

Architettura dell'informazione e usabilità nella riscrittura di un manuale d'uso: il caso dell'“Impresa in un giorno”

Andrea Fiacchi e Stefano Dominici - usertest/lab

Abstract

L'articolo descrive il lavoro di re-engineering della guida all'uso della Comunicazione Unica d'Impresa, uno dei principali progetti di modernizzazione e semplificazione della pubblica amministrazione italiana. La Comunicazione Unica è una procedura innovativa ancora in fase di sperimentazione e richiede pertanto strumenti efficaci per assistere le persone per la sua comprensione e il suo utilizzo.

Lo studio mostra come sfruttare idee e tecniche mutuare da discipline nuove per realizzare un prodotto editoriale tradizionale come un manuale d'uso. In particolare sono state usate le indicazioni dell'architettura dell'informazione e del web writing per organizzare e sviluppare i contenuti testuali. Per apprendere in fretta il funzionamento della procedura è stata utilizzata la tecnica del “coached walkthrough”, dove l'esperto di usabilità si pone nel ruolo di apprendista, mentre un esperto del sistema ha il ruolo di formatore. Dall'analisi dei dati raccolti durante lo studio di usabilità gli autori hanno perfezionato la nuova architettura informativa della guida e sviluppato i contenuti, per consegnare il progetto in sole cinque settimane lavorative.

Introduzione

Questo articolo racconta il percorso per realizzare la guida all'uso per uno dei più importanti progetti di modernizzazione e digitalizzazione della pubblica amministrazione italiana: la Comunicazione Unica d'Impresa (nota anche, e forse meglio, come “Impresa in un giorno”).

La Comunicazione Unica rende possibile espletare tutti gli adempimenti per aprire un'impresa con una singola comunicazione al Registro delle Imprese. Questa comunicazione contiene tutte le informazioni fiscali, previdenziali e assicurative, che fino a oggi dovevano essere inviate a enti diversi con differenti modalità. La nuova procedura è esclusivamente telematica e prevede l'utilizzo del software ComUnica.

ComUnica compone la pratica firmata digitalmente e la invia al Registro delle Imprese, che a sua volta smista le varie pratiche agli enti di competenza.

Le difficoltà da affrontare erano:

1. I tempi molto ristretti per realizzare una prova della procedura informatica di apertura dell'impresa, comprensiva di registrazione delle schermate, dell'intervista agli esperti e della valutazione delle domande dei partecipanti al gruppo sperimentale di utenti abilitati a effettuare la procedura nella fase di test;
2. La necessità di far revisionare i contenuti a più referenti istituzionali, in relazione alla loro specifica area di competenza;
3. L'instabilità della procedura stessa, ancora in fase di sperimentazione, e dei software necessari alla sua gestione, in fase di sviluppo o test;
4. La presenza di una guida provvisoria realizzata dall'azienda capofila del progetto, InfoCamere, che forniva una base grezza di informazioni da cui partire per la comprensione del progetto, ma che per certi versi era fuorviante rispetto agli obiettivi del nuovo progetto editoriale.

Pianificazione: sfruttare la mancanza di tempo

Il progetto è stato realizzato in poco più di un mese, nel febbraio-marzo 2008, in modo da consentire alle persone coinvolte nella fase di sperimentazione della procedura di avere un supporto efficace per la gestione della nuova modalità di invio delle pratiche.

Nello specifico il progetto prevedeva le 7 fasi seguenti:

1. raccolta contenuti e indicazioni
2. progetto editoriale
3. progetto grafico
4. preparazione contenuti
5. impaginazione
6. revisioni
7. produzione e consegna

Ciascuna fase richiedeva l'interazione e la collaborazione di professionalità diverse, oltre al rispetto da parte dei committenti, dei tempi di approvazione delle diverse fasi di lavorazione.

