

Claudio Gnoli - Vittorio Marino - Luca Rosati

Organizzare la conoscenza

Dalle biblioteche all'architettura
dell'informazione per il Web



© 2006 Tecniche Nuove, via Eritrea 21, 20157 Milano
Redazione: tel. 0239090258 - 257, fax 0239090255
e-mail: libri@tecnicheNuove.com

Vendite: tel. 0239090319 - 251 - 252, fax 0239090373
e-mail: vendite-libri@tecnicheNuove.com
<http://www.tecnicheNuove.com>

ISBN 13: 978-88-481-1849-1
ISBN 10: 88-481-1849-6

Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del libro può essere riprodotta o diffusa con un mezzo qualsiasi, fotocopie, microfilm o altro, senza il permesso dell'editore.

All rights reserved. No part of this book shall be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, by any means, electronic, mechanical photocopying, recording or otherwise without written permission from the publisher.

Copertina di JDT - Milano
Realizzazione editoriale a cura di Escom - Milano
Stampa: PressGrafica - Gravellona Toce (VB)
Finito di stampare nel mese di marzo 2006
Printed in Italy

Sommario

Prefazione	VII
Introduzione	IX
Capitolo 1 - La knowledge organization	1
Una storia molto antica	1
Classificare piante e animali.....	3
Classificare libri.....	4
I primi schemi dettagliati	5
I soggettari	8
Gli sviluppi moderni	9
Nell'era digitale	12
Capitolo 2 - Le strutture della conoscenza	15
I concetti	15
La successione conveniente dei concetti	16
La suddivisione gerarchica	18
Le parti, i sistemi e i livelli di integrazione	21
Categorie e faccette	22
L'ordine di citazione delle faccette	27
Le relazioni di fase	29
Il colore del vostro nuovo sari	29
Capitolo 3 - I sistemi di organizzazione	33
L'indicizzazione semantica	33
Sistemi generali e speciali.....	34
Parole.ð	35

Titoli e abstract	36
Parole-chiave	37
Termini	37
Tesauri Ð	39
Soggettari	41
Tassonomie	44
Ontologie	44
Classificazioni	45
Classauri	48
Capitolo 4 - Gli strumenti informatici	51
Information retrieval	51
OPAC semantici	53
L'analisi statistica dei testi	55
Clustering: formare grappoli	57
Assegnazione automatica a una classe	58
Testi strutturati e metadati	59
Il Web semantico	60
L'architettura dell'informazione	62
Capitolo 5 - Schemi di classificazione per il Web	63
Le classificazioni gerarchico-enumerative sul Web	64
Schemi incoerenti?	64
Utilizzare le classificazioni della biblioteconomia o schemi home-grown?	68
Applicare la classificazione a faccette al Web	71
Schemi aperti e scalabili: i vantaggi per chi gestisce il sito	71
Sistemi di navigazione a faccette: Epinions	73
I vantaggi per l'utente	77
Sistemi di ricerca a faccette	84
In sintesi: qualche regola pratica	87
Quando utilizzare le faccette?	88
Quando non conviene utilizzare le faccette	88
Utilizzare sistemi enumerativi con rigore	89
Integrare sistemi enumerativi e sistemi a faccette	89
Come costruire un sistema a faccette per ambienti digitali o meno	91
Capitolo 6 - Applicazioni	97
Classificazioni (a faccette) pure, spurie e apparenti	97
L'impiego della classificazione a faccette nel Web: alcuni esempi	99
Il progetto Flamenco	99
Getty Images	102
SWED	105
E-gov: il caso Directgov	107

Prime conclusioni	107
Applicazioni della classificazione a faccette	107
Circolarità dell'informazione	108
Raccolta delle bacche e profumo dell'informazione	109
Integrare classificazione ENUMERATIVA e classificazione a faccette	114
Un caso di gestione documentale per una intranet aziendale	114
Epinions e Google Gruppi	117
Architettura dell'informazione per i siti universitari	119
L'impiego della classificazione a faccette nel software	121
Il pacchetto iLife di Apple	122
Mac OS X Tiger	123
Windows Vista	124
Capitolo 7 - Tesauri e classificazioni per i sistemi di ricerca	127
Tesauri in supporto alla ricerca	128
Troppi risultati? Classificali!	132
Indicare la classe del risultato	133
Raggruppare i risultati secondo classi prestabilite	135
Raggruppare i risultati secondo classi generate on the fly (clustering)	135
I "best bets"	139
Capitolo 8 - Considerazioni epistemologiche	143
Classificazione e mente	143
Le gerarchie non sono concetti naturali	146
Il paradigma del pile cabinet	148
Alberi vs. non-alberi	149
Verso una riformulazione del problema: il dibattito Merholz/Hurst	153
L'oggetto del contendere	153
Scontro di opinioni	154
Per una chiave di lettura più profonda del dibattito	155
Navigazione all'interno di alberi e all'interno di non-alberi	157
Verso un nuovo concetto di interfaccia	160
Jef Raskin	160
Raskin e il Canon Cat	162
L'eredità di Jef	163
Quale modello per il futuro?	165
dalle tassonomie ai tag	166
Tassonomie, faccette, tag: vantaggi e svantaggi	167
Capitolo 9 - Caso di studio Architettura dell'informazione per i siti della Pubblica Amministrazione	171
Modello multidimensionale italiano e modello multidimensionale anglosassone a confronto	171

