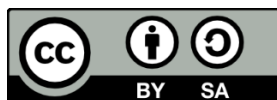


# **La progettazione dell'architettura informativa dei servizi web**



Questo materiale didattico è stato realizzato da Formez PA nel *Progetto PerformancePA*, Ambito A Linea 1, in convenzione con il Dipartimento della Funzione Pubblica, organismo intermedio del Programma Operativo Nazionale Governance e Azioni di Sistema (PON GAS), Asse E Capacità istituzionale. Il PON GAS è cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo ed è a titolarità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

L'opera è distribuita con Licenza [Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



*Autore:* Maurizio Boscarol, Alessandra Cornero, Elvira Zollerano

*Creatore:* Formez PA

*Diritti:* Dipartimento della Funzione Pubblica

*Data:* Ottobre 2015

## La progettazione dell'architettura informativa dei servizi web

In questa videolezione ci concentreremo su come organizzare le informazioni relative ai servizi web in modo da renderle ritrovabili e utilizzabili da parte dei cittadini. I servizi web, in molti casi, sono fruiti attraverso i siti delle Pubbliche Amministrazioni di riferimento. I cittadini che accedono a un sito web navigano attraverso voci di menu che consentono di trovare le pagine cercate, incluse quelle dei servizi, e alcune loro funzionalità specifiche. Dunque, organizzare un buon meccanismo di navigazione per i siti nonché per i servizi web è determinante, dato che se le persone non capiscono dove cliccare non riescono a trovare quello che cercano e, soprattutto rispetto ai servizi web, se ne fanno un'idea negativa.

Modellare la navigazione della struttura dell'ente, per esempio, o usare gerghi tecnici risulterà sicuramente inefficace. Quello che va fatto, invece, è costruire una navigazione a misura d'uomo. Per fare questo si consiglia di seguire tre step consecutivi che portano alla definizione di una struttura di navigazione ottimale: in un primo step si ricorre al *Free listing*, cioè elencazione libera, per definire le voci; successivamente, con il *Card sorting*, organizzeremo queste voci in gruppi e gerarchie; infine, per la valutazione e correzione della struttura di navigazione identificata nei due step precedenti, useremo il *Reverse card sorting*, o test dell'alberatura.

Procediamo con ordine. Il primo passaggio prevede dunque una mappatura completa di tutte le voci che faranno parte della struttura di navigazione. Se il servizio esiste già on line, è utile partire da quello. Oppure da un'elencazione di tutte le funzionalità, o pagine, che si suppone saranno necessarie al servizio, tenendo conto sia del punto di vista degli *stakeholder* interni, quindi i funzionari pubblici, che di quelli esterni, cioè i cittadini che dovranno usarlo. Tale elencazione deve essere il più esaustiva e ampia possibile. In molti casi, poiché si progetta un servizio che potrebbe essere passibile di successivi aggiornamenti e che comunque resterà online a lungo, è utile immaginare non solo le voci e le pagine che dovranno essere implementate subito, ma anche, in via ipotetica, quelle che potranno essere integrate in un secondo momento. Alcune di queste potrebbero non trovare posto nella struttura di navigazione attuale, ma nel momento in cui andranno realizzate non sarà difficile poi inserirle.

Negli elenchi di pagine e funzionalità relative al servizio potrebbero essere usate parole diverse per cose che invece rimandano allo stesso significato. Questo può accadere perché *stakeholder* diversi hanno conoscenze e abitudini diverse, perciò utilizzano linguaggi differenti.

A questo punto, si rende necessaria una fase di armonizzazione delle voci in elenco, questo sia per sovrapporre i sinonimi sia per valutare i doppioni. Inoltre, sarà utile anche a scartare quelle voci che, a giudizio dei progettisti, non saranno mai oggetto di implementazione. Quindi, in questa fase vanno valutate con cura le parole, le parole da utilizzare per definire le diverse voci.

