

Dall'archivio al sito web al museo

Omnichannel design all'Istituto degli Innocenti di Firenze

Luca Rosati (architetto dell'informazione), Antonella Schena, Rita Massacesi, Aurora Siliberto, Carlo Toccaceli Blasi (Istituto degli Innocenti) ¹

Introduzione

L'articolo illustra come un importante ente culturale e di ricerca italiano, l'Istituto degli Innocenti di Firenze, stia abbracciando un approccio sistemico e omnicanale (*omnichannel*) per collegare insieme le diverse realtà e fonti di conoscenza sull'infanzia e l'adolescenza che possiede e gestisce:

1. l'archivio storico e di deposito dell'ente
2. le attività svolte per il Centro nazionale di documentazione e analisi per l'infanzia e l'adolescenza del Governo italiano (Minori.it) e per la Regione Toscana (Minoritoscana.it)
3. la biblioteca Innocenti Library Alfredo Carlo Moro (specializzata a livello internazionale sui diritti dei bambini, in collaborazione con UNICEF), e il servizio di consultazione del centro di documentazione
4. il nuovo Museo degli Innocenti (MUDI).

Pur facendo capo a una medesima struttura, queste diverse realtà hanno per molto tempo proceduto per strade separate, con scarso dialogo e scambio fra loro. A questa fase sta subentrando ora un approccio che – pur rispettando le rispettive differenze e i diversi obiettivi propri di ciascuna attività – tenta tuttavia di stabilire una base di conoscenza comune che permetta legami e interscambi interni molto più intensi: l'idea è cioè quella di attuare una transizione da una logica a *silos* (o quantomeno per giustapposizione) a una logica *eco-sistemica*, dove l'insieme potrà essere più della somma delle sue parti.

Proprio per sistematizzare la conoscenza posseduta e allestire uno strumento comune di indicizzazione, fra gli anni 1999-2007 l'Istituto ha realizzato (in collaborazione con il Centro nazionale e la Regione Toscana) il Thesaurus Italiano Infanzia e Adolescenza (ThIA 2007). Dopo la realizzazione del thesaurus è iniziato il progetto di re-design del sito web del Centro nazionale – <http://www.minori.it>: anziché ripartire da zero e impiegare per il sito un'architettura informativa totalmente nuova e indipendente, si è scelto di usare anche su web il thesaurus elaborato in ambito documentale (seppure con qualche necessario adattamento che la diversità del medium e dell'interfaccia necessariamente impone). Ciò ha consentito non solo una migliore correlazione fra le risorse interne al sito web (correlazione interna), ma anche

¹ Gli autori hanno discusso insieme ogni parte del lavoro. Tuttavia Luca Rosati ha scritto i parr. *Introduzione, Omnichannel user journey*; Antonella Schena i parr. *L'Istituto degli Innocenti, Il Thesaurus, L'archivio storico*; Rita Massacesi il par. *L'adattamento del thesaurus al web*; Aurora Siliberto il par. *Un primo esempio di correlazione informativa: la mostra Figli d'Italia*; Carlo Toccaceli Blasi il par. *Il Museo degli Innocenti*.

un nesso forte fra l'ambiente on-line e le attività e i documenti off-line del Centro di documentazione (correlazione esterna).

Un parallelo progetto di ristrutturazione del Museo, partito nel 2010, ha suggerito di spingere ancora oltre questo primo sistema di correlazioni, così da consolidare un approccio omnicanale, (passaggio dal singolo medium/canale all'ecosistema). Si è pensato cioè di intrecciare tutte le diverse isole informative dell'arcipelago Innocenti, permettendo così – tanto agli utenti quanto agli stessi collaboratori interni – un'esperienza continua, capace di passare da un canale all'altro senza soluzione di continuità.

In particolare, poiché l'attività del museo (e la sua riorganizzazione) sono strettamente connesse alle ricerche e al riordino del materiale d'archivio, il thesaurus funziona da collante fra tutte le diverse aree dell'Istituto: dall'archivio, al centro di documentazione (in cui il thesaurus nasce), alla biblioteca, al sito web, al museo. Scopo dell'articolo è mostrare quindi come canali e contesti differenti (per natura, funzioni e interfaccia) verranno correlati fra loro per formare un unico ecosistema, sfruttando una comune architettura informativa soggiacente, così da permettere una continuità esperienziale fra i vari contesti, rafforzando al contempo l'immagine, il ruolo e la memoria dell'Istituto degli Innocenti.

L'Istituto degli Innocenti

L'Istituto degli Innocenti di Firenze opera da quasi sei secoli a favore dell'infanzia. All'epoca in cui sorse, nella prima metà del '400, rappresentò la prima istituzione esclusivamente dedicata all'assistenza dei bambini abbandonati.

Ancora oggi l'Istituto ha sede in piazza della Santissima Annunziata, nell'edificio dello storico Ospedale degli Innocenti progettato e realizzato da Filippo Brunelleschi che ne fece uno dei simboli dell'architettura rinascimentale. Dedicato esclusivamente all'accoglienza (ospitava circa 300 bambini in stato di abbandono) fino all'inizio degli anni '60, oggi l'Istituto degli Innocenti è un centro di servizi e attività diversificate: casa di accoglienza per bambini in stato di abbandono; case di accoglienza per gestanti e madri; asili nido e servizi educativi integrativi per la prima infanzia; centro di documentazione, ricerca, analisi e formazione in materia di infanzia, adolescenza e famiglia.

Il thesaurus

L'attività di documentazione che si è sviluppata in Istituto a partire dai primi anni '90 ha consentito la creazione del *Thesaurus Italiano Infanzia e Adolescenza (ThIA)*: il thesaurus si basa infatti sulla selezione e raccolta della terminologia utilizzata nell'indicizzazione dei documenti (articoli, riviste, monografie, letteratura grigia, materiale audiovisivo) del Centro regionale e nazionale.