Dalle code al clic.....	171
Don't make me think.....	172
Metafore e navigazione web.....	173
Dritti ai servizi.....	177
Tutte le strade portano a Roma.....	179
Non ci sono scaffali.....	181
Verso un accesso per obiettivi.....	184
Un progetto di classificazione a faccette per i servizi al cittadino della Pubblica Amministrazione piemontese.....	186
Impiegare le faccette nel loro pieno potenziale.....	187
Le faccette principali per i servizi al cittadino.....	187
Ordine di citazione e notazione specifica.....	188
Il binomio faccette più motore di ricerca.....	189
Faccette più motore più tesoro.....	190
Interfaccia.....	191
Glossario.....	193
Bibliografia.....	199

Prefazione

La cosa più interessante del web è che è multidisciplinare. Siccome è un ambiente relativamente recente (circa quindici anni sono davvero pochi per un mezzo che ha conosciuto una così grande diffusione), stiamo ancora facendo esperienza. Stiamo raccogliendo dati, spunti, impariamo da prove ed errori. E stiamo gradualmente trasferendo conoscenze da altri ambiti, attigui, affini, per adattarli a questo nuovo ambiente.

Nei primi anni le interfacce erano davvero terribili, ora sono solo immature e inefficienti: senza scherzi, è un bel passo avanti. Fra qualche anno diventeranno razionali, fra 10 o 20 anni utili e ben strutturate. Forse.

L'interazione uomo-macchina, l'ergonomia cognitiva, hanno dato origine a espressioni più trendy come "interaction design", ma non lasciatevi impressionare: è dal passato che le tecniche si sono applicate al nuovo dominio. E il merito del nuovo dominio è che ha attirato attorno a sé vecchie competenze, alcune anche misconosciute, e ha dato loro nuovo vigore.

Nei primi anni non sapevamo come trovare le cose sul web, perché quelle cose che chiamiamo informazioni non erano organizzate in alcun modo predicibile. Se qualcuno scriveva delle news sul sito aziendale, dopo un paio di mesi non c'era più alcun modo di trovarle, perché - 9 volte su 10 - venivano semplicemente cancellate. E se non venivano cancellate spesso non avevamo alcun indizio su dove e come venissero archiviate.

Allo stesso modo molti errori - o dovremmo dire semplicemente "molti esperimenti" - sono stati fatti, in maniera più o meno consapevole e casuale, in ogni settore della progettazione: dalla scrittura dei contenuti, impostati come se stessimo scrivendo un libro oppure, all'opposto, eccessivamente sciatti, alla creazione di improbabili - almeno per gli scopi dichiarati - interfacce immersive, all'esibizione di capacità fini a se stesse,

passando per una certa casualità nelle procedure di documentazione e progettazione, molto difformi da azienda ad azienda, da gruppo a gruppo.

Negli ultimi anni molte cose stanno chiaramente cambiando. I siti sono migliori sotto ogni punto di vista. Nel tentativo di costruirli un po' meglio ci siamo resi conto che molte conoscenze di diverso livello sono implicate nell'attività di progettazione. A volte non sappiamo ancora quali e quante di queste conoscenze siano determinanti e se si applichino al web con la medesima efficacia con cui si applicano ad altri campi (vi sono indicazioni contraddittorie in alcuni settori: per esempio, non tutti gli espedienti grafici usati nelle impaginazioni offline sono adeguati all'online, il che un po' sorprende). Tuttavia, la verità è che ci siamo resi conto che occorre dell'ordine nella follia. O quanto meno, occorre fingere una follia ordinata...

