

MARCO MORANDI

AURORA SAVELLI

**Fare storia, divulgare storia.
L'esperienza del portale
"Storia di Firenze"**

A stampa in

Media e storia, a cura di Francesco Mineccia e Luigi Tomassini, in
"Ricerche storiche", A. XXXIX, n. 2-3 (maggio-dicembre 2009), pp. 351-361.

Distribuito in formato digitale da
«Storia di Firenze. Il portale per la storia della città»
<<http://www.storiadifirenze.org>>

FARE STORIA, DIVULGARE STORIA L'ESPERIENZA DEL PORTALE STORIA DI FIRENZE

1. *Una presentazione del Portale Storia di Firenze* (www.storiadifirenze.org)

Nato nel 2004, il Portale Storia di Firenze¹ vuole svolgere, come si può leggere nell'editoriale in home page, «una funzione di servizio per chi studia professionalmente la storia fiorentina, per chi opera nelle istituzioni culturali e educative e per il più ampio pubblico dei cultori della storia di Firenze». In queste parole si può leggere il duplice obiettivo della redazione del Portale: rivolgersi sia agli specialisti del settore sia costituire uno strumento di approfondimento e di orientamento fruibile da un pubblico più ampio.

Le sezioni nelle quali il Portale si articola possono essere operativamente riunite in tre categorie: quelle rivolte a specialisti, sezioni 'di servizio', sezioni divulgative. Non è possibile, in questa sede, dare una descrizione analitica di tutte le sezioni; è però utile offrire, per il discorso che andremo svolgendo, esemplificazioni relative a ognuna delle tipologie elencate.

La rivista del Portale, gli «Annali di Storia di Firenze», ora al terzo numero, costituisce la punta di diamante della prima tipologia, offrendo pubblicazioni scientifiche originali: interamente dedicata alla storia di Firenze, è disponibile on line e a stampa². I saggi sono accessibili senza restrizioni e scaricabili gratuitamente, così come del resto ogni materiale presente nel Portale. La scelta di un'edizione tanto digitale che su a stampa della rivista deriva dalla constatazione che gli studiosi non attribuiscono ancora molta autorevolezza alle edizioni on line, preferendo affidare il proprio lavoro al tradizionale supporto cartaceo³. Non possono però che accogliere positivamente

¹ Il Portale è diretto da Marcello Verga e Andrea Zorzi, docenti dell'Università di Firenze afferenti rispettivamente al Dipartimento di Studi sullo Stato e al Dipartimento di Studi storici e geografici. Gli scriventi si occupano dello sviluppo web (Marco Morandi), e del coordinamento di redazione oltretutto del coordinamento editoriale della rivista del Portale (Aurora Savelli).

² La rivista è edita da Firenze University Press.

³ Si vedano le considerazioni di A. ZORZI, *Millennio digitale. I medievalisti e l'Internet alle soglie del 2000*, in «Memoria e Ricerca online», V (2000): «La pubblicazione sul web è ancora priva di autorevolezza [...] e assume carattere ancillare di sede secondaria, e quasi sempre a posteriori, di materiali concepiti per la carta stampata. Questi condizionamenti – che, peraltro, non sono peculiari degli studi medievali ma generali degli studi umanistici – inibiscono anche i ricercatori più giovani nel valutare in termini positivi l'eventualità di pubblicare in forma digitale anziché in quelle tradizionali cartacee, sulle quali continua a fondarsi la loro valutazione scientifica, e soprattutto accademica, da parte degli studiosi più anziani».

l'idea di accompagnare all'edizione a stampa quella digitale: quest'ultima – lo mostreranno bene i dati relativi agli accessi alla sezione *Annali* – consente infatti una maggiore circolazione dei testi, favorita anche dalla presenza della rivista nella piattaforma DOAJ (Directory of Open Access Journals) e dalla sua indicizzazione in pubblicazioni seriali come "Historical Abstracts". Altra sezione programmaticamente rivolta agli specialisti è *Biblioteca*, dove si stanno raccogliendo saggi e materiali già editi in altre sedi, ordinati secondo il loro autore. Quanto a *Bibliografia*, presente sia on line sia a stampa sulla rivista del Portale, conta diverse migliaia di titoli sulla storia fiorentina per il periodo 2001-2005, ordinati alfabeticamente per autori dei volumi, dei saggi in opere collettanee, e degli articoli su riviste. L'eccezionale vastità della produzione scientifica su Firenze e l'assenza di uno strumento unico di aggiornamento bibliografico al riguardo, oltre ad essere la spinta essenziale di questo lavoro, ne rappresenta anche il principale elemento di difficoltà. I lettori sono comunque resi consapevoli del fatto che non si tratta di un censimento completo delle pubblicazioni, ma dell'esito di un'indagine, seppure assai estesa, condotta esclusivamente su cataloghi e banche dati raggiungibili on line. Di alcuni volumi, ritenuti dagli autori della bibliografia⁴ di particolare interesse per l'approfondimento storiografico, viene data la descrizione analitica nella sottosezione «Saggi».

