

ISDL 2001: First DELOS International Summer School on Digital Library Technologies

Pisa, 9-13 luglio 2001

<http://www.iei.pi.cnr.it/DELOS/delos2/SummerSchool/school2001.htm>

Vittorio Ponzani*

In questi ultimi anni si vanno sviluppando, soprattutto negli USA e in Europa, molti importanti progetti relativi alla creazione e allo sviluppo delle biblioteche digitali, che coinvolgono diversi ambiti della ricerca tecnico-scientifica: l'information retrieval, l'intelligenza artificiale, le reti, le scienze dell'informazione, la traduzione automatica, la documentazione, la biblioteconomia ecc.

Nell'ambito del V programma quadro della Commissione europea, è nato il progetto DELOS (Network of Excellence on Digital Libraries), diretto da Costantino Thanos dell'Istituto d'elaborazione dell'informazione del CNR e coordinato dall'ERCIM (European Research Consortium for Informatics and Mathematics). Questo progetto si propone di favorire il confronto tra le diverse professionalità che partecipano alla complessa e articolata società dell'informazione (informatici, documentalisti, bibliotecari, ar-

chivisti, operatori museali ed esperti di organizzazione).

In questo contesto è nata l'idea di organizzare una serie di corsi "estivi", dove favorire l'incontro tra professionisti di discipline diverse e stimolare una comune attività di studio e ricerca nei diversi ambiti delle biblioteche digitali. Il primo di questi corsi si è svolto quest'anno a Pisa, dal 9 al 13 luglio, all'interno della suggestiva cornice del trecentesco convento di Santa Croce in Fossabanda e vi hanno partecipato 52 studenti da oltre 16 differenti paesi, portando quindi una quantità di esperienze eterogenee davvero stimolanti.

La struttura del corso, come ha spiegato nell'introduzione la direttrice della scuola **Maristella Agosti** (Università di Padova), è stata inevitabilmente condizionata dal fatto che si trattava della prima esperienza di "summer course" nell'ambito del progetto Delos: per questa ragione, i docenti che si sono susseguiti hanno scelto di fare una panoramica dello stato dell'arte nel mondo delle biblioteche digitali e di descriverne le esperienze più avanzate, senza però analizzare in maniera più analitica e approfondita gli aspetti tecnici o gestionali. I corsi che saranno organizzati nei prossimi anni si caratterizzeranno, probabilmente, per un maggiore approfondimento di singole tematiche.

Il corso si è aperto con l'inter-

vento di **Carl Lagoze** (Cornell University), che ha fatto un'ampia panoramica del concetto di *digital library*, paragonando la sua funzione a quella dei portali che garantiscono l'accesso ai documenti. C'è tuttavia un'importante differenza: se infatti i tradizionali portali (come per esempio Yahoo) si limitano a selezionare dei link ad altre risorse, senza alcuna forma di controllo o responsabilità nei confronti dei documenti linkati, le biblioteche digitali devono svolgere anche un ruolo di gestione, di verifica della qualità e di conservazione di tali documenti, come del resto hanno sempre fatto le biblioteche tradizionali con i documenti cartacei.

Oggi, l'uso del web offre nuove ed enormi potenzialità, trasformando le collezioni documentarie da locali in distribuite nella rete, favorendo l'accesso all'informazione e alla conoscenza, e diffondendo nuove forme e modelli di editoria, che si caratterizzano per la natura dinamica e complessa dei contenuti. Tuttavia questa complessità, che da una parte costituisce indiscutibilmente un elemento di ricchezza della società dell'informazione, crea però dei problemi per quanto riguarda la gestione e la catalogazione delle risorse in rete.

Attualmente si stanno portando avanti interessanti progetti per lo sviluppo di metadati che per-

* Biblioteca AIB

mettano lo scambio di informazioni strutturate. Questi metadati sono di varie tipologie, a seconda delle diverse funzioni che svolgono: metadati descrittivi, per l'identificazione, la descrizione e la catalogazione delle risorse elettroniche (per esempio il Dublin Core); metadati amministrativi per la registrazione dei criteri di digitalizzazione (formato, set di caratteri ecc.), per il controllo della versione e per le informazioni relative ai diritti di proprietà intellettuale e all'accesso legale; metadati relativi alla gestione della conservazione delle risorse elettroniche, che registrano le azioni intraprese per conservare le versioni fisiche e digitali dei documenti (per esempio attraverso la migrazione dei dati oppure il *refreshing*); infine metadati tecnici, che documentano sull'hardware e sul software utilizzati e sulle caratteristiche della digitalizzazione (formati, rapporti di compressione ecc.). Si tratta di strumenti concettuali molto importanti, in quanto permettono una gestione automatizzata dei dati e la descrizione delle risorse. Gli strumenti tecnici invece favoriscono lo scambio e lo sviluppo di iniziative per la cooperazione tra sistemi diversi e per la federazione delle risorse. Tali strumenti si possono ricondurre alle reti e ai protocolli di comunicazione. L'uso di set di metadati diversi, ovvero di insiemi di descrizioni

