

Benchmarking funzionale

Concorso federale pittogrammi

Maier Sara

Mordasini Siria

Rimediotti Luca

Vajro Anna

Atelier di progetto, Il anno, Il semestre

08/06/18

Indice

Introduzione

Analisi sulle

- *Navigazioni dei siti-web governativi*
- *Icone per il menu IOS e Android*

Riflessione sul mandato

I 3 pittogrammi scelti

Conclusioni

Introduzione

Durante la ricerca si è deciso di concentrare gli sforzi di analisi sul sito **GOV.UK**, sia perché si tratta di un portale governativo sia perché durante la ricerca è emerso come tale sito sia un **esempio di architettura dell'informazione ben fatta**, a cui è stato dedicato tempo e pensiero, che trasforma il portale in un vero e proprio servizio all'utente, una sorta di "**Citizen First**" dove il fulcro sono le esigenze degli utenti più che le informazioni generiche riguardanti il governo. Il sito favorisce infatti l'esperienza dell'utente nella navigazione e nella fruibilità fornendo risposte in modo **semplice e veloce** per qualsiasi bisogno il cittadino possa avere.

Nel rapporto qui presentato, vi guideremo in una riflessione sull'esperienza di design a sostegno dei bisogni dell'utente fondate sui principi di design e sull'architettura dell'informazione necessarie per poterne migliorare l'accessibilità. Abbiamo esposto una lista di criteri che fungono come punti di forza che impongono alla progettazione di siti web delle Pubbliche Amministrazioni in maniera accessibile per tutti gli utenti. Per funzionalità usiamo come concetto il termine di usabilità che è riferito all'interazione tra il sistema del servizio pubblico online in questione e il cittadino.

Come detto sopra, l'accessibilità è in stretto rapporto con l'usabilità, quindi ci soffermeremo sugli strumenti che garantiscono ad un migliore accesso alle informazioni da parte degli utenti (accessibilità) ed il loro facile utilizzo (usabilità).

Risultati della ricerca

Analisi di benchmarking funzionale sul sito governativo GOV.UK



GOV.UK

Welcome to GOV.UK

The best place to find government services and information
Simpler, clearer, faster

Search GOV.UK

Popular on GOV.UK

- [Find a job \(previously Universal Jobmatch\)](#)
- [Renew vehicle tax](#)
- [Log in to student finance](#)
- [Book your theory test](#)
- [Personal tax account](#)

Benefits

Includes eligibility, appeals, tax credits and Universal Credit

Births, deaths, marriages and care

Parenting, civil partnerships, divorce and Lasting Power of Attorney

Business and self-employed

Tools and guidance for businesses

Disabled people

Includes carers, your rights, benefits and the Equality Act

Driving and transport

Includes vehicle tax, MOT and driving licences

Education and learning

Includes student loans, admissions and apprenticeships

Money and tax

Includes debt and Self Assessment

Passports, travel and living abroad

Includes renewing passports and travel advice by country

Visas and immigration

Visas, asylum and sponsorship

Inghilterra

<https://www.gov.uk/>

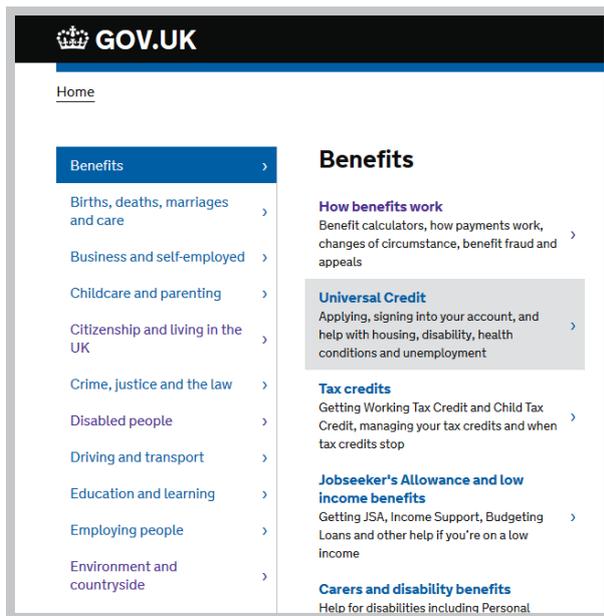
Menu con titolo e descrizione dell'argomento.

