

*Una nuova porta su Bologna.
Il portale del progetto «Una città per gli archivi»*

ABSTRACT

Il saggio presenta le soluzioni adottate dal portale del progetto «Una città per gli archivi» per affrontare le principali criticità legate alla consultazione degli inventari archivistici in ambiente *web*. La progettazione del portale si è avvalsa dei risultati dei più importanti *user studies* di ambito internazionale, con l'obiettivo di adattare i tradizionali strumenti di ricerca alle nuove modalità di interazione degli utenti che navigano la rete.

The paper presents the solutions adopted by the project portal «Una città per gli archivi» to address the main issues related to consultation of archival inventories through the web. The portal's design took advantage of the results of the most important user studies in an international context, with the aim of adapting the traditional finding aids to new ways of interacting users who browse the network.

nell'aprile 2013 il web si è popolato di una nuova risorsa dedicata all'approfondimento della storia bolognese: il portale «archIVI».¹ Si tratta dell'ultima realizzazione, in ordine di tempo, del progetto «Una città per gli archivi»: esso muove i primi passi nel 2006, quando la Fondazione Cassa di Risparmio in Bologna e la Fondazione del Monte di Bologna e Ravenna avviano un insieme di attività, al fine di preservare e rendere fruibili i fondi archivistici dell'Otto e Novecento più significativi per la memoria della comunità cittadina. Nel corso dei successivi anni il progetto assume un'operatività ad ampio raggio. Da un lato infatti si fa carico delle molte problematiche che sottraggono le fonti primarie alla pubblica fruizione: le necessità per un loro riordino e inventariazione, le esigenze di restauro dei loro supporti, la carenza di ambienti fisici idonei alla loro conservazione. Dall'altro lato non è immemore del fatto che nei secoli XIX e XX l'atto del documentare, lungi dall'abbandonare la carta, si avvale anche di altri media: l'intraprendenza delle Fondazioni si estende così anche ai fondi e alle raccolte di materiali grafici, fotografici, audiovisivi e sonori.²

*Alessandro Alfier e Chiara Kolletzek hanno partecipato, per conto del progetto «Una città per gli archivi», al gruppo di lavoro incaricato dello sviluppo della piattaforma archIVI.

¹ La risorsa è consultabile al seguente indirizzo: <<http://www.cittadegliarchivi.it/>>, ultima cons.: 6.6.2013.

² Per un approfondimento sulla storia del progetto, cfr. *Spigolature d'archivio: contributi di archivistica e storia del progetto «Una città per gli archivi»*, a cura di Armando Antonelli,

Con il trascorrere degli anni «Una città per gli archivi» elabora, a partire dalle fonti primarie selezionate dal progetto e conservate dalle principali istituzioni culturali ed educative bolognesi, un patrimonio informativo ragguardevole: gli inventari informatizzati di oltre 200 complessi archivistici e a loro corredo le riproduzioni digitali di una parte della documentazione inventariata. Alla fine del 2010 le Fondazioni sono così nelle condizioni di ampliare il loro orizzonte progettuale, ponendosi un nuovo obiettivo: sviluppare una piattaforma – il futuro portale «archIVI» – per dischiudere alla comunità del web quell’insieme cospicuo di risorse informative. Si tratta di una mole di dati certamente ragguardevole sotto il profilo quantitativo: gli inventari prodotti descrivono infatti in termini assai dettagliati la struttura dei singoli fondi e i documenti che li compongono. Altrettanto rilevante è però l’aspetto qualitativo, per il grado di complessità dei dati che deriva loro dall’essere stati prodotti con il rigore scientifico dettato dalla conformità agli standard archivistici internazionali.³ Si delinea allora una sfida: destinare al web quella mole di dati, preservandone ricchezza quantitativa e qualitativa, ma evitando che tali caratteri operino come un aggravio dei processi cognitivi con cui gli utenti della rete faranno uso delle informazioni. In caso contrario non si avrebbe alcuna autentica restituzione alla comunità, giacché è fruibile solo ciò che è realmente usabile.⁴

Si decide pertanto di impostare la filosofia di progettazione del portale rifacendosi alle riflessioni più accorte che, soprattutto sull’altra

Bologna, Bononia university press, 2011, p. 13-43; ARMANDO ANTONELLI, *Istantanea «Una città per gli archivi»: istituzioni, fatti, persone, tempi, modi, prospettive e storia di un progetto archivistico locale*, «Archivi & Computer», XXII, 2012, 2, p. 7-35; ALESSANDRO ALFIERI, *Una città per gli archivi*, «IBC. Informazioni commenti inchieste sui beni culturali», XXI, 2013, 2, consultabile al seguente indirizzo: <<http://ibc.regione.emilia-romagna.it/servizi-online/pubblicazioni/rivista-ibc>>, ultima cons.: 27.7.2013.

³ Ci si riferisce agli standard metodologici generali ISAD (G) ed ISAAR (CPF) del Consiglio internazionale degli Archivi, al *data structure standard* EAD, mantenuto congiuntamente dalla Society of American Archivists e dalla Library of Congress, e al *data structure standard* EAC-CPF, alla cui diffusione e aggiornamento provvede la Society of American Archivists.