di oggetti o risorse digitali, da parte di archivi elettronici diversi crea tuttavia gravi problemi di comunicazione dei dati, rendendo difficile l'integrazione tra differenti archivi e quindi l'accesso all'utenza. A questo scopo, che si riconduce al concetto di interoperabilità, è necessaria l'elaborazione di standard che garantiscano la comunicazione e lo scambio tra sistemi diversi, attraverso griglie semantiche.

L'Open Archive Initiative (OAI), è un progetto statunitense nato per affrontare i problemi relativi all'interoperabilità tra i sistemi e all'accesso alle risorse che si basa sulla raccolta di metadati in *repositories*. Questi metadati raccolti da *data providers*, vengono poi ripresi e utilizzati da *service providers*, che li elaborano fornendo così servizi ad alto valore aggiunto.

Il successivo intervento, di **Robert Wilensky**, (University of California, Berkley) si è incentrato sui nuovi modelli per la disseminazione e l'uso dell'informazione tecnico-scientifica tra i ricercatori. Con l'avvento delle nuove tecnologie è necessario ripensare il modo in cui l'informazione viene utilizzata, tenendo conto delle nuove opportunità (e delle nuove problematiche) offerte dai materiali non testuali (foto, video, multimedia) e dalle nuove fonti

informative, più informali di quelle tradizionali ma non per questo meno utili ed efficaci.

L'attuale sistema di disseminazione dell'informazione è caratterizzato dal fatto che le biblioteche tradizionali svolgono la funzione di intermediazione tra la comunità degli utenti e l'informazione stessa. Si tratta di un modello in cui la gestione delle collezioni risulta molto costosa e i vantaggi agli utenti piuttosto circoscritti, né per altro la digitalizzazione sembra essere una soluzione adeguata, dal momento che ha costi molto alti e offre vantaggi non proporzionati. Al contrario, un modello di disseminazione dell'informazione distribuito in rete offre molti vantaggi, dal momento che limita i costi (ogni comunità finanzia i costi della diffusione delle proprie risorse), garantisce una disponibilità immediata grazie alle potenzialità di Internet e infine permette l'accesso a documenti in ogni formato (testi, immagini, suoni, video ecc.).

All'interno di un modello che vede le risorse distribuite nella rete, un problema delicato riguarda la loro gestione più o meno coerente: infatti, capita spesso che cambi di URL, documenti eliminati, spostati o rinominati o comunque una riorganizzazione del file system provocano il fallimento della ricerca e quel fastidioso messaggio "*http 404 - file not found*". È

necessario quindi predisporre dei sistemi di “*robust linking*”, che disegnano i link in modo tale che, anche se il documento viene spostato, almeno una parte del collegamento sia ancora disponibile e permetta di recuperare il documento. Si tratta di creare descrizioni multiple delle risorse (largamente) indipendenti tra loro: la presenza di più descrizioni consente che, se una non corrisponde più al documento, altre ne permettano in ogni caso il recupero. Le proposte di soluzione sono varie, come l’uso di URN (Uniform Resource Names) o di PURL (Persistent Uniform Resource Locator), che identificano le risorse e ne consentono la localizzazione e il recupero.

William Arms (Cornell University) ha posto una particolare attenzione sugli aspetti economici delle biblioteche digitali, che hanno un’importanza fondamentale nelle scelte politiche e culturali legate allo sviluppo della società dell’informazione. Le biblioteche tradizionali sono molto costose, e i servizi che offrono vanno a vantaggio di un numero piuttosto esiguo di persone. Con l’avvento del web la situazione è radicalmente cambiata: oggi è possibile per chiunque (o quasi) trovare moltissime informazioni su Internet, nella maggior parte dei casi ad accesso libero e organizzate attraverso dei ser-

vizi gratuiti. Naturalmente non sempre l’informazione recuperata è di buona qualità e spesso l’accesso all’informazione non è disponibile gratuitamente, ma la proporzione di informazione di qualità disponibile gratuitamente cresce ogni anno di più. Nuovi modelli economici permettono l’accesso a molte informazioni in precedenza non disponibili gratuitamente. Questo avviene perché esistono molte realtà, soprattutto gli enti governativi e di ricerca, nelle quali la diffusione dell’informazione non è legata al profitto, ma all’esigenza di diffondere il più possibile la propria documentazione e i risultati delle proprie ricerche (basti pensare alla mole di informazioni messa a disposizione di tutti dal National Institute of Health oppure agli archivi di preprint messi a disposizione dai fisici).

