

Nuove tecnologie per la gestione del profilo dell'utente

Le soluzioni avanzate contenute nello studio preparatorio per la futura biblioteca di Milano

di Corrado Pettenati

Scopo di questo contributo è di illustrare l'uso del profilo dell'utente. Si è ritenuto che un modo efficace fosse quello di mostrare come sia stato previsto nello studio preparatorio per la futura biblioteca di Milano, la Biblioteca europea di informazione e cultura (BEIC).

Lo studio è ancora in una fase iniziale, benché molti degli aspetti tecnici ed organizzativi della BEIC siano già stati discussi e studiati. Non è ancora stata presa, quindi, nessuna decisione operativa e non potrà essere presa neppure a breve termine. È stata recentemente pubblicata una seconda versione dello studio molto più ampia della precedente, che contiene una descrizione più approfondita dello studio sul sistema informativo della BEIC.

Proseguiamo la pubblicazione di alcuni interventi svolti in occasione del Convegno "La biblioteca amichevole" (Milano, 11-12 marzo 1999). In questo numero presentiamo i contributi di Corrado Pettenati, *Nuove tecnologie per la gestione del profilo dell'utente*; Riccardo Ridi, *Vittime del fuoco amico*; Antonio Scolari, *Efficacia vs facilità?*

Il profilo dell'utente (PDU)

Il profilo del lettore/utente è un insieme di dati destinati a:

- riconoscere il lettore ed attivare, *ad personam*, un ambiente di lavoro appropriato ed ergonomico,
- considerare nella distribuzione delle informazioni gli interessi espressi dal lettore.

I dati e le opzioni contenuti nel profilo dell'utente (da questo momento PDU) verranno utilizzati in molte delle funzioni di automazione, controllo e accesso all'informazione del sistema informativo della BEIC.

Le componenti fondamentali del sistema informativo BEIC interagenti con il PDU

Le componenti del sistema informativo BEIC che interagiranno (creazione, modifica, utilizzazione) con il profilo dell'utente sono:

1. la rete di interconnessione della BEIC verso l'esterno (Internet);
2. la rete di interconnessione interna (Intranet);
3. il sistema di automazione della biblioteca;

4. il servizio di accesso ai cd-rom;
5. il sistema di gestione del sito BEIC Internet;
6. la stazione di lavoro per i lettori;
 - la stazione di consultazione rapida;
 - la stazione normale da tavolo;
 - la stazione speciale PLAO;
7. le apparecchiature di stampa;
8. il sistema di controllo degli accessi.

Il sistema di automazione della biblioteca

La BEIC disporrà di un sistema d'automazione interno, la cui funzionalità sarà realizzata con l'uso di tre server permanentemente in funzione.

Un server sarà dedicato all'ILAS (*Integrated Library Automation System*); un secondo, denominato Fileserver, sarà destinato alla gestione dei documenti a testo completo, immagini, registrazioni sonore, video, ecc. in forma digitalizzata. Il terzo server sarà utilizzato per gestire il servizio web della biblioteca.

I tre server saranno ovviamente collegati al sistema di interconnessione interno ed esterno di telecomunicazione, e saranno gli unici ad essere visibili dall'esterno, attraverso l'accesso Internet.

ILAS (Integrated Library Automation System), il sistema integrato di automazione della biblioteca

La BEIC farà parte della rete italiana del Servizio bibliotecario nazionale.

All'apertura dei servizi della BEIC, le biblioteche in Italia avranno la possibilità di scegliere fra modi e livelli diversi di cooperazione nella rete nazionale (SBN-2).

Il modello di cooperazione all'interno della rete SBN-2 della BEIC potrebbe essere:

- sistema integrato di automazione indipendente ed autonomo;
- comunicazione alla macchina Indice SBN-2 dei record posseduti;
- partecipazione integrata alla funzione di prestito fra biblioteche.

L'interfaccia verso i bibliotecari ed i lettori dovrà essere di tipo GUI (*Graphic User Interface*), completa per tutte le funzioni e utilizzabile via web.

