

collaborazione, socializzazione e produzione di contenuti riuniti sotto l'etichetta di Web 2.0 e il Web semantico (o Web 3.0).

Pur nella sua autonomia, il volume è inteso come un'integrazione dei manuali sulla qualità dei siti Web culturali precedentemente pubblicati da Minerva, di cui presuppone la conoscenza: *Handbook for quality in cultural websites: improving quality for citizens* (2004), di cui è stata pubblicata anche l'edizione italiana (*Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali*, 2. ed., Roma, MIBAC, 2005), e *Quality principles for cultural web sites: a handbook* (2005).¹ I destinatari dei tre documenti sono gli stessi: le istituzioni e le entità culturali che progettano di sviluppare nuove applicazioni Web o che si propongono di aggiornare e migliorare quelle esistenti, prendendo in considerazione il punto di vista dell'utente.

Questo manuale si propone come un passo avanti verso l'approfondimento del concetto di *user-centred*, molto popolare e costantemente richiamato come principio fondamentale anche nei volumi precedenti, ma finora in maniera generica e non problematizzata. Il primo era infatti rivolto alla disseminazione delle migliori pratiche e di una serie di linee guida per le istituzioni culturali, nelle quali il Web era presentato come un nuovo mezzo di comunicazione e interazione. Il secondo offriva una guida all'autovalutazione dei siti Web attraverso liste di controllo basate su dieci principi base, integrati da strumenti per la loro interpretazione e applicazione. Il terzo si propone invece di mettere a fuoco l'utente come fattore essenziale della qualità del Web culturale, rispondendo

Handbook on cultural web user interaction

*first edition (September 2008),
edited by the Minerva EC
Working group Quality,
accessibility and usability, s.l.,
Minerva EC Project, 2008, p. 166*

Il manuale è stato prodotto dal Gruppo di lavoro "Qualità, accessibilità e usabilità" del progetto europeo Minerva EC, ed è disponibile gratuitamente sia a stampa sia in versione elettronica alla pagina <<http://www.minerva-europe.org/publications/handbookwebusers.htm>>.

Si tratta di una guida pratica alla progettazione e alla valutazione di servizi Web interattivi, che offre anche un'ampia panoramica sulle attuali tendenze di Internet in questo settore: gli strumenti di

a una serie di domande che i manuali precedenti avevano lasciato aperte: cosa vogliono gli utenti? Come si comportano? Come possiamo capire che uso fanno delle nostre applicazioni Web? Esistono metodi efficaci per interrogare gli utenti sulle loro aspettative (prima) e sul loro grado di soddisfazione (dopo)? In altre parole la qualità del Web culturale non si esaurisce nell'accessibilità e nell'usabilità, che pure restano presupposti indispensabili; ma occorre un orientamento a trecentosessantadue gradi verso la soddisfazione dell'utente, tenendo conto delle sue esigenze e dei suoi comportamenti in tutte le fasi di vita della risorsa, dalla progettazione al monitoraggio. Del resto anche secondo la normativa ISO, ripresa dal *Manuale per la qualità dei siti Web pubblici culturali*, la qualità di un prodotto software consiste nella "capacità di aiutare determinati utenti a raggiungere determinati obiettivi con efficacia, efficienza, sicurezza e soddisfazione, in determinati contesti d'uso".² La chiave per raggiungere questo ulteriore livello della qualità è la personalizzazione: l'utenza come insieme unitario e generico va analizzata nella sua complessità e nelle sue variabili, a cui devono corrispondere modalità e percorsi di fruizione mirati e differenziati. Naturalmente lo scopo non è di fornire soluzioni pronte, quanto piuttosto di offrire una "guida alle questioni in gioco", per mettere in grado chi progetta di compiere di volta in volta le scelte più corrette e consapevoli nell'interazione con l'utenza. Il taglio è quindi molto pratico, orientato all'operatività, come del resto indicato dal termine *handbook*, e risulterebbe



