

# Un portale per i comuni a misura di cittadino: il caso studio Kibernetes

## In breve

Progettare un portale per rendere facile ed efficace l'erogazione dei servizi online ai cittadini

## Chi è Kibernetes

*Il Gruppo Kibernetes è uno dei più importanti operatori nazionali specializzato nel fornire servizi e soluzioni per la Pubblica Amministrazione in grado di supportare gli Enti Locali in ogni settore di attività.*

## Chi è Utlab

*Utlab dal 2004 si occupa di usabilità dei prodotti digitali e non. Oggi accompagna le organizzazioni nel processo di trasformazione experience centered coinvolgendo persone, processi e servizi. Utlab ha sede a Roma e a Milano e segue progetti in Italia e nel mondo.*

Il case study illustra come **Utlab** ha supportato **Kibernetes** - un'azienda italiana specializzata nel fornire servizi digitali per la pubblica amministrazione - nella riprogettazione del portale destinato ai servizi pubblici locali dei comuni.

## Il nostro coinvolgimento e gli obiettivi

L'obiettivo è stato quello di progettare una nuova architettura dell'informazione del portale con molteplici punti di accesso alle informazioni per le differenti tipologie di cittadini e per il personale delle PA locali.

I punti chiave del progetto nei quali Utlab ha collaborato sono stati:

- **Co-progettazione dell'architettura dell'informazione con gli esperti.** Questa attività si è svolta in due fasi. Nella prima, il team di Utlab ha progettato un'architettura delle informazioni generale basata sull'esperienza maturata nell'ambito della PA locale. Nella seconda, con il team Kibernetes, è stata definita l'architettura dell'informazione delle singole aree e progettata la struttura delle pagine chiave.
- **Progettazione funzionale**  
I risultati della sessione partecipativa hanno permesso di consolidare l'architettura dell'informazione e di progettare nei dettagli gli scenari d'uso e i percorsi di navigazione all'interno del portale.
- **Prototipazione e test di usabilità**  
È stato quindi preparato un prototipo per effettuare i test di usabilità, nei quali sono stati coinvolti cittadini ed esponenti del personale interno alla PA locale, con l'obiettivo di valutare l'efficacia dell'architettura dell'informazione, dei percorsi di navigazione e dei contenuti pubblici e quelli dell'area riservata.
- **Progettazione dell'interfaccia grafica**  
Nell'ultimo step i dati raccolti hanno guidato l'ottimizzazione e gli interventi di rifinitura dell'architettura dell'informazione e della struttura dei contenuti nelle pagine.  
Dopo questo passaggio è stata progettata l'interfaccia grafica nel rispetto delle linee guida dell'AGID.

Il risultato del progetto è il frutto di un percorso partecipativo molteplice, sia interno al team di progettazione, sia esterno, ovvero rivolto ai fruitori finali, i cittadini che interagiscono con i servizi digitali delle PA locali.