

Biblioteche e discovery tool: il caso OneSearch e l'ateneo di Siena

di Clarissa Machetti

La digital library e i nuovi strumenti di ricerca bibliografica

Negli ultimi anni il mondo bibliotecario ha assistito all'emergere di due nuovi strumenti di ricerca bibliografica: i next generation catalog e i discovery tool. Essi rappresentano l'effetto di quella lunga rivoluzione digitale che, a partire dagli anni Ottanta, ha stravolto l'universo bibliotecario così come era conosciuto fino a quel momento.

Quando nel 1993, pochi anni dopo l'avvento del World wide web, la studiosa Christine Borgman introdusse per la prima volta il concetto multidimensionale di digital library, parlando di

un servizio, un'architettura di rete, un insieme di risorse informative, incluse banche dati testuali, dati numerici, immagini, documenti sonori e video, etc. e un insieme di strumenti per localizzare, recuperare e utilizzare l'informazione recuperata¹,

divenne chiaro il necessario ripensamento della biblioteca, sia nella sua natura che nei suoi strumenti².

Fino ad allora, infatti, il principale strumento di ricerca bibliografica destinato al recupero delle risorse documentarie possedute da una biblioteca era rappresentato dall'Online public access catalog, più comunemente conosciuto come OPAC³.

L'OPAC nasce a cavallo tra gli anni Settanta e Ottanta, quando le grandi trasfor-

CLARISSA MACHETTI, Università degli studi di Siena, volontaria Servizio civile nazionale presso la Biblioteca di area giuridico-politologica "Circolo giuridico", via Pier Andrea Mattioli 10, 53100 Siena, e-mail Clary_lalla@hotmail.it.

L'articolo nasce da una rielaborazione della tesi magistrale discussa presso l'Università degli studi di Siena. Ultima consultazione siti web: 8 maggio 2016.

1 Christine Borgman, *National electronic library report*. In: *Sourcebook on digital libraries: report for the national science foundation*. Blacksburg (VA): Computer Science Department, 1993.

2 Per un ulteriore approfondimento sul concetto di biblioteca digitale, si veda Alberto Salarelli; Anna Maria Tamaro, *La biblioteca digitale*. Milano: Bibliografica, 2006, p. 121-143.

3 Il termine Online public access catalog (o molto più semplicemente OPAC) venne coniato per la prima volta da Charles Hildreth nel 1981 durante un incontro del Council on Library Resources (CLR) tenuto-

mazioni digitali del periodo consentono la definitiva sostituzione dei vecchi cataloghi, scaffali ormai zeppi di schede cartacee che cedono il posto ai più moderni cataloghi elettronici consultabili in rete.

Nel corso dei decenni questi strumenti hanno attraversato tre fasi generazionali in cui si è vissuto il passaggio da OPAC piuttosto elementari e con poche funzioni a prodotti estremamente complessi in grado di mettere a disposizione dell'utente una serie di servizi ormai diventati indispensabili. In particolar modo è con la terza generazione di OPAC che vengono definitivamente rotti i legami con le precedenti versioni, innalzando la funzione del catalogo da mero strumento di fruizione a mezzo di conoscenza attraverso il quale l'utente può interagire e confrontarsi⁴.

Come in molti altri campi, la differenza l'ha fatta l'avvento della rete che ha permesso agli OPAC di acquisire visibilità al di fuori dello spazio fisico della biblioteca e di diventare un efficace strumento di recupero delle informazioni⁵. Tuttavia, se le principali trasformazioni hanno riguardato la loro forma fisica e le informazioni in essi contenute, la mission è invece rimasta invariata nel tempo: aiutare l'utente a ottenere informazioni bibliografiche sui materiali posseduti da una biblioteca, conoscerne l'eventuale disponibilità e indirizzarlo nel loro reperimento localizzato.

Nonostante quest'ultima generazione di cataloghi abbia vissuto importanti cambiamenti, non sono certo mancate né critiche né proposte di miglioramento, davanti alle quali studiosi e bibliotecari, pur consapevoli degli enormi passi in avanti compiuti dalla prima generazione di OPAC, sono stati costretti a riconoscerne i limiti e quindi a elaborare delle strade alternative di miglioramento in grado di rispondere alle nuove esigenze dell'utente⁶.

L'emergere della consapevolezza delle criticità dei cataloghi tradizionali può essere vista come una conseguenza della diffusione del Web, il quale se da un lato è andato a sostenere la crescita funzionale del catalogo, dall'altro ha alimentato la competizione tra le ricerche bibliografiche condotte grazie all'uso del catalogo e quelle che sfruttano invece il *mare magnum* informativo offerto dai motori di ricerca⁷.

si a Washington e a cui parteciparono le principali istituzioni bibliotecarie americane con lo scopo di condurre uno studio sui loro cataloghi online. Durante la discussione l'attenzione di Hildreth cadde sui termini 'public' e 'access' che lo portarono a elaborare l'acronimo OPAC, senza immaginare che da quel momento sarebbe diventato il termine universale per indicare i cataloghi elettronici disponibili in rete per un accesso pubblico.

4 Per un approfondimento sullo sviluppo degli OPAC si vedano, per esempio: Paul Gabriele Weston, *Il catalogo elettronico: dalla biblioteca cartacea alla biblioteca digitale*. Roma: Carocci, 2002, p. 53-55; Andrea Marchitelli; Giovanna Frigimelica, *OPAC*. Roma: Associazione italiana biblioteche, 2012.

5 Antonella De Robbio, *La biblioteca nel Web, il Web nella biblioteca*, «Bibliotime», 2 (1999), n. 2, <<http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibttime/num-ii-2/derobbio.htm>>.

6 Pino Buizza, *Gli OPAC: funzionalità e limiti nel mondo del Web*, «Bibliotime», 11 (2008), n. 1, <<http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibttime/num-xi-1/buizza.htm>>.

7 Proprio in merito a ciò, interessante è l'indagine condotta nel 2005 dall' Online Computer Library Center (OCLC), organizzazione cooperativa no profit attiva dagli anni Settanta, che offre una vasta gamma di servizi informatici a più di 75.000 biblioteche. L'indagine doveva servire a raccogliere informazioni sul rapporto tra gli utenti, le ricerche bibliografiche e gli strumenti a loro disposizione. Venne quindi sottoposto un questionario online a 3.300 abitanti di lingua inglese di sei paesi, con un'età compresa tra i 14 e i 65 anni. La ricerca fu tanto utile quanto scoraggianti furono i risultati: solo l'1% degli intervistati dichiarò di iniziare la propria ricerca dal catalogo online della biblioteca e tra questi solo un 10%

La diffusione del Web ha, infatti, portato gli utenti ad abituarsi a un sistema di ricerca basato sul *browsing* dei *search engines*, che consentono di ottenere in un'unica sessione di ricerca una moltitudine di risorse diverse, per tipo e disciplina. Dunque, nonostante l'OPAC superi il famigerato Google per qualità e affidabilità (è risaputo che non tutto ciò che troviamo in rete può essere preso per vero), quest'ultimo supera il primo in semplicità e immediatezza⁸.

Alla luce di ciò, possiamo individuare quattro macro contesti in cui il Web è andato a operare un mutamento significativo⁹:

- contesto tecnologico: l'avvento del Web porta gli utenti a prediligere l'uso della rete e dei relativi motori di ricerca come strumenti principali nel reperimento di materiali informativi per le proprie ricerche bibliografiche;
- contesto sociale: l'utente, abituato ai nuovi motori di ricerca, comincia a cambiare le proprie pretese. Egli, infatti, non si accontenta più di una semplice fruizione dei materiali informativi, piuttosto esige di potersi muovere e interagire con i cataloghi bibliotecari con la stessa autonomia e indipendenza utilizzata nel Web;
- contesto informativo: iniziano a proliferare senza sosta nuovi tipi di risorse informative digitali (e-journal, banche dati, gli e-book ecc.) che il tradizionale catalogo non è più in grado di gestire efficacemente;
- contesto economico: emerge la necessità di un diverso e più attuale trattamento economico per questi nuovi materiali informativi.

