

Do people browse anymore?

L'interazione di archivi e biblioteche con gli utenti web

Pierluigi Feliciati

1. *La gioia della serendipity a rischio d'estinzione: una premessa*

Queste brevi riflessioni sulle problematiche e le tendenze in Italia dell'interazione con le applicazioni web promosse da archivi e biblioteche, cioè su un tema tanto vasto e su cui voci autorevoli hanno già offerto contributi importanti, visto questo contesto *laboratoriale* intenderebbero restare più possibili *usabili* e non risultare troppo confuse.

Una seppur sintetica premessa, però, è necessaria, se non altro per spiegare la citazione che apre il titolo del contributo. Le frasi (una tradotta e una no) con cui apro sono tratte da un interessante articolo pubblicato su un giornale on-line statunitense¹, nel quale l'autore (preside della facoltà di giornalismo dell'Università della Florida) delinea quelle che gli paiono le *cattive* tendenze nell'interazione utente/conoscenza attraverso la grande rete.

Di certo, è difficile non concordare con lui istintivamente, visto che molti di noi possono ricordare un vicino passato nel quale prevaleva il piacere del tempo dedicato alla ricerca. Questa strana attività si apriva con una gustosa fase in cui ci si occupava di *dimensionarne* i confini, lasciando aperte alcune suggestioni “fuori tema” che ci si riservava di approfondire, e proseguiva con le pazienti (ed eccitanti) connessioni tra fonti, informazioni e dati puri, per asciugare infine il “pescato” conservandone la parte migliore. Nel ricercare, tra l'altro, aveva una parte importante anche la *serendipity*, intesa come possibilità di scoprire qualcosa accidentalmente, anche se non lo si stava cercando². Cercando, insomma, non sono ovvi e prevedibili né il percorso né i risultati, per cui l'uso degli strumenti di mediazione e di ricerca (che fossero documenti, quali cataloghi, inventari, indici, elenchi, oppure persone, cioè gli archivisti e i bibliotecari...) risulta necessariamente più che mai *personalizzato*. Il rapporto coll'informazione “tradizionale” era appunto *mediato*, sudato, frutto di spogli e confronti, salti e ripensamenti, lettura febbrile di note a piè di pagina e di indici di riviste.

Oggi, l'informazione - apparentemente – è tutta a portata di mano (o meglio di *click*),

1 Cfr. W.MCKEEN, *The endangered joy of serendipity. The modern world makes it harder to discover what you didn't know you were looking for*, in St Petersburg Times, March 26, 2006, in http://www.sptimes.com/2006/03/26/news_pf/Perspective/The_endangered_joy_of.shtml.

2 Sul tema della ricerca archivistica in rete cfr. soprattutto C.SALMINI, *Bussole e ami da pesca. I siti archivistici come strumento per la ricerca: come cambia il lavoro dell'archivista*, in “Archivi&Computer” a.XII, fasc.3/2002, pp. 34-47 e F.VALACCHI, *I siti web come strumenti per la ricerca archivistica*, in «Archivio storico italiano», CLX, 2002, N. 593, disp. III, luglio settembre, pp. 589-610.

evaporata e simultanea. Tutto tramite il web appare potenzialmente “conoscibile” e sono di conseguenza messe in discussione (se non annullate) le gerarchie condivise dei saperi, le differenze tra centri e periferie, tra citazioni e contributi originali, tra originali e copie. Se tutti – ci ripetono – possono avere accesso a questo *docuverso*, le esclusioni restano ancora molte, quelle dei fisiologicamente e dei tecnologicamente disabili (per causa di *digital divides* geografici, sociali, basati sull'abilità fisica) come quelle dovute a rinnovate censure, facilitate dalla tecnologia di rete.

A voler essere ottimisti, comunque, se pure sono innegabili le potenzialità di questo tendenziale ampliamento universale dell'accesso all'informazione, il nostro punto di vista di matrice “tradizionale” non può tacersi alcuni rischi: l'apparente efficacia assoluta del veicolo di trasmissione può soppiantare in importanza la qualità intrinseca delle risorse informative, rendendo sempre più difficile per gli utenti discernere tra le fonti, selezionare quelle garantite dalla affidabilità del soggetto che le ha prodotte e dalla qualità del formato di presentazione. Insomma, ci domandiamo, non c'è il rischio che si disimpari a sfogliare, a scegliere, a muoversi tra documenti, che *people won't browse anymore*?

