

---

## UX on the sofa

---

### Intervista con Luca Rosati

[Cristina] **Buongiorno a tutti, oggi ho qualche difficoltà a presentarvi la persona con cui parleremo perché Luca ha una storia molto lunga: è un architetto dell'informazione, designer a 360 gradi, docente, autore di libri come "Organizzare la conoscenza", "Architettura dell'informazione"; Luca Rosati è tante cose tra cui anche fondatore di "Architecta", la società italiana per l'architettura dell'informazione e la user experience, nonché amico e mentore. Oggi vorrei provare a spiegare a chi ci ascolta o legge che cosa significa essere un architetto dell'informazione, che cos'è per te, Luca, l'architettura dell'informazione?**

[Luca] Questa è una domanda difficile perché in tanti hanno provato e dato via via delle definizioni, quella che mi piace di più, adesso, è questa "l'architettura dell'informazione è un sapere che aiuta a costruire senso, a dare senso alle informazioni, agli oggetti, agli spazi; quindi un qualcosa che aiuta a organizzare informazioni, beni e servizi perché siano facilmente fruibili dalle persone perché producano esperienze positive nell'interazione tra le persone e l'ambiente" ...tanto più oggi dove siamo sempre più nomadi tra molti dispositivi e molti ambienti, quindi c'è bisogno di assicurare anche una continuità nel passaggio tra un ambiente, un dispositivo e l'altro.

[Cristina] **Quando è stata la prima volta che ne hai sentito parlare?**

[Luca] Non ricordo esattamente, erano i primi tempi che lavoravo in azienda e ho scoperto la definizione di *information architecture* e mi sono appassionato, attraverso la prima edizione del libro di Rosenfeld e Morville, quello con l'orso polare insomma. Mi aveva affascinato questa definizione, mi ci ritrovavo, e in effetti io già facevo quelle cose, quando sono andato a leggere e mi sono reso conto che io facevo già quello senza saperlo.

[Cristina] **Senti che cosa ti ha incuriosito di una disciplina che al tempo era nuova, sconosciuta, pur affondando in radici antiche perché l'architettura dell'informazione è sicuramente legata al nostro modo di conoscere il mondo...**

[Luca] È proprio per questo carattere polimorfo, molto sfaccettato dell'architettura dell'informazione, più che una disciplina io dico che è una commistione di saperi

vecchi e nuovi. E questo si ricollegava alla mia formazione che è umanistica, soprattutto scienze del linguaggio e letteratura, ritrovavo proprio nella dimensione linguistica una continuità con quello che avevo studiato.

[Cristina] **Il primo progetto che hai costruito attraverso l'architettura dell'informazione te lo ricordi?**

[Luca] È un progetto per una casa editrice, Editori Riuniti, un re-design di un sito web, tanti anni fa, nei primi anni del 2000. Con i colleghi con cui lavoravo allora avevamo cercato di calare molti di questi concetti dell'architettura dell'informazione sia a livello di classificazione, sia a livello di relazione, quindi mettere in relazione tra loro libri ma anche libri con contenuti di altro tipo presenti nel sito.

[Cristina] **Quando hai detto per la prima volta "sono un architetto dell'informazione"? Quando è stato che ti sei riconosciuto in questo ruolo?**

Leggendo il libro di Rosenfeld e Morville rimasi molto colpito perché mi ritrovavo appunto, sia per quello che facevo, sia come aspirazione mi sembrava la mia identità.

[Cristina] **È stato un colpo di fulmine?**

Sì.