Davanti alla consapevolezza dell'inadeguatezza dei cataloghi tradizionali, si inizia così a parlare per la prima volta di 'library 2.0', espressione volta a indicare la nuova generazione di cataloghi basati sulla condivisione, sull'ipertestualità e sulla socialità¹⁰. Scrive Coyle: «The future of libraries is inherently integrated with the future of a larger context: economics, technologies, social developments»¹¹.

ne rimaneva soddisfatto. Viceversa, l'84% era solito ricorrere all'uso dei motori di ricerca raggiungendo un livello di soddisfazione pari al 90%. Il contributo dato dall'indagine è stato fondamentale in quanto ha permesso di circoscrivere le ragioni del poco utilizzo del catalogo essenzialmente a due motivi: una mancata conoscenza da parte degli utenti dei servizi a loro disposizione presenti nelle biblioteche e la necessità di capire i deficit dei cataloghi per ottenere finalmente prodotti adeguati.

8 Sugli effetti del Web nella conduzione di ricerche bibliografiche si vedano, per esempio: Holly Yu; Margo Young, *The impact of web search engines on subject searching in OPAC*, «Information technology and libraries», 23 (2004), n. 4, p. 168-180; Charles Hildreth, *Online catalog design models: are we moving in the right direction?*, 1995, <<http://myweb.cwpost.liu.edu/childret/clr-two.html>>; Paul Gabriele Weston; Salvatore Vassallo, «...e il navigar m'è dolce in questo mare»: linee di sviluppo e personalizzazione dei cataloghi. In: *La biblioteca su misura: verso la personalizzazione del servizio*, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapeletti. Milano: Bibliografica, 2007, p. 130-167.

9 Karen Coyle, *The future of library systems, seen from the past*, «Journal of academic librarianship», 33 (2007), n. 1, p. 138-140: p. 140.

10 Per un approfondimento sul concetto di 'library 2.0', si veda: Micheal Casey; Laura Savastinuk, *Library 2.0: a guide to participatory library service*. Medford: Information Today, 2007; John Blyberg, *11 reasons why Library 2.0 exists and matters*, «blyberg.net», 9 gennaio 2006, <<http://www.blyberg.net/2006/01/09/11-reasons-why-library-20-exists-and-matters/>>; Karen Coyle, *The library catalog in a 2.0 world*, «Journal of academic librarianship», 33 (2007), n. 2, p. 289-291; Walt Crawford, *Library 2.0 and 'Library 2.0'*, «Cities & insights», 6 (2006), n. 2, p. 1-32; Walt Crawford, *Library 2.0 five years later*, «Online», 35 (2011), n. 2, p. 58-60.

11 K. Coyle, *The future of library systems, seen from the past cit.*, p. 140.

È in questo contesto di forti cambiamenti che l'intervento di ogni studioso, bibliotecario o esperto nel campo, contribuisce alla realizzazione di due importanti strumenti che si impongono per sostituirsi agli ormai superati cataloghi tradizionali e riabilitare l'uso dell'OPAC: i next generation catalog e gli strumenti di discovery (o discovery tool).

Per quanto la letteratura non abbia mai chiarito in maniera univoca il significato di tali espressioni¹², in entrambi i casi si vuole evidenziare il momento di rottura con la tradizione. Parlare di cataloghi di next generation serve allora a introdurre un termine in opposizione ai vecchi strumenti, così come parlare di discovery tool fa riferimento allo sviluppo di moderne piattaforme di ricerca con caratteristiche del tutto innovative.

In virtù di quel mutamento pluridimensionale di cui abbiamo precedentemente parlato, potremmo più specificatamente affermare che i next generation catalog e i discovery tool nascono per rispondere alla doppia esigenza di gestire la nuova classe emergente di risorse elettroniche e di fornire all'utente dei servizi di ricerca più semplici, ma soprattutto *web-based*.

Next generation catalog

Il Next generation catalog (NGC) è definito come un'applicazione che usa ancora dati in forma tradizionale ma che permette all'utente una ricerca facilitata basata su interfacce amichevoli simili al Web e consente l'integrazione di risorse esterne. I NGC offrono inoltre una miglior navigazione tra i risultati, i quali a loro volta possono essere manipolati dall'utente¹³.

L'uso di questi strumenti si diffonde tra il 2005 e il 2007 quando la North Carolina State University lancia il suo nuovo rivoluzionario catalogo Endeca, in risposta alla necessità di offrire nuovi servizi all'utente e di gestire risorse sempre più numerose. L'obiettivo era quello di ottenere una maggior integrazione con il Web, di cui si cercava di imitare la semplicità d'uso per ottenere «modi migliori di comunicare, cercare e usare l'informazione».

Le linee di tendenza che i next generation catalog introducono, riguardano quattro macro ambiti: quello dei dati, quello della ricerca, quello del recupero e infine quello della visualizzazione dei risultati. In ogni ambito si assiste all'implementazione di funzionalità e servizi quali, ad esempio, l'interfaccia *google like*, la ricerca per parole chiave, le espressioni delle interrogazioni in linguaggio naturale, il *relevance ranking*, la navigazione a faccette e varie funzioni di socialità quali l'uso delle nuvole di parole o la possibilità di commentare le varie risorse documentarie¹⁴.

Discovery tool

A partire dal 2007 i next generation catalog cominciano a perdere il loro primato a favore dei sistemi per la scoperta, più comunemente conosciuti come discovery tool

¹² Eric Lease Morgan, *A 'Next-generation' library catalog – Executive summary (Part #1 of 5)*, «LITA Blog: Library Information Technology Association», 7 luglio 2006, <<http://litablog.org/2006/07/a-next-generation-library-catalog-executive-summary-part-1-of-5/>>; Andrew Nagy, *Defining the next-generation catalog*, «Library technology reports», 47 (2011), n. 7, p. 11-15.

¹³ Antonella Iacono, *Verso un nuovo modello di OPAC: dal recupero di informazione alla creazione di conoscenza*, «JLIS.it», 4 (2013), n. 2, p. 85-107: p. 87-91.

¹⁴ Sharon Q. Yang; Kurt Wagner, *Evaluating and comparing discovery tools: how close are we towards next generation catalog?*, «Library hi tech», 28 (2012), n. 4, p. 690-709: p. 693-695.

(DT) e che oggi rappresentano il leader indiscusso nel campo della ricerca bibliografica¹⁵. Già nel 2010 Marshall Breeding aveva preannunciato che presto i next generation catalog sarebbero nuovamente tornati a essere strumenti inadatti e desueti, e per questo sarebbero stati spodestati dai discovery tool¹⁶.

Se i next generation catalog nascono per offrire all'utente una ricerca più semplice e in linea con i servizi del Web – quindi in risposta a una necessità per lo più tecnologica e sociale – la diffusione dei discovery tool si colloca invece nel campo delle modificazioni del contesto informativo. All'origine vi è infatti l'aumento dell'editoria digitale e la conseguente necessità di gestire la sempre maggiore quantità di risorse elettroniche che portano le biblioteche a desiderare uno strumento che offra loro un accesso simultaneo a tutte le diverse risorse. In poche parole gli strumenti per la scoperta nascono dall'incapacità dei next generation catalog nel rappresentare adeguatamente la nuova classe di risorse elettroniche quali e-book, e-journal o banche dati¹⁷.