Se questo rischio è reale, come pensiamo di rispondere noi *professionisti della documentazione*? Talvolta, temo, lo facciamo sulle difensive, percorrendo i sentieri che ci sono consueti e nei quali ci sentiamo più sicuri, scorrendo più volentieri di metadati che di dati, impiegando il nostro lavoro con maggiore passione nell'applicazione pedissequa dei nostri cari standard internazionali piuttosto che cercando di migliorare davvero i servizi per l'utenza remota. Quante risorse investiamo per attrezzarci a mantenere anche nel futuro una funzione significativa nella gestione della conoscenza scritta e documentaria, per evitare di ridurci al superato ruolo di conservatori di antiche e polverose memorie? Siamo disposti davvero ad affrontare un ripensamento dei processi tradizionali di produzione e gestione dei contenuti che tenga conto fino in fondo delle profonde modifiche degli strumenti di trasmissione e del mutato ruolo degli utenti nell'interazione?

E nel farlo, sapremo prestare ascolto a quello che i nostri utenti ci chiedono, alle modalità con cui sono disposti a fruire della nostra mediazione, insomma agli evidenti cambiamenti nella domanda di conoscenza? Cosa sappiamo, delle esigenze dei nostri utenti, del loro gradimento delle nostre maschere di ricerca semplice e avanzata, dei nostri alberi rovesciati, delle nostre collezioni digitali, della terminologia che adottiamo? Difficile rispondere in modo esaustivo, perché difficili sono le domande e tutt'altro che scontate le tecniche che ci consentirebbero di avere informazioni per decidere. Il fronte attuale dell'attività del Working Package 5 di MINERVA eC verte proprio su questi temi, come

accennerò in chiusura.

In questa sede, comunque, proverò a buttare giù alcune riflessioni sulle variabili in gioco nell'interazione coll'utenza web culturale, appoggiandomi per semplicità alle quattro tipiche colonne dell'*interazione organizzata*: i **contenuti**, gli **utenti**, i **creatori/mediatori** e gli **strumenti** di interazione. A questi quattro elementi, certo, è da aggiungere una quinta variabile fondamentale, **il mondo, il contesto** in cui ci muoviamo quando facciamo del web cultural-documentario, le risorse che possiamo investire e il panorama già esistente, la rete dei servizi di settore, dell'area geografica in cui ci troviamo, del contesto istituzionale del quale facciamo parte, dei network tematici coi quali prima o poi dovremo *inter-operare*. Le risorse web efficaci, lo si è detto in tante occasioni, sono quelle facilmente identificabili, selezionabili, recuperabili, inter-operabili: guai ad applicare ai nostri spazi web le logiche *delimitative* cui siamo abituati per i servizi tradizionali all'utenza, dagli usi linguistici e di contestualizzazione delle informazioni alle tecniche e strategie di diffusione e di interazione con altri fonti.

2. Contenuti, servizi, dati o metadati?

Tanto per iniziare con un *mea culpa*, a pensarci bene sembrerebbe non essere più tanto aggiornata la definizione che scegliemmo, ormai quasi 5 anni fa, come oggetto principale del manuale MINERVA "per la qualità dei siti web culturale pubblici"³. Dove comincia e dove finisce, oggi, un *sito web*, innanzitutto? E se è difficile sostenere che sia ancora attuale la distinzione tra siti *di informazione* e siti *di servizio*, introdotta in Italia addirittura in una norma di sette anni fa⁴ e che fu senza dubbio utile a mettere ordine nella materia per i produttori pubblici di web, non si può tacere che siano ancora on-line molte *bad practice*, nel nostro paese, sia di una tipologia che dell'altra.

La attuale tendenza del Web (2.0 o di versioni ancora più avanzate), infatti, è quella di sfumare i confini dell'ormai tradizionale concetto di *sito web* a favore di una sempre più potente condivisione di servizi, risorse, applicazioni e dati, promuovendo, per così dire, i nostri PC client al rango di server, di stazioni di calcolo pienamente protagoniste della grande rete. Recenti stime sul fenomeno web 2.0 (presentate al *web 2.0 expo* di San

3 AA.VV. *Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali. edizione italiana*, a cura di F.Filippi, Ministero per i beni e le attività culturali, Progetto Minerva, 2004, <<http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria-i.htm>>, II edizione, dicembre 2005.