Prima del ThIA non esisteva in Italia (e forse neppure all'estero) un thesaurus specificatamente dedicato all'infanzia. Infatti, è soltanto dopo l'approvazione della Convenzione ONU sui diritti dei bambini del 1989 che, sia da un punto di vista teorico-

concettuale sia politico-istituzionale, l'infanzia e l'adolescenza hanno assunto una rilevanza propria. Con la convenzione del 1989 si afferma un'idea di bambino più reale e concreta, riconoscendolo una persona umana con una propria originalità, potenzialità e peculiarità, un soggetto di diritto capace di partecipare attivamente alla vita sociale. L'infanzia e l'adolescenza hanno acquisito così una loro specificità nei diversi campi del sapere divenendo un ambito di analisi, non più legato necessariamente al mondo degli adulti e dei genitori. Hanno contribuito a ciò:

- la sociologia, attraverso i *Childhood studies*
- la psicologia, con le teorie costruttivista e interpretativa che attribuiscono ai bambini un ruolo attivo nel processo di sviluppo, influenzato anche da fattori socio-culturali
- l'ambito giuridico, grazie all'evoluzione della concezione dei diritti dei minori, che riconosce ai soggetti di minore età di essere non solo destinatari del dovere degli adulti alla loro protezione, ma titolari di diritti specifici, inclusi quelli di partecipazione attiva alle scelte che li coinvolgono.

Inoltre la convenzione ONU del 1989, imponendo agli stati che la adottano l'attuazione di concrete misure politiche da monitorare attraverso specifici strumenti di conoscenza e informazione, ha contribuito a determinare una maggiore attenzione istituzionale e culturale verso i bambini. Pertanto anche in Italia si è assistito a una crescente attenzione verso la condizione dell'infanzia e dell'adolescenza, testimoniata da un'intensa produzione di studi e ricerche. La quale ha determinato la costituzione di un ambito d'indagine specifico e autonomo, e l'individuazione di un campo concettuale ben definito, in base al quale potere costruire strutture semantiche proprie e selezionare una terminologia specifica. Presupposti, questi, per la realizzazione di un thesaurus specializzato. Il ThIA, allestito impiegando come riferimento principale lo standard ISO 2788 per la costruzione e lo sviluppo di thesauri monolingue², è stato costruito partendo dalla lista dei termini usati per l'indicizzazione dei documenti presenti nelle diverse banche dati del Centro nazionale (giuridica, statistica, filmografica e dei progetti) e nel catalogo bibliografico condiviso tra Centro nazionale, Centro regionale e Istituto, seguendo quindi il metodo induttivo, dal basso in alto.

Le principali caratteristiche del ThIA sono:

- la metodologia di costruzione secondo il criterio **misto** (strutturazione sia per ambiti tematici sia per faccette) – criterio ammesso dalla norma ISO 2788, 9.3.2.
- la **poligerchia**, possibilità data ad alcuni termini di avere legami con più di un termine sovraordinato.

Il vocabolario si articola pertanto su **2 livelli**:

² Cf. ISO 2788; ANSI/NISO Z39.19; BS 8723. In previsione di una realizzazione della versione multilingue del ThIA è iniziata la traduzione di alcuni termini in francese e in inglese sulla base della norma ISO 5964. Dal 2008 entrambe le norme ISO 2788 e ISO 5964 sono state riviste, ampliate e inserite nella norma ISO 25964, in due parti. La prima parte *Thesauri for information retrieval* è stata pubblicata nell'agosto 2011; la seconda *Interoperability with other vocabularies* è ancora in fase di sviluppo.

1. il primo livello composto da 7 ambiti tematici (**Cultura, Educazione, Infanzia e adolescenza, Istituzioni, Processi psicologici, Salute, Società**)
2. il secondo basato sul sistema a faccette, per determinare la struttura classificatoria dei singoli termini.

La scelta di strutturare la terminologia in base ad aree tematiche ha consentito di ricomporre i diversi argomenti riguardanti l'infanzia e l'adolescenza all'interno di un ambito specifico, multidisciplinare, contenente i concetti chiave relativi, in modo da creare una rete di relazioni specifica e coesa, aggregando logicamente i termini significativi di questo nuovo campo concettuale. Una simile organizzazione ha reso necessario l'impiego della poligerarchia: accanto all'ambito principale infanzia e adolescenza, trasversale e aggregante delle diverse tematiche, sono state create anche strutture più specifiche rispetto all'oggetto del vocabolario, nei quali i termini afferenti all'infanzia e adolescenza hanno trovato collocazione nelle gerarchie proprie della struttura classificatoria di ciascun ambito (esempio 2).

La poligerarchia interessa ovviamente in prevalenza l'ambito **Infanzia e adolescenza**, ma ovviamente può riguardare anche ambiti diversi.

Esempio 1

Nel ThIA il termine **Tribunale per i minorenni** trova collocazione in:

Infanzia e adolescenza [ambito tematico]

* **[Organi giudiziari minorili]**

* * **Tribunale per i minorenni**

Istituzioni [ambito tematico]

* **Tribunali**

* * **Tribunale per i minorenni**

Per la costruzione delle strutture del ThIA, all'interno degli ambiti tematici si è fatto uso dell'analisi categoriale dei termini che ha consentito, per ciascun termine, di individuare la categoria fondamentale di appartenenza (es.: azioni, agenti, cose ecc.) e all'interno di essa le caratteristiche di divisione (faccette). La categorizzazione dei termini, pur non essendo esplicitamente espressa al livello di struttura del thesaurus (esempio 2), è comunque fondamentale per il controllo terminologico del vocabolario, come la scelta della forma singolare e plurale di un termine o la correttezza di una relazione gerarchica.

Esempio 2

L'ambito tematico **Educazione** è suddiviso in:

- [Educazione in base ai destinatari]
 - Educazione degli adulti
 - Educazione familiare
- [Educazione in base al metodo]
 - Educativa territoriale
 - Educazione non formale
 - ecc.

L'adattamento del thesaurus al web

Strategia

Il re-design del nuovo sito del Centro nazionale – <http://www.minori.it> si è articolato:

- nel lavoro di inventario e re-indicizzazione dei suoi contenuti
- nella progettazione di un nuovo sistema di organizzazione e ricerca per migliorare l'esposizione dei contenuti più caratterizzanti (gli studi del Centro) e la trovabilità.

