

Introduzione

Cosa e perché

Il concetto di architettura dell'informazione non è proprio solo del Web, ma di ogni contesto del nostro agire quotidiano, e diviene tanto più cruciale quanto più densa e complessa è l'informazione che pervade tali contesti. Così, l'obiettivo di questo libro è individuare un modello unificato di architettura dell'informazione, capace di attraversare ortogonalmente i diversi contesti dell'agire quotidiano (dagli ambienti fisici a quelli digitali). Fungendo da collante fra questi ambiti, tale modello assicura una continuità nel passaggio dall'uno all'altro, cosicché gli utenti non dovranno apprendere ogni volta un pattern differente.

Il libro spazia perciò dai modelli organizzativi della letteratura, del cinema e del teatro a quelli dei punti vendita, da quelli del software e del Web a quelli sociali (come per esempio la classificazione delle droghe) e urbani.

Stante questo filo conduttore, il libro conserva tuttavia un impianto "aperto" e flessibile (l'apertura è uno dei principi di architettura dell'informazione discussi a più riprese nel testo). Ne deriva che i capitoli potrebbero anche essere letti in un ordine diverso, in pillole, magari; così come, idealmente, ciascuno potrebbe completare a piacere questo decalogo (i capitoli si fermano a sette, più tre appendici) aggiungendo i *suoi* principi, le *sue* regole. Ogni capitolo segue uno schema standard: un inquadramento teorico-metodologico del tema di volta in volta affrontato, a cui segue l'analisi di alcuni casi di studio riguardanti sia lo spazio fisico o sociale (punti vendita, prodotti enogastronomici ecc.) sia quello digitale (siti web o software).

Il Capitolo 1 chiarisce le motivazioni che rendono necessario questo approccio trasversale all'organizzazione dell'informazione.

Il Capitolo 2 entra quindi nel vivo dell'argomento proponendo una rivisitazione del concetto di coerenza di un sistema di classificazione: cosa vuol dire che un sistema deve essere coerente? Coerente rispetto a cosa? Collocandolo in un più ampio scenario pluridisciplinare è possibile vedere questo problema sotto una luce nuova.

Il Capitolo 3 affronta il tema della flessibilità di un sistema di organizzazione: inquadrando l'argomento nell'ambito degli studi cognitivi e comportamentali sulla ricerca dell'informazione (*information seeking behaviour*), si cerca di individuare alcune linee guida universalmente valide.

Il Capitolo 4 e il Capitolo 5 sono come due facce della stessa medaglia: infatti, da un lato, l'*information seeking behaviour* suggerisce l'importanza di fornire molteplici logiche di accesso all'informazione; dall'altro, gli studi cognitivi e la teoria dell'informazione ci dicono che l'aumento di stimoli/scelte conduce a un vero e proprio imbarazzo della scelta. Come conciliare allora questi due aspetti?

Il Capitolo 6 affronta il concetto della *circolarità* dell'informazione: classificare non vuol dire soltanto stabilire dei rapporti gerarchici di appartenenza o non appartenenza di un elemento a una classe, ma anche stabilire relazioni di tipo associativo fra gli elementi, indipendentemente dalla loro classe o collocazione fisica.

Il concetto di circolarità funge da trampolino per il Capitolo 7, in cui tutti i principi esplorati in precedenza confluiscono in un modello unitario di architettura dell'informazione: attraverso casi di studio viene mostrato come sia possibile costruire schemi organizzativi capaci di connettere diversi contesti esperienziali, anche a cavallo fra mondo fisico e mondo digitale.

L'Appendice A di Andrea Resmini approfondisce il concetto di wayfinding dall'architettura al Web. Quindi l'Appendice B offre un supporto alla lettura riepilogando brevemente – a beneficio dei lettori meno esperti – alcuni concetti fondamentali inerenti la classificazione dell'informazione. L'Appendice C, infine, propone due importanti “manifesti” dell'architettura dell'informazione, distanti fra loro per epoca e contesto a riprova della trasversalità di questa disciplina.

Come

Chi scrive ha sempre amato mescolare le carte, saltare di palo in frasca, i pezzi delle costruzioni Lego nel fustone del Dash. Così, in questo libro, la mescolanza dei saperi e delle discipline è una sorta di regola aurea. Si spazia dalla letteratura (con Ariosto, Borges, Sanguineti) al cinema e al teatro (con Tarantino e Ronconi); dalla linguistica alla filosofia del linguaggio e della scienza (Lakoff, Foucault, Lakatos, Feyerabend); dalle scienze cognitive all'architettura dell'informazione (ovviamente). Il tutto, però, con un obiettivo ben preciso: indagare queste diverse realtà dal punto di vista dell'organizzazione dell'informazione e della trovabilità.

A chi

Questo libro si rivolge a tutti coloro che hanno a che fare con l'organizzazione di informazioni, beni e servizi, o che sono interessati a questi temi, non importa in quale specifica area di competenza: architetti (dell'informazione e non), retail designer, interaction designer, esperti di marketing; bibliotecari, documentalisti e archivisti; dirigenti d'azienda, della pubblica amministrazione, di enti o istituzioni; studenti, ricercatori e docenti universitari.

Una conoscenza dell'argomento è consigliata, ma non indispensabile. Il libro è stato pensato e scritto per essere un saggio agile: chi già si interessa di architettura dell'informazione potrà trovarci – ci si augura – interessanti stimoli e indicazioni; chi invece sta cominciando a muovere i primi passi in questo mondo ricco di sfide, non dimentichi di

leggere prima l'Appendice B, dopodichè avrà nel testo un buon punto di partenza per ulteriori esplorazioni e approfondimenti.

Controindicazioni

Spesso a chi scrive viene rimproverato di parlare troppo di classificazione a faccette, o di abusare di neologismi. In questo libro le faccette non occupano più spazio di altri argomenti, ma solo in apparenza. In effetti tutto il lavoro nasce da un approccio olistico (cioè sfaccettato) all'interazione uomo-informazione. Riguardo i neologismi, al già citato "trovabilità" si aggiungono tutti quelli conati da Sterling ne *La forma del futuro* (che ha ispirato molte idee di questo libro). A quanti non condividessero queste scelte si sconsiglia dunque la lettura di questo libro.

Ringraziamenti

Desidero ringraziare anzitutto Fabio Brivio, Virginio Sala, Alberto Kratter Thaler e Stefano Fabiano di Apogeo per l'apertura con cui hanno accolto l'idea di questo libro e la cordialità con cui mi hanno ricevuto. Ringrazio per i loro suggerimenti e consigli i colleghi e amici Federica Venier, Dianella Gambini, Fulvio Caldarelli, Mauro Zennaro, Silvio Pazzaglia.

Ringrazio inoltre Dario Corno e Pino Manzari; Dario, per essere stato in qualche modo uno degli "ispiratori" di questo libro (le sue lezioni sulla scrittura sono ancora oggi per me un modello di riferimento irrinunciabile); Pino (uno degli interpreti dello storico Orlando teatrale di Ronconi) per il materiale sullo spettacolo che mi ha gentilmente messo a disposizione.

Un grazie particolare, infine, a Benedetta Gizzi e Andrea Resmini (autore dell'Appendice A) per aver letto pazientemente tutte le bozze del libro, aiutandomi a sviluppare meglio le idee portanti del lavoro. Benedetta e Andrea sono anche gli autori di molte delle foto che appaiono nel volume.