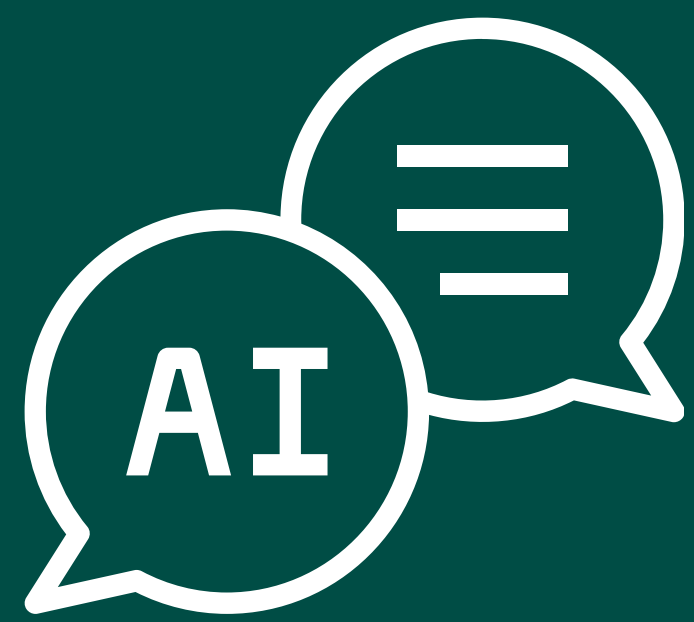




Chatbot e Intelligenza Artificiale nei servizi bibliotecari: opportunità e sfide etiche

Mauro Rossi, Daniela Castaldi, Filippo Altobelli, Francesca Cuzzi, Calogero Ivan Tornese
Università degli Studi della Campania Luigi Vanvitelli - Biblioteca del Dipartimento di Scienze e Tecnologie Ambientali, Biologiche e Farmaceutiche

INTRODUZIONE

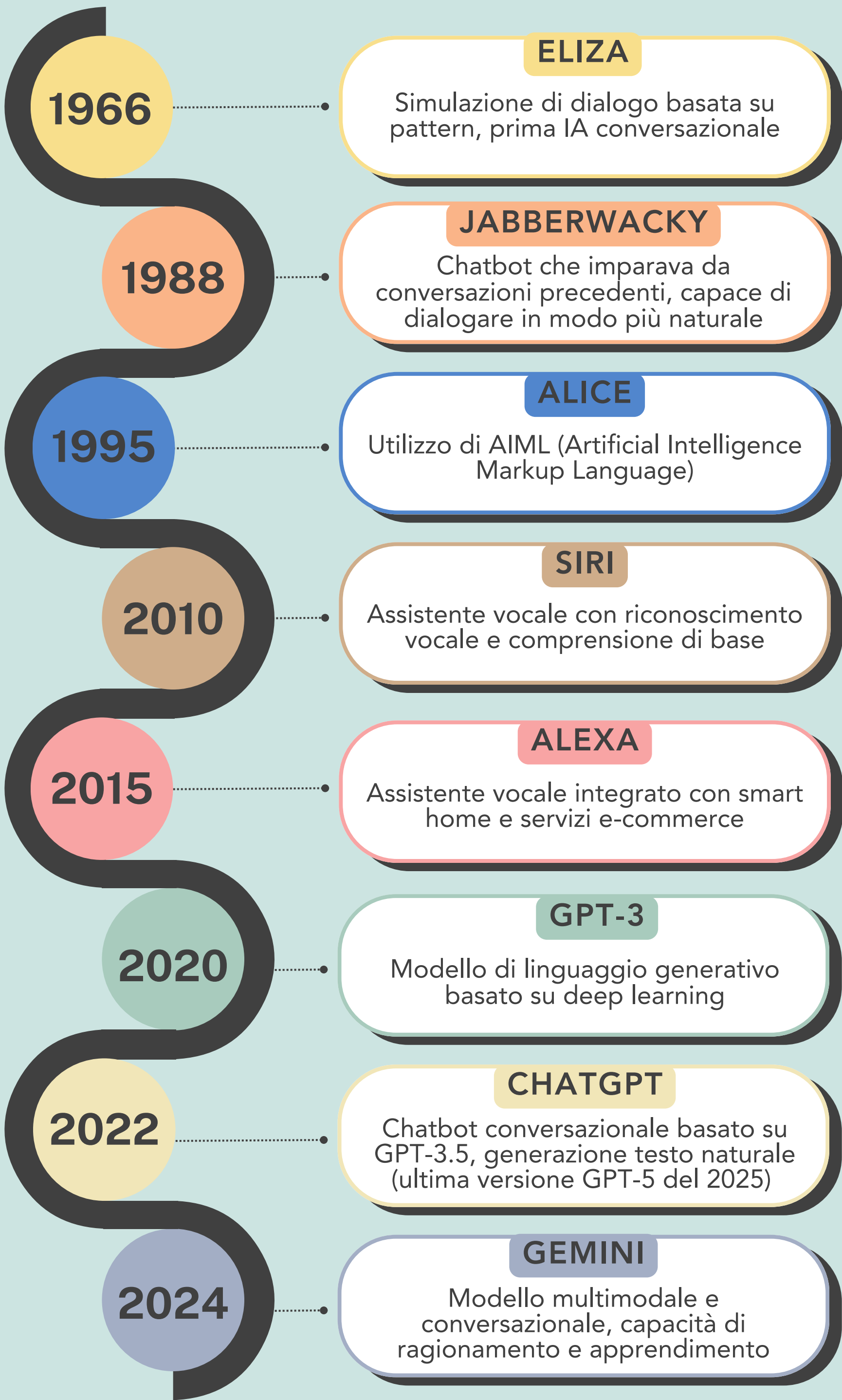
L'utilizzo dei chatbot nei servizi bibliotecari rappresenta una frontiera di crescente interesse per le biblioteche. E' la risposta ad esigenze di innovazione volte a migliorare l'accesso alle informazioni, potenziare l'interazione con l'utenza e ottimizzare la gestione dei servizi. Questi strumenti, le cui prime sperimentazioni risalgono al secolo scorso, sono oggi basati su tecnologie avanzate di intelligenza artificiale. Esse offrono opportunità significative in termini di automazione delle risposte a domande frequenti, assistenza continuativa e personalizzazione dell'esperienza informativa.