Per il recupero dei documenti del sito si è utilizzato un sistema di indicizzazione basato sull'analisi a faccette, realizzato mediante un adattamento del Thesaurus.

Il concetto di faccetta,³ introdotto da Shiyali Ramamrita Ranganathan per lo sviluppo della Colon Classification, ha trovato infatti applicazione anche nell'architettura dell'informazione relativamente alla progettazione e gestione di siti web e dei motori di ricerca, poiché:

- consente un accesso pluridimensionale e flessibile all'informazione (ogni faccetta rappresenta una caratteristica dell'oggetto e quindi la ricerca può essere fatta secondo una singola caratteristica / faccetta, oppure combinando insieme più caratteristiche)
- riduce l'impatto di eventuali cambiamenti delle modalità di ricerca in quanto le faccette rappresentano proprietà essenziali e costanti (persistenza)
- è sempre possibile aggiungere nuove faccette descrittive di altre caratteristiche (scalarità).

Il sistema di Ranganathan – che contempla anche altri aspetti fondamentali, di solito poco considerati nelle applicazioni web, come l'ordine di citazione delle faccette e un sistema di notazione utile a garantire tale ordine – ha fornito le basi in ambito biblioteconomico per lo sviluppo di sofisticati sistemi e strumenti di indicizzazione,

³ Per un'introduzione sulla classificazione a faccette o analitico sintetica, cf. Gnoli (2004), Rosati (2003). Una raccolta di articoli sul tema è disponibile in Rosati (2011).

come ad esempio i thesauri o il sistema di indicizzazione PRECIS (Pre-Coordinate Index System). In Italia, ha ispirato gli studi sull'indicizzazione per soggetto, contenuti nella guida del GRIS, utilizzata anche dall'Istituto per la soggettazione dei documenti, e il Nuovo Soggettario della Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze (Bianchini 2012).

In questo contesto si colloca quindi la scelta di utilizzare il ThIA per effettuare l'indicizzazione dei contenuti del nuovo sito web del Centro nazionale. I thesauri, infatti, poggiando su uno schema organizzativo coerente, ripetibile e facilmente memorizzabile grazie all'uso delle faccette, costituiscono potenti strumenti di organizzazione della conoscenza, capaci di orientare gli utenti nelle loro ricerche. Inoltre, in fase di ricerca permettono il recupero delle informazioni attraverso l'uso di termini controllati nella forma e nel significato inseriti all'interno di una rete di relazioni semanticamente significative.

Ovviamente nell'applicare al web un vocabolario controllato come il ThIA, è stato necessario compiere alcuni **adattamenti** utili a rendere più leggera e più fruibile (anche ai non addetti) la navigazione. Le modifiche hanno riguardato sia il livello **strutturale** sia il livello **terminologico**, e hanno agito attraverso:

1. l'esplicitazione delle faccette
2. il contenimento dei livelli gerarchici.

Nella versione per il web del vocabolario, i 7 ambiti tematici sono stati eliminati e le **faccette** sono state **portate in primo piano**. L'esplicitazione della struttura a faccette permette così una migliore navigazione complessiva attraverso

- la combinazione dei fuochi delle faccette (in modo simile a come avviene con le strutture a tag a cui ormai molti utenti sono abituati)
- la correlazione di risorse simili fra loro sulla base dei fuochi comuni (per cui la scheda di dettaglio di una risorsa suggerisce anche altre risorse semanticamente correlate a quella corrente).

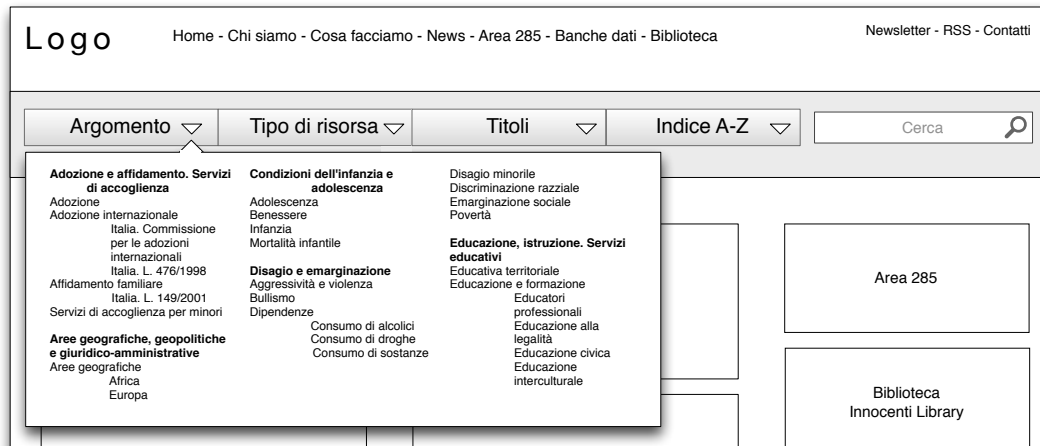
Struttura

Sono state individuate **3 faccette principali**, corrispondenti ad altrettante proprietà dei documenti:

1. **Argomento** – documenti in base al loro contenuto
2. **Tipo di risorse** – documenti in base alla tipologia di pubblicazione
3. **Titoli** – documenti in base al titolo proprio o della collana.

Minori.it - Wireframe

Homepage



Ogni faccetta rappresenta per gli utenti un vocabolario autonomo, che tuttavia condivide con il ThIA la terminologia e la struttura di base, eccetto la terza faccetta che contiene i titoli propri o di collana della documentazione prodotta dal Centro nazionale.

Faccetta argomento

La **faccetta Argomento**, rappresenta il cuore del sistema e, come nel caso del ThIA, contiene solo termini che puntano ad almeno un documento (metodo della garanzia bibliografica). Tutti i suoi termini provengono prevalentemente, ma non esclusivamente, dall'ambito *Infanzia e adolescenza* anche grazie alla struttura poligerarchica del vocabolario. Nella faccetta sono stati inseriti anche le *Aree geopolitiche* che nel ThIA appartengono all'ambito *Società*.