Pro

- I contenuti sono suddivisivi in aree tematiche che vanno più nel dettaglio ad ogni click
- I testi sono corti, diretti e facili da capire, c'è solo contenuto rilevante
- Le aree sono ordinate in modo gerarchico
- Link e rimandi sono nel testo
- I titoli sono ben visibili e mirati, pensati per i reali bisogni degli utenti
- Tutti i siti governativi sono stati uniti in un unico sito

- Gli argomenti sono visualizzati per rilevanza oppure in ordine alfabetico (esempi 1 e 2 riportati sotto)

- I paragrafi del testo sono divisi in: perchè utilizzare, quali utilizzare, cosa avrai bisogno, chi può e non può usarli (esempio 3 riportato sotto)



Who cannot use them

You cannot use the calculators if you're under 18, and they will not give accurate results if you're:

- [a prisoner](#)
- [a student](#)
- not a British or Irish citizen
- on strike
- [living outside the UK](#)
- living permanently in residential care or a nursing home

3.

Benchmarking funzionale

Navigazioni dei siti-web governativi

Home Information and Services About Government News and Social Media About Australia myGov

Helping you find government information and services

 Benefits and Payments Aged care, carers, crisis, disability, family, indigenous, jobseekers, veterans, youth payments and services	 Business and Industry ABN, grants, non-profit and small business, primary industry, import and export, science and technology, tenders	 Culture and Arts Indigenous heritage and history, arts grants, cultural institutions, heritage, history, honours and awards, family history	 Education and Training Early childhood, school, higher education, international students, skills recognition, scholarships, VET
 Environment Energy efficiency, environmental management and protection, biodiversity, grants, natural resources	 Family and Community Births, deaths and marriages, child care, housing and property, relationships, social	 Health Workplace health and safety, drug and alcohol use, health promotion, health insurance, disability insurance, children's	 Immigration and Visas Australian citizenship, customs, work, study and short-term visas, migration and tourism

Australia

<https://www.australia.gov.au>

Menu con tripla informazione. Icona di supporto, titolo e descrizione dell'argomento.

Pro

- Icone di supporto al testo
- Testro descrittivo
- Informazioni semplici e immediate
- Icone facilmente riconoscibili

Contro

- Impatto visivo con troppo testo
- Numero di voci eccessivo



Arts and culture



Housing and land



Policing and crime



Environment



Business and economy



Planning



Regeneration



Transport



Education and youth



Volunteering



Sports



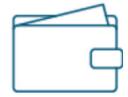
Health



Research and analysis



Communities



Funding

Londra

<https://www.london.gov.uk>

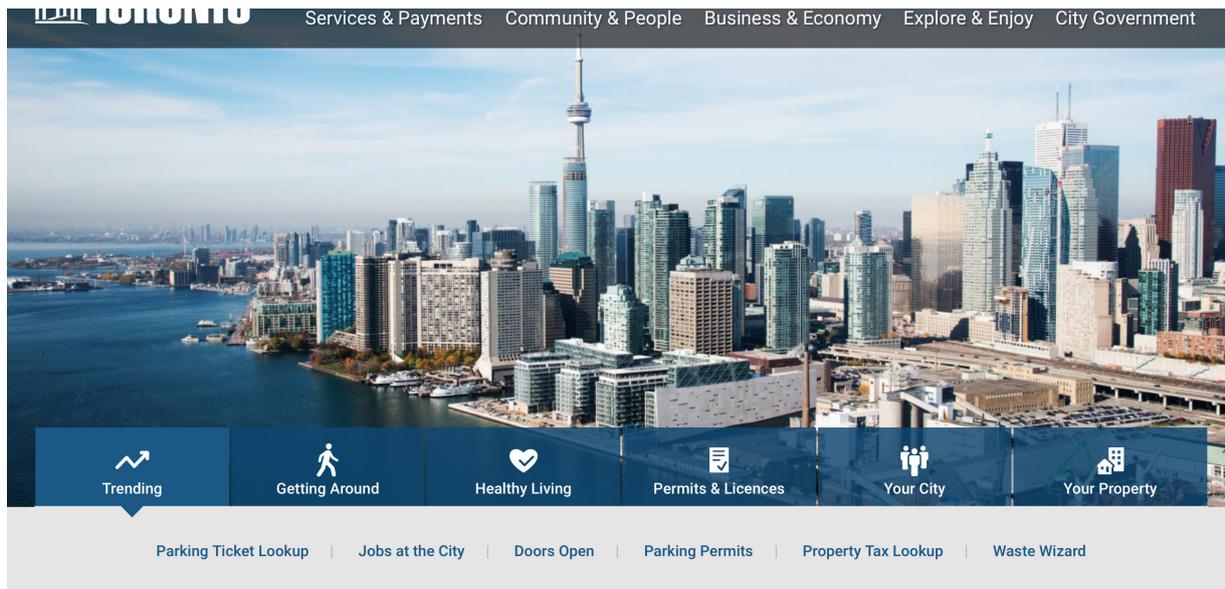
Menu con icone di grandi dimensioni.

