

Lo sviluppo delle biblioteche digitali in Italia: i risultati di un'indagine

di Anna Maria Tammaro

Introduzione

Il tema dello sviluppo della biblioteca digitale è particolarmente attuale in Europa ed entro il 2010 il programma European Digital Library¹ prevede di rendere accessibile una collezione di almeno sei milioni di libri, documenti e altri oggetti culturali. I risultati della consultazione “i2010 European Digital Library”, realizzata nel 2006, hanno indicato precise priorità per lo sviluppo delle biblioteche digitali, come la convergenza delle istituzioni culturali (biblioteche, archivi e musei) e lo stimolo a nuove sinergie tra pubblico e privato. Quanto lo sviluppo delle biblioteche digitali in Italia può dirsi integrato nel processo europeo? Il Gruppo di studio del progetto “Digital Libraries Applications”, promosso dalla Fondazione Rinascimento Digitale, per rispondere a questa domanda ha realizzato nel 2006 un'indagine² sullo stato dell'arte delle biblioteche digitali in Italia. L'approccio che si è scelto di seguire nell'indagine è stato quello del punto di vista dell'utente. Ci si è chiesti: come è cambiata l'offerta dei servizi e la gestione delle istituzioni culturali? Quanto è migliorato l'accesso alle risorse da parte degli utenti grazie alla disponibilità delle biblioteche digitali? Lo scopo dell'indagine era di conoscere

ANNA MARIA TAMMARO, Facoltà di lettere e filosofia, Università di Parma, Dipartimento dei beni culturali, Sezione beni librari, via D'Azeglio 85, 43100 Parma, email: Annamaria.tammaro@unipr.it. I siti web sono stati controllati il 31 agosto 2007.

1 Commissione delle comunità europee, Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale europeo e al Comitato delle Regioni, *i2010: le biblioteche digitali*, Bruxelles, 30 agosto 2005, <http://europa.eu.int/information_society/activities/digital_libraries/doc/communication/it_comm_digital_libraries.pdf>.

2 Il progetto “Digital Libraries Applications” nasce nell'ambito dell'attività della Fondazione “Rinascimento Digitale - Nuove tecnologie per i beni culturali”. La Fondazione Rinascimento Digitale è un'istituzione nata per coinvolgere l'insieme di risorse, esperienze e competenze maturate nell'ambito della cultura del digitale, al fine di promuovere l'applicazione, secondo standard di elevata qualità, delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la valorizzazione dei beni culturali.

Hanno collaborato al Gruppo di studio della Fondazione Rinascimento Digitale: Bardi Luca, Bassi Simonetta, Benedetti Benedetto, Benvenuti Nicola, Buonora Paolo, Bertini Vanni, Di Benedetto Claudio, Bozzi Andrea, Casati Stefano, Casarosa Vittore, Cotoneschi Patrizia, De Francesco Giuliana, De Gregori Maria Teresa, Faro Sebastiano, Grifoni Giovanna, Farsetti Antonella, Federici Giorgio, Lombardini Dianella, Lo Rito Claudia, Luzzi Damiana, Lunghi Maurizio, Maraviglia Giulia, Marchitelli Andrea, Marquardt Luisa, Megli Gianna, Peruginelli Geneva, Sgambati Giuliana, Tosato Massimiliano, Vagaggini Elisabetta, Vignocchi Maria Laura.

le priorità dell'utente e la sua soddisfazione per i servizi delle biblioteche digitali. L'indagine ha cercato di analizzare lo sviluppo verso il digitale delle istituzioni culturali, per capire come queste stiano innovando l'organizzazione e l'offerta dei servizi e non si è limitata a descrivere i risultati dei grandi progetti nazionali, come la Biblioteca digitale italiana, che sono ben documentati nella letteratura e negli atti dei convegni³.

La metodologia dell'indagine si è basata su diversi strumenti di raccolta dei dati, per testare una possibile metodologia di valutazione della biblioteca digitale:

- un'indagine dell'utenza basata su un questionario e delle interviste strutturate;
- una rassegna delle applicazioni della biblioteca digitale in Italia, basata sulla documentazione e sull'esperienza personale degli esperti partecipanti al Gruppo di studio del Progetto;
- un questionario rivolto allo staff delle diverse istituzioni culturali;
- interviste ad esperti per concentrarsi sulle problematiche evidenziate;
- una comparazione delle funzionalità ed accessibilità dei siti web delle biblioteche digitali.

L'articolo si limita ad evidenziare i risultati ritenuti più importanti per capire priorità e problematiche dello sviluppo delle biblioteche digitali in Italia, rimandando al Rapporto del progetto per una descrizione dettagliata⁴. Le opinioni espresse nell'articolo sono il frutto della discussione del Gruppo di studio, ad eccezione di considerazioni di chi scrive, che vengono espressamente dichiarate.

1. Utenti e uso

La valutazione del servizio delle biblioteche (o meglio collezioni) digitali è piuttosto limitata e l'attività di valutazione non è ancora una prassi abituale. Sulla base di questa lacuna, il progetto "Digital Libraries Applications" ha testato una metodologia che, pur con evidenti limitazioni, può essere proposta come uno stimolo a includere un'attività periodica di valutazione tra le attività gestionali necessarie per la biblioteca digitale. La scelta fatta è stata quella di realizzare una molteplicità di casi di studio, per un confronto finale dei risultati. Sono stati considerati casi, rappresentati dalla Mediateca, la Biblioteca umanistica dell'Università di Firenze, la Biblioteca dell'istituto e museo di storia della scienza; i risultati sono stati raffrontati con quelli dell'indagine autonomamente realizzata dalla Biblioteca nazionale centrale di Firenze. L'indagine ha selezionato specifiche comunità di utenti, appartenenti tutti all'area umanistica.

