

Alphabeticamente e il reference digitale: suggerimenti e mappe concettuali per gli utenti del portale

di Elisabetta Castro

La disintermediazione digitale

Negli ultimi dieci anni si è assistito a un progressivo cambiamento nei consumi mediatici¹ degli italiani che, grazie soprattutto a smartphone sempre più accattivanti, utilizzano molto più frequentemente servizi accessibili dalla rete. Non appare molto sensato ormai parlare, contrapponendoli, di servizi virtuali e servizi in presenza, ma è necessario contestualizzare tutto all'interno della 'città digitale' in cui viviamo. Infatti, se per effettuare un bonifico si può procedere direttamente da remoto, partendo dall'inserimento dell'IBAN del destinatario, scegliendo l'importo fino alla disposizione definitiva dell'operazione, è anche vero che tramite la rete si possono attivare dei servizi da fruire di persona, come ad esempio la prenotazione del posto in fila all'ufficio postale o di una visita medica.

L'utente che ha padronanza dello smartphone accede al luogo 'fisico' di erogazione del servizio quando questo rappresenta l'ultimo tassello di un processo iniziato online, mentre se il servizio è disponibile interamente in questa ultima modalità non vi accede neppure. In questo modo si consuma il ruolo della mediazione: non è più necessario rivolgersi allo sportello bancario per alcune operazioni o call center per la prenotazione, ma l'utente attiva o accede autonomamente, senza alcuna mediazione, al servizio desiderato.

Dal rapporto Censis 2021 emerge che gli italiani, rispetto ai nuovi servizi utilizzati nel 2021, non sono più disposti a rinunciare ai rapporti dematerializzati con la pubblica amministrazione (PA), allo smartworking e ad attività tradizionali di disintermediazione digitale come e-commerce e home banking.

I servizi disintermediati nelle biblioteche

Nel rapporto non vi è nessun dato specifico relativo ai servizi bibliotecari, ma per questo ambito si può fare riferimento ai dati pubblicati a cura del Gruppo per l'at-

ELISABETTA CASTRO, Istituto centrale per il catalogo unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche, Roma, e-mail: elisabetta.castro@cultura.gov.it.

Ultima consultazione siti web: 5 ottobre 2022.

1 Si vedano i rapporti Censis dal 2011 al 2022 per un'analisi sul progressivo mutamento delle abitudini e dei consumi degli italiani.



tuazione degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda ONU (SDGs). Naturalmente, in periodo di pandemia, sono stati offerti dei servizi speciali da vari istituti culturali. L'ICCU, insieme ad altri enti, ha aderito all'iniziativa "Uniti per ripartire" con l'obiettivo di rafforzare il diritto dei cittadini a leggere, aggiornarsi, ascoltare musica e fruire dei beni culturali, anche mediante il supporto delle tecnologie. Grazie alla collaborazione con DM Cultura, azienda specializzata nella creazione di soluzioni digitali per le istituzioni culturali, si sono rese disponibili al pubblico le oltre due milioni di risorse digitali gratuite di Rete Indaco, tramite un link raggiungibile dalla homepage del catalogo del Servizio bibliotecario nazionale, OPAC SBN.

Al di là della singola percentuale, se si confrontano i dati rispetto all'anno precedente² sono tutti in considerevole aumento (Figura 1).

Servizio	Chi ha fornito ed elaborato i dati	Metrica utilizzata	Variazione percentuale gen-apr 2019 / gen-apr 2020
Internet culturale	Forniti da ICCU ed elaborati da AIB	numero di visite	+116,25%
MLOL (1/4)	Forniti ed elaborati da Horizons Unlimited	accessi (numero di volte in cui gli utenti fanno login)	+111,56%
MLOL (2/4)	Forniti ed elaborati da Horizons Unlimited	utenti unici (tessere bibliotecarie diverse che hanno eseguito almeno un'operazione nel periodo indicato)	+114,77%
MLOL (3/4)	Forniti ed elaborati da Horizons Unlimited	prestiti di tutti i media tranne e-book	+127,22%
MLOL (4/4)	Forniti ed elaborati da Horizons Unlimited	prestiti di soli e-book	+122,40%
Il Mulino (1/3)			
Mulino/ Rivisteweb	Forniti ed elaborati da Il Mulino e basati su COUNTER	download	+14%
Il Mulino (2/3)			
Mulino/Darwinbooks	Forniti ed elaborati da Il Mulino e basati su COUNTER	page unit accedute	+118%
Il Mulino (3/3)			
Mulino/Pandoracampus	Forniti ed elaborati da Il Mulino e basati su COUNTER	page unit accedute	+96%

² I dati, pubblicati all'indirizzo <<https://www.aib.it/struttura/commissioni-e-gruppi/gruppods/2020/82445-dati-sulluso-dei-servizi-digitali-delle-biblioteche-italiane/>>, sono stati raccolti contattando gli stessi fornitori di servizi pubblici e privati per cui non sono esaustivi. Come sottolineato dagli estensori del documento, l'obiettivo del lavoro è quello di fornire una tendenza e non di mettere a confronto i vari servizi.

