

«Funziona come Google, vero?». Prima indagine sull'interazione utente-catalogo nella biblioteca del Dipartimento di musicologia e beni culturali (Cremona) dell'Università di Pavia

di Carlo Bianchini

Introduzione

Gli utenti del catalogo interagiscono con i dati in esso registrati attraverso interfacce costituite dagli OPAC (Online public access catalogue). Gli OPAC sono «l'interfaccia destinata agli utenti per la consultazione del posseduto di una o più biblioteche da qualsiasi computer connesso in rete»¹. Essi offrono percorsi di interrogazione diversi attraverso interfacce semplici o complesse, con offerta di opzioni e di filtri, per esempio un unico campo di ricerca libera ('Google like'), oppure la possibilità di navigare in liste o di interrogare mediante campi di metadati specifici come autore, titolo, anno ecc. Spesso gli OPAC offrono all'utente, in modo esplicito o implicito, la possibilità di effettuare l'interrogazione su basi di dati diverse, che possono rappresentare solo la raccolta dell'istituzione presso la quale si trova l'utente (una banca dati bibliografica locale) oppure il posseduto di un insieme di biblioteche (a prescindere dal modello organizzativo con le quali esse collaborano tra loro).

L'importanza dell'OPAC come strumento di accesso alle raccolte e ai servizi della biblioteca è molto cresciuto negli ultimi decenni in conseguenza della diffusione degli strumenti di automazione, ma soprattutto in relazione all'importanza sempre maggiore attribuita all'utente nell'ambito delle biblioteche. Come osservano, per esempio, Huttenlock e Malone:

Storicamente, le biblioteche hanno implementato processi, procedure e flussi di lavoro centrati sulla biblioteca che ponevano l'attenzione sugli aspetti amministrativi e sulle collezioni. Gli utenti avevano bisogno di indicazioni per usare

CARLO BIANCHINI, Università degli studi di Pavia, Dipartimento di musicologia e beni culturali, Cremona, e-mail carlo.bianchini@unipv.it.

Ultima consultazione siti web: 12 novembre 2016.

1 Andrea Marchitelli; Giovanna Frigimelica, *OPAC*. Roma: AIB, 2012, p. 26.



ambienti di ricerca ricchi di dati ma complessi [...] e gli edifici erano progettati per facilitare la conservazione e l'uso di collezioni di stampati. Lo scopo era quello di essere «custodi della qualità, garanti dell'accesso e di esclusivi possessori della vera conoscenza della catalogazione» (Dillon 2008, 52)². A partire dagli anni Novanta del XX secolo, con l'avvento di Internet, delle risorse in linea e dei competitori non tradizionali, le biblioteche hanno riconosciuto l'importanza del coinvolgimento dell'utente, e si è assistito a un processo di implementazione di una filosofia utente-centrica³.

L'idea che l'utente sia al centro dei servizi offerti dalle biblioteche è acquisita anche nella letteratura nazionale; sia in generale che per aspetti specifici, come i servizi di informazione, la consultazione, il prestito ecc. che infine per servizi non strettamente bibliotecari⁴.

Oggi, la centralità dell'utente nell'interazione utente-catalogo è un fondamento imprescindibile nell'ambito della teoria della catalogazione; ciò è il risultato di un processo che risale almeno alla pubblicazione del Rapporto FRBR⁵; in questo rapporto viene creato un modello logico ER (entità-relazione) in cui le entità (per esempio, Opera, Espressione, Manifestazione e Item) sono definite come «oggetti di fondamentale interesse per gli utenti di dati bibliografici» (FRBR 3.1). L'importanza dell'utente nell'allestimento delle strutture catalografiche viene ribadita anche nella *Dichiarazione di principi internazionali di catalogazione*, in particolare nell'enunciazione del primo principio: «2.1. Interesse dell'utente. Le decisioni adottate nel creare le descrizioni e le forme controllate dei nomi quali punti di accesso vanno prese tenendo presente l'utente»⁶.

Il catalogo è un linguaggio⁷, un sistema complesso; secondo Ranganathan è «perfino sleale» perché contiene termini che sembrano fare parte del linguaggio natu-

2 Andrew Dillon, *Accelerating learning and discovery. White paper commissioned by CLIR as part of a series of essays examining the future of academic research libraries*, p.1, <www.ischool.utexas.edu/~adillon/ProfessionalPublications/AcaLibFuture2.pdf>.

3 Terry Huttenlock; David B. Malone, *Proving value and improving practice: using system data to analyze user behaviors*, «College & undergraduate libraries», 20 (2013), n. 3/4, p. 366-385: p. 367.

