

Intervento del Dott. Luciano Scala

Direttore Generale per i Beni Librari e gli Istituti Culturali

E-commerce e nuovi contenuti del Portale Internet Culturale

Conferenza stampa di presentazione

Roma, 15 marzo 2006, ore 12:00

La digitalizzazione è considerata dall'Unione Europea come uno dei fattori essenziali per «sostenere e promuovere la diversità culturale», per produrre un «impatto positivo [...] sull'istruzione, il turismo, e l'industria».

La digitalizzazione permette, inoltre, in ambito bibliografico ed archivistico, di evitare la consultazione del bene, riducendone in tal modo la manipolazione e l'usura.

L'Italia, tramite il programma di Biblioteca Digitale Italiana (BDI), è stata uno dei primi Paesi ad offrire un proprio contributo specifico al processo di valorizzazione e diffusione dei contenuti culturali e scientifici europei: lo scorso anno in questo stesso salone è stato inaugurato il Portale *Internet Culturale*, che propone un sistema di accesso integrato alle risorse tradizionali e digitali di biblioteche, archivi e di altre istituzioni culturali italiane.

Vorrei ricordare brevemente i servizi del Portale disponibili dal marzo 2005:

- **la ricerca bibliografica**, che permette all'utente, tramite l'OPAC del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN), di accedere, 24 ore su 24, ai 15 milioni di record bibliografici relativi alle opere possedute da oltre

2500 biblioteche italiane appartenenti allo Stato, agli Enti Locali, alle Università, alle istituzioni ecclesiastiche e a quelle di ricerca pubbliche e private, operanti nei diversi settori disciplinari. Una volta localizzato il documento, l'utente è in grado di fruire dei numerosi servizi resi disponibili dai 57 poli territoriali della rete SBN: prestito locale e interbibliotecario, riproduzione dei documenti ecc.;

- **l'accesso ai contenuti e alle collezioni digitali**, che consente all'utente sia di identificare e localizzare le collezioni digitali disponibili in rete, sia di consultare direttamente on-line specifici documenti (palinsesti, manoscritti, incunaboli, cinquecentine, monografie moderne, pubblicazioni periodiche, opere grafiche e cartografiche, fotografie, ecc.), in formato immagine o testo;

- **i percorsi culturali**, in più lingue, che permettono la diffusione di fonti, anche inedite, e che compongono nel loro insieme una vera e propria mappa geografico-culturale del nostro Paese attraverso mostre, viaggi nel testo, itinerari turistico-culturali e visite in 3D.

A distanza di un anno, *Internet Culturale* offre oggi nuove funzioni e nuovi contenuti: da pochi giorni è stato attivato un ulteriore servizio, relativo all'e-commerce, che consente la gestione di transazioni economiche on-line, volte all'acquisizione di contenuti digitali di qualità, a media e alta risoluzione.

Il nuovo servizio si inquadra nella definizione di e-commerce dell'Unione Europea: «Per commercio elettronico si intende lo svolgimento di attività commerciali e di transazioni per via elettronica. Comprende attività

diverse quali: la commercializzazione di beni e servizi per via elettronica, la distribuzione on-line dei contenuti digitali, l'effettuazione per via elettronica di operazioni finanziarie e di borsa, [...] e altre procedure di tipo transattivo delle pubbliche amministrazioni».

Il *Piano d'azione per la Società dell'Informazione* sostiene che i principali benefici derivanti dalla diffusione delle applicazioni connesse al commercio elettronico riguardano una maggiore efficienza della Pubblica Amministrazione, tanto nell'attività di acquisizione di prodotti e servizi quanto nelle funzioni di erogazione ai cittadini dei propri servizi, oltre naturalmente alla valorizzazione del patrimonio culturale.

Nel proporre l'e-commerce, abbiamo cercato di soddisfare un bisogno, in continua crescita, espresso dalla società italiana.

Esaminando lo scenario internazionale, si osserva come i consumatori nordamericani per acquistare beni e servizi preferiscano il canale di Internet a quello tradizionale; in Europa si assiste ad un incremento progressivo, con un tasso di crescita medio stimato intorno al 33% annuo, che vede paesi come la Gran Bretagna e la Germania trainare il mercato dell'e-commerce, seguiti dall'Italia, l'Olanda, la Svizzera e la Svezia.