⁴ Da tempo alcuni settori disciplinari, come la scienza dell’informazione o gli studi sulle *digital library*, hanno evidenziato la centralità del concetto di usabilità – e quindi l’importanza per una comprensione dei reali comportamenti di utilizzo dei dati da parte degli utenti – nella realizzazione di servizi di informazione on line, categoria a cui si possono certamente ascrivere anche i sistemi informativi archivistici. Al proposito si veda LEONARDO CANDELA et al., *The DELOS Digital Library Reference Model - Foundations for Digital Libraries. Version 0.98.*, DELOS Network of Excellence on Digital Libraries, 2007, p. 215; MILENA DOBREVA, PIERLUIGI FELICIATI, *User-Centric Evaluation of Cultural Heritage Digital Libraries: Three Case Studies*, «Review of the National Centre for Digitization», XVIII, 2011, p. 1-14; GOBINDA G. CHOWDHURY, SUDATTA CHOWDHURY, *Information Users and Usability in the Digital Age*, Londra, Facet Publishing, 2011, p. 208; MILENA DOBREVA, ANDY O’DWYER, PIERLUIGI FELICIATI, *Users Studies for Digital Library Development*, Londra, Facet Publishing, 2012, p. 192.

sponda dell'Atlantico, evidenziano come la mediazione cognitiva che si gioca attorno alla restituzione dell'informazione archivistica in rete conosca criticità assai acute.⁵ Gli strumenti tradizionali di accesso agli archivi – primi fra tutti gli inventari su carta – sono infatti concepiti in ossequio al paradigma per cui le fonti primarie si disvelano poco a poco all'utente, attraverso passaggi intermedi mediati dall'archivista: questi infatti non solo predispongono lo strumento di ricerca e ne prefigura la tipologia di fruitore finale – tendenzialmente un individuo con una preparazione storica o un certo grado di conoscenza della ricerca d'archivio – ma altresì supporta quest'ultimo nell'uso della risorsa di accesso attraverso il *reference* di sala. Quando uno strumento così concepito approda al web, rimanendo però totalmente fedele a quel modello delle origini, accade l'inaspettato: la risorsa di accesso alle fonti primarie dissipa, nell'incontro con la rete, la propria originaria efficacia cognitiva, che era tutt'uno con l'ambiente analogico che l'aveva plasmata. La più moderna riflessione filologica ha infatti evidenziato come la rete scompagini chiaramente i modi in cui il mondo analogico era solito trasmettere l'informazione: il web nella sua componente di ipertesto destruttura i testi tradizionali, trasforma la lettura in una riscrittura e interpretazione personale da parte dell'utente, chiamato ad ogni istante a operare una selezione sulla totalità dell'informazione digitale potenzialmente disponibile.⁶ In che modo dunque i consueti strumenti di accesso agli archivi possono popolare una dimensione così innovativa come il web, garantendo nel contempo l'efficacia cognitiva del passato? Il che equivale a porsi un altro interrogativo: in quale misura degli oggetti costruiti per essere fruiti attraverso una pervasiva mediazione esercitata dai tecnici della memoria possono conformarsi a un ambiente che, oltre a precludere il *reference* di sala dell'archivista, offre con l'ipertesto delle risorse su cui l'utente è chiamato ad agire come protagonista del processo

⁵ Diverse le evidenze che in questo senso emergono dalla ricerca empirica rappresentata dagli *user study* condotti in Nord America: JOYCE CELESTE CHAPMAN, *Observing Users: an Empirical Analysis of User Interaction with Online Finding Aids*, «Journal of Archival Organization», VIII, 2010, 1, p. 4-30; MORGAN G. DANIELS, ELIZABETH YAKEL, *Seek and You May Find: Successful Search in Online Finding Aid Systems*, «American Archivist», LXXIII, 2010, 2, p. 535-68; WENDY SCHEIR, *First Entry: Report on a Qualitative Exploratory Study of Novice User Experience with Online Finding Aids*, «Journal of Archival Organization», III, 2006, 4, p. 49-85; ELIZABETH YAKEL, *Encoded Archival Description: Are Finding Aids Boundary Spanners or Barriers for Users?*, «Journal of Archival Organization», II, 2004, 1-2, p. 63-77. Per una panoramica sulle problematiche degli strumenti di ricerca archivistica in rete cfr. PIERLUIGI FELICIATI, ALESSANDRO ALFIER, *Archives on the Web and Users Expectations: Toward a Convergence with Digital Libraries*, «Review of the National Centre for Digitization», XXII, 2013, p. 81-92; ALESSANDRO ALFIER, PIERLUIGI FELICIATI, *Cambio de paradigma en el próximo decenio: el desafío de la Web para los instrumentos de descripción de los archivos*, «Tabula», XVI, 2013, p. 33-49, in corso di pubblicazione.

⁶ MARINA VIANELLO OSTI, *El hipertexto entre la utopía y la aplicación: identidad, problemática y tendencias de la Web*, Gijón, Trea, 2005, p. 356.

cognitivo, tendenzialmente libero da ogni mediazione? Il mancato confronto con questo interrogativo fa sì che l'approdo al web degli archivi produca degli esiti paradossali: accresce certamente l'accesso all'informazione archivistica, dunque la quantità di dati disponibili per una platea indifferenziata di fruitori, ma senza un parallelo incremento dell'accessibilità.⁷ Come evidenziato anche su base sperimentale dalla comunità archivistica nordamericana, ciò che viene compromesso in questo passaggio acritico alla dimensione della rete è proprio la qualità d'uso dell'informazione da parte dell'utente, che nel raffronto con i trascorsi inventari analogici vede emergere nuove barriere cognitive per una piena comprensione del dato d'archivio.

