

Misurare la qualità d'uso delle descrizioni archivistiche sul web

Pierluigi Feliciati



unimc
UNIVERSITÀ DI MACERATA

l'umanesimo che innova

ICAR

ISTITUTO
CENTRALE
PER GLI
ARCHIVI



*Associazione Nazionale
Archivistica Italiana*

Roma, 26 ottobre 2017

- Il tradizionale scambio che avviene tra archivisti e utenti nelle sale di studio è ripetibile in ambiente digitale?
- Quante volte abbiamo **interpretato gli strumenti di ricerca** per renderli comprensibili? E quante volte **l'esperienza di ricerca degli utenti** ha aiutato a capire meglio gli archivi?
- Le strategie sulle priorità e gli ambienti di descrizione tengono conto dell'esperienza d'uso degli archivi?
- Oppure, ci accontentiamo di progettare basandoci sulla percezione del senso comune?

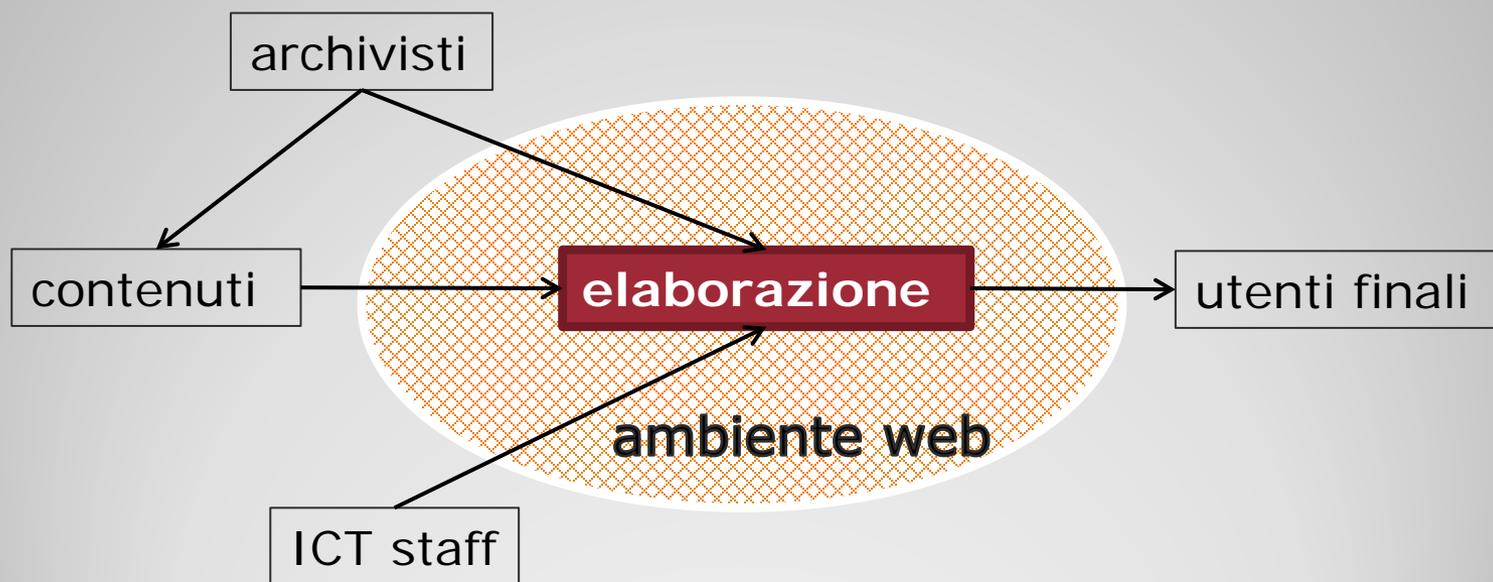
Si sa che gli utenti vogliono...

- Di **valutazione** della qualità dei servizi digitali **non si discute molto** e sono rari e poco condivisi studi di riferimento
- Una delle cause potrebbe essere la **separazione tra le esigenze e i metodi adottati dalle diverse comunità coinvolte**: chi progetta e gestisce i sistemi, chi progetta e gestisce i contenuti, chi usa i contenuti e chi studia le interazioni e i modelli di *user-centred design*
- Ogni sistema sembra essere soddisfacente agli occhi di chi lo ha progettato e lo alimenta di contenuti (**approccio *content-driven***)



Ogni progetto è bello a mamma soja

Tipicamente, il flusso comunicativo cui si ispirano gli **ambienti documentari digitali** può essere rappresentato come una **freccia unidirezionale, dal contenuto agli utenti**, con l'intervento di vari professionisti nella costruzione del sistema di ricerca/recupero/lettura/uso