La faccetta è suddivisa in 15 fuochi (*Adozione, affidamento e servizi di accoglienza; Educazione, istruzione e servizi educativi ecc.*), riconducibili alle categorie logiche presenti nel thesaurus (attività, processi, persone e gruppi, ecc.). In alcuni casi i fuochi accorpano termini che nel thesaurus sono distinti (esempio 3).

Esempio 3: concetto Famiglie e relazioni familiari

<p>Nel ThIA:</p> <p>Gruppi dell'infanzia e adolescenza; Gruppi sociali</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Famiglie</i> <p>Processi dell'infanzia e adolescenza; Processi sociali</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Relazioni familiari</i>	<p>Nel web:</p> <p>Argomenti [faccetta]</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Famiglie e relazioni familiari</i>
---	---

Le etichette dei fuochi sono state concepite in modo da offrire all'utente ciò che ricerca, ma anche un'immediata correlazione alla tematica, individuabile ancor prima di iniziare la navigazione fra i termini sottordinati (esempio 4).

Esempio 4

<p>Il fuoco Adozione, affidamento e servizi di accoglienza prevede fuochi di 2° livello come:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Adozione internazionale</i>• <i>Servizi di accoglienza per bambini e adolescenti</i>• ...

Faccetta Tipo

La **faccetta Tipo di risorse** descrive il documento secondo categorie generali di appartenenza che ne evidenziano

- la tipologia di contenuto (es. *Norme e sentenze*)
- la finalità o la funzione (es. *Bibliografie, Convegni e materiali di studio ecc.*).

La faccetta contiene termini riconducibili nel ThIA all'ambito tematico *Cultura*, faccetta *Strumenti culturali*, sottofaccette *Strumenti di organizzazione della conoscenza* e *Strumenti di rappresentazione*.

Esempio 5

<p>Nel ThIA, il termine Bibliografie è così collocato:</p> <p>Cultura [ambito tematico]</p> <p>* <i>Strumenti culturali</i></p> <p>** [<i>Strumenti di rappresentazione</i>] CU 133</p> <p>*** <i>Documenti</i></p> <p>**** [<i>Documenti in base alla funzione</i>]</p> <p>***** <i>Repertori</i></p> <p>***** <i>Bibliografie</i></p>	<p>Nel sito web:</p> <p>Tipo di risorsa [faccetta]</p> <p>* <i>Bibliografie</i></p>
---	--

Faccetta Titoli

La **faccetta Titoli** contiene i titoli della documentazione prodotta dal Centro o delle relative collane.

Struttura interna delle faccette e terminologia

All'interno delle faccette si è fatto un uso limitato delle **relazioni tesaurali**; una strutturazione gerarchica di base di primo livello è presente di fatto solo nella faccetta Argomento dove sono state previste, per alcuni termini, anche le note esplicative (attualmente non visualizzabili), in modo che agli utenti sia sempre chiaro il loro significato e uso in indicizzazione. Per il futuro sarebbe interessante sviluppare un sistema capace di sostenere in particolare le potenzialità offerte dalla **relazione associativa** che, collegando in maniera reciproca termini che hanno fra loro relazioni molto strette di interscambiabilità o sovrapposizione di significato, è quella che più si avvicina al tagging libero, senza però il rischio di una espansione incontrollata del set di termini di ricerca in quanto realizzata sulla base di criteri precisi.

Nel tagging tradizionale su web sono ammessi termini che non potrebbero essere usati in un vocabolario controllato specialistico in cui l'assetto formale e semantico è più rigido. Pertanto, nell'utilizzare il ThIA per il sito, è stato necessario anche un lavoro di **adattamento dei termini** a livello formale in modo che, senza perdere la loro coerenza e omogeneità, risultassero più vicini al linguaggio naturale degli utenti.

Per esempio il termine **Minori fuori famiglia** che troviamo nella faccetta **Argomento**, non è presente nel ThIA. Con questo termine vengono indicati quei minori (bambini, preadolescenti e adolescenti) che sono ospitati temporaneamente o presso altre famiglie (famiglie affidatarie) o presso le comunità per minori. Il termine rappresenta quindi un insieme di concetti che nel thesaurus sono stati resi attraverso precisi termini composti, ognuno significativo di un concetto: *Bambini in comunità*,

Adolescenti in comunità, Bambini in affidamento familiare ecc.⁴ Se inseriti all'interno di una rete di relazioni tesaurali ricca e articolata, questi termini acquistano chiarezza anche nella mente di chi fa una ricerca e garantiscono un alto livello di specificità e precisione nelle risposte alle query. Viceversa, il loro impiego per la ricerca su web comporterebbe un appesantimento del vocabolario, con una moltiplicazione delle chiavi di ricerca poco opportuno in ambiente digitale (esempio 6).

Esempio 6

<p>Nel ThIA il concetto di <i>Minori fuori famiglia</i> non è presente; esso è scomposto in termini più specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Adolescenti in comunità</i> • <i>Bambini in affidamento familiare</i> • <i>Bambini in comunità.</i> 	<p>Nel web, invece, abbiamo:</p> <p>Argomenti [faccetta]</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Minori fuori famiglia</i>
---	--