Nelle sezioni che abbiamo definito 'di servizio' può essere compreso l'imponente repertorio costituito da *Risorse*⁵. Si tratta del risultato di un'indagine capillare svolta sulle istituzioni culturali fiorentine, di cui si offrono alcuni elementi identificativi e le pagine web di riferimento. Soprattutto per un uso didattico è pensato, ancora all'interno di *Risorse*, il lavoro condotto sulle fonti iconografiche: per ogni pittore fiorentino, o operativo in modo significativo a Firenze, da Coppo di Marcovaldo fino a Pietro Annigoni, si elenca una sitografia che comprende le pagine web di banche dati specializzate ma anche i siti aperti in concomitanza di mostre. Ugualmente 'di servizio' può essere considerata *Agenda*, che impegna la redazione nello scandaglio quotidiano di un numero considerevole di calendari culturali on line e nel dare ordinamento alle informazioni che pervengono da tutti i redattori. L'obiettivo non può, e non deve essere, quello di dar conto di tutta l'attività culturale fiorentina; qui, come del resto in altre sezioni, il Portale opera coerentemente al profilo della sua redazione, per esempio informando di relazioni su Firenze presentate a convegni in Italia e fuori Italia. Rispetto alle notizie, necessariamente frammentarie e parziali, che si trovano nei calendari culturali on line ma anche sulla stampa locale, l'*Agenda* costituisce una raccolta e una fonte di informazioni sulle iniziative relative alla storia di Firenze unica nel suo genere.

⁴ Aurora Savelli e Lorenzo Tanzini per il quadriennio 2001/2004 (in «Annali di Storia di Firenze», I, 2006, pp. 227-277 e «Annali di Storia di Firenze», II, 2007, pp. 264-324); Piero Gualtieri e Lorenzo Tanzini per il 2005 (in «Annali di Storia di Firenze», III, 2008, pp. 335-364). Maria Pia Contessa sta curando le pubblicazioni del 2006; l'elenco uscirà in «Annali di Storia di Firenze», IV (2009).

⁵ È opportuno far presente che è in corso, come si vedrà meglio nelle pagine successive, una discussione all'interno della redazione che potrebbe portare ad una diversa organizzazione e denominazione delle sezioni.

Sezioni pensate e rivolte al grande pubblico sono soprattutto la *Cronologia* della storia di Firenze e i profili degli *Storici* che si sono occupati della città⁶. Il rilevamento dati che andremo ad analizzare nel prosieguo le indica tra le pagine del Portale più gradite e visitate. Per agevolarne la fruizione, i testi sono volutamente agili e contenuti nelle dimensioni: solo per fare un esempio, la voce “Roberto Ridolfi” offre, in poco più di una pagina, una sintesi della biografia dello storico di Savonarola, Machiavelli e Guicciardini, un elenco delle sue opere e della saggistica che lo riguarda (certamente senza nessuna pretesa di esaustività, ma appunto nella prospettiva di fornire al lettore un primo orientamento). La redazione compie un lavoro sia sul linguaggio utilizzato⁷ sia sulle dimensioni dei testi; ugualmente per la cronologia, curata da diversi autori e sottoposta a un lavoro di revisione che, laddove si renda necessario, si traduce oltre che in uniformazione redazionale in uno snellimento dei testi.

Si tocca qui una questione delicata e dibattuta, sulla quale conviene aprire una parentesi: divulgare storia, comunicare storia a un largo pubblico, significa dover abbandonare una fetta consistente dei tradizionali canoni espressivi propri della disciplina, attraverso una scrittura differente da quella destinata agli specialisti. Mentre quest'ultima si avvale infatti di un lessico proprio, di un apparato di note e talvolta di appendici, una scrittura divulgativa presuppone un maggiore sforzo di sintesi e di chiarezza concettuale, riducendo al minimo, o addirittura eliminando, ogni corredo specialistico. Eppure, tra divulgazione e amatorialità, esiste uno iato⁸ che spiega anche il successo del Portale Storia di Firenze. Non è un caso, naturalmente, se un motore di ricerca come Google lo ‘premia’: un’alta percentuale di utenti perviene al Portale indicando come chiave «Firenze» o «Storia di Firenze». Nel primo caso Google propone una serie di delimitazioni, tra cui «Firenze storia», la cui selezione mostra come prima voce gli «Annali di Storia di Firenze»; anche digitando «Storia di Firenze» la prima opzione offerta è costituita dagli «Annali»⁹. Segno evidente, questo, della riconoscibilità e della affidabilità riconosciuta al Portale (che si ripercuote sulla sua rivista), di cui si trae conferma anche digitando chiavi di ricerca più specifiche.