Pro

- Testo di supporto all'icona
- Icone facilmente riconoscibili

Contro

- Contenuto non facilmente intuibile dalla sola icona
- Colore solo a scopo decorativo



Toronto

<https://www.toronto.ca>

Menu con poche voci e con icone di medie dimensioni.

Pro

- Poche voci
- Icone equilibrate rispetto al testo
- Menu compatto

Contro

- Voci troppo generiche
- Icone di difficile associazione

-  Business Facilitation Initiatives
-  Doing Business with the Government
-  Human Resources
-  Support for Local & Foreign Enterprises
-  Online Services
-  Business & Trade
-  Corporate Social Responsibility
-  E-commerce & Information Security
-  Market Information & Statistics
-  Taxes
-  Government Forms
-  Doing Business in/with the Mainland
-  Global Trade, Import & Export
-  Registration & Licences
-  Government Websites

2018 Hong Kong Awards for Industries

Open for entries until 8 June 2018

|| < --- > ||

Invitation for Entries

2018 Hong Kong Awards for Industries

Honouring Excellence Applauding Success

Closing Date for Entries
8 June 2018

Top Stories

-  HK competitive despite slip
-  Alert issued on 'tax' email
-  FS to visit Guiyang

Quick Links

Hong Kong

<https://www.gov.hk/en/business/>

Menu con tante voci e icone di piccole dimensioni.

Pro

- Icone facilmente associabili
- Leggibilità

Contro

- Troppe voci
- Icone un po' troppo piccole



Tokyo

<http://www.metro.tokyo.jp/english>

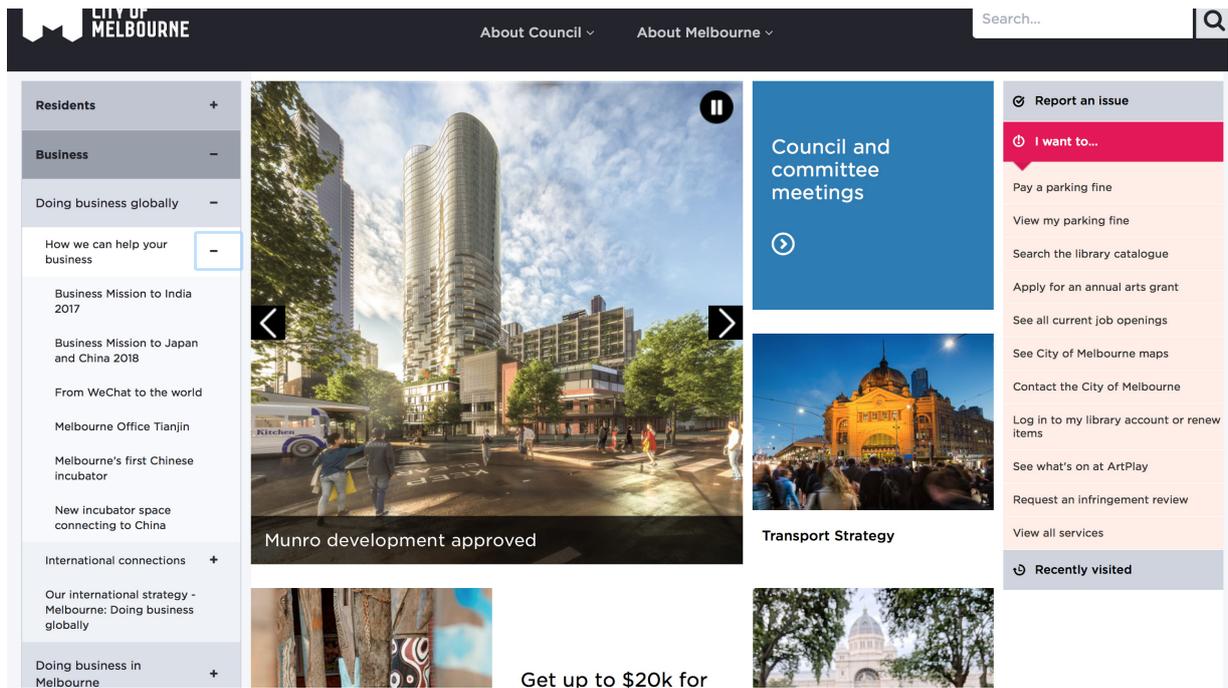
Menu privo di icone ma con immagini.