Libri come quello che avete fra le mani non sono folli e non sono semplicemente ordinati: rischiano di diventare determinanti per chiunque crei, organizzi, progetti e mantenga siti web. Perché parla di come organizzare la conoscenza e le informazioni per consultarle e renderle ritrovabili. E lo fa con accuratezza, competenza e più di qualche spunto innovativo: molto più di quel che speriamo quando compriamo un libro, molto di più di quel che speriamo navigando sul web. Sarà probabilmente anche grazie a questo libro se fra qualche anno le cose saranno un po', anche solo un po', migliorate.

Maurizio Boscarol

Introduzione

PERCHÉ QUESTO LIBRO E DI COSA TRATTA

Con la rivoluzione informatica ci si è illusi che la tecnologia potesse risolvere d'un colpo il problema dell'organizzazione e della gestione dell'informazione, al fine di favorirne la reperibilità e dunque la trasformazione in conoscenza. Questa illusione ha riguardato anche settori da secoli preposti all'organizzazione del sapere, come la biblioteconomia, l'archivistica e perfino la filosofia.

Oggi, dopo la prima fase di vita della grande Rete, tale illusione si è manifestata chiaramente come tale, riportando invece all'attenzione di tutti, come cruciale, il problema dell'*organizzazione dei contenuti*.

Un Web di qualità non può prescindere da una corretta organizzazione dell'informazione, a più livelli: a livello di intera applicazione (sito, intranet o software), di singola pagina e di singolo menu.

Questo libro nasce quindi da due assunti di fondo:

- la tecnologia è un supporto alla gestione della conoscenza che non elimina il problema dell'organizzazione della conoscenza stessa;
- l'organizzazione della conoscenza si fonda su principi in gran parte indipendenti dal suo supporto fisico (cartaceo, digitale o altro).

Perciò abbiamo voluto indagare come i principi di organizzazione semantica, frutto di oltre un secolo di ricerche e sperimentazioni in discipline tradizionali come la biblioteconomia, possano dare un contributo anche alle discipline emergenti quali l'architettura dell'informazione per il Web e all'organizzazione dell'informazione in ambienti digitali in genere.

A CHI SI RIVOLGE

Questo libro si rivolge a tutti coloro che, non solo in ambito Web, hanno a che fare con l'organizzazione dell'informazione: dirigenti aziendali, della pubblica amministrazione, di enti o istituzioni; operatori nei settori della documentazione, delle biblioteche, degli archivi; responsabili di progetti Internet e intranet, progettisti di applicazioni e interfacce, webmaster; ma anche studenti, ricercatori, docenti che per varie ragioni si trovino a confrontarsi con le tematiche della classificazione e dell'architettura dell'informazione.

COME È ORGANIZZATO

Il libro è idealmente strutturato in tre sezioni principali.

La prima sezione (capitoli 1-4) introduce i fondamenti della knowledge organization, e ne traccia l'evoluzione dalla biblioteconomia al Web.

La seconda sezione (capitoli 5-8) è dedicata specificamente alle problematiche della classificazione dell'informazione in ambienti digitali: attraverso l'analisi di casi concreti, viene mostrato come i concetti affrontati nella prima parte possano essere applicati con successo all'architettura dell'informazione per il Web.

L'ultima sezione (capitolo 9) presenta l'analisi di un progetto concreto di architettura dell'informazione per la pubblica amministrazione.

GLI AUTORI

Il libro è frutto del lavoro integrato dei suoi tre autori. Tuttavia, Claudio Gnoli ha redatto i capitoli 1-4 e il Glossario; Vittorio Marino i capitoli 5 e 7; Luca Rosati i paragrafi In sintesi: qualche regola pratica e successivi del capitolo 5, e i capitoli 6, 8, 9. La prima parte del capitolo 9 (Il modello monodimensionale italiano e il modello multidimensionale anglosassone a confronto) è di Simone Fuchs. I paragrafi su tesauri e soggetti nei capitoli 1 e 3 si avvalgono della collaborazione di Emanuela Casson. I disegni sono di Belinda Worsley.

RINGRAZIAMENTI

Gli autori ringraziano per i loro consigli e aiuti Paolo Ciancarini, Viviana Doldi, Franco Federici, Benedetta Gizzi, Alejandro Marcaccio, Rosanna Masiola, Fulvio Mazzocchi, Alberto Monteverdi, Hans-Peter Ohly, Riccardo Ridi, Aldo Stella, Federica Venier, Giulia Visintin, gli studenti dei corsi di laurea in Comunicazione internazionale e in Tecnica pubblicitaria dell'Università per Stranieri di Perugia, la Biblioteca servizi bibliografici della regione Toscana.