



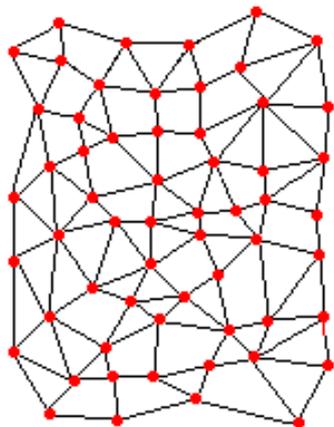
ALMA MATER STUDIORUM  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA  
DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI

Giovedì 30 Aprile 2015, ore 10  
Sala Conferenze, via degli Ariani 1

## CANTIERE “DOCUMENTAZIONE”.

### I. Incontro.

Panorama delle nuove tendenze, risorse e metodologie informative, documentarie, valutative, e prospettiva delle professioni e delle professionalità implicatevi



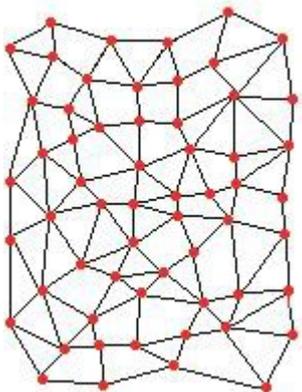
Docenti e studiosi delle discipline biblioteconomiche, archivistiche e documentarie affronteranno alcuni dei temi più attuali nei loro ambiti di ricerca: Biblioteca Digitale, Mostre virtuali, Ricerca e Recupero dell'informazione, Bibliometria, Archivi in Rete, Depositi istituzionali.

Particolare attenzione verrà rivolta alle utilità e ai limiti di ciascuna pratica; alle convergenze e divergenze emerse tra le singole sfere disciplinari coinvolte; e alle competenze, capacità e conoscenze professionali che si profilano in questo nuovo assetto informativo, documentario e comunicazionale.

Il Seminario è a cura di Fiammetta Sabba.

# La qualità dell'accesso agli archivi tramite le risorse di rete come questione cruciale per la professione contemporanea

Pierluigi Feliciati  
*Università di Macerata*



Università di Bologna  
Dipartimento di beni culturali  
CANTIERE "DOCUMENTAZIONE"  
30 Aprile 2015 - Ravenna



# Contenuti

- Quale impatto degli archivi nella società
- La mediazione tra archivi e utenti in ambiente di rete: standard di input e criticità d'uso
- I requisiti di progettazione degli ambienti comunicativi e gli studi sugli utenti
- I virtuosi scambi tra competenze e la definizione di un *reference model* condiviso

# Il valore d'uso e l'impatto sociale degli archivi

- I beni culturali (e a maggior ragione quelli documentari) non hanno valore in sé (approccio *content driven*), ma ne assumono uno in quanto **beni di fruizione** oltre che di **appartenenza**.
- Il **valore d'uso** risiede nel beneficio che devono portare alla comunità, garantendo la cittadinanza della cultura (Montella 2009)
- Gli archivi/i documenti hanno **valore** soprattutto **in funzione del loro uso, presente e futuro**: memorie attive, visibili, utili, non “tesori”: vale per gli archivi correnti come per quelli storici
- L'**impatto sulla società** non deriva dalla sola tutela, da qualche mostra documentaria e visita guidata, ma si ottiene con **investimenti sull'accesso e l'uso/ri-uso** facilitato e universale

# Il valore d'uso e l'impatto sociale degli archivi

- Una effettiva **visibilità degli archivi** come *granaio* di diritti e di conoscenza piegherebbe (forse) le politiche pubbliche a maggiore attenzione e sostegno
- Si deve marcare (non solo nelle aule universitarie, quando lo si fa) come **non ci sia soluzione di continuità** tra gli archivi digitali in formazione e gli archivi storici
- Infine, **l'isolamento degli archivisti** va superato collegandosi con le altre professioni della memoria (bibliotecari e digital curators *in primis*) e con l'intero comparto della PA