Gestione della circolazione

Il modulo di circolazione permetterà inoltre la gestione dei lettori e dei loro rapporti con la biblioteca. In particolare, dovrà essere estremamente agevole registrare i dati di un nuovo lettore, aggiornarli, preparare un profilo del lettore BEIC e predisporre l'uso esterno delle risorse della biblioteca da parte dello stesso.

Il profilo BEIC del lettore darà informazioni sulla modalità di pagamento utilizzata dal lettore per i servizi onerosi: con carta di credito, tramite conto in deposito, con carta prepagata, ecc.

Nel profilo BEIC saranno contenute e descritte le opzioni richieste dal lettore ed i suoi bisogni informativi (profilo di interesse), come anche le modalità con cui il lettore desidera essere informato degli eventi BEIC di suo interesse: per posta elettronica (non onerosa) e a quale indirizzo (privato o all'interno dei servizi BEIC) o per posta normale (ai costi dell'affrancatura). Il profilo identificherà il lettore quando accederà ai servizi in linea, gli permetterà l'accesso ai servizi di posta elettronica,¹ lo avvertirà periodicamente quando documenti corrispondenti al suo profilo di interesse saranno disponibili in biblioteca, ecc.

Il profilo BEIC predisporrà il collegamento allo spazio disco sul web server della biblioteca, nel quale il lettore potrà mantenere il proprio scaffale elettronico di registrazioni bibliografiche e di documenti elettronici.

Il profilo abiliterà inoltre il lettore ad utilizzare o meno corredi particolari di software soggetti a licenza d'uso, particolari accessi a risorse esterne, ecc.

Attraverso questi servizi, la BEIC modificherà, ampliandola notevolmente, la "tradizionale" funzione della biblioteca, quella di fornire informazioni, per trasformarla in servizio di fornitura di servizi elettronici. È questa il nuovo ruolo, nel campo dei servizi per l'informazione, delle biblioteche.

In conclusione il profilo consentirà al lettore di cambiare prospettiva di lavoro, che non dovrà ogni ➤



Qui e a pag. 9 due immagini di elaborazione "virtuale" del progetto della SIBL di New York

volta selezionare e limitare la collezione della biblioteca ai suoi interessi, ma la collezione gli sarà adattata automaticamente seguendo il profilo scelto. E sarà diversa per ogni lettore in funzione del suo profilo.

Gestione del prestito fra biblioteche

La BEIC, sia per la ricchezza delle sue collezioni che per l'efficacia della sua organizzazione, dovrà essere un polo di straordinario interesse per il prestito fra biblioteche, sia in modo attivo che passivo.

Dovrà essere un modulo accettato dalla rete di cooperazione SBN-2.

Il modulo avrà un'interfaccia a disposizione del lettore, che potrà introdurre le proprie richieste e seguirne l'evoluzione nel tempo. Il modulo genererà automaticamente i messaggi opportuni per il lettore.

In particolare, il modulo di prestito fra biblioteche dovrà permettere la descrizione del documento richiesto (in generale derivata dal catalogo interno o da sorgenti esterne) considerando le tipologie generalmente trattate (monografie, articoli, contributi a conferenze, standard e brevetti) e la data limite di interesse. I bibliotecari addetti al prestito fra biblioteche aggiungeranno alla registrazione la biblioteca alla quale è stata inviata la richiesta. Una volta terminate tutte le operazioni inerenti al servizio, la registrazione conterrà l'*iter* completo dei tentativi compiuti per ottenere il documento. Il modulo dovrà inoltre essere in grado di ricevere il documento, di fornire un messaggio al lettore, tradizionale o elettronico in funzione del profilo depositato dal lettore al momento della sua registrazione, di permettere al modulo di circolazione di registrare l'uscita e il ritorno del prestito e, per le monografie ed il materiale da restituire, la spedizione del documento alla biblioteca che ha concesso il prestito.

Il modulo dovrà garantire le funzioni inverse per i documenti richiesti in prestito alla BEIC da parte di altre biblioteche italiane o straniere.

