

La qualità dell'universo documentario digitale: dai contenuti al servizio

di Pierluigi Feliciati

Introduzione

L'offerta di contenuti in Rete, crescente e diversificata, da parte delle biblioteche, dei centri di documentazione e degli archivi, lungi dal tranquillizzarci sull'aumento della soddisfazione da parte degli utenti finali rispetto ai servizi, ha aperto nuove sfide relativamente al controllo di qualità del processo produttivo e dei servizi per chi è responsabile della concezione, progettazione e alimentazione informativa di tali ambienti digitali.

L'accento, da parte della comunità dei professionisti della documentazione e dell'informazione, mi sembra, è stato posto finora soprattutto sulle caratteristiche intrinseche delle risorse digitali offerte, sulla loro qualità scientifica e formale, la copertura informativa, i formati e le licenze d'accesso e d'uso: tutte questioni certamente cruciali, ma si sono raramente valutate, almeno in Italia, le problematiche relative all'effettiva esperienza d'uso e ri-uso da parte degli utenti digitali¹.

Questo contributo intende evidenziare quanto sia cruciale impostare la progettazione degli ambienti documentari digitali centrata sull'utente, basandola innanzitutto su modelli e standard ormai assestati e comunque includendo gli utenti nell'intero ciclo di vita dei progetti. La prospettiva che si propone vorrebbe far sì che la

PIERLUIGI FELICIATI, Università degli studi di Macerata, Macerata, e-mail pierluigi.feliciati@unimc.it. Il presente articolo riprende e amplia l'intervento tenuto durante il XVIII Workshop di Teca del Mediterraneo "Il futuro delle biblioteche: nuovi ruoli nell'universo digitale", Bari, 7 aprile 2017.

¹ Per quanto riguarda l'Italia, si segnalano gli studi di Alessandro Alfier e Pierluigi Feliciati sugli utenti del portale bolognese *Una città per gli archivi* <www.cittadegliarchivi.it>: Pierluigi Feliciati, *Ask the users, il valore aggiunto della valutazione dei sistemi informativi culturali on line coinvolgendo gli utenti: il caso del progetto «Una città per gli archivi», «Il capitale culturale»*, 5 (2012), p. 129-144, DOI: 10.13138/2039-2362/483; *Id.*, *Convergere a valle: lo studio del punto di vista degli utenti degli ambienti culturali digitali e l'esperienza del progetto «Una città per gli archivi»*. In: *Digital humanities: progetti italiani ed esperienze di convergenza multidisciplinare: atti del Convegno annuale dell'Associazione per l'informatica umanistica e la cultura digitale (AIUCD)*. Firenze, 13-14 dicembre 2012, a cura di Fabio Ciotti. Roma: Sapienza Università editrice, 2014, p. 89-112, <http://www.editricesapienza.it/sites/default/files/5094_Digital_Humanities.pdf>. Si segnalano inoltre gli studi di Carlo Bianchini sugli utenti digitali dei servizi bibliotecari dell'Università di Pavia: Carlo Bianchini, *«Funziona come Google, vero?»: Prima indagine sull'interazione utente-catalogo nella biblioteca del Dipartimento di musicologia e beni culturali (Cremona) dell'Università di Pavia, «AIB studi»*, 57 (2017), n. 1, p. 23-49.

comunità professionale degli archivisti, dei bibliotecari e più in generale dei professionisti dell'informazione possa affrontare con piena consapevolezza le sfide sempre nuove poste dall'universo documentario digitale, non subendone passivamente le dinamiche evolutive tecnologiche ma contribuendovi in modo creativo, portando le proprie specifiche, preziose competenze e garantendo al proprio lavoro di mediazione di conoscenze un impatto sociale sempre maggiore.

Il flusso dietro il servizio e la qualità d'uso

Tipicamente, il flusso comunicativo su cui sono progettati e gestiti gli ambienti documentari digitali si basa su un modello unidirezionale, che potremmo definire, adottando un termine in uso per riferirsi alle trasmissioni radio/tv, di *broadcasting*². Si prevede cioè che i contenuti da comunicare siano prima prodotti, poi appositamente confezionati nei formati e nelle strutture logiche appropriate e infine resi disponibili in Rete in un ambiente specifico di ricerca, recupero, lettura e uso, per la soddisfazione dei bisogni di potenziali quanto ignoti utenti finali. Il tutto, con l'intervento esperto di diversi professionisti, inclusi quelli addetti alla progettazione delle architetture, delle procedure software e delle interfacce-utente, utilizzando tipicamente piattaforme specializzate.

