

## **Gli studi sugli utenti per la qualità dei servizi web culturali europei: il Manuale Minerva e la valutazione del prototipo di Europeaana**

### **1. Verso un web culturale degli utenti**

Le biblioteche digitali – intese come spazi interattivi che offrano servizi e risorse on line – sono utili soprattutto in misura dell’uso che gli utenti possono farne. Se da un lato le esigenze degli utenti vengono segnalate come prioritarie in buona parte dei documenti politici da cui scaturiscono i servizi di valorizzazione digitale del patrimonio culturale, le esigenze degli utenti sono spesso affrontate in modo non esaustivo, sia nella fase di sviluppo che per la valutazione – a regime – della effettiva qualità d’uso.

Gli studi sugli utenti digitali, d’altro canto, sono estremamente vari in quanto ad approcci e metodologie [1], anche perché spesso direttamente connessi a quelli sulla qualità dei siti web, ben lontani dall’aver fissato dei criteri e dei metodi stabili e condivisi, soprattutto per via del differente approccio tra informatici puri (per cui la qualità delle risorse digitali risiede soprattutto nella loro “consistenza”) e altre comunità professionali che concepiscono la qualità come un processo che impatta sull’intero ciclo di vita delle risorse e coinvolge direttamente l’uso di esse.

Un possibile corto circuito tra le tecniche di valutazione dell’uso delle risorse digitali culturali e la qualità nella gestione dell’intero ciclo di vita dei progetti è stato tentato recentemente nell’ambito del progetto MINERVA eC, attraverso una raccolta e una presentazione di metodologie, buone pratiche e modelli sul tema, ad uso della comunità dei responsabili dei beni culturali digitali. Inoltre, alcuni progetti di ampia portata come il portale europeo Europeaana, si sono spesi per studiare e testare l’impatto del nuovo servizio su comunità di utenti diversificate.

Questo contributo intende presentare sinteticamente il recente manuale MINERVA sull’interazione con gli utenti del web culturale e dar conto dei primi risultati dell’articolato studio di livello europeo sugli utenti di Europeaana.

### **2. Una guida agli studi sugli utenti**

Sul ruolo positivo per la comunità dei beni culturali italiana ed europea delle attività e dei materiali frutto del progetto europeo MINERVA, molto è stato già scritto. Di certo, va ricordato il successo del Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali [2]: a partire dalla diffusione di questo documento si è sedimentata pian piano una comunità di persone disposte a scambiarsi idee e soluzioni pratiche, anche indipendentemente dalle appartenenze ai tradizionali settori scientifici e ai diversi contesti istituzionali. E’ stato riconosciuto insomma al progetto MINERVA la capacità di parlare un linguaggio non troppo tecnico, affinché gli esperti di beni culturali potessero entrare in sintonia con i temi dell’uso delle applicazioni tecnologiche nel proprio lavoro.

Nel frattempo, intendo almeno dal 2004 ad oggi, il web è indubbiamente cambiato. Non è più possibile, infatti, rivolgersi oggi all’utente-cittadino perché fruisca passivamente di contenuti selezionati e organizzati da un soggetto unico. L’utente web è sempre più un prosumer, un’entità ibrida che può essere di volta in volta produttore e/o consumatore di contenuti e servizi, ma è sempre di più anche un web agent (cioè una macchina, un software che usa, recuperandoli, memorizzandoli e/o riusandoli, i contenuti presenti nella Grande Rete: basti pensare a robot, spider, crawler, harvester, aggregatori, ecc.). Il successo impetuoso della cosiddetta nuova release del Web, la 2.0, segnato da un evidente uso della Rete sempre più “sociale”, basato sulla condivisione e sullo scambio oltre che sulla semplice fruizione, ci ha insomma fatto

scivolare in una fase di transizione in cui non sempre si hanno gli strumenti di orientamento.

Di quale supporto rinnovato avrebbero potuto aver bisogno gli istituti culturali, ci si è chiesti allora qualche anno fa nei gruppi di lavoro del progetto MINERVA? Di certo era necessario redigere una nuova guida pratica che consentisse di tenere in debito conto il rinnovato ruolo degli utenti, andando oltre le dichiarazioni di principio sulla opportunità di costruire siti user-centred presenti nei documenti precedenti. Dunque, il gruppo di lavoro europeo del progetto MINERVA eC sulla qualità del Web, fin dal primo meeting di Berlino del 20 giugno 2007 stabilì di concentrare le proprie attività nella redazione di un manuale che potesse fungere da vademecum aggiornato sul panorama delle applicazioni web interattive nel mondo dei beni culturali, e servisse inoltre da guida per la verifica della soddisfazione da parte degli utenti. Il testo, in lingua inglese, fu presentato in una prima stesura ai primi di giugno del 2008, quindi, emendato ed arricchito in seguito al tradizionale confronto con la comunità MINERVA, ha visto la luce (in versione stampata e sul web) nel settembre successivo. Il Manuale è stato poi edito in versione italiana – aggiornata e arricchita – nella primavera 2009 [3].