Milano, Mediateca Santa Teresa

di scarsa utilità a chi fosse interessato ad un approfondimento teorico o ad una trattazione esaustiva e approfondita degli strumenti presentati. Questo spiega le debolezze del volume dal punto di vista degli apparati, come l'assenza di indici diversi da quello generale, di una bibliografia finale e di glossari, e l'uso di Wikipedia come fonte principale per le definizioni. I riferimenti bibliografici presenti nel corpo del testo e nelle note a piè di pagina si riferiscono quasi tutti a documenti pubblicati online e a siti Web, accuratamente selezionati, ma senza l'indicazione dell'ultima consultazione. Va infine precisato che non si tratta di un manuale tecnico, e quindi non fornisce indicazioni su nomi di prodotti, requisiti o modalità di utilizzo. Una volta scelta la tipologia di applicazione che si intende realizzare sarà dunque necessaria la consulenza di personale informatico per la valutazione delle possibili soluzioni.

Il manuale è composto da quattro sezioni, corredate da due appendici. Il primo capitolo presenta lo stato dell'arte nel campo delle applicazioni Web culturali, sia di tipo "tradizionale" (siti e portali), sia nel campo del Web 2.0, con una rassegna dei principali strumenti di interazione e condivisione oggi disponibili sul Web e per il Web, dai blog ai social network, fino ai mondi virtuali come Second Life. La gamma delle "entità culturali" considerate è ampia: biblioteche e biblioteche digitali, archivi, musei, eventi temporanei, siti archeologici, architettonici e naturali, servizi educativi e di ricerca, istituzioni a tutti i livelli, portali culturali e portali dedicati al turismo culturale. Per ognuna di queste categorie vengono descritti alcuni esempi di realizzazioni eccellenti per gestione del rapporto con l'utenza: l'offerta di percorsi differenziati per profili, l'integrazione di contenuti generati dagli utenti stessi, la possibilità di accedere ad

aree personalizzate, di interagire con altri utenti o di accedere a servizi di e-learning. Per chi progetta un'applicazione è quindi importante confrontarsi con altri prodotti, anche lontani dalla realtà in cui si opera, in un'ottica di *benchmarking* funzionale (volto cioè a individuare eccellenze nell'ambito di una determinata funzione, indipendentemente dal tipo di organizzazione che la svolge).

Il secondo capitolo è il cuore del volume, e ha lo scopo di guidare i lettori a realizzare concretamente le potenzialità viste nel capitolo precedente. Fornisce infatti gli strumenti concettuali e pratici per mettere a fuoco bisogni e aspettative degli utenti, e per tradurli poi in requisiti di progettazione. Innanzitutto vengono esaminati i possibili tipi di applicazioni Web che un soggetto culturale potrebbe progettare, nonché una vasta gamma di servizi interattivi con cui arricchirle: servizi di comunicazione (sms e instant mes-

saging, virtual reference services, webcam e videoconferenze, streaming, blog ecc.), commerciali (e-commerce e online ticketing), di apprendimento (tutorial e tour virtuali), servizi lato utente (podcasting, folksonomies, social bookmarking, mashup, file sharing, agende, calendari e mappe personalizzate, cartoline virtuali, sondaggi e molto altro), moduli interattivi e ambienti virtuali multi-utente. Viene poi illustrato il ciclo di vita di un'applicazione Web, dalla progettazione alla manutenzione, segnalando in quali punti è più importante prendere in considerazione il punto di vista dell'utente.

Ma cosa significa parlare di utenti e di uso del Web culturale? Naturalmente non è sufficiente considerare gli utenti in maniera generica come una massa indistinta e uniforme, ma nemmeno limitarsi a segmentare il proprio pubblico in gruppi omogenei secondo criteri sociodemografici e comportamentali. Occorre invece vedere l'utente come un individuo fluido, con identità variabili non solo in momenti diversi ma anche nello stesso momento, a seconda dei

punti di vista dai quali viene considerato: consumatore, *prosumer* (cioè contemporaneamente produttore e consumatore), cliente, pubblico, navigatore, visitatore, spettatore, giocatore, *clicker*, *streamer*, *downloader* ecc.