Si propone, dunque, un'analisi delle potenzialità dei chatbot in ambito bibliotecario attraverso l'esame di alcuni casi studio nazionali e internazionali. L'obiettivo è l'individuazione di pratiche e modelli di implementazione sostenibili e coerenti con i principi fondanti della professione, in cui resta comunque imprescindibile il ruolo di mediazione del bibliotecario.

Al netto di indubbi vantaggi, l'impiego dei chatbot solleva anche importanti interrogativi in merito alla qualità del servizio, all'affidabilità delle risposte generate e alla trasparenza dei processi decisionali automatizzati. A questi si aggiungono questioni etico-normative rilevanti che si pongono in virtù di un quadro legislativo tuttora in evoluzione.

UNA BREVE STORIA DEI CHATBOT: DAI PRIMI ESPERIMENTI ALL'ERA DELL'IA GENERATIVA

La nascita dei chatbot risale agli anni '60, con la creazione di ELIZA (1966), un programma capace di simulare una conversazione in linguaggio naturale. Il progresso nel campo dell'interazione uomo-macchina nell'ultimo mezzo secolo ha portato all'introduzione di modelli di deep-learning, di cui ChatGPT è uno degli esempi più avanzati.



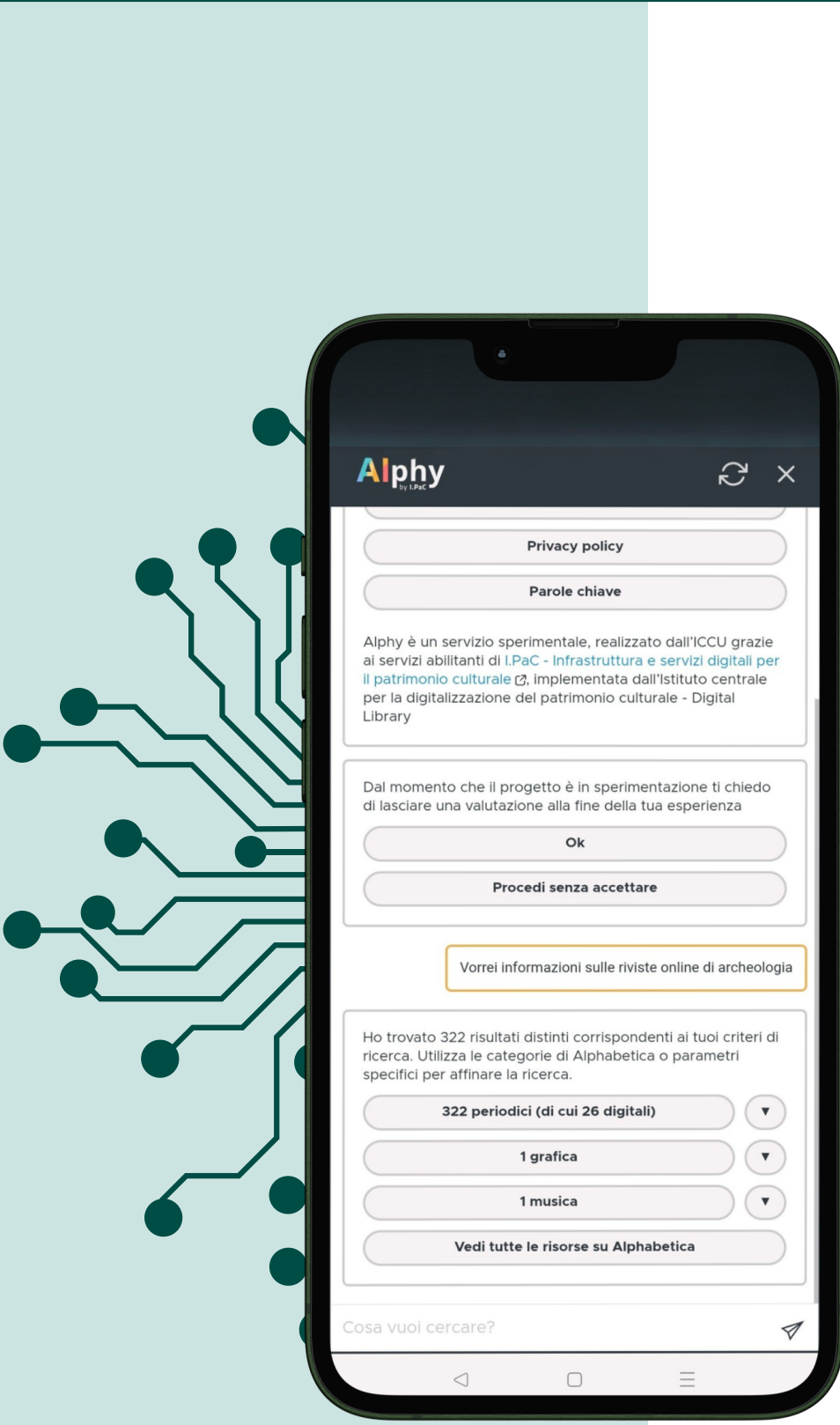
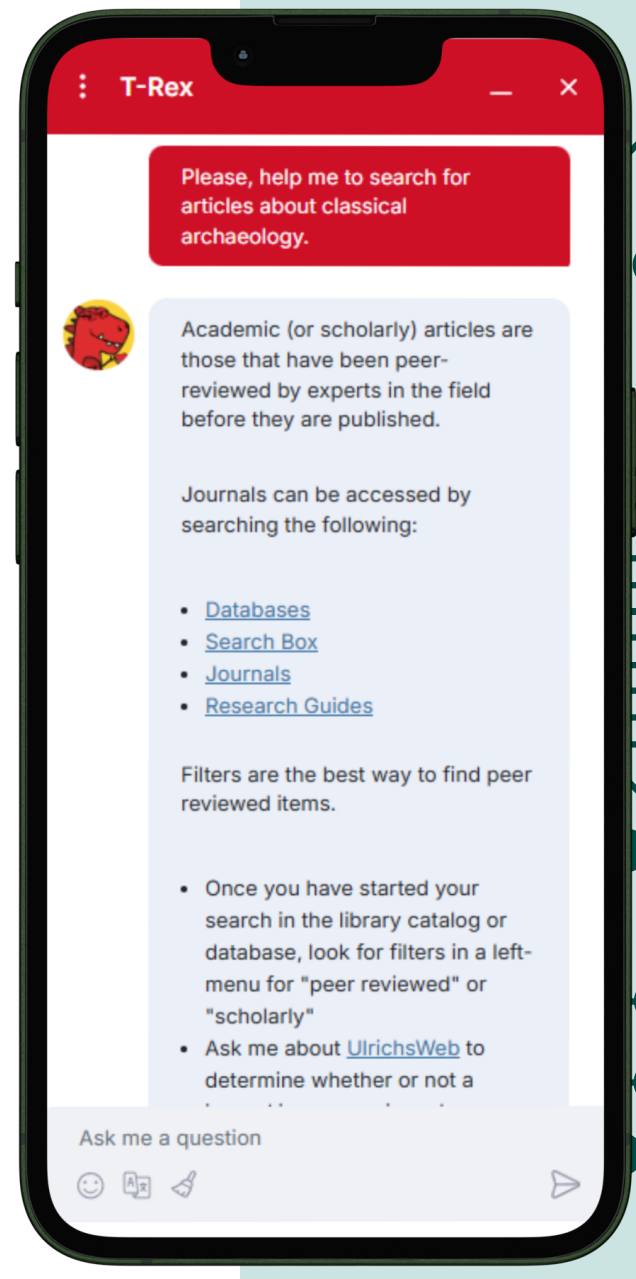
APPLICAZIONI E CASI STUDIO: T-REX E ALPHY

Nel contesto bibliotecario, l'applicazione dei chatbot si configura come una sfida tecnologica e culturale. La loro efficacia dipende da una progettazione accurata che sia in grado di coniugare capacità tecniche di comprensione del linguaggio naturale con l'attenzione ai bisogni specifici degli utenti e alle peculiarità dei servizi bibliotecari. A titolo esemplificativo, riportiamo due casi di studio particolarmente rilevanti: il chatbot T-Rex sviluppato dalla University of Calgary e Alphy, creato in Italia all'interno del progetto Alfabetica.

