

Dal progetto web all'integrazione dei servizi

Tendenze e prospettive per la gestione delle tecnologie dell'informazione in biblioteca

di Brunella Longo

Grazie a un'accorta progettazione dei siti e all'impiego di nuove soluzioni offerte da vecchi e nuovi *vendors* di sistemi di automazione bibliotecaria oggi è possibile per le biblioteche realizzare attraverso il sito web un primo livello di integrazione (di tipo front-end) dell'accesso a strumenti catalografici e risorse digitali, avviando così un processo di sviluppo che porterà alla realizzazione di biblioteche ibride.

In questo articolo mi propongo di presentare alcune tendenze (l'ASP, la personalizzazione delle interfacce), accennare a diversi casi esemplificativi e offrire elementi utili a una riflessione sulle competenze richieste, nello scenario attuale, per la gestione delle nuove tecnologie dell'informazione in biblioteca.

L'Application Service Providing

L'acronimo ASP sta per Application Service Providing, Provisioning o Providers a seconda dei casi (da non confondere con la tecnologia Active Server Pages Microsoft): l'ASP non è una tecnologia ma piut-

tosto un modello organizzativo e un settore di mercato che si va facendo strada con decisione in tutti i paesi più industrializzati.

Viene considerato ormai un ambito prioritario di sviluppo per i grandi e medi operatori sia delle telecomunicazioni che del tradizionale settore informatico, praticamente in ogni segmento dell'offerta software. In breve, gli operatori ASP offrono la possibilità di utilizzare in remoto (tramite connessioni Internet e accesso via web) applicazioni e prodotti software ospitati presso i loro server: ci si riferisce a questi ultimi, in genere, anche con espressioni quali "data farm", "fattorie telematiche", "web farm" e simili.

Il cliente paga l'affitto del software (si parla anche di *hosting*, specie per estensione delle offerte relative ai server web) con formule forfetarie (canoni) o con altre modalità tariffarie (numero di utenti collegati, traffico generato, ecc.). Chi adopera, ad esempio, una soluzione di database in modalità ASP non deve effettuare alcun investimento nell'hardware o nell'acquisto di licenze software, non ha costi di manutenzione e assistenza sistemistica, né di aggiornamento dei si-

stemi: si limita a usare il database, inserendovi dati, compiendo elaborazioni, integrandone l'accesso nell'interfaccia di un sito (si tratta di "integrazione front-end" di applicazioni che possono risiedere su piattaforme differenti e che dal punto di vista della progettazione web sono componenti – da richiamare attraverso istruzioni incorporate nel codice delle pagine o mediante altre soluzioni e linguaggi di scripting server side).

Il fenomeno comporta profonde trasformazioni anche sul lato delle licenze: diversi osservatori prevedono che in futuro spariranno i contratti d'uso del software con licenze "perenni" e si proporranno invece al cliente (collettivo o singolo) tariffe per l'accesso alle singole applicazioni con modalità *pay-per-use*.

Il vantaggio di queste formule consiste ovviamente nel notevole risparmio sui costi complessivi dei sistemi (stimato tra il 33% e il 53% dall'ASP Consortium). Altri vantaggi sono la maggiore rapidità di sviluppo delle soluzioni e la possibilità di concentrarsi sulle attività peculiari dell'organizzazione. Alla scelta del software in affitto si può affiancare (e spesso i due ambiti si confondono tanto nell'offerta quanto nella domanda) l'outsourcing di attività operative (come, nel contesto bibliotecario, la catalogazione derivata che costituisce già da oltre dieci anni un esempio di attività terziarizzata in molte realtà di biblioteche e centri di documentazione, grazie al ricorso a cooperative e società specializzate).

L'ASP richiama alla mente decine di soluzioni "già viste" e "già provate": non è certo una novità, insomma. La gestione accentrata e in conto terzi di dati e applicazioni esiste da sempre nell'informatica ma la novità è che essa coincide oggi, a differenza che nel passato, con la infrastruttura hardware e software complessiva del settore

(di fatto è la catena del valore del mercato delle tecnologie), necessaria per operare in ambiente Internet e intranet e riguarda ormai in modo trasversale tutti i settori di attività nei quali ricorra l'uso di tecnologie. Questa infrastruttura consente la nascita di nuovi sistemi e applicazioni che si propongono di conciliare due opposte esigenze: supportare l'erogazione di servizi efficaci negli ambienti mediati dal computer da parte di qualsiasi soggetto pubblico o privato e azzerare la necessità di investimenti hardware e software da parte dei committenti. Viene inoltre a ridursi il problema della scarsità di personale esperto nei linguaggi e nelle tecnologie Internet (che continuerà ad essere vincolante in molte realtà ancora per parecchi anni).¹

Via via che l'attenzione si sposta sui servizi all'utenza cresce pertanto la propensione verso formule di gestione delle tecnologie che escludono investimenti in macchinari e licenze software e comprendono l'outsourcing di attività sistemiche e routinarie.

Sembra piuttosto incredibile, benché del tutto probabile, l'ipotesi che le biblioteche di medie e grandi dimensioni si imbarchino sui velieri dei servizi ASP in un orizzonte a breve. Tuttavia, l'esperienza delle biblioteche universitarie e dei sistemi bibliotecari americani dimostra che questa evoluzione è ormai avviata.

Non è azzardato pensare che prima o poi qualcuno cominci a eliminare cespiti ingombranti anche nel mondo pubblico, alla stregua di quanto è già avvenuto nel settore privato (e nelle biblioteche ci sono... cronici problemi di mancanza di spazio da risolvere!).