# L'archivista mediatore

La descrizione archivistica mediazione tra archivi e utenti finali: “...identificare ed illustrare il contesto e il contenuto della documentazione archivistica per promuoverne l’accessibilità (...) attività connesse all’elaborazione di descrizioni archivistiche possono cominciare fin dal momento della formazione dei documenti, o anche in precedenza, e proseguire nel corso della vita dei documenti stessi” - ISAD(G) ita

Il rispetto degli standard di descrizione [*input*] garantisce: “l’elaborazione di descrizioni coerenti, appropriate ed autoesplicative (..) il recupero e lo scambio di informazioni (...) la condivisione di informazioni (...) e l’integrazione” - ISAD(G) ita

E la soddisfazione degli utenti finali? Come si valuta?

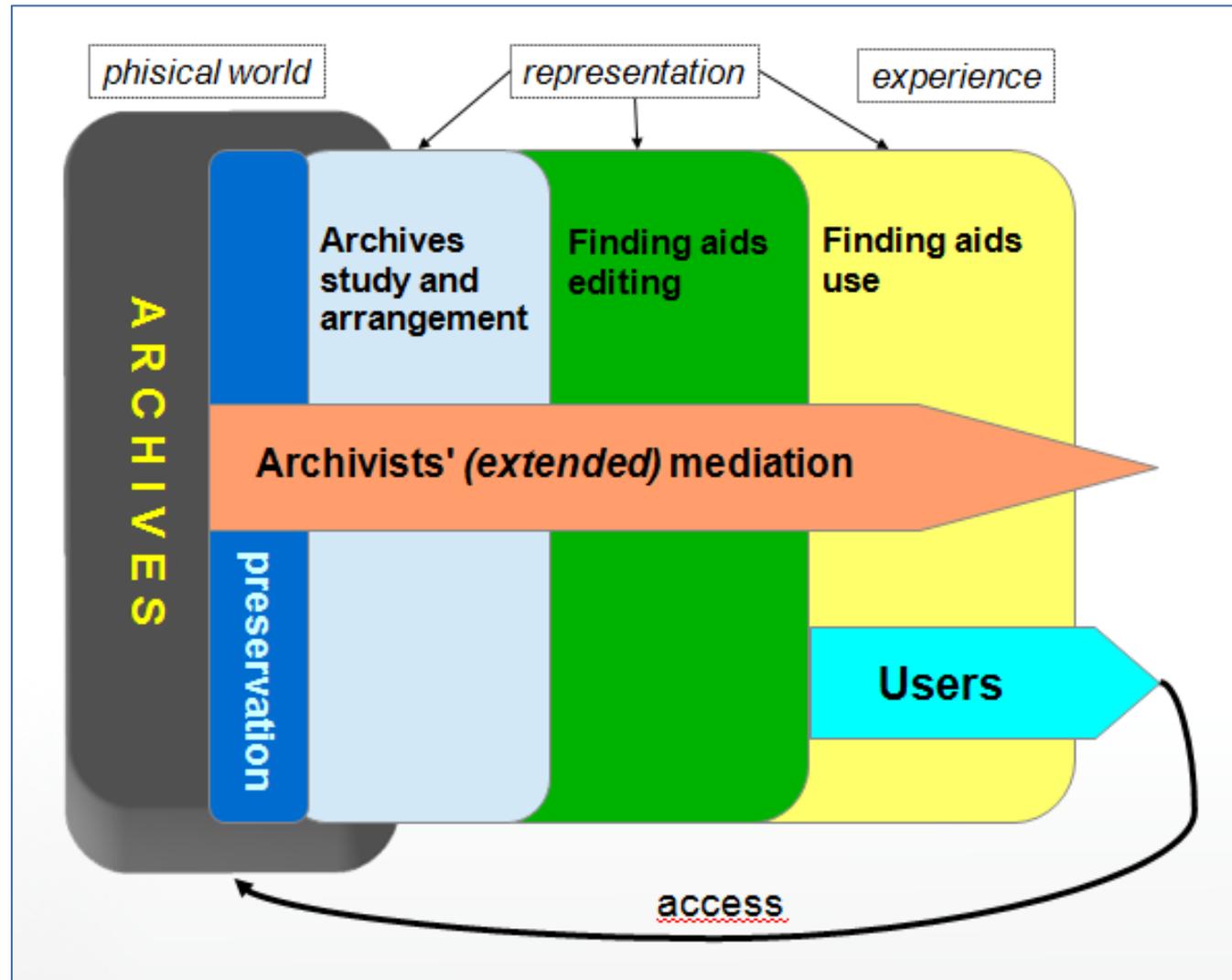
# L'archivista mediatore

- Il servizio di *reference* degli archivisti, per gli archivi storici o gli archivi correnti, si basa in sostanza sulla gestione e la predisposizione di strumenti di mediazione/accesso
- Si adotta dunque un sistema di **meta-linguaggi**, abbastanza standardizzati (ma *output is not input*, Sheir 2005)
- In particolare, per gli archivi, buona parte dei contenuti si basa su informazioni originali tratte dal contesto di produzione