Pro

- Poche voci

Contro

- Foto chiare solo per chi già le conosce
- Menu che si confonde con lo sfondo



Melbourne

Melbourne.vic.gov.au

Menu laterale privo di icone.

Pro

- Poche voci principali
- Facilmente comprensibile

Contro

- Troppe sottovoci
- Differenziazione delle voci minima

Icone per il menu IOS e Android

Questo è l'analisi dei vari menu che utilizzano delle icone puntano a un contenuto specifico.



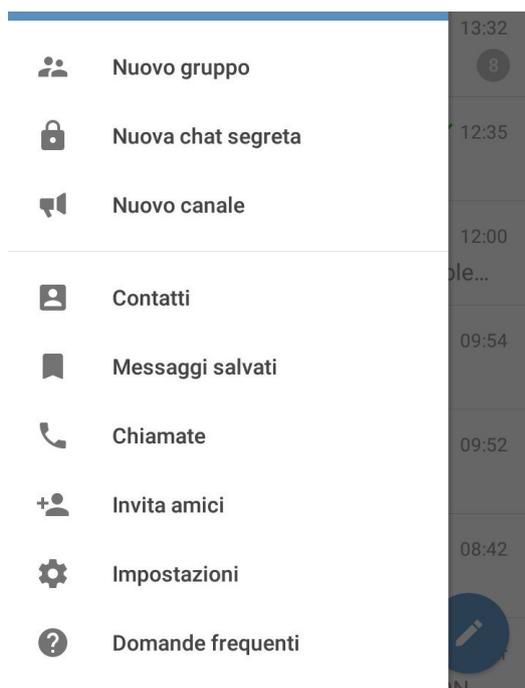
Schermata delle impostazioni di iOS.