Dovrà essere gestita dal modulo la contabilità relativa alle operazioni di prestito, prendendo in considerazione la casistica dei fornitori e la politica nazionale adottata per le operazioni di prestito fra biblioteche. In particolare dovranno essere gestiti i conti in deposito presso le maggiori organizzazioni di prestito e l'addebito ai lettori nella misura stabilita. La modalità di addebito per standard e brevetti non sarà forfetaria, ma a costo pieno.

Interrogazione del catalogo da parte dei lettori

Il formato delle registrazioni in risposta alle interrogazioni del lettore potrà essere scelto fra diverse opzioni:

- completo,
- breve,
- predisposto per l'uso di un PIM (*Personal Information Manager*) del tipo ProCite, EndNote, ecc.,
- personale, grazie all'uso di una funzione semplice di *report program generator*.

Il risultato dell'interrogazione potrà quindi essere trasferito su un supporto magnetico o sulla stazione di lavoro personale del lettore, inviato per posta elettronica, aggiunto al proprio scaffale elettronico personale o stampato tramite il servizio di stampa della BEIC, secondo le opzioni contenute nel PDU.

Il modulo consentirà ovviamente al lettore l'accesso ai documenti dalle più diverse e ricche forme multimediali.

I lettori interni ed esterni avranno accesso allo stesso insieme di utensili per la consultazione del catalogo, per l'accesso alla documentazione elettronica a testo completo e per le interazioni con i servizi della biblioteca: prenotazione di prestiti, rinnovo dei prestiti, richie-

sta di fotocopie, richiesta di documenti in prestito fra biblioteche, controllo dei propri conti, accesso alla posta elettronica in arrivo e partenza, ecc.

In caso di necessità, i lettori interni ed esterni potranno richiedere aiuto per posta elettronica al servizio di reference.

Il modulo OPAC permetterà ai lettori di inviare alla biblioteca suggerimenti di nuove acquisizioni e richieste di prestito fra biblioteche. La BEIC potrà anche accettare richieste di fotocopie di articoli in periodici posseduti.

Il modulo OPAC gestirà lo scaffale elettronico personale con i servizi di:

- gestione personale dei titoli,
- gestione personale delle interrogazioni,
- gestione personale dei formati (di output dei dati),
- gestione delle annotazioni personali (da aggiungere come un post-it sulle registrazioni bibliografiche interessanti),
- gestione dei profili personali di interesse e SDI (*Selective Dissemination of Information*).

L'insieme di queste funzioni e delle risorse elettroniche del sistema informativo può denominarsi "Biblioteca virtuale personale" e sarà regolato dalle opzioni espresse nel PDU.

Il servizio di accesso ai cd-rom

Particolare attenzione dovrà essere dedicata allo studio dell'integrazione di questo sistema con quello generale della BEIC. Il lettore dovrà poter passare da uno all'altro quasi senza accorgersene, continuando a gestire ed alimentare il proprio scaffale elettronico con risorse provenienti da qualsiasi tipo di sorgente informativa disponibile alla BEIC.

In funzione delle opzioni espresse nel suo PDU il lettore potrà acce-

dere ad alcune basi dati a pagamento oppure no.

Il web server: sistema di gestione del sito BEIC su Internet

Per i lettori che si identifichino e che abbiano un profilo BEIC registrato, il web server aprirà l'accesso alle funzioni di posta elettronica, allo scaffale elettronico personale, ecc.

Sul web server sarà disponibile una procedura per l'invio alla biblioteca di documenti elettronici (*electronic submission*) da parte di lettori ed enti opportunamente autorizzati. La procedura caricherà i documenti da pubblicare sul file-server o sul web server e aggiornerà automaticamente il catalogo sull'ILAS. Il documento potrà quindi essere visibile a tutti, pochi minuti dopo l'invio alla BEIC. Un opportuno messaggio sarà inviato al servizio catalografico perché ne verifichi e completi la registrazione bibliografica non appena possibile.