Se il primo capitolo del Manuale è dedicato a fornire lo stato dell'arte aggiornato sul web culturale, con un'attenzione particolare alle applicazioni dedicate agli utenti e il supporto di un nutrito gruppo di schede di analisi di buone pratiche, il secondo capitolo, centrale nell'economia del volume, è intitolato "Orientarsi". Si tratta di una raccolta di strumenti di supporto alla progettazione di applicazioni web che siano davvero centrate sull'utente, ovvero che del gradimento e supporto degli utenti tengano debito e sistematico conto. Per semplificarne la consultazione, le sette sezioni in cui è diviso il lungo capitolo 2 rispondono ad altrettante domande-chiave: la prima è "chi sono?": si ripropongono cioè, aggiornate rispetto al 2004, le tipologie di soggetti culturali, per aiutare a mettere a fuoco le specifiche problematiche che possono distinguerle. La seconda è "che tipo/i di applicazione/i web voglio sviluppare?", cui si risponde con una sorta di glossario esteso delle più tipiche applicazioni, ovviamente aggiornate al web 2.0. La terza questione intende collegare il ruolo degli utenti con il ciclo di vita del progetto web, in linea con quanto definito in altri documenti MINERVA [4] [5]. Infatti, alcune fasi risultano particolarmente critiche sia perché più opportune per attivare procedure di valutazione delle aspettative degli utenti dall'applicazione web, sia perché più direttamente legate alla capacità di soddisfare tali aspettative.

Ma veniamo alla questione centrale: alla quarta domanda "cosa significa utente web? E' una persona, o qualcos'altro?" risponde in modo articolato ed esteso il capitolo Utenti e usi. Vista la complessità del tema e la necessità di esemplificarlo, il capitolo è organizzato in tre sezioni: si apre con L'utente web: stato dell'arte e definizioni correnti (con una suddivisione in 5 macro-categorie), si prosegue con L'utente web – Chi è? che propone una classificazione dei modi per concepirlo al fine di studiarne le esigenze, concludendo con Sistemi che adattano i propri comportamenti rispetto alle esigenze degli utenti.

Il quinto sotto-capitolo di Orientarsi è dedicato ad offrire una panoramica dell'articolata offerta di Servizi interattivi e lato utente: anche qui, per semplificare la scelta, si è organizzato l'argomento in più tipologie: servizi di comunicazione interattivi mediati dal fornitore delle informazioni, servizi interattivi dedicati all'apprendimento, visite interattive virtuali, servizi interattivi commerciali, moduli interattivi, servizi lato-utente e MUVES (ovvero ambienti virtuali multi-utente, come Second Life).

La sesta domanda alla cui risposta abbiamo provato a fornire una guida, cruciale per quanto detto finora, è "Quali sono i sistemi attuali per valutare i bisogni, i comportamenti e la soddisfazione degli utenti?". La risposta, lo si è detto, è complessa, perché i metodi di valutazione dell'audience possono essere molto vari: rilevazioni censuarie, a campione e/o centrate sull'utente, metriche di audience (vale a dire gli indicatori numerici qualitativi e quantitativi per analizzare e comprendere l'efficacia e le prestazioni rispetto ai contenuti e ai servizi), analisi semi-automatica dei file di log dei server web, il tutto tenendo in debito conto la tutela della riservatezza dei dati degli utenti coinvolti. Infine, settima ed ultima domanda del secondo capitolo: "Siamo certi che i nostri utenti capiscano la lingua dei nostri contenuti e delle nostre interfacce?", ovvero, dobbiamo porci o no la questione del multilinguismo dei nostri servizi, e in caso positivo, come possiamo farlo?

Il terzo capitolo del Manuale, nella migliore tradizione MINERVA, offre due Strumenti pratici: il primo è un “Questionario di autovalutazione per pianificare un’applicazione web centrata sull’utente”, una sorta di guida in forma di questionario per guidare le istituzioni culturali nelle scelte legate allo sviluppo di un’applicazione web davvero centrata sugli utenti. Il secondo strumento è un modello di intervista standardizzata da erogare agli utenti dei siti web e dei portali culturali, da utilizzare come riferimento per la costruzione di un questionario personalizzato, che risponda alle esigenze della propria applicazione web. Il modello, basato sullo studio e l’integrazione di numerose buone pratiche internazionali, è già stato adottato nell’ambito di alcune ricerche sugli utenti, sul portale Culturaitalia (<http://www.culturaitalia.it>), e per una survey sul sito dell’Associazione Italiana Bibliotecari AIB-WEB, (<http://www.aib.it>).