4 Si vedano per esempio rispettivamente: *La biblioteca e il suo pubblico: centralità dell'utente e servizi d'informazione*, a cura di Massimo Accaris e Massimo Belotti. Milano: Bibliografica, 1994; *La biblioteca vista dall'utente: indagine conoscitiva sull'utenza di alcune biblioteche comunali milanesi*, a cura di Nadia Colella. Milano: Comune di Milano. Settore servizi statistici Biblioteche pubbliche comunali, 1995; Maria Antonia Romeo; Rachele Shamouni; Beatrice Catinella, *Monitorare l'utenza: l'esperienza della biblioteca "Vincenzo Pinali" di Padova*, «Biblioteche oggi» 23 (2005), n. 6, p. 7-15; Luca Bellingeri; Natalia Santucci; Giuliana Zagra, *Lettori, pubblico o utenti? Risultati di un'indagine della Biblioteca nazionale di Roma*, «Bollettino AIB», 34 (2012), n. 4, p. 421-441.

5 IFLA Study Group on the Functional Requirements for Bibliographic Records, *Functional requirements for bibliographic records: final report*. München: Saur, 1998; IFLA Study Group on the Functional Requirements for Bibliographic Records, *Requisiti funzionali per record bibliografici*. Roma: ICCU, 2000.

6 IFLA. *IFLA Cataloguing Principles: Statement of International Cataloguing Principles (ICP) and its glossary*, edited by Barbara Tillett, Ana Lupe Cristan. München: Saur, 2009; IFLA, *Dichiarazione di principi internazionali di catalogazione*. Roma: ICCU, 2009.

7 Mauro Guerrini, *Catalogazione*. Roma: Associazione italiana biblioteche, 1999.

rare, ma sono in realtà controllati e normalizzati⁸, e quindi usati con un valore semantico specifico e univoco, e non generico e polisemantico come quello che hanno nel linguaggio naturale. Perciò è fondamentale capire le modalità e la qualità della comunicazione che avviene tra l'utente e il sistema-catalogo. L'obiettivo deve essere, per quanto possibile, la personalizzazione del catalogo come strumento di comunicazione; infatti:

i catalogatori hanno una capacità ridotta di personalizzare le registrazioni, perché non sanno chi sono i loro utenti, non possono identificare i loro bisogni e credono che seguire gli standard sia sufficiente per rispondere ai bisogni degli utenti⁹.

È quindi essenziale comprendere i processi di interazione dell'utente con il catalogo non solo come interfaccia (OPAC), ma anche come struttura di metadati¹⁰.

Lo studio si è quindi proposto di osservare e descrivere le interazioni utente-catalogo dal punto di vista dell'utente, ovvero di mettere in relazione i reali bisogni informativi dell'utente con l'efficacia e l'efficienza del catalogo come strumento di recupero delle informazioni. Come gli studi di Donald Case hanno messo in evidenza:

molte ricerche si concentrano sulle fonti di informazione (per esempio libri o giornali) e sui sistemi (per esempio, i cataloghi) piuttosto che sui bisogni, motivazioni e comportamenti degli utenti dell'informazione. In altri termini, molte ricerche hanno posto l'accento sugli oggetti e i sistemi informativi piuttosto che sulle persone¹¹.

L'ottica adottata in questa indagine è quindi descrivere ciò che l'utente fa realmente – che opportunità sceglie, quali sono le sue preferenze, che dati utilizza, ecc. – quando interagisce con il catalogo come elemento dato, e non stabilire se l'interfaccia è buona o migliorabile né se la biblioteca, nel suo insieme, può offrire un servizio diverso e migliore.

Per effettuare una prima indagine in questo senso, si è scelto il caso specifico dell'OPAC della Biblioteca del Dipartimento di musicologia e beni culturali (Cremona) dell'Università di Pavia (d'ora in poi: Biblioteca di musicologia¹²).

In particolare, le ipotesi da verificare sono: 1. gli utenti hanno le competenze per usare il catalogo in modo efficiente (per esempio, quali strategie di ricerca e punti di accesso utilizzano e quali ulteriori soluzioni adottano quando l'interrogazione dà un esito nullo o insoddisfacente)? 2. È possibile quantificare gli eventuali insuccessi nelle interrogazioni a catalogo da parte degli utenti e stabilirne le ragioni? 3. Il catalogo è uno strumento efficace ed efficiente rispetto ai bisogni degli utenti (per esempio, i

8 Shiyali Ramamrita Ranganathan, *Il servizio di reference*, a cura di Carlo Bianchini. Firenze: Le lettere, 2009, p. 81.

9 Gretchen L. Hoffman, *Meeting users' needs in cataloging: what is the right thing to do?*, «Cataloging & classification quarterly», 47 (2009), n. 7, p. 631-641: p. 632

10 Martha M. Yee, *System design and cataloging meet the user: user interfaces to Online public access catalogs*, «Journal of the American Society for Information Science», 42 (1991), n. 2, p. 78-98.