La stazione di lavoro per i lettori

I lettori avranno a disposizione una serie di strumenti adatti per interagire con il sistema informativo della BEIC. La BEIC disporrà di tre tipi di stazioni specializzate secondo le funzionalità richieste e necessarie ai diversi tipi di attività.

La stazione di consultazione rapida

Tale stazione sarà disseminata in vari punti della biblioteca, ed è destinata ai lettori che abbiano necessità di consultare rapidamente il sistema informativo della biblioteca. È una consultazione che può normalmente essere effettuata rimanendo in piedi davanti a schermi



in quelle isole informatiche ipotizzate in altra parte dello studio BEIC.

La stazione integrata da tavolo

È probabile che questo tipo di stazione venga sistemata in tutte le sale di lettura e nelle zone tematiche specializzate. Il dimensionamento iniziale, previsto in altri punti del progetto BEIC, prevede circa 500 posti di lettura dotati di tale stazione.

Sono queste che permetteranno alla BEIC di trasformarsi da fornitore di informazioni a fornitore di servizi. Le stazioni di lavoro sono i naturali eredi degli OPAC degli anni Ottanta e realizzano fisicamente e materialmente il concetto di biblioteca virtuale.

I lettori, per utilizzare la stazione, dovranno essere identificati, e quindi, attraverso l'analisi del loro profilo BEIC, saranno immediatamente attivate le opzioni contenute. Il profilo, tra l'altro, attualizzerà il programma di posta elettronica, e aprirà, al lettore seduto alla stazione, l'accesso al proprio spazio elettronico di lavoro nei sistemi della BEIC, compreso lo scaffale elettronico personale.

Nella stazione sarà installato un lettore di carte magnetiche (tipo chip o cash card). La carta magnetica rilasciata al lettore al momento della sua registrazione all'ingresso della biblioteca sarà il documento identificativo per accedere ai servizi della BEIC e pagarne i costi, quando richiesto.

Una parte delle stazioni dovrà es-

sere realizzata e adattata all'utilizzo di persone handicappate o nella vista, o nell'udito o nel controllo del mouse. Una gamma speciale di utensili ad hoc dovrà fare parte del corredo di queste stazioni. Fra gli altri utensili si dovranno prevedere: barra di lettura braille, interpretazione del testo via robot-parlante, ingrandimento dei testi visualizzati, opzioni particolari per il colore ed il contrasto, strumenti sostitutivi del mouse, ecc. Anche questa opzione potrà essere attivata tramite PDU.

Le stazioni saranno dotate di un ambiente speciale di lavoro per i lettori principianti, per quanti cioè utilizzino i servizi BEIC per la prima volta. Per tali lettori si dovranno preparare brochure stampate (informazioni in linea sono poco utili per questo tipo di utenti), particolari funzioni di aiuto, assistenza personale particolare, programmi di formazione di base (tutorial) e un piano di "propaganda" volto ad incoraggiare i lettori ad utilizzare questi nuovi strumenti.

La stazione speciale PLAO

Alcune stazioni a disposizione dei lettori saranno dotate di configurazioni speciali tali per permettere lavori particolarmente sofisticati di ricerca e di elaborazione dei documenti.

Alla Biblioteca nazionale di Parigi sta per essere messo a disposizione dei lettori un posto di lavoro speciale chiamato PLAO (Poste de lecture assisté par ordinateur). Presumibilmente, tale stazione, in ➤

fase di studio da oltre cinque anni, potrà essere realizzata stabilmente e commercialmente disponibile nel 2007.

Tale stazione sarà presente solo in alcuni particolari punti e l'accesso sarà soggetto ad un'autorizzazione da parte della BEIC. Il costo orario di tale servizio sarà definito dai regolamenti della biblioteca secondo la politica di servizio da realizzarsi. Il corredo software comprenderà più prodotti di quelli previsti per la stazione normale di lettura. Sono prodotti che permetteranno il trattamento di immagini, documenti sonori e video. Saranno inoltre disponibili un insieme di programmi OCR per l'interpretazione dei caratteri su documenti digitalizzati sulla stazione o ricevuti attraverso la rete della BEIC. I lettori potranno anche installare loro programmi di ricerca o di elaborazione dati. Quest'ultima possibilità non è ancora disponibile alla Biblioteca nazionale di Parigi (marzo 1999).