Per razionalizzare questa fluidità il progettista ha a disposizione una serie di strumenti di astrazione e modellizzazione, attraverso cui scomporre la complessità dell'utente reale nelle sue variabili, quindi selezionarle e sintetizzarle in utente simulato e semplificato, da cui ricavare facilmente i requisiti dell'applicazione che si sta progettando e le loro priorità. Oltre ai tradizionali criteri di segmentazione derivati dal marketing, esistono tecniche che aiutano a caratterizzare meglio le tipologie di utenti e ad evitare l'autoreferenzialità nella progettazione, come la creazione di "*user personas*", personaggi fittizi descritti più o meno dettagliatamente, che incarnano gli obiettivi e il comportamento di un gruppo reale di utenti. Il passo successivo consiste nel simulare il comportamento dell'utente su una particolare applicazione Web attraverso la descrizione di casi d'uso e di scenari. Un'alternativa consiste nel coinvolgere gli utenti nella progettazione, facendo scrivere a loro stessi i requisiti dell'applicazione sotto forma di *user stories*, ovvero illustrando in linguaggio naturale e informale cosa vorrebbero che il sistema facesse per loro.

Vengono poi presentate le due principali tecniche usate per creare sistemi capaci di adattare il loro comportamento alle caratteristiche di singoli utenti o di gruppi di utenti: la customizzazione e la personalizzazione. La prima si riferisce alla possibilità per l'utente di intervenire

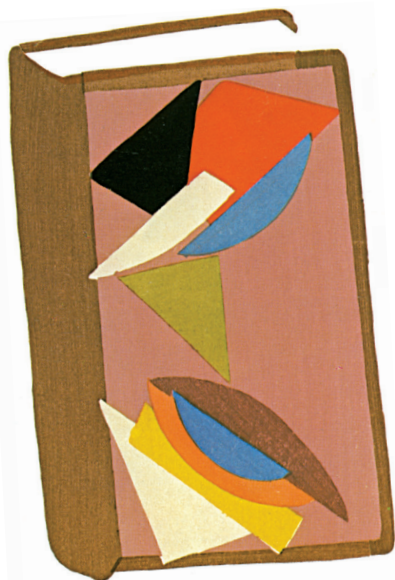
attivamente per modificare l'interfaccia e creare un profilo personalizzato; la seconda prevede anch'essa modifiche nell'accesso al contenuto sulla base di profili utente, ma eseguite automaticamente dal sistema.

L'ultima sezione del capitolo guida il lettore attraverso i numerosi strumenti oggi disponibili per la misurazione dell'audience in Internet. Il potenziale di questi strumenti va ormai molto oltre le semplici quantificazioni numeriche, e si estende anche ad informazioni di tipo socio-demografico e soprattutto di natura comportamentale, ad esempio misurando separatamente l'uso passivo di un sito, con le tradizionali "metriche da esposizione" e il suo uso attivo, tramite le nuove "metriche da interazione".

Il terzo capitolo fornisce due strumenti pratici per la valutazione dal punto di vista dell'utente. Il primo è un questionario di autovalutazione da usare soprattutto in fase di progettazione per assicurarsi che l'applicazione sia effettivamente concepita fin dall'inizio come *user-centred*. La qualità di un progetto culturale dipende da decisioni che devono essere prese nelle fasi iniziali, e questo vale anche per la dimensione interattiva. Tuttavia si consiglia di utilizzare il questionario anche nelle fasi successive del ciclo di vita dell'applicazione. Il questionario è basato soprattutto sui capitoli precedenti del manuale, ma riprende in parte anche i dieci "Principi per la qualità di un sito Web culturale".³ Sono previste domande sulla strategia di valutazione degli utenti che si intende adottare, sia in fase di progettazione che di valutazione finale, sulle potenzialità di interazione avanzata