Analisi dei materiali

Per realizzare la nuova guida avevamo a disposizione:

1. la **guida provvisoria** redatta da diversi enti partecipanti al progetto "Impresa in un giorno" e coordinata da InfoCamere;
2. il **comunicato stampa** realizzato da InfoCamere, per presentare la nuova procedura;
3. le **istruzioni presenti sul sito** del Registro delle Imprese, per spiegare agli utenti i passi da seguire per l'uso dei software;
4. la **registrazione delle chiamate** al Call Center di InfoCamere da parte degli utenti appartenenti al gruppo sperimentale;
5. l'**intervista con l'esperto** del call center, per approfondire tutti i passi necessari a completare la procedura informatica.

Il materiale permetteva di comprendere cosa fosse la nuova procedura, chi ne fosse il destinatario e le finalità sociali ed economiche del progetto. Il manuale rappresentava un incrocio tra una guida all'uso e un'ampia descrizione sul progetto della Comunicazione Unica: permetteva di capire quali fossero le operazioni che un aspirante imprenditore avrebbe potuto realizzare, con quali programmi e con quale sequenza. Nessuna informazione veniva però fornita sui passi da seguire, sugli ostacoli da evitare e sulle scorciatoie da utilizzare.

Dall'analisi complessiva del materiale siamo stati in grado di estrarre delle informazioni determinanti per ristrutturare il manuale:

- **Target primario** del progetto: gli aspiranti imprenditori, esperti nel proprio settore di attività, ma privi di conoscenze di natura amministrativa e fiscale.
- **Target secondario**: studi di consulenza con conoscenze specialistiche di natura fiscale e amministrativa e sulla modulistica in uso presso gli enti di riferimento.
- **Operazioni consentite** dalla nuova procedura: cosa avrebbe potuto fare una nuova impresa o

un'impresa già costituita con la nuova procedura telematica? E cosa avrebbe potuto fare nella prima fase di sperimentazione del progetto? Da questo primo esame appariva chiaro che solo poche operazioni erano disponibili per gli utenti che per primi avrebbero testato il software nella fase sperimentale.

- **Aspetti burocratici e prerequisiti** per l'uso della procedura: per usare la nuova procedura telematica gli aspiranti imprenditori dovevano possedere alcuni strumenti (es. la firma digitale), senza i quali non sarebbe stato possibile terminare l'invio della pratica. Questo aspetto emergeva solo dall'intervista con l'esperto del call center e non veniva segnalato adeguatamente in nessun documento prodotto per gli utenti.

Architettura delle informazioni: imparare la lezione di internet

Con queste informazioni a disposizione abbiamo ipotizzato la nuova architettura dei contenuti, profilandola per il target primario del progetto, gli aspiranti imprenditori non esperti di procedure amministrative e fiscali, con una limitata alfabetizzazione informatica.

Le informazioni di natura specialistica sarebbero state fornite in aree separate della guida, mentre eventuali scorciatoie, avvertenze o suggerimenti sarebbero stati forniti a corredo della sezioni del testo. L'obiettivo era quello di fornire un suggerimento puntuale nel momento esatto in cui questo poteva risolvere un problema alla persona impegnata nella procedura, e sfrondare il testo di informazioni superflue che avrebbero soltanto ostacolato la lettura.

Per strutturare la nuova guida abbiamo individuato le macrooperazioni che il neoimprenditore o l'impresa già avviata possono realizzare con la nuova procedura telematica. Abbiamo identificato tre grandi classi di operazioni che sono diventate l'ossatura della guida e i capitoli fondamentali del manuale.

Le tre macro operazioni erano:

apertura di un'impresa → contenente la lista di tutti gli adempimenti per creare una nuova attività imprenditoriale, i passi amministrativi per espletarli e gli enti coinvolti. Infine le indicazioni sul tipo di operazioni da effettuare per espletare le pratiche in maniera telematica con la nuova procedura.

Modificare i dati di un'impresa → contenente la lista di tutti i passi amministrativi per espletare gli adempimenti necessari a comunicare la variazione di dati di un'azienda e gli enti a cui inviare tali comunicazioni. Infine le indicazioni sul tipo di operazioni da effettuare per espletare le pratiche in maniera telematica con la nuova procedura.