Per tornare alla cronologia, il suo utilizzo è agevolato dall'utilizzo di sigle che connotano i diversi eventi¹⁰; la sezione presenta attualmente link di approfondimento

⁶ Al momento della stesura di questo testo (inizio 2009) sono disponibili 75 voci.

⁷ Su questi temi si veda A. ZORZI, *Linguaggi storici e nuovi media*, in «Storia e problemi contemporanei», XV (2002), n. 1, pp. 161-169, in particolare le osservazioni per la parte che riguarda la rivista «Medio Evo. Un passato da riscoprire», il cui successo è imputato «[...] alla capacità di elaborare il mutamento dei linguaggi che è in corso. Il lavoro della rivista è, infatti, un lavoro sul linguaggio, a cominciare dal problema delle scritture storiche».

⁸ *Ivi*, p. 165: «In linea di massima, la divulgazione è opera di studiosi di professione [...]. Diverso è il caso della amatorialità che muove in genere non da professionisti ma da quel mondo di appassionati e cultori di aspetti e periodi storici ben definiti (il medioevo, i templari, le armature, la X Mas, il duce, il comunismo ecc.) che fanno dell'oggetto dei propri interessi, al più, una passione hobbistica [...]».

⁹ Al gennaio 2009.

¹⁰ Secondo questo schema: A = Arte, musica, spettacolo; C = Cultura e scienza; E = Economia e società; F = Feste e cerimonie, sport; P = Politica e guerra; R = Religione; U = Urbanistica.

che rinviano a percorsi web esterni attentamente vagliati oppure a risorse interne allo stesso Portale. Si tratta di un lavoro, solo parzialmente compiuto, né breve né banale, ma al quale la redazione attribuisce una grande importanza; per quanto possibile, si tratta infatti di orientare e guidare i nostri lettori a un uso mirato della rete, svolgendo un ruolo educativo al riguardo. Sia in *Cronologia* sia, estesamente, in *Risorse*, il Portale Storia di Firenze si connota anche quale ponte attendibile verso il web, aiutando a distinguere fra siti amatoriali (che non sono in genere linkati) e siti attendibili scientificamente.

Il Portale si configura programmaticamente come luogo aperto a un pubblico differenziato. Non è prevista alcuna registrazione: questo impedisce di avere un profilo definito degli utenti, ma consente anche la fruizione più ampia possibile dei dati.

Questa 'apertura' spinge, inevitabilmente, oltre il lavoro strettamente redazionale, di discussione sul Portale e sulla sua implementazione. È un aspetto sul quale preme sollevare l'attenzione: l'impegno nella comunicazione e nella divulgazione della storia della città convoglia sul Portale una domanda sociale di storia che si traduce nella curatela o co-curatela di percorsi didattici sulla storia locale nei quali è attiva una parte significativa della redazione. Se è vero, come veniva osservato qualche tempo fa, che «l'aspettativa che più esplicitamente gli storici hanno, cioè di guidare o controllare la domanda di storia», è destinata a rimanere frustrata e che il mondo reale «usa la storia come un magazzino di favole e se ne serve a piacimento»¹¹, è altrettanto certo che gli storici, laddove si creino le condizioni che ne assicurino piena operatività, non possono ignorare queste attese sociali, che provengano da istituzioni pubbliche (si pensi agli enti locali, ma di non piccolo peso anche il ruolo delle fondazioni bancarie) come da privati¹².

Rispetto all'attività di cui è possibile avere esperienza all'interno della redazione di una rivista tradizionale o anche on line, un Portale che voglia parlare ai cittadini e al grande pubblico della storia di una città dall'antichità fino al 2000, si pone inevitabilmente come luogo di elaborazione di un discorso educativo sulla cittadinanza e sulla formazione alla cittadinanza. Tenendo infatti conto dell'assenza nei programmi scolastici della storia locale, che continua per molti a essere sinonimo di angusto campani-

¹¹ U. BERTI ARNOLDI, *Strategie editoriali a confronto*, in «Storia e problemi contemporanei», XV (2002), n. 1, pp. 93-96. Oltre al direttore editoriale del Mulino intervenivano nel dibattito Alberto De Bernardi, pp. 97-100, e Carmine Donzelli, pp. 101-105.