I dati statistici riguardanti il primo anno di vita del Portale *Internet Culturale* sembrano confermare queste osservazioni.

Durante tale periodo gli accessi all'indice della rete SBN hanno mantenuto una propria autonomia rispetto a quelli del Portale: l'indice SBN

ha contato, nel corso del 2005, oltre 16 milioni di ricerche bibliografiche con 127 milioni di record consultati dagli utenti.

A tale volume occorre aggiungere gli oltre 270 mila visitatori di *Internet Culturale*, che hanno avuto accesso a oltre 8 milioni e mezzo di pagine a partire da 100 nazioni.

L'interesse dei visitatori è stato più vivo là dove è maggiormente diffusa la propensione e la pratica degli acquisti di contenuti on-line. Infatti, mentre gli accessi dall'Italia rappresentano il 65% del totale delle visite, ben il 24% delle stesse proviene dagli Stati Uniti, per un totale di oltre un milione e mezzo di pagine consultate. Un certo interesse suscita anche l'analisi del restante 11% degli accessi: per quanto concerne l'Europa, oltre 1/3 delle pagine visitate riguarda la Gran Bretagna, nel continente asiatico la maggioranza proviene dal Giappone e, in Medio Oriente, da Israele. Nella lettura di questi dati occorre tener conto dell'attuale bilinguismo, italiano ed inglese, di *Internet Culturale*: al riguardo, stiamo già lavorando alla versione francese, a breve disponibile, e abbiamo in programma, immediatamente dopo, quella in lingua spagnola.

Parlare di e-commerce in materia di beni culturali è sicuramente un fatto innovativo, soprattutto alla luce della convinzione diffusa che il bene culturale immateriale (cioè privo del supporto cartaceo o concreto) non debba essere oggetto di pagamento.

Nel caso di *Internet Culturale* occorre precisare che i contenuti proposti sono gratuiti, ma ciò riguarda la loro versione a bassa risoluzione, capace

comunque di soddisfare le esigenze di informazione e di conoscenza della totalità dei cittadini.

Oggi, gli stessi cittadini possono usufruire di un servizio a valore aggiunto: non solo l'informazione sull'esistenza di documenti altrimenti difficilmente raggiungibili e la loro immediata disponibilità a video, ma anche, e soprattutto, l'acquisizione on-line degli stessi ad un livello di qualità eccezionale, da casa o dal proprio posto di lavoro, senza essere costretti a complessi ed onerosi spostamenti.

Di conseguenza, il sistema di e-commerce introdotto all'interno del Portale rappresenta uno strumento prezioso sia per quanto attiene la conoscenza, lo studio e l'approfondimento di contenuti culturali e scientifici, sia per quanto riguarda lo snellimento dell'iter della loro acquisizione e fruizione, quest'ultima motivata sia da scopi personali, di studio e di ricerca che da finalità commerciali.

Il sistema offerto si presenta come servizio innovativo anche nei confronti delle Istituzioni culturali, consentendo loro di attuare, in totale autonomia, la propria politica di diffusione dei prodotti culturali in formato digitale.

Il servizio di e-commerce offre indubbi vantaggi sia alle piccole Istituzioni, che non sono dotate di un proprio sistema di governo amministrativo e che hanno la possibilità di ampliare e sviluppare una propria politica di diffusione dei contenuti culturali digitali, sia alle Istituzioni maggiori, che già possiedono autonomi strumenti di governo

amministrativo, mettendo loro a disposizione un canale aggiuntivo di comunicazione di livello nazionale ed internazionale.

L'e-commerce proposto nella attuale fase sperimentale si basa sulla collaborazione di alcuni centri di eccellenza quali la Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze, la Casa della Musica del Comune di Parma, il Conservatorio di " S. Pietro a Majella" di Napoli, l'Istituto e Museo di Storia della Scienza di Firenze. I quattro Istituti hanno messo a disposizione dei visitatori di *Internet Culturale* un campione limitato e al tempo stesso significativo di oggetti digitali, al fine di testare l'impatto dell'e-commerce sul sistema dei beni librari.