L'era dell'accesso, in definitiva, non lascia intravedere scenari alternativi a questo modello dominante di infrastruttura che richiede cambiamenti molto profondi nel presidio e nella gestione delle tecnolo-

gie e della formazione delle persone a cui – forse – non siamo del tutto pronti (interessante da questo punto di vista la lettura sulla storica “svolta” nella gestione delle tecnologie della Library of Congress, compiuta nel 1999, sulla quale ritornerò nel prosieguo di questo articolo, descritta in modo eccellente nel documento LC21).²

Chi fornirà servizi ASP?

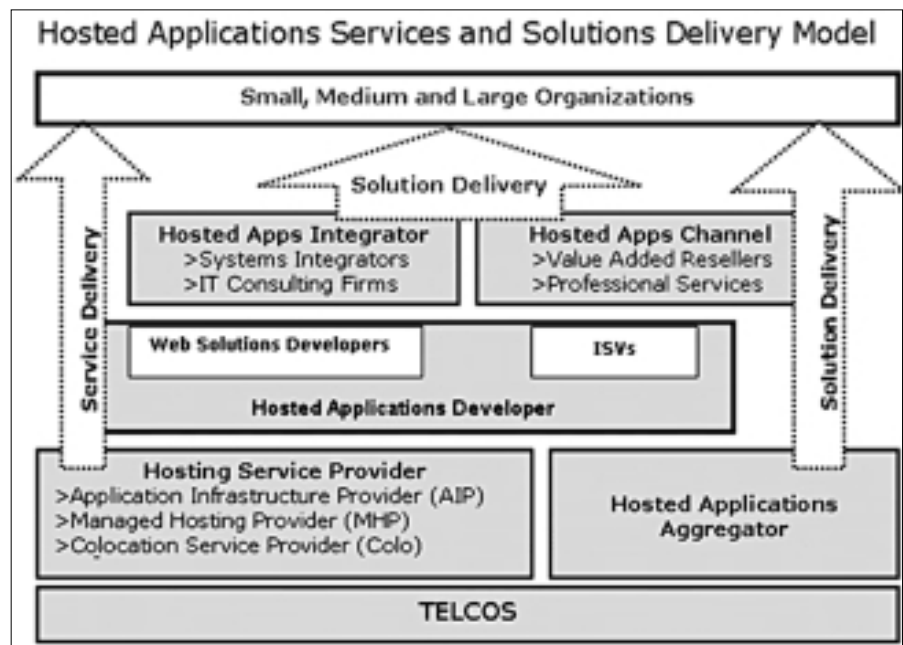
In teoria, tutto ciò che è terziarizzabile e a qualsiasi livello di complessità si può gestire con logiche e soluzioni ASP. Queste possono essere adottate da provider Internet e grandi società di telecomunicazioni ma anche da fornitori software specializzati, consorzi pubblici o misti e per quanto riguarda l'ambito di nostro interesse anche da sistemi e consorzi bibliotecari e da *vendors* specializzati nel campo dell'automazione bibliotecaria.

In pratica, come è prevedibile, data la consistenza degli investimenti richiesti per la creazione delle infrastrutture adeguate a sostenere il

modello di sviluppo ASP, molte società di software tradizionali si accorperanno. Da due anni a questa parte si susseguono operazioni di acquisizioni e fusioni nel settore dell'automazione bibliotecaria che diviene così sempre più concentrato a livello globale, al pari di altri settori dell'industria software. In Italia persiste ancora uno stato di grande frammentazione dell'iniziativa privata con imprese dedicate all'automazione che fanno un lavoro eccellente sia sul piano tecnico che sul piano commerciale ma che rischiano di non avere le dimensioni necessarie per tenere il passo con l'innovazione.

Sono particolarmente attive nell'offerta ASP per il momento solo grandi imprese che operano a livello internazionale, riunite nell'Asp Industry Consortium,³ un'associazione fondata nel maggio 1999 da 25 aziende e che conta ormai alcune centinaia di membri compresi tutti i principali fornitori globali (Cisco, Compaq, IBM, Lucent, Microsoft, Nortel, Sun, Unisys solo per citare grandi nomi). Per quanto concerne l'Italia, le prime ➤

Fig. 1 - Una rappresentazione del modello ASP secondo Microsoft



iniziative industriali sono state avviate da IBM e Telecom Italia nel 2000 con investimenti per la creazione di una infrastruttura fondata su dieci Internet Data Center dislocati sul territorio nazionale. Si distinguono per l'approccio industriale anche operatori come eBiscom (FastWeb) e Etnoteam (Inet).

In Italia l'offerta di database e applicazioni gestionali con modalità ASP si rivolge per il momento in prevalenza alle piccole e medie imprese. Un esempio di offerta relativo a software gestionali e a pacchetti di informatica individuale di larga diffusione, come Microsoft Office 2000, si trova nella sezione Software ASP del marketplace eBiscom, <<http://www.ebixtrade.it>>. Ma anche nel mondo bibliotecario, sia internazionale che italiano, troviamo esempi di fornitori ASP.

Prospettive e casi ASP nel mondo bibliotecario

Per circa trent'anni, l'automazione delle biblioteche ha perseguito obiettivi di efficienza nella catalogazione e nella movimentazione del patrimonio. Ancora sul finire degli anni Ottanta l'obiettivo prioritario per molti sistemi di automazione era l'integrazione di diverse applicazioni, spesso sviluppate *in house*, vitali per garantire un efficiente funzionamento alla macchina organizzativa della biblioteca. Grazie alle architetture client-server, ai database relazionali e alla logica modulare, i tradizionali sistemi hanno retto l'urto di svariate innovazioni (interconnessioni su reti WAN e LAN, integrazione dell'accesso a banche dati su cd-rom) fino alla adozione di nuove architetture Internet/intranet.

