

Riprogettazione del sito web del Consiglio regionale dell'Umbria

Andrea Giottoli

Consiglio regionale dell'Umbria, Piazza Italia 2, 06100 - Perugia
giottoli.andrea@crumbria.it

Introduzione

La necessità di riprogettare il sito web del Consiglio regionale dell'Umbria nasce dall'ormai sempre più evidente inadeguatezza dell'attuale sito (www.crumbria.it) che presta il fianco a limiti di carattere etico-normativo (non rispetta i criteri e gli standard minimi di accessibilità), limiti di carattere tecnologico e, soprattutto, limiti derivanti da una Architettura delle Informazioni ormai non più in grado di mantenere razionalmente organizzati contenuti e informazioni che in questi anni sono esponenzialmente cresciuti sia quantitativamente che qualitativamente.

Dal punto di vista della Comunicazione Istituzionale si è posta l'esigenza, attraverso questa rinnovata finestra, di riappropriarsi di un'immagine istituzionale caratterizzante e ridefinita. Il nuovo sito web deve essere chiaro ed immediatamente esplicativo delle funzioni istituzionali dell'Ente, prima tra tutte rendere inequivocabile la **centralità dell'attività legislativa**.

Uno degli elementi di complessità con i quali ci si è dovuti confrontare nella riprogettazione del sito è la differenziazione dei target di riferimento, diversi per diverse aree di contenuto, con la necessità quindi di definire linguaggi, profondità di informazione e percorsi ottimizzati.

Obiettivi

Il nuovo sito sarà completamente **accessibile** nel rispetto della normativa e più in generale delle indicazioni del w3c in materia. La piattaforma sarà sviluppata in **open-source** (PHP) con la personalizzazione di un **content manager** (Drupal) in grado di agevolare l'aggiornamento e la gestione dei contenuti in maniera decentrata ai diversi nodi della struttura del Consiglio regionale.

Questo aspetto in particolare rappresenta una novazione importante rispetto all'attuale gestione del sito web che di fatto è mantenuto aggiornato in maniera esclusiva dal team di tecnici informatici. L'incidenza della scelta di delegare l'aggiornamento/implementazione delle pagine del sito direttamente ai referenti incaricati ai vari livelli nella struttura è da noi ritenuta rilevante sotto diversi aspetti:

1. I nuovi contenuti generati saranno immediatamente "web-oriented" ovvero saranno gli stessi soggetti competenti che creano il contenuto a definirne direttamente anche una loro adeguata formulazione per il web. Questo elimina un passaggio (la richiesta di pubblicazione del contenuto ad un tecnico informatico che non ne conosce assolutamente le peculiarità sostanziali) che spesso ingenera criticità e di fatto "deresponsabilizza" entrambi gli attori (sia chi crea che chi pubblica) rispetto al reale output di fruizione del contenuto stesso. Nel dettaglio potremmo parlare di "inversione dell'onere dell'output" nel senso che rientrerà nelle prassi operative degli utenti definire un contenuto e il suo corrispondente output web. E' ovvio che questo richiederà la predisposizione di un piano formativo adeguato (che svolgeremo internamente) e dei tempi sufficientemente lunghi per permettere la sedimentazione di nuove prassi lavorative.

2. Il sito web, nelle nostre intenzioni, dovrebbe diventare sempre meno una “cosa” informatica e sempre più un progetto aperto, condiviso e integrato in maniera concreta con l'intera struttura. Questo rappresenta per noi lo spostamento di un orizzonte concettuale che attualmente è attestato su una linea di diffuso scarso interesse nei confronti dello strumento web ed in particolare delle sue logiche e favorire la sensazione che questo non sia soltanto una “vetrina” istituzionale” ma sia percepito piuttosto come co-agente esso stesso di dinamiche e attività istituzionali.
3. La struttura del nuovo sito web deve essere progettata in maniera tale da favorire l'omogeneizzazione dei contenuti, proprio perché creati da più soggetti. In tal senso, una volta raccolte e valutate in maniera dettagliata e puntuale tutte le esigenze ai vari livelli della struttura dell'Ente, abbiamo provveduto a definire una griglia descrittiva dei contenuti e approcciato una loro “traduzione” per il web. Ad esempio si è definito come regola costante che tutti i contenuti che supereranno la cartella di lunghezza saranno trasformati e pubblicati come PDF e, nella pagina del sito che li ospita per il download, saranno sempre preceduti da poche righe di abstract.