Servizio	Chi ha fornito ed elaborato i dati	Metrica utilizzata	Variazione percentuale gen-apr 2019 / gen-apr 2020
OPAC Indice SBN (1/2)	Pubblicati da ICCU ed elaborati da AIB	numero di visite	+34,15%
OPAC Indice SBN (2/2)	Pubblicati da ICCU ed elaborati da AIB	ricerche bibliografiche	+29,99%
Rete Indaco (1/3)	Forniti ed elaborati da DM Cultura	accessi OPAC	+36,40%
Rete Indaco (2/3)	Forniti ed elaborati da DM Cultura	consultazioni in streaming e download dei documenti digitali	+92,07%
Rete Indaco (3/3)	Forniti ed elaborati da DM Cultura	prestiti digitali	+234,61%
Torrossa (1/2)	Forniti ed elaborati da Casalini libri basati su COUNTER	download	+ 51%
Torrossa (2/2)	Forniti ed elaborati da Casalini libri basati su COUNTER	visualizzazioni online dei testi	+280%
Wolters Kluwer (1/2)	Forniti ed elaborati da Wolters Kluwer	totale delle pagine visitate	+5,8%
Wolters Kluwer (2/2)	Forniti ed elaborati da Wolters Kluwer	totale dei documenti visualizzati	+9,6%

Figura 1 – Dati sull’uso dei servizi digitali delle biblioteche italiane

Analogamente agli altri servizi digitali che sono diventati ormai irrinunciabili, per quel che riguarda l’ambito bibliotecario bisogna cogliere la sfida e impegnarsi affinché l’utente non perda l’abitudine all’accesso online a un determinato servizio. A tal fine risulta fondamentale progettare un servizio predittivo, tenendo conto delle esigenze dell’utenza, anticipandone le richieste. Sul futuro delle biblioteche in un mondo sempre più connesso e sul ruolo del bibliotecario³ si trova ampio accordo nella letteratura professionale, anche se i presupposti di partenza sono differenti. Alberto Petrucciani⁴ sottolinea come, grazie ai motori di ricerca generalisti, è sempre possibile trovare qualcosa relativo alla nostra ricerca, nonostante rimanga l’impressione di aver trascurato altre indicazioni pertinenti, poiché non controllate e normalizzate: per questo le biblioteche giocano ancora un ruolo fondamentale nel produrre e mettere a disposizione strumenti di ricerca controllati e affidabili, anche solamente con le segnalazioni bibliografiche presenti a catalogo. Lo stesso John Palfrey afferma che oggi più che mai abbiamo bisogno di bibliotecari, ma è necessario un cambiamento: «le biblioteche saranno in grado di avere successo e di rinnovarsi in un’era connessa, digitale mobile, soltanto se adotteranno un approccio collaborativo per la costruzione di piat-

³ In letteratura vengono spesso fatte delle riflessioni sull’importanza del bibliotecario per l’accesso alla conoscenza e malgrado l’immagine stereotipata che spesso ne viene fuori, possiamo affermare che la professione del bibliotecario mantiene nel corso del tempo la sua centralità, adeguando il proprio ruolo in base ai cambiamenti sociali e tecnologici, per offrire agli utenti servizi sempre nuovi.

⁴ Alberto Petrucciani; Simona Turbanti, *Manuale di catalogazione: principi, casi e problemi*. Milano: Editrice bibliografica, 2021, p. 80.

taforme condivise»⁵. E ancora secondo Palfrey la biblioteca-piattaforma deve offrire l'accesso all'informazione, consigli sulla navigazione e connessioni verso reti più ampie.

Alphabeticamente come piattaforma

L'approccio collaborativo per la creazione di piattaforme condivise, come teorizza Palfrey, è un concetto ben noto all'ICCU, che dagli anni Ottanta gestisce e coordina il Servizio bibliotecario nazionale (SBN), la più ampia rete bibliotecaria italiana.

Dal 2017 l'Istituto si è impegnato nella progettazione di una piattaforma per un punto di accesso unico (SRI)⁶, che consentisse, da un lato, all'utente finale una nuova modalità di navigazione più rispondente ai suoi rinnovati bisogni informativi e, dall'altro, alle biblioteche aderenti di valorizzare maggiormente il proprio patrimonio.

Al di là della classificazione di biblioteca-piattaforma, locuzione che sta avendo successo tanto da essere ripresa anche da Bibliostar 2021, Alphabeticamente racchiude gli aspetti enunciati da Palfrey, mettendo a disposizione servizi che vanno a sostituire o meglio, ampliare, quelli delle biblioteche digitali.

In realtà una fruizione diretta delle risorse digitalizzate era già possibile tramite la biblioteca digitale Internet culturale, curata dall'ICCU, che contiene le collezioni delle biblioteche aderenti e che restituisce anche le informazioni delle notizie presenti sugli altri portali dell'istituto, quelli specialistici come Edit16 e MOL e quello più generalista, l'OPAC SBN.

The screenshot shows the search results page on the Internet Culturale portal. At the top, there is a search bar with the text 'Cerca' and a plus sign. Below the search bar, there are radio buttons for 'CATALOGHI', 'BIBLIOTECA DIGITALE', 'FULL-TEXT', and 'SITO WEB'. The search results are displayed in a table with a green header 'Risultati ricerca'. The first result is 'Ariosto, Ludovico 1474-1533; Ariosto, Gabriele; Ariosto, Virginio; Stefani, Luigina'. The results are paginated, showing 'Pagina 1 di 219 (4.361 risultati trovati)'. On the left side, there is a section 'RAFFINA LA RICERCA' with links to 'Catalogo bibliografico', 'opac SBN (3780)', 'edit16 (395)', 'Manus (107)', and 'Biblioteca digitale (79)'. The main content area shows the search results for 'Ariosto' with a list of titles and authors.