Nel 1995, la maggior parte dei pacchetti aveva raggiunto l'apice del proprio ciclo di vita con soluzioni integrate (ILS, Integrated Library

System) per la gestione di tutte le tradizionali attività svolte dai bibliotecari, il pieno supporto allo standard Z39.50 per la gestione degli OPAC, i server in grado di svolgere funzioni di gateway Z39.50 (questo ha voluto dire permettere l'interrogazione degli OPAC mediante un browser web).⁴ L'interoperabilità ha permesso via via un'efficienza sempre maggiore nella cooperazione fra diversi centri catalografici su base locale, nazionale, internazionale.

L'esigenza di aprire gli OPAC al mondo degli utenti web ha innescato a partire dal 1995 un ulteriore processo di ripensamento con logiche Internet di questi sistemi – anche grazie agli esempi di successo di alcuni pionieri tra cui l'inglese Fretwell-Downing (già nel 1990 aveva realizzato un sistema di automazione bibliotecaria sfruttando Oracle come database). Questi sistemi (quando più e quando meno) sono stati riposizionati come Integrated Online Library Systems (IOLS, espressione in verità molto usata soprattutto da Cibbarelli⁵ e dai bibliotecari inglesi e poco diffusa in Italia): oltre a garantire il supporto allo standard Z39.50, i sistemi IOLS hanno adottato il web come interfaccia unica di amministrazione e interrogazione degli archivi e architetture client-server multi-tiered: ciò ha significato sposare l'approccio "per componenti", che consente la massima flessibilità nella scelta dei sistemi disponibili sul mercato. Il nuovo approccio IOLS all'automazione bibliotecaria è stato "promosso" con la scelta della Library of Congress di appaltare all'esterno la creazione di un nuovo sistema di automazione che nel 1999 ha sostituito il trentennale sistema costruito al proprio interno (la scelta è caduta su Voyager della Endeavor Information Systems, società acquisita nel 2000 dal gruppo editoriale Reed-Elsevier).

Oggi, le biblioteche hanno avviato

o stanno per intraprendere progetti di digitalizzazione di singole opere o di intere collezioni, hanno creato siti web e servizi di reference che si avvalgono di Virtual Reference Desk e dialogano con utenti remoti, hanno intrapreso attività continuative di redazione di webbibliografie e catalogazione di siti Internet. Per queste attività, così come per l'accesso a raccolte di testi elettronici, collezioni di immagini digitalizzate e banche dati, si adoperano server, database, applicazioni, procedure e interfacce di accesso per lo più differenti. Cresce la complessità del coordinamento degli accessi alle varie banche dati, soprattutto quelle acquisite dagli editori e accessibili con procedure di autenticazione basate sugli indirizzi IP, la cui consultazione "ovviamente" non è integrata al resto dei cataloghi e non è possibile da computer esterni alle reti locali. In questo contesto, caratterizzato da una pluralità di supporti, strumenti e modalità di accesso alle fonti a stampa ed elettroniche, aumentano la quantità, l'eterogeneità e la complessità delle attività che potremmo chiamare "atipiche" rispetto a quelle tradizionalmente supportate dai sistemi di automazione integrati: oltre a farsi sempre più frequenti, queste attività vengono ritenute di rilevanza prioritaria per lo sviluppo futuro dei servizi bibliotecari. Si verificano pertanto le condizioni "ideali" perché possano entrare in biblioteca nuovi sistemi, nuove modalità di gestione delle tecnologie e di organizzazione del lavoro.

Voyager, Techlib/Livelink della Basis, Olib, Q Series della EOS e altri grandi sistemi di automazione distribuiti a livello globale hanno in un certo senso varcato il limite dei "vecchi" ILS: offrono, già, infatti soluzioni che integrano funzionalità tipiche dei sistemi di automazione bibliotecaria (acquisizione, circolazione, catalogazione,

ecc.) con altre tipiche dei sistemi di information retrieval (per esempio il ranking per rilevanza nei risultati delle ricerche) e dei sistemi di *content management*, superando così lo steccato tra il mondo degli OPAC e quello delle banche dati di periodici e altre collezioni digitali. Le dimensioni globali di questi fornitori, il sostegno delle grandi biblioteche loro clienti e le alleanze con i maggiori gruppi editoriali danno loro la possibilità di essere in posizione privilegiata per poter lanciare nei prossimi anni formule ASP.

Uno dei primi grandi *vendors* del settore a comprendere le opportunità di sviluppo ASP in modo deciso è stata l'americana SIRSI che ha reso disponibile, sui propri server e per i clienti del sistema di automazione Unicorn, il modulo WebCats per gli OPAC.⁶ Il risultato, efficiente dal punto di vista dei tempi e modi di implementazione di un OPAC via web, è a mio avviso complessivamente un pò stucchevole dal punto di vista della qualità dell'interfaccia. Visitando le decine di siti delle biblioteche che l'hanno implementato, tutte le interfacce prodotte con questo sistema sono identiche e piuttosto povere di informazioni (per un confronto sulle funzionalità dell'interfaccia utente di un OPAC si può fare riferimento al microsito dell'OPAC British Library, attivo dall'inizio del 2001 all'Url <http://blpc.bl.uk/>). Si noti il fatto che in tutto il sito non viene mai usata la parola OPAC, con l'evidente obiettivo di farsi comprendere da chiunque: il sito è semplicemente The British Library Public Catalog).