In definitiva si può dire che l'obiettivo primario è creare una piattaforma in grado di rimanere sufficientemente elastica nel tempo, ovvero poter integrare in maniera coerente implementazioni tecnologiche ed esigenze della struttura costantemente in evoluzione. Non si tratta quindi di sviluppare *un sito* ma definire un *progetto sito* con una struttura e delle risorse tecniche e professionali stabili che ne coordinino l'implementazione rispetto all'intervento attivo di una moltitudine di soggetti.

In risposta alle esigenze sempre più evidenti che emergono dai processi interni dell'Ente (ma in genere della PA), rispetto ad una linea di costante evoluzione a partire dalla digitalizzazione e quindi, sempre più, dall'informatizzazione delle attività lavorative stesse, nel progettare questo sito si è percorsa una via orientata al supporto e all'implementazione di tali nuove tendenze. In concreto si è voluto, nella fase di analisi e quindi in quella progettuale, coinvolgere in maniera importante i soggetti e gli operatori attivi di questi processi. Tale coinvolgimento è spesso complesso, in particolare in un Ente come il Consiglio regionale nel quale la certezza dei regolamenti e delle prassi sono il cardine allo stesso tempo motore e fine delle attività. In tal senso “mettere su internet” (l'espressione più comune utilizzata tra i corridoi dai non addetti ai lavori) un documento, piuttosto che un resoconto stenografico, piuttosto che un intero procedimento, rischia di diventare una pratica quasi fine a se stessa, relegata a ruolo di attività aggiuntiva a margine del normale processo. Considerato a volte come un fastidioso obbligo normativo da ottemperare o, nel migliore dei casi, un motivo di vanto per dare pubblicità dei lavori svolti, per dimostrare di essere al passo con i tempi.

Diversamente con la riprogettazione di questo sito web vorremo cogliere l'occasione per rendere i soggetti attivi della struttura maggiormente consapevoli che i nuovi concetti tracciati per una PA moderna, pensiamo alla digitalizzazione, alla dematerializzazione dei documenti, così come la “trasparenza” fino al termine ombrello *e-democracy*, non passano più solo per singoli progetti più o meno sperimentali, non possono più trovare risposta in invenzioni tecnologiche estemporanee, ma trovano la

loro soluzione nelle prassi e nelle abitudini quotidiane. Quando i processi, le azioni, i percorsi operativi saranno intrinsecamente contaminati dai nuovi orizzonti di condivisione e “pubblicizzazione globale”, ed in questo il sito web ne è terreno sperimentale imprescindibile, solo allora potremo cominciare a parlare realmente di tutto il corollario di concetti che sostanziano il senso della e-democracy stessa.

Come sarà il nuovo sito

Per quanto riguarda l'**Architettura delle Informazioni** si è definito un percorso che ci permette di sperimentare la coesistenza in carattere di reciprocità di due modelli di architettura, quello **gerarchico tradizionale** e quello a **faccette** specificatamente per la riorganizzazione e la ricerca degli atti normativi. Le informazioni, le attività e i contenuti in genere sono classificati ed organizzati in modo che l'utente possa raggiungerli ed “intercettarli” navigando percorsi diversi e dinamici, a partire indistintamente dalla struttura gerarchica piuttosto che dal modello a faccette, senza mai perdere l'opportunità di una navigazione orizzontale tra le diverse aree e macro-aree del sito.

Dalla strutturazione dei percorsi di navigazione alla definizione dei layout sino alle più dettagliate scelte di carattere grafico, ci si è sempre orientati nell'ottica della massima attenzione all'**usabilità** del prodotto.