Sottolineo qui nuovamente il concetto che non sempre le voci più tecniche o gergali sono comprensibili dagli utenti. Per ovviare a questo problema, è necessario tenere sempre presente le due caratteristiche che devono avere le voci che sceglieremo di utilizzare, e che sono la comprensibilità e la distintività per l'utente medio. Per comprensibilità si intende che l'utente deve conoscere la parola che scegliamo e deve attribuirle il corretto significato. Andremo quindi a scegliere di usare la parola "Stipendio" invece di "Emolumento", per esempio.

Con la caratteristica di Distintività ci assicuriamo invece che nel nostro elenco non ci siano parole o voci simili. Nessuna parola dovrebbe essere inclusa se può essere sovrapposta o confusa con una diversa, ma dal significato simile. Se ci troviamo in una situazione del genere, dobbiamo necessariamente aumentare la distintività delle due parole, per essere sicuri che non creino confusione. Esempio: "Stipendio" e "Compenso", benché possano voler dire cose diverse, saranno probabilmente confuse se contemporaneamente presenti nello stesso menu: ecco, casi del genere vanno evitati. Potremmo così ovviare al problema sostituendo, ad esempio, la parola "Compenso" con "Pagamenti".

L'output di questo processo di elencazione libera è un elenco piatto, cioè senza gerarchia, dove le voci sono tutte allo stesso livello. A questo punto è necessario capire come un utente raggrupperebbe queste voci, quali si aspetterebbe cioè di trovare assieme, dentro una medesima sezione, e quali in sezioni differenti. Per capirlo si può ricorrere anche qui a un metodo orientato all'utente. Partendo dalle voci derivate dal *free-listing* si passa a eseguire il cosiddetto *card sorting*, cioè l'ordinamento dei cartellini. Si tratta di un esercizio in cui ogni voce è riportata su un diverso cartellino. Questi cartellini vengono sottoposti ad alcuni rappresentanti degli utenti a cui viene chiesto di raggrupparli per similarità della voce.

Ad ogni gruppo che si formerà è possibile dare un nome o un titolo che lo rappresenti. I raggruppamenti prodotti dai diversi cittadini (di solito se ne coinvolgeranno da 15 a 30 per avere una buona attendibilità) vengono registrati e, con alcuni calcoli statistici, si possono ottenere dei raggruppamenti che rispecchino il modello concettuale dell'insieme delle voci dei

partecipanti. Può capitare anche che, nei casi più evidenti, non sia necessario applicare i calcoli statistici, ma basterà fare valutazioni più dirette e immediate per ottenere comunque dei raggruppamenti di senso.

Questo esercizio si può fare sia con cartellini fisici sia usando specifici software (ne esistono vari in rete, anche di gratuiti). In questo secondo caso non è necessaria una competenza approfondita sul metodo e si possono utilizzare gli algoritmi proposti dai software stessi, anche se una valutazione umana è comunque sempre utile, perché algoritmi diversi possono produrre raggruppamenti diversi.

Sulla base di questa valutazione, sarà chiaro che alcune voci devono stare nello stesso gruppo, altre separate, altre ancora sempre da sole. Questo darà vita a un'ipotesi di alberatura derivata da questi gruppi. Se si chiede agli utenti di dare anche un nome ai gruppi che ha individuato è possibile utilizzarli per ipotizzare la denominazione migliore per i raggruppamenti finali, altrimenti sarà chi conduce il *card sorting*, con il committente, a immaginare le voci che meglio rappresentano i gruppi. Queste voci sono quelle che corrispondono ai menu di primo livello che andremo a creare online. A seguire, avremo i gruppi e i sottogruppi che corrisponderanno alle voci di secondo livello e così via andando oltre.