Figura 2 – Restituzione dei risultati per la ricerca 'Ariosto' sul portale Internet culturale

Dall'osservazione della Figura 2, emerge come la restituzione dei risultati di ricerca è 'spacchettata' per ogni singolo portale, poiché non c'è integrazione tra le basi dati.

Il progetto del punto di accesso unico nasce proprio in risposta a queste criticità, per cui nella nuova piattaforma da una parte sono state integrate le basi dati, mantenendo e rinviando per le schede specialistiche ai relativi portali, dall'altra si è lavorato molto sull'interfaccia nell'ottica di un miglioramento della *user experience*: Alphabeticamente infatti consente di

⁵ John Gorham Palfrey, *BiblioTech: perché le biblioteche sono importanti più che mai nell'era di Google*, traduzione di Elena Corradini. Milano: Editrice bibliografica, 2016, p. 114.

⁶ Per approfondire si veda: Luigi Cerullo; Maria Cristina Mataloni, *Sistema di ricerca integrato: un nuovo catalogo di servizi per le biblioteche*, «Digitalia», 15 (2020), n. 2, p. 16-25, DOI: 10.36181/digitalia-00011.

accedere sia alle risorse digitalizzate, sia alle informazioni bibliografiche delle biblioteche aderenti alla rete. C'è ancora una 'categoria' che fino a poco tempo fa rimaneva esclusa, ovvero quella delle risorse *born digital* (in toto o a partire da un determinato anno) fruibili liberamente online. Quest'ultima tipologia è stata trascurata per anni, perché non 'possedendo' di fatto la risorsa, nessuna biblioteca era in grado di 'gestirla in SBN'. Si tratta per lo più di periodici digitali open access⁷ la cui presenza a catalogo arricchirà sicuramente la base dati. Proprio per questo motivo, il gruppo di Catalogazione del materiale moderno ha redatto delle linee guida per il trattamento di queste risorse in SBN e l'ICCU ha deciso di inserire centralmente i primi 1.000 record di periodici digitali, anche con intenti esemplificativi.

Per la realizzazione del nuovo portale è stato svolto un lavoro di squadra: grafici e tecnici hanno accolto le esigenze dei bibliotecari, che hanno fornito le loro indicazioni basandosi su precisi e rigidi algoritmi, per cercare di realizzare una sorta di 'reference occultato'. Il fine principale è di riportare in biblioteca l'utenza che per necessità di lavoro, di studio o di diletto necessita di consultare risorse non ancora presenti liberamente online, seguendo uno dei principi cardine della biblioteconomia elaborati da Ranganathan, sempre valido quando vengono disegnati e costituiti i servizi di reference⁸: ad ogni lettore il suo libro. Per l'autore indiano il servizio di reference stabilisce in modo personalizzato il contatto tra il lettore e il suo documento, ottimizzando i tempi di risposta, per evitare che il lettore perda tempo. Per questo, con Ranganathan, possiamo definire così il reference: «un servizio personalizzato a ciascun lettore per aiutarlo a trovare i documenti che rispondono ai suoi interessi in quel momento, con precisione, esaustività e rapidità»⁹.

Senza dubbio l'obiettivo centrale del bibliotecario è soddisfare il bisogno informativo del lettore tramite il servizio offerto e anche se in molti casi i bibliotecari non 'vedono' la conseguenza diretta del proprio lavoro, ne percepiscono comunque gli effetti: ad esempio se l'utente è riuscito a orientarsi bene tra gli spazi della biblioteca oppure se ha trovato i documenti che cercava. In tema di reference, va accolta la provocazione di Petrucciani¹⁰ di una biblioteca self-service, dove ciascuno possa trovare autonomamente quello di cui ha bisogno.

Una piattaforma online è un servizio self-service per definizione e proprio per questo motivo è importante disegnarne correttamente il sistema.

Alfabetica come servizio self-service

Brevemente si dà un accenno alla struttura di Alfabetica. Non sono previste le funzionalità della ricerca avanzata come in OPAC e la funzione di filtraggio è per certi aspetti delegata ai box in cui vengono presentati i risultati di ricerca, oltre che ad alcune 'faccette' laterali, in quanto la piattaforma è sicuramente pensata per un utente che ha poca confidenza con il linguaggio bibliotecario.

⁷ Il movimento nasce all'interno del mondo accademico con l'intento di sfruttare le potenzialità del digitale e della rete per disseminare e condividere liberamente i risultati della ricerca e dal 2016 rappresenta uno degli obiettivi strategici dell'Unione Europea. Anche l'Unesco sta promuovendo l'open science con l'intento di proporre una raccomandazione delle Nazioni Unite in merito e di includerla tra i prossimi obiettivi di sostenibilità e sviluppo. L'iniziativa punta a diffondere l'accesso ai dati, alle ricerche, alle pubblicazioni scientifiche e alle innovazioni tecnologiche divenuto prioritario per gli stati membri.

⁸ Shiyali Ramamrita Ranganathan, *Il servizio di reference*, a cura di Carlo Bianchini, prefazione di Mauro Guerrini. Firenze: Le lettere, 2010.

