

Progettare la biblioteca digitale. La centralità dell'utente

di Linda Ciacchini

Introduzione

In un'era digitale in cui tutto viene "consumato" velocemente i beni culturali e le biblioteche in particolare non potevano sfuggire a questo processo. Molte attività umane, sociali, economiche e culturali, avvengono in tempi rapidissimi grazie a Internet e alla posta elettronica. I fruitori delle biblioteche, sempre più avvezzi all'uso delle nuove tecnologie, chiedono servizi personalizzati e documenti disponibili in rete. I progetti sulle biblioteche digitali, come la "Biblioteca digitale italiana"¹ cercano di soddisfare queste richieste, con il limite però di concepire la biblioteca digitale come un *repository* costituito solo da rappresentazioni digitali di testi a stampa. In questo modo si riproduce nel Web il modello delle biblioteche del mondo reale, anche se assistite da sistemi di ricerca più pervasivi, efficienti e accessibili²; invece, lo scopo è quello di integrare, attraverso connessioni concettuali, oggetti che nel mondo reale sono separati.

Una buona definizione di biblioteca digitale è quella della Digital Library Federation: «La Biblioteca digitale è un'organizzazione che fornisce risorse, compreso il personale specializzato, per selezionare, organizzare, dare l'accesso intellettuale, interpretare, distribuire, preservare l'integrità e assicurare la persistenza nel tempo delle collezioni digitali, così che queste possano essere prontamente ed economicamente accessibili per una comunità definita o per un insieme di comunità»³. In termini più concreti, la biblioteca digitale si può definire come uno spazio virtuale dove interagiscono fonti d'informazione, strumenti tecnologici, sistemi di metadati, sistemi di recupero dell'informazione, sistemi di supporto umano e utenti in un ambiente adatto.

A questo punto si rende necessario fare alcune distinzioni. Per prima cosa la biblioteca digitale non è un *database* perché i *database* sfruttano strutture e relazioni note e come risultato della ricerca si hanno tutti i record che soddisfano esattamente una determinata condizione; il risultato di una ricerca all'interno di una collezione di una biblioteca digitale è invece "approssimato", nel senso che si ottengono gli oggetti digitali che hanno la probabilità più alta di corrispondere ai bisogni degli utenti.

LINDA CIACCHINI, Università degli studi di Pisa, Biblioteca di Medicina veterinaria, Viale delle Piagge 2, 56124 Pisa, e-mail l.ciacchini@vet.unipi.it. I siti web sono stati controllati il 9 agosto 2007.

1 Biblioteca digitale italiana, <<http://www.internetculturale.it/>>

2 Laura Lombardi, Firenze. *Qui da noi il Rinascimento è Digitale*. Paolo Galluzzi, presidente della Fondazione Rinascimento Digitale, fa il punto su nuove tecnologie e Beni culturali. L'urgenza, anche qui, è la formazione. «Il Giornale dell'Arte», (febbraio 2007), p. 13.

3 *A working definition of digital library* [1998], <<http://www.diglib.org/about/dldefinition.htm>>.

La biblioteca digitale differisce anche dal WWW in quanto quest'ultimo non impone alcuna organizzazione all'informazione e, anche se alcuni motori di ricerca del Web (Yahoo, Lycos) tentano di aggiungere una qualche organizzazione ai documenti trattati, la maggior parte dei motori di ricerca si basa su *text search*. Inoltre, la biblioteca digitale non consente di inserire documenti a chiunque e spesso limita anche la ricerca e l'accesso degli oggetti digitali ad un insieme ben preciso di utenti⁴.

Attualmente in Italia le biblioteche digitali con contenuti multimediali sono poche e circoscritte ad istituzioni particolari come musei o enti di ricerca⁵. Ciò è inevitabile anche perché la maggior parte delle biblioteche non può prescindere dal suo posseduto "fisico" (materiale bibliografico, locali, arredi ecc.), né convertirsi repentinamente, facendo mancare all'improvviso ai suoi utenti i servizi a cui sono stati abituati. Inoltre, una biblioteca ibrida, e ancor più se tradizionale, offre ambienti di conversazione e di studio, e quindi di socializzazione, che una biblioteca digitale non può offrire. A questi limiti si aggiungono problemi derivanti dalla gestione della proprietà intellettuale, controllo degli accessi ecc.; ma la biblioteca digitale, a differenza della biblioteca tradizionale, fornisce una migliore distribuzione dell'informazione rendendola disponibile dove necessario, condivisibile da più utenti contemporaneamente e accessibile 24 ore su 24. Rispetto alla biblioteca ibrida, la biblioteca digitale consente di ricercare e utilizzare media diversi, di risparmiare risorse in termini d'infrastrutture e personale e di ridurre i costi di distribuzione.