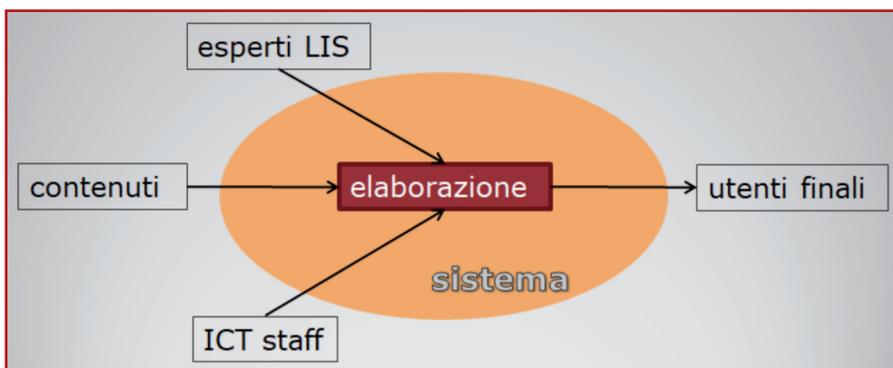


Figura 1 – Il flusso comunicativo tradizionale degli ambienti documentari digitali

Questo modello risente fortemente della storia dell'informatica e dei software applicati al trattamento descrittivo e informativo degli oggetti di documentazione, un mercato nato prima della diffusione popolare della Rete per offrire prodotti pensati per postazioni singole, accessibili tramite la mediazione di un esperto di contenuti, oppure o al più per reti locali. L'estensione potenzialmente universale dei servizi informativi documentali in ambienti di Rete non ha comportato un immediato ripensamento di tale paradigma comunicativo monodirezionale (uno-molti). In parte, l'evoluzione dei software di Rete ha richiesto una decina di anni prima di prevedere l'inclusione nel flusso dell'esperienza conoscitiva l'azione attiva degli uten-

² Nelle telecomunicazioni per *broadcasting* si intende «la trasmissione di informazioni da un sistema trasmittente ad un insieme di sistemi riceventi non definito a priori» <<https://it.wikipedia.org/wiki/Broadcasting>>.

ti finali: in parte i professionisti della documentazione hanno spesso frenato la loro partecipazione aperta, sottolineando la necessità dell'intervento specializzato nel confezionare e mediare risorse informative di qualità³.

Il termine 'qualità', appunto, è stato usato non di rado nelle comunità dei bibliotecari e degli archivisti come un'etichetta riferita a un valore assoluto, riferendosi a prodotti informativi risultato di studi specializzati, di competenze avanzate e tendenzialmente pensato per pochi utenti finali esperti. Qualità, insomma, intesa come termine unicamente positivo, sinonimo di indiscutibile preziosità, piuttosto che come soddisfazione valutabile dei bisogni di determinati utenti in determinati contesti con efficacia, efficienza e soddisfazione.

Meno diffuso nella comunità italiana, particolarmente tra gli archivisti, sembra essere appunto il termine 'servizio'. Un'eccezione significativa è stata la decisione di usare questo termine per definire, praticamente fin dalla sua origine, l'ambizioso progetto di un sistema informativo cooperativo per le biblioteche italiane, il Servizio bibliotecario nazionale⁴, scelta questa che rivela come ci si potessero obiettivi ben più ampi della sola offerta di informazione bibliografica agli utenti e si considerassero la cooperazione tra biblioteche e bibliotecari e la costruzione di un catalogo e di archivi bibliografici condivisi⁵ come presupposti essenziali per qualunque sistema informativo⁶.

3 Si vedano in proposito, in una bibliografia sterminata, gli sguardi critici di Pierre Levy sulle potenzialità partecipative e i rischi monopolistici della Grande rete (Pierre Levy, *L'intelligenza collettiva*. Milano: Feltrinelli, 1994); il classico di Saracevic, Spink e Wu (Tefko Saracevic; Amanda Spink; Mei-Mei Wu, *Users and intermediaries in information retrieval: what are they talking about?* In: *User modeling: proceedings of the Sixth International Conference UM97*. Chia Laguna, Sardinia, Italy, June 2-5 1997, edited by Anthony Jameson, Cécile Paris, Carlo Tasso. Wien: Springer, 1997, p. 43-54, <https://doi.org/10.1007/978-3-7091-2670-7_6>); e il recente lavoro di Paola Castellucci, *Carte del nuovo mondo: banche dati e open access*. Bologna: Il Mulino, 2017.

4 Per precisione, nel 1980 si parlava ancora di 'sistema': *Conferenza nazionale delle biblioteche italiane: per l'attuazione del sistema bibliotecario nazionale*. Roma, Biblioteca nazionale centrale, 22-24 gennaio 1979. Roma: Palombi, 1979. «Accademie e biblioteche d'Italia», 47 (1979), n. 1-2. Solo due anni dopo Angela Vinay introdusse il termine 'servizio': Associazione italiana biblioteche, *La cooperazione: il Servizio bibliotecario nazionale: atti del 30. Congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche*. Giardini-Naxos, 21-24 novembre 1982. Messina: Università-Facoltà di lettere e filosofia-Centro studi umanistici, 1986.

5 Commissione per l'automazione delle biblioteche, *Documento finale*. In: *Il Servizio bibliotecario nazionale*, 2° ed. Roma: Istituto centrale per il catalogo unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche, 1985, p. 53-56.