11 Karen Calhoun [et al.], *Online catalogs: what users and librarians want*. Dublin, Ohio: OCLC, 2008, p. 2.

12 <<http://biblioteche.unipv.it/home/biblioteche/biblioteca-di-musicologia>>.

percorsi di interrogazione proposti dall'interfaccia sono realmente utilizzati e in che misura)? 4. Gli utenti si avvalgono effettivamente delle categorie elaborate nei modelli concettuali come FRBR nelle loro ricerche (per esempio usano consapevolmente o inconsapevolmente le entità Opera, Espressione, Manifestazione e Item)?

Materiali e metodi

Lo studio ha previsto l'analisi qualitativa delle interazioni tra utenti e catalogo attraverso l'esame di un campione casuale semplice di 30 casi raccolti presso la postazione di consultazione dell'OPAC della Biblioteca di musicologia.

I dati sono stati raccolti per campionamento casuale semplice: sono state registrate le interazioni di tutti gli utenti che si sono presentati in biblioteca negli orari stabiliti per l'indagine, ovvero in giorni casuali del mese e della settimana e in orari casuali della giornata, in un periodo di tempo di circa sei mesi.

Si è preferito non raccogliere un numero molto grande di interazioni, dal momento che l'indagine si basa anche sulla loro analisi qualitativa. Il campione ottenuto con il campionamento casuale semplice, comunque, rispecchia in percentuale le classi della popolazione costituita dagli utenti attivi che frequentano la biblioteca¹³.

L'OPAC preso come oggetto di studio fornisce accesso al Catalogo unico pavese. Infatti, il catalogo collettivo online gestito dall'Università di Pavia che coinvolge 130 biblioteche di varia tipologia (dell'università, civiche, scolastiche, ecclesiastiche...) presenti sul territorio della Provincia di Pavia¹⁴. La Biblioteca di musicologia, in quanto struttura dell'Università di Pavia, afferisce al Catalogo unico pavese.

L'OPAC utilizzato di norma sulle postazioni accessibili agli utenti in biblioteca offre tre diverse possibilità di accesso ai dati (Figura 1) e la scelta tra due diversi insiemi di dati (il catalogo collettivo delle biblioteche partecipanti e il catalogo della sola Biblioteca di Dipartimento). I tre diversi accessi sono rappresentati da:

1. Nuovo Catalogo 2.0 Open Web¹⁵: un accesso al catalogo collettivo tramite la più recente e semplice interfaccia *Open Web*;
2. Accesso al Catalogo unico pavese¹⁶: un accesso al catalogo collettivo tramite il precedente software OPAC EasyWeb;
3. Accesso al catalogo della Biblioteca del Dipartimento¹⁷: un accesso al Catalogo unico pavese, basato sul precedente software OPAC EasyWeb, con un filtro preimpostato per la ricerca sui soli dati della Biblioteca di musicologia.

Le tre opzioni offrono quindi un accesso tramite il nuovo software Open Web e due accessi tramite il software precedente Easyweb. Per ripristinare la simmetria, un'opzione particolare presente sulla postazione usata dagli utenti per la consultazione consente di aprire il catalogo Open Web con la selezione automatica dei dati della sola biblioteca del Dipartimento¹⁸, introducendo così una quarta possibilità di

13 Come ci si attendeva, il campionamento casuale semplice ha consentito di raccogliere un campione rappresentativo, come risulta dal confronto tra i dati sull'utenza attiva nel periodo 1 gennaio-30 giugno 2016 e i dati dell'utenza che ha compilato i questionari.

14 <<http://openweb.unipv.it/openweb/il-catalogo-unico-pavese/>>.

15 <<http://openweb.unipv.it/openweb/>>.

16 <<http://opac.unipv.it/easyweb/w3006/index.php?biblio=>>>.

17 <<http://opac.unipv.it/easyweb/w3006/index.php?scelta=campi&&biblio=PAVoU9&lang=&antico=true.>>>.

18 <[http://openweb.unipv.it/openweb/PAVoU9/](http://openweb.unipv.it/openweb/PAVoU9/>)>.

accesso (che in questa ricerca è stata chiamata «Open Web Musicologia»¹⁹). Non è da escludere che queste opzioni possano creare nell'utente una certa confusione.



