliku 13).



Слика 18: Модални прозор за потврду слања повратне информације

Dati non personali

21. OPERATÍV KÉZIKÖNYV – MAGYAR NYELV

21.1. A dokumentum célja

Ez a kézikönyv részletes útmutatást nyújt a „**Mediatore Linguistico**” alkalmazás használatához, amely lehetővé teszi az olaszul nem beszélő állampolgárok számára, hogy saját anyanyelvükön kommunikáljanak az **INAIL** operátoraival, leküzdve a nyelvi akadályokat és biztosítva az egyértelmű, hatékony kommunikációt.

A kézikönyv az interakció minden szakaszát ismerteti, az alkalmazáshoz való első hozzáféréstől a beszélgetés lezárásáig, és az alábbi fejezetekre tagolódik:

- **Hozzáférés:**
 - Ismerteti az alkalmazáshoz való hozzáférés módjait, részletesen bemutatva a beszélgetés megkezdéséhez szükséges PIN-kód és személyes adatok megadásának folyamatát.
- **Beszélgetés:**
 - Ismerteti a rendelkezésre álló kommunikációs módokat, vagyis az írásos módot a billentyűzet használatával és a beszélgetési módot a mikrofon használatával, útmutatást adva az üzenetek küldéséhez és az operátorral való interakcióhoz.
- **Lezárás:**
 - Elmagyarázza, mi történik a munkamenet lezárása után, és hogyan lehet visszajelzést (feedback) küldeni.

21.2. Operatív útmutató

21.2.1. Hozzáférés

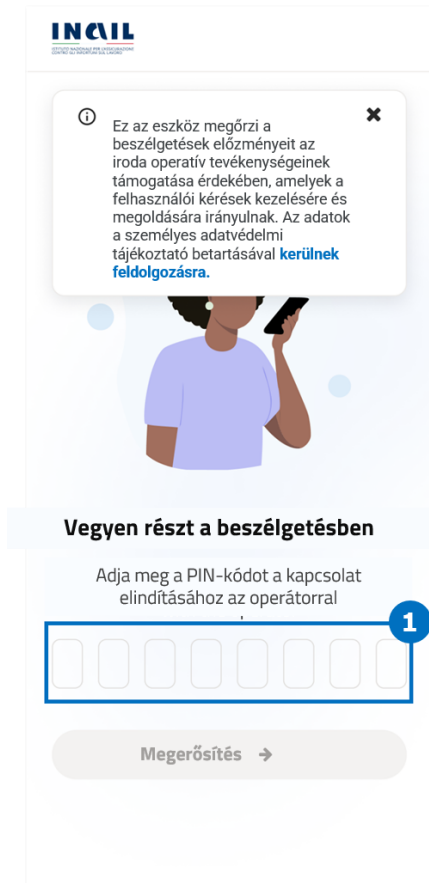
21.2.1.1. Hozzáférés az alkalmazáshoz

Az alkalmazás eléréséhez a felhasználó okostelefonjával beolvassa a pult közelében elhelyezett tájékoztató plakáton található megfelelő **QR-kódot**.

Ezt követően a felhasználó számára megjelenik a böngészőben beállított nyelvre lefordított oldal, ahol meg kell adnia az operátor által biztosított **PIN-kódot (1)**.

A PIN-kód megadása után a „**Megerősítés**” gombra kattintva **(2)** a felhasználó a következő oldalra jut, ahol kiválaszthatja a kívánt nyelvet.

