

Contenuti orientati agli utenti

Marco Deseri

Una gestione dei contenuti user-centered tiene conto delle diverse modalità d'uso di un sito e rispetta i tempi dei visitatori. Offrire i contenuti in più formati, adatti a diversi modi d'uso, è una cortesia dovuta.

I tempi del web

Chiunque navighi sul web si confronta con il problema del tempo: la prima interfaccia di ogni visitatore. Il modo di muoversi sul web è saldamente legato al tempo. O, meglio, a *due tempi*:

-

Il tempo necessario

-

Il tempo a disposizione

Il rapporto tra questi tempi influisce sull'atteggiamento dell'utente e sul suo modo di muoversi, condizionando significativamente la qualità della sua esperienza. Sono in gioco fattori eterogenei:

-

la velocità e il costo della connessione;

-

i compiti che in parallelo il visitatore sta cercando di svolgere sul web;

-

le attività che lo aspettano fuori dal web;

-

fattori contingenti, come l'umore, lo stress, la stanchezza.

In concreto e in poche parole: un sito che soddisfa pienamente le esigenze di un visitatore con molto tempo a disposizione, può rivelarsi fallimentare per chi va di fretta. Viceversa, siti che funzionano molto bene per una consultazione en passant, sono inadeguati per approfondire.

Alcuni esempi, senza pretese di esaustività, di come i visitatori possono approcciarsi al web, in rapporto al tempo che hanno a disposizione e agli scopi della loro visita:

- Approccio "bricoleur": orienta gli sforzi ad un obiettivo preciso, la risoluzione di un problema;
- Approccio "turista": naviga senza un obiettivo perfettamente definito, una vera e propria esplorazione, motivata dalla curiosità;
- Approccio "cliente": è dominato dall'urgenza, del trovare ciò che cerca e dell'essere servito;

La consultazione rinviata

Quando c'è poco tempo a disposizione, non bastano contenuti di buona presa visiva per catturare l'attenzione: chi sorvola rapidamente il testo, spesso, non legge nemmeno se trova qualcosa di interessante. Magari inserisce l'indirizzo tra i bookmark, o manda la pagina in stampa, o salva il documento html sul computer. Cerca, con gli strumenti che possiede, di appropriarsi di quel testo - di fermarlo - per averlo a disposizione quando potrà dedicargli attenzione.

Questa è una precisa modalità di navigazione, attraverso la quale la *consultazione viene rinviata*. Per esempio, se la ricerca di informazioni su un argomento produce molti risultati interessanti, è raro avere il tempo di controllarli tutti. La strada migliore è quella di accumulare indizi (inserire indirizzi nei bookmark), o se è possibile, accumulare contenuti. Il salvataggio di un file sul pc dà una garanzia precisa: qualunque cosa succeda, anche se il sito dovesse sparire dal web, l'articolo sarà consultabile in futuro. Potrà essere stampato (quando ci sarà il tempo per leggerlo), anche a distanza di mesi dalla visita al sito.

Inoltre, il salvataggio sul pc apre la possibilità di realizzare archivi personalizzati di articoli. Il lettore può mantenere una piccola biblioteca privata, sempre a disposizione, ordinata secondo il proprio gusto e i propri interessi. Questo significa un maggiore livello di approfondimento. Lo stesso articolo, letto con maggiore tranquillità, rivedibile a distanza di tempo, ri-contestualizzato dal lettore, assume valenze diverse.

Agevolare la consultazione rinviata

Il formato ideale per agevolare la consultazione rinviata è il pdf, perché può essere letto su qualsiasi sistema operativo grazie ad un plugin leggero, gratuito e molto diffuso. Un documento pdf è adatto sia alla lettura su schermo, perché può essere ingrandito a piacimento, sia alla stampa, perché consente molte personalizzazioni.

Molti bocciano il pdf per un utilizzo sul web, sostenendo che è poco interattivo. Ma un pdf non deve sostituire le pagine html, né farsi carico dell'interattività della pagina. Deve affiancarsi all'html, riproponendo gli stessi contenuti. Così soddisfa un preciso bisogno degli utenti: quello di mettere da parte informazioni, per le quali non ci sono risorse attentive da offrire.

Per la consultazione off-line, pdf è decisamente superiore sia alla stampa che al salvataggio di una pagina html. Nel primo caso, perché i fogli si perdono facilmente (anche prima prima di averli letti). Nel secondo caso, perché il salvataggio di un file html - composto di tanti elementi - non è immediato per tutti ed è scomodo per l'archiviazione.

Fruizioni diverse, formati diversi

Produrre i contenuti in formati diversi non comporta grossi dispendi, né di tempo né di denaro. L'importante è avere alle spalle un sistema di gestione dei contenuti efficiente.

Xml è una scelta molto valida come formato per la gestione dei contenuti, perché consente una grande flessibilità di output, in maniera semplice e con strumenti prevalentemente gratuiti.

L'idea di base è quella di *separare forma e contenuti*: nei documenti xml sta il contenuto vero e proprio, strutturato secondo un modello personalizzato, da rispettare rigorosamente. Grazie alla rigidità della struttura, i documenti xml possono essere trattati da strumenti di trasformazione - semplici fogli di stile - che operano in automatico. Con fogli di stile diversi è possibile trasformare lo stesso contenuto in un file html, in un pdf, in un rtf, o in un qualunque altro formato di cui si conoscano le specifiche.

Esiste un modello di documento xml pensato espressamente per descrivere articoli tecnici e libri, che può essere usato facilmente ed è particolarmente adatto al web: su questo sito trovate un articolo sulla gestione dei contenuti con docbook (<http://www.i-use.it/approfondimenti/contenuti/2/>).