«Una città per gli archivi», nel tentativo di far propria questa lezione, orienta la progettazione della piattaforma in vista di una restituzione dell'informazione archivistica il più possibile auto-esplicativa per la comunità della rete, non condizionata nella sua fruizione da quella pervasiva mediazione dell'archivista prevista dal paradigma tradizionale. Come se il dato d'archivio, una volta approdato alla rete, dovesse in qualche modo farsi direttamente carico della propria decifrazione presso la platea degli utenti.⁸ Questa tensione progettuale, che si arrischia a ripensare gli inventari tradizionali alla luce della natura del nuovo ambiente di fruizione, si dispiega su diversi fronti.

Gli standard archivistici internazionali prescrivono che la natura degli archivi sia rispecchiata in modo coerente dagli strumenti di accesso. Questi si configurano allora come rappresentazioni delle strutture gerarchiche dei fondi e delle loro parti, secondo una precisa configurazione: al livello di vertice si ritrova la descrizione del fondo nel suo insieme e ai sottostanti livelli compaiono le descrizioni delle diverse parti che lo compongono: 'subfondi', 'serie' e 'sottoserie' ai livelli intermedi, 'unità archivistiche' come fascicoli e unità documentarie ai livelli inferiori (Fig. 1). Questa moltitudine di descrizioni si dispone secondo uno schema di relazioni, per mettere in rapporto il tutto con la parte: ogni singola descrizione deve infatti rinviare a quelle del livello sottostante. In questo modo l'utente percorrendo o meglio 'navigando' lungo un'ideale linea dal generale al particolare la rete di relazioni, dovrebbe sempre più potersi addentrare nella struttura gerarchica dell'archivio rappresentato, selezionando ed accendo di volta in volta alle descrizioni delle singole parti di suo interesse. Come emerge chiaramente dagli *user study* nordamericani, questa complessa configurazione

⁷ ELIZABETH YAKEL, *Impact of Internet-Based Discovery Tools on Use and Users of Archives*, «Comma. International Journal on Archives», 2003, 2/3, p. 191-200.

⁸ Per informazioni di maggior dettaglio sull'impianto di progettazione del portale «archIVI», vedi le risorse pubblicate in *Documenti di progetto*, <<http://www.cittadegliarchivi.it/footer/documenti-di-progetto-1/la-progettazione-del-portale-di-una-citta-per-gli-archivi>>, ultima cons.: 6.6.2013.

gerarchica e multilivello degli inventari rappresenta una barriera cognitiva non di poco conto per gli utenti del web. Essi infatti, a differenza di coloro che si recano fisicamente presso le sedi di conservazione dei fondi, non possono servirsi del *reference* degli archivisti, che nelle sale di consultazione dei propri istituti possono preventivamente illustrare all'utenza l'intrinseca logica di funzionamento degli strumenti di ricerca. E così le barriere cognitive si accentuano, soprattutto per quegli utilizzatori della rete che non possono vantare pregresse esperienze di ricerca d'archivio e di utilizzo delle relative risorse di accesso.

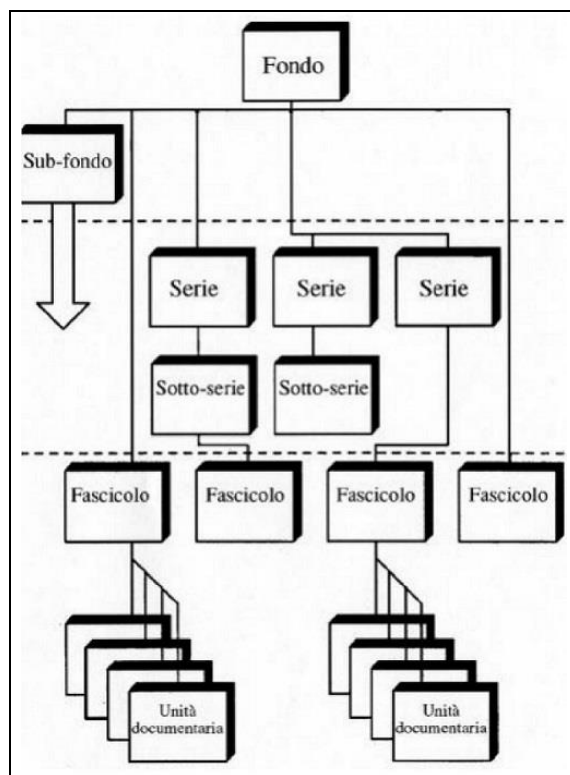


Fig. 1. Schema dei principali livelli gerarchici di un fondo da rappresentare in un inventario. Lo schema è tratto dall'appendice A della seconda edizione dell'ISAD (G), General International Standard Archival Description, adottato dal Consiglio internazionale degli archivi.

In fase di progettazione del portale «archIVI» si tenta allora di rendere la navigazione nella struttura degli inventari il più intuitiva possibile. A tal scopo si adotta un meccanismo dinamico di presentazione 'a pannelli multipli con scorrimento orizzontale': in un primo pannello l'utente ritrova, come in un indice, la struttura dell'archivio inventariato; navigando quella rete di relazioni egli può successivamente selezionare e visualizzare in contemporanea più descrizioni, che si aprono all'interno di

ulteriori pannelli e che nella videata del portale si dispongono orizzontalmente da sinistra verso destra, quanto più l'utente scende di livello gerarchico nella struttura d'archivio (Fig. 2).