Segnalare la chiusura di un'impresa → contenente la lista di tutto ciò che va fatto per segnalare la chiusura di un'attività e l'indicazione degli enti a cui comunicare la cessazione. Infine le indicazioni sul tipo di operazioni da effettuare per espletare le pratiche in maniera telematica con la nuova procedura.

La macrostruttura appariva così:

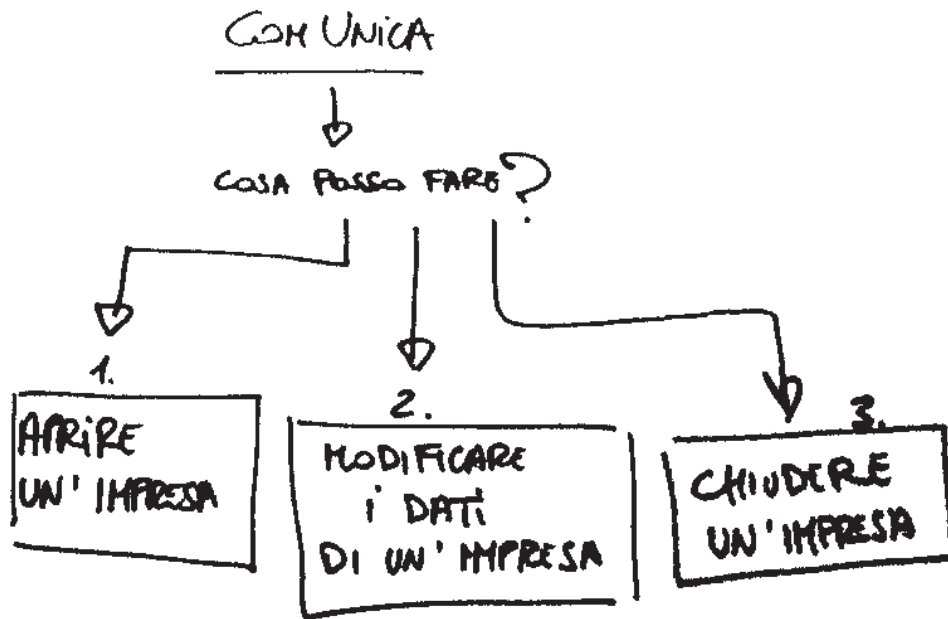


Figura 1: struttura di primo livello

Da un'analisi del materiale presente nelle tre macrosezioni si poteva estrarre una organizzazione di dettaglio che consisteva in una parte dedicata a spiegare al neoimprenditore gli aspetti amministrativi e fiscali di ogni fase, per metterlo nelle condizioni di essere autonomo nella gestione della propria attività, e una seconda sezione specificamente legata all'utilizzo dei software per creare e inviare la pratica in modo telematico.

La struttura delle macrosezioni si articolava quindi in una sottosezione "Cosa si deve sapere" e una seconda "Come farlo con ComUnica".

La struttura articolata aveva il seguente aspetto:

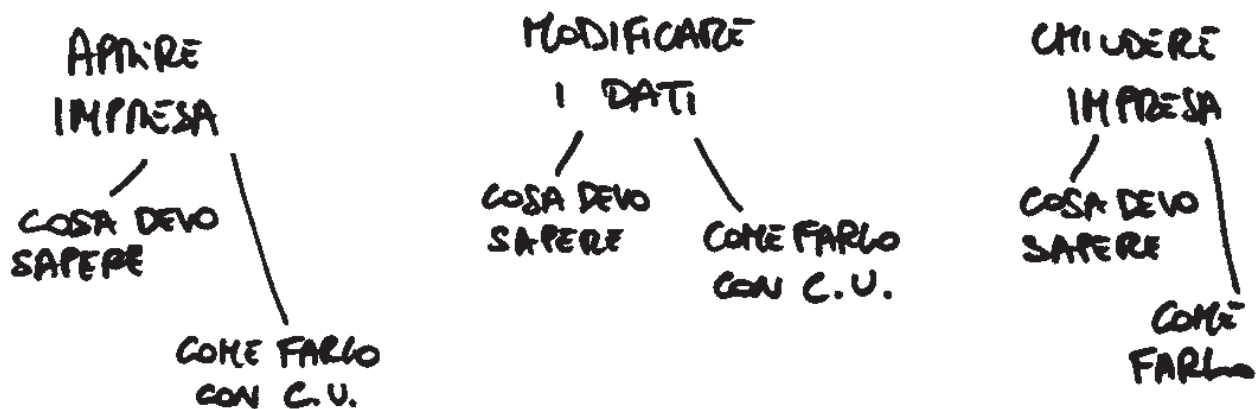


Figura 2: Struttura di secondo livello

Da questa struttura rimanevano ancora escluse **due categorie di informazioni**:

