



Progettare e realizzare il sito web di un Comune

L'architettura informativa del modello Comuni



Matteo Vabanesi
Content designer

23 novembre 2021



AgID **FormezPA**



Obiettivi

- Comprendere il valore dell'architettura dell'informazione
- Approfondire l'architettura informativa del modello Comuni



Scaletta

- Che cos'è l'architettura dell'informazione (AI) ←
- L'AI del modello Comuni ←
- Strumenti e risorse ←

Codeste ambiguità, ridondanze e deficienze ricordano quelle che il dottor Franz Kuhn attribuisce a un'enciclopedia cinese che s'intitola *Emporio celeste di conoscenze benevoli*. Nelle sue remote pagine è scritto che gli animali si dividono in: a) appartenenti all'Imperatore, b) imbalsamati, c) ammaestrati, d) lattanzoli, e) sirene, f) favolosi, g) cani randagi, h) inclusi in questa classificazione, i) che s'agitano come pazzi, j) innumerevoli, k) disegnati con un pennello finissimo di peli di cammello, l) eccetera, m) che hanno rotto il vaso, n) che da lontano sembrano mosche.¹

¹Jorge Luis Borges, *L'idioma analitico di John Wilkins*, *Altre inquisizioni*, 1953





“I codici fondamentali d’una cultura – quelli che ne governano il linguaggio, gli schemi percettivi, gli scambi, le tecniche, i valori, la gerarchia delle sue pratiche – definiscono fin dall’inizio, per ogni uomo, gli ordini empirici con cui avrà a che fare e in cui si ritroverà”.

Michel Foucault, La parola e le cose, 1967



Exit
Uitgang

Taxis

Trains

Train information

Hotels

P3 P4
Buses & hotel shuttles
Car ren



Classificare

è creare una relazione

Costruire AI

è connettere elementi

01

Architettura dell'informazione del **Modello Comuni**

ELEMENTI DI BASE

Progettare intorno ai bisogni delle persone

→ Cittadini / utenti

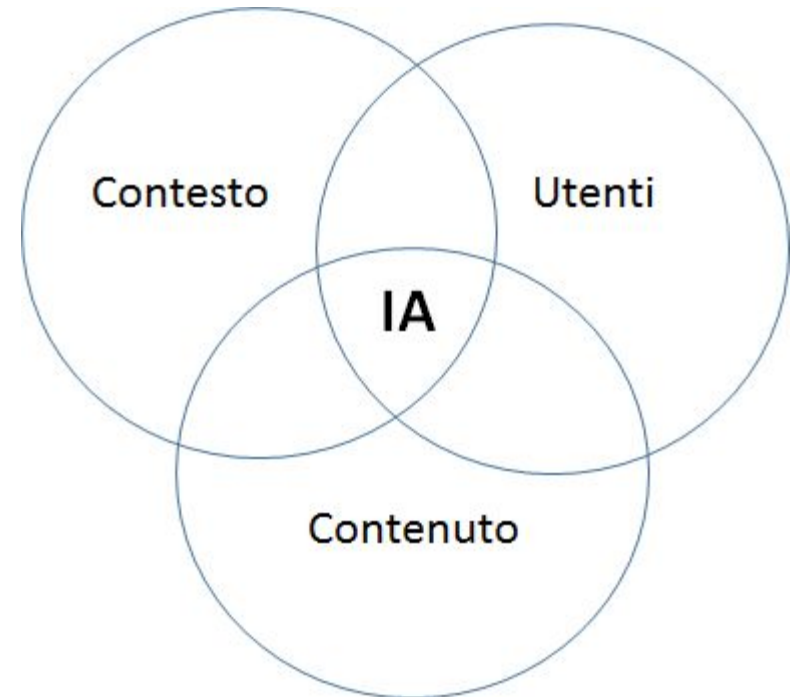
- ◆ definire i profili del proprio pubblico
- ◆ individuare necessità informative e operative

→ Contenuti

- ◆ delineare informazioni non strutturate (testi, video, immagini) e...
- ◆ informazioni strutturate (dati, metadati)

→ Contesto

- ◆ definire il contesto strategico e normativo
- ◆ tener presente vincoli economici e tecnologici



ricerca qualitativa / quantitativa

25

interviste a cittadini
per comprendere necessità
e bisogni sui servizi pubblici

4

interviste a stakeholder
rappresentanti di Comuni pilota

5

città pilota: sessioni di
**osservazione presso URP e
uffici comunali**

150

Comuni progetto MyPortal
con mappatura servizi

9

Comuni "early adopter" e
aderenti alle Linee Guida

Chi sono gli utenti del sito di un Comune?