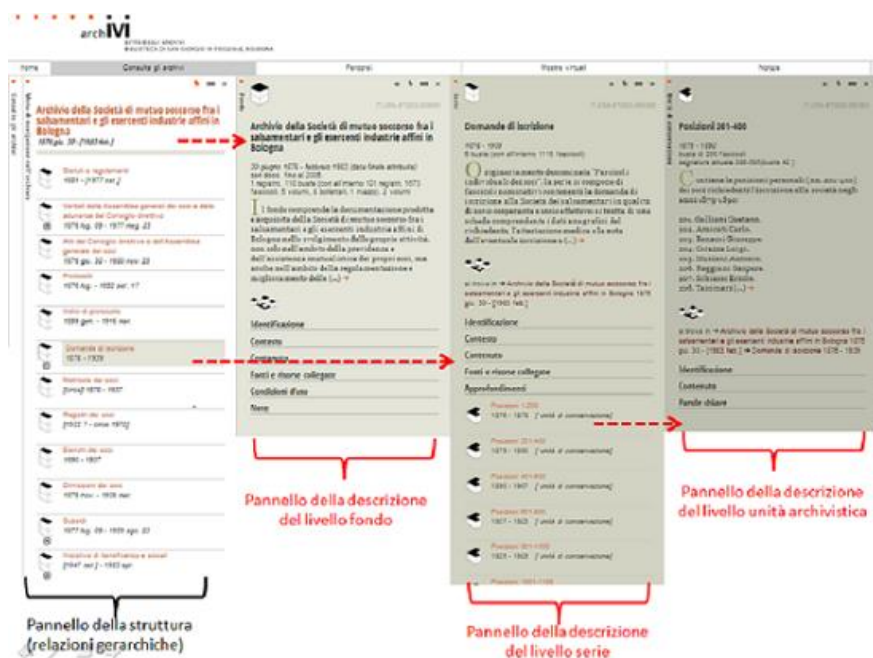


Fig. 2. La modalità di presentazione 'a pannelli multipli con scorrimento orizzontale'

Questa logica di presentazione differisce dalle più consuete modalità di pubblicazione su web degli strumenti di accesso agli archivi: solitamente infatti la navigazione delle relazioni interne all'inventario consente la visualizzazione di una singola descrizione alla volta. In «archIVI» invece la contestuale e ordinata comparsa di più pannelli, relativi tanto alla struttura gerarchica quanto alle diverse descrizioni da essa via via selezionate, ha lo scopo di permettere all'utente un più rapido apprendimento dell'articolata natura degli inventari e un suo più facile orientamento in tale complessità. La riduzione delle difficoltà cognitive connesse con la configurazione gerarchica multilivello degli strumenti di accesso viene perseguita anche per altra via. Si decide infatti che nel pannello della struttura d'archivio siano rappresentate non tutte le relazioni, ma solo quelle fondamentali, sussistenti tra i livelli superiori e quelli intermedi. Le relazioni con i livelli inferiori vengono invece relegate in elenchi all'interno dei pannelli che propongono le descrizioni di livello intermedio (Fig. 3). In questo modo si ottiene una più semplice restituzione visiva del marcato sviluppo di alcune strutture inventariali, la cui 'esplosione' in innumerevoli livelli di gerarchia presenta una resa problematica nel contesto di un unico *frame* di una pagina web.

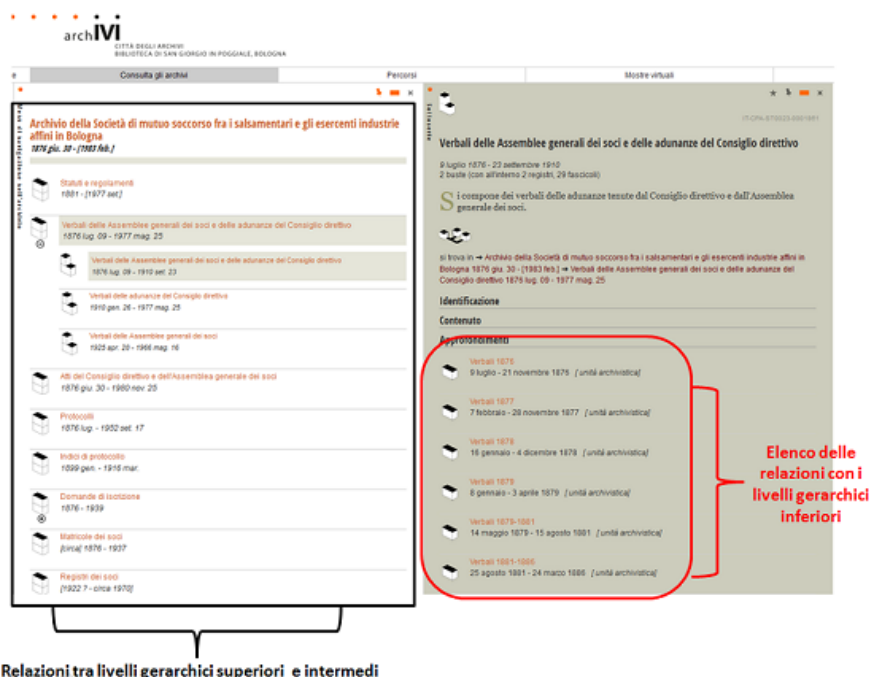


Fig. 3. La 'distribuzione' delle relazioni gerarchiche, tra pannello di struttura e pannello per la visualizzazione della descrizione

