

Riprogettazione del sito web della Sezione di Trieste

Claudio Strizzolo

Consiglio di Sezione
25 ottobre 2010

Il vecchio sito: aspetti da migliorare (1/2)

- **Mancanza di un progetto d'insieme.** Sito cresciuto a seconda delle esigenze contingenti, senza un piano organico.
- **Architettura dell'informazione rigida.** Poco espandibile. Difficoltà nel collocare nuovi documenti nel punto più appropriato.
- Mancanza di **separazione tra i contenuti** “per addetti ai lavori” e quelli divulgativi.
Difficoltà di fruizione per gli utenti (soprattutto esterni; quelli interni erano abituati).

Il vecchio sito: aspetti da migliorare (2/2)

- **Migliorare la comunicazione** delle nostre attività verso l'esterno: pochi contenuti divulgativi.
- Mettere gli **utenti (interni ed esterni) al centro dell'attenzione**, analizzando le loro aspettative nei confronti del sito oltre al punto di vista di chi crea i contenuti o gestisce il sito.
- Migliorare l'**usabilità**, ovvero l'efficacia e la soddisfazione nella fruizione dei servizi e dei contenuti offerti.
- Svecchiare l'impaginazione.

Da dove siamo partiti

- Circa 400 pagine, più notizie, immagini, documenti allegati, ...
- Buona parte del sito amministrata da oltre quattro anni tramite un **sistema di gestione di contenuti** (*Content Management System, CMS*) Open Source molto potente, chiamato Typo3.
- **Corso di formazione** su usabilità e organizzazione delle informazioni per il web: 10 persone formate. 7 hanno partecipato direttamente allo sviluppo del progetto.

Idee alla base del progetto

- Suddividere il sito in **due** (come al CERN), per migliorare la comunicazione verso diverse categorie di utenti:
 1. Sito generale per il pubblico.
 2. Sito interno per chi lavora all'INFN o collabora in qualsiasi modo con le nostre attività.
- **Utenti al centro** del progetto.
- **Espandibilità.**
- **Flessibilità** del layout.

Metodi

- Nella progettazione dell'architettura abbiamo usato tecniche e metodi propri della **progettazione centrata sull'utente** (*User Centered Design, UCD*).
- Per mezzo di interviste e simulazioni abbiamo coinvolto direttamente le varie categorie di fruitori del sito (*stakeholder*) in modi diversi, sia durante la progettazione – per comprenderne le aspettative e le esigenze –, sia nella verifica.
- Hanno partecipato **circa cento persone**, fra interne ed esterne alle nostre strutture.

Fasi principali

1. Definizione delle categorie di utenti cui i due siti si devono rivolgere.
2. Inventario dei contenuti.
3. Esame del modello in base al quale gli utenti mettono in relazione e raggruppano i contenuti del sito.
4. Elaborazione di ipotesi di struttura.
5. Verifica e raffinamento delle ipotesi di struttura.

Le fasi 4 e 5 possono essere ripetute più volte in modo ciclico.

Fase 1: classi di utenti per i due siti

- **Sito interno per gli “addetti ai lavori”:**
Dipendenti e associati INFN Trieste, colleghi di altre Sezioni, dottorandi, laureandi, e chiunque partecipi o collabori in qualsiasi modo alle attività dell'INFN (di Trieste ma non solo).
- **Sito generale per il pubblico esterno:**
Tutti i visitatori non compresi nel punto precedente.
- **Entrambi i siti sono “aperti”** a tutti i visitatori.
Anche il pubblico non specializzato può accedere al sito per gli addetti ai lavori, se lo desidera.
- I contenuti e il modo di presentarli devono essere mirati in base all'uditorio cui i siti sono rivolti.

Indirizzi

- Sito generale per il pubblico:
www.ts.infn.it
- Sito interno per gli addetti ai lavori:
webint.ts.infn.it
- I siti sono collegati tra loro ⇒ è semplice passare da uno all'altro, a partire da qualsiasi pagina.