Infine, il quarto capitolo del manuale è dedicato a un tema che, pur se apparentemente solo tecnico, si è dimostrato negli ultimi anni sempre più essenziale per garantire una buona qualità nell’interazione: l’uso consapevole dei metadati.

### 3. Il portale Europea e lo studio sugli utenti

Europeana (<http://www.europeana.eu/portal/>) è un punto di accesso unificato a materiali digitali del patrimonio culturale europeo, forniti da biblioteche, musei, archivi, gallerie, collezioni audiovisive e altre istituzioni della memoria. Questa biblioteca digitale specializzata è stata lanciata dal Presidente della Commissione europea nel novembre 2008 ed offre attualmente l’accesso a circa 4,6 milioni di oggetti digitali provenienti da tutta Europa. Il progetto, la cui interfaccia nella versione prototipale è disponibile in 26 lingue europee, mira a raggiungere 10 milioni di oggetti per la fine del 2010. Il portale supporta la ricerca semplice e avanzata, una serie di schede e filtri per perfezionare le query e alcune funzionalità aggiuntive (come ad esempio una timeline per navigare cronologicamente tra gli oggetti) per facilitare la ricerca [6].

L’allineamento delle esigenze degli utenti con le capacità tecniche e politiche delle istituzioni che forniscono i contenuti per Europea è stata indicata come una priorità nel Workpackage 1 del progetto. I soggetti interessati allo sviluppo di Europea lavorano dunque continuamente su come impostare al meglio i servizi per gli utenti: questa attenzione è inevitabile, dato che il concetto stesso di “portale” comprende in sé la missione di “prestatore di servizi”, un valore aggiunto rispetto a singoli siti. Questo extra annulla l’autorevolezza usualmente attribuita ai contenuti web tramite la riconoscibilità dell’identità dei singoli soggetti culturali, una sorta di brand acquisito, ma costringe il portale a confrontarsi direttamente con la satisfaction del cliente [7].

Uno studio funzionale sugli utenti di Europea è stato condotto tra ottobre 2009 e gennaio 2010, su mandato della Fondazione che gestisce il portale e con il coordinamento del Centre for Digital Library Research (CDLR) della Strathclyde University (Glasgow, UK), in collaborazione con l’Università di Macerata (IT) e gli eMotion Labs della Glasgow Caledonian University. Questo studio ha raccolto e analizzato i feedback di una gamma di utenti tradizionalmente poco consultati per i progetti culturali (il cosiddetto general public e gli utenti più giovani, i digital natives [8]), cercando di “tradurre” i dati raccolti in requisiti – funzionali e non – per contribuire a far transitare l’attuale prototipo di Europea verso una versione stabile (Rhine version, prevista per giugno 2010).

La metodologia dello studio ha dovuto affrontare diverse esigenze: coinvolgere gruppi di utenti provenienti da paesi diversi, affrontare gruppi di utenti specifici ed eseguire l’analisi sia delle discussioni moderate, sia raccogliendo fonti dirette proponendo agli utenti lo svolgimento di azioni standardizzate. Inoltre, lo studio è stato costruito come una combinazione di focus group tradizionali e di media lab attrezzati per l’analisi dell’eye tracking. La scelta dei paesi europei in cui i focus group e i laboratori sono stati organizzati è stata influenzata dai risultati del precedente sondaggio via questionario Web [9]. Paesi Bassi, Regno Unito, Italia e Bulgaria sono stati scelti perché avevano tassi differenti nella risposta a questo sondaggio, ma anche diversi livelli di contributo a Europea in termini di fornitura di risorse. Essendo geograficamente distinte e con diversi sistemi educativi, in particolare nel settore

dell'informazione e della conoscenza informatica, questa scelta è servita anche a creare condizioni diverse per garantire affidabilità ai risultati dello studio.

Lo studio ha coinvolto circa lo stesso numero di partecipanti in ciascuno dei diversi paesi, per un totale di 89 utenti: i gruppi con ragazzi della scuola secondaria si sono svolti a Sofia, Bulgaria e ad Amsterdam, Olanda. Gli studenti universitari sono stati coinvolti nella Facoltà di beni culturali a Fermo, Italia, mentre rappresentanti del general public hanno preso parte ai gruppi a Glasgow, in Scozia. Il numero dei partecipanti, certo, non è sufficiente a trarre delle conclusioni statisticamente significative, ma l'insieme dei pareri e delle osservazioni raccolte è di sicuro interesse e può essere confrontato con i risultati degli altri studi.