CITTADINI

Visitano il sito per soddisfare un interesse personale o familiare

- Privati
- Famiglie
- Pendolari

ISTITUZIONI

Hanno una relazione di carattere istituzionale con il Comune

- Associazioni
- Investitori
- Sponsor
- Stampa

IMPRESE

Cercano informazioni e servizi per attività commerciali

- Imprenditori
- Esercenti
- Professionisti

PA

Sono parte della PA e usano il sito per svolgere il proprio lavoro

- Dipendenti pubblici
- Funzionari PA
- Fornitori PA

VISITATORI

Cercano informazioni sul Comune per turismo o per trasferirsi

- Turisti
- Futuri cittadini

Il sito web di un Comune è utilizzato per...

Conoscere l'Amministrazione e il suo operato

- Sindaco e giunta
- Programma
- Comunicati
- Storia del comune

Scoprire cose da fare in città o nel mio quartiere

- Eventi
- Musei civici e altri luoghi d'interesse della città
- Iniziative

Accedere a servizi seguendo le procedure definite dal Comune

- Atti normativi
- Tributi / tasse
- Parcheggi e ZTL
- Permessi / autorizzazioni

Ricevere sostegno e opportunità dal Comune

- Servizi alle famiglie
- Servizi di assistenza
- Corsi di formazione
- Agevolazioni per studenti

Lavorare con il comune e i funzionari dell'Amministrazione

- Bandi, concorsi e gare pubbliche
- Concessioni
- Patrocini

Partecipare alla vita e alla crescita della comunità

- Iniziative di cittadinanza attiva
- Proposte e segnalazioni
- Volontariato
- Relazioni con il pubblico

Risolvere un imprevisto o trovare la causa di un problema

- Variazioni viabilità
- Disservizi
- Allerta calamità naturali

I contenuti sono organizzati e resi accessibili a partire da due attributi fondamentali



Content type

Il tipo di contenuto è definito dal suo uso e determina la struttura dei dati



Argomenti (tag)

Gli argomenti permettono di associare e organizzare contenuto di tipo diverso

Cosa deve comunicare il sito di un Comune

SERVIZI

- Pagamenti
- Sostegno
- Segnalazioni
- Autorizzazioni e concessioni
- Certificati e dichiarazioni
- Servizi pubblici

DOCUMENTI

- Progetti e attività
- Atti amministrativi
- Bandi
- Concorsi
- Albo pretorio

AMMINISTRAZIONE

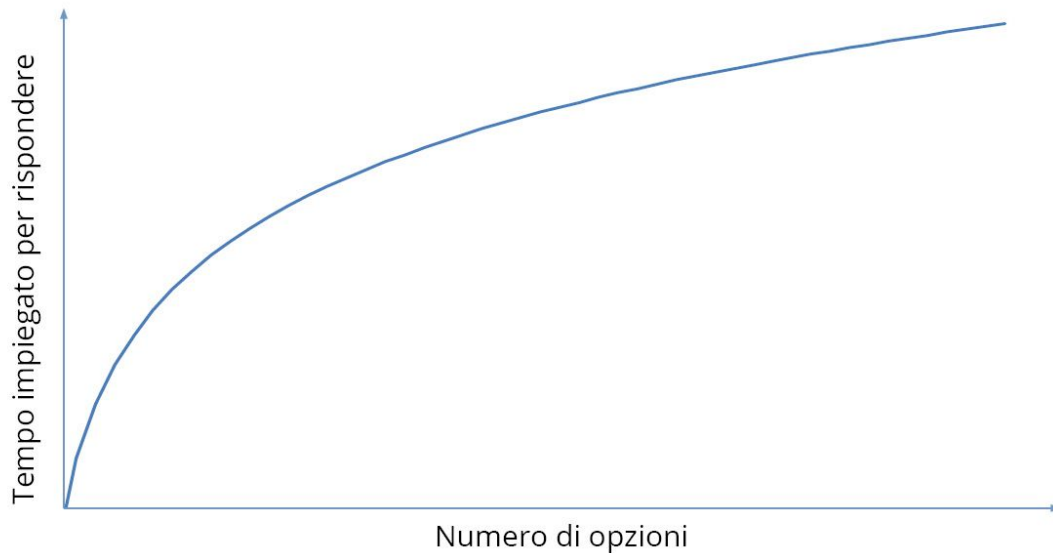
- Giunta e consiglio
- Aree di competenza
- Dipendenti
- Luoghi
- Associazioni e società partecipate

NOVITÀ

- Notizie
- Eventi
- Comunicati stampa

Legge di Hick

William Edmund Hick, psicologo



Salienza

Capacità di un sistema di organizzazione di rispondere agli obiettivi per cui è stato concepito

ARGOMENTI

ESEMPIO ARGOMENTO	SERVIZI	DOCUMENTI	AMMINISTRAZIONE	NOVITÀ
Spazi verdi	 <p>Aree cani</p>	 <p>Bando affidamento verde pubblico</p>	 <p>Parchi e giardini</p>	 <p>Lavori per parchi e aree verdi più fruibili</p>
Agevolazioni per la casa	 <p>Edilizia convenzionata (ERS)</p>  <p>Attestazione ISEE</p>	 <p>Piano casa</p>  <p>Graduatoria assegnazione case</p>	 <p>Edifici del patrimonio</p>	
Argomento #	 <p>Dettaglio servizio</p>	 <p>Dettaglio documento</p>	 <p>Dettaglio amministrazione</p>	 <p>Dettaglio novità</p>