6 Per precisione, in questo contesto intendo riferirmi con questo termine alla nozione di sistema informativo aziendale, per l'accento che intendo dare alle componenti gestionali, organizzative e di ottimizzazione dei servizi di cui un sistema deve essere composto, spesso affrontate come elementi secondari, o non affrontate affatto, in ambito culturale. Giampio Bracchi; Chiara Francalanci; Gianmario Motta, *Sistemi informativi per l'impresa digitale*. Milano: McGraw Hill, 2005. Una definizione sintetica di sistema informativo aziendale può essere quella di Wikipedia in italiano: «l'insieme delle infrastrutture, delle procedure organizzative e delle risorse umane finalizzati alla gestione delle informazioni prodotte, utilizzate e condivise da un'azienda durante l'esecuzione dei processi aziendali. Tutto questo partendo dai dati in possesso di un'organizzazione o da quelli che verranno man mano prodotti», <https://it.wikipedia.org/wiki/Sistema_informativo_aziendale>.

Offrire e gestire un servizio digitale⁷, in una logica di sistema, presuppone infatti qualcosa di più complesso e interattivo della semplice messa a disposizione di contenuti, specie se annidati in una base di dati e dunque estraibili soltanto in seguito ad una *query* basata su filtri impostati volta per volta. Innanzitutto, un servizio di qualità deve garantire utilità per chi ne usufruisce, la soddisfazione facilitata di un suo bisogno, materiale o immateriale che sia. Perché sia utile, un prodotto software deve dunque possedere le potenziali capacità di rispondere alle esigenze di determinati utenti in determinati contesti garantendo che tale esperienza avvenga con efficacia, efficienza e soddisfazione⁸. Altra questione, a questa strettamente collegata, è la qualità di un software dal punto di vista della sua progettazione, un processo sulla cui crucialità accenneremo qualcosa più avanti.

Se la qualità non è allora una condizione stabile se non addirittura definitiva di un prodotto, ma dipende sostanzialmente dal processo di interazione tra il prodotto (fatto di contenuti, di strutture, di interfacce di presentazione e di elementi dinamici di comportamento)⁹ e gli utenti finali, ne deriva la necessità di avviare processi reiterati, sistematici e seri per la sua valutazione in diverse fasi del processo di produzione, rilascio e uso. Insomma, non è corretto né sostenibile che sia il solo produttore dei servizi ad auto-certificare *ab origine* la qualità del suo prodotto, senza valutare e documentare il processo e senza interagire con i fruitori finali. Nel mercato questo atteggiamento sarebbe probabilmente penalizzante in termini di profitto, rendendo inevitabile investire sull'analisi di mercato, sugli studi di marketing e su strategie di *Customer relationship management*¹⁰. Nel settore culturale, che rientra nella grande maggioranza dei casi nella famiglia dei servizi pubblici, tradizionalmente non è stato considerato strategico analizzare l'impatto dei servizi, considerando il contenuto culturale reso disponibile pubblicamente (anche a titolo oneroso) un prodotto di per sé buono, adottando così una pregiudiziale idea di 'offerta di bellezza', come tale per definizione non valutabile. Il rovesciamento di tale paradigma comporta il transito dei servizi culturali dal dominio dei beni posizionali, *status symbol* «esclusivi, non accessibili a tutti ma solo ai pochi che ne abbiano le capacità» il cui valore «come tale,

7 Il *Vocabolario Treccani* online fornisce una definizione di servizio così come qui lo si intende:

Nel linguaggio economico, prestazione volta a soddisfare un bisogno umano, individuale o collettivo, e suscettibile di valutazione economica e di compravendita: si parla di *s. reali* se tale prestazione è fornita da beni materiali, che possono esaurirsi con il servizio da essi reso (beni non durevoli) oppure rendere più di un servizio (beni durevoli), e di *s. personali* se risultano da un'attività umana che, pur non producendo direttamente un bene materiale, riveste utilità per coloro che la richiedono

<<http://www.treccani.it/vocabolario/servizio>>.

8 La norma *ISO/IEC DIS 25022:2016: Systems and software engineering - Systems and software quality requirements and evaluation (SQuaRE) - Measurement of quality in use* fornisce esempi di metriche da utilizzare per la misurazione della qualità rispetto ai tre punti di vista (interno, esterno, in uso).

9 Massimiliano Filacchioni, *Un approccio moderno alle pagine web*, «AIDA informazioni», 24 (2006), n. 1-2, p. 13-41 e in <<http://eprints.rclis.org/10515/1/filacchioni%2824%291-2.pdf>>.

10 Le attività di *Customer relationship management* (CRM) sono dedicate alla gestione della risorsa cliente, alla sua fidelizzazione e all'analisi dell'ambiente sociale ed economico nel quale si muovono impresa e clienti. Si veda ad esempio Maurizio Duse, *Il CRM strategico: come migliorare la competitività aziendale fidelizzando e centralizzando il cliente*. Milano: Angeli, 2011.

diminuisce all'aumentare di coloro che ne fruiscono»¹¹ a quello dei beni meritori, il cui valore - meritorio di investimenti pubblici - consiste nell'essere necessari per la società nella sua generalità e posti al di fuori delle logiche di mercato. Tale valore «non si dà a priori, bensì a posteriori in base alle reali utilità generate»¹².

Tornando alla valutazione dei servizi digitali, da queste considerazioni e dagli standard sembrano emergere tre pilastri di base su cui fondare un modello di qualità: le esigenze e le curiosità degli utenti finali nel loro rapporto con il servizio; gli stessi utenti e i contesti nei quali questi si muovono; i macro-criteri di efficacia, efficienza e soddisfazione in base ai quali valutare gli effetti del servizio. Questi vanno intesi (in ordine) come la capacità di raggiungere l'obiettivo prefissato, la possibilità di farlo impiegando le risorse minime indispensabili ed infine il gradimento complessivo per il carattere pienamente positivo e favorevole del servizio di cui si è usufruito.