⁹ *Ivi*, p. 46.

¹⁰ Alberto Petrucciani, *Giovanni Solimine. La biblioteca: scenari, culture, pratiche di servizio*, «Bollettino AIB», 45 (2005), n. 2, p. 235-237, <<https://bollettino.aib.it/article/view/5414>>.

Anche la stessa suddivisione dei risultati in box è stata progettata per fornire un valido aiuto all'utente che, non avvezzo all'uso dei filtri, ritrova le risorse già 'categorizzate'. Tralasciando questo aspetto¹¹, l'ausilio maggiore viene fornito tramite strumenti grafici, attivabili a partire dai risultati del canale generale o da quello dei 'protagonisti' oppure ancora mediante la consultazione del box dei suggerimenti presente in ogni percorso specifico.

L'utente della rete è piuttosto abituato a ricevere dei consigli nel corso della sua navigazione, non essendo tuttavia sempre consapevole che i risultati di Google e degli altri motori di ricerca, celano in realtà, dietro la segretezza degli algoritmi, una determinata visione sociale e politica.

Ormai è abbastanza noto che i motori di ricerca commerciali massimizzano i profitti pubblicitari. La biblioteca si pone altri obiettivi, come la promozione culturale in senso ampio e, a differenza dei motori di ricerca, dopo aver analizzato il proprio ruolo e la propria utenza, ha il compito di fornire servizi e risorse nella maniera più neutrale possibile, valutando l'opportunità di far circolare le risorse non accettabili socialmente¹².

Le singole biblioteche o le aggregazioni locali, attraverso l'OPAC e le loro piattaforme, potrebbero utilizzare i propri dati in forma anonima¹³ per offrire dei suggerimenti, adottando il metodo dello *stackscore* che consente di elaborare la formula più adeguata alla propria comunità di riferimento.

Un servizio bibliografico nazionale ha una comunità di riferimento molto ampia e un patrimonio da gestire altrettanto vasto ed eterogeneo, per cui, senza cadere nelle logiche dei motori di ricerca commerciali che, applicate all'ambito della biblioteconomia rischierebbero di rinchiudere l'utente in una bolla informativa, deve effettuare delle scelte adeguate. Per questa ragione, Alfabetica adotta degli algoritmi basati su criteri biblioteconomici, presentando a ciascun utente i medesimi risultati per garantire la neutralità, ma proponendo degli strumenti che lo indirizzeranno verso nuovi percorsi di navigazione individuali.

All'interno di ogni singolo percorso dedicato di Alfabetica è stata previsto un box di suggerimenti legati al risultato della ricerca effettuata. A scopo dimostrativo si riportano alcuni esempi.

Se volessimo fare una ricerca su 'Ovidio', accanto ai testi manoscritti delle sue opere, parte delle quali disponibili anche in digitale, visualizzeremmo le notizie relative alle musiche scritte per i miti citati nelle sue opere e i suggerimenti relativi alla fortuna della sua produzione manoscritta (Figura 3).

The screenshot shows the Alfabetica search interface. At the top, there's a search bar with the text 'Cerca' and a search button. Below the search bar, there's a bar chart showing the number of results over time, with a legend indicating 'Risorse per intervalli di 10 anni'. To the right of the chart, there are buttons for 'Trova' (36 risorse), '2 risorse con digitale', and 'Ricerca nei testi'. Below the chart, there's a list of search results, each with a title, author, and publication information. The results are categorized by various filters on the left side of the page, such as 'Livello bibliografico', 'Data', 'Tipo di risorsa', 'Lingua', 'Genere', 'Soggetto', 'Classificazione Dewey', 'Lingua', 'Anno di pubblicazione', 'Anno', and 'Semplificazione'. The search results include titles like 'Ovidio, Emilio. *Un'antologia alla umanistica di Ovidio / Emilioazzi*', 'Ovidio, Lucio. *Sulle varianti della tradizione manoscritta degli Amores di Ovidio / Lucia Rosa*', 'Mariani, Franco. *Il Codex Bezae Cantabrigiae di Ovidio: Ana amatoria, Remedia amoris, Amores / Franco Mariani*', 'Petrone, Chiara. *Ovidio e la musica. Un percorso tra i manoscritti e la musica / Chiara Petrone*', 'Rusconi, Marco. *Ovidio. I testi in versi / Marco Rusconi*', 'Sant'Antonio, Luigi. *Ovidio. I testi in prosa / Luigi Sant'Antonio*', and 'Sant'Antonio, Luigi. *Ovidio. I testi in prosa / Luigi Sant'Antonio*'.

Figura 3 – Restituzione dei risultati per la ricerca 'Ovidio' nel box dei suggerimenti del percorso manoscritti di Alfabetica

Uno strumento presente nella piattaforma, in due differenti declinazioni, è quello del cosiddetto ‘radar’ dei protagonisti in linea già al momento del lancio, mentre quello semantico (all’interno della mappa concettuale) è stato inserito nel sistema circa sei mesi dopo. Anche in questo caso l’intento è quello di far navigare l’utente attraverso le connessioni presenti tra le risorse, un po’ come l’*open library graph*:

Immaginate un nodo per l’Inferno di Dante che abbia connessioni a tutti i libri che fanno riferimento all’Inferno, ai libri accademici su Inferno e Paradiso, a informazioni sui guelfi bianchi, sui guelfi neri, sui ghibellini, sul Giardino delle delizie di Bosch e da lì al moderno surrealismo, alla Bibbia cristiana, alla Bibbia ebraica, al Corano, al fato di quelli, come Socrate, nati prima di Cristo ma degni del Paradiso, poi ancora alle opere della filosofia occidentale, della filosofia orientale – una concatenazione interconnessa di lavori culturali e citazioni, che si espande continuamente e gradualmente si arricchisce¹⁴.