3 La documentazione a cui fare riferimento comprende: Biblioteca digitale italiana, *Studio di fattibilità per la realizzazione della Biblioteca Digitale. Sezione I – la situazione attuale*, 2000, <<http://www.iccu.sbn.it/upload/documenti/BDI-SDF.pdf>>; *Studio di fattibilità per la realizzazione della Biblioteca Digitale. Sezione II – il progetto di massima*, 2000, <<http://www.iccu.sbn.it/upload/documenti/BDI-SDF-Prog.pdf>>; *Studio di fattibilità per la realizzazione della Biblioteca Digitale. Rapporto di sintesi*, 2000, <<http://www.iccu.sbn.it/upload/documenti/BDI-SDF-Sintesi.pdf>>; *Aggiornamento dello Studio di fattibilità per la realizzazione della Biblioteca Digitale. Rapporto di sintesi*, 2003, <<http://www.iccu.sbn.it/genera.jsp?id=258>>, l'applicazione web fondata su MAG. Il Portale della Biblioteca digitale italiana e network turistico culturale, <<http://www.internetculturale.it>>, propone un sistema di accesso integrato alle risorse digitali e tradizionali di biblioteche, archivi e altre istituzioni culturali italiane, in vista di promuovere e valorizzare la conoscenza e la fruibilità del patrimonio turistico-culturale nazionale.

4 *Biblioteche digitali in Italia: scenari, utenti, staff e sistemi informativi: rapporto di sintesi del progetto "Digital Libraries Applications"*, a cura di Anna Maria Tammaro con Stefano Casati e Damiana Luzzi, <<http://documenti.rinascimento-digitale.info>> .

Il presupposto da cui l'indagine è partita è che la biblioteca digitale debba offrire un valore significativo, che potrà essere misurato non solo dalla quantità degli usi ma dalla soddisfazione degli utenti e, se possibile, dall'impatto della biblioteca digitale sui suoi utenti. La soddisfazione dell'utente è stata identificata nel *gap* tra l'indicazione da parte dell'utente delle sue priorità e la percezione che lo stesso utente ha dei servizi e delle risorse offerti, nella frequenza d'uso della biblioteca digitale e nell'essere utente contemporaneamente interno e remoto. L'impatto della biblioteca digitale è stato più difficile da individuare. La scelta del Gruppo di studio è stata quella di ritenere che il successo dell'utente sia strettamente legato al successo dell'istituzione di appartenenza della biblioteca digitale, come formalmente espressa nella *mission* o in altri documenti programmatici. Per una indicazione di impatto e per una sua misurazione, ci si è quindi limitati a osservare che i servizi della biblioteca digitale siano forniti in modo da essere di supporto (o se si vuole utili) alle procedure di lavoro degli utenti e alle loro abitudini attuali di ricerca e uso dell'informazione. L'impatto quindi non è tanto un valore della collezione o dei servizi di per sé quanto, più pragmaticamente, una misura che identifica quello che per l'utente non sarebbe stato possibile ottenere senza l'uso della biblioteca digitale. In sintesi, attraverso il questionario e le interviste, sono stati raccolti i dati elencati nella seguente tabella:

Tabella dei dati raccolti per l'indagine dell'utente

<i>Elementi di analisi</i>	<i>Strumenti di rilevazione</i>	<i>Dati</i>
Chi sono gli utenti della biblioteca digitale?	Questionario Intervista	Dati personali
Quali sono le loro aspettative per le risorse digitali e per i servizi? Di cosa sono in particolare soddisfatti? Quale impatto le risorse digitali ed i servizi hanno sugli utenti?	Questionario Intervista	Priorità per le risorse digitali ed i servizi Vantaggi della biblioteca digitale Impatto sulle attività dell'utente Come vorrebbe la biblioteca digitale?
Quale è la loro percezione dei servizi? Di cosa non sono soddisfatti?	Questionario Intervista	Livello di conoscenza di Internet Livello di conoscenza del sito Livello di conoscenza della biblioteca digitale Frequenza di uso Problematiche di uso
Quali sono i loro suggerimenti?	Questionario Intervista	Domanda aperta Coordinamento tra istituzioni Educazione dell'utente e dello staff

Nell'indagine sono state considerate le seguenti risorse digitali: il catalogo in linea, i periodici elettronici, gli e-books, le banche dati, i CD-ROM, il materiale didattico, gli audiovisivi, le tesi ed i lavori degli studenti. I servizi che sono stati considerati sono:

l'accesso remoto, il portale o il sito web, la promozione e l'assistenza del personale, l'addestramento all'uso della collezione ed eventuali *tutorial* ed *help* in linea. Avrebbero potuto essere considerati anche altri servizi aggiuntivi, come ad esempio percorsi tematici di approfondimento o la possibilità di interazioni a diversi livelli con le risorse digitali. Tuttavia, dovendo prendere le mosse dalla situazione reale delle biblioteche digitali, la scelta fatta si è limitata all'offerta prevalente di servizi.

Il primo risultato evidenziato nei casi di studio è quello dell'importanza della definizione dell'utente per lo sviluppo delle biblioteche digitali. Pur nei limiti dell'indagine, possiamo dire che gli utenti delle differenti istituzioni affermano diverse priorità di servizio, in ordine alle quali rimandiamo alla lettura del rapporto completo⁵. Alcune priorità sono tuttavia comuni e possono essere comparate.

I servizi considerati prioritari sono il portale e l'accesso remoto alla biblioteca digitale. Si può affermare che il nuovo utente vuole essere indipendente nella ricerca, che vuole effettuare con accesso remoto, anche nel caso in cui visiti abitualmente una biblioteca fisica: questo è dimostrato dalla generale aspettativa di un buon orientamento attraverso il portale. C'è un diffuso atteggiamento positivo per i servizi della biblioteca digitale, ma c'è anche poca capacità ad usarli e una mancanza di consapevolezza del servizio che si potrebbe avere. In modo che forse può sembrare paradossale, in riferimento ad un servizio di accesso remoto e senza intermediari, il supporto del personale rimane un'esigenza di servizio particolarmente sentita da parte degli utenti. Una possibile spiegazione potrebbe essere che non tutti hanno la capacità di saper usare le tecnologie disponibili; paradossalmente però sono proprio i più esperti che si rendono conto di non saper utilizzare appieno tutte le possibilità offerte. Questo è confermato dal risultato che evidenzia che generalmente gli utenti esaminati non si ritengono soddisfatti dei corsi che vengono offerti e soprattutto del supporto che hanno dallo staff.

Alcuni utenti chiedono maggiore interazione, non solo la comunicazione unidirezionale e statica, ora disponibile attraverso i portali. Una particolare evidenza va data al fatto che la promozione dei servizi è dichiarata come carente da tutti gli utenti. Non è quindi sufficiente la disponibilità di un servizio o di una risorsa; questa deve essere opportunamente promossa perché divenga utilizzata e utile.