Fase 2: inventario

1. Elenco dei contenuti esistenti e di altri da aggiungere (es. galleria di immagini, contenuti divulgativi, ecc.).
2. Suddivisione dei contenuti in due elenchi, uno per ogni sito da realizzare, a seconda del pubblico cui ogni documento è destinato.

Fase 3: ordinamento e raggruppamento

- Tecnica chiamata *card sorting aperto*.
- A campioni rappresentativi di **utenti** abbiamo chiesto di raggruppare i contenuti dei siti secondo un **criterio per loro significativo**, senza alcun vincolo.
- Dall'analisi dei raggruppamenti proposti dagli utenti possiamo **comprendere il modello** in base al quale questi ultimi **mettono in relazione** i contenuti del sito.

Fase 4: analisi e sviluppo di ipotesi di struttura

- Analisi dei raggruppamenti prodotti dagli utenti per mezzo di un **software** specifico che usa diversi **algoritmi** matematici.
- Il software permette di produrre alcune **ipotesi di alberatura** per ogni sito.
- Le ipotesi devono essere verificate e raffinate, tramite simulazioni con gli utenti.

Fase 5: verifica e affinamento (1/2)

Verifica: **simulazione** della ricerca di informazioni nelle strutture ipotizzate da parte di campioni di **utenti**, per mezzo di uno strumento web che misura l'**efficienza**.

L'ipotesi di struttura per il **sito interno** è andata subito molto bene (efficienza: 9/10).



Verifica e affinamento (2/2)

- Sito generale: analisi complessa a causa dell'utenza eterogenea.
- Eseguite più simulazioni con campioni di utenti diversi (esterni e interni), affinando ogni volta la struttura in base alle informazioni ottenute tramite lo strumento web.
- Miglioramento evidente: l'efficienza è passata da 5/10 a oltre 8/10 ⇒ il metodo funziona.

Conclusione: le architetture ottenute per i due siti consentono agli utenti di reperire le informazioni in modo **agevole e intuitivo**.

Documentazione

Due (corposi) documenti in preparazione:

- **Linee guida** per la pubblicazione di contenuti sul sito.
 - Destinatari: redattori dei contenuti.
- **Descrizione dettagliata** di come è stato sviluppato il progetto.
 - Destinatari: chiunque desideri conoscere i particolari tecnici del lavoro fatto.

E ora? (1/2)

- Ora tocca (anche) a voi!
- La struttura è pronta. Ora bisogna creare i **contenuti**; soprattutto quelli divulgativi per il sito rivolto al pubblico esterno.
- **Ogni gruppo/esperimento/servizio** dovrebbe definire (e creare, all'occorrenza) i contenuti da inserire nel sito interno e/o in quello per il pubblico, per le aree di propria pertinenza.

E ora? (2/2)

- È auspicabile l'individuazione di persone che **mantengano aggiornate** le pagine per gruppi, esperimenti e servizi, per non lasciare contenuti obsoleti e mantenere interessante il sito.
- Il servizio calcolo (e, in parte, la segreteria scientifica) possono aiutarvi, ma non creare i contenuti per voi.
- **Integrazione nel CMS** delle parti ancora non migrate: alcune linee di ricerca e pagine di esperimento.

Il gruppo di lavoro

- Enrico Fragiacomò
- Erica Novacco
- Stefano Piano
- Claudio Strizzolo
- Giorgio Venier

- Nadia D'Antoni
- Alessandra Richetti



Ringraziamenti

- Il direttore: Silvia Dalla Torre
- Francesco Longo
- Roberto Gomezel
- Giulio Orzan
- tutte le (circa cento) persone che hanno partecipato ai sondaggi e alle simulazioni: colleghi dell'INFN e del Dipartimento di Fisica, borsisti, dottorandi, studenti, colleghi di altre sedi, personale di altri enti di ricerca italiani ed esteri, personale di enti locali, insegnanti, fornitori, professionisti, semplici curiosi.