T-REX, attivo dal 2021, è un chatbot progettato per offrire supporto continuativo agli utenti h24 durante tutto l'anno. Basato su **modelli linguistici di grandi dimensioni (LLM)** e sulla **tecnologia di recupero aumentato (RAG)**, è stato addestrato con contenuti interni come pagine web, guide LibGuides e FAQ. Con l'aggiornamento del 2023, ha acquisito la capacità di generare risposte in linguaggio naturale, garantendo un servizio di maggior qualità, informazioni più precise e contenuti peer-reviewed.



L'esperienza della **University of Calgary** dimostra come un chatbot ben progettato, mantenuto con attenzione e integrato nel contesto etico e operativo dell'istituzione possa realmente migliorare l'efficienza, la qualità e l'accessibilità dei servizi bibliotecari.



ALPHY rappresenta uno dei progetti più innovativi per le biblioteche italiane. Nato tra la fine del 2023 e l'inizio del 2024 e ancora in fase sperimentale, si integra nella **piattaforma Alfabetica/SBNCloud**, cuore del catalogo nazionale del **Sistema Bibliotecario Italiano**. La sua peculiarità è la capacità di comprendere query in linguaggio naturale, permettendo agli utenti di porre domande come in una conversazione, senza necessità di conoscere tecnicismi o operatori booleani.

Grazie all'**intelligenza artificiale generativa**, Alphy interpreta il contesto e la semantica delle richieste, gestendo sia domande specifiche ("vorrei informazioni sulle riviste online di archeologia") sia più generiche ("libri di archeologia"). Un elemento distintivo è l'interazione iterativa: invece di restituire solo un elenco statico di risultati, il chatbot accompagna l'utente nella ricerca, suggerendo filtri e affinamenti che rendono i risultati più pertinenti, anche in caso di domande complesse o ambigue.

Il progetto si fonda inoltre sul co-design: sviluppatori, bibliotecari, ricercatori e utenti collaborano in un processo continuo di feedback che consente di monitorare efficacia e usabilità dello strumento, per la sua progressiva implementazione.

LINGUAGGIO NATURALE
USER-FRIENDLY
CO-DESIGN
APPROCCIO COLLABORATIVO
INTERAZIONE ITERATIVA

In sintesi, Alphy supera il concetto di semplice chatbot: esso si propone, infatti, come uno **strumento dinamico e interattivo**, orientato all'utente, in grado di semplificare l'accesso al patrimonio bibliografico italiano, attraverso un'esperienza più naturale, efficiente e personalizzata.

SFIDE ETICHE E GIURIDICHE

L'adozione dei chatbot in ambito bibliotecario comporta un delicato equilibrio tra innovazione e tutela dei diritti degli utenti:

PRIVACY	La raccolta di dati personali e di comportamento implica la necessità di garantire la massima trasparenza sulle modalità di trattamento e sugli scopi per cui vengono utilizzati, in conformità con la normativa vigente (AI Act – Regolamento UE 2024/1689)
TRASPARENZA	Gli utenti devono essere consapevoli di interagire con un'intelligenza artificiale e di come le risposte vengono generate
RISCHIO DI BIAS	Occorre prevenire le risposte influenzate da pregiudizi presenti nei dati di addestramento, attraverso metodologie di auditing e di revisione critica degli algoritmi

La rapida evoluzione e il perfezionamento degli strumenti di IA, uniti alla loro grande versatilità applicativa, sollevano inevitabili questioni etiche e normative. È quindi necessario aggiornare costantemente le regolamentazioni al fine di garantire equità e inclusività.

CONCLUSIONI

L'integrazione dei chatbot e dell'IA nei servizi bibliotecari rappresenta una trasformazione profonda e necessaria per rispondere alle nuove esigenze degli utenti. Tuttavia, questa innovazione non può essere considerata un mero progresso tecnologico: essa deve essere accompagnata da una solida riflessione etica e da un quadro regolamentare adeguato. L'efficacia di questi sistemi, infatti, dovrà necessariamente essere supportata da garanzie di trasparenza ed equità nei confronti dell'utente.

L'evoluzione delle biblioteche, in conclusione, dipenderà dalla capacità di interpretare i cambiamenti in atto, integrando la tecnologia nell'erogazione di un servizio sempre user-oriented, ma preservando la centralità della figura del bibliotecario.

BIBLIOGRAFIA

SCAN ME! >>>