Il recupero delle informazioni è un servizio a cui gli utenti danno molta importanza. Pur evidenziando che ci sono differenze tra gli utenti, si può notare che gli strumenti bibliografici mantengono il ruolo di strumenti di accesso, anche nell'epoca dei motori di ricerca. L'esame delle priorità manifestate dagli utenti ha indivi-

5 Nella Biblioteca Umanistica dell'Università di Firenze gli utenti che hanno risposto al questionario sono stati 63 studenti e laureandi, con un'età che va dai 25 ai 40 anni; hanno una conoscenza media di Internet e usano frequentemente il sito del Sistema bibliotecario, ma raramente il sito della Biblioteca digitale di ateneo. Gli utenti selezionati per l'indagine della Biblioteca dell'Istituto e museo di storia della scienza sono circa 100 professionisti e impiegati con un titolo di studio post-laurea e un'età che va dai 32 ai 76 anni; hanno una conoscenza buona o ottima di Internet e usano molto frequentemente il sito della Biblioteca digitale. Gli utenti della Mediateca che hanno risposto al questionario sono 90, soprattutto studenti e i più giovani, dai 19 ai 25 anni; frequentano settimanalmente la Mediateca, anche da casa. Tutti gli utenti che hanno risposto al questionario usano anche i servizi di altre biblioteche: gli utenti della Biblioteca dell'Istituto e museo di storia della scienza e gli utenti della Mediateca accedono in modo remoto ad altre istituzioni nazionali e internazionali con la stessa specializzazione; gli studenti dell'università usano soprattutto i servizi locali del Sistema delle biblioteche pubbliche fiorentine. Alcune interviste approfondite sono state quindi realizzate su un campione selezionato di utenti delle stesse istituzioni, con le medesime caratteristiche.

duato che le risorse ritenute più importanti sono in ordine di importanza: il catalogo OPAC, le banche dati in linea e i periodici elettronici. Le banche dati e il catalogo in linea, in particolare, sono un'area cui le istituzioni culturali dovrebbero prestare maggiore attenzione. Tra i suggerimenti ricevuti sembra particolarmente rilevante evidenziare la richiesta di un miglior funzionamento dell'OPAC. La ricerca e localizzazione delle risorse digitali si vorrebbe veloce e facile sul modello dei motori di ricerca. I *desiderata* degli utenti si concentrano nella richiesta di interfacce di ricerca integrate, come ad esempio l'aggregazione di collezioni di istituzioni culturali diverse, la possibilità di ricerca integrata tra le diverse risorse digitali nella stessa istituzioni culturale, ad esempio con un collegamento dall'OPAC alla disponibilità di anteprima della copertina, del frontespizio, dell'indice.

Anche i servizi aggiuntivi sono ritenuti importanti: in questo caso sono state chieste funzionalità avanzate, come uno spazio virtuale per collaborazioni e per gestire una collezione digitale personale, nonché l'apertura a collegamenti con altre istituzioni. Possiamo inoltre notare come gli utenti usino abitualmente i servizi di più di una istituzione culturale, anche se sono fisicamente collegati da una stazione di lavoro della propria biblioteca di appartenenza. Alla domanda sul bisogno di maggiore coordinamento tra le istituzioni culturali, l'indicazione è stata che questo è sicuramente insufficiente.

L'impatto, come è stato evidenziato dalle risposte degli utenti, riguarda sostanzialmente alcuni vantaggi di maggior produttività ottenuti dall'accesso alla biblioteca digitale come: la velocità di recupero e uso delle risorse digitali, insieme ad un maggior numero di risorse accessibili, ancora tuttavia non ritenute sufficienti.

2. Organizzazione delle biblioteche digitali

Nell'ambito dello sviluppo delle biblioteche digitali in Italia, a parere di chi scrive, non è chiaro il modello di servizio. La continua enfasi del personale bibliotecario è sulle collezioni e sulle biblioteche come luoghi fisici. Tuttavia, per effetto delle tecnologie, in alternativa al modello di servizio fino ad oggi proposto della visita in biblioteca, si persegue, inconsapevolmente, un altro modello: quello proposto dall'editoria, che rappresenta una fruizione indiretta della collezione e dei servizi, tramite la rappresentazione digitale delle risorse informative e l'accesso remoto ai servizi di biblioteca digitale. La pubblicazione sul Web della collezione digitale non può essere considerata come una semplice estensione del servizio tradizionale. Potremmo chiederci: quale impatto potrà avere il modello editoriale della biblioteca digitale sulle biblioteche, gli archivi e i musei come spazi fisici? È tutto da esplorare il rapporto tra istituzioni culturali come spazio fisico e la loro rappresentazione digitale. Quello che è chiaro è che sono diverse, ma non è ancora chiaro l'impatto reciproco. La convivenza nella stessa struttura, ad esempio, della biblioteca tradizionale e della sua rappresentazione digitale, ha creato spesso competizione per le risorse finanziarie disponibili, incluso lo spazio fisico, di cui per altro la biblioteca digitale continua ad avere bisogno. C'è da evidenziare tuttavia un possibile impatto positivo: la biblioteca digitale può promuovere l'attività delle istituzioni culturali come luoghi fisici ed incentivare gli utenti e anche i non utenti alla conoscenza e all'uso delle biblioteche come spazi fisici e patrimonio bibliografico.

