

Sistema bibliotecario di Ateneo
Università degli studi di Padova
Gruppo di lavoro Analisi e Comparazione dei Sistemi di
Automazione - GLACS

**Il contesto accademico-scientifico e i profili di utenza:
l'utente/autore**

di Antonella De Robbio

Allegato al presente documento: schema sintetico

L'individuazione di profili di utenza per una loro configurazione entro un sistema informativo integrato deve prima comprendere i processi e i meccanismi che possono interagire col sistema bibliotecario a livello funzionale, ovvero i flussi informativi coi quali il sistema nel suo complesso dovrà confrontarsi. In altre parole, ciò che è fondamentale individuare è, primariamente, in quale modo il sistema bibliotecario può supportare l'utente-autore di ateneo nel trattamento dei propri lavori di ricerca o didattica e nell'organizzazione informativa degli stessi.

Questi presupposti risultano essenziali come nucleo di funzioni utile ai fini della valutazione scientifica da una parte e ad un supporto alla didattica dall'altra.

In questa dimensione la catalogazione di risorse elettroniche remote (RER) da parte dei sistemi bibliotecari deve essere guardata con sempre maggiore attenzione, in quanto il prodotto che ne deriva deve rispondere a requisiti di efficacia e di qualità per l'offerta di contenuti orientati a fette di utenza specializzate.

In quest'ottica sarà fondamentale guardare verso l'utilizzo di standard di metadati accademici (Academic Format Metadata AFM) per la catalogazione di RER, in connessione coi dati della basedati catalogafica (catalogo).

Due gli aspetti di correlazione funzionali tra sistema bibliotecario e contesto accademico:

- ❑ disseminazione delle produzioni intellettuali della ricerca
- ❑ distribuzione dei materiali didattici e formativi prodotti

Si noti che si è utilizzata terminologia distinta, "disseminazione" e "distribuzione", per rafforzare la differenza tra due concetti semantici distinti, sui quali sarà utile, in un futuro, ritornarci sopra.

Il sistema informativo di un sistema bibliotecario, nel suo complesso, deve riflettere i due ambienti tipici del contesto universitario: l'emisfero della ricerca da una parte e della didattica dall'altra.

La mission di un Ateneo è infatti duplice: ricerca e didattica. Questi due aspetti funzionali possono considerarsi due flussi autonomi seppur tra essi correlati.

L'utente autore può essere contemporaneamente autore di:

- ❑ materiali per la ricerca
- ❑ materiali per la didattica

Nella sua qualità di utente potrà quindi cercare informazioni, al fine di un recupero dei documenti necessari alle sue funzioni istituzionali, entro un sistema integrato composto da differenti ambienti informativi:

- ❑ banche dati,
- ❑ periodici elettronici,
- ❑ OPAC (inteso come interfaccia utente di un catalogo),
- ❑ contenitori di risorse elettroniche remote correttamente selezionate e descritte nell'ambito delle discipline (utilizzo di schemi gerarchici disciplinari e tesauri),
- ❑ OpenArchive per il deposito di documenti scientifici
- ❑ archivi multimediali o server streaming per la gestione dei materiali per la formazione a distanza
- ❑ archivi coi dati delle risorse umane (personale, utenti, enti, ...)
- ❑ archivi coi dati delle risorse utili (strutture, corsi didattici, insegnamenti, ...)
- ❑ archivi di immagini
- ❑ archivi di documenti non prettamente bibliotecari
- ❑ ...

La ricerca di informazione da parte dell'utente autore, ma non solo, passa anche attraverso fasi in cui egli deve poter contare su supporti informativi di vario livello, su funzionalità di alerting connesse alle novità e sull'ausilio di helpdesk specializzati nelle disciplina/e a cui afferisce.

Solitamente esistono - nelle biblioteche digitali - ma non solo, due viste:

- ❑ la vista interna
- ❑ la vista utente

Questo avviene anche nelle biblioteche tradizionali ove da sempre esiste una zona detta di back-office e una detta di front-line.