¹² Nessuno pensa qui di sottovalutare le difficoltà di questo confronto. Interessante, come esempio di un incontro fruttuoso tra ricerca specialistica, in questo caso archeologica, e iniziativa privata – incontro finalizzato sia alla didattica sia a una promozione culturale del territorio – il caso del Villaggio preistorico “Sa Ruda” (Comune di Cabras, Provincia di Oristano) illustrato nel corso del convegno *Realtà e ricostruzione nei parchi archeologici: esperienze a confronto* (Cetona, Siena, 10 ottobre 2008): il progetto «[...] si pone tra archeologia sperimentale, etnologia e didattica. L'iniziativa privata di proprietari dell'Azienda Sa Ruda si avvale della collaborazione del gruppo di ricerca coordinato dalla Prof.ssa Maria Grazia Melis, docente di Paleontologia presso l'Università di Sassari...» (citazione dall'home page del sito <<http://www.agriturismosaruda.it>> [15/01/2009]). Simile l'esperienza avviata presso l'agriturismo S. Caterina (Grosseto), dove è collocato il laboratorio didattico del Villaggio preistorico “Gli Albori”.

lismo, e al contempo dei rapidi cambiamenti demografici che vedono una quota sempre maggiore di bambini immigrati presenti nella scuola italiana, si capisce quanto la scelta di investire, di concerto con altri soggetti, in percorsi didattici come *Cittadini nella storia di Firenze* o *Viaggi nel tempo in Firenze*¹³ possa risultare strategica nella direzione dell'integrazione e della crescita civile. La redazione del Portale ha al suo interno le competenze scientifiche e didattiche per svolgere un ruolo di supporto alla scuola e alle istituzioni che intendano impegnarsi in questa direzione.

2. Il Portale: un bilancio generale delle visite tra 2004 e maggio 2007

Fino al settembre 2007 il Portale si avvaleva di un contatore Shinystat; solo successivamente è stato utilizzato uno strumento di rilevazione degli accessi più sofisticato, Google Analytics. Dalla primavera del 2004 fino al settembre 2007 non si possono dunque che offrire dati molto parziali sulle visite, che saranno qui sommariamente ricordati non solo per dar conto di una crescita evidente del numero dei fruitori del nuovo soggetto culturale nel corso dei suoi tre primi anni di vita, ma anche e soprattutto per chiarire da quale tipo di questioni è nata l'esigenza di uno strumento di rilevazione più adeguato agli obiettivi del Portale.

Il secondo semestre del 2004 appare come un periodo di rodaggio: il contatore misura una media di 20 visite al giorno. Nel 2005 ci si attesta su 30 visite giornaliere. Contestualmente a iniziative pubbliche di presentazione del Portale o ad articoli apparsi sulla stampa locale, il dato cresce sensibilmente: nell'aprile 2005, mese in cui viene organizzata una presentazione del Portale presso il Gabinetto Vieusseux, la media è di 80 visite al giorno. Così, nel 2006, la media più corposa (50 visite) la registriamo nel novembre 2006, quando appare un lungo articolo sul Portale nel quotidiano «Il Firenze»¹⁴ e viene presentato al pubblico il primo numero degli «Annali di Storia di Firenze»¹⁵. I frequentatori del Portale aumentano ancora nel primo semestre del 2007, periodo in cui il valore medio registrato è di 39 visite giornaliere; più di 1100 utenti al mese dunque, che visitano Storia di Firenze soprattutto in orario di lavoro o comunque dal luogo di lavoro. Di tutti questi utenti, l'85% proviene dall'Italia e una piccola percentuale dalla Francia e dagli Stati Uniti. Ancora in questa prima parte dell'anno 2007, circa il 20% dei visitatori raggiunge il Portale da motori di ricerca, indi-

¹³ *Cittadini nella storia di Firenze* è un percorso didattico realizzato nell'anno 2006-2007 dal Portale Storia di Firenze con il Portale Ragazzi dell'Ente Cassa di Risparmio di Firenze (<<http://www.portale.ragazzi.it>>). *Viaggi nel tempo in Firenze: a scuola, al museo, in città, nel web*, anno 2007-2008, è stato realizzato dal Portale Storia di Firenze insieme al Museo dei Ragazzi di Firenze e al Portale Ragazzi. Programma e materiali prodotti sono disponibili in <<http://portaleragazzi.it>>.