Un argomento a lungo discusso dal Gruppo di studio è stato quello della definizione di biblioteca digitale, anche analizzando la letteratura, che evidenzia approcci diversi⁶. L'importanza della definizione del concetto sta nell'esigenza di individuare

⁶ Anna Maria Tammaro, *Cos'è la biblioteca digitale?*, «Digitalia», o (2005), p. 14-33.

gli elementi necessari per la biblioteca digitale e di chi debba realizzare e gestire l'infrastruttura. Il progetto "Digital Libraries Applications", dopo un dibattito animato, ha adottato la definizione di infrastruttura di Borgman⁷, che intende la biblioteca digitale come un'organizzazione che combina persone, istituzioni, tecnologie, reti e contenuti digitali. Dal punto di vista dell'istituzione, l'infrastruttura della biblioteca digitale è il risultato della sinergia di più livelli di attività: quello di indirizzo o *governance*, che coinvolge i politici che finanziano e stimolano la realizzazione delle biblioteche digitali; quello di gestione, che è compito dei responsabili delle istituzioni culturali; quello tecnico e operativo che coinvolge gli informatici e i professionisti. Le opportunità e la promessa di nuovi servizi che prospettano oggi le tecnologie disponibili sono strettamente connesse alla combinazione armonica della *governance* del sistema delle biblioteche digitali, insieme alla riorganizzazione del flusso di lavoro e all'adozione di determinati standard tecnici. Tralasciamo in questo articolo gli aspetti di *governance* del sistema, come anche gli aspetti più tecnici, che riguardano standard e le pratiche correnti della digitalizzazione, per descrivere l'organizzazione interna delle biblioteche digitali in Italia, come è risultata dall'indagine svolta.

L'interconnessione dei tre livelli è evidente nello stabilire la decisione di avviare una biblioteca digitale. Lo scopo che la gran parte delle istituzioni culturali ha dichiarato è quello di migliorare l'accesso alle risorse, sia che queste facciano parte della propria collezione analogica (nel caso di progetti di conversione da analogico a digitale o di surrogati), sia che vengano create e acquisite attraverso licenze di accesso (nel caso di risorse originariamente digitali o *born digital*). Gli obiettivi dichiarati rappresentano la volontà di un'estensione del servizio tradizionale come:

- la creazione di particolari percorsi tematici, aggregando tipologie diverse di risorse, ad esempio per mostre virtuali permanenti,
- la realizzazione di una collezione, come ad esempio la riproduzione digitale del fondo locale, di libri rari, o la creazione di pubblicazioni originariamente digitali, come nel caso di alcune università,
- una migliore conservazione degli originali;
- l'estensione del catalogo, come ad esempio il collegamento tra il catalogo e il testo pieno o tra il catalogo e le immagini degli indici dei volumi e dei periodici.

2.1. La collezione digitale

La collezione digitale viene considerata prioritaria nella realizzazione delle biblioteche digitali e, di conseguenza, ci si potrebbe aspettare che una precisa strategia sia predisposta per la sua realizzazione. L'indagine ha rivelato invece che le collezioni digitali sono spesso realizzate nell'ambito di un progetto definito nel tempo e non legato alla strategia dell'istituzione. Nel caso di collezioni di risorse *born digital*, è stato impossibile evidenziare un documento che definisca le linee strategiche dello sviluppo della collezione. Inoltre, possiamo riconoscere una spinta comune a digitalizzare nella disponibilità del finanziamento (pur se spesso limitato alla sola acquisizione della risorsa e non alla sostenibilità per la sua gestione e preservazione).

Tuttavia, se la costruzione della collezione digitale appare carente di un vero indirizzo strategico, i criteri di selezione della collezione sono spesso concentrati sull'utente, ad esempio nel caso di risorse digitali in licenza di accesso, o nel caso di volumi a stampa molto richiesti e che si decide di digitalizzare. Un ostacolo in questo caso è rappresentato dall'evitare i vincoli posti dal copyright, che è la principale

⁷ Christine L. Borgman, *From Gutenberg to the Global Information Infrastructure (GI): access to information in the networked world*, Cambridge MA: MIT Press. 2000.

ragione che porta a selezionare le collezioni di cui si possiedono tutti i diritti (o si ha autorizzazione da chi li possiede) oppure le cosiddette opere orfane (quelle di cui, dopo accurate indagini, non sia possibile conoscere il detentore dei diritti di proprietà intellettuale).

Altri criteri di selezione della collezione digitale non sono stati elencati nei questionari ricevuti, ma probabilmente perché considerati come scontati. Ad esempio nessuno ha affermato di controllare, prima di selezionare un documento da digitalizzare, che questo non sia già stato convertito in digitale, per essere certi che non ci siano progetti simili o complementari già realizzati o in corso. Con il diffondersi delle attività di digitalizzazione è importante evitare delle duplicazioni. È da notare che per un'efficace attività di selezione delle risorse digitali mancano degli strumenti di riferimento, a cominciare da un registro autorevole che contenga le risorse digitali di qualità e che sia costantemente mantenuto. Finora questo strumento mancava, ma con l'avvio del progetto MICHAEL⁸, si potrà cominciare a usare un indispensabile supporto, almeno a livello delle collezioni.

Chi sceglie i criteri di selezione della collezione? Gli attori sono vari:

- il Comitato guida della Biblioteca digitale italiana, nel caso di progetti finanziati dalla Biblioteca digitale italiana stessa;
- gli utenti, ad esempio nel caso della digitalizzazione a domanda. Degno di nota che l'utenza universitaria, con l'avvio dei consorzi per la negoziazione di licenze, sembra aver delegato il potere di scelta ai sistemi bibliotecari;
- i responsabili dello sviluppo della biblioteca digitale, previa autorizzazione di comitati di riferimento o dell'organo di controllo gestionale, se esiste;
- gli enti finanziatori di appositi programmi per la digitalizzazione, a livello locale, nazionale o internazionale.

La collezione digitale può contenere ogni tipologia di risorsa, quali surrogati digitali di libri, giornali, fotografie, disegni, mappe, oggetti museali e altro materiale posseduto dalle istituzioni culturali, oppure materiale prodotto direttamente in formato digitale, come avviene sempre più di frequente nel settore universitario, con una prevalenza attualmente di testi, sia libri che periodici, digitalizzati come immagine della copia a stampa corrispondente. Alcune singole istituzioni culturali stanno tuttavia allontanandosi da questo modello che potremmo chiamare di servizio tradizionale, verso la costruzione di una biblioteca digitale complessa, da considerarsi un vero e proprio sistema informativo che integra diverse banche dati e oggetti digitali multimediali e non testuali, e quindi rende possibile utilizzi diversi e innovativi delle risorse digitali. Queste realizzazioni avanzate di biblioteche digitali, pensate per un'utenza specialistica, utilizzano formati granulari dei documenti per offrire servizi di interazione e di riuso delle risorse. Si prospettano un cambiamento importante e una rivitalizzazione del ruolo delle istituzioni culturali nel fare cultura. In questo caso, come evidenzia Vagaggini nel Rapporto, occorre un cambio paradigmatico nella comunicazione svolta dalla biblioteca digitale:

nel momento in cui il testo digitalizzato si confronta con la compresenza di altri testi, immagini, suoni, links di approfondimento, questo perde la sua caratteristica principale, la sequenza sintagmatica dei segni - le parole - a favore di una lettura paradigmatica. Ecco quindi che altre regole linguistiche e narrative si impongono, avvicinandosi al linguaggio proprio dell'immagine, da sempre dominio del settore mediatecale.