Questo presupposto è valido per qualsiasi contenitore informativo e quindi, la vista utente deve essere soltanto un risultato, sintomatico, di quella che è la reale architettura strutturale interna.

In altri termini, la gestione interna deve essere architettata in funzione dell'utenza.

L'utente, qualsiasi esso sia, NON deve essere oberato da informazioni a lui NON necessarie, utili ed essenziali invece allo staff.

E' pieno il Web di interfacce OPAC che contengono dati inutili per l'utente, mentre i dati a lui utili non ci sono affatto o sono mal formulati. Purtroppo negli OPAC, per rimediare ad una carenza innovativa di questi strumenti di ricerca di informazione, si sono inseriti in visualizzazione, su pressione dei bibliotecari, dati di nessuna utilità per l'utente, quando piuttosto il nocciolo di qualsiasi database sta nella dicotomia tra interfaccia utente e interfaccia di sistema o gestionale.

Occorre quindi, ad avviso di chi scrive, separare ciò che deve essere visto dallo staff, il quale gestisce le risorse e ne ha il controllo e che pertanto necessita di informazioni gestionali/amministrative, tecniche/di utilizzo che all'utente non devono essere proposte.

Vale a dire che **non** si dovrebbe ragionare in termini di "utente bibliotecario" e tanto meno di "utente interno" ma di "utente" come fruitore dell'informazione gestita e trattata dai gestori informativi, i quali potranno essere bibliotecari, archivisti, amministratori, amministratori del sistema e così via, **ma mai utenti finali**, ma "utenti del sistema interno".

Queste figure sono figure di staff che operano attraverso una interfaccia solitamente nota entro i sistemi informativi come "interfaccia di sistema".

Ogni membro dello staff, entro un sistema o singolo ambiente informativo, può avere livelli differenziati di operatività in base alle sue funzioni in quel determinato contesto informativo (organizzative, tecniche, di gestione, di controllo, ...).

Per questa ragione non parlerei assolutamente di "utenti bibliotecari" o "amministrativi" in relazione all'interfaccia utente, ma di "personale interno" che afferisce ad uno o più "insiemi" ove per insiemi possiamo intendere la "biblioteca" o altre entità strutturali/organizzative analoghe.

Sempre ad avviso della scrivente non si può assolutamente considerare "una biblioteca" come "utente", ma tale entità va considerata una "categoria" che raggruppa "operatori".

Il personale dello staff che accede all'interfaccia di sistema viene definito in relazione anche al suo "gruppo di appartenenza" ossia nel caso dei bibliotecari, la biblioteca.

La biblioteca, nell'interfaccia sistema, sta al bibliotecario, come il gruppo di ricerca, nell'interfaccia utente, sta all'utente-autore e, come lo studente sta al suo corso di laurea.

Occorre a mio avviso scardinare il modello mentale a cui siamo abituati da oltre 15 anni, basato peraltro su specifiche vecchie di 20 anni, del tipo SBN, ragionando direttamente in termini di biblioteca digitale la quale prevede più ambienti integrati e correlati, due viste, una di sistema (per lo staff con vari livelli di responsabilità/intervento), l'altra utente (personalizzabile e con le sole informazioni utili all'utenza) e una serie di funzioni correlate a flussi comunicativi differenziati.

Al fine di poter valutare una struttura gestionale interna efficiente, che abbia poi un'efficacia in termini di impatto "utente" è necessario individuare:

- il target utenza
- le necessità delle differenti fasce di utenza individuate

Per target è pacifico che intendiamo l'utente accademico che si può occupare di didattica o di ricerca, ai fini formativi di diversa portata di intervento.

Uno studente avrà necessità formative di un certo livello, di base o anche evolute, ma comunque tese a raggiungere dei risultati in linea con l'offerta didattica che l'ateneo al quale è iscritto gli propone.

Uno scienziato ha comunque delle necessità informative, quando per esempio si accinge ad effettuare una ricerca al fine di nuove acquisizioni che lo porteranno ad accrescere la sua formazione/professionalità ai fini di nuove produzioni intellettuali. Ciò in linea coi gruppi di ricerca attivi a livello di ateneo o anche nazionale.