Tutto questo presuppone una sinergia tra *information and communication technology*, editoria, archivistica e una formazione specifica del personale bibliotecario addetto alla gestione della biblioteca digitale nei tre settori appena citati.

Infatti, nella creazione di una biblioteca digitale è particolarmente importante l'interoperabilità tra sistemi e organizzazioni diverse al fine di poter scambiare dati e informazioni. Il concetto d'interoperabilità investe sia l'aspetto tecnico che semantico. L'interoperabilità tecnica si riferisce sia alla necessità di progettare la biblioteca digitale per modelli (OAIS, METS, Visual Resources Association VRA, FEDORA)⁶ in base ai servizi e all'utenza; sia all'adozione di standard per la rappresentazione, l'immagazzinamento e la trasmissione dei dati. L'interoperabilità semantica interessa la corrispondenza fra termini che indicano gli stessi concetti in sistemi appartenenti ad ambiti disciplinari, professionali e linguistici diversi⁷.

L'editoria investe l'ambito delle biblioteche digitali con gli strumenti grafici e le regole comunicative perfezionate da questo settore, rendendo indispensabile la conoscenza di quest'ultimi per la produzione di oggetti digitali ma anche per la loro veicolazione, specialmente nell'ambito dei beni culturali di tipo artistico. Un portale di un museo, ad esempio, non deve essere solo tecnicamente corretto, ma anche accattivante nella sua veste grafica, destare interesse e curiosità in quanto veicolo di un certo tipo di contenuti, ma anche vetrina dell'istituzione nella rete globale.

Progettare sull'utente

La biblioteca digitale può contribuire, in termini generali, ad incrementare la qualità e le caratteristiche delle informazioni in essa contenuta, solo se il contenuto è

⁴ Pasquale Savino, <http://www.nmis.isti.cnr.it/savino/Corso_bib_dig_o6_o7.htm#Materiale_didattico>.

⁵ Istituto e Museo di storia della scienza di Firenze, <<http://www.imss.fi.it/indice.html>>.

⁶ Daniela Canali, *Standard per la biblioteca digitale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2006.

⁷ Riccardo Ridi, *La Biblioteca digitale: definizioni, ingredienti e problematiche*. «Bollettino AIB», 44 (2004), n. 3, p. 307.

relazionato con gli obiettivi del suo sviluppo e con i servizi che si vogliono offrire in accordo con le richieste degli utenti. Tutto questo si ottiene se nel momento della sua pianificazione si tengono in considerazione almeno i seguenti criteri: grado di aggiornamento e autorità delle fonti informative; ambito di applicazione; destinatari; composizione grafica e disegno multimediale; costi; ambiente informatico; facilità di accesso, velocità e praticità d'uso.

Tra i criteri elencati particolarmente importanti sono i destinatari/utenti della biblioteca digitale e i suoi contenuti. Sono i contenuti che definiscono la biblioteca digitale, ma sono i destinatari/utenti che definiscono i contenuti; per questo è fondamentale riuscire a coprire le aree di interesse degli utenti. Per definire i contenuti basandosi sugli obiettivi e le necessità degli utenti bisogna conoscerli, quindi, per prima cosa, è vitale per una biblioteca digitale richiedere e tenere in considerazione il tipo di conoscenza che si vuole veicolare e decidere la debita organizzazione dell'informazione per facilitare un apprendimento significativo.

È rilevante considerare anche altri aspetti, come le linee di sviluppo e le politiche di selezione delle risorse incluse; ma anche segnalare la copertura tematica dell'informazione disponibile; definire il tipo di risorse alle quali si garantisce l'accesso, determinando i supporti del materiale gestito (basi di dati in testo completo, documenti digitalizzati, fotografie, video, audio ecc.); distinguere tra gli accessi alle risorse documentali e i servizi che attraverso la biblioteca digitale si offrono agli utenti, perché una biblioteca digitale non è solo una collezione in formato diverso da quello delle biblioteche tradizionali, ma deve anche provvedere a servizi digitali; offrire un mezzo di comunicazione con il responsabile della biblioteca digitale, come la sua e-mail o un modulo *online* di commenti; specificare eventuali restrizioni di accesso per gli utenti; tener presente le abilità e le conoscenze degli utenti della biblioteca durante la progettazione dell'interfaccia, in modo che sia amichevole e intuitiva; destinare uno spazio alla promozione dei nuovi contenuti e servizi, per evitare che i servizi non siano utilizzati perché la loro esistenza è ignorata dagli utenti⁸; prevedere video di istruzione all'utenza e sistemi di *reference online*, possibilmente in modalità sincrona.