Un altro ostacolo alla qualità d'uso degli inventari su web è rappresentato dalla presunzione che i comportamenti degli utenti siano per così dire indifferenziati. In realtà le indagini nordamericane e non solo⁹ evidenziano come la comunità della rete si diversifichi profondamente, al proprio interno, quanto alle forme di approccio al dato archivistico. Una prima generale linea di frattura si può individuare tra gli utenti del tipo *browsers* e quelli del tipo *searchers*. I primi rappresentano i ricercatori più raffinati ed esigenti, quelli che sanno servirsi con una certa destrezza delle risorse più sofisticate, anche procedendo lungo percorsi 'gerarchici e verticali' e che in ogni caso sono disponibili a investire del tempo nella ricerca; tra i secondi ritroviamo invece gli utenti che non puntano a informazioni di contesto, ma piuttosto a specifici contenuti, privilegiando la navigazione 'orizzontale' e che optano per strumenti di accesso estremamente facili da usare, senza un eccessivo dispendio di tempo. Nello sviluppo della piattaforma «archIVI» si decide pertanto di non agevolare alcuni utenti a scapito di altri, ma di mettere a disposizione una pluralità di risorse, il più

⁹ PIERLUIGI FELICIATI, *I requisiti di fattibilità di un sistema informativo archivistico: modelli organizzativi, informatici e soddisfazione degli utenti*, «Archivi», IV, 2009, 1, p. 13-32.

possibile calibrate sui bisogni specifici che provengono dai differenti comportamenti dell'utenza. Così si sceglie di strutturare con due diverse modalità il *layout* dei pannelli per la visualizzazione delle descrizioni: una prima di natura sintetica, che comprende solo gli elementi informativi essenziali – oltre a un'anticipazione in forma di *thumbnail* dell'eventuale presenza di riproduzioni digitali – e utili a orientare con immediatezza coloro che sono spinti dall'esigenza di scorrere una grande quantità di dati, senza però particolari urgenze di approfondimento; una seconda che ricomprende tutte le informazioni analitiche che riguardano la documentazione inventariata, necessarie per gli approfondimenti di coloro che intendano procedere con 'esplorazioni in profondità' (Fig. 4).

E se la navigazione gerarchica degli inventari, secondo il meccanismo dinamico di presentazione 'a pannelli multipli con scorrimento orizzontale', agevola con ogni probabilità le domande dei *browsers* in vista di un'informazione precisamente contestualizzata, funzioni di ricerca che permettano il recupero di dati di contenuto puntuali dovrebbero maggiormente rispondere alle esigenze dei *searchers*. Notevoli energie sono allora investite su questo fronte, dotando «archIVI» di un motore di ricerca basato su un algoritmo di *natural language*: «Cogito», prodotto da Expert System. Si tratta di una risorsa che effettua un'analisi morfosintattica, grammaticale, logica e semantica sui dati indicizzati dalle descrizioni.

Ciò è possibile grazie alla rete semantica «Sensigrafo»: con 438.000 concetti lessicali – ognuno dei quali organizzato in un insieme di sinonimi – interrelati attraverso 2 milioni di relazioni, essa copre la conoscenza linguistica generica della lingua italiana in uso.¹⁰ Tale sistema di *information retrieval* è pertanto in grado di gestire i casi di sinonimia e di polisemia tipici della lingua: si accrescono così sensibilmente le potenzialità euristiche messe a disposizione degli utenti che si avvalgono delle funzioni di ricerca. Non solo, ma i risultati delle interrogazioni sono prospettati non secondo un criterio valutativo – ad esempio cronologico o alfabetico particolarmente caro agli archivisti – ma in ragione del *ranking* semantico: dunque in virtù del grado di rilevanza semantica, calcolato da «Cogito» per ciascun risultato in rapporto alla particolare ricerca formulata dall'utente.

¹⁰ Per approfondimenti sul motore di *information retrieval* «Cogito» e sulla relativa tecnologia semantica, vedi la risorsa pubblicata in *Artificial intelligence research group at the University of Bologna*, <<http://ai.unibo.it/system/files/u11/ExpertSystem.pdf>>, ultima cons.: 6.6.2013.