Dati non personali



1. kép: PIN-kód megadása



2. kép: PIN-kód megerősítése

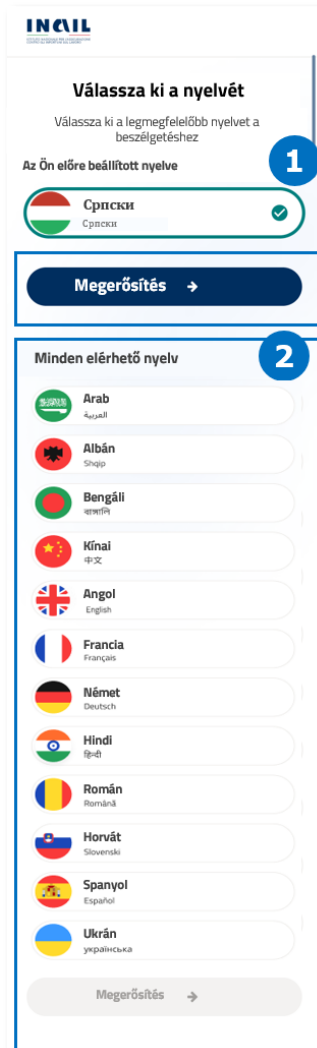
21.2.1.2. Nyelvválasztás

A nyelvválasztó oldal megnyitása után a felhasználó számára alapértelmezésként a böngészője nyelve jelenik meg, amelyet a rendszer automatikusan felismer **(1)**.

A felhasználó megerősítheti az alapértelmezett nyelvet az operátorral való kommunikációhoz, vagy másik nyelvet választhat az alkalmazás által támogatott további **13 nyelv** listájából **(2)**.

A választás megerősítéséhez a „**Megerősítés**” gombra kell kattintani **(3)**.

Dati non personali



4. kép: Nyelvválasztás

5.

21.2.1.3. Személyes adatok megadása

Ezután a felhasználó megadja vezetékes- és keresztnévét a megfelelő mezőkben **(1)**, majd a **„Megerősítés”** gombra kattint **(2)**.

Ezt követően megjelenik a betöltési oldal **(3)** és a kapcsolódás megerősítő oldala **(4)**. Végül a felhasználó belép a beszélgetésbe **(5)**.

Dati non personali

Üdvözljük!

Majdnem kész vagyunk, adja meg a nevét és vezetéknévét a folytatáshoz. A csillaggal (*) jelölt mezők kötelezőek. Minden mező maximális hossza 150 karakter (szóközökkel együtt).