Uno dei capitoli di spesa più gravosi delle biblioteche tradizionali è quello costituito dalle spese per il personale, ma secondo Arms tale costo può essere ridotto drasticamente attraverso un processo di razionalizzazione delle procedure che le renda in grado di sfruttare le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie. È possibile infatti fornire alcuni servizi tradizionalmente svolti dai bibliotecari utilizzando sofisticati hardware e software e ottenendo così un notevole risparmio economico.

Infatti, i tradizionali sistemi per il recupero dell’informazione su cataloghi o indici si basano su metadati complessi (regole di catalogazione, vocabolario controllato, authority files), che vengono elaborati da persone molto qualificate e che di conseguenza sono molto costosi (Arms parla di una spesa attorno ai \$50 per record). D’altra parte alcuni studi hanno dimostrato che l’efficacia di recupero che si ottiene utilizzando i sistemi di indicizzazione automatica sui *full text* è equivalente a quella dei sistemi di indicizzazione manuale con un vocabolario controllato, mentre non c’è alcuna evidenza che i metadati creati manualmente siano più efficaci. La biblioteca digitale offre quindi la possibilità di razionalizzare le spese, trasferendo le risorse economiche nello sviluppo delle collezioni e nell’organizzazione dei servizi. Un aspetto molto importante del complesso mondo delle biblioteche digitali è quello relativo alla conservazione a lungo termine delle risorse elettroniche. Molti importanti progetti per l’archiviazione di documenti digitali vengono realizzati dalle grandi istituzioni pubbliche (si pensi al progetto National Digital Library Program della Library of Congress), che godono di una posizione legale privilegiata e di imponenti finanziamenti pubblici. Tuttavia è necessario realizzare delle alter-

native che possono coinvolgere tutti gli attori del processo di comunicazione digitale. Sono quindi ipotizzabili due alternative: da una parte un'alleanza tra biblioteche ed editori che, a causa degli alti costi del sistema editoriale, avrebbe come probabile conseguenza la limitazione dell'accesso alle risorse; dall'altra, lo sviluppo di progetti che, attraverso l'attività di recupero automatizzato delle pagine web, possano creare un archivio digitale che sia in grado di conservare la memoria collettiva di una società, analogamente a quanto hanno fatto per secoli le biblioteche.

Arms propone la creazione di un archivio che conservi le risorse web più significative, in modo che sia possibile in futuro consultare pagine di siti non più esistenti e magari fare un confronto fra diverse versioni dello stesso sito in epoche diverse. La proposta è quella di scaricare un sito web a intervalli di tempo regolari e di fare una sorta di istantanea del sito stesso, che viene memorizzata e immagazzinata nell'archivio. In questo modo è possibile conservare la memoria del sito e del suo sviluppo diacronico.

Si tratta di un progetto molto ambizioso, che pone diverse difficoltà, quale per esempio quella di prendere l'inevitabile decisione (contemporaneamente economica, politica e cultura-

le) di cosa selezionare per l'archiviazione e di cosa condannare all'oblio; in altre parole, è necessario decidere se collezionare tutti i documenti di una certa categoria oppure se collezionare solo i siti selezionati, per la loro qualità, da un esperto. Inoltre, andrà scelto se conservare solo pagine HTML oppure i documenti costituiti da testo e immagini o anche tutte le tipologie di documenti. Nel momento in cui una gran quantità di siti web vengono archiviati, c'è la necessità di una qualche forma di catalogazione, e la scelta si pone tra varie possibilità: la creazione di una lista di siti (come avviene nel progetto dell'Internet Archives), con accesso attraverso URL più la data di salvataggio, oppure l'indicizzazione automatica attraverso i motori di ricerca, o infine una vera e propria catalogazione (per esempio con il formato MARC o metadati Dublin Core).

La catalogazione di siti web pone una serie di problemi, quali il fatto che le informazioni presenti all'interno dei siti sono soggette a frequenti cambiamenti, che è spesso difficile selezionarne il titolo (nelle pagine HTML il *title* è spesso molto povero o inesistente) e infine ci sono spesso problemi di identificazione (URL che cambiano ecc.). È inoltre difficile elaborare delle strategie di catalogazione perché, a differenza del mondo delle biblioteche tradiziona-

li, ancora non si conoscono bene le esigenze informative degli utenti.

La conservazione delle risorse digitali rende anche necessaria un'altra decisione preliminare, se cioè sia necessario conservare i bit, i contenuti oppure le funzionalità. Da questa decisione dipende la scelta delle diverse strategie di conservazione. Tra queste, il *refreshing* permette di riversare i dati su un nuovo supporto, creando una nuova versione dei file.