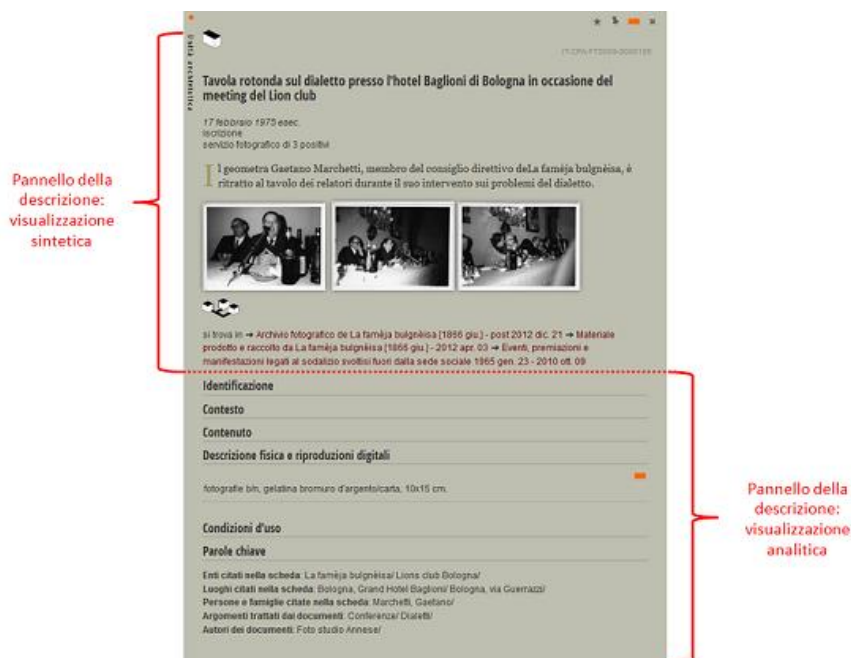


Fig 4. Il layout del pannello per la visualizzazione della descrizione

Lo sviluppo della piattaforma si concentra anche sulla predisposizione di funzione di ricerca *subject-based*, incentrate quindi su 'parole chiave' che rimandano puntualmente alle descrizioni. Siamo di fronte a punti di accesso alternativi agli inventari, pensati per quegli utenti che, in prima battuta, non sono interessati alla navigazione gerarchica e quindi a un'informazione contestuale, ma sono inclini al recupero di dati contenutistici di grande dettaglio, per mezzo di liste di termini offerte da vocabolari controllati. Nomi di famiglia e persona, denominazioni di enti, toponimi, indicazioni di responsabilità autoriali, voci di indicizzazione semantica costituiscono l'insieme di tali chiavi di accesso.¹¹ Esse sono gestite nella forma di *authority*, sottoposte dunque a interventi di 'normalizzazione' – il controllo di autorità – che permette la loro restituzione finale sul portale «archIVI» come dati strutturati, univoci, coerenti e inseriti all'interno di una rete di rimandi. Le 'parole chiave' rivestono però un'altra fondamentale utilità: consentono all'utente di aggregare le informazioni interne alla piattaforma con pertinenti risorse esterne presenti in rete. Diverse chiavi di accesso infatti non solo rinviano alle descrizioni che formano gli inventari di «archIVI», ma contengono i

¹¹ Attualmente sulla piattaforma «archIVI» sono disponibili per gli utenti quasi 24000 'parole chiave'. Il loro numero si incrementerà ulteriormente nel corso del tempo, poiché ad oggi non tutti gli inventari pubblicati sono già corredati da tali chiavi di accesso.

rimandi alle pertinenti voci di strumenti disponibili sul web: il portale *Europeana think culture*, repertori nazionali tra cui l'*Enciclopedia Treccani on line* e il *Dizionario biografico degli italiani* messo in rete dall'Istituto dell'enciclopedia italiana, repertori on line gestiti da istituzioni locali come la Biblioteca comunale dell'Archiginnasio e la Biblioteca Sala Borsa, l'OPAC del Polo bibliografico bolognese.¹²

L'attenzione per il tema delle forme plurali di accesso ai dati, tramite cui riproporre agli utenti un medesimo patrimonio informativo secondo prospettive cognitive e orizzonti euristici differenziati, va però ben oltre quanto finora illustrato. Così in aggiunta alla navigazione gerarchica degli inventari, alle funzioni di ricerca per mezzo del sistema di *information retrieval* e ai vocabolari controllati di 'parole chiave', nella piattaforma fanno la loro comparsa le *Mostre virtuali* e i *Percorsi*. Con le prime le riproduzioni digitali della documentazione inventariata sono utilizzate per costruire delle narrazioni: le fonti primarie sono così 'riaggregate virtualmente', al di là di ogni discriminare propriamente archivistico (Fig. 5).

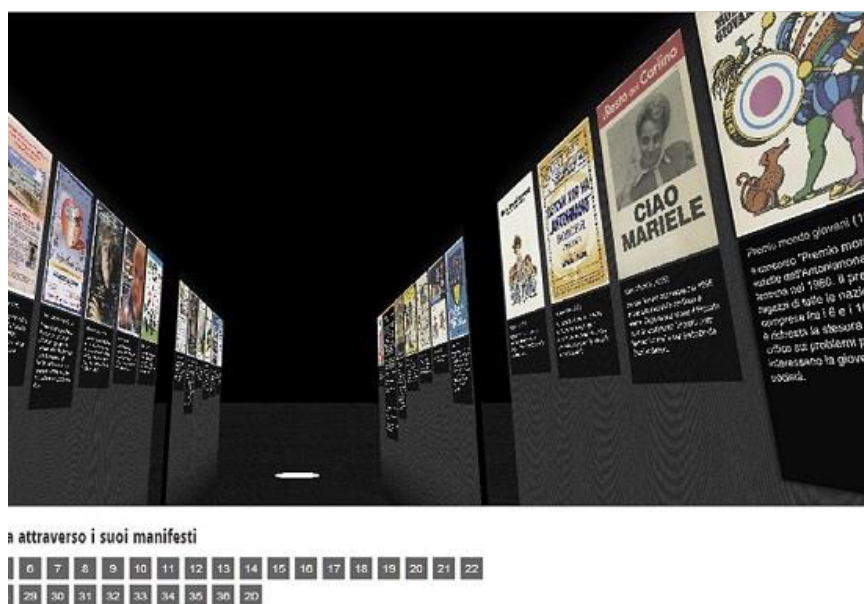


Fig. 5. L'esempio, in modalità 3D, di una delle *Mostre virtuali* presenti all'interno di «archIVI», così come essa appare all'utente nel suo punto iniziale: la storia dell'Antoniano di Bologna, vista attraverso una serie di documenti iconografici.