1

Keresztnév *

Írja ide

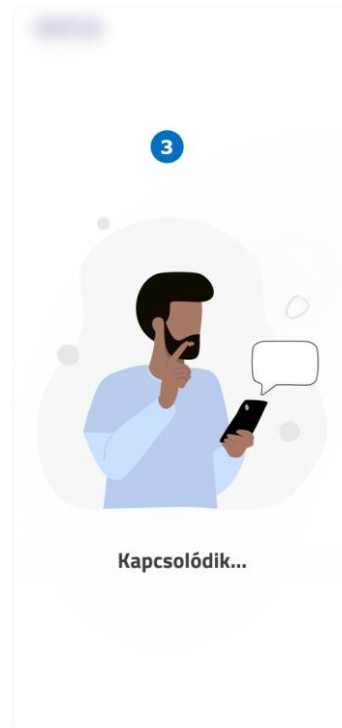
Vezetéknév *

Írja ide

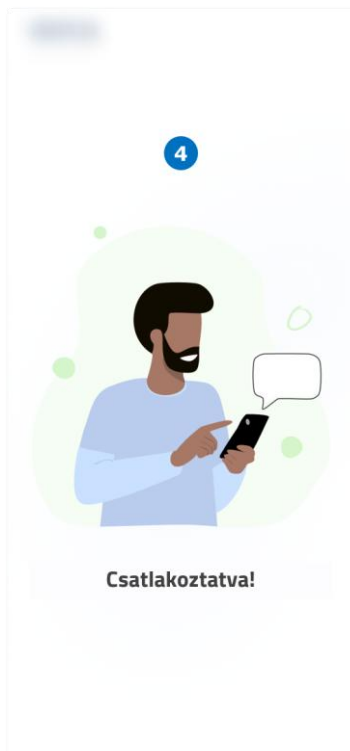
Megerősítés →

2

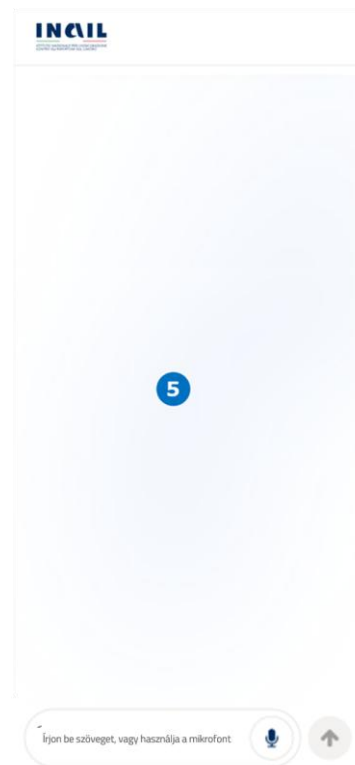
4. kép: Személyes adatok megadása



5. kép: Betöltési oldal



6. kép: Megerősítő oldal



7. kép: Hozzáférés a beszélgetéshez

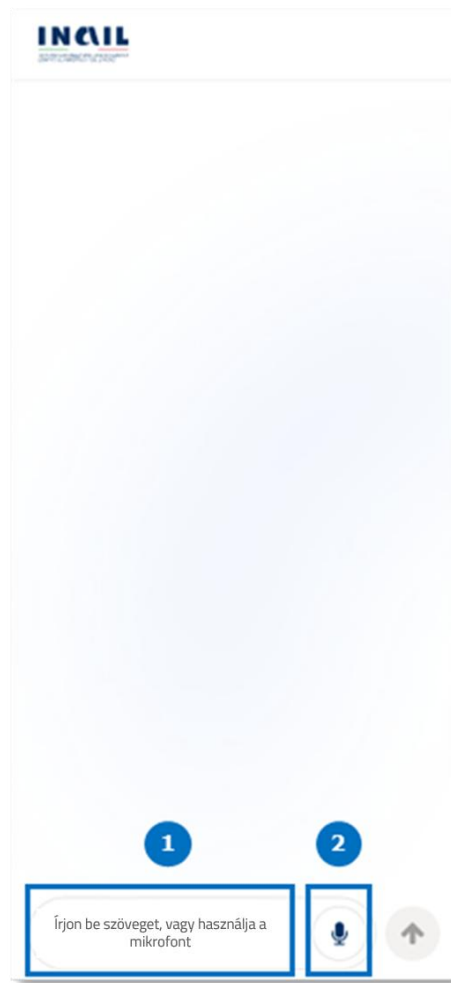
Dati non personali

21.2.2. Beszélgetés

Az operátorral való kommunikációhoz a felhasználó választhat az **írásos mód**, vagyis a billentyűzet használatával történő üzenetbevitel, és a **beszélgetési mód** között, amelyben a mikrofon segítségével hangfelvétel készül, majd az üzenet saját nyelven átírássra kerül.

Az írásos mód használatához a beszélgetési ablakban a szövegmezőre kell kattintani **(1)**, majd az üzenetet a billentyűzet segítségével kell beírni.

A beszélgetési mód használatához és a hangfelvétel elindításához a **„Mikrofon”** ikonra kell kattintani **(2)**.



8. kép: A billentyűzet és a mikrofon használata

Dati non personali

21.2.2.1. Írásos mód

Szöveges üzenettel történő kommunikációhoz a felhasználó a szövegmezőre kattinthat **(1)**, majd a billentyűzet segítségével beírhatja az üzenetet.

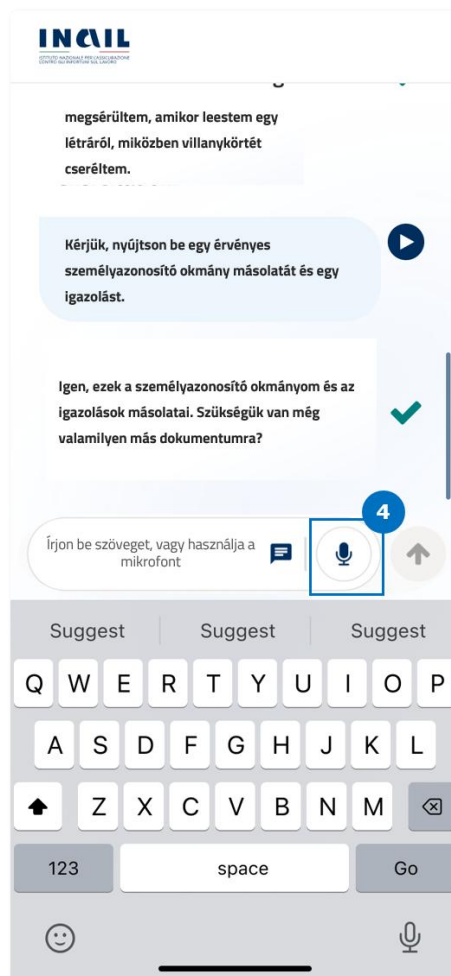
Az üzenet elküldéséhez elegendő a **„Küldés”** gombra kattintani **(2)**; az üzenet ezután megjelenik a beszélgetési ablakban.