Attraverso questa procedura si ottiene una copia identica, che garantisce l'integrità dei bit e dei contenuti, ma non la leggibilità del documento, dal momento che i computer e i software più moderni generalmente non sono in grado di leggere protocolli, linguaggi e formati obsoleti. Una possibile alternativa è la migrazione automatica dei file, nella quale i vari protocolli, formati e linguaggi obsoleti vengono convertiti in nuovi standard. Questa procedura è automatizzata e quindi piuttosto economica ma non garantisce che la copia sia identica all'originale, e anzi viene modificata fino a perdere la propria funzionalità. Per evitare questo rischio è possibile introdurre un'attività di *editing* manuale, per esempio da parte dei bibliotecari, che consenta al documento di conservare la propria funzionalità. Si tratta naturalmente di un'operazione mol-

to costosa e che quindi può essere raccomandata solo per un numero molto limitato di siti che abbiano una particolare importanza.

Un progetto molto importante nell'ambito dell'archiviazione dei siti web è quello illustrato da **Brewster Kahle**, direttore dell'Internet Archives, un'organizzazione pubblica no-profit fondata allo scopo di creare un enorme archivio dove conservare tutte le risorse presenti in rete. Partendo dal presupposto che per secoli le biblioteche hanno avuto il compito di conservare i libri e di garantirne l'accesso ai cittadini, Kahle avverte come oggi non sia cambiato poi molto, dato che uno dei principali problemi delle biblioteche digitali è quello di conservare e preservare le risorse elettroniche. Tuttavia a differenza dei libri, che nel tempo si sono andati consolidando in una forma riconoscibile e accettata, le risorse elettroniche, e in particolare le pagine web, sono caratterizzati da una totale assenza di regole formali e di standard tecnologici, per cui la gestione e la conservazione di questi documenti, oltre alla codificazione di regole per la loro catalogazione, è molto complessa e piena di incognite.

Con un'immagine piuttosto efficace, Kahle afferma che è la seconda volta, nella storia dell'uomo, che esiste l'opportunità

di raccogliere insieme "tutta" l'informazione esistente (la prima volta è stata al tempo dei Greci, quando con la biblioteca di Alessandria si tentò di raccogliere "tutti i libri"). Oggi le tecnologie digitali offrono l'opportunità di archiviare e rendere disponibile tutto ciò che esiste in rete, insieme alle versioni digitalizzate dei libri, delle registrazioni audio e dei programmi radiofonici e televisivi. Questo è uno dei principali scopi della biblioteca digitale, e se le biblioteche tradizionali non si apriranno alle risorse elettroniche, che ormai rappresentano la nostra cultura, e alle problematiche che ad esse sono legate, perderanno sempre di più il loro ruolo culturale nella società (in realtà Kahle non sembra prendere in considerazione il modello di "biblioteca ibrida", che unisce le tradizionali collezioni cartacee ai nuovi documenti digitali).

Nel suo intervento, **Carol Peters** (IEI-CNR) ha descritto lo stato delle ricerche sullo sviluppo dei sistemi e delle tecnologie per il *Multilingual Information Access* (MLIA), che consente l'archiviazione, il recupero e l'accesso a informazioni in tutte le lingue, e del *Cross Language Information Retrieval* (CLIR), che permette di svolgere una ricerca in una sola lingua e poter recuperare documenti in varie lingue. Se infatti fino ad oggi

Internet è stato dominato dalla lingua inglese, già da tempo si assiste ad un aumento significativo di documenti in lingue diverse; di conseguenza cresce la richiesta, da parte delle comunità di utenti non anglofone, che siano sviluppati quei sistemi che favoriscono l'accesso all'informazione a prescindere da ogni barriera linguistica e culturale. Tutto questo ha un impatto molto forte sulle nostre attività, in particolare nel campo della formazione, dell'e-commerce e del divertimento, soprattutto dal momento che Internet viene sempre di più utilizzato non solo dal mondo accademico, ma da un'utenza generalizzata.

Molti altri aspetti che caratterizzano la costruzione delle *digital libraries* sono stati trattati durante il corso: **Norbert Fuhr** (Università di Dortmund) ha spiegato l'applicazione dell'*information retrieval* al mondo delle biblioteche digitali, sottolineando l'importanza di modelli concettuali adeguati (per esempio gli FRBR dell'I-FLA) in grado di descrivere i tipi di oggetti e le relazioni esistenti tra loro.

Andreas Paepke (Stanford University) ha descritto le problematiche relative all'elaborazione di un'interfaccia che sia sempre più semplice per l'utente ma contemporaneamente dotata di una struttura sempre più forte e funzionale. Ha portato

l'esempio della tecnologia dei microcomputer che, a causa delle ridotte dimensioni, rende necessaria un'attenzione particolare alle interfacce. Su questi aspetti Paepke ha invitato i partecipanti ad un'interessante (e divertente) esercitazione per la creazione di interfacce di computer palmari che fossero contemporaneamente funzionali e "amichevoli" per gli utenti.