- quelle relative alla **configurazione** della macchina e l'espletamento di alcune operazioni preliminari (es. dotarsi della firma digitale e di un sistema di spedizione delle pratiche telematiche certificate);
- quelle **istituzionali** relative agli enti partecipanti al progetto e gli approfondimenti su alcuni strumenti richiesti dalla procedura di Comunicazione Unica.

Le prime sono state inserite in una sezione iniziale denominata "Prima di iniziare", logicamente precedente le tre sezioni relative alle operazioni. Le seconde sono state inserite in una quinta area conclusiva denominata "Appendici", che conteneva le informazioni istituzionali (estremamente ridotte) e una serie di approfondimenti, realizzati anche in collaborazione con il call center di InfoCamere, che miravano a dare le risposte alle domande poste con maggiore frequenza agli operatori.

Per dare una chiave di lettura al progetto è stata infine realizzata una sorta di "home page" denominata sommario, contenente una descrizione della guida e la sua articolazione: proprio come una home page, in una sola pagina, il sommario forniva, in modo molto intuitivo, tutte le chiavi di lettura del testo.

Di seguito l'alberatura finale dei contenuti:

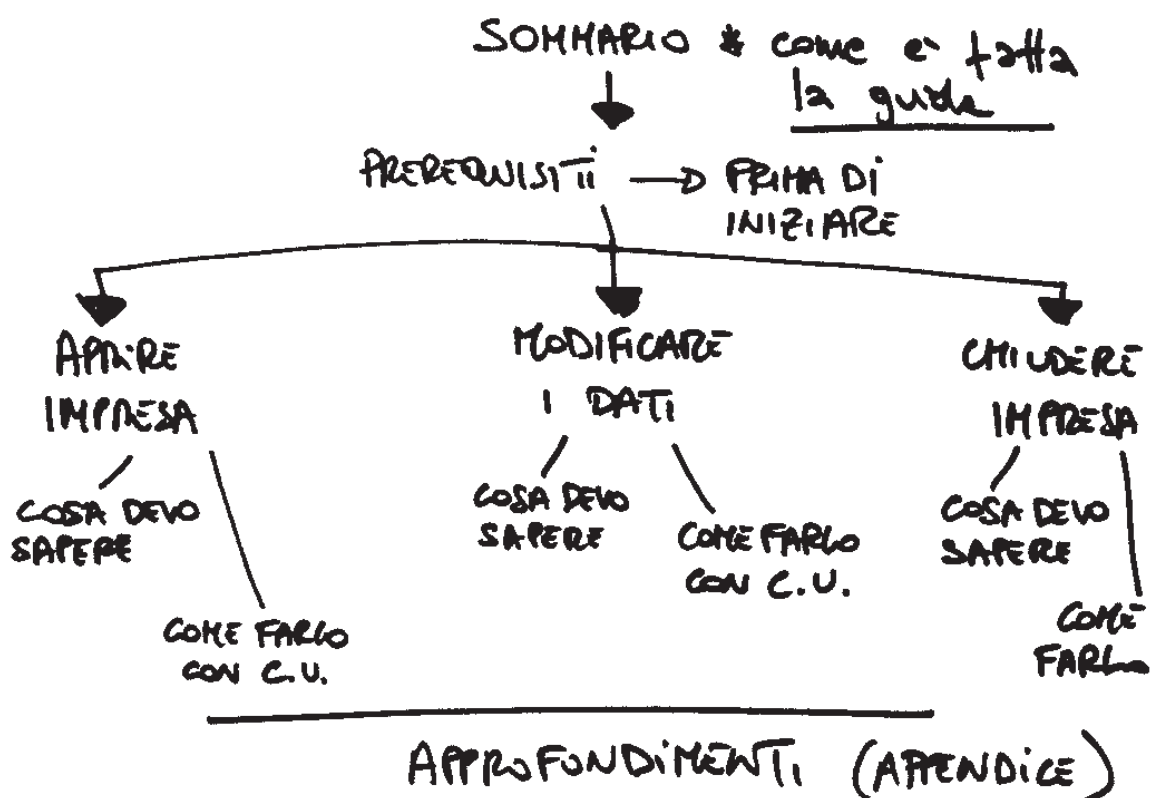


Figura 3: architettura finale

Le sezioni sono state identificate con un **codice colore** e con un **labeling** uniforme per semplificare la “navigazione” della guida: tramite il codice colore chi si apprestava a effettuare un’operazione con ComUnica poteva immediatamente identificare la sezione di suo interesse, e la struttura semplificata permetteva di trovare la parte dedicata all’uso del software senza essere rallentati dalle informazioni relative agli adempimenti, inutili al momento dell’uso del programma informatico.

Capire la Comunicazione Unica: il “coached walkthrough”

Per capire esattamente come funzionasse la procedura telematica, per comprendere quali fossero i passi da compiere e i programmi da usare, avevamo bisogno di fare uno studio sul campo, sfruttando l’assistenza di un esperto che ci indicasse come iniziare il processo e quale sviluppo dare alla procedura. Dovevamo, in breve, simulare la nascita di una nuova impresa e fare tutto ciò che avrebbe fatto un neoimprenditore dalla sede della propria attività. Dovevamo fare uno studio di usabilità dei software, non con l’obiettivo di modificare la loro progettazione, ma di capirne a fondo le caratteristiche e rendere più fruttuosa l’interazione dell’utente con il sistema.