Esempio lista argomenti

Agevolazioni per la casa
Animali
Anziani
Asili nido
Assistenza e inclusione
Associazioni
Bambini e ragazzi
Cantieri e progetti
Comunicare con il comune
Corsi e tempo libero
Costruire e ristrutturare
Cultura
Edilizia residenziale pubblica
Famiglia
Formazione professionale
Fornitori del comune
Immigrazione
Imparare

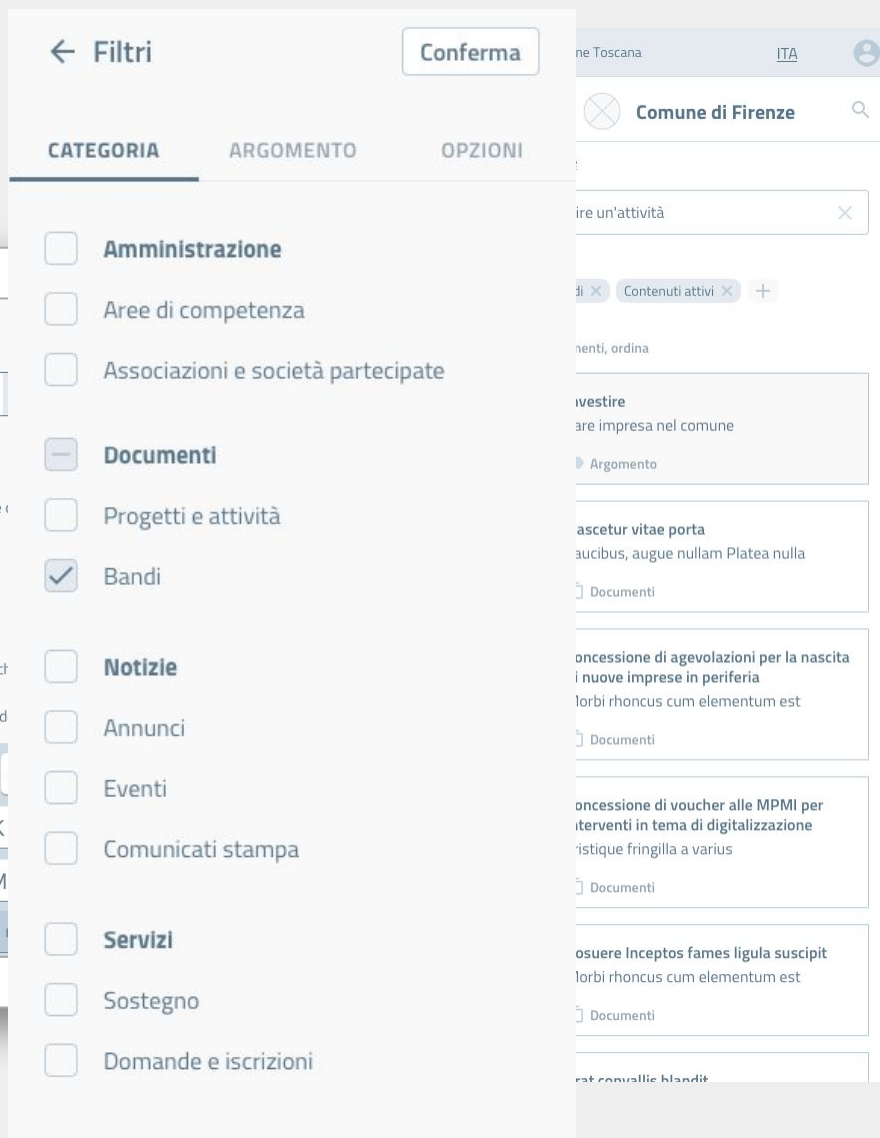
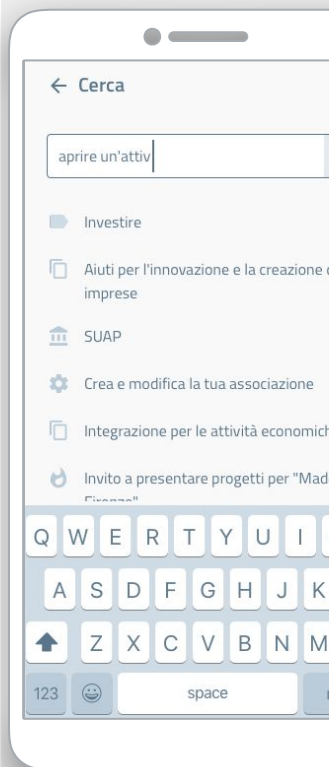
Imprese e investitori
Inquinamento
La città che cambia
Lavorare
Muoversi
Parcheggi e ZTL
Partecipazione e cittadinanza attiva
Rete idrica e fognaria
Rifiuti, pulizia a riciclaggio
Salute
Servizi anagrafici
Servizi e supporto all'educazione
Servizi per i cittadini
Servizi per le imprese
Servizio civile
Sicurezza
Sostegno al reddito
Spazi del comune