Fabrizio Sebastiani (IEI-CNR) ha illustrato la categorizzazione automatica dei testi e le sue applicazioni nell'indicizzazione automatica e nell'organizzazione documentaria.

Howard Wactlar (Carnegie Mellon University) ha sottolineato l'importanza dei documenti video e i problemi relativi alla loro archiviazione, analisi e recupero attraverso procedure automatizzate, mentre **Liz Lyon** (UKOLN) ha illustrato le iniziative del Joint Information Systems Committee (JISC) in Gran Bretagna, con particolare attenzione alle più moderne forme di architettura dei sistemi informativi destinati alle biblioteche digitali.

In definitiva, il corso è stato ben organizzato e molto interessante, per la qualità dei docenti invitati a partecipare e per la ricchezza delle problematiche prese in considerazione, che hanno offerto molti spunti interessanti

per ulteriori ricerche e approfondimenti. In particolare, una riflessione sulla situazione attuale della biblioteca digitale e sui suoi possibili sviluppi futuri non può prescindere dalla constatazione della assoluta preponderanza degli informatici sui professionisti dell'informazione (documentalisti, bibliotecari, archivisti ecc.) sia fra i docenti che fra i discenti del corso.

Durante i frequenti momenti di confronto, anche al di fuori dell'orario delle lezioni, è infatti capitato che i partecipanti descrivessero i progetti ai quali stanno lavorando, più spesso sottolineando le molteplici possibilità offerte dalle tecnologie informatiche che non manifestando l'importanza, nello sviluppo delle *digital libraries*, delle capacità professionali dei professionisti dell'informazione.

È necessario essere consapevoli di questa situazione e riuscire a mettere in evidenza le competenze di un professionista in grado di organizzare le risorse documentarie attraverso l'uso di indici e classificazioni, oppure di affrontare i problemi delle biblioteche (tradizionali come digitali), come ad esempio quelli relativi alla certificazione della qualità delle risorse e al loro controllo bibliografico, la loro conservazione, la qualità dei servizi offerti agli utenti e i pro-

blemi relativi al diritto d'autore. Dobbiamo lavorare perché si rafforzi la consapevolezza della necessità di una collaborazione tra le competenze diverse (ma entrambe indispensabili) degli informatici e dei professionisti dell'informazione, come pure dobbiamo confrontarci con alcune tesi "scomode", che sembrano mettere in discussione la nostra professione, ma che invece possono essere un utile stimolo per una crescita professionale nell'ambito delle nuove tecnologie. Mi riferisco per esempio alla tesi proposta da un autorevole ricercatore come William Arms, secondo la quale l'indicizzazione automatica sul *full text* dei documenti è equivalente (se non migliore) di quella fatta manualmente dal bibliotecario/documentalista (per non parlare dei vantaggi dell'indicizzazione automatica in termini di sforzi).

Lasciando da parte le sterili difese corporative, i professionisti dell'informazione devono oggi affrontare le nuove problematiche poste dallo sviluppo delle biblioteche digitali, mettendo a disposizione le loro conoscenze e competenze e non avendo paura di interrogarsi sulla propria funzione nel mondo digitale.

L'organizzazione dei flussi informativi. Strumenti e metodi di intelligenza per i centri documentazione .

XVI Workshop del Gruppo Italiano Documentalisti dell'Industria Farmaceutica e Istituti di Ricerca Biomedica (GIDIF-RBM)

Milano, 27 giugno 2001

Alessandra Convertini*

I lavori del XVI Workshop organizzato dal GIDIF-RBM (<http://www.gidif-rbm.it>) hanno offerto un'occasione in cui riflettere di knowledge management da un triplice - e complementare - punto di vista: l'impegno dei bibliotecari e dei documentalisti che lo usano nelle dinamiche di lavoro quotidiane; la riflessione dei docenti universitari volta ad esplorarne tutte le possibilità, quasi un invito ad uno sguardo in avanti per acquisire maggiore consapevolezza da parte di chi applica il knowledge management; le offerte di soluzioni tecnologicamente avanzate da parte dei produttori.

La presentazione dei case studies è stata aperta da **Marisa Santarsiero**, responsabile della Biblioteca dell'Università Boc-

coni (<http://www.biblio.unibocconi.it:4001/ALEPH/ITA/BOC/BOC/BOC/FILE/inizio>) che ha proposto *Un modello possibile: il knowledge management per i servizi informativi*. La relazione ha illustrato i temi centrali del knowledge management applicato ai servizi informativi, centri di documentazione ed intranet.