La tecnica utilizzata per il test di usabilità – una prova del software con l’assistenza di un esperto – è conosciuta come **coached walkthrough** (J. Nielsen “Usability Engineering”, pp 199-200, Academic Press, 1993) e viene utilizzata per i test nelle occasioni in cui gli sperimentatori hanno il permesso di chiedere qualsiasi cosa inerente al sistema a un istruttore esperto, che risponde sfruttando tutte le sue conoscenze.

Questa tecnica è utilizzata per scoprire quali sono le informazioni necessarie agli utenti di un software e per fornire la migliore documentazione o formazione possibile. Utilizzando un esperto, gli sperimentatori possono accedere al suo **modello mentale** del sistema e capirne tutti gli aspetti, le difficoltà e i punti di forza. In questo modo gli sperimentatori possono acquisire le conoscenze specifiche in pochissimo tempo, e inoltre, utilizzando i programmi di registrazione della sessione sperimentale, al termine della procedura sono già in possesso di tutte le schermate necessarie a realizzare la parte grafica del manuale e anche dell’audio necessario a realizzarne la parte testuale.

Tutta la procedura è stata **registrata tramite l’utilizzo di un software** che consente di registrare un file video con le schermate visualizzate dal soggetto sperimentale con i relativi movimenti del mouse, e un file audio corrispondente alle verbalizzazioni dell’utente e del suo “coach” durante la seduta. La registrazione ha avuto la durata di circa 4 ore e ha prodotto risultati inaspettati. Infatti, la procedura iniziale era stata focalizzata sull’apertura di una società di persone, nel caso specifico una s.n.c. Solo verso il termine della procedura, il coach ha compreso che non sarebbe stato possibile completare il procedimento a causa della mancanza di alcuni prerequisiti non previsti inizialmente. Lo studio ci ha consentito così, non solo di vedere quali fossero i passi necessari a terminare fruttuosamente la procedura, ma anche di delimitarne il suo ambito di utilizzo.