Spazi verdi
Sport
Sposarsi
Stato civile
Studenti
Trasferirsi
Uffici comunali
Viabilità e strade
Visitare
Volontariato
Votare

- **Ontologie**
- **Vocabolari controllati**
- **Tassonomie**

La trovabilità

Il motore di ricerca ha una struttura di filtri, un sistema di autocomplete e un sistema di sorting dei risultati che aiutano l'utente a trovare ciò che cerca





Pagamenti della TARI

CATEGORIE

- Amministrazione
- Servizi
- Novità
- Documenti

ARGOMENTI

- Agevolazioni per la casa
- Animali
- Anziani
- Assistenza e inclusione
- Associazioni
- Bambini e ragazzi
- Cantieri e progetti
- Comune

Trovati 295 risultati

Ordina per

Rilevanza ▼



[Scadenza TARI 2018: istruzioni per pagamento](#)

Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas sit aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos qui ratione.



[Scadenza TARI 2018: istruzioni per pagamento](#)

Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas sit aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos qui ratione.



[Scadenza TARI 2018: istruzioni per pagamento](#)

Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas sit aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos qui ratione.



[Scadenza TARI 2018: istruzioni per pagamento](#)

Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas sit aspernatur aut



[Scadenza TARI 2018: istruzioni per pagamento](#)

Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas sit aspernatur aut



[Scadenza TARI 2018: istruzioni per pagamento](#)

Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas sit aspernatur aut



Cerca

 Cerca informazioni, persone, servizi

Tutto

 Amministrazione

 Servizi

 Novità

 Documenti e dati

...

ARGOMENTI

Tutti gli argomenti

...

OPZIONI

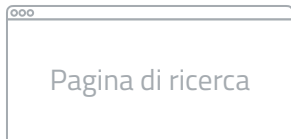
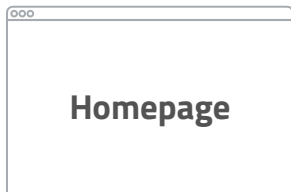
Tutte le opzioni

...