Al di là della tipologia del materiale digitale gestito, sempre nell'interesse dell'utente, occorre che la documentazione sia scaricabile dall'utente finale in testo completo e facilmente esportabile e compatibile utilizzando formati di uso comune e non programmi complessi per la sua visualizzazione. Oltre a prevedere l'utilizzo di *meta-searching* per realizzare ricerche di informazioni in differenti fonti elettroniche simultaneamente, occorrerà che il software utilizzato sia intelligente, in altre parole in grado di apprendere e capire gli interessi degli utenti grazie ad algoritmi che conservano la memoria del comportamento degli utenti, in modo che ogni volta sia più semplice per loro l'utilizzazione delle risorse.

Un'altra problematica da tenere in considerazione si lega alla possibilità della produzione di oggetti digitali da parte degli utenti. In ambiente scientifico/accademico c'è sempre più interesse verso la visibilità che può fornire Internet; ciò porta però problematiche relative al diritto d'autore e alla proprietà intellettuale spesso risolvibili grazie ai software liberi.

Infine, una volta determinate le linee guida per lo sviluppo della collezione, il sito web della biblioteca digitale dovrà essere progettato in modo da rispettare i seguenti criteri: l'usabilità, cioè, secondo la definizione ISO 9241-11, «il grado in cui

⁸ Brenda Cabral Vargas, *Biblioteca digital: contenidos y aprendizaje*, «Revista Interamericana de Bibliotecología, Medellín», 29 (julio-diciembre 2006), n. 2, p. 120-128.

un prodotto può essere usato da specifici utenti per raggiungere specifici obiettivi con efficacia, efficienza e soddisfazione in uno specifico contesto d'uso⁹; l'accessibilità, cioè garantire che i materiali siano fruibili da tutti, compresi coloro che per varie disabilità necessitano di tecnologie assistite o configurazioni particolari, attraverso l'impiego di standard aperti, formati non proprietari e accessi multilingue¹⁰.

Conclusioni

Al di là del fatto che la biblioteca digitale sia multidisciplinare o specializzata, generale o locale, privata o pubblica, le sue componenti fondamentali saranno sempre la collezione, i servizi e l'utente. Tutte e tre le componenti hanno delle caratteristiche tipiche dell'ambiente digitale. Le collezioni sono costituite da oggetti digitali e metadati; i servizi sono *online*; gli utenti sono agenti attivi, senza limiti di spazio e di tempo. L'utente/destinatario della biblioteca digitale, come sempre in ogni biblioteca, determina il profilo della stessa, che però si caratterizza rispetto alla biblioteca tradizionale e alla biblioteca ibrida per una forte connotazione di dinamicità dei suoi contenuti e dei suoi servizi, a cui l'utente partecipa grazie a meccanismi di *feedback*. L'utente che ha più familiarità con la tecnologia ed ha necessità di informazione in tempi rapidi necessita di una biblioteca che soddisfi queste esigenze. Per il momento questa tipologia di biblioteca è ristretta in ambiti specifici e specialistici, ma nel prossimo futuro acquisterà sempre più interesse e rilevanza grazie allo sviluppo della tecnologia a costi contenuti e ad una decontestualizzazione della conoscenza.

⁹ Norma ISO 9241-11. *Ergonomic requirements for office work with visual display terminals - Guidance on usability*. <http://www.usabilitynet.org/tools/r_international.htm>.

¹⁰ L. 9 gennaio 2004, n. 4. *Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti agli strumenti informatici*. G.U. n. 13 (17 gennaio 2004), e vedi anche Progetto Minerva. Manuale per la qualità dei siti Web pubblici culturali. <<http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria-i/indice0512.html>>.

Planning a digital library. The central role of the user

by Linda Ciacchini

The user is protagonist in a digital library even more so than in a traditional or hybrid library. Not only does he decide what line the collection takes, but it is he who produces its components. Many of the libraries who call themselves digital do in fact just confine themselves to digitizing printed texts and making them available on the net. On the other hand, a digital library that really wants to be genuine must offer more: a constant dialogue between its contents and its users thanks to its on-line services and resources.

The dynamism of a digital library (collection, services, users), requires that librarians have transversal tasks that go from electronic publishing to information and communication technology, so that, as regards the centrality of the digital library user, it is planned through its services, functions and interface as being extremely friendly, simple and rapid to use; all this without however losing sight of the importance of the contents which must be accurately and constantly chosen on the basis of the information requirements of the relative user.

LINDA CIACCHINI, Università degli studi di Pisa, Biblioteca di Medicina veterinaria, Viale delle Piagge 2, 56124 Pisa, e-mail l.ciacchini@vet.unipi.it.

Bollettino **AIB**, ISSN 1121-1490, vol. 47 n. 3 (September 2007), p. 329-333.