Alternatív megoldásként, küldés előtt a szöveg teljes egészében törölhető a **„Lomtár”** gombra kattintva **(3)**, hogy azt újra lehessen írni.

A szövegmező mellett a felhasználó a **„Mikrofon”** ikont is látja **(4)**, amely gyors váltást tesz lehetővé a beszélgetési módra.



9. kép: Üzenet küldése vagy törlése



10. kép: A mikrofon használata

Dati non personali

21.2.2.2. Beszélgetési mód

A beszélgetési mód használatához a felhasználó a **„Mikrofon”** gombra kattintva elindíthatja az üzenet rögzítését és átírását **(1)**. Az átírt szöveg megjelenik a szövegmezőben **(2)**.

A rögzítés elindítása után a **„Mikrofon”** gombot a **„Stop”** gomb váltja fel **(3)**, amely az átírás megszakítására szolgál.

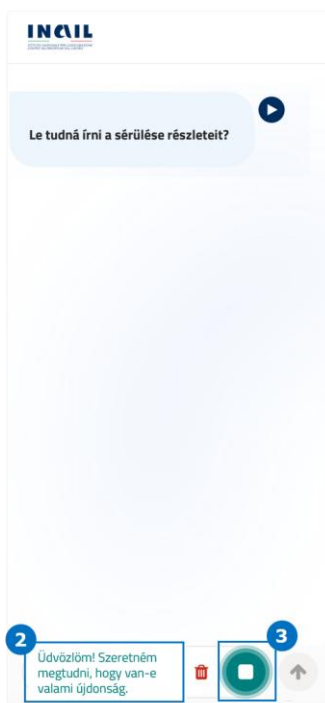
A **„Stop”** gomb megnyomása után a felhasználó számára a következő lehetőségek jelennek meg:

- a **„Küldés”** gomb **(4)**, az átírt üzenet elküldéséhez;
- a **„Lomtár”** gomb **(5)**, az átírt szöveg végleges törléséhez.

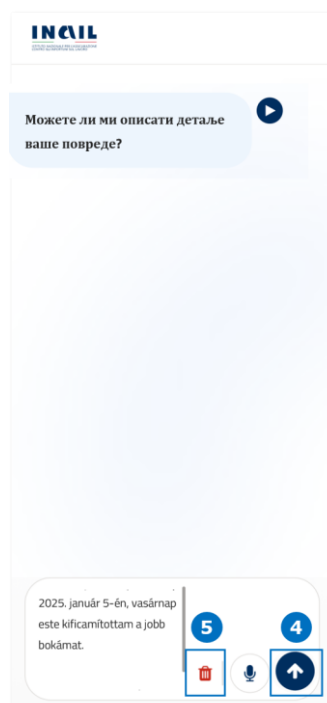
Lehetőség van továbbá a **„Mikrofon”** gomb lenyomva tartására a rögzítés elindításához, majd a gomb felengedésére az átírás leállításához.



11. kép: Beszélgetési mód



12. kép: Üzenet átírása



13. kép: Átírás megszakítása

21.2.2.3. A beszélgetés kezelése

A felhasználó a beszélgetési ablakban látja az operátortól kapott üzeneteket, a kiválasztott nyelvre lefordítva.

Minden üzenet mellett található a **„Lejátszás”** gomb **(1)**, amely lehetővé teszi a kapott, kiválasztott nyelvre lefordított üzenet lejátszását.