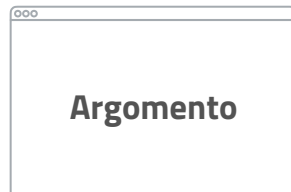
 CERCA IN TUTTO IL SITO

La profondità del modello Comuni

0



I livello



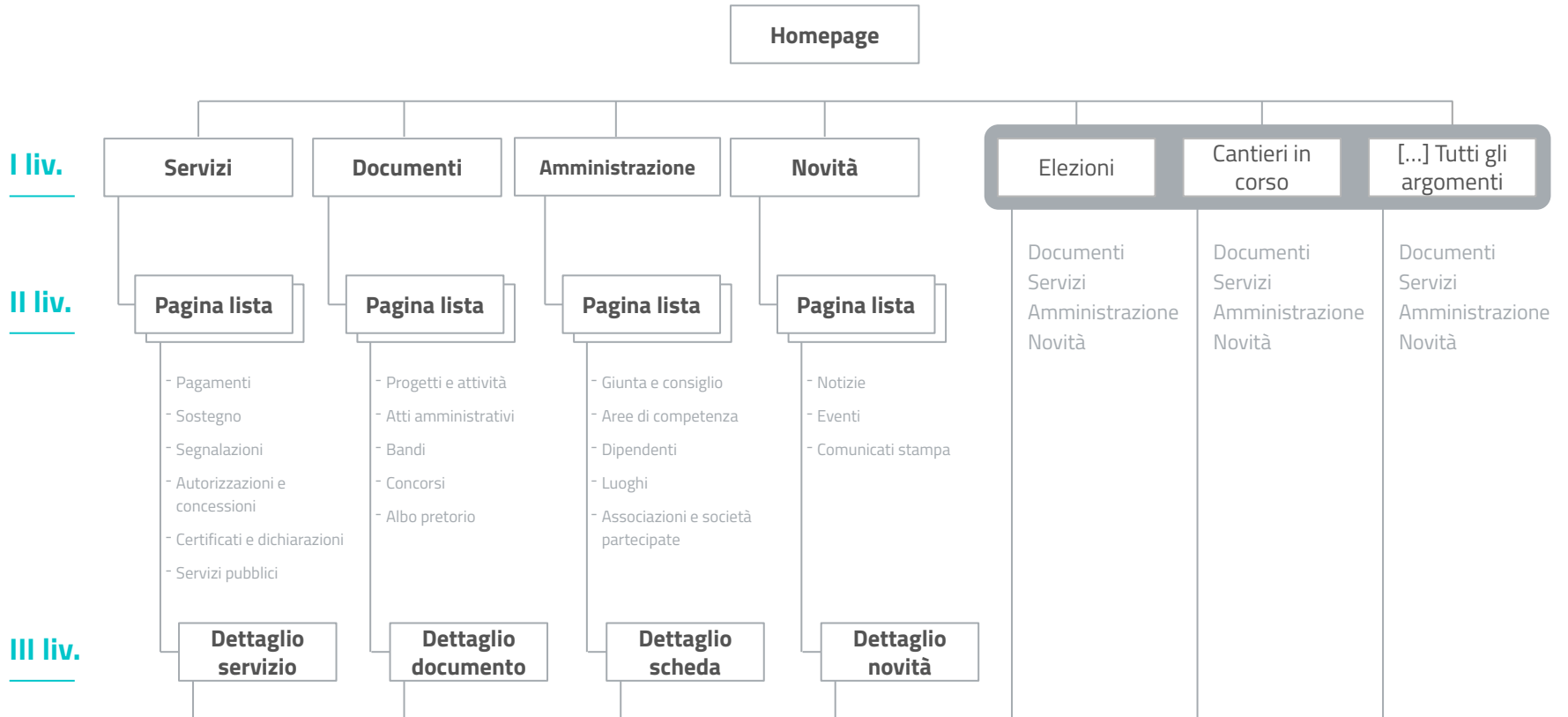
II livello



III livello



ARCHITETTURA DELL'INFORMAZIONE



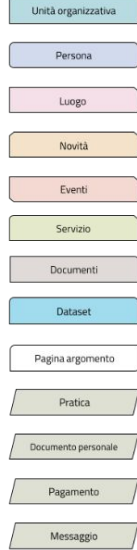
I Siti web dei Comuni Italiani | Rappresentazione grafica dell'Architettura dell'Informazione