Entriamo nel dettaglio del ‘radar protagonisti’ (Figura 4), che può essere attivato in seguito a una ricerca effettuata dal percorso ‘protagonisti’.

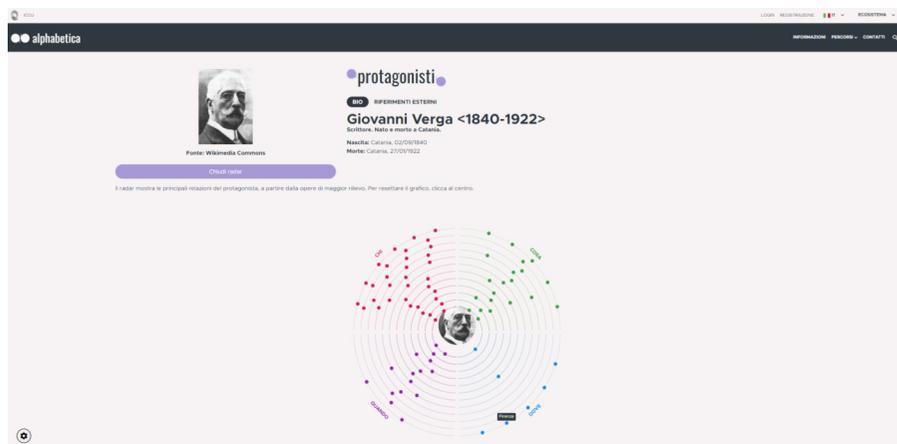


Figura 4 – Radar su Giovanni Verga nel percorso dei protagonisti di Alfabetica

Si noti che all’interno del radar vengono mostrati i collegamenti del protagonista, a partire dalle opere di maggior rilievo con altri personaggi in relazione a un luogo (di stampa) e al tempo. Emblematico il caso di Verga: tra i risultati di ricerca dal canale protagonisti nel box personaggi correlati si trova Pietro Mascagni, che non abbiamo però all’interno del grafico proposto. Nel quadrante ‘cosa’ troviamo le manifesta-

11 Per una visione generale delle funzionalità del portale, si veda: Elisabetta Castro, *Alfabetica: uno strumento poliedrico di accesso ai servizi bibliografici nazionali*, «Digitalia», 17 (2022), n. 1, p. 39-47, <<https://digitalia.cultura.gov.it/article/view/2955/2054>>.

12 Karen Coyle, *La neutralità difficile*, «AIB studi», 58 (2018), n. 2, p. 257-265, DOI: 10.2426/aibstudi-11788.

13 In linea con il GDPR - Regolamento 2016/679.

14 David Weinberger, *Quando un bibliotecario è migliore di un IA*, «AIB studi», 60 (2020), n. 2, p. 213-217, DOI: 10.2426/aibstudi-12478.

zioni raggruppate per titolo dell'opera e subordinatamente vengono presentate le manifestazioni senza legame al titolo.

Sostanzialmente il 'radar protagonisti' restituisce all'utente una sintesi della produzione editoriale dell'autore in formato grafico, che può essere navigata espandendo il titolo dell'opera, per ottenere le singole manifestazioni¹⁵.

La mappa concettuale, avviata a richiesta dalla schermata dei risultati di una ricerca effettuata dal canale generale, mostra i termini in relazione alla chiave di ricerca inserita, consentendo all'utente di navigare attraverso i termini, andando oltre i confini iniziali. Per comprenderne meglio il funzionamento, forniamo un esempio inserendo nel campo della ricerca generale 'dieta mediterranea'.

L'utente potrà consultare direttamente i risultati della sua ricerca aprendo i singoli box di raggruppamento: quello tradizionale dei libri, nel quale troverà probabilmente un manuale sulla dieta mediterranea, risultato in qualche modo 'atteso', oppure quello di grafica, box in cui, oltre alla grafica in senso stretto, sono presentati volumi particolarmente illustrati. In quest'ultimo caso rintraccerà un libro di cucina con le immagini dei piatti presentati, mentre tra i periodici, oltre alle principali riviste sul tema troverà degli articoli sull'argomento; e ancora, nei box dedicati accederà a schede di film e di canzoni.

Il lettore soddisfatto dai questi risultati potrà, in assenza di risorse digitali consultabili direttamente online, recarsi nella biblioteca che possiede la risorsa o attivare i servizi di prestito interbibliotecario¹⁶.

Attivando il tasto della 'mappa concettuale' viene presentato lo strumento che consente di espandere il campo di ricerca attraverso le correlazioni di concetti differenti, a partire dai termini del *thesaurus* del Nuovo soggettoario di Firenze.