Il flusso informativo broadcasting

- Anche restando dentro questo modello di offerta *broadcasting* di contenuti ad utenti finali, se vogliamo parlare di **servizio** si impone l'adozione di un **modello valutativo (approccio service-driven)**
- La qualità di un prodotto software risiede nella sua **capacità di rispondere alle esigenze di determinati utenti in determinati contesti garantendogli efficacia, efficienza e soddisfazione**
- Un servizio di qualità nell'offerta di descrizioni archivistiche in ambiente digitale necessita di **pratiche valutative** sia in fase di **progettazione**, che in quella di **prototipo** che nel momento del **rilascio pubblico**

Contenuti o servizi?

- Emergono dalla definizione di qualità scelta almeno tre pilastri di base utili per fondare un modello di valutazione:
 1. **Servizio/prodotto**: contenuto + esigenze utenti/società
 2. **Utenti e contesti**
 3. **Criteri di qualità (efficacia, efficienza e soddisfazione)**
- Proviamo a esaminarli brevemente uno per volta

Macro-criteri per un modello

- Per quanto riguarda il primo punto, l'**offerta informativa** (prodotto, inteso come esperienza conoscitiva) va articolata nei suoi **contesti**: **obiettivi** del committente/*content provider*, **standard** che si sceglie di adottare, **software** adottati, **ambienti** di interazione.
- Si sono affermati dei **modelli di output** per offrire l'*input* descrittivo (terminologia, albero, ricerca testuale per data, sui titoli, etc.)
- Siamo certi che questi modelli standard garantiscano sempre qualità d'uso?

Servizio / prodotto

- Per quanto riguarda i **determinati utenti in determinati contesti**, l'allargamento dell'accesso all'informazione digitale sempre più *open*, salvo alcune eccezioni (che devono restare eccezioni) ci costringe a pensare a **TUTTI gli utenti in TUTTI i contesti**
 - Gli **utenti** devono essere tutti inclusi, indipendentemente dalle esigenze specifiche, da eventuali disabilità o specialità nei comportamenti d'uso
 - I **contesti** sono quelli tecnologici, sociali, economici, di competenza

utenti/contesti: accessibilità

- Infine, **efficacia, efficienza e soddisfazione** riguardano la **qualità d'uso** del servizio/prodotto, l'esperienza d'uso nel suo complesso
- Un approccio efficace di progettazione e valutazione dovrebbe adottare **modelli *user-centred*** e metodiche di misurazione tipiche del dominio dell'**usabilità**
- Esiste un'affermata tradizione di studi e metodi di valutazione cui si potrebbe attingere senza timori

Qualità d'uso

- Di certo, progettare basandoci sugli utenti e sottoporre i nostri progetti e servizi a una seria valutazione richiede **un cambio di passo**
- Il confronto più diretto con gli utenti negli ambienti *open* dovrebbe costringerci a questo *shift* collaborativo
- La **convergenza digitale** avrebbe tra i suoi vantaggi quello di far affiorare **problemi e soluzioni simili** per un sistema informativo archivistico, una biblioteca digitale, una mostra virtuale o la guida breve digitale di un museo
- Il processo innovativo di qualità si attiva meglio condividendo gli approcci, i modelli di progettazione e i dati raccolti sugli *users*, lavorando a un reference model unico per la qualità degli ambienti digitali di ambito culturale

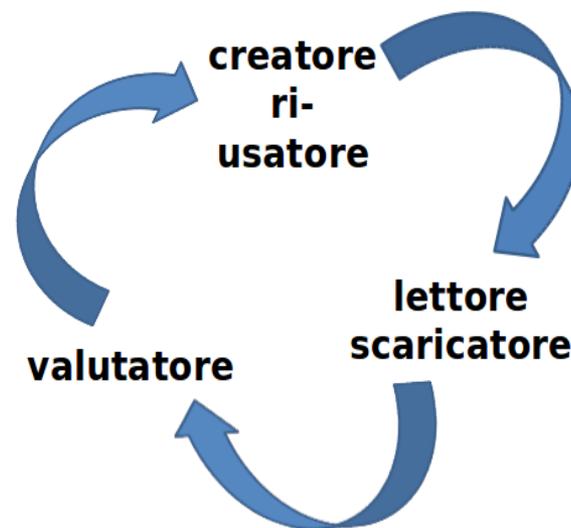
Step 2: contaminazioni

Facendo un altro passo avanti, già che ci siamo, sarebbe riduttivo oggi restare legati al solo modello lineare di servizio 1.0

contenuti -> metadati -> utenti

Il web partecipativo e il paradigma *open* rovesciano il vettore unidirezionale a favore di uno **schema circolare, iterativo.**