Una particolare riflessione è stata necessaria sull'uso di espressioni composte, che costituisce un forte elemento di discontinuità con il thesaurus e le sue regole. Così, ad esempio, locuzioni come ***Famiglie e relazioni familiari, Aggregazione sociale e socializzazione, Politiche sociali per l'infanzia e l'adolescenza*** sono state formate combinando termini che nel thesaurus sono distinti, e la loro ammissibilità è strettamente connessa al linguaggio di indicizzazione scelto per la descrizione semantica dei documenti in ambito biblioteconomico e alla necessità di usarli in modo preordinato (cf. Gnoli 2005). Il ThIA è stato sviluppato, infatti, in funzione di un sistema di indicizzazione di tipo analitico-sintetico preordinato, in cui cioè i suoi termini vengono collegati dall'indicizzatore secondo precise regole di sintassi in modo da formare stringhe di soggetto esaustive e coesive; la posizione del termine all'interno delle stringhe è determinata dal ruolo sintattico che esso di volta in volta svolge. In fase di ricerca l'utente, partendo quindi da un termine qualsiasi di thesaurus, può risalire alle stringhe di soggetto che lo contengono e poi ai documenti ad esse legati. Questo meccanismo permette di esprimere e di rendere ricercabili anche i concetti più complessi mediante la combinazione di più termini di thesaurus e nel rispetto dei vincoli posti dalla sintassi delle stringhe. Un simile sistema presuppone però l'impiego della preordinazione, metodo altamente funzionale alla ricerca su catalogo, ma meno efficace in ambiente digitale, dove la postcoordinazione di termini formulata dagli utenti al momento della query dà migliori risultati. Inoltre, una struttura basata sulle faccette (come quella qui descritta) funziona di fatto allo stesso modo di un'indicizzazione postcoordinata. Infatti, gli utenti possono svolgere le loro ricerche partendo indifferentemente da una qualsiasi delle faccette, assegnando per ognuna di essa i fuochi più adatti, in modo tale che la risposta alla sua query sarà generata dal sistema automaticamente e indipendentemente dalla loro posizione. Per questo,

⁴ Sui termini composti nel thesaurus, cf. ThIA, p. 17; e Venuti (2011).

volendo garantire la navigazione semantica dei documenti descritti, è stato necessario creare chiavi di ricerca formate da espressioni composte (esempio 7).

Esempio 7

Nel ThIA: <ul style="list-style-type: none">• <i>Famiglie</i>• <i>Relazioni familiari.</i>	Nel web: Argomenti [faccetta] <ul style="list-style-type: none">• <i>Famiglie e relazioni familiari.</i>
---	--

Il sistema opera in modo da integrare il più possibile la struttura semantica con quella sintattica. Se è vero, infatti, che sono gli utenti in fase di ricerca a scegliere la faccetta da cui far iniziare le loro ricerche e la combinazione dei fuochi all'interno delle faccette, al momento della risposta la loro visualizzazione non è casuale ma segue un preciso ordine di citazione determinato dal ruolo che i concetti descritti svolgono all'interno dell'enunciato (esempio 8).

Esempio 8

Su web, il **tema/enunciato** "commento a un testo di legge sulle procedure per il collocamento dei minori stranieri" è indicizzato in questo modo:

- **Argomento:** Minori stranieri non accompagnati
- **Tipo di risorsa:** Approfondimenti
- **Titoli:** Rassegne giuridiche

Come avviene per le stringhe di soggetto elaborate in ambiente preordinato, le faccette sono disposte secondo criteri logico-linguistici atti a garantirne la leggibilità e la coerenza. Infatti, la prima posizione è sempre occupata dall'*Argomento* in funzione di concetto chiave (elemento nucleare); seguono, come elementi extranucleari, *Tipo di risorsa* e *Titoli*. Queste faccette rappresentano concetti di forma e sono legate da una relazione esemplificativa (nome comune/esempio individuale espresso da un nome proprio, come il titolo di una pubblicazione) in cui la faccetta *Tipo di risorsa* rappresenta la "categoria quasi generica" di appartenenza della faccetta *Titoli*.

Come si vede nell'esempio 8, non tutti i concetti presenti nell'enunciato vengono tradotti nel sistema delle faccette, ma solo i concetti chiave (nel caso specifico è stato usato "minori stranieri non accompagnati", mentre sono stati tralasciati i concetti di "collocamento" e di "procedure"). Il sistema descritto rispetta infatti i principi base dell'indicizzazione per soggetto, sia a livello di organizzazione dei concetti, sia in fase di analisi concettuale dei documenti,⁵ dato che l'applicazione di questi criteri permette di formulare un enunciato di soggetto preciso e coeso e un'esatta

⁵ Nell'analisi del documento lo standard di riferimento è l'ISO 5963.

categorizzazione dei concetti utile per la loro coerente attribuzione alle singole faccette.

Nella traduzione dei contenuti nel linguaggio di indicizzazione prescelto (il sistema delle faccette) è stato necessario apportare alcune semplificazioni utili all'ambiente digitale in cui si opera e necessarie anche per garantire la leggibilità della sequenza di faccette. Questo vale soprattutto per la **faccetta Argomento**, mentre è più semplice la gestione delle altre due faccette che contengono concetti di forma. Nel caso della faccetta Argomento sono ammessi più termini per quei documenti che hanno più di un soggetto o per i quali è possibile individuare più temi. Un esempio significativo sono le *Schede film* e le *Rassegne filmografiche*, grazie alle quali viene esteso alle arti audiovisive, in particolare al cinema, l'ambito di documentazione sulla condizione minorile. Questi documenti analizzano i film per evidenziarne quei temi che hanno maggiore rilevanza rispetto all'infanzia e all'adolescenza: in questi casi all'interno della faccetta Argomento vengono inseriti più termini, come se fossero concetti coordinati. Tali termini vengono quindi ordinati in base alla rilevanza, cioè in base al numero di documenti ad essi collegati (esempio 9).