LEGENDA

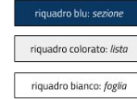
Forme dei riquadri

Forme e colori diversi di riquadri corrispondono a diversi content type

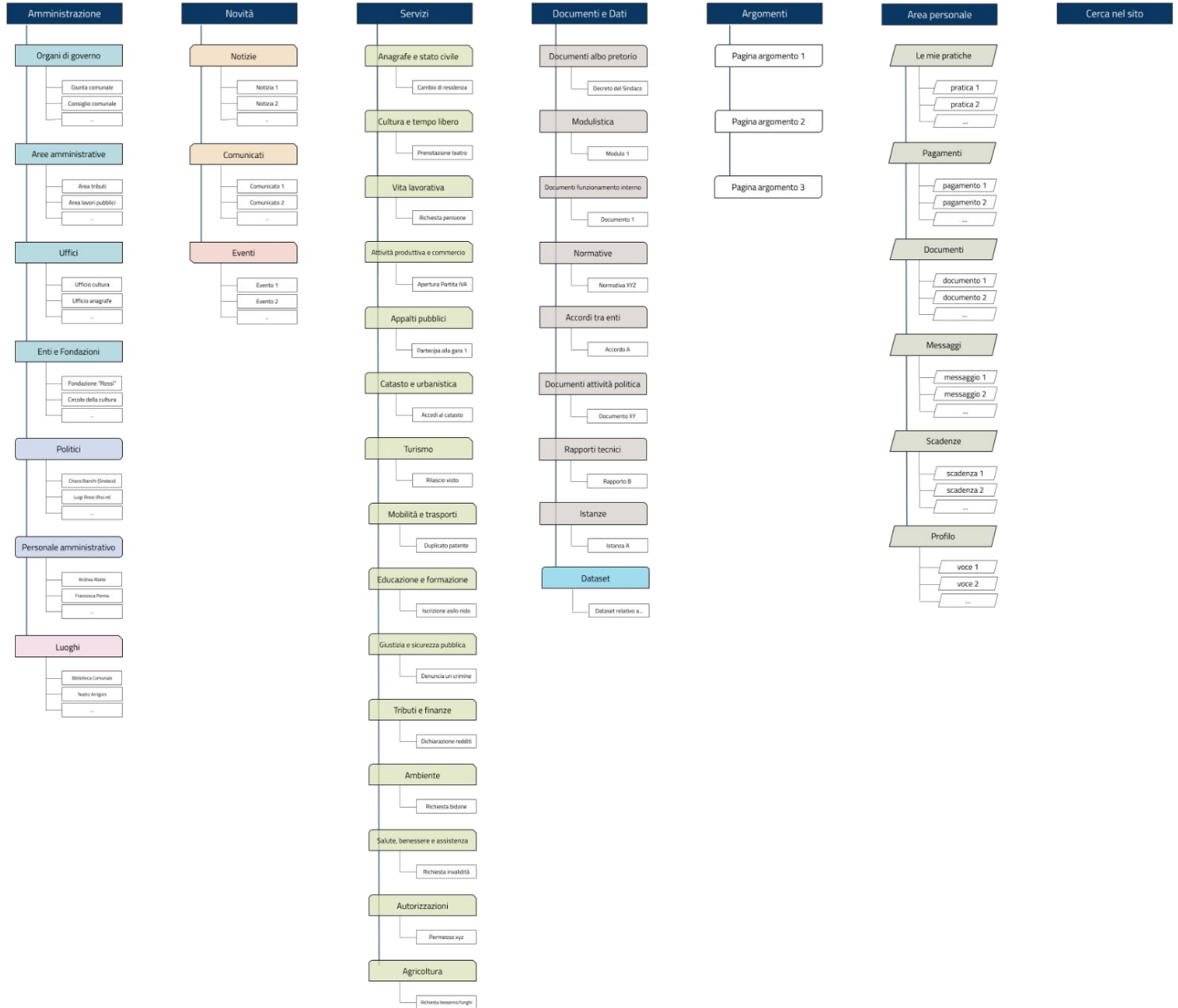
Elenco dei content type utilizzati



Colore di riempimento



HOME PAGE DEL SITO





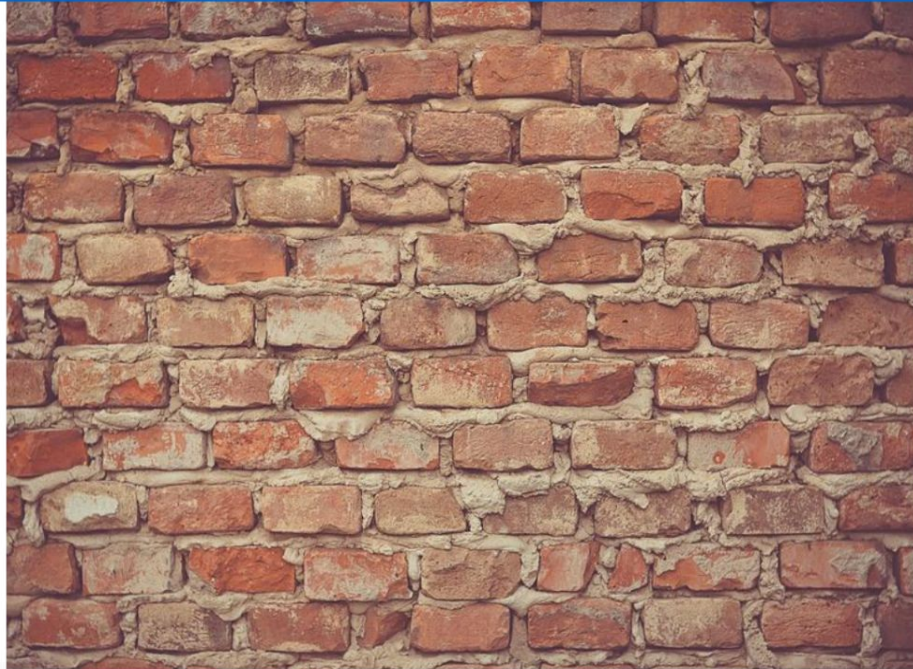
 **NOTIZIE** — 18 MAG 2018

Parte l'estate con oltre 300 eventi in centro e nei quartieri, tutti gli eventi previsti

Inaugurazione lunedì 2 luglio con il concerto gratuito in piazza XX Settembre degli Sweet Soul Revue. Sul palco 20 musicisti da tutto il mondo.

[Estate in città](#)

[TUTTE LE NOVITÀ](#)