Per garantire coerenza, tutti i focus group e i laboratori multimediali hanno seguito lo stesso protocollo, che prevedeva oltre al riempimento di un questionario in diverse fasi, l'esecuzione di un preciso task, ovvero la compilazione di una presentazione in PowerPoint, con una struttura predefinita, avente per tema una città del paese di appartenenza: Sofia, Glasgow, Amsterdam, Roma. Nel caso dei laboratori multimediali, i dibattiti hanno assunto la forma di una conversazione tra il moderatore e il singolo partecipante. Nel caso dei focus group, queste sono state invece discussioni che coinvolgevano tutti i membri del gruppo, ovviamente facilitate dal moderatore.

I contributi al dibattito, raccolti dal moderatore, sono stati completati dalle risposte ai questionari e consolidate dalle strategie di ricerca e dalla successiva scelta di materiali presenti in Europeana. Il protocollo è stato progettato in modo che il feedback raccolto dagli utenti nelle varie fasi dello studio riflettesse efficacemente le loro prime impressioni e le loro aspettative; le impressioni più approfondite (dopo che gli utenti avevano lavorato sulla presentazione) hanno consentito di accertare se la natura del servizio e le sue procedure avessero soddisfatto le aspettative espresse in precedenza, e creato impressioni più durevoli, chiedendo dell'eventuale intenzione di utilizzare Europeana in futuro.

In aggiunta a tutto questo, la serie di media lab di Glasgow ha fornito un ulteriore strumento per la raccolta obiettiva di dati fisiologici degli utenti di Europeana. Si è infatti usato il software Clearview per elaborare i dati raccolti attraverso uno strumento di eye tracking, per individuare eventuali 'aree di interesse' (Areas of Interest, AoI), rappresentate attraverso "mappe di calore" e percorsi-tipo dei movimenti dell'occhio dei partecipanti durante la loro interazione con Europeana.

## 4. Conclusioni

Volendo sintetizzare qui alcune delle conclusioni cui è giunto lo studio sugli utenti del portale Europeana [10], la questione primaria era verificare la misura in cui una biblioteca digitale specializzata, dedicata al patrimonio culturale europeo, possa risultare interessante per i giovani utenti. L'idea stessa di utilizzare siti specializzati non è sembrata molto popolare tra i giovani partecipanti allo studio. Alla domanda sul tipo di siti web che avrebbe utilizzato per la ricerca di un tipo specifico di risorse digitali (immagini ad esempio), i giovani utenti in tutti i paesi hanno mostrato netta preferenza per i motori di ricerca generici (91,3% in Bulgaria, 90,0% in Italia, il 78,6% nei Paesi Bassi) e non per siti specializzati (ad esempio Flickr).

Un'altra indicazione della difficoltà di introdurre l'uso di biblioteche digitali specializzate tra i nativi digitali è giunta dalle risposte alla domanda se i partecipanti intendessero utilizzare Europeana in futuro, che nel gruppo più positivo (quello italiano) ha raggiunto solo il 75%. La preferenza generale dei giovani, insomma, anche per cercare un tipo specifico di risorsa, è usare uno dei motori di ricerca generalisti. Da qui risulta evidente che la strategia per introdurre l'uso di una biblioteca specializzata digitale come Europeana deve essere molto ben mirata e accattivante.

Un altro aspetto dello studio riguarda lo stato delle competenze degli utenti nella ricerca online. Il 72% dei partecipanti in Bulgaria, il 60% in Italia, il 57% nei Paesi Bassi e il 75% nel Regno Unito hanno dichiarato di utilizzare frequentemente avanzate funzioni di ricerca online, quindi i giovani utenti sembrano ragionevolmente sicuri di sé circa le proprie competenze di ricerca. L'analisi delle query registrate da parte

dei partecipanti fa emergere invece che, se il livello di fiducia nell'uso di ricerca avanzata sembrava elevato, quasi tutte le ricerche effettuate dagli utenti giovani erano ricerche semplici.

Infine, visto che lo studio ha incluso partecipanti provenienti da quattro paesi e anche se il numero non è sufficiente per risultati statisticamente significativi, emerge qualche indicazione sulle differenze tra i gruppi di utenti, di interesse per ulteriori studi. Ad esempio, i motivi per cui alcuni gruppi nazionali sono risultati più critici rispetto ad altri richiede certamente ulteriori studi, anche se una prima spiegazione semplicistica potrebbe essere che gli utenti più esperti sono anche quelli più critici.