Il coached walkthrough, anche se usato per la creazione di manuali, rimane dunque una tecnica di analisi di usabilità e pertanto è in grado di identificare eventuali difficoltà nell’interazione di un

utente con il software e indicare dei possibili correttivi. Nella nostra analisi abbiamo identificato diversi aspetti critici della nuova procedura, che erano sfuggiti persino agli sviluppatori e agli esperti, e che sono stati usati per migliorare il software nella fase di sperimentazione, oltre che per rendere più chiare le istruzioni del manuale.

Queste difficoltà erano registrate dagli sperimentatori e rappresentavano una testimonianza da utilizzare anche in momenti successivi, per spiegare al committente e ai suoi tecnici quali fossero gli aspetti della procedura che non funzionavano e su cui sarebbe stato il caso di intervenire, per fornire agli aspiranti imprenditori tutto l'aiuto possibile per interagire con la pubblica amministrazione in modo semplice e fruttuoso.

Scrivere i contenuti con un approccio "web based"

Per la redazione dei contenuti abbiamo utilizzato prevalentemente tre fonti di informazione: la registrazione della sessione sperimentale, i contenuti della vecchia guida e le domande degli utenti al call center.

La registrazione ha fornito l'ossatura a tutta la guida, in particolar modo per quanto riguarda le parti relative all'uso del software e per la configurazione preliminare del computer. L'obiettivo era fare in modo che il linguaggio semplice ed esplicativo, che l'esperto aveva utilizzato in forma orale durante il nostro test, fosse fedelmente riportato nel manuale.

I passi relativi alla procedura sono stati ordinati in sequenza in modo da fornire un solo percorso consigliato d'uso della procedura. Tutte le varianti, le opzioni e le scorciatoie che richiedevano una conoscenza più approfondita del software o di aspetti amministrativi particolari, sono stati trattati in modo indipendente dal testo principale e ne hanno fornito un supporto importante, ma non necessario.

In particolare, tutti i riferimenti a moduli e procedure preesistenti alla procedura informatica, noti agli studi di consulenza, sono stati inseriti in sezioni denominate "Per gli esperti", poste al termine del paragrafo.

PER GLI ESPERTI

La dichiarazione di inizio attività e attribuzione del Codice Fiscale/Partita IVA dell'Agenzia delle Entrate deve essere fatta compilando digitalmente i modelli:

- AA7 - per soggetti diversi dalle persone fisiche
 - AA9 - per imprese individuali
- tramite il software fornito dall'Agenzia delle Entrate.

ComUnica permette di effettuare le:

■ **comunicazioni previdenziali per Artigiani e Commercianti.** Durante la fase sperimentale, la procedura ComUnica sarà utilizzata dalle imprese esercenti attività commerciali per la sola iscrizione. Nel frattempo continuerà ad essere valida anche l'iscrizione presso la Camera di Commercio, che ha efficacia anche ai fini previdenziali, così come per la variazione e la cancellazione dell'impresa, per artigiani e commercianti (articolo 44, comma 8 legge 24 novembre 2003/326 e successive modifiche). All'interno della procedura ComUnica sono previste le integrazioni per l'eventuale iscrizione dei soci e coadiutori familiari.

■ **comunicazioni per le aziende con dipendenti** che sono oggi effettuate tramite il modello cartaceo DM 68, ovvero il documento con cui si apre una posizione contributiva ai fini previdenziali e assistenziali per le aziende con dipendenti.

■ **comunicazioni per le aziende agricole** che sono oggi effettuate tramite il modello cartaceo o telematico DA (Denuncia di assunzione). Il modulo sarà disponibile nella procedura ComUnica successivamente alla fase iniziale.

Figura 4: il box "Per gli esperti"

I suggerimenti e le scorciatoie venivano invece fornite in una colonna laterale, parallela al testo principale.

SUGGERIMENTO: la pratica da allegare è creata tramite il software Fedra. Per configurare in maniera corretta la cartella, utilizzare il percorso mostrato nella figura 12.

ATTENZIONE: se necessario, selezionare la cartella corretta in cui sono salvate le pratiche.