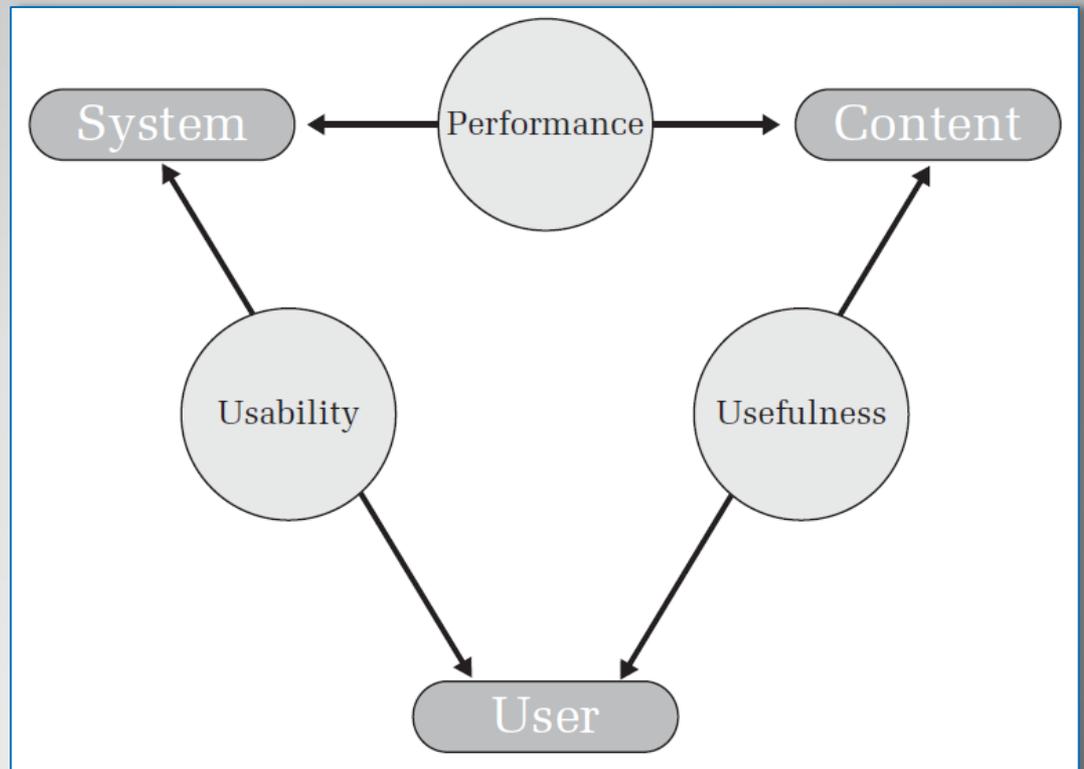
Non ha più molto senso parlare di **utenti finali**: sono utenti tutti coloro che hanno una **parte attiva nel processo di conoscenza, che usano risorse e procedure**