¹⁴ A. FEDELI, *La storia a portata di mouse. La città vive il passato sul web*, in «Il Firenze», 19 novembre 2006.

¹⁵ Il 27 novembre 2006 presso l'Auditorium dell'Ente Cassa di Risparmio di Firenze.

cando come chiave «Firenze» o «Storia di Firenze». È un dato, quello degli accessi attraverso motori, che intendiamo sottolineare e sul quale torneremo a riflettere.

Può essere utile, a questo punto, offrire una panoramica riassuntiva:

<i>Anno 2004</i>	<i>Anno 2005</i>	<i>Anno 2006</i>
Media mensile visitatori: 611	Media mensile visitatori: 1051 (+72%)	Media mensile visitatori: 1084 (+3%)
Media mensile pagine viste: 850	Media mensile pagine viste: 2435 (+186%)	Media mensile pagine viste: 1492 (-38%)

Questi dati, forniti da ShinyStat relativamente al numero complessivo di pagine aperte e al tempo di permanenza all'interno del Portale, comunicavano alla redazione l'impressione che si trattasse di un'utenza 'mordi e fuggi', e che si utilizzasse il Portale senza coglierne gli aspetti innovativi e di progetto complessivo. Ciò ha portato a riflettere lungo due traiettorie, diverse ma strettamente interconnesse: da una parte il modo di presentare i nostri materiali, che può senz'altro essere migliorato e reso più appetibile per 'trattenere' i visitatori; dall'altra la tipologia di domanda di storia dei frequentatori della rete e forse di questo tipo di Portale, di storia locale, in particolare.

È evidente come, nell'una e nell'altra direzione, fosse necessario un rilevamento degli accessi molto più analitico, che, solo per fare un esempio, informasse in modo dettagliato dei tempi di permanenza nelle singole sezioni e anche della circolazione interna al Portale. Dopo un congruo periodo in cui dunque nelle riunioni di redazione è stata data priorità all'esigenza di sviluppo del Portale e alla sua articolazione, si è imposta in modo sempre più forte l'esigenza di 'uscire dal Portale', di conoscerne cioè meglio il suo pubblico, al fine di operare con un grado di consapevolezza maggiore relativamente all'utenza e alle sue attese. È vero, come osservava Francesca Anania in un testo dove si offrono spunti importanti per discutere di internet e di storia, che appare molto difficile identificare il pubblico che si collega ai siti storici, un pubblico «che sfugge a qualsiasi analisi, ma che va aumentando velocemente, sia per la gamma sempre più vasta di offerta, sia per l'interesse che suscita la storia più recente dell'Italia, a cominciare dal fascismo»¹⁶ (ma è da notare come, per la cronologia della storia di Firenze, i periodi più visitati sono, in ordine, i secoli XIII, XV, XVI, XX). Questo detto, senza coltivare l'illusione di trovare nei dati di accesso e nelle statistiche le risposte a tutte le nostre domande, sembrava impensabile che si potesse procedere nel lavoro senza avviare, contestualmente, una riflessione sui fruitori del Portale.

¹⁶ F. ANANIA, *Internet, la storia, il pubblico*, in «Memoria e Ricerca on line», X (2002), p. 1.

3. *Analisi di alcune sezioni del Portale e prospettive di sviluppo per il nuovo Portale Storia di Firenze*

Ciò ci ha condotto a installare, nel giugno 2007, uno strumento di rilevazione, Google Analytics, che consente di avere un ventaglio significativo di informazioni qualitative sull'utenza. Google Analytics ci ha confermato, intanto, che non conosceva interruzioni o flessioni il numero di visitatori del Portale:

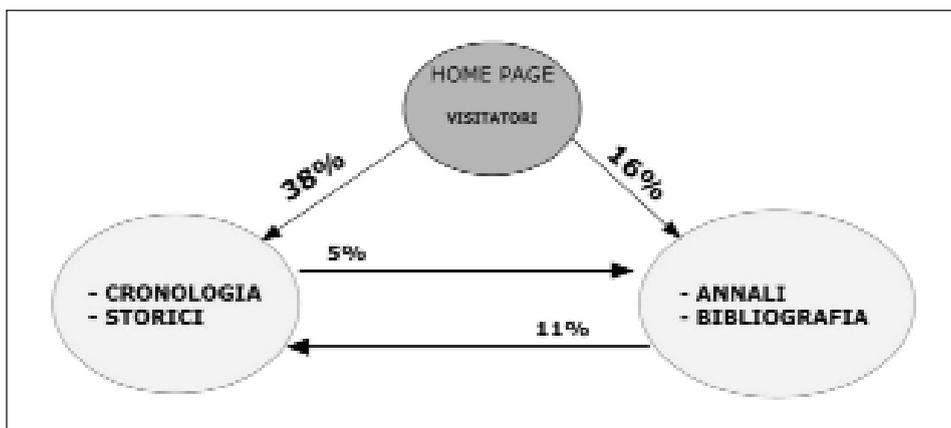
<i>Anno 2007 (giugno-dicembre)</i>		<i>Anno 2008</i>	
- media mensile di visitatori:	3018	- media mensile di visitatori:	3021
- media mensile di pagine viste:	7143	- media mensile di pagine viste:	6965
- tempo medio sul sito:	01':18"	- tempo medio sul sito:	01':16"
- media pagine per visita:	2,31	- media pagine per visita:	2,31
- utenti provenienti dall'estero:	20,5%	- utenti provenienti dall'estero:	21,5%
- sorgenti di traffico:		- sorgenti di traffico:	
accesso diretto:	9,5%	accesso diretto:	8,9%
siti di provenienza:	19,7%	siti di provenienza:	17,7%
motori di ricerca:	70,7%	motori di ricerca:	73,4%

Consistente appare, rispetto ai dati del primo semestre del 2007, l'aumento degli accessi attraverso motori di ricerca, mentre è simile la quota percentuale dei visitatori dall'estero (incide non poco, evidentemente, che il Portale sia, con l'eccezione della pagina di presentazione, esclusivamente in lingua italiana). Molti di questi si dirigono verso gli «Annali»; si tratta dunque di un pubblico di 'addetti ai lavori'.

La riflessione sui dati che Google Analytics fornisce, nella prospettiva di realizzare un nuovo sito, è tuttora in corso. L'impegno nell'attività di redazione è su base volontaria e non è sempre possibile dedicare il tempo adeguato a questioni che rinviando al profilo degli utenti del Portale, a quali attese il Portale intercetta, a come operare per corrispondere a tali aspettative. I problemi di gestione quotidiana di un Portale di storia così articolato e ricco; le discussioni imposte dall'esigenza di sistematizzare e chiarire la presentazione e l'offerta di materiali anche assai eterogenei; la produzione di una rivista; il surplus di attività che comporta – lo abbiamo già rilevato – l'impegno in progetti didattici: si tratta di un ventaglio di 'fronti' assai diversificato e difficile da esaurire anche in riunioni di redazione che hanno cadenza bimestrale.

L'analisi che qui si propone è condotta considerando un periodo breve, il trimestre ottobre-dicembre 2008, al fine di offrire numeri più leggibili e avere una panoramica recente dell'andamento del Portale. L'offerta di contenuti di Storia di Firenze è, dopo un quadriennio di attività, molto ampia; si è scelto di prendere in esame le quattro sezioni a maggior traffico relativo.

La percentuale più consistente degli utenti del Portale, pari al 38%, transita da *Storici e Cronologia*. Le sezioni più orientate al pubblico degli storici di professione, *Annali e Bibliografia*, coprono insieme il 16% del traffico totale. Le percentuali non lasciano dubbi: come del resto era lecito attendersi, la richiesta di contenuti a carattere divulgativo è senz'altro maggiore rispetto alla domanda di contributi accademici. La situazione di partenza viene illustrata nel seguente grafico, nel quale si coglie anche la difformità dei dati relativi alla circolazione tra le due tipologie di sezioni:



Lo stato attuale presenta, come vediamo, uno spostamento ridotto dalle sezioni divulgative a quelle con maggiore spessore scientifico: se da *Annali e Bibliografia* l'11% dei visitatori si dirige verso le prime, solo il 5% dei visitatori di *Storici e Cronologia* compie il movimento inverso.

Uno degli obiettivi della redazione è creare una maggiore circolazione fra le sezioni, condurre il visitatore 'mordi e fuggi' di cui sopra si parlava nei segmenti a carattere scientifico più alto, come *Annali*, dove si trovano saggi, documenti, e, in generale, risorse convertite in formato pdf per una corretta stampa e lettura off line. Materiali di questo tipo – lo stesso discorso vale per *Biblioteca* – sono senza dubbio meno appetibili per quel pubblico che ricerca nel web risposte immediate, ma ci sembra necessario tentare di mostrare agli utenti che cercano contenuti agili e di 'rapido consumo' almeno la porta d'ingresso a un 'mondo diverso', costituito di possibilità di approfondimento in grado di soddisfare esigenze differenti. Anche se, viene da dire tenendo presente il successo del Portale Storia di Firenze, quel 'mondo diverso', pur se non esplorato dal visitatore, già agisce, costituendo per l'utente una componente affatto secondaria dell'affidabilità e della serietà scientifica riconosciute al Portale.