Siamo quindi arrivati a enucleare due alberi distinti, quasi due schemi gerarchici:

1. l'offerta didattica: corsi, insegnamenti, risorse strettamente correlate a facoltà, nomi di docenti
2. i gruppi di ricerca: correlati a nomi di ricercatori, dipartimenti, enti anche privati.

Soprattutto in ambito accademico-scientifico dove risulta fondamentale avere a disposizione strumenti di supporto alla ricerca, adatti alle risorse presenti in rete, la definizione di strumenti di rappresentazioni della conoscenza, quali schemi di classificazioni e loro interconnessioni o thesauri, passa necessariamente attraverso il contesto bibliotecario, in raccordo con gli ambiti disciplinari.

L'utente-autore predilige e cerca un approccio all'informazione per schema disciplinare, per questa ragione è necessario poter offrire uno schema che non si basi sulle classificazioni generali per biblioteche, ma che tenga conto delle reali necessità di questa particolare categoria di utenti.

Ciò non significa affatto che schemi come la Dewey non servano, possono tuttavia essere utili gateway di snodo in contesti più ampi o più generici.

Se teniamo conto delle reali esigenze dell'utenza di ateneo ci rendiamo conto che l'approccio all'informazione deve sempre tener conto di queste due coordinate in un'ottica pragmatica.

Da una parte potremmo avere uno schema disciplinare che organizza le risorse didattiche in base ai corsi di laurea e agli insegnamenti

Dall'altra uno schema disciplinare tenendo conto degli schemi delle singole discipline opportunamente correlate alla Dewey. Questo lavoro risulterebbe assai complesso e non è detto che in una fase di approccio utente al sistema, possa davvero risultare utile. In altri termini, gli schemi disciplinari scientifici potrebbero essere utilizzati a livello semantico, ai fini del recupero dell'informazione, piuttosto che in termini di organizzazione delle informazioni, per esempio sulla base di quanto stabilito dal Nucleo di Valutazione della ricerca in Italia (vedi in seguito).

Questo approccio risulterebbe assai utile al lavoro della valutazione e collocherebbe le biblioteche in diretto rapporto con quel determinato flusso comunicativo.

Queste due linee servono a collocare il materiale prodotto dall'utente/autore che verrà descritto in appositi contenitori informativi, in stretta connessione col il catalogo (OPAC) del sistema bibliotecario.

Per il materiale didattico potranno essere predisposti differenti archivi (*repositories*) dove depositare il materiale didattico testuale, materiale sonoro, audiovisivo, multimediale, ecc...oltretché opportuni server streaming per la gestione e organizzazione di materiale video in movimento.

Per il materiale di ricerca, dovranno essere previsti archivi OpenArchive compatibili, i quali consentono il deposito di materiale di ricerca in formato testuale e la presentazione di adeguati metadati standard utili per esempio alla connessione con i dati del catalogo.

La struttura di un OpenArchive prevede due momenti diversi che lo possono configurare come:

- a) *data providers*
- b) *services providers*

Per *data provider* si intende uno o più web servers (*repositories*) che supportano il protocollo OAI, con il principale significato di 'esporre' i metadati relativi ai documenti contenuti. L'archivio individuale o e-print archive solitamente supporta un protocollo semplice di "harvesting" o raccolta di metadati.

Il *data provider* attraverso il protocollo *harvesting* consente l'estrazione di un formato di metadati ad un livello minimale comune, solitamente Dublin Core, in risposta alla richieste provenienti dai *service providers*.

I *service providers* invece utilizzano i metadati estratti per la costruzione di servizi orientati all'utente, di alto livello, come cataloghi (OPAC di metadati) e portali che consentono di raggiungere agevolmente il materiale distribuito attraverso multipli siti di *e-print servers*.

La loro attività si connota principalmente nella costruzione di servizi ad alto valore aggiunto.

Per differenti fasce di utenza non si intende perciò una tipizzazione dell'utenza in base alle differenze a cui siamo stati fino ad oggi ancorati come modello gestionale-utenza, ma ad un sistema flessibile, trasversale, che preveda la creazione di differenti "profili di utenza".