Un'impostazione simile a quella americana dei WebCats realizzati... con lo stampino, per così dire, Unicorn è stata adottata via via da altre società di informatica: ad esempio, cito il sistema di automazione italiano BiblioWin, realizzato dalla piccola società specializzata

friulana CG Soluzioni Informatiche che offre alle biblioteche la possibilità di creare l'OPAC sul proprio server, <http://www.infoteca.it/>, con le modalità già dette e con una interfacciatipo di cui si può apprezzare la semplicità e la chiarezza unite alla possibilità di apportare piccole ma interessanti differenziazioni nei layout grafici delle diverse biblioteche (si capisce che i friulani – anche nelle soluzioni all'americana – lo stampino comunque tentano di evitarlo!).

Un esempio di soluzione ASP *ante litteram* italiana dedicata alla catalogazione via web è quello del sistema EasyCat, <http://www.easycat.it/>, realizzato dalla toscana Nexus in collaborazione con l'Università di Pavia grazie alle sperimentazioni iniziate a partire dal 1995. Dalla stessa compagine proviene una più recente soluzione di gestione dei prestiti in remoto sviluppata in ambiente Oracle, denominata Flexus, che si annuncia di grande interesse sperimentale.

L'architettura di tipo ASP viene adottata nei sistemi di automazione di più recente concezione o riprogettazione: è, ad esempio, tra le caratteristiche distintive della nuova versione del sistema di automazione UOL della Basilichini, realizzato su commessa della Biblioteca nazionale di Firenze. Il sistema prevede tuttavia, molto saggiamente e prudentemente, di essere adottato nell'ambito di sistemi bibliotecari e consorzi che ne acquisterebbero pertanto la licenza software in modo tradizionale.

Per trovare un fornitore di un sistema di automazione bibliotecaria offerto con una vera e propria formula ASP dobbiamo ritrasferirci negli USA: un caso che sarà interessante monitorare nei prossimi mesi è quello della Cybertools, piccola azienda privata con sede in una splendida villa vicino a Boston. Fondata nel 1986 e specializzata nella progettazione e imple-

mentazione di interfacce utente, con una base clienti nel settore ospedaliero, questa società ha rilevato nel 1999 il sistema di automazione bibliotecaria LIS sviluppato per il Georgetown University Medical Center e ne ha fatto il primo tassello per lo sviluppo di un nuovo pacchetto che viene ora proposto in affitto, dietro il corrispettivo di un canone mensile.

Il caso Cybertools, <http://www.cytools.com/>, ci permette di segnalare una tendenza che mi pare molto interessante: l'ingresso nel segmento del software per le biblioteche di nuovi soggetti che portano una competenza specifica sia come integratori di sistemi (cioè nell'area più critica per lo sviluppo di biblioteche ibride) sia per la gestione di contenuti a testo completo (c'è da aspettarsi che questi soggetti possano non essere esperti di Z39.50, ma a presidiare la compatibilità con gli standard del settore dovrebbero pensare i bibliotecari, o no?).

Restando sempre in Italia, ma spostandoci nell'ambito nascente delle collezioni digitali, non si può non menzionare il primo portale multimediale delle biblioteche statali, Superdante.it, affidato dal ministero a Etnoteam: a onor del vero, si tratta di un sito con una interfaccia utente davvero molto improvvisata, quanto meno per quel che si è visto fino a luglio del 2001. Alla data di chiusura della redazione di queste note, essa evoca, infatti, più che l'idea di una biblioteca digitale (sia pure non collegata al resto del patrimonio e dei servizi delle biblioteche da cui provengono i tesori digitalizzati), l'idea di un "portale" qualsiasi: manca solo l'oroscopo a differenziarne l'impostazione rispetto a quella di un qualsiasi portale generalista! Anche in questo caso, esula dallo scopo di questo articolo un'analisi puntuale delle funzionalità dell'interfaccia: mi limito però a suggerire un ➤

confronto con altre realizzazioni straniere. Per esempio: Gallica, <<http://gallica.bnf.fr/>>, American Memory, <<http://memory.loc.gov/>> o – ad un livello molto più statico e di dimensioni ridotte ma che rende l'idea del valore sia dei contenuti che dell'interfaccia – la digital library della Biblioteca pubblica di New York, <<http://digital.nypl.org/>>.

Le soluzioni ASP non fanno miracoli: la progettazione dei contenuti e delle interfacce – che sia terziarizzata o meno – richiede competenze, oltre che tecnologie e soluzioni gestionali, congrue agli scopi e da questo punto di vista l'impegno di personale bibliotecario e di esperti nella progettazione di risorse informative elettroniche dovrebbe aumentare anziché diminuire!

L'apertura a nuovi sistemi e nuove formule di lavoro con partner e fornitori esterni con modalità ASP porta subito a galla i limiti della natura "esperienziale" di questo modello di sviluppo: questo limite è dato proprio dalla qualità delle realizzazioni e della implementazione dei nuovi servizi rispetto ai quali non esistono parametri di giudizio, al momento, che non siano riconducibili al metodo impiegato in fase di progettazione e ai test di usabilità durante e dopo la realizzazione.