Tra le maggiori novità apportate dall'ottica del knowledge management si evidenzia l'integrazione dei servizi informativi con l'organizzazione così da far diventare il servizio informativo un partner di conoscenze a servizio delle decisioni.

Ad esemplificazione di quanto detto è stato presentato il Servizio di Documentazione per le Assicurazioni dell'Università Bocconi che, tramite un portale pronto probabilmente per l'ottobre 2001, si propone di fornire alle compagnie, alle imprese e agli istituti di ricerca conoscenze a supporto di analisi, studi e decisioni sul tema.

E' stato inoltre annunciato il progetto di fattibilità per un servizio analogo sui temi dell'economia sanitaria.

Michele Galante di Pharmacia (<http://www.pharmacia.com>) ha presentato *Global Information Network (GIN): l'organizzazione attuale del flusso informativo in una Global Company*.

I servizi offerti da GIN sono:

accesso diretto alle banche dati con il conseguente calo di information retrieval on demand; e-journals full-text invece della tradizionale sezione periodici della biblioteca; accesso diretto ai documenti al posto del document delivery.

Tra i servizi più innovativi sono stati messi in evidenza: training per gruppi o ad personam, anche computer based; tutorship e help desk; virtual reference desk; marketing dei prodotti e servizi GIN.

GIN lavora sostenendo che quella che ieri era la web page dell'intranet aziendale oggi sta trasformandosi in un portale che ha tra le sue principali caratteristiche la personalizzazione, la strutturazione e la flessibilità; il repertorio delle fonti disponibili; la rapidità di accesso alle fonti selezionate e una facilità di accesso a tutte le altre; un search engine per il reperimento delle fonti in grado di funzionare simultaneamente su più fronti; la segnalazione di novità.

GIN è costruita su una precisa ottica di cambiamento: invece che portare gli utenti dentro la biblioteca l'obiettivo è portare le informazioni fuori; ha attualmente dieci siti distribuiti nel mondo uniti da un solo management.

Le tipologie di informazione sono temi bio-medici, brevetti, business, chimica, competition,

* IReR - Istituto Regionale di Ricerca della Lombardia, Milano

knowledge management, news, business management, intellectual property, manufacturing, market companies, medical affaire, regulatory affaire, research & development.

L'utente privilegiato è il top management.

Annalisa Cambini di Zambon Group (<http://www.zambongroup.com/>) ha presentato una relazione dal titolo *Conoscenze e management: un approccio alla logica di fitness tra impresa, gestione dei progetti di ricerca a ambiente competitivo* in cui si è voluto mettere in evidenza come il problema della gestione delle conoscenze in settori aziendali toccati da un contesto di competitività si è andato acuendo negli ultimi anni. La concorrenza e l'analisi strategico-competitiva hanno infatti un valore rilevante nelle decisioni aziendali, soprattutto in una situazione in cui i responsabili delle decisioni si trovano a dover formulare scelte strategico-competitive in un ambiente in cui il livello di complessità è aumentato. Da qui il disagio manageriale nella gestione del fenomeno competitivo.

Il caso analizzato si sofferma sugli obiettivi e sullo stato di avanzamento di un progetto per la gestione di conoscenze applicate al settore della ricerca di Zambon Group.

La prima fase dello studio di fattibilità ha avuto un duplice obiettivo: identificare i processi gestionali chiave che potrebbero essere migliorati e velocizzati da un sistema informatico di supporto; esplicitare la sensibilità aziendale su questo tema tramite la preparazione e l'utilizzo di un questionario.

Il processo risultato prioritario è stato quello della gestione dei progetti di ricerca da parte dei capi progetto.

La seconda fase ha avuto come scopi: l'analisi del processo di gestione e la definizione di un'infrastruttura informatica integrata con quella aziendale; la preparazione di un sistema pilota; la presentazione dell'approccio gestionale e del sistema pilota delle funzioni aziendali; la definizione di tempi, metodi e costi di realizzazione del sistema informatico finale.

Dai risultati ottenuti muoverà la terza fase che consisterà in un'analisi più approfondita del sistema integrato assieme alle persone coinvolte nel processo a tutti i livelli fino all'implementazione del sistema definitivo.

Eugenio Santoro del Laboratorio di Informatica Medica dell'Istituto di Ricerche Farmacologiche "Mario Negri" (<http://www.marionegri.it/>) ha presentato *Sviluppo di strumenti di ricerca sul web per la medicina, un esempio: CARDIO.CARE,*

GASTRO.CARE, NEURO.CARE, ONCO.CARE.

Il progetto prende avvio dalla constatazione che i motori di ricerca di uso comune non restituiscono efficacemente siti di interesse biomedico: da qui lo sviluppo di un catalogo delle risorse disponibili su internet in ambito neuro-gastro-onco-cardiologico.