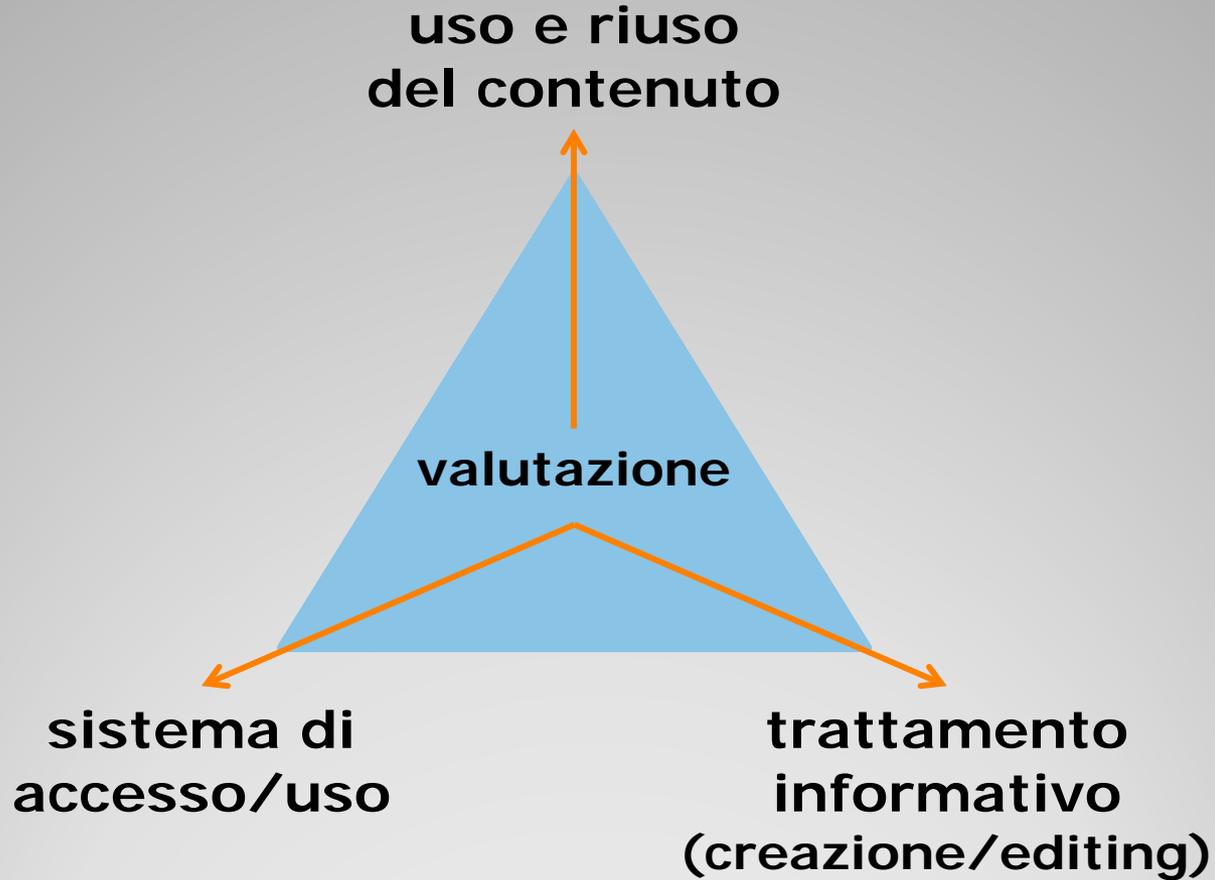
Step 3: gli utenti negli ambienti open

Il *Tryptich Interaction Framework* (Fuhr, Tsakonas et al. 2007), pensato per le DL, può supportare la definizione di un *reference model* trasversale per la valutazione degli ambienti digitali

I criteri di valutazione possono essere definiti partendo dalle **relazioni tra contenuti, sistema e utenti** (di tutti gli utenti!)



Le entità in gioco nella valutazione



ciclo contenuti/utenti / sistema

- **Accessibilità e usabilità**, quindi, peraltro anche imposte dalla legge italiana, non completano il quadro
- Gli standard internazionali per la produzione, selezione, lavorazione e arricchimento dei **contenuti** devono integrarsi in un processo virtuoso verso la qualità d'uso: *input is not output*
- Al tempo stesso, le analisi dei comportamenti informativi degli utenti devono integrarsi con gli approcci di progettazione *user-centred* degli ambienti digitali documentari

Studi sugli utenti e studi sui contenuti

- Dobbiamo lavorare a modellizzare i **profili d'uso**, ovvero gli obiettivi che i diversi utenti intendono soddisfare interagendo con i sistemi e i contenuti
- Insieme all'analisi del **processo produttivo di contenuti e metadati** si definirebbero così degli indicatori per la valutazione delle diverse componenti della qualità
- Vanno adottati **metodi diversi** di coinvolgimento degli utenti nelle diverse fasi del ciclo di vita di un progetto:

questionari, interviste, test *task-based*, focus group, simulazione dei profili d'uso, *personas*, analisi di SEO, *deep log analysis*, *eye-tracking analysis*...

- Insomma, deve diventare **normale** l'obiettivo della **facilità d'uso** degli ambienti documentari digitali

Verso un modello di valutazione?

- La memoria oggettivata non ha valore in sé, ma ne assume in quanto **bene di fruizione** oltre che **di appartenenza**. Il **valore d'uso** risiede nel beneficio che essa deve portare alla comunità, garantendo la cittadinanza della cultura
- **Gli archivi** ancora di più hanno valore **in funzione del loro uso, presente e futuro**: memorie attive, visibili, condivise, non certo *tesori*
- Un **impatto effettivo sulla società** degli archivi non si ottiene solo con la tutela, ma investendo per potenziare l'accesso e l'uso facile per tutti
- Una maggiore **visibilità/facilità d'uso degli archivi** piegherebbe forse le politiche pubbliche a maggiore attenzione e sostegno: gli utenti contano!

Il valore d'uso e l'impatto sociale



Grazie per l'attenzione!

@ pierluigi.feliciati@unimc.it