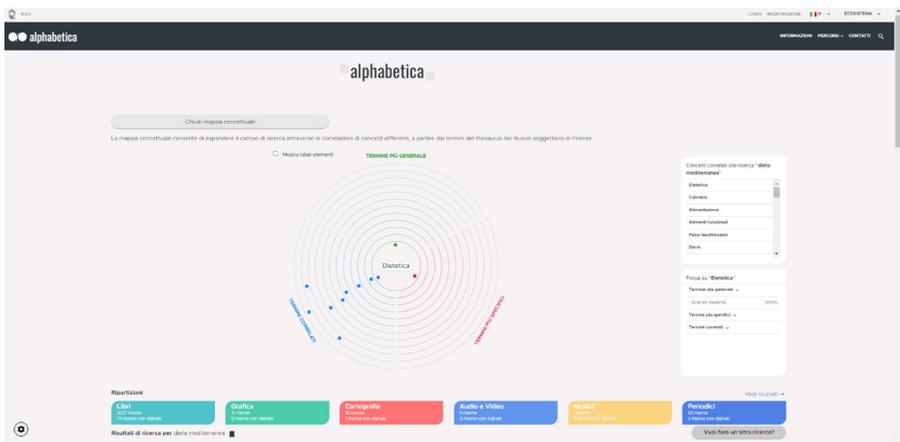


Figura 5 – Mappa concettuale per la ricerca 'dieta mediterranea' in Alphabetic

15 Si badi che per alcuni protagonisti con una produzione editoriale elevata, per motivi tecnici il grafico non è in grado di supportare la completa visualizzazione.

16 Il servizio ILL SBN (inter library loan SBN) è un servizio nazionale di prestito interbibliotecario e fornitura documenti accessibile gratuitamente su internet e rivolto ai bibliotecari e agli utenti finali, accessibile dal sito dell'OPAC SBN, non direttamente da Alphabetic.

In riferimento alla Figura 5 si osserva che a destra sono presentati tutti i termini legati alla ricerca effettuata; al centro, invece, si trova il grafico che riporta di default il primo termine della lista rintracciato per rilevanza, o gli altri che di volta in volta vengono selezionati come focus del grafico. La struttura di quest'ultimo è organizzata in base alle relazioni dei termini presenti nel thesaurus del Nuovo soggettario di Firenze 'correlati', 'specifici', 'generici'.

A partire dalla ricerca 'dieta mediterranea', i principali concetti correlati sono 'dietetica', 'culinaria', 'alimentazione', 'Paesi mediterranei', 'pasta alimentare', 'dieta lattea'. I termini in relazione al focus possono essere selezionati a partire dal grafico o dal menù inferiore destro. Nella barra sottostante sono presentate le risorse legate al focus, suddivise nelle tradizionali ripartizioni del portale.

Scorrendo la lista di termini associati alla ricerca, si possono selezionare i termini 'prodotti alimentari tipici' e scegliere 'cibo da strada', opzione che suggerirà un bellissimo volume illustrato di Gaetano Basile dal titolo *Il cibo nelle mani*.

'Esplorendo' il box dei risultati su 'dietetica' si espande il raggio d'azione, infatti mentre nel box 'libri' della ricerca di base erano presenti solo 255 risultati, cliccando su 'dietetica' si ottengono 2.636 risorse inerenti diverse tipologie di diete. Navigando poi tra i relativi correlati, specifici e gli ulteriori correlati, esplorando quindi il grafico per raffinamento e connessioni logiche, si rintracciano periodici relativi al 'veganismo', termine non presente tra quelli legati alla ricerca iniziale. Non vengono mostrati termini del thesaurus che non hanno legami con le risorse presenti su Alfabetica.

Quelli descritti sono i principali meccanismi di reference presenti ad oggi (ottobre 2022) sul portale che nasce per essere in costante evoluzione e in continuo ascolto delle esigenze degli utenti e della comunità SBN.

Alfabetica come organismo che cresce

L'approccio collaborativo in Alfabetica non è solamente relativo alla base dati alimentata dal lavoro delle biblioteche aderenti a SBN, ma anche alle modalità di lavoro di analisi e progettazione del servizio. È stata siglata una convenzione con Sapienza Università di Roma¹⁷, in particolare con il laboratorio BIBLAB, che ha condotto dei focus group che hanno fornito notevoli spunti di riflessione in merito alla *user experience*. Gli aggiornamenti costanti con i ricercatori e l'accesso ai risultati del lavoro in tempo reale hanno consentito di apportare celermente alcune migliorie, laddove erano emersi elementi di criticità. A titolo esemplificativo si riportano alcuni commenti presi in considerazione in questa fase.

A seguito di tale osservazione: «ci vorrebbe un'altra sezione in alto che spiega come funziona il portale con dei tutorial»¹⁸, sono state modificate alcune funzio-

17 Nell'ambito della convenzione con il BIBLAB, Laboratorio di Biblioteconomia sociale e ricerca applicata alle biblioteche, afferente al Dipartimento di Lettere e culture moderne, (<https://www.iccu.sbn.it/export/sites/iccu/documenti/2017/CONVENZIONE_ICCU-DOLIFIGE.pdf>) sono stati organizzati dei focus group, i cui risultati sono presentati nei seguenti contributi: Chiara Faggiolani, *Connessione, riuso, creatività, immaginazione per disegnare il futuro culturale: il nuovo portale delle biblioteche italiane Alfabetica*, «Digitalia», 17 (2022), n. 1, p. 18-27, <<https://digitalia.cultura.gov.it/article/view/2952/2051>> e Maddalena Battaglia, *Alfabetica: aspettative, opinioni e ricadute attraverso una ricerca esplorativa*, «Digitalia», 17 (2022), n. 1, p. 96-105, <<https://digitalia.cultura.gov.it/article/view/2961/2060>>.