C'è un enorme lavoro da fare sul fronte degli standard (sui dati, sulla sintassi, sui protocolli): scopriamo che l'interoperabilità che serve oggi al mondo delle biblioteche non è più tanto e solo quella del passato, centrata sulla uniformità di trattamento del dato catalografico e finalizzata all'efficienza della cooperazione all'interno del mondo (chiuso) delle biblioteche. Servono nuove modalità di dialogo (nuovi standard!) con *vendors* esterni, editori, librerie e distributori on line e una pluralità di soggetti che creano, trattano, distribuiscono l'informazione in forma digitale in un

mercato che è sempre più digitale e rispetto al quale i linguaggi e gli standard del mondo bibliotecario non sono più sufficienti.⁷

Ma oltre alla dimensione tecnica, forse è ancor più prioritaria la dimensione culturale dell'innovazione. Questa comporta cambiamenti nelle relazioni con l'esterno e con l'utenza e richiede alle biblioteche di destinare energie e risorse alla gestione della transizione dal vecchio al nuovo, alla progettazione delle interfacce utente (campo nel quale, del resto, hanno già iniziato a muovere i primi passi occupandosi direttamente di realizzazioni di siti), alla formazione di manager dell'informazione e all'aggiornamento continuo del personale bibliotecario.

La dimensione progettuale e formativa del web della biblioteca

Tutti i bibliotecari che hanno avviato o che si apprestano ad affrontare la progettazione di siti web con un approccio orientato all'utente (vale a dire con metodi e principi dedotti dalle teorie e dalle tecniche dell'interazione uomo-computer e dell'information design) avvertono l'urgenza di predisporre soluzioni efficaci o, come è di moda dire, "usabili" per offrire accesso a una tipologia eterogenea di fonti e strumenti.⁸ L'utente del sito dovrebbe poter accedere rapidamente e in modo consistente a informazioni sul patrimonio (attraverso l'OPAC), a banche dati full-text e a risorse elettroniche, con quella logica "ibrida" che contraddistingue la natura stessa della biblioteca e del centro di documentazione moderni.⁹

L'era dei siti "brochure" (altrimenti detti anche "istituzionali") è in buona parte finita. I bibliotecari che vestono i panni di cybrarian, web editor, web designer e simili

avvertono la necessità di dare spessore, sia nei contenuti che nella forma, a questo delicato sportello o punto di servizio della biblioteca (aperto 24 ore su 24) che è il sito web e perciò si interrogano anche sulle modalità di lavoro più efficienti.

Il primo obiettivo è in genere sempre quello di integrare l'OPAC all'interno del sito nel migliore dei modi possibili. In parole povere, e banalizzando qui il problema delle scelte progettuali che si possono compiere, si tratta di renderne "facile" la consultazione. Una parola! Si vorrebbero interfacce semplici, che non fossero cioè percepite dagli utenti come "un'altra cosa" (in genere con un risvolto negativo) rispetto alle interfacce dei cataloghi di risorse Internet, motori di ricerca, banche dati di giornali e periodici, siti di comunità, ecc.

Le interfacce OPAC – specie quelle italiane – sono invece zeppe di espressioni che per l'utente non bibliotecario risultano astruse (come "Ricerca per liste", "Gateway Z39.50", ecc.). Mancano spesso istruzioni di immediata utilità oppure vengono offerti testi di istruzione molto lunghi, illeggibili a video, redatti con un linguaggio tecnico (vi si riconosce l'impronta dei manuali d'uso dei sistemi di automazione, rivolti al bibliotecario e non all'utente finale!). L'ambito di intervento dei bibliotecari sulle modalità di integrazione dell'OPAC nel sito, quando esiste, si rivela in realtà faticoso per una ragione di fondo: lo standard Z39.50 e in genere i sistemi di automazione bibliotecaria in uso non consentono personalizzazioni a livello di interfaccia utente facili e semplici da implementare, senza intervenire a livello di programmazione software. C'è poco da fare se non affidarsi, incrociando le dita, alle soluzioni preconfezionate offerte dai fornitori, sul modello di quelle che ho citato sopra. Più difficile, al momen-

to, gestire richieste di prestiti e prenotazioni o richieste di materiali dagli utenti remoti o integrare all'interno degli OPAC contenuti che si vorrebbero gestire, anche in questo caso, con soluzioni personalizzate e con modalità di ricerche tipiche dei sistemi di information retrieval: inserire sul sito commenti e recensioni degli iscritti alla biblioteca, sul modello di quanto avviene nei siti del commercio librario on line (recensioni, opinioni, ecc. sull'esempio delle librerie virtuali), nonché segnalazioni personalizzate, sommari di libri e riviste e altri contenuti elettronici è possibile oggi come oggi con soluzioni economiche e convenienti solo a partire dai sistemi di automazione bibliotecari avanzati e di tipo IOLS.

Non solo per il coordinamento con il "resto del mondo" bibliotecario, ma anche per la rapidità negli aggiornamenti dei contenuti offerti e per la erogazione di nuovi servizi all'utenza remota (reference, prestiti, prestiti interbibliotecari) ci si rende conto che il sito web della biblioteca deve essere integrato in un sistema informativo complesso che comprenda anche l'OPAC e una serie di altre funzionalità innovative rispetto al passato. L'attenzione si sposta dunque (cioè, ritor-na!) ai sistemi di automazione.

L'esperienza di progettazione del sito web della biblioteca è dunque un momento di riflessione e aggiornamento sulle sfide delle tecnologie: da un lato si scopre l'esistenza di una infinita gamma di nuove opportunità per quanto riguarda la erogazione dei servizi e dall'altro emergono la complessità e la varietà di soluzioni, metodi e modalità di lavoro con l'informazione digitale provenienti da altri contesti. La mia opinione è che i bibliotecari dovrebbero importare senza dubbio nel proprio bagaglio professionale conoscenze e metodologie che sono sicuramente

estranee alla tradizione biblioteconomica (dagli studi sul design alle teorie dell'interazione uomo-computer): ma è anche indispensabile che le interfacce e i servizi offerti da una biblioteca abbiano a che fare in definitiva... con la missione della biblioteca! Il caso che segue ci conferma che anche nella progettazione di interfacce web una connotazione *cool*, cioè molto alla moda, può non guastare ma ciò che conta, ciò che fa la differenza tra il sito di una biblioteca e il sito di un editore o di un portale o di una società di servizi è, in definitiva, l'approccio biblioteconomico nella progettazione.