Per quanto riguarda l'offerta di informazioni e di risorse documentali (ovvero il prodotto inteso come esperienza conoscitiva), questa deve necessariamente essere articolata in base agli obiettivi del soggetto committente e/o del *content provider* del servizio, tenendo conto dei modelli che sceglie di adottare. Che siano online public access catalogue, che siano descrizioni archivistiche online, collezioni digitali, gallerie di immagini, musei virtuali, digital library, sistemi informativi, *access point* unificati o canali interattivi di mediazione con gli utenti (*reference desk* virtuali), viene da chiedersi se le forme in cui queste categorie di ambienti si sono standardizzate le rendano efficaci per definizione. Non è questa la sede per approfondire il tema degli schemi logico-funzionali e linguistici dei contenuti e delle interfacce, che siano basati su linee guida¹³ o spesso siano soluzioni *custom* promosse dalle *software house* che offrono piattaforme chiavi in mano: in ambedue i casi si tende alla reiterazione dei modelli assestati piuttosto che alla sperimentazione di soluzioni la cui soddisfazione per gli utenti finali risulti verificabile. Basti dire che l'adozione di una logica di progettazione *user-centred* comporterebbe una messa in discussione dei contenuti e dei servizi priva di vincoli e di pregiudizi, con l'ausilio di campioni di utenti unito allo studio sistematico, non solo quantitativo, dei risultati ottenuti.

Venendo al secondo punto, cioè agli utenti che usano i servizi in determinati contesti, va sottolineato che i servizi pubblici e l'allargamento dell'accesso all'informazione digitale, adottando paradigmi sempre più open dal punto di vista dell'accesso, dell'uso e riuso dei contenuti, ci costringono a prendere in considerazione tutti gli utenti in tutti i contesti. Gli utenti devono essere inclusi, ovvero messi in grado di accedere e di usare facilmente i servizi, indipendentemente da eventuali loro disabilità o specialità nei comportamenti d'uso o nella dotazione tecnologica. I contesti sono quelli tecnologici, sociali, economici, di competenza e di esigenza. Le grammatiche del web, da una decina d'anni e più, hanno migliorato notevol-

11 Massimo Montella, *Beni posizionali*. In: *Economia e gestione dell'eredità culturale: dizionario metodico essenziale*. Assago: Wolters Kluwer; Padova: CEDAM, 2016, p. 11-14: p. 11.

12 *Id.*, *Beni pubblici e beni meritori*. In: *Economia e gestione dell'eredità culturale cit.*, p. 9-11 : p. 10.

13 Per i cataloghi bibliografici e le risorse digitali museali si vedano: International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), *Guidelines for on line public access catalogue (OPAC) displays*. Munich: De Gruyter Saur, 2005 (traduzione italiana in: Andrea Marchitelli; Giovanna Frigimelica, *OPAC*. Roma: Associazione italiana biblioteche, 2012, p. 61-91); Institute of Museum and Library Services, *Assessment of end-user needs in IMLS-funded digitization projects*. 2003, <<https://www.ims.gov/sites/default/files/publications/documents/userneedsassessment.pdf>>.

mente il grado di accessibilità medio delle applicazioni, separando virtuosamente i contenuti strutturati dalle loro presentazioni – personalizzabili dagli utenti – e dai comportamenti dinamici semi-automatici delle interfacce. Nonostante ciò la sfida del *design for all*¹⁴ sembra restare una questione per specialisti mentre l’offerta si dibatte tra gli estremi della estrema semplicità ed efficacia tecnica (ad esempio della piattaforma di Wikipedia) e gli effetti speciali del *mainstream* commerciale, che vedono nel 3D e nel prevalere del design di tipo pubblicitario, basato soprattutto sulle immagini, la soluzione ideale per qualunque problema di *customer satisfaction*.

Ultimo punto di riferimento nella definizione di qualità qui adottata, l’efficacia, l’efficienza e la soddisfazione nell’uso del servizio, ovvero la qualità dell’esperienza d’uso nel suo complesso. Questi macro-criteri sono stati ormai da tempo studiati e affrontati anche nelle loro componenti valutative. Un approccio saggio e aggiornato di progettazione e di valutazione dovrebbe adottare i modelli di *user-centred design*¹⁵ e le metodiche di misurazione tipiche del dominio dell’usabilità¹⁶. Esiste infatti un’affermata tradizione di studi e metodi di valutazione, da molto specialistici a facili, cui basterebbe attingere senza timori¹⁷.

Per concludere questo punto, emerge con chiarezza come la progettazione di servizi digitali aventi ad oggetto l’accesso, la ricerca, la lettura, l’uso e il riuso di documenti debba essere impostata e gestita come un processo che tenga conto dell’esperienza d’uso degli utenti e non solo della correttezza formale dei contenuti e dei relativi metadati.