# L'archivista mediatore

- Gli **utenti finali** sono sempre meno esperti del **meta-linguaggio** e dei **contesti di produzione**, spesso proposti come unica chiave di decodifica
- Sono sempre meno i *browsers' uses*, a favore dei *searchers* (ed è ingiusto e dannoso lamentarsi)
- Due possibili scenari:
  1. L'archivista (in sala di studio o in ufficio) **media anche la decodifica** degli strumenti di mediazione/accesso, da lui redatti, condizionando le ricerche (*the power of archivists*, Pons 2013)
  2. L'archivista **non c'è** (perché l'ambiente è digitale o perché manca proprio) e **l'utente deve fare da solo**

# La mediazione estesa



(Felicati-Alfieri 2013)

# La mediazione a distanza

- Negli **ambienti di accesso digitali**, senza archivisti, le dinamiche di comunicazione cambiano e la distanza tra archivi e utenti può allargarsi se si adottano i paradigmi tradizionali (Valacchi 1999)
- Gli ambienti archivistici online sono **tutt'altro che facili da usare** sia per i ricercatori esperti che per chi punta a risultati veloci e analitici
- Infine, tra gli utenti da soddisfare vanno inclusi anche robots, spiders, web agents, non scontato per informazioni gerarchiche e separate (Light, 2008, Schaffner 2009)