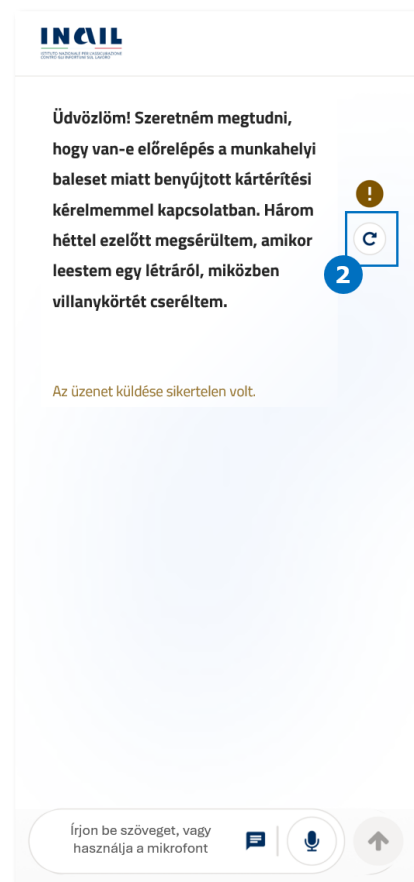
Az üzenet lejátszásának megszakításához a **„Szünet”** gombra kell kattintani.

Dati non personali

Ha hiba történik az üzenet küldésekor, mellette hibaüzenet és a **„Újraküldés”** gomb jelenik meg **(2)**, amely lehetővé teszi, hogy a felhasználó ismét megpróbálja elküldeni az üzenetet.



14. kép: Az üzenet lejátszása



15. kép: „Üzenet újraküldése” funkció

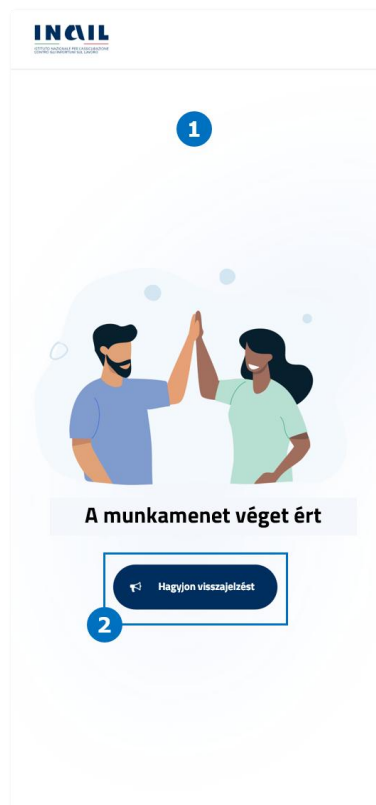
21.2.3. Lezárás

A beszélgetés végén az operátor lezárja a munkamenetet, a felhasználó számára pedig megjelenik a munkamenet lezárását jelző oldal **(1)**, amelyen a **„Visszajelzés küldése”** gomb is található **(2)**, amely lehetővé teszi az alkalmazás használati élményének értékelését.

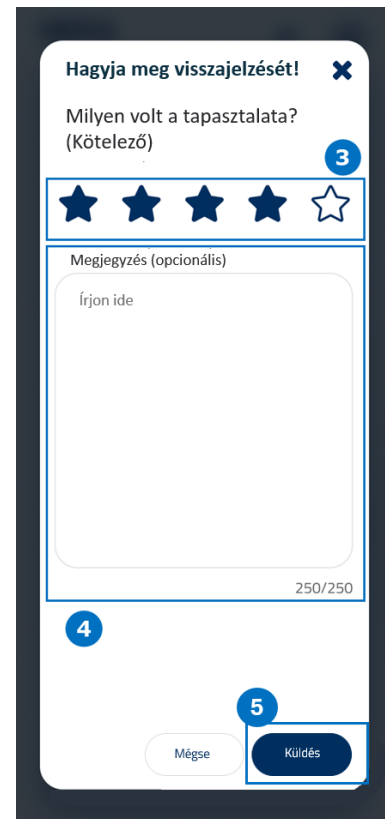
A **„Visszajelzés küldése”** gombra kattintva a felhasználó megnyit egy ablakot (modális párbeszédablakot), amelyben **1-től 5-ig** terjedő értékeléssel jelezheti elégedettségét **(3)**, és opcionálisan megjegyzést is írhat a tapasztalatáról **(4)**.

A visszajelzés elküldéséhez a **„Küldés”** gombra kell kattintani **(5)**.

Dati non personali



16. kép: Lezart munkamenet oldala



17. kép: Visszajelzés küldése ablak

A visszajelzés elküldése után a felhasználó számára megjelenik egy megerősítő modális ablak (6), amelynek bezárása után a lezart munkamenet oldala jelenik meg (lásd a 13. képet).



18. kép: Visszajelzés elküldését megerősítő modális ablak

Dati non personali