Figura 1 – Homepage della Biblioteca del Dipartimento di musicologia e beni culturali²⁰

I dati relativi alle interazioni sono stati raccolti mediante due strumenti complementari:

1. La registrazione dell'interazione tra utente e catalogo – previo consenso scritto – mediante un software di registrazione dell'output del video del PC utilizzato per le interrogazioni (Debut video capture software, versione 2.05, in licenza libera per uso non commerciale). Come nel caso dell'analisi dei *log file* di sistema, si tratta di un metodo completamente trasparente all'utente, in quanto «la raccolta dei dati non interferisce con il flusso del normale comportamento e con gli eventi in un dato contesto»²¹. Tuttavia, questo metodo di raccolta dei dati consente di ottenere un quadro più chiaro e completo dell'interazione tra utente e catalogo rispetto all'analisi dei *log file*, sia per quanto concerne la sequenza esatta delle azioni (e delle pause) che per quanto riguarda l'inizio e la fine dell'interazione;
2. La richiesta di compilazione di un questionario suddiviso in tre parti e somministrato in due tempi (prima e dopo l'interrogazione). La prima parte raccoglie dati utili per tracciare il profilo degli utenti (in particolare: Età, Titolo di studio, Status accademico, Frequenza d'uso del catalogo, Autovalutazione sul proprio livello di competenza e la dichiarazione di frequenza di un corso di materie biblioteconomi-

¹⁹ La pagina con le tre opzioni è stata creata dalla Biblioteca quando si è passati dall'OPAC del Catalogo unico pavese al nuovo software *Open Web*, in previsione del fatto che molti utenti avrebbero preferito continuare a utilizzare l'accesso "tradizionale" a cui si erano abituati (per accedere al catalogo collettivo o al catalogo della sola Biblioteca di musicologia).

²⁰ <<http://biblioteche.unipv.it/home/biblioteche/biblioteca-di-musicologia>>.

²¹ T. Huttenlock; D. B. Malone, *Proving value and improving practice: using system data to analyze user behaviors* cit., p. 369.

che o bibliografiche); la seconda parte raccoglie dati per chiarire i bisogni informativi dell'utente (per esempio, se l'utente possiede dati su un libro, un'opera, un'edizione, una risorsa in particolare su un certo argomento o una dichiarazione libera sulle intenzioni) e sulla provenienza dei dati utilizzati nell'interrogazione (bibliografia d'esame, indicazioni di un docente, consiglio di un collega, in altri testi, in Internet, altro). La terza e ultima parte del questionario raccoglie dati sull'opinione dell'utente riguardo all'interazione (se è soddisfatto, se ha trovato ciò che cerca; in caso positivo, se i tempi dell'interrogazione sono stati soddisfacenti e in caso negativo quale soluzione pensa di adottare). Nella fase precedente all'interrogazione, l'utente doveva compilare le prime due parti del questionario; dopo avere effettuato l'interrogazione, l'utente doveva compilare la terza e ultima parte.

La seconda e la terza parte del questionario erano ripetibili, nel caso in cui l'utente dichiarasse esplicitamente di fare più ricerche.

La bozza del questionario è stata discussa, predisposta, testata e definita in collaborazione con alcuni studenti del corso di *Descrizione e accesso alle risorse bibliografiche*, a.a. 2015/2016, del Corso di laurea in Lettere e beni culturali dell'Università di Pavia²².

Per garantire l'anonimato degli utenti (che però facoltativamente, rinunciando all'anonimato, potevano lasciare un indirizzo e-mail a cui essere contattati), il questionario e la videoregistrazione sono stati associati sulla base della data e dell'ora di somministrazione e di registrazione.

I dati (questionari e registrazioni) sono stati raccolti in giorni della settimana e orari del giorno casuali, in un periodo compreso tra metà marzo e settembre 2016. Tutti gli utenti della biblioteca erano stati preavvisati dell'iniziativa di indagine in corso, tramite una e-mail esplicativa. Il numero relativamente basso delle interazioni registrate è dovuto a due fattori principali, verificati con il dialogo con gli utenti nei giorni di raccolta dei dati: 1. gli utenti sono in grado di utilizzare risorse e servizi della Biblioteca di musicologia senza necessariamente ricorrere al catalogo; 2. gli utenti hanno confermato a voce di avere utilizzato l'accesso al catalogo in linea al di fuori dello spazio della biblioteca (cioè da casa o all'interno di altri locali dell'università, come le aule, gli studi, l'aula informatica, ecc.)²³.

L'analisi delle registrazioni a video delle interazioni utente-catalogo mirava a raccogliere i seguenti dati:

- interfaccia utilizzata: registra l'interfaccia scelta tra quelle a disposizione dell'utente (Opac Web, Opac Web Musicologia, Catalogo unico pavese, Catalogo della Biblioteca di Dipartimento);

22 Ringrazio Alessandro Cacciamani, Maria Dallavalle, Andrea Fenocchio e Federica Gritti, che oltre a contribuire alla definizione del questionario, hanno dato la loro disponibilità anche per la raccolta dei dati nella prima fase della ricerca. Ringrazio Giuseppe Sorce, bibliotecario, per la raccolta dei questionari nel periodo conclusivo dell'indagine. Ringrazio inoltre per la lettura dell'articolo in bozze e la segnalazione di refusi Giuliana Bassi, Silvia Dessì, Corinna Simonetti, e Rossella Tess e per i preziosi commenti e suggerimenti Mauro Guerrini, Cristina Marsili, Sandro Themel e Pietro Zappalà.