Il discovery tool viene definito come un'interfaccia che dà maggior importanza alla scoperta rispetto al semplice reperimento, su cui invece si basavano gli strumenti precedenti¹⁸. Il suo maggior punto di divergenza con il next generation catalog è che il DT non si limita più alle sole risorse librarie ma si propone come punto unificato di ricerca e scoperta di tutte le risorse documentarie e delle collezioni digitali di più biblioteche. Si ha allora una ricerca globale e omnicomprensiva di tutte le risorse possedute da una biblioteca (più quelle a cui ha accesso) e in cui le funzioni di discovery e delivery si confondono fino a diventare una cosa sola.

Tale punto di accesso unificato è reso possibile dal fatto che il discovery tool va a interrogare grandi indici centralizzati che contengono centinaia di milioni di record, risorse in licenza d'uso o ad accesso libero, banche dati, e-book ed e-journal. In pratica con i discovery tool si ha uno strumento unico che interroga basi dati diverse e separate e integra i contenuti digitali; è per questo che con una sola interfaccia di ricerca si è in grado di ottenere più risorse senza dover effettuare ricerche diverse con strumenti diversi¹⁹.

L'uso di questi strumenti mette tuttavia in luce una non trascurabile osservazione, legata alla problematica di un eccessivo rumore. Come vedremo più avanti, infatti, la principale sfida a cui i discovery tool devono rispondere è proprio quella di riuscire a restituire un numero di risultati non eccessivo, che non scoraggi l'utente nell'individuazione del materiale cercato²⁰.

Uno dei campi in cui i discovery tool trovano maggior impiego sono le biblioteche universitarie in cui si ha maggior necessità di offrire un punto di ricerca unico che coordini l'accesso a materiali quali risorse elettroniche e banche dati attraverso

15 Marshall Breeding, *The future of library resource discovery*. Baltimora: NISO, 2015, <http://www.niso.org/apps/group_public/download.php/14487/future_library_resource_discovery.pdf>.

16 Marshall Breeding, *Next-gen library catalogs*. New York: Neal-Schuman, 2010.

17 A. Iacono, *Verso un nuovo modello di OPAC cit.*, p. 89.

18 Andrea Marchitelli, *Il catalogo connesso*, «Biblioteche oggi», 32 (2014), n. 6, p. 5-15: p. 13.

19 Carlo Bianchini, *Dagli OPAC ai library linked data: come cambiano le risposte ai bisogni degli utenti*, «AIB studi», 52 (2012), n. 3, p. 303-323: p. 307-308, <<http://aibstudi.aib.it/article/view/8597/8004>>.

20 Jody Condit Fagan [et al.], *Usability test results for a discovery tool in an academic library*, «Information technology & libraries», 31 (2012), n. 1, p. 83-113: p. 84.

un unico strumento in grado di gestire l'autenticazione a risorse riservate agli utenti dell'istituzione accademica²¹.

Un esempio di applicazione accademica è offerto dall'implementazione del discovery tool OneSearch da parte degli atenei toscani aderenti al progetto SBART (Sistema bibliotecario degli atenei della Regione Toscana).

Il progetto SBART

Negli ultimi tempi i sistemi bibliotecari degli atenei della Regione Toscana sono stati al centro di importanti cambiamenti. Dopo un lungo lavoro, infatti, si è attivata tra i vari Sistemi bibliotecari degli atenei di Firenze, Pisa e Siena, una proficua collaborazione a cui hanno poi aderito anche altri enti e che è culminata con l'elaborazione del progetto SBART.

SBART nasce con la finalità di supportare al meglio l'offerta formativa e della ricerca degli atenei toscani attraverso vari strumenti. Grazie al finanziamento ottenuto dal MIUR, il progetto si è occupato e si sta occupando di raggiungere diversi obiettivi tra i quali l'introduzione di una piattaforma di ricerca comune ai vari cataloghi, un servizio di prestito integrato, la piena e libera circolazione degli utenti tra tutte le biblioteche e infine la possibilità di effettuare fotocopie, digitalizzazioni e stampe in tutte le sedi e con le stesse modalità.

Ricerca qualitativa di OneSearch

L'integrazione online dei cataloghi dei vari atenei, nonché uno degli obiettivi del progetto SBART, è stata raggiunta attraverso l'introduzione del nuovo discovery tool OneSearch.

OneSearch è una piattaforma tecnologica per la ricerca bibliografica attiva dal 1° ottobre 2015 e in grado di raggiungere i tre atenei toscani coinvolti - Pisa, Siena, Firenze -, a cui si aggiungono la Scuola superiore di Sant'Anna di Pisa e un'altra serie di soggetti: l'Università per stranieri di Siena, l'Accademia della Crusca, la Fondazione Enzo Franceschini, la Società internazionale per lo studio del Medioevo latino, la Biblioteca Luigi Crocetti, le Biblioteche comunali della Provincia di Siena della rete ReDoS, l'Accademia dei Fisiocritici e l'Istituto musicale Franci di Siena.

Come punto di accesso unificato, OneSearch consente la gestione federata delle varie risorse elettroniche. In questo modo, con un'unica interrogazione, è possibile raggiungere tutti i cataloghi dei soggetti aderenti, permettendo all'utente il recupero delle risorse di interesse a livello regionale. Inoltre, data la sua natura di strumento di discovery, si ha il recupero simultaneo sia di risorse cartacee che digitali.

Il risultato è quindi un ambiente ottimale di studio e ricerca offerto agli utenti²².

²¹ Interessante in questa direzione lo studio condotto da Johnson sull'utilizzo del discovery tool Encore all'interno di una biblioteca universitaria. Si veda Megan Johnson, *Usability test results for encore in an academic library*, «Information technology and libraries», 32 (2013), n. 3, p. 59-85, <<http://ejournals.bc.edu/ojs/index.php/ital/article/view/4635>>.

²² In occasione della presentazione del progetto insieme ai rettori degli atenei coinvolti, l'Assessore alla cultura Monica Barni si è così espressa: «Saluto un bel traguardo raggiunto con una operazione valida sia nel merito che nel metodo perché dimostra una grande capacità delle università di fare sistema e diventare importante punto di riferimento. La Regione non può che salutare con soddisfazione la creazione di una nuova architettura di accesso a un grande patrimonio culturale che potremo pensare di allargare al sistema regionale di biblioteche, musei e archivi».

Profilo della ricerca

Consapevoli del fatto che l'introduzione di un discovery tool come principale strumento di ricerca bibliografica non va a modificare solo la sfera tecnologica ma anche quello che è il rapporto degli utenti con le biblioteche, si è deciso di andare a indagare l'impatto che il nuovo sistema ha portato nella conduzione delle ricerche bibliografiche degli utenti coinvolti nel cambiamento.

In particolar modo ci si è concentrati sugli effetti provocati nell'Ateneo di Siena dove, attraverso una ricerca qualitativa, sono stati esaminati i principali comportamenti di ricerca di 116 utenti, esaminati durante i mesi di novembre e dicembre 2015 presso la Biblioteca di area giuridico politologica "Circolo Giuridico" dell'Università degli studi di Siena.

Dopo una lunga riflessione sulle metodologie investigative, si è deciso di utilizzare come strategie di indagine l'osservazione naturalistica e l'osservazione partecipante coperta, due tecniche di ricerca qualitativa con cui la possibile perturbazione derivante dalla presenza del ricercatore nel contesto di indagine è ridotta al minimo²³. Nel concreto questo ha significato che nella maggior parte dei casi ci si è limitati a osservare da lontano i comportamenti d'uso degli utenti nei confronti di OneSearch, mentre altre volte si è partecipato attraverso domande dirette, stando però ben attenti in entrambi i casi a non rivelare la propria posizione di ricercatore.

Dal momento che condurre un'indagine che esplorasse l'introduzione di OneSearch nella sua totalità era pressoché impossibile, si è infine deciso di limitare la nostra indagine a quegli aspetti che – tenendo anche conto della nostra esperienza diretta – si è ritenuto più interessanti. In questo modo sono così emersi quattro macro campi di indagine:

1. Atteggiamento degli utenti nei confronti della nuova piattaforma (OneSearch) rispetto al precedente sistema senese (SBS);
2. Rumore e pertinenza in OneSearch;
3. Utilizzo delle risorse elettroniche;
4. Problemi di usabilità.