14 L’espressione inglese *Design for all* (progettazione per tutti), equivalente all’espressione *Universal design*, si riferisce ad una metodologia progettuale che ha per obiettivo la progettazione e la realizzazione di edifici, prodotti e ambienti accessibili a ogni categoria di persone, al di là dell’eventuale presenza di una condizione di disabilità. In Italia il diritto all’accesso universale ai servizi digitali, in Rete e non, è stato statuito dalla Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (G.U. n. 13 del 17 gennaio 2004), recante *Disposizioni per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici*. Si veda Roberto Scano, *Accessibilità dei siti web della P.A.: requisiti e best practice per garantire a tutti informazioni e servizi*. Milano: Apogeo, 2014.

15 Per *user-centred design* (o *human-centred design*) si intende l’adozione di un modello di progettazione iterativo basato sul punto di vista e sulle esigenze degli utenti che vengono coinvolti direttamente nelle diverse fasi del processo attraverso diversi strumenti, tra i quali i test di usabilità, le interviste, il *card sorting*. Lo *user-centred design* è definito e illustrato in alcune norme ISO della famiglia che riguarda l’ergonomia e l’interazione uomo-macchina; si veda in particolare la ISO 9241-210: 2010, *Ergonomics of human-system interaction - Part 210: Human-centred design for interactive systems*. Per una trattazione generale del tema si veda Steve Krug, *Don’t make me think, revisited: a common sense approach to Web usability*. San Francisco, California: Pearson Education, 2014.

16 Si veda tra gli altri Pierluigi Feliciati, *L’usabilità degli ambienti bibliotecari e archivistici digitali come requisito di qualità: contesto, modelli e strumenti di valutazione*, «JLIS.it», 7 (2016), n. 1, p. 113-130, DOI: 10.4403/jlis.it-11512.

17 Restando in Italia, si vedano le recenti linee guida eGLU curate dal Gruppo di lavoro sull’usabilità istituito dal Dipartimento per la funzione pubblica e la semplificazione della Presidenza del consiglio dei ministri. Dipartimento della funzione pubblica, *Linee guida per i siti web delle PA: Vademecum. Il Protocollo eGLU 2.1. Il Protocollo eGLU-M: come realizzare test di usabilità semplificati per i siti web e i servizi online delle PA: glossario dell’usabilità*, [a cura di Alessandra Cornero]. Giugno 2015, <http://www.funzionepubblica.gov.it/sites/funzionepubblica.gov.it/files/documenti/GLU/Protocollo_eGLU_2_1_19082015_DEF.pdf>. Tali linee guida coadiuvano l’organizzazione di test semplificati per monitorare la facilità d’uso dei siti. Inoltre, il documento contiene anche un glossario, delle schede di approfondimento sulle tecniche di valutazione e una versione dedicata alla valutazione d’uso su dispositivi mobili.

Impatto sociale, servizi e utenti: verso un modello di valutazione dei servizi documentari digitali

Progettare basandosi anche sugli utenti e sottoporre i progetti e i servizi a una seria e costante valutazione richiede un impegno e un cambio di passo. Ma la posta in gioco non è solo migliorare l'efficacia di questo o quel servizio, di un OPAC o di un inventario archivistico digitale, di una digital library accademica o di un servizio di accesso a ebook o a quotidiani digitali. A parere di chi scrive la sfida per i professionisti della documentazione è recuperare – od occupare per la prima volta – un ruolo centrale nella società, autorevole, rassicurante e utile. Auto-valutare e comunicare¹⁸ l'impatto sociale di biblioteche, archivi e centri di documentazione attraverso i servizi offerti *onsite* e online – non considerati perlopiù seriamente dai decisori politici, che li relegano nel novero dei conservatori di memorie storiche a disposizione dell'*élite* dei ricercatori¹⁹ – potrebbe costituire uno degli assi strategici su cui riguardare il consenso civile e conseguentemente iniziare a rovesciare le politiche di sotto-finanziamento.

Un altro effetto positivo di questo *shift* paradigmatico nella progettazione digitale potrebbe essere approfittare degli effetti della convergenza digitale, intesa non tanto rispetto all'adozione della codifica binaria per tipi diversi di informazione quanto come fenomeno che costringe una sola comunità di professionisti, pur formati su discipline diverse aventi ad oggetto risorse diverse in contesti diversi, a confrontarsi con tecniche e metodi molto simili quando non identici. Un approccio *cross-sector* rispetto alla qualità d'uso degli ambienti digitali farebbe affiorare in modo davvero trans-disciplinare quanto siano simili i problemi e le soluzioni per progettare e gestire un archivio online, una biblioteca digitale, una mostra virtuale o il catalogo web di un museo. Il processo innovativo si attiverebbe condividendo apertamente gli approcci, i modelli di progettazione e i dati raccolti tramite gli studi sugli utenti finali. Sarebbe un peccato non approfittarne, lavorando insieme a un *reference model* unificato per la progettazione e la valutazione della qualità d'uso degli ambienti documentari digitali.