Città di Bolzano

Seguici su     

Cerca 

Amministrazione

Servizi

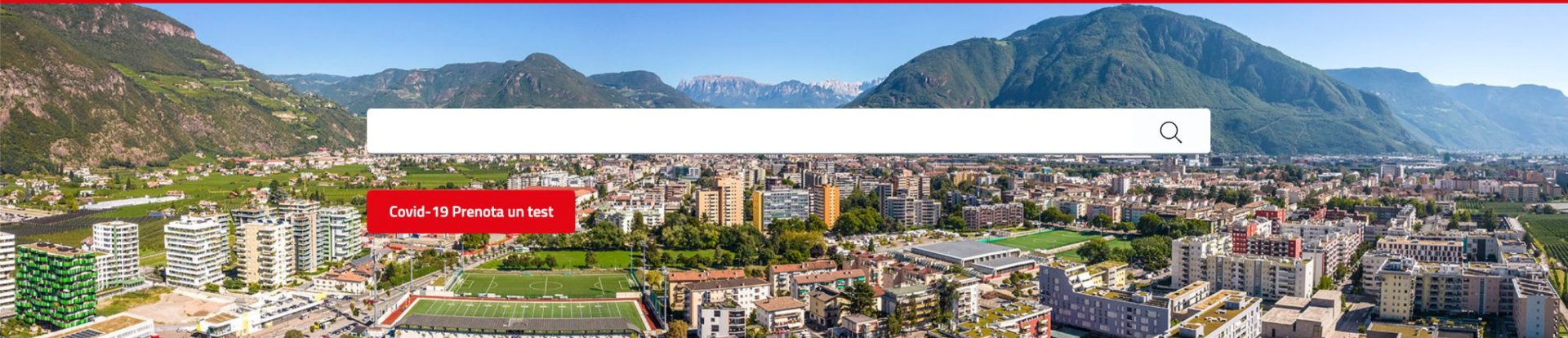
Novità

Documenti e dati

Anagrafe

Famiglia

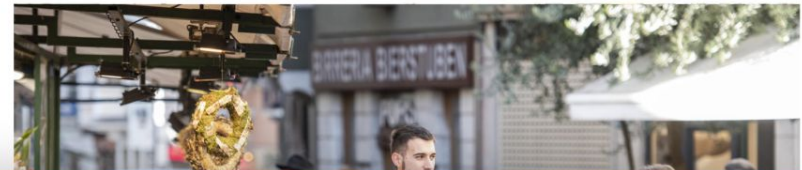
Tutti gli argomenti...



 **AVVISI E NEWS** — 19 NOV 2021

Il nuovo sito web: il cittadino al centro

Focus sui servizi, accesso facilitato per una vasta gamma di disabilità





Città di Verbania

Seguici su



Cerca



Amministrazione

Servizi

Novità ed Eventi

Documenti e dati

Istruzione, cultura e sport

Patrimonio culturale

Territorio

Tutti gli argomenti



 **NOTIZIE** — 25 OTT 2021

Al via la nuova stagione culturale al teatro Il Maggiore a Verbania.

Al via martedì 23 novembre 2021 con ALDO CAZZULLO e PIERO



[Home](#) / [Servizi](#)

Servizi

Donec in consequat nunc. Duis semper fermentum lacus, ac condimentum justo auctor a. Nam erat erat, porta vel pharetra in, ullamcorper vel turpis.

Cerca contenuti in "Servizi" 

Filtri

Tutto 

[+ Aggiungi filtro](#)

Tutti i servizi

[Anagrafe e stato civile](#)

[Cultura e tempo libero](#)

[Vita lavorativa](#)

[Attività produttiva e commercio](#)

[Appalti pubblici](#)

[Catasto e urbanistica](#)



Tutti i servizi



Home / Servizi

Servizi

Pagamenti, domande e iscrizioni, contributi e graduatorie, segnalazioni, autorizzazioni e concessioni, certificati e dichiarazioni, servizi pubblici.

Cerca servizi



Filtri

Tutto

Servizi

...

TUTTI I SERVIZI

Anagrafe e stato civile

Cultura e tempo libero

Vita lavorativa

Attività produttive e commercio

Appalti pubblici

⋮ Espandi



Servizi

In questa sezione sono elencati i servizi pubblici erogati dagli uffici comunali, ovvero tutte le prestazioni di interesse generale, mirate a soddisfare i bisogni e le richieste della collettività.

Condividi

Tutti i servizi

Prenotazioni

Anagrafe e stato civile

Cultura e tempo libero

Turismo

Tributi e finanze

Espandi

Servizi in evidenza

SALUTE, BENESSERE E ASSISTENZA

Adolescenza - Centro per le

VITA LAVORO

Concorsi e

Comune di Rimini
Assistente Digitale ai servizi

demografico, sociale e scuola.
Come posso aiutarti? Scrivi pure le informazioni che stai cercando!

Per il momento sono a posto così

Vorrei richiedere un'informazione

Prendi visione dell'informativa sulla privacy

2 minuti fa

TASTO E URBANISTICA

ificazione Urbanistica



Scrivi il tuo messaggio qui ...



Iscrizione agli asili nido

Come iscrivere i propri figli agli asili nido comunali, strutture convenzionate, sezioni sperimentali e micronido a domicilio.



Servizio in attesa di pubblicazione del nuovo avviso

[Condividi](#)[Vedi azioni](#)

Argomenti

[Famiglia](#)[Servizi e supporto all'educazione](#)[Bambini e ragazzi](#)

INDICE DELLA PAGINA

[Cos'è](#)[A chi si rivolge](#)[Accedi al servizio](#)[Cosa serve](#)[Costi e vincoli](#)[Tempi e scadenze](#)[Casi particolari](#)[Contatti](#)[Documenti](#)[Ulteriori informazioni](#)

Cos'è?

Il nido d'infanzia è un servizio socio-educativo che deve offrire al bambino un percorso di socializzazione, attraverso esperienze cognitive affettive significative, e alla famiglia un sostegno per la conciliazione dei tempi lavorativi e per lo svolgimento delle funzioni educative, soprattutto quando è impedita da difficoltà o problemi che possono affievolire il suo compito.