¹² La piattaforma «archIVI» fruisce di una funzione di cooperazione applicativa con l'OPAC, grazie a cui gli utenti del portale, a partire dalle 'parole chiave' relative alle responsabilità autoriali, sono in grado di recuperare in maniera contestuale sia le descrizioni di documenti a cui sono stati attribuiti determinati autori che le notizie bibliografiche intestate ai medesimi.

In qualsiasi momento però l'utente che consulta la mostra può 'transitare' agli inventari, per avere della documentazione digitalmente esposta il preciso contesto archivistico di appartenenza. I *Percorsi* rappresentano una risorsa con cui l'utenza accede alle descrizioni dopo aver liberamente esplorato una rete in cui risultano relazionati gli eventi, i luoghi, le persone e le istituzioni significative per la storia bolognese dell'800 e '900. Anche in questo caso siamo di fronte a una 'riagggregazione virtuale' delle fonti primarie – o meglio delle loro descrizioni – che si dispongono ad uso dell'utente secondo la loro pertinenza con gli snodi del reticolo proposto per le principali direttrici della storia contemporanea della città (Fig. 6).¹³



Fig. 6. L'esempio di uno dei *Percorsi* presenti all'interno di «archIVI»: l'utente a partire dalla figura di Giuseppe Tanari esplora progressivamente le relazioni che sussistono tra quest'ultimo e altre persone, istituzioni, eventi e luoghi.

Questo impegno su più fronti costituisce il tentativo di mettere a disposizione della rete non solo una nuova porta di accesso sulla storia bolognese, ma soprattutto una soglia che risulti sgombra – il più possibile – da quelle barriere che ostacolano una reale fruizione da parte degli utenti del patrimonio informativo sugli archivi, nel loro entusiastico, ma talvolta poco critico approdo al web. E l'importanza di questo obiettivo è tale che tra novembre 2011 e giugno 2012 «Una città per gli archivi» organizza una serie di *user study*, che danno voce alle opinioni di circa 60 persone coinvolte in simulazioni di utilizzo di un prototipo della piattaforma.¹⁴

¹³ Per degli esempi dimostrativi su questo strumento del portale «archIVI», vedi le risorse pubblicate in *Percorsi*, <<http://www.cittadegliarchivi.it/ontology>>, ultima cons.: 6.6.2013.

¹⁴ Per informazioni di maggior dettaglio sugli *user study* realizzati per testare l'usabilità della piattaforma «archIVI», vedi le risorse pubblicate in *Documenti di progetto*, <<http://www.cittadegliarchivi.it/footer/documenti-di-progetto-1/gli-user-studies-sul->

Gli sforzi profusi per la migliore configurazione di «archIVI» non si esauriscono però con la sua inaugurazione nell'aprile di quest'anno: la piattaforma infatti vedrà crescere, fino a tutta la prima parte del 2014, i servizi messi a disposizione della platea di utenti. Si prevede infatti il rilascio di funzionalità d'interazione tipiche del cosiddetto web 2.0, che consentano agli utilizzatori della piattaforma di essere dei reali *prosumer*: dunque non dei semplici e passivi *consumer* dell'informazione, ma dei *producer*, capaci di contribuire con propri dati di approfondimento e di ricerca storica all'accrescimento – in forme controllate e validate dalla redazione di «archIVI» – dell'originario patrimonio di informazioni archivistiche, sedimentatosi attraverso gli interventi di inventariazione realizzati. L'entrata in esercizio di tali funzionalità segnerà un distanziamento profondo del portale dalle risorse di accesso agli archivi per come le abbiamo conosciute fino a oggi in ambiente analogico.

Non più dunque prodotti statici, reificati e difficilmente aggiornabili, proposti in un'assoluta logica asimmetrica *top-down* dall'archivista all'utente, tutt'altro: un ambiente informativo dinamico che, a partire da un nucleo centrale rappresentato dalle informazioni autorevoli prodotte dagli archivisti, riesca ad aprirsi a momenti d'integrazione ed espansione, attraverso la rete di relazioni che si innervano all'interno della comunità degli utenti e tra questa e la redazione del portale.¹⁵ In concreto i nuovi servizi attesi permetteranno agli utenti, preventivamente autenticatisi nella piattaforma, di poter utilizzare al suo interno una propria area riservata di lavoro: uno 'scaffale personale virtuale' in cui salvare i risultati ottenuti a seguito delle ricerche già effettuate, le descrizioni, le riproduzioni digitali, le mostre virtuali e i percorsi precedentemente consultati. E a partire da ciò essi potranno produrre dei 'contributi di ricerca': collezioni di risorse aggregate dall'utente e da questi integrate per mezzo di abstract redazionali e di strumenti tipici del *social tagging* e del *social bookmarking*.