23 Può sorgere il dubbio se l'indagine, condotta sugli utenti che svolgono le loro interrogazioni all'interno della biblioteca, non sia viziata da un campione selettivo alla nascita, ovvero che ignora le interazioni utente catalogo che avvengono *extra moenia*. Da un lato si può osservare che le indagini sulle interazioni utente-catalogo *extra moenia* sono estremamente difficili, se non impossibili, da realizzare con la metodologia proposta; dall'altro, almeno fino ad oggi da quanto risulta da tutta la bibliografia consultata, gli studi in generale sui meccanismi di soddisfacimento dei bisogni informativi degli utenti sono sempre stati effettuati solo *intra moenia*.

- strategia adottata: ricerca 'Google like' (la modalità di default nella prima scelta offerta agli utenti della biblioteca) o ricerca per campi;
- tipo di ricerca (se basata su dati noti o esplorativa)²⁴;
- tipo di dato utilizzato (per esempio, cognome dell'autore, nome e cognome dell'autore, titolo, parola del titolo, ecc.); è stato anche controllato se il dato inserito era corretto, se era eventualmente normalizzato;
- uso di filtri e/o opzioni: si è rilevato se sono stati utilizzati filtri (dopo la prima interrogazione) o opzioni (per esempio la possibilità di limitare la ricerca al solo catalogo della Biblioteca di Dipartimento) e quali;
- scorrimento di una lista: si è verificato se i risultati dell'interrogazione erano presentati come una lista da scorrere o meno (un solo risultato);
- successo; si è registrato se l'interrogazione ha portato all'individuazione o meno dell'entità cercata; in questo studio quindi l'insuccesso non dipende dalla messa a disposizione del materiale per l'uso, ma dal reperimento della descrizione e delle informazioni sulla copia (esistente) all'interno del catalogo, a prescindere da qualsiasi altra valutazione²⁵;
- motivo di insuccesso; in caso di insuccesso (esito nullo o non soddisfacente per l'utente), si è registrata la causa evidente dell'insuccesso (per esempio, un dato errato, un dato inesistente, troppi risultati, ecc.);
- numero di tentativi; si è registrato il numero di tentativi di interrogazione necessari per raggiungere il successo nella consultazione del catalogo;
- numero di ricerche; in caso di interrogazioni finalizzate a individuare oggetti diversi, questo parametro indica il numero di interrogazioni effettivamente svolte;
- tempo: si è rilevato il tempo necessario per ciascuna interrogazione; per adottare un criterio uniforme, si è stabilito di calcolare il tempo dell'interrogazione dall'istante di inserimento del primo carattere nella maschera di ricerca all'istante in cui sullo schermo compare il dato cercato (per esempio, la collocazione dell'item posseduto dalla Biblioteca di musicologia);
- differenza tra dati del modulo e dati di interrogazione; si è registrato quando i dati dichiarati nel questionario differiscono dai dati effettivamente utilizzati nell'interrogazione.

Il valore aggiunto fornito dalle videoregistrazioni, oltre ai dati elencati, è la possibilità di seguire il processo di ricerca adottato da ogni singolo utente e, in base alle scelte registrate, valutare più concretamente le difficoltà oggettive che rendono complesso l'uso del catalogo. Attraverso le videoregistrazioni è stato possibile individuare e analizzare alcune interazioni specifiche, che mettono in luce problemi non altrimenti evidenziabili (vedi infra, *Alcune interazioni specifiche*).

Analisi dei dati

I dati raccolti mediante il questionario e le videoregistrazioni delle interazioni utente-catalogo sono stati inseriti in un foglio di calcolo per consentire l'analisi statistica.

Poiché ogni interazione utente catalogo può contenere uno o più tentativi di interrogazione per la ricerca di un singolo oggetto o di più oggetti, e una o più ricerche, nella raccolta dei dati si è preso, come unità di base per il conteggio, ogni singolo tentativo di ricerca. Quindi se un utente ha compiuto due tentativi per raggiungere lo scopo, ogni tentativo è stato conteggiato in modo separato (per esempio,

²⁴ William A. Katz, *Introduction to reference work*, 5. ed. New York: McGraw-Hill, 1987, p. 11.

²⁵ Alberto Petrucciani, *L'uso dei cataloghi in biblioteca*. Padova: CLEUP, 1984, p. 23.

il primo tentativo è stato considerato un'interazione con esito negativo e il secondo un'interazione con esito positivo).