Una struttura dinamica del sito – attualmente formato da migliaia di pagine statiche, singoli documenti html legati fra loro da collegamenti ipertestuali all'interno della programmazione – quale quello che stiamo progettando, permetterà un approccio molto più agile alla gestione dei contenuti, migliorando sensibilmente il lavoro di

redazione¹⁷; grazie al monitoraggio costante del flusso di traffico, sarà possibile un intervento quasi in tempo reale in caso di modifiche alla navigazione di secondo livello¹⁸ (*corner point* della circolazione fra sezioni). L'architettura dell'informazione, disciplina che intende stabilire delle linee guida per l'*interaction design* all'interno di un'applicazione informatica¹⁹, ci guida nel percorso che stiamo attualmente compiendo, fatto di analisi, discussione e cambiamenti nello sviluppo dell'architettura dei contenuti: dallo studio del tipo di collegamento semantico, all'individuazione dei nomi di sezione più efficaci, attraverso menu contestuali²⁰ e più efficaci indicazioni di navigazione.

L'introduzione di un menu contestuale non presenta carattere di innovazione: è assai presente all'interno di progetti di informazione (portali di news ecc.) e soluzioni commerciali. Applicata al Portale Storia di Firenze, essa presuppone una riflessione a monte su come sia possibile sviluppare un menu che risponda alle esigenze di offerta della redazione e che sia al contempo efficace per gli utenti.

Le soluzioni che abbiamo individuato sono le seguenti:

- il TAG (etichetta): ogni risorsa viene descritta dall'autore attraverso parole chiave. La corrispondenza fra parole chiave di differenti contenuti fornisce il link, costruito automaticamente dal software. Per fare un esempio, se l'utente sta leggendo la voce Scipione Ammirato nella sezione Storici, il menu contestuale può presentare altri storici coevi, il periodo di riferimento con link alla cronologia, eventuali altre risorse presenti nel Portale (come un saggio in Biblioteca o su Annali). Per ogni singola risorsa il menu contestuale attinge all'intera offerta del Portale per mostrare materiali coerenti, per motivi diversi, alla pagina in lettura, e *ricostruendo dunque le risorse correlate sulla base della scelta dell'utente*.
- la gestione diretta del menu contestuale: è possibile che l'autore voglia collegare direttamente la propria risorsa ad altre già presenti nel Portale, magari non descritte ma comunque pertinenti. La gestione diretta del menu, che si traduce nella selezione di risorse dall'archivio generale, salta il sistema di collegamento attraverso i tag e si inserisce nei primi posti della visualizzazione utente.
- automatismi di sistema: il terzo parametro rappresenta una sorta di standard delle risorse contestuali, presentando contenuti riferiti alla sezione in lettura.

¹⁷ Attraverso l'utilizzo di un CMS (Content Management System) tutti i contenuti all'interno del sito saranno gestibili dalla redazione tramite interfaccia web, veicolando buona parte del lavoro di redazione (bozze, revisioni ecc.) direttamente su internet, accessibile da qualunque postazione connessa alla rete.

¹⁸ L. CAPRIO, B. GHIGLIONE, *Information Architecture*, Milano, Tecniche nuove, 2003, pp. 121-123.

¹⁹ Possiamo offrire alcune sintetiche definizioni di architettura dell'informazione: combinazione di organizzazione, labeling e schema di navigazione all'interno di un sistema informatico; gestione dello spazio (a schermo) per facilitare gli obiettivi dell'utente: L. ROSENFELD, P. MORVILLE, *Information Architecture for the World Wide Web*, Beijing [etc.], O'Reilly, 2002, p. 4 (disponibile in traduzione italiana).

²⁰ Un menu contestuale è un elenco di risorse delimitato graficamente che si inserisce all'interno della risorsa in lettura e che presenta all'utente dei suggerimenti per il proseguimento della navigazione.

Questo ingente lavoro di redazione risulta completamente invisibile all'utente. L'adozione di un sistema di *breadcrumb*²¹ permette inoltre un agile orientamento anche nel caso di salti di sezione. Tutto questo allo scopo di comporre un menu, di dimensioni compatte e con un numero di risorse non troppo elevato, che possa essere più efficace per il proseguimento della navigazione.