Tali contributi potranno permanere con una visibilità limitata al loro creatore o ancora potranno essere proposti alla redazione di «archIVI» per una loro pubblicazione sul portale o potranno infine essere resi disponibili per singoli gruppi di utenti. Infatti gli utilizzatori autenticati saranno in grado di organizzarsi spontaneamente in gruppi, all'interno dei

portale-di-una-città-per-gli-archivi>, ultima cons.: 6.6.2013. Cfr. 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. Studies on the Value of Cultural Heritage», 2012, 5, p. 129-44.

¹⁵ Siamo così forse a un passo dalla trasformazione dello strumento di accesso agli archivi in 'fenomeno informativo sociale', secondo quel nuovo paradigma scientifico-informazionale preconizzato per l'archivistica da Fernanda Ribeiro, cfr. FERNANDA RIBEIRO, *Archival science and changes in the paradigm*, «Archival Science», I, 2001, 3, p. 303-5).

quali sarà consentita ai diversi membri la condivisione delle risorse salvate nei rispetti 'scaffali personali virtuali', potendosi nel caso procedere alla redazione di 'contributi di ricerca' a carattere collettivo. La speranza è che questa modalità di interazione possa rivelarsi utile in particolare per delle attività didattiche in cui coinvolgere studenti e corpo docente degli istituti scolastici e universitari cittadini.

Rispetto al quadro delle funzionalità già oggi disponibili in «archIVI» e dei servizi che entreranno in esercizio a medio termine, emergono delle possibili criticità, il cui tenore andrà chiarendosi solo con l'effettivo uso della piattaforma da parte della comunità del web. Andrà certamente verificato se le soluzioni adottate in sede progettuale contribuiscano realmente e in quale misura a una riduzione delle barriere cognitive per gli utenti. A questo fine «Una città per gli archivi» ha in programma di svolgere, sulla piattaforma in esercizio, degli *usability test* - coinvolgendo un ristretto gruppo di esperti in tema di restituzione in rete delle informazioni sul patrimonio culturale - e di ripetere gli *user study* già realizzati sul prototipo. L'insieme dei dati così raccolti consentirà di valutare se l'originaria impostazione progettuale si sia nutrita di semplici 'miti sugli utenti' o abbia fatto appello a realistiche predizioni sui comportamenti ed esigenze della comunità del web.

Un altro possibile fattore di criticità chiama in causa il motore di *information retrieval* «Cogito»: si tratta senza dubbio di una risorsa tecnologicamente potente, con un elevato grado di complessità e che pertanto esige - per il suo miglior utilizzo - di essere opportunamente configurata e parametrata rispetto al singolo contesto d'uso. Di qui la sfida che attende la redazione di «archIVI», che dovrà dimostrare di essere in grado di gestire e indirizzare tale risorsa, evitando ogni delega alla potenza tecnologica dello strumento.

La criticità però più rilevante che attende il portale viene dall'azione 'interferente' di un nuovo soggetto coinvolto nel processo cognitivo che investe gli archivi in rete e assente nelle tradizionali dinamiche di fruizione che prendevano corpo nell'ambiente analogico: lo *user agent*. Sempre più spesso l'utenza accede all'informazione archivistica on line non direttamente, ma attraverso la mediazione automatica offerta da risorse software come robot, *spider*, *crawler*, *harvester*. Esempio è in questo senso il fenomeno dei motori generali di ricerca, tramite cui avviene una percentuale rilevante degli accessi alle risorse archivistiche su web, come testimoniato dalle indagini più recenti.¹⁶ Il loro potere di

¹⁶ Le statistiche offerte dal servizio di *Google Analytics* indicano che il 34,6% degli utenti che consultano le risorse pubblicate su «archIVI» - a far data dalla sua inaugurazione nell'aprile 2013 - accedono alla piattaforma non direttamente, ma attraverso i risultati delle ricerche effettuate sui motori generali di ricerca, che indicizzano le risorse informative presenti sul portale. Tale percentuale è in costante crescita col trascorrere dei mesi. Il 28,4% degli utilizzatori approda ad «archIVI» attraverso dei link di rimando

condizionamento è tale da aver generato il fenomeno delle *hidden collections*:¹⁷ sistemi informativi archivistici le cui descrizioni, pure pubblicate on line, sono di fatto 'invisibili' agli utenti, in quanto i loro contenuti informativi sono strutturati in modo tale da non poter essere efficacemente indicizzati dai *general search engines*. Nonostante la promessa della rete per un'incondizionata visibilità su larga scala, si fa largo dunque il pericolo reale di un oscuramento, sull'onda delle problematiche di interazione tra le risorse archivistiche e la categoria degli *user agent*. Pertanto il successo di «archIVI», nei termini di un suo reale e diffuso impiego da parte della comunità del web, si deciderà sulla capacità della piattaforma di configurarsi sempre più come una risorsa simbolicamente 'bicefala', dotata per così dire di due interfacce: la prima per l'interazione con degli utenti umani rimasti privi del *reference* di sala dell'archivista e la seconda per l'interazione con gli *user agent*, a cui una quota significativa degli umani si affida, considerandoli mediatori autorevoli per orientarsi nei percorsi di scoperta della rete.



presenti in altri siti o social network, mentre solo il 37% degli utenti accede direttamente alla piattaforma servendosi del suo indirizzo web.

¹⁷ Cfr. JENNIFER SCHAFFNER, *The Metadata is the Interface: Better Description for Better Discovery of Archives and Special Collections, Synthesized from User Studies*, Dublin (Ohio), OCLC Research, 2009, p. 11.