Perciò, a fronte di 30 questionari e videoregistrazioni raccolte, sono state registrati e analizzati i dati relativi a 64 interrogazioni complessive.

Profilo degli utenti

Gli utenti sono in prevalenza studenti della laurea triennale (52%), seguiti da studenti della laurea magistrale (35%), dai docenti (10%) e dottorandi (3%) (Figura 2). La mediana dell'età di tutti gli intervistati è di circa 24 anni (l'età media è circa 29), mentre per ciascun gruppo la mediana è rispettivamente 22 anni (studenti triennale), 26,5 anni (studenti magistrale), 49 anni (docenti) e 26 anni (dottorandi).

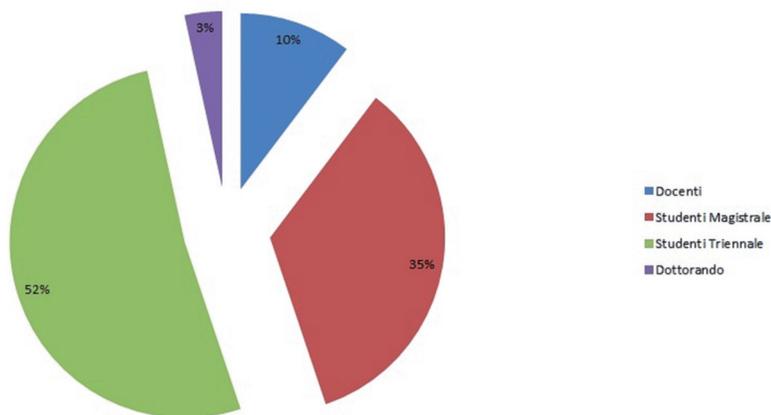


Figura 2 – Utenti per status accademico

Gli utenti dichiarano di utilizzare il catalogo una media di 6,92 volte al mese, ma l'analisi dell'utilizzo della frequenza d'uso dell'OPAC mostra un panorama molto vario (Figura 3). La metà esatta degli utenti (50%) fa un uso relativamente sporadico del catalogo, da 1 a 3 volte al mese. Questo gruppo è composto solo di studenti del corso triennale (78%) e di studenti del corso magistrale (22%); il livello di esperienza nell'uso dell'OPAC dichiarato dagli utenti in questo gruppo è distribuito in modo non significativo.

Il 32% degli intervistati usa il catalogo da 4 a 8 volte al mese; in questo gruppo sono rappresentati tutti gli status accademici. Solo il 18% degli utenti usa il catalogo più assiduamente (più di 8 volte al mese) e in questo gruppo non sono rappresentati gli studenti del corso triennale.

Rispetto alle medie d'uso, i più assidui frequentatori dell'OPAC (con una media di 12,5 consultazioni al mese) sono gli studenti della laurea magistrale, seguiti dai docenti e dottorandi (media di 12 volte al mese) e dagli studenti della laurea triennale (media 3 volte al mese). La tendenza quindi conferma i risultati di altre ricerche in base ai quali la frequenza d'uso aumenta con lo status accademico²⁶

²⁶ Elisabeth Sinnott, *Fewer errors resulting from the users' misconception of the OPAC in 1992 than a decade ago*, «Cataloging & classification quarterly», 18 (1994), n. 1, p. 75-102: p. 77.

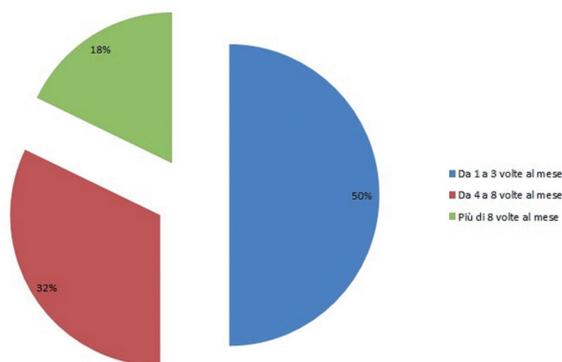


Figura 3 – Frequenza d’uso dell’OPAC

Gli utenti dichiarano le proprie competenze rispetto all’uso del catalogo definendosi principalmente come utenti intermedi (58%); esperti, principianti e intermedi avanzati contano il 14% ciascuno (Figura 4).

Rispetto all’*information literacy* degli utenti, la presenza di corsi di biblioteconomia e bibliografia presso il Dipartimento di musicologia e beni culturali influisce sulla formazione degli utenti: solo il 30% degli utenti non ha seguito un corso di biblioteconomia o bibliografia.