La comprensione del comportamento degli utenti delle biblioteche digitali è, per concludere, tutt'altro che semplice. Mentre si afferma che l'offerta di materiali del patrimonio culturale in ambiente digitale è una priorità, gli utenti sono raramente consultati e il loro comportamento non è ancora studiato sistematicamente. Anche se manca ancora una conoscenza dettagliata sulle caratteristiche specifiche dei nativi digitali, sembra che ne conosciamo i tipici comportamenti e supponiamo che siano omogenei, per lo più in termini di competenze informatiche. In realtà, non ci sono ampie prove a sostegno di tali luoghi comuni.

L'allineamento delle esigenze degli utenti con le capacità tecniche e strategiche della moderna biblioteca digitale è un compito complicato e tendenzialmente costoso. Le specifiche esigenze degli utenti dovrebbero essere studiate in relazione a temi specifici, tra cui la facilità d'uso e intuitività, l'identificazione del 'futuro' bisogno, gli stili di utilizzo, le aspettative e l'affidabilità, le somiglianze e le differenze tra gruppi di paesi/origini diverse, così da raccogliere raccomandazioni per lo sviluppo di prototipi che siano in linea con le esigenze degli utenti.

## **Bibliografia e sitografia (in ordine di citazione):**

[1] C. Accoto (2007), *Misurare le audience in internet. Teorie, tecniche e metriche per la misurazione degli utenti in rete*, Franco Angeli, Milano;

[2] F. Filippi (2005), *Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali*- seconda edizione italiana, MINERVA, Roma, a stampa e in: <http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria-i.htm>. Sul successo del Manuale cfr., infra, P. Feliciati (2004-2005), *Il Web culturale italiano e un modello alla prova: la sperimentazione del Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali*, pp. 133-151.

[3] P. Feliciati, M.T. Natale (2008), *Handbook on cultural web user interaction*– first edition, MINERVA eC WG5, Roma, a stampa e in: <http://www.minervaeurope.org/publications/handbookwebusers.htm>; versione italiana (2009): *Manuale per l'interazione con gli utenti del Web culturale*, MINERVA eC WG5, Roma, a stampa e in: [http://www.minervaeurope.org/publications/handbookwebusers\\_it.htm](http://www.minervaeurope.org/publications/handbookwebusers_it.htm).

[4] MINERVA WG6 IT, *Guida alle buone pratiche*, edizione italiana, Roma 2004, a stampa e in: <http://www.minervaeurope.org/publications/buonepratiche.htm>.

[5] MINERVA WP4 – Gruppo di lavoro italiano "Interoperabilità e servizi", *Linee guida tecniche per i programmi di creazione di contenuti culturali digitali*, Roma 2007, a stampa e in: [http://www.minervaeurope.org/publications/technicalguidelines\\_it.htm](http://www.minervaeurope.org/publications/technicalguidelines_it.htm).

[6] *Europeana i2010: Europeana – a single access point to Europe's cultural heritage. Europe's Information Society thematic portal*, in: [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/digital\\_libraries/europeana/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/digital_libraries/europeana/index_en.htm) e J. Purday, *Europeana v1.0 Annual Report 1 February 2009 – 31 January 2010*, (2010), in: [http://version1.europeana.eu/c/document\\_library/get\\_file?uuid=df49b382-aa16-497f-8405-948b532dc0d7&amp;groupId=10602](http://version1.europeana.eu/c/document_library/get_file?uuid=df49b382-aa16-497f-8405-948b532dc0d7&amp;groupId=10602).

[7] P. Miller, *The concept of the portal*, in: <http://www.ariadne.ac.uk/issue30/portal/>.

[8] M. Prensky (2001), *Digital natives, digital immigrants, On the Horizon 9(5)* pp. 1-6. <http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>. Cfr. anche il progetto CIBER 'Google Generation' (2008): *Information Behaviour of the Researcher of the Future*, in: <http://www.ucl.ac.uk/infostudies/research/ciber/downloads/>

[9] *Europeana – Online Visitor Survey. Research report*, IRN research (2009). in:

[http://www.edlfoundation.eu/c/document\\_library/get\\_file?uuid=e165f7f8-981a-436b-8179-d27ec952b8aa&groupId=10602](http://www.edlfoundation.eu/c/document_library/get_file?uuid=e165f7f8-981a-436b-8179-d27ec952b8aa&groupId=10602)

[10] Dobрева M., McCulloch E., Birrell D., Feliciati P., Ruthven I., Sykes J., Ünal Y. (2009) *User and Functional Testing. Final report*, documento attualmente riservato.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)