4 Mi riferisco qui a quanto prescritto dalla Raccomandazione dell'AIPA n. 1/2000, *Norme provvisorie in materia di sicurezza dei siti Internet delle amministrazioni centrali e degli enti pubblici*, ribadito poi nella Circolare Circ. 13 marzo 2001, n. 3/2001 del Dipartimento per la funzione pubblica, *Linee Guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni*.

Francisco, aprile 2007 <http://www.web2expo.com/>) evidenziano ad esempio come i *contributor* di web siano ben il 5% degli utenti di Wikipedia, e buona parte di loro appartiene a una fascia di età intorno ai 50 anni, sfatando così il mito giovanilistico del web. I contenuti, insomma, non sono più solo quelli che le organizzazioni preparano e assemblano iper-testualmente con pazienza, per offrirle sulla Rete, ma provengono/si modificano sempre più a partire dal basso, rivelando un desiderio potente di condividere conoscenza e competenza.

I contenuti/servizi che noi operatori culturali offriamo all'utenza, tra l'altro, sembrano spesso costruiti a immagine e somiglianza del nostro sistema linguistico/logico, per cui OPAC, biblioteche digitali e inventari on-line risultano alla fine *usabili* in tutte le loro potenzialità più da noi professionisti della documentazione che dagli utenti cui sarebbero diretti. Il *back-office*, insomma, sembra voler resistere alla spinta innovativa iniziata negli anni '90 che vorrebbe spostare tutto sui servizi e sulla loro efficacia dal punto di vista di chi li usa, come se l'edificio burocratico, invece di snellirsi e riorganizzarsi a questo scopo fosse impegnato in un boicottaggio passivo, in una difesa estrema dalla violenza purgatrice di questa *rivoluzione* (troppo) *dolce*.

Basti leggere la terminologia che usiamo nei nostri sistemi on-line: OPAC, appunto, oppure sub-fondi, soggetti produttori, metadati, autori di contributo subordinato. Un gergo tendenzialmente basato sui nostri standard, sul codice linguistico e metaforico del nostro lavoro di back-office, troppo raramente si confronta davvero con i modelli concettuali dell'utenza, contravvenendo così a uno dei principi minimi di usabilità: l'utente ha una idea di come qualcosa funziona basata sulla propria esperienza e sulla propria conoscenza, e non deve essere costretto a familiarizzare ogni volta con nuovi sistemi semantici. Inoltre, non va dimenticato che nel web è abbastanza tipico che si possa generare una sovrapposizione, dunque una confusione, tra i contenuti e la loro trasmissione, tra l'informazione e il contesto in cui essa viene comunicata.

La *professionalità* tecnica che noi archivisti e bibliotecari abbiamo dovuto più o meno spontaneamente acquisire è evidentemente ancora carente su temi basilari come la restituzione sul web dei nostri contenuti, dunque sulla qualità comunicativa effettiva dei prodotti che sappiamo costruire, spesso tanto raffinati nel loro impianto informatico, sintattico e semantico quanto difficili da usare.

3. Utenti, clienti, studiosi o prosumer⁵?

5 Il neologismo *prosumer* vuole riassumere in sé le funzioni di producer+consumer, produttore e

Per accennare qui alcune tra le problematiche connesse alla definizione dell'utenza internet, basti partire dalla profonda differenza tra l'interazione per via telematica e quella tipica dei cosiddetti *media* tradizionali, in broadcasting (radio, televisione) o a stampa (libri, giornali) che siano. Se aggiungiamo l'interazione *de visu* che si svolge presso le nostre sale di lettura, studio o consultazione, poi, la differenza si fa ancora più profonda. Non è possibile infatti parlare, in internet, di uno *spettatore/lettore*: esiste piuttosto un individuo che è (sempre di più, peraltro) al tempo stesso produttore e consumatore, fonte e destinatario.

La comunicazione tramite la grande rete avviene in modo asincrono, personalizzato, non-sequenziale, con ritmi velocissimi, è fatta di percorsi di fruizione tutt'altro che lineari e prevedibili, caratterizzati da scarti, ripensamenti, preferenze e curiosità personali che hanno spesso la meglio sui palinsesti e sulle impaginazioni, sulla comunicazione sequenziale tradizionale. L'utente web – a differenza del lettore di un libro, di una scheda di catalogo, di un inventario archivistico, di un giornale - non è interessato a capire come funziona il motore di ricerca, il catalogo on-line o il sistema informativo, essendo piuttosto interessato ad ottenere – in fretta e con risultati sintetici e facilmente comprensibili – una risposta alla sua esigenza informativa del momento.