In tal senso particolare attenzione si è posta al **sistema di navigazione**. Analizzando la tipologia dei contenuti che dovevano essere ospitati nel nuovo sito si è potuto infatti verificare che questi si presentano sostanzialmente con tre caratteristiche tipologiche standard:

- contenuti molto brevi (poche righe) di carattere sostanzialmente informativo
- contenuti molto lunghi (testi normativi) da fruire evidentemente in Pdf
- contenuti multimediali (video o file audio)

Questa analisi ci ha permesso di concepire una struttura di interfaccia del sito che inverte di fatto il rapporto classico di proporzione tra contenuti e navigazione. Si è deciso che i 2/3 dell'area di fruibilità dell'interfaccia fossero destinati alla navigazione e soltanto 1/3 ai contenuti.

Questo ci ha permesso di strutturare un sistema di navigazione solido e molto persistente che agevola innanzi tutto l'utente nella **ricerca delle informazioni** (che è poi uno dei limiti dell'attuale versione del sito come della maggior parte dei siti web che ospitano molte informazioni e con livelli di profondità anche importanti).

Il layout finale si presenta suddiviso in tre colonne a rappresentare tre aree e insieme tre modi diversi per navigare il sito web.

La prima area è destinata all' “Attività Legislativa” ed è quella che ospita il database e quindi i sistemi di ricerca degli Atti. Da qui, trovato l'atto, si può iniziare la navigazione dei contenuti in maniera trasversale non per gerarchia ma per prossimità concettuale rispetto all'atto individuato.

La terza area “Il Consiglio” è quella strutturata secondo la classica gerarchia ad albero. Qui l'Ente può essere navigato e compreso a partire dalla sua struttura

ufficiale e scorrendo i contenuti e i servizi in base alla bipartizione tra struttura amministrativa e organi consiliari.

L'area rappresentata nella colonna centrale è destinata all' "Informazione e partecipazione". Qui vengono posti in evidenza i contenuti più dinamici, tutti i canali dell'informazione anche multimediale e i servizi di interazione con il navigatore. In questa colonna centrale è presente uno spazio per la profilazione utile quest'ultima alla fruizione più completa e personalizzata dei servizi.

Ciascuna area è contraddistinta da un colore che ne definisce un riferimento persistente di appartenenza anche durante la navigazione delle pagine interne. Le tre aree così distinte non sono mai però esclusive l'una dell'altra. La maggior parte dei contenuti infatti possono essere comunque raggiunti a partire da ciascuna delle tre colonne in quanto sono presenti in maniera sistematica ponti orizzontali tra le aree.

L'idea di fondo è quella di descrivere il Consiglio regionale, le sue strutture e le sue attività attraverso due canali principali. Da un lato a partire dalla descrizione della struttura in maniera classica, secondo uno **schema razionale** che prevede l'incasellamento delle informazioni e dei contenuti in quella che viene normalmente rappresentato come una **gerarchia ad albero**.

In questo modo ogni attività e ogni servizio trova sua alcova naturale al livello di profondità di tale albero in cui si trova l'ufficio o la sezione che genera questo servizio, questa attività e, in termini di output, questo contenuto. (E' previsto ovviamente che certe attività siano svolte in cooperazione da più uffici della struttura pertanto sarà necessario ridondarne la presenza su più punti della mappa). Altra puntualizzazione necessaria è la possibilità prevista di evidenziare alcuni contenuti e alcune attività (come ad esempio eventi o seminari o contenuti di particolare rilievo) estrapolandoli dalla logica gerarchico-strutturale per porli in evidenza su spazi adeguatamente predisposti a livelli più prossimi alla home page.

L'altro approccio che caratterizza l'organizzazione dei contenuti e la loro presentazione nel nuovo sito parte invece dall'idea di "raccontare" il Consiglio regionale dalla sua attività fondamentale ovvero quella legislativa. In questo caso l'unità base di questo "racconto" non potrebbe essere altri che l' ATTO NORMATIVO (la consultazione del database degli atti normativi è peraltro uno dei cardini dei servizi offerti attraverso il sito).