Il PLAO potrà aiutare il lettore (o meglio, il lettore-scrittore come recentemente suggerito) in operazioni di indicizzazione automatica dei testi, ricerca e segnalazione di entità concettuali, logiche e linguistiche, analisi di occorrenze lessicografiche, ecc. Permetterà l'annotazione dinamica dei testi (post-it elettronico), la creazione di archivi strutturati, tesauri personali, basi dati personali, ecc.

Le opzioni di attivazione del PLAO saranno governate dal PDU.

Le apparecchiature di stampa e di digitalizzazione per i lettori

È un servizio difficile da organizzare in modo efficiente. Se da un lato, l'accesso ai servizi di stampa deve essere garantito nel modo più ampio possibile, dall'altro, la gestione, il costo e i consumi relativi a questo servizio ne consiglia-



no soluzioni prudenti e limitate per ridurre gli abusi.

Il servizio base utilizzerà un server dedicato, che distribuirà i file da stampare, ricevuti dalle stazioni dei lettori, ad una batteria di stampanti equivalenti fra di loro.

I lettori che richiedano servizi di stampa dalle loro postazioni di lavoro, riceveranno una richiesta di pagamento, coerentemente ai dati contenuti nel profilo BEIC del lettore, con precisato l'importo. Se approveranno l'importo il file da stampare sarà avviato alle stampanti. Saranno disponibili una o più stampanti per la stampa a colori e la stampa su trasparenti il lettore dovrà esplicitamente richiedere tale servizio al momento dell'approvazione della richiesta di stampa.

Il servizio di stampa gestirà anche una o più stazioni di digitalizzazione. Una serie di scanner potrà essere utilizzata dagli utenti, che potranno trasferire i documenti digitalizzati nella loro area di lavoro. La BEIC deciderà se questo tipo di servizio dovrà essere a pagamento, come il servizio delle fotocopiatrici, o debba essere considerato come servizio essenziale di base, quindi liberamente accessibile.

Il sistema di controllo degli accessi

La politica della BEIC in materia di accesso sarà certamente l'oggetto di molte e ulteriori riflessioni, e quindi non appare conveniente, in questo momento, analizzarne dettagliatamente i relativi bisogni informatici.

Sarà comunque necessario decidere se e quali parti della biblioteca debbano essere di libero accesso. Nel caso si opti per una politica di accessi sempre controllati, occorrerà predisporre nell'atrio di ingresso macchine che preparino istantaneamente, anche per visitatori giornalieri, le carte magnetiche per i lettori. All'ingresso della BEIC e delle isole tematiche opportune porte magnetiche saranno azionate dalla stessa carta magnetica.

È una soluzione che consentirebbe al lettore di accedere a tutti i locali e ai vari tipi di servizio in modo agile e facilitato. Le opzioni verrebbero attivate all'interno del PDU al momento della sua registrazione all'ingresso.

Il sistema di controllo degli accessi dovrebbe permettere di conoscere in qualsiasi momento chi siano e dove siano i lettori presenti nei locali della biblioteca.

Allo stesso scopo, una tessera analogica sarà rilasciata anche ad ogni dipendente della BEIC.

Conclusione

Il PDU sarà il perno attorno al quale ruoteranno i livelli di visibilità e di accesso richiesti e concessi al lettore.

La definizione dell'insieme dei valori e delle opzioni, che il profilo dell'utente dovrà accogliere e raccogliere, sarà oggetto di un intervento particolareggiato, nel prossimo periodo di approfondimento degli studi per la realizzazione della BEIC. ■

Note

¹ La San Francisco Public Library e la Boston Public Library hanno deciso di non offrire servizi di posta elettronica ai lettori; tutte e due permettono però che i lettori si colleghino dalle stazioni della biblioteca al loro proprio servizio esterno di posta elettronica.