Tali profili di utenza non sono ritagliati sulla base delle caratteristiche dell'utente (docente, ricercatore, studente, utente esterno,...), ma sulla base delle necessità stesse dell'utente.

Le necessità sono quindi legate, in prima battuta, alla mission stessa dell'ente università: ricerca e didattica.

Un utente potrà essere poi differenziato sulla base delle sue necessità informative/formative che possono essere più o meno evolute/approfondite, generiche o specifiche.

Ciò che segna la differenza non è tanto il suo essere ricercatore o studente o utente esterno, ma il suo livello di competenza per quella materia specifica, la quale deve essere di "livello compatibile" con le informazioni che gli proporrà il sistema, in risposta alle domande poste.

Vale a dire che uno studente dei primi anni avrà bisogno di materiale diverso, rispetto al materiale di cui avrà bisogno uno dottorando o uno studente in tesi.

La possibilità di gestire profili di utenza differenziati si attua attraverso la connessione agli archivi delle risorse che conterranno dati predisposti dall'utente stesso, se l'utente è registrato nel sistema, uniti a quelli dichiarati all'atto di una log-in o registrazione entro uno degli ambienti operativi del sistema.

Nell'ottica dell'integrazione delle risorse accademiche andrebbe tenuto in considerazione anche l'aspetto correlato alla varietà dei modi di produzione culturale insiti nei differenti modi di realizzare le ricerche e le produzioni intellettuali che vengono disseminate.

Questo per l'aspetto della ricerca, ma va tenuta in considerazione anche la parte relativa alla didattica e all'organizzazione dei corsi, soprattutto in vista delle modalità ODL (Open Distance

Learning) o FAD (formazione e insegnamento a distanza) che prevedono servizi bibliotecari a supporto con recupero e distribuzione di materiale dei corsi agli studenti remoti.

In quest'ottica questo documento si correla al documento sull'utente/remoto a cura di Remo Badoer.

La figura dell'utente autore, il quale può essere anche utente-remoto, è quella a cui bisogna guardare con maggiore attenzione al fine di creare un ambiente integrato che consenta di connettere le informazioni che descrivono i contenuti ai contenuti stessi che, sempre più, possono presentarsi in formato digitale.

Un'esperienza assai interessante portata avanti dalle biblioteche NCSU in tale direzione è quella che è sfociata nella creazione di MyLibrary, software adottato ormai in decine di personalizzazioni differenziate in numerosi sistemi bibliotecari di università di tutto il mondo. Per un maggior approfondimento sulle funzionalità e requisiti di MyLibrary si rimanda al documento redatto da Antonella De Robbio. MyLibrary nella versione italiana della LIUC è in processo di sperimentazione all'interno del gruppo di lavoro per l'integrazione delle risorse elettroniche (GL-IRE), dove si sta anche sperimentando attivamente l'implementazione e il funzionamento di un e-server OpenArchive compatibile per il deposito dei lavori di ricerca.

Un contesto di sistema bibliotecario integrato dovrà quindi tener conto in primo luogo, per l'ambito accademico scientifico, della produzione di contenuti e delle modalità di disseminazione degli stessi, tutti aspetti che coinvolgono gli utenti-autori, figure cardine che gravitano attorno alle biblioteche e agli strumenti di ricerca che esse offrono.

Un aggancio con database specifici, utilizzati per esempio dai Nuclei di Valutazione (NdV) della Ricerca, quali per esempio il database delle pubblicazioni dei ricercatori italiani e l'implementazione di e-server Open Archive per il deposito di lavori scientifici, all'OPAC, presuppone un modello concettuale di sistema completamente rivisto, rispetto ai canoni tradizionali.

L'analisi di comparazione di un sistema d'automazione dovrà necessariamente tener conto delle integrazioni con gli altri contenitori, prima ancora della vista utente.

Base per il funzionamento di qualsiasi biblioteca digitale è l'interoperabilità tra archivi diversi attraverso le collezioni di metadati.