Quindi, chi siano gli utenti web, cosa vogliano e come lo vogliano, restano domande cui è difficile dare una risposta uniforme e sensata, valida se non una volta per tutte almeno per una durata congrua coi tempi di produzione e aggiornamento dei servizi web. Le tecniche d'indagine affinate da parte dei soggetti commerciali per misurare e assegnare profili all'utenza delle proprie pagine web (quel complesso di attività definite talvolta *web measuring*)⁶ restituiscono dati spesso interessanti, anche se basati necessariamente su categorie molto astratte e comunque fortemente influenzate dagli obiettivi della misurazione stessa (far vedere dunque vendere) e dalle strategie conseguenti.

Si tenga conto inoltre delle notizie che ci arrivano dagli studi più recenti circa l'uso della grande rete: a dispetto di ogni senso comune, è in lenta ma inarrestabile discesa la fruizione passiva di contenuti e servizi Web, al cospetto di una crescita geometrica dell'interazione Peer-to-Peer, punto a punto, in altre parole dello scambio utente-utente (si parla del 70% del traffico di rete). In calo sembra essere anche il download di software tramite il protocollo FTP, mentre resta sostanzialmente costante l'uso della rete per lo

consumatore e viene usata per sintetizzare il ruolo degli utenti del web, il *my way medium* per eccellenza su cui cfr. soprattutto D. DE KERCKHOVE, *Architettura dell'intelligenza*, ed. it Testo&Immagine, Milano 2001.

⁶ Sul tema, cfr. ad esempio C.ACCOTO, *Misurare le audience in internet. Teorie, tecniche e metriche per la misurazione degli utenti in rete*, Franco Angeli, Milano, 2007.

scambio di posta elettronica⁷.

Quali potrebbero essere, detto questo, i nostri obiettivi nell'indagare i profili degli utenti dei nostri servizi web? Se resta comunque opportuno attivarsi per valutare sia i supposti *user needs*, sia la soddisfazione rispetto ai nostri servizi e ai nostri contenuti, nel farlo si dovrà tener conto di diverse importanti variabili che condizionano pesantemente metodologie e validità della valutazione. Ne elenco alcune: con che tecniche si può interpellare/misurare l'interazione? E intendiamo valutarla rispetto a quali servizi, concepiti e sviluppati con quali obiettivi? Infine, riteniamo di voler/poter interpellare gli utenti rispetto alla nostra applicazione Web in quale fase della sua vita? Sul progetto, su un prototipo, nella selezione dei contenuti, su un sito on-line che intendiamo aggiornare e incrementare?

4. verso un avatar archivist/bibliotecario?

L'esperienza che abbiamo vissuto in Italia nella diffusione e nella sperimentazione del modello del manuale Minerva sulla qualità del web culturale⁸ ci ha convinto che gli autori/curatori di web culturale sono tanti ed entusiasti, ma ancora una non-comunità, portatrice di un forte bisogno di canali di comunicazione e riferimento, confronto e aggiornamento. Anche se eventi come questo workshop - più che lodevoli – sono sempre di più, mancano ancora spazi stabili per consentirci uno scambio efficace, libero da protezionismi sulle procedure e sulle pratiche, visto che sembrano talvolta ripetersi gli antichi fenomeni di auto-referenzialità e di localismo (non solo geografico) che, nel cristallino e velocissimo mondo web - in cui il re è potenzialmente sempre nudo - producono talvolta effetti paradossali. Allo stato attuale, allora, credo di poter soprattutto elencare domande, sperando che ci siano altre occasioni in cui iniziare a delineare un quadro, fatto di volontà politiche e organizzative come di disponibilità da parte dei tecnici e degli scienziati, da cui inizino ad emergere le risposte. C'è ancora molto da fare, mi pare infatti, per definire meglio forma e sostanza dei servizi e delle applicazioni remote, orientandoli alla soddisfazione dell'utente, organizzare le responsabilità connesse e disegnare negli istituti culturali i conseguenti flussi di lavoro.