18 L'osservazione è stata posta da uno dei partecipanti al primo focus group dedicato agli studenti esperti nel settembre 2021.

nalità in corso d'opera, partendo dall'assunto che una piattaforma bibliografica non può che essere auto esplicativa. L'intento è quello di rendere più semplice la navigazione, non spiegandone i passaggi.

Il focus group dedicato agli insegnanti ha confermato che la piattaforma è un ottimo strumento per la didattica. Per i cicli scolastici inferiori è necessaria sicuramente la mediazione dell'insegnante, mentre per gli studenti delle secondarie di secondo grado si può pensare a un approccio diretto al servizio, che continuerà a essere utilizzato anche per i propri interessi futuri da semplici cittadini o da studenti universitari, approdando anche all'uso delle banche dati specialistiche. A conferma di quanto detto sopra, si riporta la testimonianza di un altro docente coinvolto all'interno dei focus group:

Quando all'esame di terza media chiediamo di fare un percorso pluridisciplinare mescolando più competenze, più ambiti, il fatto di trovare, testi, video, manifesti di film, magari posso utilizzarlo io come insegnante per avere gruppi di contenuti che gestisco io, rielaboro io, una poesia si può collegare a un video su YouTube, può darci uno stimolo, ampliare la prospettiva arricchendo con altri contenuti, non pensare che i ragazzi possono farlo autonomamente¹⁹.

Il docente coglie appieno il senso della struttura grafica di *Alphabetica* che valorizza l'interdisciplinarietà del catalogo e i collegamenti a basi dati e strumenti esterni, utilizzabili per finalità didattiche.

Vale la pena riportare per intero un ultimo commento sul ruolo di *Alphabetica* come servizio di reference, citato già in parte in un precedente articolo apparso su *Digitalia*²⁰:

Le cose spesso si trovano non cercandole, non sappiamo di cercare una cosa fino a quando non ci spunta casualmente, mi dà i risultati anche nelle altre barre di ricerca anche di altri materiali, questa catena è non solo importante ma è utile perché amplia lo spettro di ricerca, è un po' come in biblioteca il servizio di reference quando il bibliotecario ti porta anche cose che non cercavi²¹.

Quest'ultima osservazione conferma quanto il lavoro svolto soddisfi l'utente nel corso della sua ricerca, poiché vengono presentati risultati coerenti, apprezzati anche se non tra quelli attesi.

L'algoritmo sotteso a questo tipo di risultato è basato fondamentalmente su relazioni semantiche, tra opere e tra autori. Data l'utenza ampia e generalista della piattaforma si è ritenuto più opportuno utilizzare questo tipo di criterio, per ampliare i risultati di ricerca. A volte i risultati potrebbero deluderci in termini di quantità, raramente in termini di qualità.

Qui entra in gioco il lavoro della comunità, l'approccio collaborativo della comunità SBN nel curare i propri strumenti e la consapevolezza di lavorare a un progetto

¹⁹ L'opinione è stata espressa da un docente coinvolto nel focus group dedicato ai docenti di scuola secondaria di primo e secondo grado nel settembre 2021.

²⁰ E. Castro, *Alphabetica* cit., p. 42.

²¹ Anche questo commento è tratto dal report elaborato dal BIBLAB sul focus group dei docenti di scuola secondaria di primo e secondo grado.

di ampio respiro.

Attualmente in Indice sono soggettate quasi il 18% di risorse e hanno un legame alla classificazione Dewey poco più dell'11%, per cui un algoritmo che si basa sui dati semantici, costruito con saldi criteri scientifici, necessita in ogni caso di lavorare su dati che rispondano alle *queries* effettuate. D'altra parte, l'errore umano di chi soggetta 'pedagogia - guide' e non 'pedagogia - manuali' fa ricadere all'interno del percorso di cartografia e della mappa concettuale delle risorse che sono indubbiamente fuori contesto²².

Nell'ottica di ampliamento delle risorse da presentare all'interno della mappa concettuale, Alfabetica potrebbe ampliare la sua offerta tramite progetti di indicizzazione automatica applicati alle risorse digitali con l'impiego del *thesaurus*. Le metodologie impiegate per automatizzare parzialmente o totalmente il processo di indicizzazione si basano su tecnologie di intelligenza artificiale e *machine learning*, estraendo automaticamente parole/frasi chiave e procedendo a rilevazioni statistiche delle occorrenze di un termine all'interno di documenti testuali. Questa nuova prospettiva, presentata anche nella nuova edizione del Nuovo soggetto di Firenze, consentirebbe di mettere a disposizione all'interno della mappa concettuale risorse al momento assenti, quali manoscritti e libri antichi²³.

Alfabetica non consente solo di rintracciare una risorsa e non si tratta di un semplice catalogo: Alfabetica amplia lo spettro di ricerca, aprendo nuovi orizzonti anche mediante l'integrazione di altri portali, con collegamenti a siti web interni o esterni.