Esempio 9: Scheda del film *Il calamaro e la balena*

<p>Il film è una riflessione autobiografica del regista Noah Baumbach sulla crisi familiare che caratterizzò la sua adolescenza. Nell'analisi vengono evidenziati alcuni temi principali come ad es.</p> <ul style="list-style-type: none"> • la reazione dei figli alla separazione dei genitori • il rapporto fra genitori e figli • il processo di crescita di un adolescente. 	
<p>In una indicizzazione semantica preordinata si realizzano le seguenti stringhe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Genitori - Separazione coniugale - Reazioni dei figli</i> • <i>Figli - Rapporti con i genitori</i> • <i>Adolescenti - Maturazione</i> 	<p>Nel web, le stringhe vengono semplificate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Argomento: <i>Separazione coniugale e divorzio; Relazioni familiari; Adolescenza</i> • Tipo di risorsa: <i>Schede film</i> • Titolo: <i>Rassegne filmografiche</i>

Il Museo degli Innocenti (MUDI)

L'opera socio-educativa dell'Istituto degli Innocenti è stata accompagnata, fin dalla sua fondazione, da una forte valenza culturale e da una ricca produzione artistica. Tra i principali obiettivi di lavoro dell'Istituto vi è oggi quello di valorizzare il proprio patrimonio artistico e monumentale e di narrare la storia della missione di tutela dell'infanzia. Per questi motivi l'Istituto si è impegnato da tempo nella realizzazione del MUDI, il nuovo Museo degli Innocenti. Il museo, oltre ad accogliere le opere degli artisti chiamati nel tempo a fare bello questo luogo di accoglienza, intende costruire **percorsi tematici** che raccontino la storia dell'Istituto degli Innocenti, nato

nel '400 su progetto del Brunelleschi come "Ospedale" per i bambini abbandonati e divenuto oggi un centro di documentazione e ricerca sulla condizione dell'infanzia e dell'adolescenza.

Così, accanto alla collezione permanente di opere d'arte possedute dall'antico Ospedale degli Innocenti, il nuovo museo proporrà una serie di mostre temporanee derivanti sia dalle ricerche recenti effettuate dal Centro, sia soprattutto dalla riorganizzazione e dallo studio di un'ampia sezione (rimasta ancora poco esplorata) dell'Archivio storico.

Per assistere il pubblico nell'esplorazione, oltre al tradizionale apparato analogico (insegne, testi, audio-video) il nuovo museo farà uso di sistemi RFID e dispositivi portatili connessi in rete, attraverso i quali saranno fruibili contenuti digitali integrativi, e attraverso cui sarà possibile personalizzare il percorso di visita.

L'archivio storico

La raccolta documentaria che costituisce l'Archivio storico dell'Istituto degli Innocenti testimonia la vita dell'antico Ospedale (a partire dalla sua edificazione) e quella di innumerevoli altri enti, famiglie e personaggi la cui memoria scritta pervenne agli Innocenti nel corso dei secoli.

Tra le serie documentarie di maggior rilievo – prodotte in gran parte sotto il patronato dell'Arte della seta, sec. XV-XVIII – vi sono:

- i *Libri della muraglia* (1419-1582), che testimoniano l'accrescimento della fabbrica brunelleschiana;
- i *Libri dei privilegi* (sec. XV-XVIII), concessi dal comune di Firenze all'antico Ospedale;
- le *Deliberazioni degli operai* (1575-1791) preposti alla gestione dell'ente;
- i registri di *Balie e bambini* (1445-1950), che testimoniano la continuità dell'attenzione ai bisogni dell'infanzia nel corso dei secoli e attraverso le varie forme di governo istituzionale.

L'edizione digitale dell'Inventario dell'Ospedale rappresenta il punto di arrivo del riordino della documentazione storica conservata dall'Istituto degli Innocenti. I lavori di inventariazione sono stati avviati nell'autunno del 1989, e fra il 1990-1991 è stata avviata la loro digitalizzazione.

Riversati i dati della schedatura cartacea prodotta sino ad allora, si è proseguito con la schedatura informatizzata che ha consentito il riordino, per gradi successivi, di fondi, sezioni, settori e serie documentarie, individuate e opportunamente comparate con metodo storiografico. Parte dell'inventario è già accessibile online alla pagina:

<http://www.istitutodegliinnocenti.it/culturali/inventario.jsf>

Omnichannel user journey

Lavorando al redesign del sito web del Centro nazionale, e constatando la stretta interrelazione di questo ambito con le altre realtà documentarie dell'Istituto (il museo, l'archivio, biblioteca), è nata l'idea di connettere fra loro queste diverse realtà. L'idea è cioè quella di creare una serie di percorsi informativi trasversali ai diversi canali, che possano cioè transitare dal web allo spazio fisico e viceversa. Si è affacciata in definitiva l'opportunità e l'esigenza insieme di progettare un'**architettura informativa pervasiva e omnicanale** (Resmini e Rosati 2011), capace di tenere unite assieme le diverse aree di attività dell'Istituto.

Il concetto di fondo è quello che le diverse attività dell'Istituto funzionino come i touch-point di un unico servizio, e che da qualunque punto di esso cominci l'esperienza dell'utente essa possa proseguire in modo coerente e fluido attraverso uno qualunque degli altri touch-point: dal sito web, alla biblioteca, al museo o viceversa, senza soluzione di continuità, in un'ottica di arricchimento, prolungamento e diversificazione dell'esperienza di visita.

I perni su cui poggia questa idea progettuale sono:

- il concetto di **user journey**, quindi il valore strategico dei percorsi o path concepiti in chiave omnicanale (Blandford e Attfield 2010)
- il **thesaurus come collante** ultimo di tale architettura pervasiva, vista l'applicabilità trasversale del thesaurus stesso a tutti i canali dell'Istituto (anche quelli che ancora non adottano in modo sistematico il thesaurus – come il museo – potranno facilmente avvalersene).

In quanto insieme strutturato di parole-chiave (o *tag* – per usare la terminologia del web 2), il thesaurus permette facilmente di etichettare (*taggare*) non solo le risorse web, ma anche i documenti (o insiemi di documenti) dell'archivio, gli oggetti o i percorsi del museo, il materiale e i servizi della biblioteca, stabilendo quindi la possibilità di saltare dall'uno all'altro o – pur rimanendo all'interno di un medesimo canale – di cambiare rotta (*berrypicking*, cf. Bates 1989) mediante le relazioni associative o gerarchiche di un termine con altri limitrofi.

RFid, QR code, e dispositivi mobili consentono di realizzare facilmente questi percorsi anche nel mondo fisico e di agganciarli alle relative controparti digitali.