Una volta quindi che l'utente, con un sistema di ricerca improntato sulla definizione di un modello di classificazione a faccette) trova di suo interesse, il sito restituirà non più soltanto i documenti istruttori in senso stretto ma, in tempo reale, renderà possibile la consultazione di tutte le attività o i contenuti in qualche modo correlati all'atto stesso, attività e contenuti "generati" dagli uffici competenti ai diversi livelli della struttura (si pensi alle news dell'Ufficio stampa piuttosto che gli spogli periodici della Bibliomediateca o gli approfondimenti di ricerca della sezione Studi Giuridici).

Si tratta di fatto di un sistema di navigazione dei contenuti alternativo (così da intercettare esigenze e mappe cognitive diverse) a quello descritto in precedenza ma ad esso ridondante. I contenuti infatti saranno ovviamente gli stessi, generati una sola volta dai soggetti competenti che provvederanno in più soltanto alla *taggatura* di

questi contenuti associandoli (ove ritengono opportuno e comunque secondo prassi e regole predeterminate) a determinati Atti normativi.

La sperimentazione del **modello a faccette** è stata scelta per risolvere il problema della ricerca degli atti all'intero del database. Attualmente infatti tale ricerca risulta estremamente complessa rappresentando di fatto uno scoglio per quanti si confrontano con tale sistema senza essere "addetti ai lavori". Va specificato comunque che la mole di dati ed il livello di dettaglio e approfondimento rispetto agli atti è molto avanzato pertanto l'esigenza rimane comunque quella di non rinunciare a tale completezza di informazione.

In quanto sperimentale si è scelto quindi di utilizzare tale prassi di classificazione e organizzazione degli atti non sull'intero universo normativo ma soltanto sulle tipologie di atti "maggiormente rilevanti". Inoltre si è deciso di mantenere anche sul nuovo sito il sistema tradizionale di interrogazione del database.

La classificazione degli atti secondo la logica a faccette è sembrata essere una soluzione plausibile in particolare per le qualità degli atti normativi che si presentano sufficientemente omogenei per essere descritti secondo un numero limitato di "faccette" fortemente caratterizzanti.

L'esigenza di non aumentare in alcun modo il carico di lavoro di quanti attualmente si occupano di classificazione degli atti (disciplina peraltro regolamentata e standardizzata a livello nazionale) ci ha orientato alla definizione di una tabella di conversione automatica tra la classificazione standard e quella a faccette. In altre parole l'attuale sistema di classificazione è sufficientemente approfondito da poterne derivare uno di fatto più semplice accorpando molte delle categorie e delle caratteristiche specifiche. La soluzione progettata prevede in definitiva solo 4 faccette con relativi fuochi garantendo, si presume, un'interfaccia di interazione per la ricerca molto più semplice e intuitiva.

L'obiettivo di lungo termine è quello di verificare (mettendo a punto alcune dinamiche che si presenteranno evidentemente con il solo utilizzo) la miglior modalità di ricerca degli atti con questo nuovo sistema che dovrebbe risultare maggiormente efficace sia per l'utente inesperto che per il professionista del settore, andando di fatto a sostituire completamente l'attuale sistema.

Lo stato dell'arte

Conclusa la fase progettuale abbiamo da poco approcciato quella realizzativa. Il nuovo sito dovrebbe essere messo on-line nella primavera/estate 2009.

Il nuovo sito è sviluppato in PHP quindi devono essere riscritte molte delle procedure (asp) e dei servizi che attualmente girano sul sito e sulla intranet. Si lavora poi allo sviluppo della tabella di conversione e alla gestione (lato sviluppo) delle criticità che derivano dalla coesistenza dei due diversi sistemi di classificazione a cui fanno riferimento però alcuni servizi comuni (ad esempio "senso alternato").

Sull'altro fronte stiamo sviluppando la struttura in xhtml e i css per i layout che provvederemo poi a tradurre in temi per il CMS Drupal.

E' previsto lo svolgimento di un testi di usabilità prima della fine della fase di sviluppo.