Rapporto tra OneSearch e SBS: dalla parte dell'utente

Sebbene l'introduzione di un discovery tool come nuovo strumento di ricerca bibliografica rappresenti un importante salto di qualità, esso va tuttavia a rompere le abitudini di indagine degli utenti, i quali in un primo momento possono sentirsi confusi dalla novità. Una situazione analoga si è presentata anche all'interno del Sistema bibliotecario di ateneo di Siena, in cui l'introduzione di OneSearch ha creato qualche iniziale perplessità e ostilità nel suo utilizzo. Per questa ragione, attraverso il ricorso all'osservazione naturalistica, la prima parte della nostra indagine è stata mirata a esaminare l'atteggiamento degli utenti nei confronti della nuova piattaforma rispetto al precedente catalogo SBS.

Prima di procedere con i risultati, è importante specificare che il nostro campione di indagine – che ricordiamo essere composto da 116 soggetti – si è caratterizzato per

23 Con l'osservazione naturalistica il ricercatore si configura come osservatore non partecipante: una sorta di 'mosca sul muro' che esamina i soggetti di interesse senza che questi si accorgano della sua attenzione per quanto accade intorno a lui. Viceversa, nell'osservazione partecipante coperta il ricercatore utilizza tutte le occasioni di partecipazione che gli vengono offerte continuando però a tenere celata ('coperta', per l'appunto) la sua veste di ricercatore; in questo modo egli andrà a 'sfruttare' il suo ruolo per acquisire dati ai fini della propria ricerca scientifica. Si veda Mario Cardano, *La ricerca qualitativa*. Bologna: Il Mulino, 2011.

il 78% da studenti e per il 22% da utenti con una maggior professionalità (docenti, dottorandi, ricercatori ecc.) e che da adesso, per comodità chiameremo 'professionisti'. Nel corso dell'indagine le due fasce d'utenza saranno analizzate separatamente in quanto, come vedremo ben presto, emergerà con forte chiarezza uno squilibrio tra queste e il loro approccio con la piattaforma.

Sin dall'attivazione di OneSearch le opinioni in merito al sistema si sono divise tra gli entusiasti e gli ostili a quest'aria di cambiamento. Nel primo caso l'abbandono di SBS è stato quasi immediato, mentre nel secondo si è continuato a prediligere il suo utilizzo visto che, pur non essendo più lo strumento principe dell'Ateneo, resta al momento comunque raggiungibile²⁴.

Nonostante questo i risultati sono stati abbastanza confortanti, dal momento che, pur essendo nella fase iniziale della sua introduzione, circa il 60% dell'utenza totale utilizza OneSearch come unico strumento di ricerca²⁵. La cosa interessante, tuttavia, è che il numero di soggetti che continuano a prediligere il vecchio sistema non è equamente distribuito tra le due classi di utenza, ma si concentra soprattutto tra i professionisti: è il 34,62% di quest'ultimi che, pur consapevole dell'esistenza del nuovo sistema, continua a usare e preferire il precedente, mentre tra gli studenti questo si verifica solo per il 7,78%.

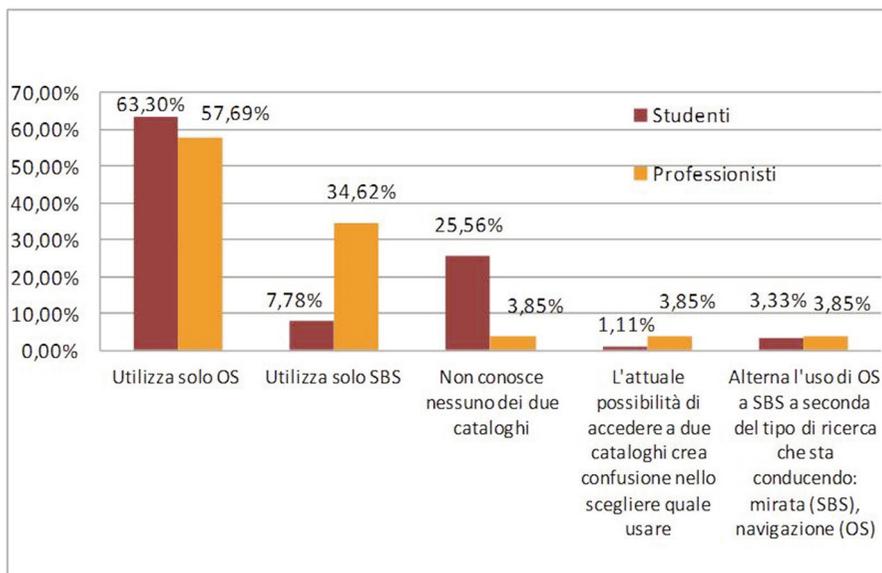


Figura 1 – Rapporto tra SBS e OneSearch

Ricordando che i discovery tool si propongono come sistemi *google like*, potremmo ipotizzare che questa sproporzione sia data da un lato dal fatto che come *digital nati-*

24 In alcuni, seppur pochissimi, casi la coesistenza dei due strumenti ha portato a una leggera confusione nella scelta di quale utilizzare. Stiamo tuttavia parlando di una percentuale inferiore al 2% dei soggetti esaminati.

25 Ricordiamo che l'indagine è stata compiuta nei mesi immediatamente successivi all'introduzione di OneSearch.

ves²⁶ gli studenti preferiscano un servizio più vicino alle loro abilità digitali, dall'altro lato che la classe studentesca sia più incline al cambiamento rispetto all'altra.

Una bassa percentuale di utenti alterna poi l'uso di OneSearch e SBS a seconda del tipo di ricerca che conduce. In questo modo il primo viene preferito per ricerche bibliografiche più ampie, il secondo per il recupero mirato di una risorsa documentaria. Questo conferma la natura di ricerca e scoperta dei discovery tool, i quali consentono una più ampia navigazione tra i risultati rispetto alla precedente generazione di cataloghi.

Particolarmente significativo, purtroppo, è inoltre il fatto che circa un quarto della classe studentesca ha mostrato di non ricorrere all'uso dei cataloghi bibliografici per le proprie ricerche in quanto non ne conosce l'esistenza.

OneSearch: tra rumore e pertinenza

Una delle maggiori critiche rivolte a OneSearch riguarda l'aumento del rumore nel reperimento delle risorse. Se infatti il maggior punto di forza della piattaforma è quello di includere tra i risultati di un'interrogazione sia risorse cartacee che elettroniche, il rovescio della medaglia sta nella presentazione di un numero di risultati che per alcuni è estremamente eccessivo e fuorviante.

Per tale ragione in questa seconda fase si è voluto esaminare il punto di vista degli utenti e se effettivamente essi siano infastiditi da un qualche *overload* informativo o da un'eventuale minor pertinenza dei risultati.

In questo caso si è preferito ricorrere alla tecnica di osservazione partecipante coperta, che ha permesso di interagire con gli utenti anche attraverso l'uso di domande dirette. Poiché l'obiettivo era capire quanto ampia fosse la diffusione di un eventuale scoraggiamento, sono stati scelti e analizzati due quesiti: uno inerente al rumore e l'altro ai tempi di individuazione delle risorse cercate.

1) Quando cerchi una risorsa precisa, trovi che il numero di risultati ottenuti sia eccessivo (o poco pertinente) e che vada a ostacolare in qualche modo la tua ricerca?