Un primo esempio di correlazione informativa: la mostra *Figli d'Italia*

Un primo frutto di questo nuovo approccio è costituito dalla mostra *Figli d'Italia: gli Innocenti e la nascita di un progetto nazionale per l'infanzia (1861-1911)*, aperta dal 3 dicembre 2011 fino al 18 marzo 2012, e prorogata fino al 3 giugno 2012.

La mostra ricostruisce le vicende dell'Istituto degli Innocenti e lo sviluppo delle politiche nazionali sull'infanzia nei primi 50 anni dell'Unità d'Italia. Attraverso le biografie di alcuni fanciulli vissuti agli Innocenti e in altre istituzioni assistenziali italiane tra il 1861 e il 1911, fotografie d'epoca, oggetti, video e documenti di archivio, viene

raccontata la vita quotidiana dei bambini all'interno degli istituti; l'evoluzione della loro accoglienza, la loro cura ed educazione, gli aspetti demografici e i percorsi di vita che li attendevano nella nuova nazione, l'assistenza delle donne in gravidanza. Un ricco corredo didascalico accompagna i documenti d'archivio e le 40 foto esposte, provenienti dall'Archivio storico dell'Istituto degli Innocenti, dall'Archivio storico I.R.E., Archivio storico Museo Martinitt e Stelline, Collezioni Alinari (cf. Istituto degli Innocenti 2011 - <http://www.istitutodegliinnocenti.it/notizia.jsf?idNot=1469>).

La pubblicazione della notizia di questo evento sul sito del Centro è divenuta anche l'occasione per approfondire il tema dell'abbandono e dell'accoglienza dei bambini non solo in una prospettiva storica, ma anche con un richiamo all'analisi della condizione dei bambini di oggi, essendo questo l'oggetto di indagine principale del Centro e delle sue pubblicazioni. Nell'approfondimento si fa riferimento alle pubblicazioni del Centro nazionale, come il **quaderno n. 48** (relazione al Parlamento sullo stato di attuazione della L. 149/2001 sui bambini allontanati dalla propria famiglia per gravi difficoltà e collocati temporaneamente in famiglie e strutture di accoglienza). La relazione presuppone un'attività di monitoraggio che interessa non solo gli aspetti quantitativi relativi al fenomeno e agli atti normativi e amministrativi che lo governano a livello locale, ma anche e soprattutto gli elementi qualitativi attraverso l'analisi delle esperienze considerate più significative.

La sperimentazione di un percorso tematico di tipo omnichannel parte da qui, e nasce dalla volontà di dare all'utente web la possibilità di trovare sulle tematiche trattate nella notizia uno spazio di conoscenza organizzato e navigabile.

Il primo passo è l'indicizzazione del documento secondo le modalità dell'indicizzazione tradizionale (analisi concettuale, formulazione dell'enunciato di soggetto e traduzione dell'enunciato nelle faccette – v. sopra par. *L'adattamento del thesaurus al web*). Sulla base dell'analisi, il documento si presenta come un approfondimento giornalistico che analizza i temi dell'*abbandono dei minori, della condizione dei minori fuori famiglia e dei servizi di accoglienza*. Oltre a questi concetti principali è possibile evidenziare alcuni temi che, pure se non centrali, hanno una certa pertinenza con l'argomento principale (come per esempio l'*affidamento familiare*, la *storia dell'Istituto degli Innocenti*, la *vita dei bambini negli istituti* e così via).

I temi principali vengono così espressi attraverso le faccette:

- **Argomento:** Abbandono dei minori; Minori fuori famiglia; Servizi di accoglienza per bambini e adolescenti
- **Tipo di risorsa:** Approfondimenti
- **Titoli:** Servizi giornalistici.

La navigazione a faccette permette agli utenti di proseguire la propria ricerca all'interno del sito, allargandola o restringendola secondo modalità meditate e non casuali.

Oltre alle faccette, una sezione di link contestuali, permette ulteriori collegamenti:

- ad alcune ricerche bibliografiche preimpostate nel [Catalogo unico \(OPAC\) del Centro](#)

- ai documenti contenuti nella [teca digitale](#) (ancora in fase sperimentale, la teca contiene la versione digitale di documenti provenienti dal museo e dall'archivio dell'Istituto).

Le ricerche da **catalogo unico** sono costituite da bibliografie, filmografie, ricerche normative o statistiche. Il catalogo unico costituisce il perno del sistema di documentazione del Centro, dove confluiscono oltre ai documenti da esso prodotti (come il citato Quaderno 48), anche la documentazione di varia natura (materiali bibliografici, dati statistici, norme, materiali audiovisivi, ecc.) acquisita nel corso delle attività di ricerca e documentazione. Il sistema integra quattro differenti banche dati (bibliografica, giuridica, statistica, filmografica) offrendo agli utenti, oltre alla consultazione dei singoli cataloghi, anche la possibilità di una loro interrogazione simultanea per autore, titolo, termini di thesaurus ecc. In particolare la ricerca per termine di thesaurus (su un singolo catalogo o su tutti i cataloghi in contemporanea) permette di salvare le ricerche tematiche aggiornate automaticamente dal sistema man mano che vengono catalogati nuovi documenti.

Così nel caso della nostra notizia possiamo trovare per esempio bibliografie sull'abbandono dei minori, sulla storia dell'Istituto degli Innocenti, una filmografia sull'affidamento familiare e una ricerca sulla normativa relativa all'affidamento familiare. L'OPAC, quindi, grazie alla possibilità di realizzare ricerche per argomento sulla base dei termini del thesaurus, costituisce un altro canale informativo importante per l'utente capace di integrarsi con gli altri canali di comunicazione del Centro, come il sito web.

Rispetto al tema trattato, è però il collegamento con materiali conservati nella **teca digitale** che riveste un maggiore interesse. La teca digitale è uno strumento di conservazione di materiali digitalizzati, sviluppato da un raggruppamento di aziende italiane specializzate nell'ambito della digitalizzazione. In via di sperimentazione, è stata qui impiegata come contenitore di alcuni oggetti e documenti provenienti dal museo e dall'archivio e riconducibili ai temi trattati nell'approfondimento giornalistico:

- la riproduzione digitale di un quadro (la Madonna degli Innocenti)
- di una fotografia (la finestra ferrata dell'Istituto)
- di alcuni documenti di archivio (la storia di Demetrio), ecc.