Chi siamo, che formazione abbiamo e di quali aggiornamenti abbiamo davvero bisogno?

7 Questi dati sono stati presentati nell'ambito di uno studio della CacheLogic "Peer-to-Peer in 2005", in <http://www.cachelogic.com/home/pages/research/p2p2005.php>, in parte recentemente commentati in *Internet, sono gli utenti i veri padroni della Rete*, una interessante intervista di Giuseppe Turani ad un boss della Intel, Paolo Gargini, uscita su "la Repubblica", inserto Affari&Finanza, n. 20 del 4 giugno 2007, pp. 2-3, in <http://www.repubblica.it/supplementi/af/2007/06/04/primopiano/002kuadrox10963806.html>.

8 Cfr. Pierluigi Feliciati, *Il Web culturale italiano e un modello alla prova: la sperimentazione del Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali (2004-2005)*, in *Manuale per la qualità.. cit.*, II edizione, pp. 133-152.

Quali soggetti sono i più adatti a formarci, l'università, le associazioni professionali, le scuole d'archivio o i corsi organizzati dalle tante imprese che hanno degni curricula di interventi concreti sul territorio? E poi, che obiettivi ci diamo e quali ci è consentito avere, in un panorama di evidente penuria di risorse, associata alla frequente difficoltà nel loro utilizzo? Come riusciamo ad integrare l'attività orientata alla restituzione sul web con il resto delle nostre attività di vigilanza, tutela e valorizzazione della memoria documentaria? Che lingua parliamo, coi nostri colleghi, coi nostri utenti nelle sale di lettura, coi tecnici cui spesso cerchiamo disperatamente di far capire cosa avremmo in mente per i servizi web della nostra istituzione culturale? E poi, siamo davvero disposti a costruire servizi remoti che siano sufficientemente usabili, autoesplicativa e completi da rendere accessoria la nostra mediazione diretta? Non tendiamo forse a una riproposizione del modello classico di interazione, per cui la complessità degli strumenti che creiamo rende difficile fare a meno della guida del professionista? Non vorremo arrivare a rappresentarci come *avatar* archivisti e bibliotecari, sacerdoti incarnati digitalmente?

5. le tecnologie: alla rincorsa delle versioni del web

Le migliori riflessioni sulle architetture degli strumenti di trasmissione di informazioni “strutturate” sul web pongono spesso l'accento su come sia buona norma affiancare il *browsing* (lo scorrimento, lo sfogliamento, la libera navigazione in acque regolamentate) al *searching* (le nostre ricerche avanzate e *customized* come la faticosa finestrella di *Google* che sembra capace di aiutarci a trovare tutto, sostituendo ogni tassonomia e ogni ontologia)⁹.

Di fatto, l'abbiamo accennato nella premessa, il *searching* sembra avere la meglio sul *browsing*, in parte per quella sorta di *nuova pigrizia* da web, per cui ogni secondo dedicato a cercare di capire/usare meglio sembra sprecato, in parte per l'affermazione di un web socializzante, a-gerarchico, in cui gli strumenti SONO i contenuti e ci si può permettere di avere a disposizione quasi in sincronia le fonti di informazione (feed RSS, applicazioni sincroniche client-server basate su AJAX, *customer interface*, etc.) senza doverci neanche prendere la briga di interrogarle, in parte – come già detto – a causa dell'offerta da parte nostra di contenuti basati su grammatiche e sintassi troppo difficili da comprendere per gli utenti. Progettare per il web culturale pagine web con contenuti *di qualità*, prima ancora di diventare tra di noi lo standard, sembra essere diventato nel frattempo un metodo di lavoro destinato ad essere superato e dobbiamo prepararci a fare i conti con tecnologie

⁹ Su questo tema cfr. l'ottimo C.Gnoli, V.Marino, L.Rosati, *Organizzare la conoscenza. Dalle biblioteche all'architettura dell'informazione per il Web*, Tecniche Nuove, Milano, 2006.

leggerissime e potenti che potrebbero indebolire ulteriormente il ruolo di chi, per mestiere, offre informazioni o strumenti di orientamento tra le informazioni, spostando l'accento sull'interazione per l'interazione.