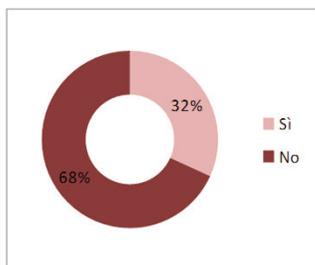


Figura 2 – Eccessivo rumore. Studenti

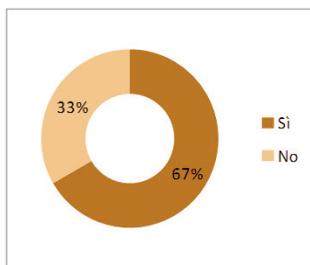


Figura 3 – Eccessivo rumore. Professionisti

26 Sebbene la letteratura non abbia ancora raggiunto un compromesso in merito alla definizione di *digital natives*, l'uso di tale espressione in questo saggio rimanda a quella generazione descritta da Prensky, caratterizzata da individui con particolari abilità nell'interazione con le nuove tecnologie e con l'uso di Internet, in quanto avvezzi ad essi fin dalla nascita. Per una panoramica più completa sul dibattito si veda, per esempio: Marc Prensky, *Digital natives, digital immigrants*, «On the horizon», 9 (2001), n. 5, p. 1-6; Anoush Margaryan; Allison Littlejohn; Gabrielle Vojt, *Are digital natives a myth or reality? University students' use of digital technologies*, «Computers & education», 56 (2011), n. 2, p. 429-440, <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0360131510002563>>; Sue Bennett; Karl Maton; Lisa Kervin; *The 'digital natives' debate: a critical review of the evidence*, «British journal of educational technology», 39 (2008), n. 5, p. 775-786.

Come possiamo vedere dai grafici, i risultati alla prima domanda testimoniano nuovamente il forte squilibrio tra le due classi di utenti: solo il 32% degli studenti dichiara di avere difficoltà nel reperimento delle risorse di interesse a causa di un eccessivo rumore, a fronte di un 67% di altri utenti (più del doppio) che invece dichiara un forte tasso di insoddisfazione.

Sebbene anche in questo caso sia possibile giustificare il divario come frutto di necessità di ricerca diverse tra le due classi, i dati non sono comunque consolanti in quanto sono indice di un rilevante numero di utenti non ancora completamente soddisfatti dalla piattaforma o comunque non in grado di raffinare adeguatamente i risultati restituiti loro.

2) *Quando cerchi una risorsa, ritieni che il tempo impiegato per il suo reperimento sia eccessivo rispetto al sistema a cui eri precedentemente abituato?*

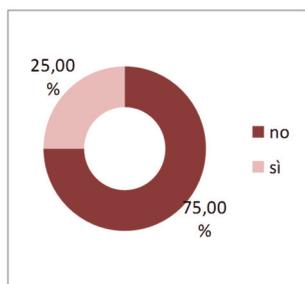


Figura 4 – Tempo recupero risultati. Studenti

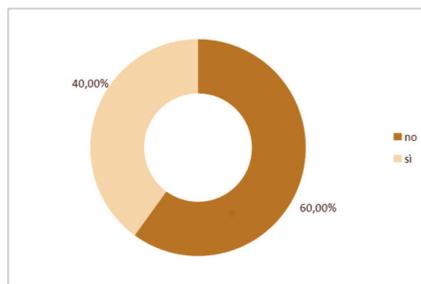


Figura 5 – Tempo recupero risultati. Professionisti

Dal momento che un eccessivo rumore comporta naturalmente una dilatazione eccessiva dei tempi necessari all'individuazione della risorsa cercata, con la seconda domanda si è voluto indagare se anche quest'aspetto fosse al centro dell'insoddisfazione degli utenti.

In questo caso i risultati sono più confortanti in quanto in entrambe le classi il livello di insoddisfazione si è molto abbassato, sebbene continui a persistere il divario tra gli studenti e la classe di professionisti.

Arrivati a questo punto, le ultime osservazioni fatte potrebbero dare una prima idea non proprio positiva della piattaforma. È per questo che può essere utile fare una precisazione: essendo OneSearch un'interfaccia che dà maggior importanza alla scoperta rispetto al semplice reperimento, sarà quasi certamente più utile a chi compie ricerche bibliografiche più ampie rispetto a chi è invece interessato al mero recupero puntuale di un documento. Dunque, dal momento che è proprio quest'ultimo tipo di ricerca a prevalere, possiamo giustificare l'osservazione di un eccessivo rumore come circoscritta a chi compie ricerche bibliografiche particolarmente mirate e precise²⁷. Non è un caso che Antonella Iacono descriva i next generation catalog e i discovery tool come caratterizzati da un evidente slittamento «dalla ricerca locale alla scoperta globale»²⁸. Vedremo infatti più avanti che una delle maggiori soddi-

²⁷ Non a caso ulteriori analisi hanno mostrato che più del 65% dell'utenza totale si rivolge al catalogo per un recupero mirato piuttosto che per ricerche bibliografiche più ampie.

²⁸ A. Iacono, *Verso un nuovo modello di OPAC* cit., p. 87.

sfazioni prodotte da OneSearch è proprio quella di fornire materiali eterogenei a chi compie ricerche bibliografiche su un determinato argomento.

Uso delle risorse elettroniche

Come abbiamo più volte analizzato, uno dei maggior vantaggi derivanti nell'utilizzo di un discovery tool come strumento di ricerca bibliografica sta nel fatto che è possibile reperire con un'unica ricerca materiali di diversa natura, incluse le risorse elettroniche.

Dal momento che questo non era possibile con il sistema precedente – in quanto era necessario selezionare precedentemente il 'contenitore' da interrogare – verrebbe naturale pensare che l'introduzione di OneSearch abbia incrementato l'uso delle risorse elettroniche.

L'obiettivo di questa terza fase della nostra indagine è stato quindi quello di osservare, ricorrendo nuovamente all'osservazione naturalistica, se la nuova piattaforma abbia effettivamente migliorato l'accesso ai materiali digitali e in che misura questi siano effettivamente richiesti e consultati.

Andando a leggere i risultati, notiamo anzitutto che nel caso degli studenti circa la metà – per la precisione il 47% – ha avuto bisogno di accedere a tali risorse, a fronte di uno scarso 12% della classe di professionisti che continua invece a preferire l'utilizzo di materiali cartacei.

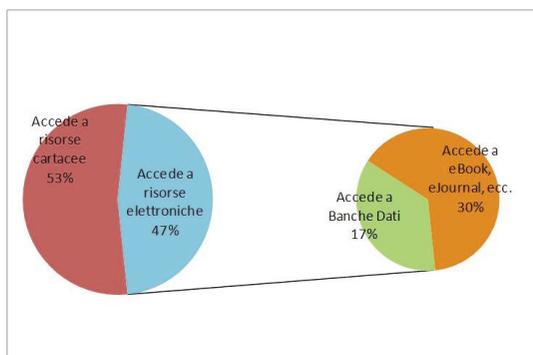


Figura 6 – Accesso alle risorse elettroniche. Studenti

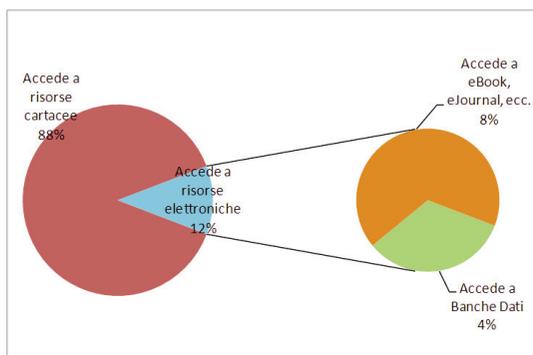


Figura 7 – Accesso alle risorse elettroniche. Professionisti

Per avere dati ancora più eloquenti abbiamo poi esaminato il tipo di materiale digitale maggiormente consultato, distinguendo l'uso di risorse elettroniche 'semplici' quali gli e-book o gli e-journal da quello più complesso delle banche dati.