[Cristina] **Rispetto invece a quel primo progetto che mi dicevi prima, che cosa è cambiato in maniera radicale rispetto ai processi che usi, agli strumenti, ma anche forse alla metodologia?**

Direi il ruolo delle persone, nel senso di coinvolgimento maggiore e a tutto tondo delle persone, quindi co-design, user-center design. Prima il mio fare architettura dell'informazione era molto a tavolino, quasi esclusivamente, un po' perché c'era poca cultura di questo, un po' perché era difficile convincere il cliente a coinvolgere direttamente il pubblico insomma. Andando avanti questo è cambiato, oggi (min 06.43 in poi – se la frase non ti suona) sono convinto dell'importanza, in qualche modo è un ruolo... il designer che fa un passo progressivamente, fa sempre un passo indietro in più e invece le persone avanzano sempre di più, quindi l'idea del designer è più di un facilitatore o un regista che non un artefice del prodotto o del servizio finale.

[Cristina] **Qualcuno che veicola e traduce, sei d'accordo?**

Sì, mi piace molto l'idea del traduttore.

[Cristina] **Senti ci racconti la volta in cui sei riuscito a risolvere un problema di architettura dell'informazione e quella volta che hai detto: "no cambio lavoro!"?**

Forse sono due lati della stessa medaglia, forse la volta in cui c'è stata più soddisfazione è per un progetto molto complesso, sia per l'oggetto del progetto in sé, sia come dinamica di persone e aziende coinvolte. A un certo punto, c'era una situazione di forte tensione, il progetto non stava andando bene perché la fase di ricerca era stata saltata, quindi introducendo del card sorting, pre-testing, strumenti di questo tipo, reinterpretati in chiave molto veloce, si è riuscito in poco tempo a correggere in maniera drastica il progetto, in meglio.

[Cristina] **Si possono riprendere i progetti per i capelli?**

Sì, meglio se si riesce a farli partire bene sin dall'inizio, però insomma ho visto il potere del recupero, forse perché proprio io ci credevo fino in fondo, nonostante il poco tempo a disposizione e il macello generale, si è riusciti.

[Cristina] **Forse Luca ci vuole la tua esperienza e la tua capacità di mappare velocemente la situazione insomma... forse l'esperienza in questo caso ha avuto un ruolo importante...**

Devo dire hanno avuto ruolo anche dei referenti che a un certo punto sono subentrati che si sono fidati dell'approccio, insomma stavamo all'ultima spiaggia, quindi ci hanno detto di sì. Questo (l'esperienza) è stato un aspetto che ha contribuito perché avendo poco tempo a disposizione, dovevo scegliere pochi strumenti, non potevamo fare troppe cose, e da utilizzare in tempi brevi. Reiterando questi metodi si sono visti i risultati.

[Cristina] **Fondamentale è avere a bordo anche il committente quindi, la capacità di instaurare un rapporto di fiducia con i committenti...**

Sì.

[Cristina] **Secondo te Luca, perché in Italia è una disciplina ancora così poco diffusa, difficile da fare passare, quando in molte università, a livello mondiale, ci sono cattedre di scienze dell'informazione, che tutto sommato stentano poi a decollare in Italia...**

Purtroppo credo che ci sia un gap culturale, per culturale intendo nel senso di mentalità, cioè si parla tanto di innovazione che se si facesse tanta innovazione per quanto se ne parla, saremmo ai vertici mondiali. Purtroppo l'Italia è un paese in cui c'è una grande cultura del solista, del leader, che cozza completamente invece con

un'idea di design sempre più partecipativo. E poi scarsa attitudine a misurare e valutare, a molti non piace la valutazione perché spesso vedono un progetto come una cosa di personale. Un esempio è la pubblica amministrazione che dovrebbe offrire servizi per il cittadino, in realtà - ne abbiamo esperienza tutti e due - è vista come un giocattolo dell'amministratore o del politico di turno. E quindi non c'è nessuna attitudine alla progettazione perché in fondo non si vuole cambiare. Poi ci sono delle situazioni, che ho trovato spesso, di persone illuminate e aperte, però ecco se manca questa apertura, ed in Italia non ce n'è molta, chiaramente si fa difficoltà a portare avanti un design che è espressione di una collettività e di un disegno corale e non del singolo.