All'interno della teca i materiali vengono descritti nelle loro caratteristiche materiali e indicizzati tramite i termini di thesaurus. L'utente può transitare dal web all'interno della teca partendo da uno dei termini usati nella faccetta Argomento per descrivere la notizia e ritrovare così una serie di documenti di contenuto simile; una volta all'interno della teca è possibile muoversi sulla base dei termini di thesaurus per raffinare o ridefinire la propria ricerca. Il thesaurus quindi offre la possibilità di un'integrazione sistematica del posseduto dell'ente, favorendo la conoscenza complessiva della sua attività e delle tematiche riguardanti l'infanzia e l'adolescenza, sia in una prospettiva storica, sia in una sincronica (analisi dell'attuale condizione di vita).

Sfruttando ancora i termini di thesaurus, sarà ugualmente possibile transitare dai diversi canali digitali (sito web, opac, teca digitale) alle strutture fisiche dell'Istituto, come la biblioteca, il museo o l'archivio. Non in modo generico, ma avendo come bussola temi specifici (quelli espressi attraverso i termini del ThIA e del suo

adattamento al web), con la possibilità quindi di proseguire l'esperienza di visita selezionando all'interno degli spazi fisici precisi percorsi o artefatti. Allo stesso modo si può immaginare anche un percorso uguale e contrario che dal mondo fisico prosegua in quello digitale. O ancora, attraverso dispositivi mobili, un uso integrato delle risorse web durante l'esperienza di visita nei luoghi fisici, per personalizzare percorsi, localizzare oggetti o trovare informazioni correlate.

Dalla correlazione nel singolo canale si passa così a quella omnicanale a cavallo di fisico e digitale.

Ringraziamenti

Questo progetto e questo stesso articolo non sarebbero stati possibili senza l'aiuto e la consulenza dei colleghi e amici delle varie aree dell'Istituto degli Innocenti e dei partner tecnologici che hanno realizzato parti importanti della costruzione. Desideriamo menzionare in particolare, Stefano Filipponi ed Eleonora Mazzocchi (Museo degli Innocenti), Anna Maria Maccelli (biblioteca – documentazione) e Lucia Ricciardi (archivio storico), *IFNET* (integrazione del thesaurus nel Catalogo unico, teca digitale), *Akabit* (sviluppo di *Minori.it* su piattaforma Drupal).

Bibliografia

- ANSI/NISO Z39.19 (2005). *Guidelines for the Construction, Format, and Management of Monolingual Controlled Vocabularies*.
- Bates, M. (1989). *The design of browsing and berrypicking techniques for the online search interface*. *Online Review*, 13(October), 407-424. Disponibile anche a <http://gseis.ucla.edu/faculty/bates/berrypicking.html>.
- Bianchini, C., *Colon Classification and Nuovo Soggettario: the case of the Library of the Natural History Museum of Udine*, Italy. *Knowledge Organization*, vol. 39 (2012), n. 1, 23-28. Ed. orig. Bianchini, C. (2011) *Organizzare la conoscenza con la sequenza di filiazione della Classificazione Colon di S.R. Ranganathan*. *JLIS.it. Rivista italiana di biblioteconomia, archivistica e scienza dell'informazione*, 2.
- Blandford, A.; Atfield, S. (2010). *Interacting with Information*. Morgan and Claypool.
- BS 8723-1-5 (2005-2008). *Structured vocabularies for information retrieval*.
- Gnoli, C. (2002). *Indicizzazione semantica nell'era digitale*. Atti del 49° Congresso nazionale dell'AIB (Roma, 17 ottobre 2002). <http://www.burioni.it/forum/gnoli-sem.htm>.
- (2004). *La classificazione a faccette*. AIB.
- ISO 2788 (1993). *Linee guida per la costruzione e lo sviluppo di thesauri monolingue*. Traduzione italiana di ISO 2788 (1986).
- ISO 5963 (1985) *Metodi per l'analisi dei documenti, la determinazione del loro soggetto e la selezione dei termini di indicizzazione*. Traduzione italiana di ISO 5963 (1985). Sintesi disponibile a www.cib.unibo.it/manuals/hmt_1/norma.htm.

ISO 5964 (1986) *Documentation: guidelines for the establishment and development of multilingual thesauri*.

Istituto degli Innocenti (2011) *Figli d'Italia*. Istituto degli Innocenti, 2 dicembre, <http://www.istitutodegliinnocenti.it/notizia.jsf?idNot=1469>.

Marino, V. (2004). *Classificazioni per il Web: I vantaggi dell'adozione di schemi a faccette*. AIB-Web. Contributi, <http://www.aib.it/aib/contr/marino1.htm>.

Ranganathan, S. R. (1965). *The Colon Classification*. Graduate School of Library Service, Rutgers, the State University.

— (1967). *Prolegomena to library classification*. 3. ed. Sarada Ranganathan endowment for library science. Disponibile anche a <http://hdl.handle.net/10150/106370>.

Resmini, A.; Rosati, L. (2011). *Pervasive Information Architecture: Designing Cross-Channel User Experiences*. Morgan Kaufmann.

Rosati, L. (2003). *Per un accesso multidimensionale all'informazione: O della classificazione a faccette*. Information Architecture Institute, <http://iainstitute.org/it/articoli/000204.html>.

— (2007). *Architettura dell'informazione: Trovabilità dagli oggetti quotidiani al web*. Apogeo.

— (2011). *Classificazione*. <http://lucarosati.it/guide/classificazione>.

ThIA (2007) *Thesaurus Italiano Infanzia e Adolescenza*. Istituto degli Innocenti. Disponibile anche a <http://www.minori.it/thesaurus>.

Venuti, L. (2011). *Il trattamento dei termini composti nei thesauri*. Biblioteche oggi, vol. 29, n. 8 (ottobre), pp. 48-59.