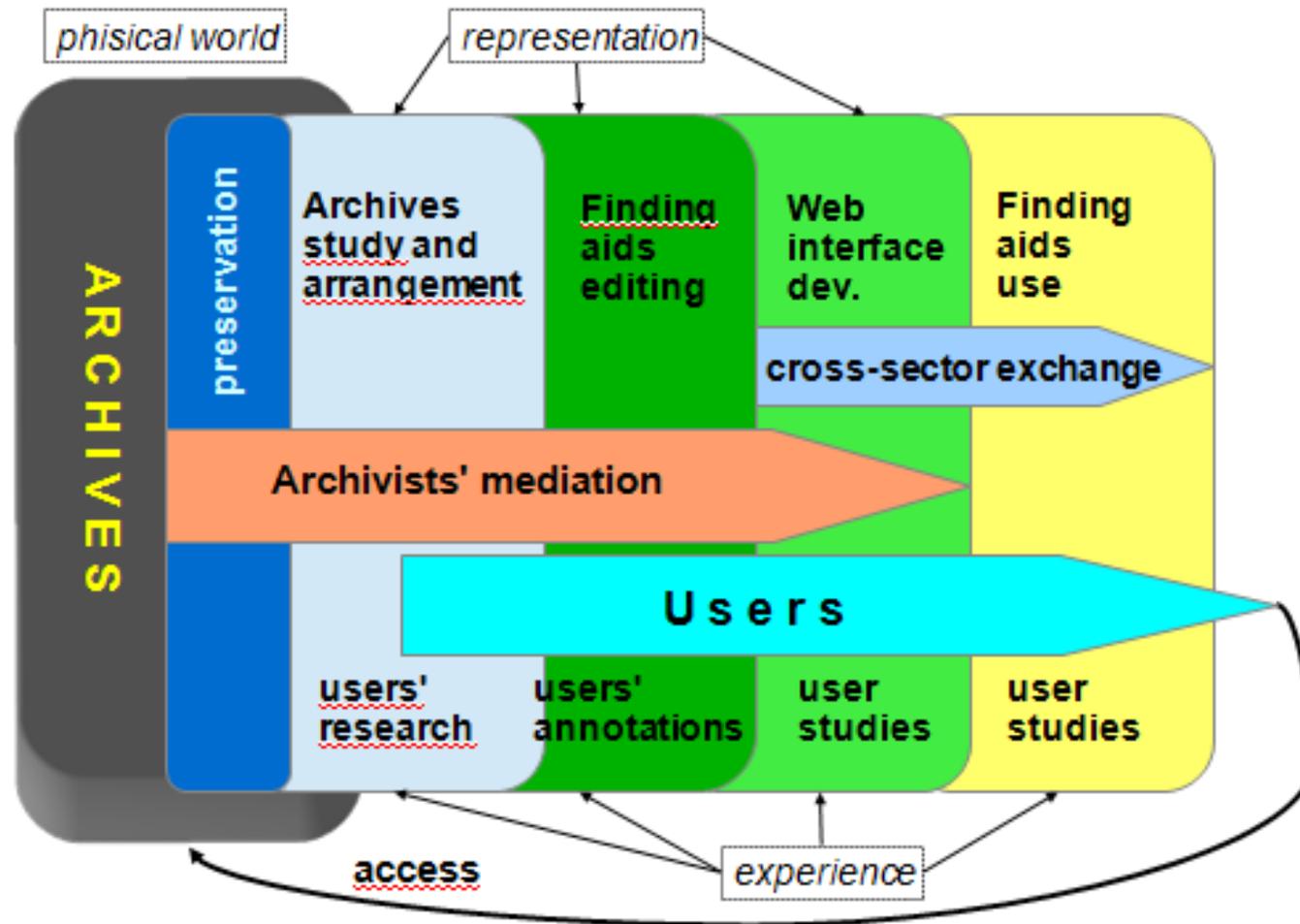
# Contenuti e utenti

- Si progettano AOL basandosi solo sui **modelli astratti** basati sulla **forma dei dati**, non valutandone l'efficacia finale della restituzione. Alcuni studi internazionale evidenziano problemi ricorrenti per gli utenti:
  - 1) L'adozione frequente di **linguaggi specialistici** nelle interfacce e negli stessi contenuti
  - 2) Le **strutture logiche** interne ai contenuti e le **relazioni tra contenuti** sono complesse da decifrare
  - 3) Non sempre è chiaro (o corretto) l'effettivo **coverage dei sistemi/ambienti** e si creano aspettative poi deluse

# Contenuti e utenti

- Si studia **raramente** chi sono, cosa vogliono e come si comportano **gli utenti degli archivi**: l'uso delle interfacce e dei contenuti (inclusi *re-use & annotation*), la qualità dell'esperienza e la soddisfazione
- Gli ***user studies*** sugli ambienti digitali (come di quelli reali) sarebbero poco costosi, ricchi di risultati e garantirebbero un impatto maggiore dei (costosi) progetti. Per gli archivi sono rarissimi.
- Mancano infine riferimenti progettuali per l'output dei contenuti e la valutazione dei servizi: un **modello condiviso**, metodologie e metriche condivise per gli studi sull'utenza (ma se non si inizia...)