Benché è ovvio che partendo dallo stesso esercizio sia possibile ottenere più alberature, il risultato ottenuto sarà comunque meno arbitrario e sicuramente più a misura dei cittadini rispetto a un raggruppamento fatto dal progettista o da qualche *stakeholder* interno. A questo punto, il menu a più livelli così ottenuto dovrebbe però essere verificato. Anche perché, benché rispecchia il modo in cui gli utenti organizzerebbero i contenuti, non possiamo essere certi che il risultato e le etichette scelte garantiscano che le persone siano poi in grado di trovare i contenuti che cercano in base a come sono stati organizzati. Per questo è utile sottoporre l'alberatura ottenuta a qualche tornata successiva di *reverse card sorting*, o test dell'alberatura.

Il *reverse card sorting* non è altro che un test di usabilità semplificato, in cui invece di testare interamente le pagine e i contenuti, si testa soltanto la struttura di navigazione. Come in un qualsiasi test di usabilità si identificano in primo luogo gli obiettivi di ricerca (ad esempio: Identificare dove si può pagare un certo tributo, o ottenere un certo certificato). In base all'obiettivo stabilito, si passa poi a chiedere ai singoli utenti coinvolti nel test da quale voce del menu di primo livello partirebbero per cercare questa informazione. Una volta indicata la voce, si presenta l'eventuale menu di secondo livello di questa sezione e in questo gli utenti saranno sollecitati a continuare la ricerca dell'informazione fissata dall'obiettivo finché non identificano

la voce finale in cui ritengono si trovi quanto cercato. Se durante il test reputano di aver sbagliato qualche passaggio o cambiano idea, possono tornare indietro e ripetere il passaggio in qualsiasi momento.

L'analisi dei percorsi intrapresi dagli utenti, delle voci scelte al primo livello o ai successivi, della casistica di percorsi sbagliati e di quelli corretti, suggerirà le modifiche da apportare all'alberatura per renderla definitiva. Infatti, l'importante non è la coerenza rispetto al modello mentale degli utenti, che è solo un utile punto di partenza. L'importante è ottenere un menu di navigazione che sia efficace, che permetta cioè agli utenti di trovare quello che stanno cercando! Dunque è su questo che va valutato, ed eventualmente modificato, il menu.

Una volta apportate le modifiche necessarie al menu, questo potrà essere sottoposto a una nuova tornata di test. Poiché sia per il *card sorting* che per il *reverse card sorting* è necessario un numero di almeno una quindicina di partecipanti per ogni tornata, è consigliabile eseguire questi esercizi attraverso strumenti online, in modo che basterà solo inviare un'email di invito con le istruzioni a tutti i partecipanti. Questo vale in particolare per il *card sorting*, che viene eseguito di norma in una sola sessione. Nel caso di servizi di cui è noto il pubblico, o che sono a uso interno o specialistico, è comunque possibile utilizzare strumenti online, anche se, in alcuni di questi casi potrebbe essere consigliabile eseguire l'esercizio in presenza, magari usando comunque un software per facilitare il compito di analisi. Il risultato finale, dopo un paio di iterazioni, sarà un'alberatura con alcune voci spostate e alcune modificate, ma tutte alla fine sistemate in modo da garantire un alto tasso di successo nei compiti di ricerca testati.

È bene precisare che su un sito o per un servizio web possono essere presenti più menu. Per esempio, un menu potrebbe essere dedicato all'organigramma (poco utile come si è detto per l'utente, ma magari utile per utenti istituzionali), o anche a sezioni relative al rispetto di norme di legge (ad esempio per la trasparenza). Tuttavia, alcune delle pagine a cui rimandano le voci di questi menu possiamo fare in modo che siano raggiungibili anche ad un'altra tipologia di utenza, attraverso un altro menu, riorganizzato con una diversa denominazione e una diversa gerarchia. Si tratterà, in questo caso, di un menu progettato per le esigenze del cittadino con le tecniche che abbiamo appena visto, pensato quindi per essere effettivamente usato con efficacia dai destinatari finali del nostro servizio e quindi più a misura di utente.