

**Assessing digital library services**

"Library Trends", 49 (2001), 2, Champaign, University of Illinois, Graduate School of Library and Information Science

Thomas A. Peters, direttore in un consorzio di dieci grandi università con sede a Chicago, usa una metafora molto efficace per introdurre questo fascicolo di "Library Trends": immaginatevi, dice, nella sede fisica di una biblioteca, al banco del reference, mentre l'architetto cambia idea a proposito della disposizione degli spazi nell'edificio (non già degli arredi, quanto della primaria suddivisione di base degli spazi!). O, ancora, immaginate di fornire il servizio a un'utenza che sta ancora chiedendo che tipo di ambiente è quello in cui si trova. Valutare i servizi delle biblioteche digitali, all'inizio del nuovo millennio, è in definitiva ancora impossibile, con buona pace di quanti sostenevano nella prima metà degli anni Novanta la possibilità di valutare le nascenti biblioteche digitali con gli stessi strumenti (cioè gli indicatori di performance) usati per le biblioteche tradizionali.

I contributi più interessanti di questo numero monografico, dal punto di vista teorico, sono a nostro avviso quelli di Greenstein e Saracevic.

Greenstein (*Digital libraries and their challenges*) riporta la sintesi di uno studio finalizzato alla definizione di obiettivi programmatici per la Digital Library Federation USA, di cui è direttore. Troviamo in questo articolo la mappa delle criticità, dei problemi aperti per la gestione di un progetto di biblioteca digitale: le diverse possibili architetture tecnologiche, la assenza di standard, i costi di acquisizione di edizioni digitali, le incertezze in fatto di copyright, la dimensione socia-

le o di comunità ecc. In particolare, Greenstein è l'unico autore che in tutto il fascicolo dedica un paio di pagine al problema della conservazione delle risorse digitali.

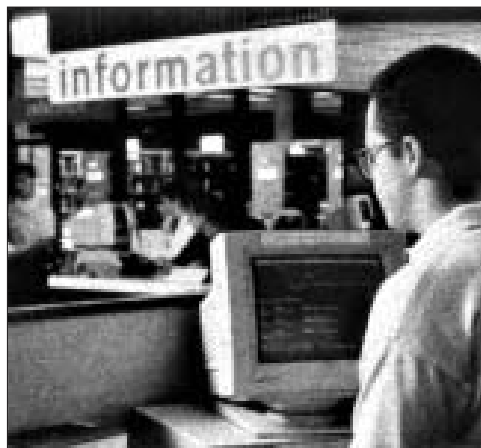
Saracevic (*Digital library evaluation: toward an evolution of concepts*) offre il più sistematico e sicuramente il più didattico contributo sul tema. L'autore passa in rassegna diversi contesti, tutti americani, nei quali sono state elaborate definizioni e proposte di criteri utili per la valutazione di biblioteche digitali. Attraverso la rilettura di casi, ricerche, letteratura degli ultimi sei anni, ricostruisce uno stato dell'arte di indubbia utilità pratica per chiunque inizi ora a interessarsi di biblioteche digitali.

Saracevic analizza le definizioni di *digital library* più accreditate, convincenti e che hanno resistito all'urto delle prime sperimentazioni concrete. Elenca quindi quegli elementi costitutivi di una biblioteca digitale che possono essere oggetto di valutazione. Poi affronta la questione del "punto di vista" da adottare, suggerendo

che possono avere luogo approcci valutativi piuttosto distanti tra loro (sociale, istituzionale, individuale, il punto di vista dell'interfaccia di accesso, quello dei sistemi informatici nel loro complesso, le procedure organizzative, i contenuti). In definitiva, conclude Saracevic, oggi disponiamo di criteri valutativi per le biblioteche digitali, provenienti da tre ambiti: la gestione tradizionale, l'information retrieval e l'interazione uomo-computer; ma chi voglia iniziare un'attività di valutazione

dei servizi delle biblioteche digitali scopre che tutti questi criteri non ci danno modo di descrivere, di documentare, di misurare che impatto possa avere l'accesso a biblioteche digitali sulle attività di ricerca, sull'educazione, sui processi di apprendimento, in breve sulla vita delle persone.

La consapevolezza di essere sulla soglia di un nuovo stadio evolutivo nella preistoria delle biblioteche digitali – e allo stesso tempo l'impazienza per non essere ancora in grado di raccogliere dati in modo organico, di non poter misurare sistematicamente l'erogazione di servizi, di non riuscire a trarre giudizi con un certo livello di oggettività sulla utilità culturale e sociale delle esperienze fatte finora e soprattutto di non poter dire l'ultima parola sulle



modalità di organizzazione degli ambienti virtuali e dell'accesso alle collezioni digitali – pervade anche altri saggi di questo numero di "Library Trends".