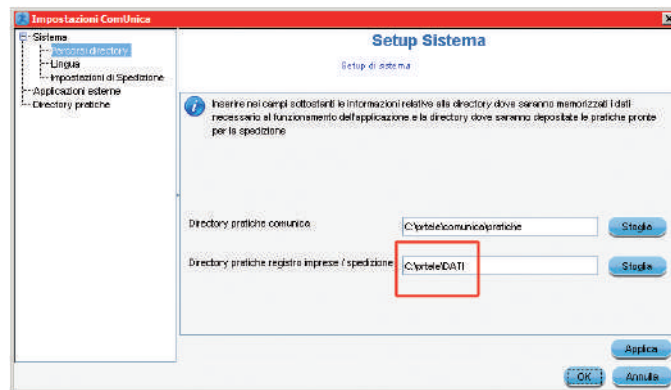


Fig. 12

Figura 5: suggerimenti e scorciatoie

Abbiamo usato i testi della guida preesistente soprattutto per la creazione dei contenuti istituzionali e delle sezioni relative agli adempimenti. La sfida in questo caso è stata quella di trasformare il linguaggio burocratico utilizzato in questo documento, per allinearlo a quello discorsivo usato dall'esperto per descrivere la procedura e utilizzato nelle altre sezioni della guida. Il rischio consisteva nel descrivere gli adempimenti in modo semplice ma poco accurato, confondendo i neoimprenditori sugli aspetti amministrativi, previdenziali e fiscali di primaria importanza.

Le domande degli utenti erano usate per capire quali potessero essere i punti da chiarire durante la stesura del testo principale e quali argomenti approfondire in appendice. Inoltre, il confronto del linguaggio degli utenti con il testo che andavamo scrivendo ci forniva un punto di riferimento per capire se stavamo utilizzando le stesse parole ed evitare di allontanarci dal loro linguaggio.

I contenuti sono stati revisionati da esperti di tutti gli enti che partecipavano al progetto dell'"Impresa in un giorno" e, contrariamente ai nostri timori, solo pochi aggiustamenti sono stati necessari per mandare la nuova guida in produzione.

Conclusioni

L'aspetto principale di questo lavoro è certamente l'aver utilizzato una procedura per l'analisi di usabilità di un software o di un sito internet in un ambito molto diverso da quello in cui normalmente si utilizza. In questo caso infatti non era possibile ottimizzare il software in seguito alle osservazioni sperimentali, ma era possibile ottimizzare il suo utilizzo da parte delle persone, grazie all'identificazione del percorso migliore per completare la procedura.

Contrariamente a quello che ci saremmo aspettati inoltre, le indicazioni emerse dal test di usabilità hanno portato anche delle revisioni nel design del software, per quanto possibile, essendo questo ancora in fase di sperimentazione.

Un **secondo aspetto** importante dello studio consiste nell'**aver trasformato una criticità** del progetto – poco tempo e tanti interlocutori – **in un punto di forza**. Grazie a una pianificazione molto articolata e a un attento controllo dei tempi di risposta da parte degli enti che partecipano al progetto ComUnica, è stato possibile imbrigliare le osservazioni e le modifiche in un arco temporale molto ristretto.

Il **terzo aspetto** da sottolineare è che un **approccio “web based”** funziona bene anche per la creazione di strumenti che utilizzano altri media, come in questo caso una pubblicazione cartacea. La capacità di sintetizzare le informazioni e di fondere insieme indicazioni testuali e visuali, innata per chi lavora sul web, ha rappresentato un approccio in grado di superare tanti scogli presenti nel progetto.

Per chiudere un'osservazione sul **linguaggio**.

Gli enti pubblici parlano in burocratese ma **non pensano in burocratese**. Tutte le amministrazioni coinvolte nel progetto sono state aperte alla sperimentazione di forme semplificate di comunicazione con il pubblico. Sono state felici di utilizzare il linguaggio naturale, sfronato dai tecnicismi e dal gergo burocratico, pur avendo realizzato la prima versione della guida con uno stile molto diversa da quello usato per la riscrittura.

In conclusione quindi anche la guida è stata un caso di modernizzazione della pubblica amministrazione e ha seguito l'indirizzo generale del progetto “Impresa in un giorno”, facilitare la vita ai cittadini e a renderli autonomi su molti aspetti dell'interazione con le istituzioni.