Ricordiamo che le banche dati sono archivi digitali di informazioni in relazione tra loro e organizzati secondo criteri logici che ne consentono la gestione e il recupero attraverso un software di interrogazione. Se il loro principale vantaggio è quello di avere quotidianamente a disposizione del materiale sempre nuovo e aggiornato, il principale svantaggio riguarda invece la questione degli accessi, che solitamente sono vincolati al pagamento di licenze annuali dai costi molto alti e con una serie di restrizioni, ad esempio nel numero massimo di accessi simultanei alle risorse.

Se ne deduce che l'utilizzo delle banche dati necessita di una maggior conoscenza del catalogo e infatti, proprio come ci aspettavamo, i risultati hanno mostrato che, nonostante il loro utilizzo delle risorse digitali sia inferiore, è la classe dei professionisti a ricorrere più frequentemente alle banche dati e con un livello di competenze nettamente superiore a quello degli studenti.

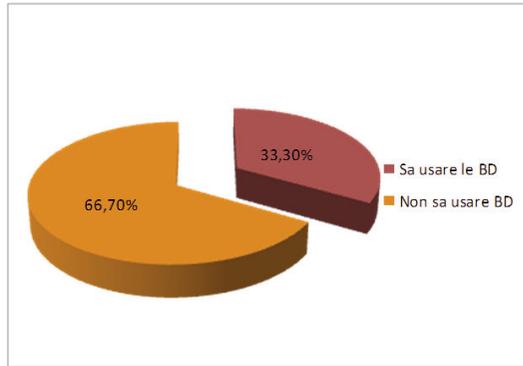


Figura 8 – Utilizzo delle banche dati. Studenti

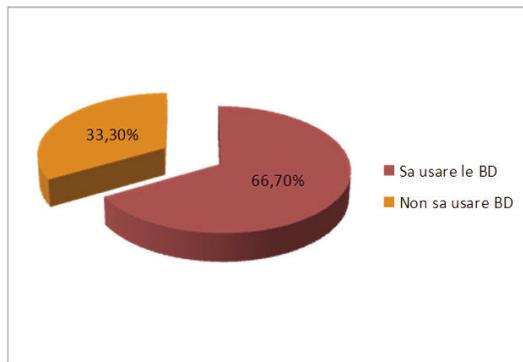


Figura 9 – Utilizzo delle banche dati. Professionisti

Usabilità di OneSearch

Per finire, l'ultima parte della nostra indagine si è rivolta a testare l'usabilità di OneSearch, laddove per usabilità s'intenda «la misura in cui un prodotto può essere usato da specifici utenti per raggiungere specifici obiettivi con efficacia, efficienza e soddisfazione, in uno specifico contesto d'uso»²⁹. Riprendendo le parole di Parlangei:

Quello che conta, in definitiva, è che le macchine siano funzionanti, semplici, utili e gradevoli, cioè effettivamente in grado di sostenere l'utente, nel modo meno problematico possibile, nello svolgimento delle proprie attività³⁰.

L'obiettivo è stato quindi quello di individuare gli eventuali deficit su cui è necessario continuare a lavorare. Senza voler adesso entrare troppo nel dettaglio, possiamo dire che l'indagine, condotta nuovamente attraverso l'osservazione naturalistica, non ha evidenziato aspetti particolarmente problematici della piattaforma. Le uniche criticità sono emerse laddove il sistema non permetta all'utente di reperire le informazioni richieste in tempi brevi e con sforzo minimo³¹.

Conclusioni

L'obiettivo di questa indagine è stato quello di esaminare come sia percepito dagli utenti il nuovo strumento di discovery adottato dall'Ateneo di Siena. Ovviamente i dati non hanno la pretesa di essere riassuntivi di ogni vantaggio o svantaggio della piattaforma, ma possono aiutare in una riflessione che da un lato individua gli aspetti su cui è necessario ancora lavorare, dall'altro possono rappresentare il punto di partenza per analizzare gli effetti dell'introduzione di un discovery tool in un ambiente accademico.

[...] Allison concluded that «usability testing will help clarify what aspects need improvement, what additions will make [the interface] more useful, and how the interface can be made so intuitive that user training is not needed». Breeding noted «it will only be through the experience of library users that these products will either prove themselves or not»³².

Dunque, tralasciando il caso specifico di OneSearch – a nostro avviso strumento in grado di introdurre grandi potenzialità purché si sia disposti ad accettare la novità senza pregiudizi – possiamo tentare di trarre alcune conclusioni generali su quelli che possono essere gli effetti provocati da un discovery tool laddove vada a sostituire un catalogo di vecchia generazione.

29 Così definito dall'ISO (International Organization for Standardization), l'organizzazione mondiale per la definizione di norme tecniche volte a definire il grado di facilità e soddisfazione nella relazione uomo-macchina.

30 Oronzo Parlangei, *Mente e tecnologia: evoluzione della conoscenza e sostenibilità*. Milano: Angeli, 2010, p. 72.

31 Un aspetto interessante, ad esempio, è che l'uso delle faccette – criteri che permettono il raggruppamento dinamico dei risultati secondo parametri quali lingua, data di pubblicazione, tipo di materiale ecc. – seppur necessario per un recupero più puntuale è spesso sottovalutato e non ben compreso dagli utenti meno esperti.

32 J.C. Fagan [et al.], *Usability test results for a discovery tool in an academic library* cit., p. 87.

Anzitutto il lettore si sarà certamente accorto di una costante che si è ripetuta lungo tutto l'arco dell'indagine, ovvero l'opposizione tra le due fasce d'utenza. Il voler esaminare studenti e professionisti in maniera separata ha infatti portato alla luce una forte diversità nell'approccio alla piattaforma tra le due classi: se tra gli studenti è emerso un atteggiamento perlopiù positivo, nel caso dei professionisti si è invece avuto l'esatto contrario.

Riflettendo attentamente sul significato di questa asimmetria non ne dovremmo essere poi così stupiti. I discovery tool nascono infatti per offrire agli utenti degli strumenti in grado di gestire al meglio la sempre crescente quantità di risorse elettroniche e per consentire un'integrazione con il Web al passo con i tempi. In base a questo, potremmo quindi azzardare che questo squilibrio dipenda anche dalla diversità nella composizione delle due fasce d'utenza: giovani studenti da un lato, utenti con una maggior professionalità dall'altro. In base a questo è allora naturalmente più probabile che i primi siano maggiormente avvezzi a utilizzare strumenti *google like* ma soprattutto che, come *digital natives*, abbiano un'apertura maggiore verso il Web e le nuove tecnologie. Viceversa è più naturale che tra i professionisti, soggetti da più tempo a continui cambiamenti che richiedono loro aggiornamenti continui, esista una maggior insofferenza nel doversi cimentare nell'apprendimento di un nuovo sistema.

Sebbene questa differenziazione tra classi giochi un ruolo di primo piano, è tuttavia innegabile l'esistenza di alcune problematiche legate all'utilizzo di un discovery tool come principale strumento di ricerca bibliografica. In questa direzione l'aspetto che è emerso con maggior criticità è quello di un eccessivo rumore che ostacola l'utente nel recuperare le risorse di interesse nel minor tempo possibile.

Basandoci sulla nostra analisi, lo svantaggio di offrire materiali di natura diversa con un'unica interrogazione è proprio quello di restituire una quantità di risultati che, in alcuni casi, può confondere l'utente che fa ricerche.

In realtà la questione del sovraccarico informativo non è certo nuova quando si parla di OPAC di nuova generazione o discovery tool. Proprio per questo tali strumenti sono solitamente corredati di strategie di raffinamento in grado di caratterizzare quanto più possibile il tipo di risorsa che si sta cercando, andando in questo modo a sfoltire i risultati. Tuttavia, il fatto che una buona percentuale di utenti continui a osservare un eccessivo rumore, porta a pensare che tali strategie non siano ben utilizzate o comprese, dal momento che il loro utilizzo è effettivamente risolutivo per l'individuazione di risorse documentarie mirate.