Chi se ne è fatto, in un certo senso, una ragione è Gary Marchionini che propone (*Evaluating digital libraries: a longitudinal and multifaceted view*) di adottare un concetto di valutazione che ci piace molto, quello di "work in progress", di valutazione come attività di ricerca continua di soluzioni. L'autore spiega come questo approccio sia stato funzionale

allo sviluppo della Perseus Digital Library.

Il curatore, Thomas A. Peters, dal canto suo si spinge a considerare gli aspetti positivi di questo stato di incertezze sui criteri e sui metodi per la valutazione dei servizi on line. L'articolo di Peters (*Current opportunities for the effective meta-assessment of online reference services*) contiene interessanti provocazioni e riflessioni, ed elenca le domande fondamentali che dovremmo porci a proposito dei servizi di reference on line. Sbalorditi dalla velocità di implementazione di alcuni progetti di reference collaborativo e in tempo reale – tutti "made in USA" – degli ultimi ventiquattro mesi, noi europei e soprattutto noi italiani abbiamo spesso la sensazione che oltreoceano queste iniziative abbiano obiettivi chiari e definiti. L'articolo di Peters ci ricorda che non è affatto così. Piuttosto, l'intraprendenza con cui la comunità bibliotecaria statunitense adotta nuove modalità di erogazione del servizio di reference per gli utenti remoti deve essere considerata segno di vitalità professionale e di sperimentazione continua. Restano per ora senza risposta domande sull'effettivo spazio di sviluppo per i servizi di reference on line negli anni a venire, sulla effettiva necessità che questo servizio venga svolto attraverso tecnologie sincrone ovvero in tempo reale, sulla possibilità che il reference on line comprenda forme di comunicazione non verbale, ad esempio. Ma per l'autore è importante, sembra di capire, che si proseguano le sperimentazioni continuando a porsi queste domande. Non ci è piaciuta pertanto la sbrigativa e prematura conclusione di Peters relativamente all'intermediazione umana nell'ambito dei servizi di reference on line, definita "un lusso e non certo un *modus operandi*". A nostro parere questa ipotesi di disintermedia-

zione nei servizi di reference on line è frutto di un equivoco di fondo o di uno stato di momentaneo "acceccamento cognitivo" – alimentato dalla parossistica e compulsiva ricerca di riduzione di costi "ad ogni costo", che contraddistingue attualmente non solo e non tanto il reference on line quanto tutto il vasto ambito del *customer relationship management* nonché il mondo delle applicazioni, dei sistemi e dei servizi di *e-learning*. Si pensa cioè che l'erogazione di servizi fondati sulla fiducia e la comprensione reciproca tra esseri umani possa aver luogo grazie all'interazione "con" (e non "attraverso") sistemi automatici. Solo perché la tecnologia ci permette di ricercare in modo più efficiente informazioni, di creare collezioni ricercabili di domande e risposte, di instradare automaticamente delle richieste di informazione o di



gestire la rappresentazione formalizzata delle richieste con qualche linguaggio standard, solo in virtù di queste possibilità tecnologiche i servizi dovrebbero diventare automatici? Suvvia! Questa tesi è proprio un'ingenuità!  
Il fascicolo contiene altri contributi che rendono ancor più

cospicua la documentazione sullo stato di sviluppo delle biblioteche digitali e dei loro servizi negli Stati Uniti. Vengono descritti tre casi finanziati dalla US Digital Library Initiative Phase 2 (la biblioteca digitale ADEPT, caso interessante per quanto riguarda il ruolo delle biblioteche digitali nella forma-

zione on line; il servizio di documentazione elettronica SLIM-Pad; la National Gallery of the Spoken Word). Infine, lo studio statistico su un campione di 3.000 richieste di informazione ricevute dall'Internet Public Library nei primi tre mesi del 1999 (*Unobtrusive data analysis of digital reference questions and service at the Internet Public Library: an exploratory study*) rappresenta la "chicca" di questo numero di "Library Trends": sebbene sia privo di qualsiasi accenno valutativo sulle modalità di erogazione e organizzazione del servizio IPL, l'articolo offre finalmente un po' di spazio al vero protagonista dei servizi delle biblioteche digitali, quasi del tutto assente negli altri contributi: l'utente. Non sarà per caso che la valutazione dei servizi delle biblioteche digitali debba iniziare proprio da lui?

*Brunella Longo*