# Verso una shared authority mediation?

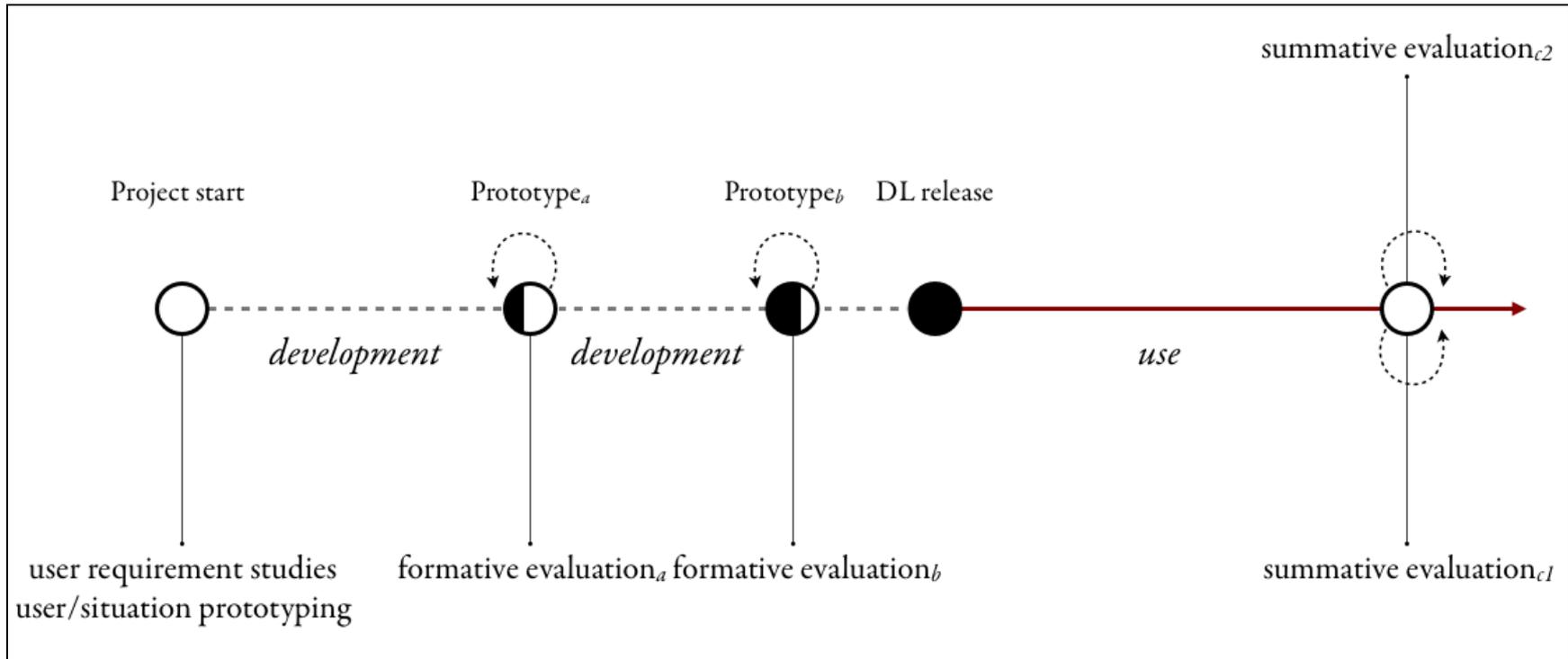


(Feliciati-Alfieri 2013)

# Requisiti di progetto

- Nel ciclo di progettazione degli ambienti digitali di accesso agli archivi dovremmo considerare tanto **la qualità dei contenuti** come **la qualità d'uso**, testando le soluzioni e studiando gli utenti finali
- Gli *user studies* forniscono un valido contributo in tutte le fasi: quelle di concezione iniziale e di collaudo del prototipo, come dopo, per verificare l'effettiva efficacia di un servizio già pubblico e la eventuale necessità di un suo miglioramento
- **Qualità significa servizio soddisfacente**, non solo trasmissione di contenuti corretti