A proposito di utenti, va precisato che nel novero dei soggetti da valutare nel processo di progettazione e di assestamento degli ambienti di mediazione sono da includere non solo gli utenti finali, ma anche gli operatori che implementano i dati e i metadati, che li valutano e li aggiornano. Una maggiore facilità d'uso dei cruscotti di back-office migliorerebbe la qualità complessiva dell'esperienza, attivando pro-

18 Particolarmente interessanti sono in questo senso le ricerche di biblioteconomia sociale, su cui si vedano Chiara Faggiolani; Anna Galluzzi, *L'identità percepita delle biblioteche: la biblioteconomia sociale e i suoi presupposti*, «Bibliotime», 18 (2015), n. 1, < <http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibtime/num-xviii-1/galluzzi.htm> > e il recente Chiara Faggiolani, «*Ciò che misuriamo influenza ciò che facciamo*»: una nuova stagione per la valutazione in biblioteca pensando al BES. In: *La biblioteca aperta: tecniche e strategie di condivisione: relazioni del Convegno Stelline 2017*. Milano: Editrice Bibliografica, 2017, p. 21-34, che individua come tra gli indicatori del sistema di valutazione del benessere equo e sostenibile BES, promosso dall'ISTAT e dal CNEL, le biblioteche siano percepite e valutate solo come istituzioni di tutela della memoria culturale, senza considerarne i servizi digitali e gli effetti in termini formativi, di information literacy e pensando alla biblioteca come «hub di comunità» (adottando la felice definizione di Franca De Ponti, *La biblioteca come hub di comunità*, «Biblioteche oggi», 35 (2017), novembre, p. 45-48).

19 Chiara Faggiolani, *Il Rapporto BES: Benessere equo e sostenibile in Italia*, «Biblioteche oggi», 34 (2016), gennaio-febbraio, p.19-26.

tabilmente processi virtuosi di aumento della soddisfazione lavorativa e della produttività. Inoltre, non vanno sottostimati gli agenti software, gli utenti semi-automatici, che attraverso l'identificazione, interpretazione, indicizzazione e ri-aggregazione dei contenuti resi disponibili ne favoriscono la trovabilità e il riuso in contesti differenti da quelli originari, aumentandone ulteriormente l'impatto.

Infine, gli utenti finali sono sempre più abituati a cooperare tra di loro e a utilizzare le risorse informative in ambienti open. Questo fenomeno ci costringe ancor più strettamente a un confronto diretto con gli utenti e ad attivare una logica collaborativa che associ il più possibile fonti diverse, piuttosto che rinchiudere il nostro servizio in medi o piccoli contenitori 'intestati', nel cui arcipelago è sempre più difficile orientarsi. Gli utenti, in quanto potenziali ri-usatori, si rendono peraltro titolari di un ruolo inedito di responsabili secondari delle risorse, oppure possono fungere da valutatori, come soggetti partecipi dei processi di miglioramento della qualità del servizio, sia questo valutato complessivamente o in riferimento a specifiche risorse.

Il flusso informativo mono-direzionale di cui si è detto sopra, del tipo 'uno-verso-molti-indistinti' si farebbe così circolare, iterativo, in sintonia con i modelli della progettazione e dell'interazione *user-centred*.

In questo quadro dinamico e partecipativo, la soddisfazione dei requisiti di accessibilità e usabilità non bastano più per completare il paradigma di qualità che qui si prova a delinearne. Le risorse sono costituite da oggetti informativi rafforzati da strati dinamici di metadati che ne accompagnano la vita documentandone le caratteristiche tecniche, di contenuto, la o le provenienze, l'autenticità e integrità, le responsabilità correlate, le licenze d'uso e talvolta addirittura contenenti il diario delle azioni di cui sono state partecipi, specie nel caso in cui siano destinate a sistemi di conservazione a lungo termine. L'intervento attivo degli utenti, autorizzato dall'adozione di licenze d'uso aperte, diventa quindi parte integrante del ciclo di vita delle risorse rese disponibili in ambienti digitali, sfumando il confine tradizionale tra creatore originario e ri-usatori, pienamente coinvolti nel processo.

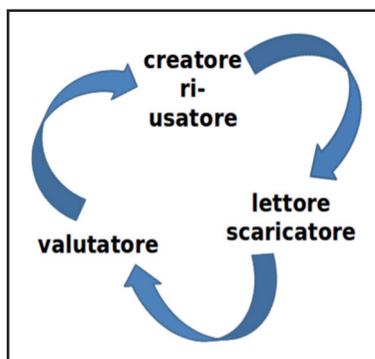


Figura 2 – I ruoli dell'utente open nel ciclo di vita delle risorse documentarie

L'adozione dei modelli formali sviluppati dalle diverse comunità per assemblare e formalizzare le risorse si configura, in questo quadro, come una condizione necessaria ma non sufficiente per garantire la qualità d'uso. Gli standard internazionali per la produzione, selezione, lavorazione e arricchimento dei contenuti, nel loro

adeguarsi al rinnovato panorama di rete, multidimensionale, semantico e semi-automatico, devono sostenere questo processo verso la qualità d'uso, occupandosi finalmente anche dell'*output* oltre che dell'*input*²⁰.