Fondamentale, nella direzione che stiamo indicando, appare l'analisi ravvicinata dei percorsi compiuti dall'utente. Sofferamiamoci, per offrire un'esemplificazione concreta del lavoro e del tipo di discussione che stiamo svolgendo, in particolare sulla sezione Cronologia. Il 17% dei visitatori transita attraverso questa sezione, i cui periodi più visitati sono, in ordine, i secoli XIII, XV, XVI, XX. Il 32% degli utenti arriva a questa sezione direttamente dai motori di ricerca, in larghissima percentuale (85%) dall'Italia. La prima pagina della sezione presenta un indice che introduce ai vari periodi storici; è necessario quindi suddividere le due tipologie di pagina per avere un significativo valore di riferimento dei dati:

Tempi di permanenza

- tempo medio di permanenza sulla pagina indice: 0':22"
- tempo medio di permanenza sulle pagine interne alla sezione: 1':24"

Valori di uscita

- valore di uscita pagina indice: 11%
- valore di uscita pagine interne alla sezione: 42%

Per pagina d'uscita si intende quella in cui l'utente lascia il Portale: se questa è una pagina indice ciò significa che l'utente o non ha trovato interessante il contenuto presentato o non è riuscito a decodificare il sistema di collegamenti; se esce invece da una pagina di contenuto è probabile che abbia trovato la risorsa che cercava o, comunque, consideri esaurita la sua ricerca. In questo caso, il 42% dei visitatori di Cronologia termina la navigazione nel Portale; la quota rimanente continua la navigazione. Analizzando questi dati è possibile valutare in termini positivi il funzionamento della sezione: i lettori transitano infatti nella pagina indice il tempo sufficiente per selezionare la risorsa desiderata e dedicano un tempo piuttosto alto alla lettura della pagina successiva. Allo stesso modo gli utenti che decidono di interrompere la navigazione nella pagina indice sono solo l'11% del totale. È questo il tipo di lavoro *qualitativo* che attualmente viene svolto in vista del cambiamento del sito.

²¹ Letteralmente «briciole di pane»; è l'indicatore della posizione dell'utente all'interno del sito. I link ipertestuali possono portare l'utente lontano dalla pagina che stava leggendo: l'indicazione del livello di profondità rispetto alla home page consente immediatamente di orientarsi ed eventualmente di spostarsi. Tale menu si trova solitamente in alto, nelle pagine di lettura, e si sviluppa orizzontalmente (ad esempio: home >> Cronologia>>XX sec.). Per approfondimenti: S. KRUG, *Don't make me think*, Milano, Hops libri, 2000, pp. 74-79.

All'interno della redazione stiamo riflettendo anche sulla forte richiesta di immagini che viene rivolta al Portale Storia di Firenze. Il primo sito di provenienza è il motore di immagini di Google: il 9% del totale dei visitatori arriva da questo motore specifico per le immagini, mentre il 3% raggiunge il portale cercando immagini attraverso i motori più comuni. C'è dunque una forte richiesta di contenuti multimediali di cui tener conto per costruire una efficace strategia di comunicazione della storia.

Gli strumenti informatici permettono dunque una serie di considerazioni riguardo ai percorsi degli utenti e sono in grado di rilevare 'spostamenti percentuali' sul sito e di misurare l'impatto delle soluzioni comunicative adottate. Il nuovo sito verrà sottoposto a costante monitoraggio per conoscere i contenuti più visitati, la provenienza geografica degli utenti, dove è stata interrotta la navigazione, quanto tempo è stato dedicato alla lettura delle singole pagine ecc.: tutto questo è *conditio sine qua non* per adottare, ad esempio, modifiche al posizionamento dei contenuti o per potenziarne alcuni rispetto ad altri, meno consultati. La formattazione, la grandezza, la scelta del testo da visualizzare e la posizione di un testo ipertestuale all'interno di una pagina web condizionano moltissimo la sua capacità comunicativa²².

Un sito internet è uno strumento vivo: al pari di altri media richiede che non si perda il contatto con il proprio pubblico; al pari di altri media pone il problema dell'equilibrio tra progetto e contenuti di comunicazione da una parte e gusti/attese del pubblico dall'altra. È lecito interrogarsi sulle possibilità che ha tale mezzo di comunicazione di innovare nell'analisi storica e nei modi di narrare la storia, di essere qualcosa di più di uno strumento di archiviazione dei dati. Senz'altro fare la storia di una città attraverso un Portale significa però accettare anche un'altra sfida: quella di riuscire a comunicare ai suoi cittadini nuovi sguardi sulla realtà che ogni giorno vivono.

MARCO MORANDI - AURORA SAVELLI
(Università di Firenze - Università di Siena)

²² Su questi temi si veda: J. NIELSEN, M. TAHIR, *Home page usability*, Milano, Apogeo, 2002.