e di personalizzazione che si vogliono offrire, sull'accessibilità, l'usabilità, gli aspetti legati al multilinguismo e alla gestione. Il secondo strumento è un modello standardizzato di intervista, da personalizzare e da sottoporre direttamente agli utenti per verificare il raggiungimento degli obiettivi. Sono previste indicazioni specifiche per la valutazione dei portali. Entrambi i modelli sono ben fatti e indubbiamente utili. L'unico rilievo che si può muovere riguarda il questionario per gli utenti: per certe informazioni tecniche, come i sistemi operativi usati, i browser e la risoluzione dello schermo, è forse preferibile utilizzare sistemi automatizzati di raccolta (*web analytics*), e utilizzare invece il tempo dell'utente per informazioni non ricavabili altrimenti.

L'ultimo capitolo affronta il tema dei metadati, indispensabili per garantire la visibilità, la reperibilità, l'interoperabilità e la conservazione a medio/lungo termine di qualunque applicazione Web. Il concetto di utente si estende dunque a comprendere anche gli utenti-macchina e gli utenti futuri. Si parte dal Dublin Core per poi esaminare altri metadati che permettono di fornire servizi più avanzati, come i Feed RSS e le applicazioni del cosiddetto "Web semantico". Nel complesso questa è la parte meno riuscita del volume: si tratta di cenni troppo brevi per servire da introduzione per chi non sia già familiare con i concetti presentati, e anche le indicazioni pratiche sono scarse. Il capitolo è anche scarsamente integrato con i precedenti. Sarebbe stato preferibile concentrarsi su alcuni casi concreti di applicazioni del Web semantico al settore dei



beni culturali, approfondendo l'unico esempio presentato, il CIDOC *conceptual reference model*, e presentandone altri, come nel primo capitolo, oppure dedicare al Web semantico una trattazione separata in un volume a parte.

L'orientamento pratico torna invece in primo piano nelle due appendici, che illustrano esperienze reali di valutazione delle esigenze dell'utente e della sua esperienza di navigazione, realizzate dalla Fondazione Rinascimento Digitale su diverse biblioteche digitali, e dal progetto europeo Michael sugli utenti del portale nazionale francese. Da quest'ultimo in particolare si possono ricavare indicazioni non banali: ad esempio è interessante il fatto che ben il 95% dei visitatori ha dichiarato che consulterà nuovamente il portale, nonostante solo il 26,5% abbia definito soddisfacente la navigazione e il 64% di loro non abbia trovato quello che cercava. Dunque non c'è in realtà una correlazione diretta tra il grado complessivo di soddisfazione, espresso dall'intenzione di tornare a visitare il sito, e gli altri fattori, ma entrano in gioco valutazioni più complesse, legate innanzitutto alla qualità dei contenuti.

Elisa Fiocchi

Biblioteca di storia dell'arte
Scuola normale superiore, Pisa
fiocchi@sns.it

europa.org/publications/quality-criteria-i/indice0402/capitolose-condo0402.htm> (ultima consultazione il 12/02/2009).

³ <<http://www.minervaeurope.org/structure/workinggroups/userneeds/documents/cwqp-i.htm>> (ultima consultazione 12/02/2009).

¹ Entrambi disponibili gratuitamente sul sito di Minerva, assieme ad una serie di linee guida sulla digitalizzazione, alla pagina <<http://www.minervaeurope.org/publications.htm>> (ultima consultazione il 12/02/2009).

² Si tratta di *ISO/IEC 9126-1: 2001 : Information Technology. Software product quality: quality model*, vedi *Manuale per la qualità dei siti Web pubblici culturali*, sezione 2, <<http://www.minerva>