Tale fase servirà non solo a verificare l'interesse dell'utenza, ma anche a fugare alcune preoccupazioni, tipiche di un cambiamento epocale nell'approccio ai servizi con valore aggiunto, riguardanti prevalentemente la tutela dei diritti di proprietà intellettuale e la sicurezza dei pagamenti effettuati on-line tramite Internet.

Con riferimento al primo aspetto, occorre rilevare che a breve verrà sviluppato uno strumento denominato *Digital Right Management* (DRM), precipuamente finalizzato a controllare l'accesso all'opera digitale piuttosto che cercare di evitarne la realizzazione di copie illegali. Si tratta di una tecnologia in grado, tra l'altro, di effettuare un controllo efficace del processo distributivo, con un trattamento basato sulla crittografia.

Con riguardo invece alla sicurezza dell'utente, l'evoluzione delle procedure di e-commerce prevede un progressivo allineamento alla Carta

Nazionale dei Servizi (CNS), che garantisce la corretta trattazione dei pagamenti on-line tra soggetti privati e pubbliche amministrazioni.

In particolare verranno affinati gli strumenti tesi a tutelare la privacy e l'integrità dei messaggi, grazie anche alla diffusione della firma digitale.

Per concludere vorrei illustrare sinteticamente procedura di e-commerce del Portale.

L'utente che accede a *Internet Culturale*, dopo aver effettuato una ricerca sul catalogo, ha a disposizione una scheda contenente le informazioni relative al documento selezionato, comprensive della possibilità di visualizzare gratuitamente lo stesso, oppure di acquistarne l'immagine digitale a media oppure ad alta definizione.

Nel caso in cui intenda acquistare la riproduzione del documento digitale deve registrarsi in apposita sessione. Le informazioni personali acquisite dal Portale, vengono utilizzate in conformità con quanto previsto dal D. lgs. 196/2003 in materia di trattamento dei dati personali.

La somma da corrispondere per una transazione onerosa varia in ragione del diverso utilizzo che l'utente intende fare dell'oggetto digitale:

uso personale;

uso scientifico o didattico;

uso commerciale.

Per ciascuna tipologia di uso vengono esplicitate prerogative e limitazioni, che devono essere accettate dall'utente per poter proseguire nella procedura d'acquisto.

Il percorso prevede la possibilità di inserire nel carrello virtuale uno o più oggetti. Nel caso in cui il documento digitale sia composto da più pagine, il prezzo indicato nella scheda informativa si riferisce all'intero oggetto selezionato e non alle singole pagine, non essendo prevista, al momento, la possibilità di un acquisto frazionato. Tale opportunità sarà offerta successivamente, attraverso l'evoluzione del software, già in corso di studio, solo per quei contenuti culturali e scientifici di particolare pregio e rilevanza.

Alla fine della procedura, all'atto del pagamento complessivo, che scaturisce dalla somma dei corrispettivi dovuti per i singoli oggetti digitali scelti, l'utente dovrà fornire i dati relativi alla carta di credito.

Fino al momento in cui non si è conclusa la transazione, possono essere eliminati dal carrello uno o più oggetti scelti, come pure può essere annullata l'intera operazione avviata.

L'e-commerce di *Internet Culturale* prevede meccanismi per la gestione sicura delle transazioni economiche, è in grado di instradare le informazioni necessarie per il pagamento verso i circuiti finanziari e di gestire le relative autorizzazioni basate sulle carte di credito più diffuse.

La sicurezza dei pagamenti è assicurata dal POS (Point of Sale) virtuale, che garantisce il pagamento via internet con carte di credito, attraverso uno standard di sicurezza elevato e un sistema di back office adeguato.

A tale riguardo è stata scelta la Banca Nazionale del Lavoro, in quanto Ente Tesoriere del Ministero, per la gestione delle transazioni economiche.

Il sistema consente di verificare in tempo reale, all'atto della richiesta d'ordine da parte dell'acquirente, la sua effettiva solvibilità al pagamento via carta di credito. Terminata la transazione l'utente, a cui viene rilasciata ricevuta del pagamento effettuato, può procedere a scaricare gli oggetti richiesti nel formato prescelto di media o alta risoluzione.

Una volta espletate le operazioni di evasione e consegna dell'ordine, viene attivata dal sistema la fase di rendicontazione propedeutica alla ripartizione tra gli Enti terzi delle somme agli stessi spettanti sulla base delle transazioni avvenute.