Pro

- Ogni icona ha un significato
- Riconosciute se assimilate

Contro

- Curva apprendimento lunga
- Iconografia non immediata



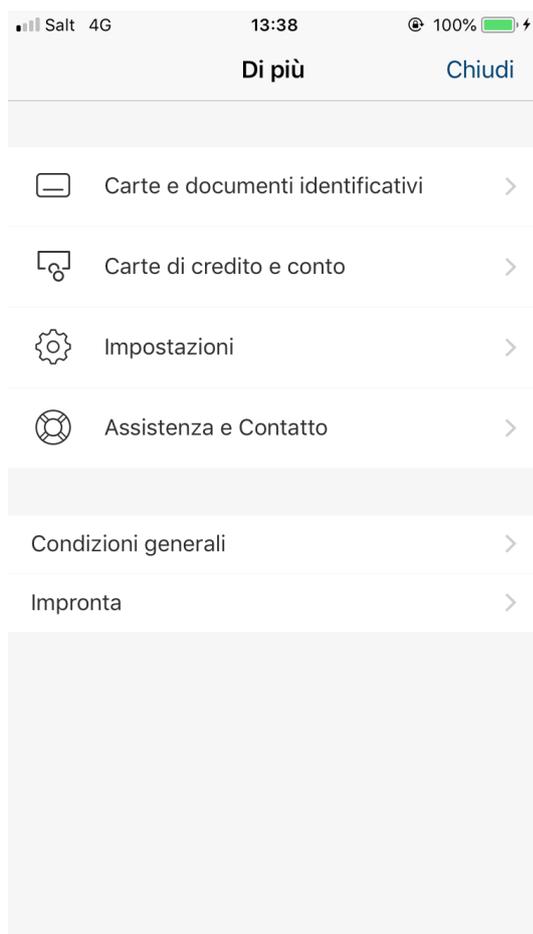
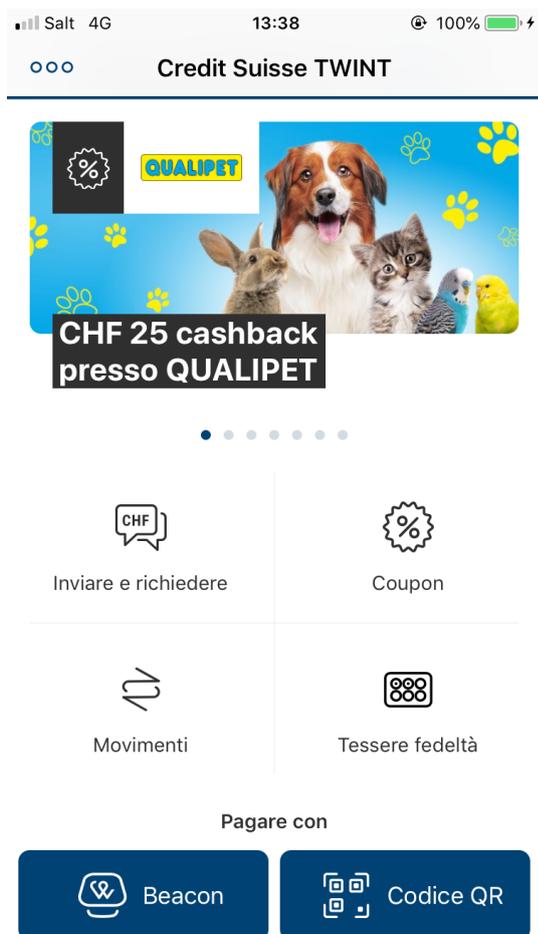
Schermata delle impostazioni dell'applicazione di Telegram

Pro

- Ogni icona ha un significato
- Utilizza Material Design
- Iconografia riconosciuta soprattutto dal mondo Google
- Iconografia riconosciuta se assimilata
- Utilizzate non solo nel mondo Smartphone

Contro

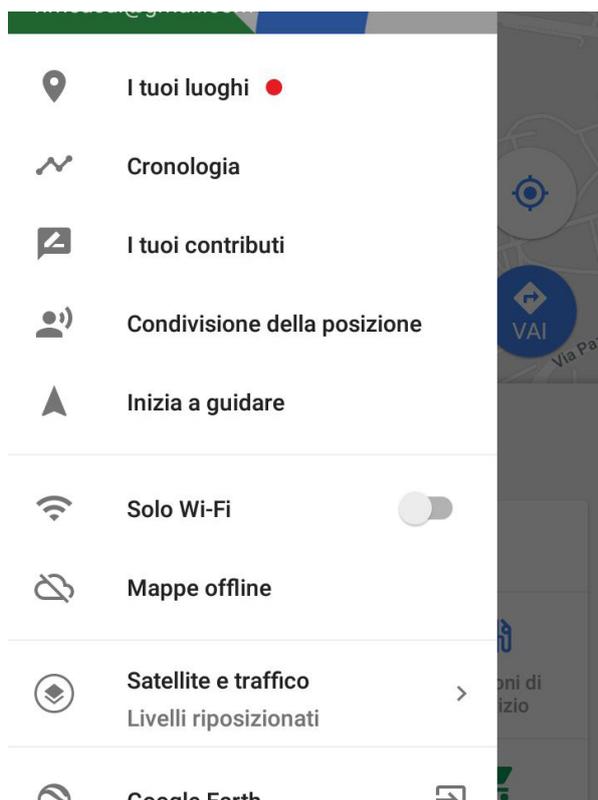
- Curva d'apprendimento lunga
- Iconografia non immediata