La distribuzione dei livelli di autovalutazione è abbastanza diversa tra chi ha seguito o non ha seguito un corso di *information literacy*. Gli utenti che hanno avuto *information literacy* si distribuiscono in principianti (20%), intermedi (50%), intermedi avanzati (15%) ed esperti (15%). Tra gli utenti che non hanno seguito corsi di formazione specifici, nessuno dichiara di essere a livello principiante, ma il 77% si dichiara di livello intermedio e il restante gruppo si divide in esperti e intermedi avanzati (11,5% ciascuno).

Forse la formazione favorisce una maggiore consapevolezza della difficoltà d’uso dei cataloghi.

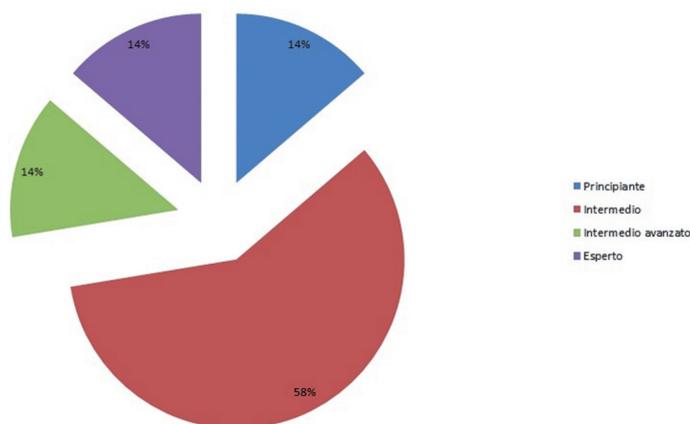


Figura 4 – Utenti per livello di competenza

Le interazioni con l'OPAC

Il primo passo dell'interazione tra utente e catalogo è la scelta dell'interfaccia e della strategia di interrogazione. Su questo aspetto incide notevolmente la predisposizione delle postazioni di consultazione del catalogo: l'apertura fissa su una pagina specifica obbliga di fatto a utilizzare l'interfaccia scelta e predisposta dal bibliotecario. Nel caso della Biblioteca di musicologia, la postazione si presenta aperta sul desktop del PC e l'utente ha due possibilità: 1. L'apertura del browser sulla pagina che presenta le tre opzioni descritte in Figura 1; 2. l'apertura del browser mediante un collegamento sul desktop che porta alla pagina dell'Open Web di Musicologia (vedi paragrafo *Materiali e metodi*).

Perciò gli utenti possono e devono scegliere prima di tutto l'interfaccia da utilizzare. Gli utenti che iniziano dall'interfaccia di Open Web Musicologia sono il 50% del totale; gli altri utenti si orientano all'Open Web (28%), al Catalogo della Biblioteca di Dipartimento (16%) e al Catalogo unico pavese (6%) (Figura 5).

La scelta dell'interfaccia da parte dell'utente è strettamente collegata alla strategia adottata in seguito. Nel 66% dei casi la strategia di interrogazione è 'Google like', ma la percentuale si distribuisce in modo molto diverso in base all'interfaccia scelta in partenza. Gli utenti che scelgono l'interfaccia Open Web (28%) adottano tutti (100%) una strategia di ricerca 'Google like' (pur essendo disponibile e in evidenza l'opzione «Ricerca per campi»).

La strategia 'Google like' rimane alta – 72% circa – quando l'utente inizia la sua ricerca con l'interfaccia Open Web Musicologia. Ciò significa che la scelta di Open Web comporta quasi sempre una strategia 'Google like'. La percentuale di interrogazioni 'Google like' scende al 50% quando l'interfaccia scelta è il Catalogo unico pavese e scende ancora, al 40%, nel caso del Catalogo della biblioteca di Dipartimento.

L'approccio 'Google like' è quello più diffuso, ma non è da escludere che questo risultato dipenda, almeno in parte, dalla presentazione automatica dell'interfaccia 'Google like' nei due OPAC Open Web. D'altra parte, l'alta preferenza degli utenti per questo tipo di strategia di interrogazione non è una sorpresa²⁷.

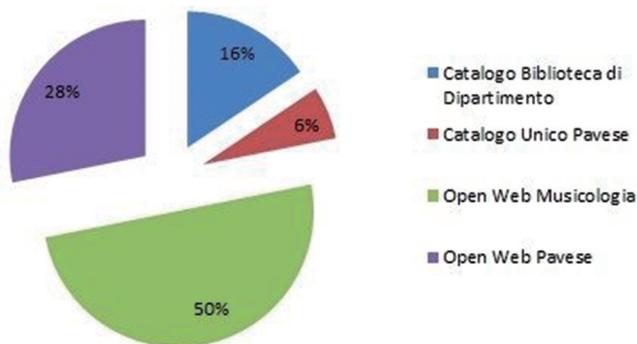


Figura 5 – Utenti per interfaccia di interrogazione

I lettori in generale dichiarano che i dati in loro possesso provengono per il 28% dalle indicazioni del docente, per il 22% da «altri testi» consultati in precedenza, per

²⁷ Piero Polidoro, *Using qualitative methods to analyze online catalog interfaces*, «Cataloging & classification quarterly», 53 (2015), n. 3-4 (2015), p. 314-330: p. 315.

il 20% dalla bibliografia d'esame, e solo per il 9% da indicazioni di colleghi e per l'8% da Internet. Il restante 13% dei dati proviene da altre fonti (quando è stato specificato, gli utenti hanno indicato come fonte il RIPM²⁸ e le riviste specializzate).