Occorre quindi molta attenzione alla scelta di quanti e quali metadati e a come essi riescono a colloquiare.

Il sistema gestionale corredato dal suo OPAC dovrà prevedere modalità di aggancio tra metadati dei diversi contenitori (e-journal, banche dati, archivi, e-print server, server streaming multimediale, archivio corsi, ...) entro lo schema disciplinare stabilito per il portale di accesso, che dovrà essere compatibile con la classificazione (seppur sommaria) adottata dagli altri contenitori.

Lo schema disciplinare assume quindi una valenza strategica da un punto di vista organizzativo delle risorse e delle informazioni entro i contenitori.

Lo studio della figura dell'utente-autore assume in parallelo un ruolo centrale al fine di individuare i requisiti utili ai fini funzionali dell'intero sistema.

L'analisi dell'offerta didattica in accoppiata allo studio dei bisogni informativi dell'utenza studentesca, differenziata per classi, è un altro tassello fondamentale.

La valutazione della ricerca, in certe esperienze straniere, passa per esempio attraverso unità di valutazione che corrispondono, ai nostri settori scientifico-disciplinari o alle tipologie delle strutture dipartimentali. Mi riferisco in particolare alla procedura di valutazione, applicata alle strutture universitarie britanniche, denominata RAE *Research Assessment Exercise*, la quale si basa su dei *panels* o comitati di valutazione che effettuano un lavoro di peer reviews, scardinato dal meccanismo automatico degli indicatori bibliometrici classici.

Le unità di valutazione di RAE corrispondono a 69 settori disciplinari, come descritto nel documento di Renato Bozio apparso sul Notiziario Bo' del nostro Ateneo (luglio-settembre 2001).

A livello trasversale entro questa suddivisione disciplinare, che corrisponde all'effettiva ricerca e didattica che si svolge anche negli Atenei, va riconosciuto come vi siano differenti forme in cui i risultati della ricerca vengono pubblicati.

Tali forme, di cui si dovrebbe tener conto entro l'attività di catalogazione di un sistema d'automazione di nuova concezione, che non si basi solo su nature di tipo M (monografie) o S (periodici) o enigmatici W o spogli N, e così via, dovrebbero invece essere basate su categorizzazioni orientate alla ricerca.

Il materiale prodotto dall'utente-autore è un materiale che si caratterizza nella natura stessa della ricerca.

Renato Bozio del Nucleo di Valutazione lo suddivide essenzialmente in queste categorie:

- ❑ **libri**
- ❑ **capitoli di libri**
- ❑ **edizioni critiche**
- ❑ **voci in dizionari ed enciclopedie**
- ❑ **introduzioni a collane**
- ❑ **articoli di riviste**
- ❑ **recensioni di rilievo**

Per esempio entro un e-server OpenArchive compatibile questa è la suddivisione del materiale che incontriamo, molto più funzionale di quella di un catalogo in stile M/S/W/N ...

- ❑ **book**
- ❑ **chapter book**
- ❑ **conference proceedings**
- ❑ **conference paper**
- ❑ **in collection**
- ❑ **conference poster**
- ❑ **department technical report**
- ❑ **journal (online unpaginated)**
- ❑ **journal (paginated)**
- ❑ **newspaper/magazine article**
- ❑ **preprint**
- ❑ **thesis**
- ❑ **other**

L'Osservatorio della Ricerca di Bologna prevede una suddivisione delle pubblicazioni differenziata in due schemi: settore scientifico e settore umanistico, e in livelli diversificati (A, B, C, ...)