Schermata dell'applicazione Credit Suisse TWINT

Contro

- Iconografia non immediata
- Confuso il significato e l'associazione con l'icona
- Icone non di uso comune e non ancora assimilate
- Sforzo maggiore da parte dell'utente nell'apprendimento



Schermata dell'applicazione Google Maps

Pro

- Ogni icona ha un significato
- Utilizza Material Design
- Iconografia riconosciuta soprattutto dal mondo Google
- Iconografia riconosciuta se assimilata
- Utilizzate non solo nel mondo Smartphone

Contro

- Confuso il significato e l'associazione con l'icona
- Curva apprendimento lunga
- Iconografia non immediata

Riflessione sul mandato

CH e UK a confronto

Un modello di riferimento per la realizzazione di un servizio online della pubblica amministrazione è il Regno Unito che ha prodotto una struttura di navigazione e di trovabilità dei contenuti web abbastanza solida.

È da ritenere uno dei più interessanti dal punto di vista dell'architettura dell'informazione.

Il team che ha svolto il progetto di rinnovo, chiamato "website transition" della Government Digital Service (GDS), racchiudendo 600 siti governativi e i suoi rispettivi contenuti in uno solo (GOV.UK), mette al primo posto i bisogni dell'utente.

L'obiettivo del progetto è stato raggiunto grazie ad un piccolo team che si occupò dello studio dell'User Research e della metodologia del design mirato che fu guidato da un'esperta di design nel servizio digitale, Katy Arnold.

A differenza che in Svizzera, dove abbiamo un sito principale che è una sorta di portale informativo sulla composizione e il funzionamento dell'organo federale, di cosa tratta e di quali progetti sta seguendo, senza fornire alcun aiuto ai visitatori alla ricerca di documenti o istruzioni, e un secondo portale (CH.CH) che si occupa invece di questo, il sito GOV.UK **riunisce in un unico luogo tutti i siti governativi**, i dipartimenti e gli organi pubblici. Ciò permette all'utente di trovare risposta ai suoi quesiti in un unico sito, senza dover essere continuamente reindirizzato da un portale all'altro.

Chi ha progettato GOV.UK ha senza dubbio cercato di immergersi nei panni dell'utente: quando una persona visita un sito governativo è generalmente non per avere un'idea di come è organizzato il governo, ma per **trovare informazioni riguardo un problema**, che si tratti di pagare le tasse, trasferire il domicilio o risolvere situazioni penali.

È dunque utile **fornire subito accesso a tali informazioni**. Sul portale inglese, che come detto ha quale scopo principale quello di permettere all'utente di trovare subito ciò che cerca, ciò è stato risolto mettendo in cima a tutto una barra di ricerca affiancata dall'elenco delle sezioni più visitate. Tutte le informazioni tecniche riguardanti l'organizzazione del governo sono relegate nella parte finale del sito, divenendo a tutti gli effetti di importanza secondaria.

La barra di ricerca posizionata nella prima parte del sito permette al visitatore di **cercare direttamente** ciò di cui ha bisogno; ciò funziona in quanto la maggioranza degli utenti è già abituata a fare uso di motori di ricerca e non ha dunque bisogno di spiegazioni per muoversi tramite search bar. A fianco della barra si ha inoltre una facilitazione, un aiuto nella ricerca: **i topic popolari**. Se un argomento è stato cercato da una maggioranza di utenti, infatti, è statisticamente più probabile che possa essere di interesse anche per altri visitatori. Mettendoli bene **in evidenza in cima al portale** si invita quindi l'utente a dare un'occhiata a cosa altri hanno cercato prima di lui, così che, se trova lì quanto di suo interesse, non debba fare altro che accedere alla pagina desiderata.