L'ICCU ha messo a disposizione dell'intera comunità questo potentissimo strumento che consente la ricerca su materiale digitale, la relazione tra risorse affini, la condivisione di bibliografie e contenuti a scopi didattici. Alfabetica rappresenta anche uno dei pilastri su cui si fonderà un nuovo portale nazionale per l'accesso alle informazioni integrate sui diversi domini disciplinari ed è quindi destinato a crescere.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

[1] *La biblioteca (in)forma: digital reference, information literacy, e-learning*, relazioni del convegno delle Stelline (Milano, 15-16 marzo 2018). Milano: Editrice bibliografica, 2018.

[2] Buttò Simonetta, *Alfabetica, il nuovo portale per la ricerca integrata: un salto di qualità per le biblioteche italiane*, «Digitalia», 15 (2020), n. 2, p. 9-15, DOI: 10.36181/digitalia-00010.

[3] *Ead., Aperto, flessibile, integrato: tre parole chiave per l'Ecosistema dei servizi bibliografici nazionali*, «Digitalia», 17 (2022), n. 1, p. 11-17, <<https://digitalia.cultura.gov.it/article/view/2951/2050>>.

[4] Caminito Maurizio, *La biblioteca nella nuvola: utenti e servizi al tempo degli smartphone*. Milano: Editrice bibliografica, 2018.

[5] Censis, *I media dopo la pandemia: diciassettesimo rapporto sulla comunicazione*. Mila-

²² Una lettura attenta del *thesaurus* del Nuovo soggetto annullerebbe questa ambiguità, poiché nella nota d'ambito è chiarito l'uso e la differenza tra i termini.

²³ Biblioteca nazionale centrale di Firenze, *Nuovo soggetto: guida al sistema italiano di indicizzazione per soggetto*. Roma: Associazione italiana biblioteche, 2021, <https://www.bncf.firenze.sbn.it/wp-content/uploads/2020/01/Nuovo-soggetto_Guida.pdf>.

no: FrancoAngeli, 2021.

[6] Censis; Unione cattolica stampa italiana, *L' economia della disintermediazione digitale: dodicesimo rapporto sulla comunicazione*. Milano: FrancoAngeli, 2015.

[7] Cerullo Luigi, *ISS Project: The Integrated Search System in the National bibliographic services*. In: *Digital libraries and multimedia archives: 14th Italian research conference on digital libraries: proceedings, IRCDL 2018, Udine 25-26 2018*, a cura di Giuseppe Serra, Carlo Tasso. Cham: Springer, 2018, DOI: 10.1007/978-3-319-73165-0_22.

[8] Guarasci Roberto; Guerrini Mauro, *Cos' è l' indicizzazione*. Milano: Editrice bibliografica, 2022.

[9] Petrucciani Alberto, *L' utopia della biblioteca e la missione del bibliotecario*, «AIB studi», 61 (2022), n. 3, p. 597-602, DOI: 10.2426/aibstudi-13399.

[10] Solimine Giovanni, *La biblioteca: scenari, culture, pratiche di servizio*. Roma: Laterza, 2005.

[11] Svenonius Elaine, *Il fondamento intellettuale dell' organizzazione dell' informazione*, traduzione di Maria Letizia Fabbrini, introduzione di Mauro Guerrini. Firenze: Le lettere, 2008.

Articolo proposto il 6 ottobre 2022 e accettato il 20 ottobre 2022.

ABSTRACT AIB studi, 62 n. 3 (settembre/dicembre 2022), p. 559-570. DOI 10.2426/aibstudi-12055
ISSN: 2280-9112, E-ISSN: 2239-6152 - Copyright © 2022 Elisabetta Castro

ELISABETTA CASTRO, Istituto centrale per il catalogo unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche, Roma, e-mail: elisabetta.castro@cultura.gov.it.

Alphabeticamente e il reference digitale: suggerimenti e mappe concettuali per gli utenti del portale

La disintermediazione digitale è un processo che riguarda molteplici ambiti della vita sociale: quello dell'informazione, quello commerciale, quello bancario e anche quello di accesso alle informazioni bibliografiche e alla conoscenza. All'utente che non usufruisce del servizio di reference in presenza oppure online tramite i servizi del 'chiedi al bibliotecario' tradizionali o le instant chat, bisogna offrire delle opportunità per espandere il proprio campo di indagine attraverso dei suggerimenti che riguardano autori o argomenti affini a quelli oggetto della propria ricerca.

Alphabeticamente si propone di fornire un 'reference occultato', non con le logiche degli algoritmi di tipo commerciale che suggeriscono risorse e argomenti con la medesima idea di fondo, ma sfruttando a pieno gli strumenti della biblioteconomia e valorizzando il lavoro cooperativo delle biblioteche aderenti al Servizio bibliotecario nazionale.

Alphabeticamente and the digital reference: tips and concept maps for the users

Digital disintermediation is a process that involves many areas of social life: information, business, banking and also access to bibliographic information and knowledge.

To the user who does not use the reference service in presence, it is necessary to offer new opportunities to expand the field of investigation through suggestions about authors or topics similar to made request. Alphabeticamente aims to provide a 'hidden reference', not with the logic of commercial algorithms, but by making full use of the tools of librarianship and enhancing the cooperative work of libraries belonging to the SBN network.