Gli elementi fin qui presentati sinteticamente, uniti alla letteratura sul tema della qualità d'uso per le digital library e gli archivi online dimostrano, a parere di chi scrive, quanto il panorama attuale della progettazione di qualità dei servizi documentari digitali sia confuso e discontinuo: sono relativamente pochi gli studi sistematici su campioni di utenza e comunque, anche per questi, non esiste un *framework* metodologico confrontabile, impedendo quindi sia l'adozione di *best practice* per chi fosse interessato a partire che lo scambio proficuo tra ricerche effettuate. Si sente con ogni evidenza la mancanza di un *reference model* che guidi le comunità e i progetti nell'adozione di approcci efficaci e standardizzati nella gestione dello sviluppo degli ambienti di restituzione delle risorse e di interazione con gli utenti²¹.

L'obiettivo raggiungibile sarebbe rendere possibile la condivisione dei problemi, delle soluzioni e dei risultati degli studi con e sugli utenti, edificando una base conoscitiva per la comunità che guidi alla progettazione e al miglioramento complessivo delle applicazioni e dei servizi. Per far questo, si devono prima di tutto modellizzare gli scenari, i casi e i profili d'uso, mettendo a fuoco gli obiettivi che i diversi utenti intendono soddisfare interagendo con i sistemi e le risorse, da incrociare poi con l'analisi del processo produttivo di interfacce, di contenuti e di metadati. Si definirebbero così degli indicatori per la valutazione delle diverse componenti della qualità, così come qui si è presentata.

Vanno inseriti insomma in un unico modello di approccio metodi diversi di coinvolgimento degli utenti nelle diverse fasi del ciclo di vita di un progetto, dalla concezione al rilascio e gestione *on-going*, passando per la progettazione delle procedure e la prototipazione e arrivando alla reingegnerizzazione. Si possono organizzare incontri e test *de visu* individuali o di gruppo con campioni di utenti, simulare profili, casi e *personas*, attivare *deep log analysis*, *eye-tracking analysis*, questionari, interviste, analisi di SEO²².

20 Si vedano, tra gli altri, Wendy Scheir, *First entry: report on a qualitative exploratory study of novice user experience with online finding aids*, «Journal of archival organization», 3 (2005), n. 4, p. 49-85, <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J201v03n04_04>; Michael Khoo; George Buchanan; Sally Jo Cunningham, *Lightweight user-friendly evaluation knowledge for digital libraries*, «D-Lib magazine», 15 (2009), n. 7/8, <<http://www.dlib.org/dlib/july09/khoo/07khoo.html>>; *Digital library futures: user perspectives and institutional strategies*, a cura di Ingeborg Verheul; Anna Maria Tamaro; Steve Witt. Berlin: De Gruyter Saur, 2010; Wendy M. Duff, *User studies in archives*. In: *User studies for digital library development*, a cura di Milena Dobрева, Andy O'Dwyer, Pierluigi Feliciati. London: Facet publishing, 2012, p. 199-206; Andrea Marchitelli, *Il catalogo connesso: dal silos di dati al network informativo*, «Biblioteche oggi», 32 (2014), n. 6, p. 5-16, <<http://www.bibliotecheoggi.it/rivista/article/view/128/412>>; Agnese Galeffi, *Se il catalogo parlasse, lo capiremmo? Cinque assiomi della comunicazione catalografica*, «AIB studi», 57 (2017), n. 2, p. 239-252.

21 Il *Digital library reference model*, ad esempio (Leonardo Candela [et al.], *The digital library reference model: deliverable number D3.2b*, DL.org, 2011, <<https://www.coar-repositories.org/files/D3-2b-Digital-Library-Reference-Model.pdf>>), pur essendo una pietra miliare in questa direzione, sarebbe da aggiornare specie per quanto concerne il coinvolgimento delle comunità e degli utenti anche con funzione valutativa.

22 Per un quadro di tali metodi per lo sviluppo di digital libraries: *User studies for digital library development* cit.

Al tempo stesso, le analisi sulla qualità d'uso dei contenuti e dei comportamenti informativi degli utenti devono integrarsi con gli approcci di progettazione centrata sugli utenti degli ambienti digitali documentari. In questo senso, possono fungere da riferimento lo standard ISO/IEC 25010:2011²³ per la qualità nella progettazione dei software, più sopra citato, che individua come riferimenti sei caratteristiche generali: funzionalità, affidabilità, efficienza, usabilità, manutenibilità, portabilità. La funzionalità viene concepita come *requisito funzionale*, a differenza delle altre cinque caratteristiche che rappresentano requisiti di qualità.

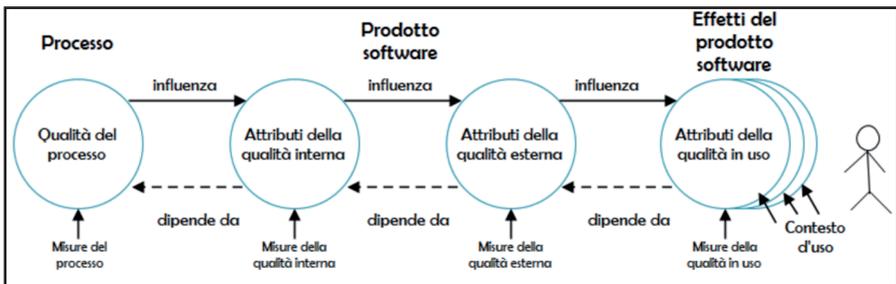


Figura 3 – Giuseppe Manuele, *Qualità del prodotto software nel ciclo di sviluppo*²⁴