Il servizio è organizzato in sezioni suddivise per gruppi di età: lattanti (3/17 mesi) e divezzi (18/36 mesi).

Viene svolto presso i nidi comunali e presso strutture private convenzionate e in contesto domiciliare. Gli ambienti sono organizzati e allestiti per poter rispondere in modo adeguato alle esigenze dei bambini: spazi sezione (attrezzati seconda delle diverse età), spazi per l'accoglienza bambini, spazi per il gioco, per il riposo cucina, servizi igienici. In tutti i nidi sono inoltre previsti spazi per il gioco all'aperto.

Sono aperti dal lunedì al venerdì, da settembre a luglio secondo un calendario definito anticipatamente per ogni anno educativo.



Contributo kit pannolini lavabili

Il Comune di Ala contribuisce all'utilizzo dei pannolini lavabili con un contributo pari ad Euro 100,00 per un kit base completo, mentre Euro 50,00 per un kit parziale.

[Condividi](#)[Vedi azioni](#)**Argomenti**[Famiglia](#)[Fanciullo](#)[Gestione dei rifiuti](#)

© Jamie Coupaud - UnSplash Licence

INDICE DELLA PAGINA

[Cos'è](#)[A chi si rivolge](#)[Accedere al servizio](#)[Cosa serve](#)[Costi e vincoli](#)

Cos'è

L'Amministrazione comunale di Ala riconosce un sostegno economico a favore di coloro che, sensibili alle problematiche ambientali, scelgono di utilizzare per i propri figli i pannolini lavabili.

Presentando la domanda, corredata della documentazione attestante l'avvenuto acquisto (fattura o nota fiscale con specificato il codice fiscale dell'acquirente) sarà concesso un contributo pari ad € 100,00.- per un kit base completo.

Si precisa che per kit base completo si intende l'insieme di tutti gli elementi base

ARCHITETTURA DELL'INFORMAZIONE

INDICE DELLA PAGINA

Cos'è

A chi si rivolge

Accedi al servizio

Cosa serve

Costi e vincoli

Tempi e scadenze

Casi particolari

Contatti

Documenti

Ulteriori informazioni



INFORMAZIONI ESSENZIALI (PERCHÉ, COSA, CHI?)

Descrizione	Il processo, gli attori coinvolti e il loro ruolo
A chi/a cosa è rivolto	Caratteristiche e requisiti necessari per l'accesso

INFORMAZIONI IMPORTANTI (COME, QUANDO?)

Come richiederlo	Passaggi da seguire per usufruire del servizio e documenti necessari
Cosa serve	Documenti da presentare per accedere al servizio
Esito	Cosa fare per conoscere l'esito della procedura
Costi e/o vincoli	Condizioni e termini per completare la procedura
Scadenze e aggiornamenti	I tempi da cui è scandita la procedura e le sue variazioni

INFORMAZIONI GENERALI E CASI RESIDUALI

Casi particolari	Eccezioni, casi particolari o domande frequenti
Allegati	Allegati rilevanti per la comprensione del documento
Ulteriori informazioni	Ufficio responsabile, riferimenti normativi, ultimo aggiornamento

Il brigadiere è davanti alla macchina da scrivere. L'interrogato, seduto davanti a lui, risponde alle domande un po' balbettando, ma attento a dire tutto quel che ha da dire nel modo più preciso e senza una parola di troppo: «Stamattina presto andavo in cantina ad accendere la stufa e ho trovato tutti quei fiaschi di vino dietro la cassa del carbone. Ne ho preso uno per bermelo a cena. Non ne sapevo niente che la bottiglieria di sopra era stata scassinata».



Italo Calvino, *L'antilingua*,
Il Giorno, 3 febbraio 1965

Impassibile, il brigadiere batte veloce sui tasti la sua fedele trascrizione: «Il sottoscritto essendosi recato nelle prime ore antimeridiane nei locali dello scantinato per eseguire l'avviamento dell'impianto termico, dichiara d'essere casualmente incorso nel rinvenimento di un quantitativo di prodotti vinicoli, situati in posizione retrostante al recipiente adibito al contenimento del combustibile, e di aver effettuato l'asportazione di uno dei detti articoli nell'intento di consumarlo durante il pasto pomeridiano, non essendo a conoscenza dell'avvenuta effrazione dell'esercizio soprastante».

AI

Modello Comuni

- Documentazione completa
- Indice content type, tassonomie, argomenti
- Rappresentazione grafica AI
- Linee Guida design - Architettura dell'informazione
- Kit di progettazione su Designers Italia

Rimaniamo in contatto

- **Sito web** *designers.italia.it*
- *slack.developers.italia.it*
- **Mail** *contatti@designers.italia.it*
- **Twitter** *@DesignersITA*
- **Blog** *medium.com/designers-italia*



GRAZIE! 🙌