Se la barra di ricerca non dovesse risultare utile per l'utente, così come i topic più popolari, subito dopo vengono elencati tutti i contenuti presenti sul sito. Sono divisi in **grandi aree tematiche presentate con un titolo breve ed esplicativo**, di poche parole, che permettono di capire di cosa si tratta senza doversi porre domande. Se ciò non dovesse essere sufficiente a capire se quanto interessa è in una o nell'altra area, sotto ai titoli è presente una **corta descrizione di ciò che vi si può trovare**. Si è scelto di usare titoli chiari anziché i nomi dei dipartimenti di competenza e brevi e semplici descrizioni per **facilitare la navigazione** all'utente, rendendo i contenuti più accessibili: un visitatore non ha voglia di spendere tempo a navigare e cercare di interpretare i titoli delle sezioni; vuole sapere subito dove si trova ciò che gli serve o interessa.

Al contrario sul portale CH.CH, ovvero quel sito governativo che contiene le informazioni utili agli utenti, si ha una struttura che ricorda molto Windows 8, senza una suddivisione chiara in tematiche ma piuttosto servendosi unicamente di una disposizione basata sugli argomenti più cercati.

Questo purtroppo non è utile all'utente come si potrebbe pensare: come detto in precedenza, sebbene sia vero che essendo quelli i temi più cercati è probabile che anche ad altri interessino, non è detto che siano d'utilità per tutti.

Con una impostazione simile si ha dunque **difficoltà a soddisfare tutte le necessità di un utente**, che non vede i suoi bisogno risolti in modo efficace e soprattutto immediato.

GOV.UK nel dettaglio

Addentrandosi nelle varie categorie offerte in homepage sul sito GOV.UK si ha un **elenco di voci, ordinate in base alla loro rilevanza**, ovvero a quello che il cittadino è più portato a cercare in quella determinata categoria, **oppure alfabeticamente**. Questa differenza di ordine si ha perché in quella data categoria, mantenendo sempre la chiarezza già utilizzata in homepage, non vi è una voce dominante ma sono tutte voci messe sullo stesso piano.

Nella singola voce abbiamo inoltre una **struttura pensata per essere capita da ogni utente**. Capita sovente che i siti governativi, così come i documenti, utilizzino un linguaggio forbito, non comprensibile da tutti, e testi estremamente lunghi e argomentativi; questa difficoltà di comprensione può sfociare anche nell'impossibilità di trovare ciò che si sta cercando.

Il sito GOV.UK abbatte questa barriera adottando un **linguaggio semplice e chiaro, testi corti, con solo il contenuto rilevante**, e una struttura base che possiamo così riassumere:

- Descrizione della voce o del servizio visualizzati
- Servizio
- Contenuto che l'utente dovrà utilizzare
- Chi può utilizzare il servizio offerto

Il tutto viene arricchito da delle voci aggiuntive che permettono all'utente di approfondire il servizio offerto e i contenuti associati ad esso. Tali voci sono spesso **inserite direttamente nel testo**, così che sia ancora più comprensibile ciò di cui si sta parlando e che l'accesso ad approfondimenti possa essere il quanto più immediato possibile.

Per fare un esempio concreto, se un padre di famiglia sta cercando informazioni riguardo i sussidi, sul sito GOV.UK gli basterà andare nella sezione "Benefits" per trovare subito, come prima voce, come funzionano, come calcolarli e molto altro. Tutto ciò è riunito in un'unica area, senza doversi spostare in più siti per trovare quello che si cerca. Non è neppure necessario servirsi della barra di ricerca e perdere tempo pensando a quale parola chiave sia quella più adatta a quello che si sta cercando, così da trovare in fretta il risultato.

Conclusioni

In conclusione, il lavoro fatto dal team capitanato da Katy Arnold è quello di ragionare sul "Citizen First"; **mettendo in primo piano la ricerca e la categorizzazione in macro aree e rendendo molto facile e trasparente la ricerca.**

A differenza dei siti svizzeri il lavoro più importante è quello di **riunire organi e dipartimenti in un unico portale, offrendo un'unica soluzione**, senza che l'utente debba saltare da un sito all'altro per trovare, per esempio, un documento.