Un approccio che sta guadagnando sempre più consensi nella comunità dell'ingegneria del software è la metodologia *Agile* (*Agile software development*, abbreviato in ASD), lanciato da un gruppo di studiosi nel 2001 attraverso un *Manifesto*²⁵. Si basa su alcuni rovesciamenti di priorità: gli individui e le interazioni più che i processi e gli strumenti, il software funzionante più che la documentazione esaustiva, la collaborazione col cliente più che la negoziazione dei contratti, rispondere al cambiamento più che seguire un piano. Le singole pratiche applicabili all'interno di una metodologia *agile* sono decine e la scelta deve basarsi sulle caratteristiche di ogni pratica, sui benefici che apporta e le conseguenze che comporta.

Per concludere, dovrebbe diventare normale la valutazione della facilità d'uso degli ambienti digitali, meglio se basata su un approccio metodologico condiviso tra le diverse componenti della comunità dei professionisti della documentazione e ottenendo risultati confrontabili, in fase di progettazione (dalla concezione originaria alla verifica reiterata del prototipo) come durante il rilascio pubblico. Per attuare questo cambiamento sembrano opportuni alcuni passaggi culturali, tecnici e organizzativi il cui impatto non sarebbe certo leggero sulle comunità dei bibliotecari, degli archivisti e dei documentalisti, estesa ai colleghi che curano la pubblicazione in rete di risorse storico-artistiche, archeologiche e demo-etno-antropologiche.

²³ ISO/IEC 25010:2011: *Systems and software engineering — Systems and software quality requirements and evaluation (SQuaRE) - System and software quality models*.

²⁴ Immagine rilasciata su Wikimedia commons in CC BY-SA: <https://it.wikipedia.org/wiki/File:Qualit%C3%A0_del_prodotto_software.png>.

²⁵ Kent Beck [et al.], *Manifesto per lo sviluppo agile di software* (versione italiana). 2001, <[http:// agilemanifesto.org/iso/it/manifesto.html](http://agilemanifesto.org/iso/it/manifesto.html)>.

Le nostre comunità sono sempre più intensamente coinvolte nella progettazione di ambienti digitali di mediazione culturale e conoscitiva, offrendo sempre più complesse ed evolute strutture informative corredate talvolta di versioni digitali sostitutive di documenti analogici, curandone non solo la qualità intrinseca ma anche la strutturazione logica e tecnica. Un *reference model* progettato da un gruppo di lavoro trasversale, finalizzato a guidare nella progettazione di qualità degli ambienti di restituzione, oltre a specificare le problematiche progettuali dovute alle ovvie differenze di contenuti, target e obiettivi conoscitivi, dovrebbe includere l'adeguata adozione di metodi di indagine sulla qualità percepita dagli utenti, in larga misura indipendente dal tipo di applicazione.

Articolo proposto il 21 dicembre 2017 e accettato il 9 aprile 2018.

ABSTRACT

AIB studi, vol. 58 n. 1 (gennaio/aprile 2018), p. 53-63. DOI 10.2426/aibstudi-11740
ISSN: 2280-9112, E-ISSN:2239-6152

PIERLUIGI FELICIATI, Università degli studi di Macerata, Macerata, e-mail pierluigi.feliciati@unimc.it.

La qualità dell'universo documentario digitale: dai contenuti al servizio

L'offerta crescente e diversificata di contenuti in rete da parte delle biblioteche, dei centri di documentazione e degli archivi apre nuovi problemi relativamente al controllo di qualità del processo produttivo e dell'offerta di servizi. L'accento, da parte della comunità LIS, è stato posto finora soprattutto sulle caratteristiche delle risorse offerte, in termini di copertura, formati e licenze d'accesso e d'uso, mentre sono state raramente affrontate le problematiche relative all'effettiva esperienza d'uso e riuso da parte degli utenti finali. Il contributo intende evidenziare la crucialità della progettazione degli ambienti digitali centrata sull'utente e basata sui modelli e gli standard ormai assestati in merito alla qualità, includendo gli utenti nell'intero ciclo di vita dei progetti. La prospettiva che si propone vorrebbe facilitare la comunità LIS nell'affrontare pienamente le sfide sempre nuove poste dall'universo documentario digitale, non subendone le dinamiche evolutive, ma partecipandovi, adottando un *reference model* condiviso per la progettazione, gestione e valutazione della qualità degli ambienti documentari in rete.

The quality of documentary resources on the web: from content to service

The growing and diversified supply of online content by libraries, documentation centers and archives opens up new issues for the quality control both of the development process and the service providing. The emphasis has been placed by the LIS community above all on the nature and characters of the offered resources, their coverage, format and license of access and use, while the problems related to the actual experience of use and re-use by end users were often underestimated. The purpose of this contribution is to underline the cruciality of user-centered digital environment design based on quality models and standards, involving users throughout the project lifecycle. The proposed perspective would facilitate the LIS community to fully meet the ever-new challenges posed by the digital documentary universe, not undergoing its evolutionary dynamics but contributing to this evolution, thanks to the adoption of a shared reference model for the design, management and evaluation of the quality of the documentary environments on the web.