Il sito web della biblioteca come portale: il caso MyLibrary

Il successo delle formule "portale" e l'esigenza di offrire un accesso integrato a informazioni e collezioni eterogenee ha introdotto nei siti web di parecchie biblioteche americane, specie universitarie, nuove interfacce personalizzate che propongono a ogni utente di memorizzare risorse di uso frequente in una propria home page e ridurre così i tempi per la ricerca di informazioni e per l'aggiornamento corrente. La tendenza è presente sia nel software commerciale per le biblioteche che nel software di tipo *open source* con soluzioni tecniche piuttosto distanti l'una dall'altra ma che sono accomunate dal tentativo di rendere più "usabili" le risorse informative disponibili presso la biblioteca.

Per quanto concerne i *vendors* commerciali, diversi pacchetti di automazione bibliotecaria piuttosto diffusi negli Stati Uniti hanno iniziato a offrire negli ultimi tre anni soluzioni che consentono qualche livello di personalizzazione nell'interfaccia utente degli OPAC. Tra i primi troviamo la già citata SIRSI

con il rilascio del modulo iBistro, <<http://www.infobistro.com>>, o la TLC con il pacchetto You See More (il nome è una dichiarazione programmatica!, <<http://www.tlcdelivers.com>>) mentre altre soluzioni simili sono già state annunciate nel primo semestre del 2001 ed è prevedibile che si moltiplicheranno rapidamente nell'arco dei prossimi dodici/diciotto mesi anche con formule ASP.

Qui di seguito farò riferimento al pacchetto software MyLibrary dell'Università del Nord Carolina, <<http://my.lib.ncsu.edu/>>, distribuito gratuitamente con una licenza di tipo GPL (General Public License). Si tratta del più documentato, diffuso e a mio parere interessante caso tra quelli oggi esistenti per la creazione di interfacce personalizzate.

L'home page personale del singolo utente, nella concezione MyLibrary, costituisce la strada principale per ridurre l'overload di informazioni, risparmiare tempo nell'accesso alle fonti e disporre in qualsiasi momento e da qualsiasi computer collegato a Internet dei link "giusti" alle banche dati e ad altri servizi interessanti per il proprio contesto disciplinare: il punto nodale della costruzione di questo tipo di interfaccia è dato ovviamente dalla profilazione degli utenti e dalla loro autenticazione. Ma ugualmente importante è la costruzione di sottoinsiemi di fonti (periodici elettronici, banche dati, cataloghi, ecc.) ordinati per disciplina. Ogni utente viene quindi associato a un certo cluster di opzioni.

MyLibrary permette all'utente di personalizzare la propria interfaccia di accesso web ai servizi delle biblioteche dell'università, con modalità del tutto simili a quelle dei portali generalisti. Da questi ultimi il sistema ha ripreso, infatti, non solo la metafora che ne caratterizza l'aspetto visuale ma anche quei tratti di *playfulness*, di gioco- ➤

sità, delle opzioni di configurazione: all'utente è lasciata ampia libertà di sperimentare a piacere le varie combinazioni (vedi il link alla opzione "customize" nella home page del servizio in versione "standard", riprodotta in figura 2) e di costruire così la propria pagina personale per approssimazioni successive, modificabili in qualsiasi momento a partire dal proprio profilo d'utente. Aver raccolto e assorbito questa impostazione da portale generalista non significa una perdita di specificità: al contrario, interessante e degno di nota mi pare il fatto che nel presentare il sistema questa università americana metta bene in evidenza da un lato la qualità e la ricchezza dei contenuti offerti, molto distanti da siti quali MyYahoo, e dall'altro l'obiettivo di ridurre le problematiche di overload di informazioni che gli utenti incontrano quotidianamente. Si parla dunque di servizi *content-rich*, ovvero delle risorse informative tipiche delle biblioteche universitarie (banche dati, materiali di reference a testo completo, cataloghi, ecc.), e viene sottolineata la possibilità per l'utente non solo di includere nella

propria home i link alle risorse che interessano in aggiunta a quelli di default proposti (associati a un dato settore disciplinare), ma anche e soprattutto di poter "escludere" i riferimenti che non interessano. Altre caratteristiche distintive di MyLibrary sono la dinamicità degli aggiornamenti curati dai bibliotecari e la proattività del servizio (si può richiedere di ricevere aggiornamenti di vario genere via e-mail). I requisiti tecnici richiesti per l'accesso sono semplicemente due: il collegamento a Internet e un browser che supporti i form HTML, i *cookies* (lato debole del

sistema ma comoda soluzione per controllare che non siano contemporaneamente loggati due utenti con la stessa username) e il protocollo SSL (quest'ultimo garantisce la riservatezza della fase di autenticazione assicurando che username e password non possano essere intercettati). In pratica, con qualsiasi versione di Internet Explorer superiore alla 2 o qualsiasi versione di Netscape superiore alla versione 3.0 chiunque, studente o dipendente dell'università, può accedere alla propria home page da qualsiasi computer collegato a Internet.