Esiste però un rovescio della medaglia: se ottenere troppi risultati costituisce un limite laddove si stia cercando una risposta ben precisa, è anche vero che costituisce un forte vantaggio quando vengono compiute ricerche bibliografiche più ampie su un determinato argomento.

Sulla base di quanto detto, potremmo dunque azzardare che il ricorso a un discovery tool rappresenti la miglior scelta possibile laddove l'utente non abbia ancora un'idea ben definita di ciò che sta cercando e preferisca dunque una ricerca 'esplorativa' dei materiali; viceversa il suo utilizzo può non essere particolarmente risolutivo nel caso di ricerche mirate. Scrive Raieli:

questi strumenti, in sostanza, non puntano a sostituire l'OPAC e le altre interfacce specifiche di 'ricerca', ma vogliono porsi solamente a un livello più basilare, o più generale, di 'scoperta' delle informazioni e delle risorse³³.

33 Roberto Raieli, *Vecchi paradigmi e nuove interfacce: la ricerca di un equilibrato sviluppo degli strumenti di mediazione dell'informazione (prima parte)*, «AIB studi», 55 (2015), n. 1, p. 35-55: p. 37.

Per questa ragione è probabilmente fuorviante parlare di sovraccarico informativo, in quanto la tendenza che si sta seguendo – sia con i discovery tool che con i next generation catalog – è quella di imitare i motori di ricerca, i quali con un'unica interrogazione restituiscono grandi quantità di materiali e si basano su un modello di navigazione grazie a cui l'utente può esplorare (*exploring*) e navigare (*browsing*) tra i risultati rendendo la sua ricerca quanto più personalizzata e personalizzabile. In questo senso è utile riprendere la posizione di Iacono, la quale mostra come gli OPAC stiano subendo un importante mutamento da strumenti di mero recupero dell'informazione a generatori di conoscenza.

Nell'odierno contesto informativo, caratterizzato dall'enorme crescita della quantità delle conoscenze prodotte, assume un'importanza strategica la creazione di strumenti di recupero dell'informazione che siano in grado di creare le migliori condizioni affinché l'informazione possa trasformarsi in conoscenza³⁴.

Spezzando una lancia a favore di OneSearch, e più in generale dei discovery tool, possiamo dunque concludere con due osservazioni generali per un buon funzionamento di questi nuovi strumenti di scoperta.

Se da un lato risulta innegabile l'esistenza di un non banale problema di rumore che rende necessaria una revisione degli strumenti e delle relative strategie di affinamento, dall'altro è necessario far fronte alla forte resistenza da parte di chi, ormai abituato ai vecchi sistemi, rifiuta di aprirsi al cambiamento e ai vantaggi che questo porta con sé.

Il segreto per un buon approccio iniziale, per quanto non del tutto sufficiente, è allora solo uno: essere propositivi nei confronti dell'innovazione. Come scrive Canali, è necessario «abbandonare i pregiudizi antitecnologici» tenendo ben presente che «le nuove tecnologie non sono il nemico, ma sono un prezioso alleato»³⁵.

Il tutto da osservarsi nell'ottica globale dell'enorme sforzo compiuto dalle biblioteche: finché l'esigenza informativa degli utenti continuerà a cambiare, esse dovranno lavorare per offrire loro strumenti sempre più moderni e in grado di rispondere alle loro sempre nuove richieste. Naturale diventa quindi la riflessione sulla natura, sull'evoluzione e sul futuro del catalogo (elettronico) che per primo offre una testimonianza diretta dell'approccio degli utenti con l'informazione.

We are swimming in a very large pool of information providers. If libraries fail to offer more modern tools for discovery, our users will gravitate even more toward the commercial destinations³⁶.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

[1] Allison DeeAnn, *Information portals*, «Journal of web librarianship», 9 (2010), n. 4, p. 375-389.

[2] Arms Y. William, *Digital libraries*. Cambridge: MIT, 2000.

34 A. Iacono, *Verso un nuovo modello di OPAC cit.*, p. 85.

35 Stefano Canali, *Luciano Floridi: la rivoluzione dell'informazione*, «Rivista italiana di filosofia analitica junior», IV (2013), n. 1, p. 61-66: p. 65.

36 Marshall Breeding, *The state of the art in library discovery 2010*, «Computers in libraries», 30 (2010), n. 1, p. 31-34: p. 32.

- [3] Bennett Sue; Maton Karl; Kervin Lisa, *The 'digital natives' debate: a critical review of the evidence*, «British journal of educational technology», 39 (2008), n. 5, p. 775-786.
- [4] Bianchini Carlo, *Dagli OPAC ai library linked data: come cambiano le risposte ai bisogni degli utenti*, «AIB studi», 52 (2012), n. 3, p. 303-323, <<http://aibstudi.aib.it/article/view/8597/8004>>.
- [5] Blyberg, *11 reasons why Library 2.0 exists and matters*, «blyberg.net», 9 gennaio 2006, <<http://www.blyberg.net/2006/01/09/11-reasons-why-library-2-0-exists-and-matters/>>.
- [6] Borgman Christine, *National electronic library report*. In: *Sourcebook on digital libraries: report for the national science foundation*. Blacksburg (VA): Computer Science Department, 1993, p. 126-147.
- [7] Borgman Christine, *What are digital libraries? Competing visions*, «Information processing and management», 35 (1999), n. 3, p. 227-243.
- [8] Breeding Marshall, *Next-gen library catalogs*. New York: Neal-Schuman, 2010.
- [9] Breeding Marshall, *The future of library resource discovery*. Baltimora: NISO, 2015, <http://www.niso.org/apps/group_public/download.php/14487/future_library_resource_discovery.pdf>.
- [10] Breeding Marshall, *The state of the art in library discovery 2010*, «Computers in libraries», 30 (2010), n. 1, p. 31-34.
- [11] Buizza Pino, *Gli OPAC: funzionalità e limiti nel mondo del Web*, «Bibliotime», 11 (2008), n. 1, <<http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibtime/num-xi-1/buizza.htm>>.
- [12] Canali Stefano, *Luciano Floridi: la rivoluzione dell'informazione*, «Rivista italiana di filosofia analitica junior», 4 (2013), n. 1, p. 61-66.
- [13] Cardano Mario, *La ricerca qualitativa*. Bologna: Il Mulino, 2011.
- [14] Casey Micheal; Savastinuk Laura, *Library 2.0: a guide to participatory library service*. Medford: Information Today, 2007.
- [15] Coyle Karen, *The future of library systems, seen from the past*, «Journal of academic librarianship», 33 (2007), n. 1, p. 138-140.
- [16] Coyle Karen, *The library catalog in a 2.0 world*, «Journal of academic librarianship», 33 (2007), n. 2, p. 289-291.
- [17] Coyle Karen, *The library catalog: some possibile futures*, «Journal of academic librarianship», 33 (2007), n. 3, p. 414-416.
- [18] De Robbio Antonella, *La biblioteca nel Web, il Web nella biblioteca*, «Bibliotime», 2 (1999), n. 2, <<http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibtime/num-ii-2/derobbio.htm>>.
- [19] Fagan Jody Condit [et al.], *Usability test results for a discovery tool in an academic library*, «Information technology & libraries», 31 (2012), n. 1, p. 83-113.
- [20] Hildreth Charles, *Online catalog design models: are we moving in the right direction?*, 1995, <<http://myweb.cwpost.liu.edu/childret/clr-opac.html>>.
- [21] Iacono Antonella, *Dal record al dato: linked data e ricerca dell'informazione nell'OPAC*, «JLIS.it», 5 (2014), n. 1, p. 77-102, <<http://leo.cineca.it/index.php/jlis/article/view/9095>>.
- [22] Iacono Antonella, *Verso un nuovo modello di OPAC: dal recupero di informazione alla creazione di conoscenza*, «JLIS.it», 4 (2013), n. 2, p. 85-107, <<http://leo.cineca.it/index.php/jlis/article/view/8903>>.