# Formative & summative evaluation



(Taskonas 2012)

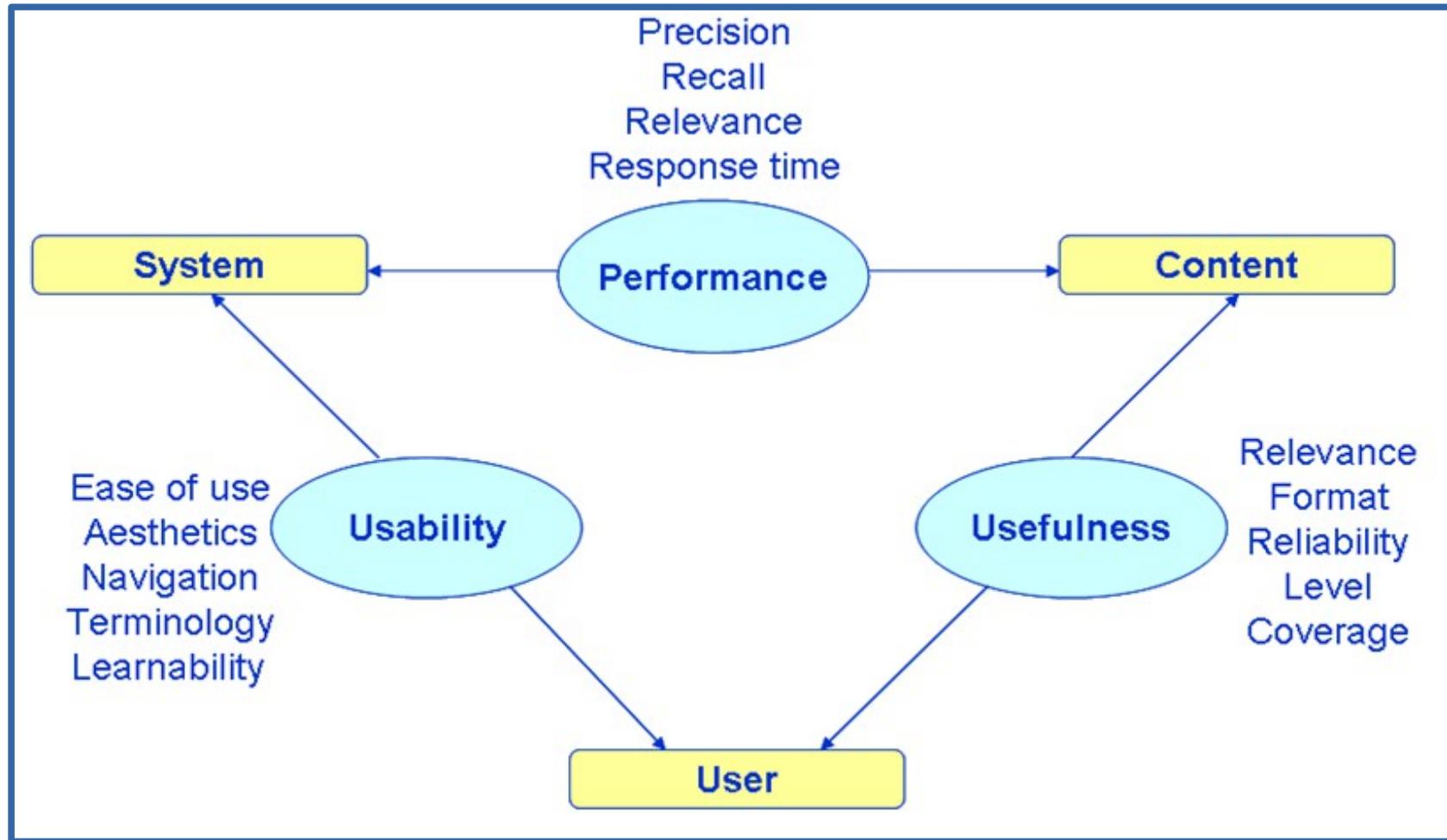
# Gli archivisti da soli?