Le fonti sono selezionate secondo criteri di qualità, commentate, aggiornate, classificate e rivolte alla comunità medica italiana. Lo strumento utilizzato è un data base su web server da cui si generano automaticamente pagine web.

Gli hosting dei cataloghi sono: <http://www.gastrocare.it;> <http://www.oncocare.it;> <http://www.neurocare.it;> [http://www.cardiocare.it.](http://www.cardiocare.it;)

Luciano Pilotti, professore presso il Dipartimento di Scienze Economiche "Marco Fanno" della Facoltà di Scienze Statistiche, Area Strategic Management & Marketing dell'Università degli Studi di Padova (<http://www.decon.unipd.it/>) ha presentato alcune riflessioni di approfondimento su *La gestione integrata e flessibile delle informazioni per le decisioni.*

Anche questo intervento di taglio accademico ha evidenziato che il punto di partenza di molte realtà aziendali è una situazione di complessità: la relazio-

ne delinea la figura e il compito del professionista della conoscenza, definito Knowledge Meta-Organizer (KMO), in grado di governare il cambiamento nel processo di trasformazione di dati/informazioni in conoscenze per le decisioni.

Il panel dei produttori è stato aperto da **Silvia Quattrocchi** di Dialog (<http://www.dialog.it/>) che ha presentato *Dialog: customising e-contents for your business*.

L'obiettivo che si propone Dialog è servire da supporto a decisioni informate.

La relazione presenta dati da cui si osserva che la presenza di enterprise portals dal 1997 ad oggi è cresciuta in modo più che esponenziale ma ciò che fa la differenza in un portale di successo sono i contenuti che devono essere approfonditi almeno quanto diversificati per le diverse tipologie di utenti; devono offrire accessibilità a conoscenze interne ed esterne; devono rispondere alle aspettative degli utenti che cercano una porta per la conoscenza mentre ancora troppo spesso ricevono delle informazioni disorganizzate. Per questo è fondamentale l'apporto professionale del documentalista che è in grado di strutturare e organizzare: il portale deve essere una porta di accesso alle conoscenze e alle decisioni informate.

Dialog offre soluzioni software in questo senso, pensate per essere inserite all'interno dell'intranet aziendale con interfaccia web e pienamente personalizzabili da parte dell'utilizzatore.

Alberto Bonora, in qualità di senior partner ha presentato Chorus Partners S.r.l. (www.choruspartners.com) e la sua applicazione TdB con una relazione dal titolo *Il GDSS (Group Decision Support System) nella operatività dei gruppi di ricerca*.

Chorus Partners raduna un ristretto numero di leader d'impresa mettendo a disposizione la propria esperienza nella creazione e nella gestione dei gruppi di lavoro.

Lo strumento sviluppato per il teambuilder è appunto TdB (applicazione Lotus Notes) che si presenta come un sistema di supporto alle attività, decisioni, reporting per i gruppi di lavoro aziendali negli ambiti del contacts management; relationship management; teamwork management; knowledge management.

John Pierre Campitelli ha presentato per la Strategic Technologist EMEA Technology and Solution di Lotus Development Corporation (<http://www.lotus.com>) un intervento dal titolo *Alla scoperta della conoscenza*.

Lotus è stata impegnata fin dagli inizi nello sviluppo di soluzioni per la produttività personale e per la collaborazione di gruppo fino ad arrivare alle esigenze delle aziende che vivono in una realtà sempre più competitiva e fortemente orientata all'utilizzo della conoscenza. Come esempio viene presentata la piattaforma Lotus Knowledge Discovery System, una soluzione innovativa ed integrata per il knowledge management mirata ad agevolare la ricerca delle informazioni, automatizzare la classificazione e l'utilizzo di tutte le fonti di conoscenza aziendale, nonché promuovere la condivisione in ambienti collaborativi virtuali.

Lotus ha inoltre sviluppato una Knowledge Management Home Page raggiungibile all'indirizzo <http://www.lotus.com/km>

Concludendo pare opportuno sottolineare come il knowledge management sia innanzitutto una mentalità di lavoro, un atteggiamento proprio e personale di chi gestisce informazioni e, per mestiere, le valuta e le struttura in conoscenze capaci di offrire spunti di innovazione per sé e per gli utilizzatori.