⁸ Progetto MICHAEL, <http://www.michael-culture.org/copyright_i.html>.

2.2 Gestione della biblioteca digitale

Quello che finora per molte istituzioni culturali, come ad esempio le biblioteche, era l'*iter* del libro, è stato completamente trasformato dal nuovo ambiente digitale, in un flusso che non è più come una catena di montaggio, in cui ogni fase precede la successiva. La caratteristica essenziale del nuovo flusso di lavoro è che esso ha un tipico andamento, in cui in ogni fase si deve tener conto di tutte le altre: nella fase di creazione dei contenuti, si deve sapere come l'oggetto culturale sarà accessibile all'utente, e inoltre si dovrà immediatamente decidere quale tipo di preservazione verrà assicurata all'oggetto. Da questa caratteristica organizzativa delle biblioteche digitali ne consegue che l'organizzazione tradizionale, pensata per un'organizzazione gerarchica, con poche o nessuna interazione tra gli addetti, non è quella adatta.

La gestione della collezione digitale include un insieme di attività tecniche, integrate dalla disponibilità di un'infrastruttura tecnologica complessa, che è necessaria per portare a compimento le attività stesse. Sono permeate dalle tecnologie, in vari aspetti, le fasi previste per la creazione dei contenuti, per la memorizzazione e gestione delle collezioni e per l'accesso a queste. Le fasi di creazione di una risorsa digitale, insieme a quella dell'inserimento dei metadati, tutt'altro che marginali nel flusso di lavoro, rappresentano l'infrastruttura organizzativa e tecnica portante. In un'ottica di rete inoltre, l'organizzazione del flusso di lavoro coinvolge altre istituzioni. Si prospetta quindi una nuova organizzazione cooperativa, con una corretta pianificazione di servizi condivisi e di servizi distribuiti che probabilmente impigherà i professionisti nei prossimi anni.

Le istituzioni culturali hanno risposto alle esigenze della gestione della collezione digitale con modalità organizzative diverse, che tuttavia hanno una caratteristica comune: c'è una gestione separata che si aggiunge alle tradizionali attività, con gli obiettivi di razionalizzare le risorse e migliorare l'organizzazione interna dell'istituzione. Lo staff responsabile delle biblioteche digitali è di solito lo staff dell'istituzione, che riceve un incarico suppletivo, ma senza una particolare formazione. Nell'ambito di questa organizzazione, dobbiamo evidenziare che la gestione separata ha anche degli aspetti negativi, come la mancanza di integrazione negli strumenti esistenti, ad esempio l'OPAC, o la separazione dal flusso delle acquisizioni per il cartaceo. La gestione separata delle biblioteche digitali evidenzia una tendenza all'esternalizzazione dei servizi e ad un'attività cooperativa integrata nel flusso di lavoro.

Nel caso manchino competenze adeguate, come quelle che riguardano le tecnologie, ci si rivolge spesso ad esterni, organizzazioni private o anche altre istituzioni pubbliche. L'attività di acquisizione e conversione in digitale della risorsa è quella che più spesso viene affidata all'esterno, completamente o in parte, ad esempio a centri di competenza tecnica per l'OCR. Poche sono le biblioteche digitali che hanno creato al loro interno un centro di digitalizzazione o che usufruiscono di servizi comuni di conversione da analogico a digitale. Un buon esempio è stato, a partire degli anni Cinquanta, l'istituzione del Centro di fotoriproduzione, legatoria e restauro degli Archivi di Stato⁹: questo ha rappresentato un punto di partenza molto utile per la digitalizzazione degli Archivi di Stato, anche perché la finalità originaria della creazione di un microfilm è analoga a quella della creazione di un oggetto digitale.

Anche l'attività di memorizzazione e di preservazione a medio e lungo termine non è spesso gestita dalle biblioteche digitali, ma affidata a ditte esterne o gestita in modo cooperativo nei sistemi, nelle reti e nei consorzi. Raramente tuttavia la problematica è considerata con la giusta consapevolezza. Si può citare come buona pratica

⁹ Centro di fotoriproduzione, legatoria e restauro, <<http://www.cflr.beniculturali.it/>>.

il Gestionale della Biblioteca digitale dell'Istituto e museo di storia della scienza, oppure la realizzazione dei metadati MAG, che nell'intenzione degli sviluppatori dovrebbero gestire la preservazione degli oggetti digitali. La preservazione delle risorse digitali *born digital* viene spesso affidata alla responsabilità dello stesso produttore della risorsa, come nel caso degli editori commerciali. In alcuni casi viene gestita all'interno della stessa istituzione che ha creato la risorsa digitale, ad esempio nei depositi istituzionali delle università. Sicuramente possiamo evidenziare la necessità di interventi per l'armonizzazione (volontaria o regolata) di una politica nazionale per la preservazione, anche con la realizzazione di *trusted repositories* per l'applicazione della Legge sul deposito legale e con una maggiore collaborazione tra le istituzioni.

Infine, possiamo affermare che la sostenibilità della biblioteca digitale appare nei risultati dell'indagine una problematica messa in fondo alla lista delle priorità. Si intende qui per sostenibilità il prevedere e pianificare tutte le risorse finanziarie e umane necessarie per la creazione/acquisizione, la gestione e l'accesso alla risorsa digitale, inclusa la sua preservazione. Una problematica sottovalutata è che, per produrre un servizio o per realizzare una collezione digitale, occorrono investimenti aggiuntivi e si corrono certi rischi. Quando si parte con un nuovo programma di digitalizzazione, occorrono spese di investimento iniziale, che solo in pochi casi potranno essere riusate o adattate per programmi successivi.