Fig. 2 - L'interfaccia "standard", ancora da personalizzare, di MyLibrary

Fig. 3 - Le opzioni di configurazione di MyLibrary



Lo sviluppo di MyLibrary è iniziato tra la fine del 1997 e la prima metà del 1998 a partire da un'indagine sulle modalità di utilizzo dell'informazione elettronica da parte degli utenti delle biblioteche dell'università. Dall'indagine emergeva una diffusa esigenza di formazione e di assistenza *just in time* per la selezione e l'accesso all'informazione. La decisione di sviluppare un'interfaccia di questo tipo, con un approccio centrato sull'utente, è stata quindi conseguenza di una particolare attenzione alla dimensione del servizio e della relazione con gli effettivi destinatari delle banche dati, dei cataloghi e di tutte le collezioni elettroniche gestite dalle biblioteche. Per gli americani, partire

dalla individuazione dei bisogni e quindi affrontare uno sviluppo centrato sull'utente è, del resto, un metodo ormai scontato di avvio e implementazione di siti, portali, e applicazioni software nel settore dell'informazione: si tratta di un approccio che si rivela strategico sia per quanto riguarda la velocità di realizzazione di nuovi servizi on line sia in funzione del gradimento da parte del pubblico. Nella nostra realtà mi pare ancora troppo frequente il caso diametralmente opposto: le specifiche di nuovi sistemi software e la progettazione di interfacce di accesso avviene a tavolino, l'attenzione si concentra sui flussi di comunicazione interni agli ingegneri, ai biblio-

tecari, ai consulenti e alle software house che compongono un team di lavoro, non si coinvolgono gli utenti, non si fanno indagini preliminari, la prototipazione e il testing di applicazioni e servizi on line sono attività molto rare, prevalgono formulazioni di principi e finalità astratte e il disegno delle interfacce è frutto di una logica deduttiva che finisce per determinare funzionalità del tutto sfasate rispetto al contesto d'uso concreto dei siti e delle banche dati. L'architettura di MyLibrary (vedi figura 4) è davvero molto standard (in ambiente Unix): un database relazionale, un server http (Netscape Enterprise) e una gran quantità di scripts in linguaggio ➤

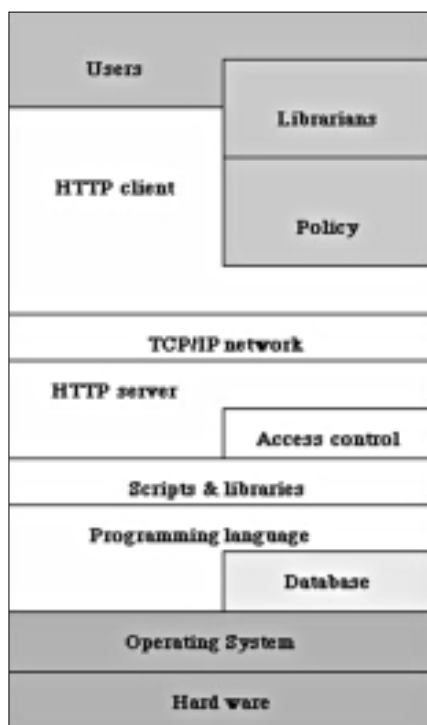


Fig. 4 - L'architettura MyLibrary

PERL. Il fatto che il software sia distribuito con una licenza GPL ha permesso a diverse altre biblioteche di avviarne la sperimentazione, l'uso e l'adattamento. Esiste un sito per gli sviluppatori, <<http://hegel.lib.ncsu.edu/development/mylibrary/>>, dove anche i meno "smanettoni" possono trovare utilissima la guida per i bibliotecari che vogliono capire passo dopo passo come si debba implementare un sistema del genere.

I vantaggi nella sperimentazione e nella progettazione di interfacce web personalizzate vanno in verità oltre gli effettivi benefici per gli utenti finali delle biblioteche (che per ora restano incerti¹⁰ alla stregua di moltissime altre soluzioni). Diversi altri casi permettono di concludere che a partire dal lavoro di progettazione di siti con un approccio centrato sull'utente, biblioteche e centri di documentazione possono generare via via nuovi servizi all'utenza e maturare modalità nuove di gestione delle tecnologie. Lo stesso genere di stimolo a

ripensare i servizi offerti e le modalità di accesso all'informazione viene dalle esperienze d'uso di OPAC con software "collaborativi" o all'interno di siti di comunità. Un caso interessante è da questo punto di vista il programma di automazione Basis Techlib e il modulo Livellink – adottato anche in Italia da diverse strutture di biblioteche speciali e centri di documentazione, <<http://www.opentext.com>>.

Conclusioni

Nuovi modelli organizzativi e tecnologie dell'informazione consentono alle biblioteche di avviare servizi per l'utenza remota e di innescare un processo di ripensamento delle funzioni dei sistemi di automazione, alla ricerca di un nuovo equilibrio tra efficacia ed efficienza nella gestione dei servizi. Questo non può prescindere, a mio avviso, da interventi di formazione e aggiornamento del personale bibliotecario.