Le presentazioni delle relazioni proposte sono disponibili all'indirizzo: <http://www.gidifrbm.it/workshop01.htm>

Congresso Annuale AIPP New Orleans, aprile 2001

Valerie Matarese*

Il congresso annuale dell'Association of Independent Information Professionals (AIPP) si è svolto quest'anno a New Orleans, all'Hotel Monteleone nel cuore del Quartiere Francese. L'atmosfera della città ed il limitato numero di partecipanti (150-200 soci) ha, come ogni anno, facilitato le interazioni interpersonali, punto di forza dell'associazione. I soci dell'AIPP infatti interagiscono attivamente e frequentemente utilizzando i moderni metodi di comunicazione. Il congresso così come il gruppo di discussione rappresentano le espressioni più ovvie di questa collaborazione internazionale.

Come di prassi, il congresso era organizzato in sessioni "generali" presentate su invito dell'associazione ed in sessioni satellite (*concurrent sessions*) in cui i soci presentano e discutono argomenti di particolare interesse. Le tre sessioni generali sono state presentate da **Gary Price** e **Chris Sherman** sulla "rete invisibile", dal Dr. **Carlos Cuadra** premiato con il "Roger Summit Award" sullo sviluppo delle banche dati e da **John Deveney** sulla comunicazione

aziendale.

Di particolare interesse fu l'intervento del Dr. **Cuadra**. Il relatore è noto infatti per aver creato uno dei primi servizi di ricerca "online", l'SDC Search Service, e per aver fondato l'*Annual Review of Information Science and Technologies* di cui è stato editore per circa 10 anni. Nel 1979 Cuadra Associates pubblicò la *Directory of Online Databases* e nel 1990 la *Directory of Portable Databases*, entrambi acquisiti ed incorporati nel *Gale Directory to Databases*. La presentazione vertè sullo sviluppo delle banche dati, con una forte nota autobiografica. L'interazione con un ospite-concorrente, il Dr. **Summit** (fondatore di *Dialog*) rese la presentazione non solo gradevole, ma anche molto interessante per capire le banche dati nella dinamica del loro sviluppo.

Le sessioni satellite svilupparono diversi argomenti: nella sessione "internazionale" si discusse il ruolo, le opportunità e le difficoltà del professionista dell'informazione nelle altre nazioni (oltre gli USA). Altre sessioni si occuparono di collaborazione tra delegazioni commerciali internazionali, di problematiche organizzative del professionista, dell'opportunità di utilizzare l'outsourcing per ottimizzare il prodotto e di altri argomenti. Gli argomenti di maggior interesse pratico però

furono: gli aspetti legali del lavoro in rete, il *knowledge management* e gli agenti intelligenti di ricerca in rete (conosciuti anche come *bots*).

Oltre a queste sessioni, di particolare interesse fu la presenza di ditte operanti nel settore che sponsorizzarono 12 sessioni gratuite di formazione pratica di ricerca *online*. Tra le ditte sponsorizzatrici meritano particolare menzione Factiva (Dow Jones Interactive), Lexis-Nexis, National Library of Medicine, ECNext, Dialog ed Intelliseek. Queste ed altre ditte hanno messo a disposizione 40 premi estratti a sorte tra i presenti durante le pause delle presentazioni. Tra i premi vi fu la serie Super Searcher della casa editrice Information Today, il software di ricerca BullsEye (Intelliseek), l'iscrizione gratuita ad altri congressi nel settore, un Palm Pilot, magliette e borse a volontà.

I riconoscimenti che vengono assegnati ogni anno a persone che si sono particolarmente distinti sono: il Roger Summit Award, il Sue Ruge Memorial Award ed il Myra T. Grenier Award. Il primo viene assegnato per un particolare contributo all'industria dell'informazione e quest'anno fu assegnato al Dr. Cuadra per i contributi citati precedentemente. Il secondo viene assegnato ad un socio che ha svolto un ruolo particolare nell'insegnamento (*mentor*), in-

* *Up To Infotechnologies, Pieve di Soligo (TV)*

fine il Myra T. Grenier premia l'interesse e le motivazioni di un nuovo socio.

Il congresso, come già anticipato, è particolarmente stimolante per promuovere le interazioni tra i soci; la partecipazione alle attività sociali è stata molto elevata ed in particolare la cena di gala, tenutasi al museo delle cere Musée Conti, è stata particolarmente apprezzata.

L'AiIP è stata fondata nel 1987 con lo scopo di riunire e rappresentare i professionisti indipendenti dell'informazione. Attualmente conta circa 800 soci in 18 paesi, di cui circa una trentina in Europa. I soci aderiscono al codice deontologico (*Code of Ethical Business Practice*), reperibile nel sito dell'associazione (<http://www.aiip.org>). L'AiIP pubblica un bollet-

tino trimestrale ed un annuario dei soci, sponsorizza un gruppo di discussione online, un servizio di riferimento tra domanda ed offerta (*referral program*) ed il congresso annuale. Lavora intimamente con le aziende del settore, assicurando la considerazione delle esigenze dei soci ed ottenendo particolari condizioni ed opportunità di formazione professionale.