- Per la comunicazione degli archivi tramite ambienti digitali si deve **ripensare dunque l'intero paradigma della mediazione**, che non può coinvolgere solo gli esperti dei contenuti (gli archivisti)
- Le **aziende informatiche** non garantiscono necessariamente la qualità e sono anzi spesso inesperte sui requisiti di base (e di legge) come accessibilità e usabilità (eGLU 2014).
- Prezioso sarebbe il confronto con **esperti di ambienti digitali e di comportamenti informativi**
- I bibliotecari hanno a disposizione almeno un modello di riferimento per le DL (DLRM, Candela et al. 2011), certo oggi già da aggiornare...
- perché non impegnarci insieme nella **progettazione di un Reference model trasversale** che unisca gli approcci comuni dei contesti GLAM? Perché non lo accetteremmo per definizione?

# qualità=valutazione

- Se la qualità di un software risiede nella soddisfazione di specifiche esigenze di utenti con efficacia, efficienza e soddisfazione, **va prevista sempre** la valutazione
- Efficacia ed efficienza (accessibilità, usabilità e *performance*) sono misurabili, adottando metodi ad hoc (i.e. *Tryptich Interaction Framework*)
- Soddisfazione ed esigenze degli utenti possono essere esplorate coinvolgendo campioni significativi di utenti

# Verso un modello condiviso per la valutazione



# Qualche riferimento per iniziare...

- Vademecum. Il Protocollo eGLU 2.0. Come realizzare test di usabilità semplificati per i siti web delle PA". Roma: Gangemi Editore (2014), <http://www.funzionepubblica.gov.it/glu.aspx>
- A. Alfier, and P. Feliciati(2013). "Cambio de paradigma en el próximo decenio: el desafío de la Web para los instrumentos de descripción de los archivos". *Tábula*, n. 16, p. 33-49
- L. Candela et. al. (2011). "The digital library reference model". DL.org, <https://www.coar-repositories.org/files/D3-2b-Digital-Library-Reference-Model.pdf>
- M. Dobрева, A. O'Dwyer, P. Feliciati (2012), "Users Studies for Digital Library Development". Facet Publishing: London, 2012
- P. Feliciati, A. Alfier (2014), "From Access to Use. Premises for a user-centered quality model for the development of archives online", in *Theory and Practice of Digital Libraries -- TPDL 2013 Selected Workshops*, CCIS, 416; Cham, Springer International Publishing; pp. 174 - 179
- M. Montella (2009), "Cultura del servizio a servizio della cultura", in *Il capitale culturale*, Macerata: eum, pp. 119-132
- A. Pons (2013). *El desorden digital. Guía para historiadores y humanistas*. Madrid: Siglo XXI de España
- J. Schaffner, Jennifer (2009). "The Metadata Is the Interface: Better Description for Better Discovery of Archives and Special Collections, synthesized from User Studies". Dublin (Ohio): OCLC Research, pp. 18. <http://www.oclc.org/content/dam/research/publications/library/2009/2009-06.pdf?urlm=162923>
- W. Scheir (2005). "First Entry: Report on a Qualitative Exploratory Study of Novice User Experience with Online Finding Aids". *Journal of Archival Organization*, n. 3 (4), p. 49-85.
- G. Tsakonas and C. Papatheodorou (2008). "Exploring Usefulness and Usability in the Evaluation of Open Access Digital Libraries". *Information Processing & Management*, n. 44 (3), p. 1234-1250.
- F. Valacchi (1999), "Internet e gli archivi storici. i possibili approcci alle risorse disponibili sulla rete e alcune considerazioni in merito ai servizi telematici offerti dal sistema archivistico nazionale". *Archivi&Computer*, a. IX, fasc. 3, pp. 187 – 208

# Grazie dell'attenzione!



[pierluigi.feliciati@unimc.it](mailto:pierluigi.feliciati@unimc.it)