Il recupero dei costi può essere un modo per ottenere la sostenibilità della biblioteca digitale, ma occorre costruire dei modelli economici¹⁰. Lo studio di un modello economico tuttavia non è mai stato attuato nelle biblioteche digitali in Italia. Una possibile soluzione prospettata dagli esperti intervistati è quella di decidere quali siano i servizi garantiti a tutti e i servizi a pagamento. Il servizio di base e gratuito per tutti è stato indicato nel servizio di accesso e ricerca a testo pieno. I servizi aggiuntivi a pagamento, per utenti speciali, potrebbero comprendere servizi come la stampa e il *download* nel proprio PC di documenti, immagini o parti della risorsa digitale. Possiamo evidenziare tuttavia che attualmente, oltre alla semplice messa in linea della collezione digitale, non viene considerata sufficientemente la possibilità di servizi aggiuntivi. Bisogna infatti essere consapevoli della potenzialità della collezione digitale di costituire un possibile servizio che consenta usi e utenti anche diversi da quelli pensati, come ad esempio quello da parte dei motori di ricerca del Web, con cui bisognerebbe favorire l'integrazione funzionale, o quello di rendere possibili servizi come concordanze o annotazioni, utili per determinate comunità di utenti. Sia il pubblico che vende servizi o prodotti, sia il privato che intenda fornire servizi basati sui contenuti culturali digitali dovrebbero tuttavia prevedere un investimento iniziale, che potrà essere necessario per i primi 3-4 anni prima che il servizio diventi sostenibile¹¹.

3. Convergenza interistituzionale e sinergie pubblico/privato

Biblioteca digitale o biblioteche digitali? Un altro aspetto importante che andava analizzato è stato la cooperazione tra biblioteche digitali. La cooperazione in ambito digitale non è da considerarsi opzionale, come nelle biblioteche tradizionali, ma

¹⁰ CLIR, *Building and sustaining digital collections: models for libraries and museums*, CLIR, 2001, <<http://www.clir.org>>, <<http://www.clir.org/pubs/reports/pub100/pub100.pdf>>.

¹¹ Digicult, *Digicult report: technological landscapes for tomorrow's cultural economy. Unlocking the value of cultural heritage*, Luxembourg: European Commission. Directorate General for the Information Society, 2002.

una scelta strategica per la gestione di una o più funzionalità della biblioteca digitale stessa. La cooperazione dovrebbe essere legata alla biblioteca digitale fin dalla definizione del concetto: cioè non possiamo definire come biblioteca digitale un servizio che non si basi su un'ampia base cooperativa. Ma su questo aspetto i pareri sono contrastanti. Il Gruppo "Digital Libraries Application" ha dovuto focalizzare la sua analisi per chiarire i diversi punti di vista che andranno necessariamente armonizzati al fine di garantire l'interoperabilità. Il criterio condiviso alla base di ogni scelta cooperativa è la convenienza per l'utente, ma senza accordo sulla determinazione di questa convenienza. Alcuni hanno voluto puntualizzare la diversità e specificità delle singole biblioteche digitali, che rendono necessario un punto di accesso locale per la soddisfazione prioritaria di un'utenza locale. Altri invece hanno difeso l'idea che anche una semplice federazione potrebbe far ottenere dei vantaggi, come ad esempio riuscire ad aggregare delle collezioni digitali distribuite con un'unica interfaccia di ricerca.

Chiaramente è opportuno considerare una molteplicità di modelli di biblioteca digitale, poiché sono diverse le comunità di utenti. Le applicazioni di biblioteche digitali che il Progetto della Fondazione Rinascimento Digitale ha analizzato sono quelle realizzate dalle istituzioni culturali e queste, secondo la definizione più tradizionale del concetto adottata per l'indagine, sono raccolte digitali organizzate per il servizio a determinate comunità di utenti. Altro modello può essere rappresentato da una biblioteca digitale intesa come la biblioteca digitale di un paese che, come indicato dalla Commissione europea, nasce da un programma nazionale di digitalizzazione dei contenuti culturali e scientifici presenti in tutte le istituzioni culturali, al fine di sostenere e promuovere l'identità culturale del paese stesso e produrre un impatto positivo sull'istruzione, il turismo e l'industria. Per la costruzione di questa Biblioteca digitale nazionale si devono definire, a livello ministeriale, gli aspetti organizzativi, giuridici, tecnici e scientifici. La Biblioteca digitale di una nazione, come la Biblioteca digitale italiana, deve integrarsi funzionalmente con le biblioteche digitali delle istituzioni culturali.

Cosa è più efficiente centralizzare? Cosa è più efficace per l'utente? Un'attenzione particolare è stata dedicata dal Gruppo di studio alle problematiche di coordinamento e del necessario equilibrio in ambito digitale tra centralizzazione e decentramento. Ad esempio, il *Manifesto sulle biblioteche digitali* dell'AIB¹² indica le seguenti attività collaborative: dalla più semplice, rappresentata dalla condivisione di linee guida e standard comuni, a una progressione di attività sempre più complesse da organizzare, come l'adozione comune di software *open source* e standard aperti, sinergie per la preservazione (in base alla recente legge sul deposito legale) e servizi come il Portale nazionale delle biblioteche digitali.

Quali sono le prime attività svolte in modo cooperativo dalle biblioteche digitali in Italia? L'attività di catalogazione è quella in cui si possono evidenziare i risultati migliori verso la convergenza tra archivi e biblioteche, con il coordinamento dell'ICCU e nell'ambito del progetto Biblioteca digitale italiana. Si possono inoltre

12 Associazione italiana biblioteche, *Manifesto per le biblioteche digitali*, presentato a Ravenna nel 2006, <<http://www.aib.it/aib/cg/gbdigdo5a.htm3>>. Il documento è diviso in tre parti: Principi, Modelli e Funzioni. Nella sezione dei Principi si delinea un modello di biblioteca digitale articolato in strutture decentrate e autonome, costituite da servizi di mediazione per l'accesso alla conoscenza, con un modello di *governance* di tipo locale, basato sul coordinamento istituzionale e la condivisione di obiettivi e metodi con la comunità del territorio. Altri principi forse più ovvi sono che le biblioteche digitali sono in rete e sono accessibili a tutti – il riferimento è al *digital divide* – e utilizzano standard riconosciuti e condivisi.

sicuramente indicare i progetti nazionali, come Internet culturale e la Biblioteca digitale italiana. Il Gruppo di studio ha tuttavia voluto concentrarsi sui progetti cooperativi basati su iniziative nate dal basso, come i consorzi in ambito universitario per la negoziazione di licenze e, a livello locale, i sistemi bibliotecari. Ad esempio, possiamo citare le esperienze cooperative delle biblioteche di ente locale, elencate da Bertini¹³ e dall'ultima indagine sulle biblioteche italiane¹⁴ in particolare per le biblioteche pubbliche collegate in rete. Un altro esempio di cooperazione per i servizi di accesso è quello delle biblioteche universitarie impegnate nella costruzione cooperativa della Base di conoscenza di MetaLib, per l'accesso integrato anche semantico di diverse banche dati e periodici elettronici.