SETTORI SCIENTIFICI

livello A:

- ❑ A1. pubblicazioni in rivista principale a diffusione internazionale con 'referees';
- ❑ A2. monografie, libri e trattati scientifici (di tipo non didattico) a diffusione internazionale;

livello B:

- ❑ B1. pubblicazioni in rivista media a diffusione internazionale con 'referees';
- ❑ B2. monografie, libri e trattati scientifici (di tipo non didattico) in italiano pubblicati da case editrici nazionali principali;
- ❑ B3. pubblicazioni in raccolte di contributi di Autori diversi a diffusione internazionale;

livello C:

- ❑ C1. pubblicazioni in rivista a diffusione internazionale con 'referees';
- ❑ C2. pubblicazioni in rivista principale a diffusione nazionale con 'referees';
- ❑ C3. monografie, libri e trattati scientifici (di tipo non didattico) in italiano pubblicati da case editrici nazionali;
- ❑ C4. pubblicazioni in esteso in atti di convegni internazionali con 'referees';

livello D:

- ❑ D1. pubblicazioni in esteso in atti di convegni nazionali con 'referees';
- ❑ D2. pubblicazioni in riviste a diffusione nazionale;

livello E:

- ❑ E1. altre pubblicazioni.

SETTORI UMANISTICI

livello A:

- ❑ A1. monografie o cataloghi monografici originali;
- ❑ A2. edizioni critiche;

livello B:

- ❑ B1. saggi originali in riviste selezionate di riferimento;
- ❑ B2. saggi in atti di convegni di rilevanza internazionale;

livello C:

- ❑ C1. saggi su altre riviste;
- ❑ C2. saggi in atti di convegni di rilevanza nazionale;
- ❑ C3. saggi in volumi a più mani o in miscellanee;

- ❑ C4. manuali universitari (escluse dispense);
- ❑ C5. edizioni scientifiche introdotte e commentate;

livello D:

- ❑ D1. rassegne e discussioni;
- ❑ D2. comunicazioni a convegni;
- ❑ D3. cura di atti, di volumi miscellanei e di cataloghi;

- ❑ D4. concordanze o indici (cartacei o su supporto elettronico);

livello E:

- ❑ E1. brevi introduzioni a volumi;
- ❑ E2. antologie e manuali scolastici;
- ❑ E3. voci espositive di enciclopedia;
- ❑ E4. traduzioni presso editori stranieri di lavori di livello 1, 2 e 3 già pubblicati in italiano;
- ❑ E5. edizioni divulgative.

Tali forme di materiali si riscontrano anche in altri contesti in cui opera l'utente-autore, il quale si aspetta di ritrovare le stesse condizioni "organizzative" anche all'interno dei contenitori in cui si appresta a ricercare. L'approccio attraverso uno schema disciplinare da un portale sarà quindi fondamentale per questa tipologia di utente-autore.

L'utente autore ha necessità di poter recuperare, dagli strumenti di ricerca di cui sono muniti i contenitori informativi offerti dal sistema bibliotecario cui egli afferisce, le informazioni relative alle forme di materiali esposte sopra, al fine di raggiungere dalle informazioni i documenti a testo pieno (e-print server, e-journal) o, se non testuali, i supporti multimediali (da un server streaming per esempio) e gli strumenti per un'adeguata fruizione.

Lo studente di converso avrà necessità di reperire il materiale didattico dei corsi e quindi tale materiale dovrà essere organizzato sulla base di uno schema disciplinare corrispondente.

Tali contenitori informativi dovranno essere dotati di opportuni sistemi di IR (Information Retrieval) o MMIR (MultiMedia Information Retrieval).

La gestione di differenti formati sarà questione determinante nella scelta di un sistema come la questione dell'accessibilità.

Sia i ricercatori sia gli studenti vogliono che il materiale di ricerca e didattico sia reso disponibile nel modo più ampio possibile.

Questa metodologia di processo assolve due funzioni fondamentali:

1. disseminazione dei prodotti della ricerca che ne facilita una sua valutazione con un impatto notevole sulla comunità scientifica
2. distribuzione dei materiali didattici dei corsi all'interno di servizi innovativi per gli studenti (soprattutto FAD)

Dal quadro che ne emerge risulta chiaro come i sistemi gestionali tradizionali e gli OPAC presenti per la maggior parte in Italia (vedi mia relazione al congresso nazionale AIB del 4 ottobre 2001 disponibile in rete) siano inadeguati per il mondo universitario, molti di essi incapaci di offrire servizi a supporto alle principali attività che in esse si svolgono: la ricerca e la didattica.