Occuparsi di automazione bibliotecaria oggi, nel pieno della riflessione sul futuro dello standard Z39.50, di XML, delle modalità di sviluppo di collezioni digitali e biblioteche "ibride" e di molte altre suggestive innovazioni nelle tecnologie dell'informazione che impattano direttamente o indirettamente sul lavoro dei bibliotecari, può non essere facile. In un certo senso è un po' come... occuparsi degli anziani in famiglia (per chi ha la fortuna di averli, s'intende). Certo è che la serenità quotidiana e il futuro della famiglia non si costruiscono attorno ai loro problemi ma è pur vero che essi rappresentano (in ogni senso) la nostra ricchezza, il nostro patrimonio! Per lo più, gli adulti delle generazioni di mezzo è bene che si rassegnino a intraprendere la strada della gestione dell'informazione digitale: mediare, governare, integrare alla bell'e meglio le esigenze e i comportamenti

dei ragazzini che "wappano" con il cellulare con i bisogni dei nonni che pretendono assistenza nell'uso del telecomando del videoregistratore. Il ruolo di un manager dell'informazione oggi richiama la necessità di un certo... equilibrio! Serve saper creare e ricercare costantemente soluzioni "ponte" tra il vecchio e il nuovo nell'offerta di tecnologie. Solo così abbiamo l'idea di progredire, di andare avanti, di costruire ponti verso il futuro e soprattutto garantiamo l'efficacia dei servizi offerti. Una vita... "ibrida", insomma! ■

Note

¹ Sul fenomeno dello *skill shortage* vedi le indagini Assinform, <<http://www.assinform.it>>.

² Il documento *LC21: A digital strategy for the Library of Congress* è disponibile sia a stampa che in versione e-book gratuita all'indirizzo <<http://books.nap.edu/books/0309071445/html/index.html>>. Il capitolo 8 riguarda la nuova infrastruttura tecnologica.

³ Il sito del consorzio ASP costituisce una fonte di documentazione e di referenze di notevole interesse su tecnologie, servizi, operatori, previsioni di sviluppo: <<http://www.allaboutasp.org/>>. Tra le nuove società italiane che ne fanno parte, troviamo Netesi, b2Biscom, GotoWeb.

⁴ L'articolo di ANTONIO SCOLARI, *World Wide Web e Z39.50: standard per la ricerca a confronto*, "Bollettino AIB", 1996, 4, p. 397-407, costituisce a tutt'oggi una lettura interessante e istruttiva. Aggiornamenti e stato dell'arte si possono seguire collegandosi al sito della Agenzia internazionale dello standard che ha sede presso la Library of Congress (Z39.50 International Standard Maintenance Agency, <<http://lcweb.loc.gov/z3950/agency/>>). Una presentazione che illustra in modo molto chiaro e sintetico le principali "sfide" per il futuro dello standard e i suoi limiti è *Z39.50 and the Web* di Poul Henrik Jørgensen, Danish Bibliographic Centre, ZIG July 2000, <http://www.portia.dk/zigjuly2000/z3950web_files/frame.htm>.

⁵ Pamela Cibbarelli e Carol Tenopir hanno iniziato a monitorare l'offerta di sistemi di automazione bibliotecaria nel 1980 con la pubblicazione della *Directory of library automation: software, systems and services*. L'edizione corrente, edita nel 2000, è pubblicata da Information Today che dall'inizio degli anni Novanta organizza una conferenza annua dedicata ai sistemi IOLS. Con l'edizione 2001 la conferenza è stata ribattezzata "e-Libraries", per indicare un significativo allargamento di orizzonte in direzione di tutte le tecnologie interessanti nel campo delle biblioteche digitali e delle biblioteche ibride.

⁶ SIRSI ha oltre 5.000 biblioteche clienti a livello mondiale, soprattutto americane e canadesi, l'elenco si trova all'indirizzo <<http://www.sirsi.com/Sirsiclients/bygeo.html>>; il sistema Unicorn ha anche versioni in spagnolo e in francese, ma mi risulta che non abbia installazioni in Italia.

⁷ Interessante è il fatto che anche in Italia si innalzi rapidamente il livello di

consapevolezza su questi aspetti. Vedi anche il recente L. GUERRA – E. PELLIZZARI, *Approval plan in EDI. Il futuro delle acquisizioni in biblioteca?*, "Bollettino AIB", 41 (2001), 1, p. 21-29.

⁸ Le considerazioni qui espresse riportano l'esperienza dei corsi on line sulla progettazione del web svolti da Panta Rei, <<http://www.pantarei.it/bibliopolis>>. Si tratta di corsi che comprendono per un periodo di quattro/cinque settimane un'attività di laboratorio e prototipazione in gruppo dei siti.

⁹ Il termine "ibrido", con enfasi sulle tecnologie Internet e riferito alle biblioteche che integrano diverse tipologie di supporti a stampa e digitali, è stato usato a partire dal 1998/1999 dai bibliotecari inglesi, specie nell'ambito del progetto eLib, <<http://www.jisc.ac.uk/elib/projects.html>>. Ma il concetto è in definitiva alla base dell'attività, delle teorie e delle iniziative di associazioni che operano da decenni nel settore della documentazione! Nel 1931 l'Institut International de Biblio-

graphie decise di cambiar nome e diventare Institut International de Documentation – come ha ricostruito J. MEYRIAT, *Apparizione e avvento della documentazione*, "Nuovi annali della scuola speciale per archivisti e bibliotecari", 7 (1993), p. 139-152 – per ribadire il concetto di documento esteso a qualsiasi fonte di informazione e non più solo di quelle a stampa (allora l'attenzione era ai documenti audiovisivi, sonori, magnetici – oggi è verso i tanti formati file, e-book, immagini o record di banche dati).

¹⁰ Segnalo l'interessante analisi critica di DEBRA S. KETCHELL, *Too many channels: making sense out of portals and personalization*, "Information Technology and Libraries", 19 (2000), 4. Questo numero della rivista ALA dedicata alle tecnologie riguarda il tema delle interfacce personalizzate nel settore bibliotecario ed è stato curato da Eric Lease Morgan, il bibliotecario che ha sviluppato il sistema MyLibrary. Molti testi completi della rivista si trovano all'indirizzo: <<http://www.lita.org/>>.