Malgrado gli indubbi vantaggi della cooperazione, non è semplice realizzare dei programmi cooperativi, per un insieme di ostacoli di ambito socio-economico. Appare evidente che la motivazione a cooperare ha bisogno di particolari incentivi e stimoli che vengono dai politici. Dobbiamo distinguere inoltre i due casi che appaiono evidentemente diversi, cioè la cooperazione tra istituzioni culturali pubbliche (in particolare archivi, biblioteche e musei) e la sinergia tra istituzioni culturali pubbliche e organizzazioni o aziende private.

Nella cooperazione tra istituzioni culturali il fenomeno della convergenza (che in sigla viene chiamato ALM, Archivi, Biblioteche, Musei) sembra apprezzato dai politici, ma ancora non voluto dai professionisti dei diversi settori. È apparso evidente come la convergenza ALM sia una forma politica di comunicazione, in cui è necessaria sia una spinta dall'alto sia una condivisione dei valori della cooperazione dal basso. Il finanziamento in ogni caso sarà necessario, perché uno degli ostacoli alla cooperazione, rilevato nell'indagine della Fondazione Rinascimento Digitale, è rappresentato dalla scarsità di risorse delle istituzioni culturali che, in mancanza di finanziamenti aggiuntivi, ritengono di non poter distogliere risorse dalle attività istituzionali ritenute prioritarie.

Recentemente, per una migliore cooperazione si è proposto, come organizzazione cooperativa distribuita, il distretto culturale digitale, ovvero un territorio in cui le istituzioni culturali possono essere al centro di una rete fatta dalle istituzioni locali e dalle imprese tecnologiche, dai servizi di accoglienza turistica e dal dipartimento di ricerca dell'università, dagli artigiani, dai progettisti di software e dai creatori di contenuti. Per Granelli¹⁵ lo Stato dovrebbe guidare questi processi, dovrebbe usare la domanda pubblica per modulare lo sviluppo, dovrebbe creare aggregazione sui progetti, far nascere un tessuto che li tiene insieme secondo un disegno che sarà tanto più lungimirante quanto meno rigido e centralizzato.

Riguardo alla sinergia tra pubblico e privato, le collaborazioni fin qui avviate, soprattutto in applicazioni tecnologiche, hanno prodotto ottimi risultati, ma con investimenti soprattutto pubblici. È allora lecito domandarsi se sia possibile una sinergia tra pubblico e privato in Italia. In particolare, sembra prioritario individuare un modello economico della biblioteca digitale che coniughi la garanzia del servizio aperto a tutti insieme alla sostenibilità di questo nel tempo. Questo modello, e i

13 I servizi cooperativi includono il prestito interbibliotecario, il *reference*, il *virtual reference desk*, l'adozione di linee guida, i servizi di *document delivery*.

14 *Rapporto sulle biblioteche italiane 2005-2006*, a cura di Vittorio Ponzani, Roma: Associazione italiana biblioteche, 2006, <<http://www.aib.it/aib/editoria/2006/pub144.htm>>.

15 Andrea Granelli, *Tecnologie e patrimonio culturale: riflessioni per una via italiana all'innovazione*, «Sociologia. Rivista quadrimestrale di Scienze storiche e sociali», 39 (2005), n. 2, p. 149-155.

relativi modelli di contratti di collaborazione tra pubblico e privato, probabilmente sono di più difficile applicazione in Italia che in Europa. L'attuale fase di sviluppo della biblioteca digitale è ancora concentrata nell'organizzazione dell'infrastruttura di base, e l'indagine realizzata dal Gruppo di studio evidenzia che va completato l'investimento iniziale. Il rapporto più importante tra pubblico e privato sembra quello inerente la creazione di infrastrutture per l'accesso; secondo gli esperti del Gruppo di studio sarebbe desiderabile anche una sinergia per la ricerca.

Un'ulteriore considerazione è che le istituzioni culturali hanno l'opportunità di rivalutare la loro missione, utilizzando proficuamente le tecnologie. C'è stato il rischio in passato di delegare all'esterno funzioni che hanno impoverito le competenze interne del capitale umano, come ad esempio quando si sono delegate completamente all'esterno le applicazioni innovative delle tecnologie, che si riferivano ad aree di crescita di importanza vitale per l'istituzione. Pur se le istituzioni culturali cercano di valorizzare i propri contenuti culturali digitali attraverso la diffusione in rete, sulle modalità di attuazione di questo obiettivo non c'è accordo. Il Gruppo di studio ha evidenziato due opinioni contrastanti nella letteratura sul problema. Una prima opinione è quella di chi ritiene che la valorizzazione dei beni culturali possa portare a notevoli vantaggi economici e al nascere di numerosi nuovi posti di lavoro. Nel modello editoriale, sia la rappresentazione digitale della risorsa informativa che i servizi collegati possono essere appositamente pensati e realizzati "industrialmente", per il mercato della cultura. Secondo Granelli, una quota sempre più crescente di scambi economici nella loro forma più innovativa sarà riferibile alla commercializzazione di esperienze culturali¹⁶. Una parte importante del potere economico sarà nelle mani degli intermediari culturali, veri controllori di un patrimonio immateriale:

Saranno coloro che daranno senso a prodotti ed esperienze – sempre più bisognose di essere riempite di senso per avere valore. L'eccesso di informazione tipico dell'era digitale aumenterà il rumore di fondo e la conseguente esigenza di avere filtri autorevoli che guidino la nostra attenzione verso i temi rilevanti.