[Cristina] **È forse quel *design for good* che abbiamo affrontato tutti nel journey dell'architettura dell'informazione, cioè per un bene comune che forse in questo senso manca in Italia, forse l'innovazione dovrebbe essere nel processo...**

Sì, è vero e poi faciliterebbe tutti, cioè tornerebbe a vantaggio anche del singolo. Molti non capiscono che si può vincere tutti. Invece per vincere singolarmente, mettono in crisi tutti gli altri.

[Cristina] **Senti Luca, ad un ragazzo che vuole diventare un architetto dell'informazione, user experience, perché forse ormai queste differenze andrebbero bypassate, siamo tutti un po' tutto, sei d'accordo?**

Sì, sono molto d'accordo, sullo sfumare le differenze.

[Cristina] **Che cosa dovrebbe fare (il ragazzo)?**

Se parliamo di una persona neo-diplomata che comunque sta scegliendo come proseguire i suoi studi, le direi che, visto che manca una formazione specifica e che l'ambiente dell'architettura dell'informazione è molto polimorfo come sapere: "Scegli la faccia che più ti piace dell'architettura dell'informazione, che sia la direzione linguistica, che sia quella più cognitiva, o quella più progettuale. Scegli un corso universitario che è un buon corso indirizzato in questo senso e poi però fai esperienza sul campo già durante lo studio, in modo da alternare studio ed esperienza sul campo".

[Cristina] **Luca, parti per l'isola dei famosi e puoi portare, oltre che la crema solare, tre libri - professionali ma non solo - che ti aiutino a diffondere l'architettura dell'informazione tra naufraghi, quali porti?**

Uno che ho ripreso in mano da poco che mi piace tantissimo è **Gödel, Escher, Bach: un'eterna ghirlanda brillante** di Hofstadter, lui è un logico, non è un libro  
c

propriamente di architettura dell'informazione, ma in realtà lo è, dentro c'è tutto, c'è proprio l'esplorazione della logica che si nasconde dietro. Anche in Bach che è un musicista, c'è tantissima architettura nella sua musica. Poi porterei "Le leggi della semplicità" di Maeda, perché è un libro strepitoso, lui ha questa abilità di scrivere e dire cose molto profonde con pochissimo spazio, è un libricino piccolo ma molto profondo. Un terzo libro è di poesie, che è il poeta che più mi piace, che è Giorgio Capolodi. Nella poesia in generale c'è tantissima architettura dell'informazione.

[Cristina] **Fantastico! Luca invece nella filosofia indù, questa è una domanda che faccio un po' a tutti, c'è questa speciale intenzione che viene un po' dalla mente, che si chiama *sankalpa*, è un po' un patto che facciamo con noi stessi, è quello che vorremmo essere e realizzare; il tuo qual è?**

Forse il *design for good* che dicevamo prima, cioè mi illudo, anche se spero non sia un'illusione, di contribuire con quello che faccio, a costruire una cultura aperta, più etica, più orientata verso la meritocrazia insomma, a cambiare le cose.

[Cristina] **Senti, in una parola, l'architettura dell'informazione del futuro sarà...?** Relazione, connessione. Si dovrà ragionare sempre più in termini di connessioni, di legami, di pezzi che devono combaciare perché sempre più complessa è la realtà e gli elementi che compongono i nostri servizi e le nostre esperienze. Vedo nell'architettura dell'informazione un sapere connettivo.

[Cristina] **Grazie Luca, prima di lasciarti ti devo un ricordo che voglio lasciare anche ai nostri ascoltatori, che è quello che io molti anni fa ho preso e ho scritto ad un Luca Rosati, un indirizzo mail, proponendo un articolo e mi ha risposto subito e me lo ha pubblicato su "Trovabile", per dire che oggi non sarei quello che sono senza Luca Rosati, che ringrazio per l'intervista e ci vediamo alla prossima.**

Grazie a te.