- [23] Johnson Megan, *Usability test results for encore in an academic library*, «Information technology and libraries», 32 (2013), n. 3, p. 59-85, <<http://ejournals.bc.edu/ojs/index.php/ital/article/view/4635>>.
- [24] Lana Maurizio, *Biblioteche digitali: un' introduzione*. Bologna: Bononia University Press, 2012.
- [25] Marchitelli Andrea, *Il catalogo connesso*, «Biblioteche oggi», 32 (2014), n. 6, p. 5-15.
- [26] Marchitelli Andrea, *La biblioteca nella percezione degli utenti: i risultati di tre indagini di OCLC*, «AIB notizie», 20 (2008), n. 4, p. 13-14, <<http://www.aib.it/aib/editoria/n20/0413.htm3>>.
- [27] Marchitelli Andrea; Frigimelica Giovanna, *OPAC*. Roma: Associazione Italiana Biblioteche, 2012.
- [28] Marchitelli Andrea; Piazzini Tessa, *OPAC, SOPAC e social networking: cataloghi di biblioteca 2.0?*, «Biblioteche oggi», 26 (2008), n. 2, p. 82-92, <<http://www.bibliotecheoggi.it/2008/20080208201.pdf>>.
- [29] Margaryan Anoush; Littlejohn Allison; Vojt Gabrielle, *Are digital natives a myth or reality? University students' use of digital technologies*, «Computers & education», 56 (2011), n. 2, p. 429-440, <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0360131510002563>>.
- [30] Morgan Eric Lease, *A 'Next-generation' library catalog - Executive summary (Part #1 of 5)*, «LITA Blog: Library Information Technology Association», 7 luglio 2006, <http://litablog.org/2006/07/a-next-generation-library-catalog-executive-summary-part-1-of-5/>.
- [31] Nagy Andrew, *Defining the next-generation catalog*, «Library technology reports», 47 (2011), n. 7, p. 11-15.
- [32] Parlangeli Oronzo, *Mente e tecnologia: evoluzione della conoscenza e sostenibilità*. Milano: Angeli, 2010.
- [33] Petrucciani Alberto, *La catalogazione, il mercato e la fiera dei luoghi comuni*, «Bollettino AIB», 46 (2006), n. 3, p. 177-185, <<http://bollettino.aib.it/article/view/5153/4920>>.
- [34] Prensky Marc, *Digital natives, digital immigrants*, «On the horizon», 9 (2001), n. 5, p. 1-6.
- [35] Raieli Roberto, *Vecchi paradigmi e nuove interfacce: la ricerca di un equilibrato sviluppo degli strumenti di mediazione dell' informazione (prima parte)*, «AIB studi», 55 (2015), n. 1, p. 35-55.
- [36] Ridi Riccardo; Metitieri Fabio, *Biblioteche in rete: istruzioni per l' uso*. Roma-Bari: Editori Laterza, 2002.
- [37] Ridi Riccardo; Metitieri Fabio, *Ricerche bibliografiche in Internet: strumenti e strategie di ricerca, OPAC e biblioteche virtuali*. Milano: Apogeo, 1998.
- [38] Salarelli Alberto; Tammara Anna Maria, *La biblioteca digitale*. Milano: Editrice Bibliografica, 2006.
- [39] Weston Paul Gabriele, *Caratteristiche degli OPAC e strategie delle biblioteche*, «Biblitime», 11 (2008), n. 1, <<http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/biblitime/num-xi-1/weston.htm>>.
- [40] Weston Paul Gabriele, *Il catalogo: dalla tradizione ai nuovi servizi*. In: *Biblioteche e informazione nell' era digitale: atti del convegno della 4^a giornata delle biblioteche siciliane, Ragusa, 26 maggio 2006*, a cura di Renato Meli. Palermo: AIB sezione Sicilia, 2007, p. 56-82.
- [41] Weston Paul Gabriele, *Il catalogo elettronico: dalla biblioteca cartacea alla biblioteca digitale*. Roma: Carocci, 2002.

[42] Weston Paul Gabriele; Vassallo Salvatore, “...e il navigar m’ è dolce in questo mare”: linee di sviluppo e personalizzazione dei cataloghi. In: *La biblioteca su misura: verso la personalizzazione del servizio*, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapeletti. Milano: Bibliografica, 2007, p. 130-167.

[43] Yang Q. Sharon; Wagner Kurt, *Evaluating and comparing discovery tools: how close are we towards next generation catalog?*, «Library hi tech», 28 (2010), n. 4, p. 690-709.

[44] Yu Holly; Young Margo, *The impact of web search engines on subject searching in OPAC*, «Information technology and libraries», 23 (2004), n. 4, p. 168-180.

Articolo proposto il 15 maggio 2016 e accettato il 22 luglio 2016.

ABSTRACT AIB studi, vol. 56 n. 3 (settembre/dicembre 2016), p. 391-408. DOI 10.2426/aibstudi-11501

CLARISSA MACHETTI, Università degli studi di Siena, volontaria Servizio civile nazionale presso la Biblioteca di area giuridico-politologica “Circolo giuridico”, via Pier Andrea Mattioli 10, 53100 Siena, e-mail Clary_lalla@hotmail.it.

Biblioteche e discovery tool: il caso OneSearch e l'ateneo di Siena

Obiettivo dell'articolo è esaminare la successione di eventi che ha portato allo sviluppo dei moderni strumenti di ricerca bibliografica con particolare riferimento ai discovery tool.

La prima parte dell'analisi si focalizza sull'evoluzione del catalogo online, principale strumento di mediazione tra la biblioteca e il mondo esterno e in quanto tale oggetto di infinite discussioni sin dalla fine degli anni Settanta, quando sono stati sviluppati gli OPAC di prima generazione. L'avvento del Web, con le sue funzioni di interattività, socialità e ipertestualità, ha contribuito a portare alla luce le criticità dei cataloghi tradizionali e la loro incapacità di rispondere alle nuove esigenze degli utenti, tanto che i motori di ricerca hanno rischiato di diventare i principali strumenti di ricerca e recupero delle risorse documentarie. In questo contesto sono nati due nuovi strumenti: i next generation catalog e i discovery tool, cataloghi di nuova generazione integrati con il Web e in grado di offrire all'utente modalità di navigazione simili a quelle della rete.

Poiché l'uso di questi nuovi strumenti segna un importante punto di rottura con il passato, la seconda parte dell'articolo presenta i risultati di un'analisi qualitativa sul rapporto degli utenti della Biblioteca “Circolo Giuridico” dell'Università di Siena con la nuova piattaforma di ricerca OneSearch adottata dagli atenei toscani.

Digital library and discovery tools: the case OneSearch and University of Siena

The purpose of this paper is to investigate the development of modern bibliographic research tools, with a focus on discovery tools.

In the first part it analyzes the evolution of the online catalog: being the main intermediary between the library and the outside world, the online catalog has been at the center of the professional debate since the late Seventies, when first generation OPACs were developed. The advent of the Internet brought to light several critical issues related with traditional catalogs, especially their inability to respond to the users' emerging needs: as a consequence, Web search engines started to become a major search and retrieval tool of documentary sources too. This led to the birth of two new instruments: next generation catalogs and discovery tools, new generation and web-based catalogs showing many similarities with to the most popular Web search engines.

The second part of the paper shows the results of a qualitative analysis conducted on 116 users of the Library “Circolo Giuridico” of the University of Siena, in order to investigate their approach with OneSearch, the new library platform adopted by Tuscan universities.