In aperto contrasto con questa tesi, Settis¹⁷ ritiene che in realtà queste aspettative di vantaggi economici sembrano alquanto superficiali e non confortate dalle prime esperienze:

Come quella dei 'gioielli di famiglia', anche la metafora dei 'giacimenti culturali' si è rivolta contro il proprio oggetto. Trasmette una visione dei beni culturali come una risorsa di per sé passiva, anziché viva e pulsante parte della storia e dell'identità nazionale; come qualcosa che (proprio come un giacimento petrolifero) va 'sfruttato' e spremuto fino all'osso; come una 'riserva' di cui prevale il valore monetario; che non è fatta di uomini e di idee, ma di oggetti, ognuno col suo cartellino del prezzo.

Per l'autore la sinergia tra istituzioni culturali, università ed imprese, dovrebbe basarsi su un dialogo concreto tra pubblico e privato, che finora per le tecnologie digitali non c'è stato in Italia. Quando si parla di valorizzare i contenuti culturali digitali si dovrebbe inoltre intendere tutti i tipi di valori presenti nell'oggetto e non il solo valore commerciale. Si dovrebbe considerare che il valore dei beni culturali è spes-

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ Salvatore Settis, *Italia S.P.A.: l'assalto al patrimonio culturale*, Torino, Einaudi, 2002.

so indiretto, ad esempio contribuendo all'identità culturale o di supporto ad altri settori pubblici come il turismo, l'industria editoriale e la formazione. Nel caso di un investimento pubblico di sostegno all'avvio di progetti di biblioteca digitale, ad esempio per la costruzione di oggetti digitali e di metadati adeguati, seguendo l'indicazione di Settis, i finanziatori pubblici non si dovrebbero aspettare un ritorno dell'investimento diretto, ma dovrebbero preoccuparsi di creare sinergie in alcuni settori specifici, come ad esempio l'*e-learning* o il turismo culturale, per essere sicuri di migliorare l'impatto del loro investimento in specifici scenari.

Conclusioni

Un primo risultato che la scrivente pensa possa essere evidenziato è che lo sviluppo delle biblioteche digitali in Italia segue le tendenze europee, ma manca di un approccio strategico al cambiamento in atto. Nella gran parte dei casi, si è data molta importanza all'infrastruttura tecnologica e ad altri aspetti tecnici della collezione digitale, trascurando tuttavia la realizzazione di strumenti essenziali di supporto per l'utente, come il catalogo integrato delle risorse e altri strumenti analitici di identificazione e reperimento delle risorse digitali. Questo è in parte dovuto al fatto che lo sviluppo delle biblioteche digitali dovrebbe essere accompagnato da azioni di sostegno, come il cambiamento dell'organizzazione interna e una maggiore cooperazione tra istituzioni culturali, ancora non attuati. La *mission* della biblioteca digitale è stata indicata dal Gruppo di studio nel permettere agli utenti l'accesso alla conoscenza nel rispetto dei diritti di tutti – con il richiamo a un equilibrio tra interessi spesso contrastanti. Per ottenere questo, occorre stimolare una cultura del servizio maggiormente orientata agli utenti che devono assumere un ruolo centrale nella realizzazione delle biblioteche digitali.

Nell'indagine non si è considerato volutamente il supporto politico e legislativo fornito dagli organi politici competenti. Tuttavia i risultati rivelano che alcune aree problematiche devono essere risolte a livello nazionale e queste riguardano:

- la necessità di orientare i criteri di selezione della collezione digitale;
- la promozione della convergenza di archivi, biblioteche e musei;
- lo stimolo ad una corretta sinergia tra pubblico e privato, ad esempio per settori come il turismo, la formazione, l'editoria,
- il bisogno di architetture e sistemi di *governance* delle biblioteche digitali, con una migliore comprensione della dialettica centralizzazione/decentramento, soprattutto per problematiche come la preservazione,
- la diffusione di un insieme di indicatori per la valutazione continua delle biblioteche digitali.

The development of digital libraries in Italy, results of an investigation

by Anna Maria Tammaro

The theme of the development of digital libraries is of particular relevance in Europe and by the year 2010 the European Digital Library programme foresees making a collection of at least six million books, documents and other cultural objects accessible on-line. The results of the discussions “i2010 European Digital Library”, that took place in 2006, indicated some precise priorities for the development of digital libraries such as the convergence of cultural institutions (libraries, archives and museums) and the encouragement of new synergies between public and private institutes. To what extent can the development of digital libraries in Italy be said to be integrated in the European process? To answer this question, the study Group of the “Digital Libraries Applications” project, promoted by the Fondazione Rinascimento Digitale, carried out an investigation in 2006 on the state of the art of digital libraries in Italy. The approach chosen in the investigation was that of the user’s viewpoint. It was asked: how has the offer of services and the management of cultural institutions been changed? How has user access to resources been changed as a result of the availability of digital libraries? The aim of the investigation was to understand the priorities of the user and his satisfaction for the services of digital libraries. The investigation sought to analyze the development towards digital of the various cultural institutions, in order to understand how these are renewing the organization and offer of services. It did not just describe the results of the great national projects such as that of the Italian digital library which are already amply documented in literature and in Conference documents.

The methodology of the investigation was based on the different tools for collecting data, in order to test a possible evaluation methodology for digital libraries:

- an investigation of the user, based on a questionnaire and structured interviews;
- a review of the applications of digital libraries in Italy, based on the documentation and personal experience of the experts who participated in the Project’s Study Group;
- a questionnaire addressed to the staff of the various cultural institutions;
- interviews of experts in order to focus on the problems highlighted;
- a comparison of the functional character and accessibility of the Web sites of the digital libraries.

The article goes no further than highlighting the results considered most important in order to understand the priorities and problems of the development of digital libraries in Italy, while referring to the project’s Report for a more detailed description. The opinions expressed in the article are the fruit of the discussions of the Study Group, except for some considerations of the author which are clearly stated.

ANNA MARIA TAMMARO, Facoltà di lettere e filosofia, Università di Parma, Dipartimento dei beni culturali, Sezione beni librari, via D’Azeglio 85, 43100 Parma, email: Annamaria.tammaro@unipr.it.