Di fronte a tale prospettiva, urge la nostra partecipazione nello sperimentare le nuove tendenze tecnologiche per imparare a piegarle nella direzione di una qualità complessiva che investa anche la fruizione effettiva dell'informazione, affiancando piuttosto che sostituendo alle nostre sintassi e alle nostre talvolta astruse grammatiche gli strumenti di super-interattività semantica che man mano sono sviluppati¹⁰. Dobbiamo, insomma, rafforzare i nostri servizi confrontandoci con strumenti e logiche di interazione nuove, per evitare che la nostra storia di mediatori culturali, i nostri standard siano spazzati via e sostituiti da tecnologia avanzata ma priva di contenuti.

6. un contributo alla chiarezza: il manuale MINERVA sull'interazione utenti- web culturale

Nell'ambito del progetto europeo MINERVA eC si sta lavorando, come si è accennato, a redigere un nuovo manuale sulla qualità web che provi a fare un passo avanti, pur senza soluzione di continuità, rispetto agli altri due: il primo era dedicato a introdurre le questioni relative al ruolo del medium web per le istituzioni culturali, con la proposta di un metodo di progettazione basato sugli obiettivi, il secondo invece era finalizzato a guidare nell'autovalutazione dei siti web culturali attraverso liste di controllo basate su 10 principi-base¹¹, nati dal lavoro precedente. Il nuovo manuale, i cui contenuti sono stati discussi e approvati nella riunione degli esperti europei MINERVA il 20 giugno a Berlino, intende costituire, insomma, una guida all'interazione con gli utenti, sempre diretta ai professionisti culturali e non agli informatici.

L'idea di base sarebbe quella di smontare e rimontare nelle sue variabili il popolarissimo concetto di "user-centred", finora rimasto un principio tanto fondamentale quanto generico e di conseguenza difficile da valutare obiettivamente e scientificamente. Di vorrebbe far fare un passo in avanti, insomma, rispetto alle questioni basilari dell'accessibilità e dell'usabilità dei servizi web, che garantiscono che questi sappiano soddisfare le esigenze di tutti gli utenti con efficacia ed efficienza, qualunque siano le abilità, le tecnologie e i contesti nel quale gli utenti operano.

¹⁰ Tra le fonti, suggerisco almeno di tenere d'occhio il blog *Library 2.0. Biblioteche e bibliotecari italiani per il 2.0*, <http://biblioteca20.ning.com/>.

¹¹ AA.VV., *Quality Principles for cultural Web sites: a handbook*, Progetto Minerva, 2005.

Il Manuale, destinato ovviamente ad essere distribuito liberamente sia a stampa che sul web, dopo un'introduzione e un capitolo dedicato alla presentazione dello stato dell'arte in fatto di valutazione dei bisogni e della soddisfazione degli utenti web culturali, completo di una disamina delle attuali tecniche di interazione, avrà al centro una guida alle *questioni in gioco*, la cui conoscenza potrebbe aiutare ad operare le scelte più corrette nell'interazione coll'utenza.

Innanzitutto si presenteranno i tipi di soggetto culturale, con le conseguenti differenze nei contenuti e nei servizi web, quindi le tipologie di utente, da prendere *cum grano salis* ma che ormai sembrano essere uno dei criteri più usati per incrociare i bisogni dei consumatori dei contenuti in rete. A rendere più dinamica questa delicata, seconda categorizzazione si presenteranno i modelli di personalizzazione dei servizi per *scenari d'uso, aree tematiche o eventi della vita*, più corrispondenti alle esigenze d'uso che si intende soddisfare, che come è noto possono variare nell'interazione web, di volta in volta, anche per lo stesso utente. A completare il modello seguirà una presentazione delle fasi di vita delle applicazioni web, che influenzano profondamente le tecniche di interazione cogli utenti, l'ultima tra le tabelle del manuale.

L'intersezione commentata tra queste tabelle costituirà appunto il cuore del manuale per l'interazione con gli utenti dei siti web culturali, affiancato da un questionario dedicato ai promotori di applicazioni informatiche culturali per l'autovalutazione dei propri requisiti/obiettivi per sviluppare siti web che siano appunto "centrati sull'utente": un aiuto a concentrarsi più sull'offerta di servizi che sullo strumento di per sé, insomma.

Concluderanno il manuale la presentazione di alcuni casi d'uso nel campo della valutazione dei bisogni e delle reazioni degli utenti web culturali, un glossario, numerose appendici e un repertorio web-bibliografico, come nella migliore tradizione degli strumenti MINERVA.

(13 giugno 2007)