Si basano sulle indicazioni del docente solo gli studenti del corso triennale (61%) e gli studenti del corso magistrale (39%). Gli «altri testi» consultati in precedenza offrono la base delle ricerche per studenti del corso magistrale (50%), del corso triennale (28%) e docenti (22%). La bibliografia consigliata per la preparazione dell'esame è il punto di partenza della ricerca per gli studenti del corso magistrale (92%) e del corso triennale (solo l'8%).

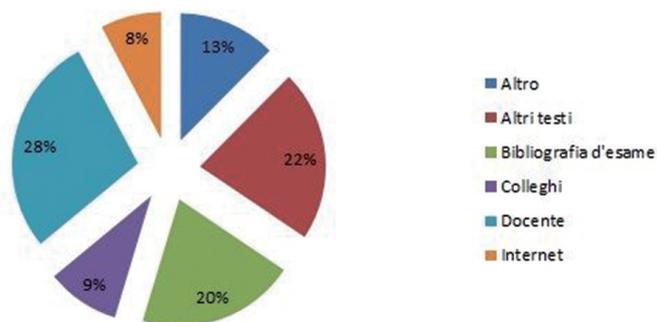


Figura 6 – Provenienza dei dati per l'interrogazione

Le dichiarazioni sulla provenienza dei dati sono coerenti con il dato che la larghissima maggioranza delle interrogazioni (82%) si basa sulla ricerca di elementi noti.

Le ricerche dichiarate come esplorative (18% del totale) mirano a individuare l'opera di un autore noto (63%) oppure opere collegate a un soggetto (36%).

Nelle ricerche a partire da un autore noto, gli utenti si avvalgono di due opzioni per rendere più semplice l'individuazione di ciò che cercano: scelgono la visualizzazione della lista completa dei risultati oppure l'ordinamento per titolo.

Il dato relativo alle ricerche esplorative su un soggetto è in realtà il risultato di una ricerca 'per soggetto' piuttosto particolare; il lettore cercava di rintracciare studi sulla «intavolatura di Pelplin», una fonte manoscritta di musica strumentale, e ha usato come parola chiave Pelplin. Si può dire, che, avendo rintracciato risorse in più lingue, la ricerca è stata fatta più esattamente per parola chiave.

Tutte le interrogazioni si sono basate su elementi semiotici (nome o cognome dell'autore, titolo o parole del titolo), con l'eccezione vista sopra; nessuna interrogazione invece si è basata su accessi semantici (soggetto, classificazione), che non sono mai stati applicati nemmeno come filtri.

In particolare, in ordine di frequenza, sono stati utilizzati come elementi noti (Figura 7): cognome (21,9%) o nome e cognome (21,9%) dell'autore, cognome dell'autore e titolo (15,6%), parola del titolo (12,5%), titolo esatto (12,5%), nome e cognome dell'autore e titolo (9,4%) e parola chiave (6,3%).

²⁸ Il RIPM è il *Retrospective index to musical periodicals* (1760-1966), <<http://www.ripm.org/>>.

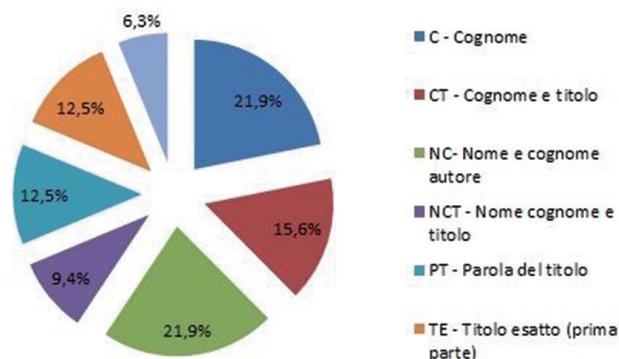


Figura 7 – Metadati usati per la ricerca

Solo nel 9,4% dei casi di ricerche di oggetti noti, sono stati attivati filtri e opzioni: in particolare, l'ordinamento per titolo e il filtro per autore (in entrambi i casi in una ricerca per parola del titolo a fronte di un insuccesso nell'interrogazione dovuto a troppi risultati) e il filtro per biblioteca.

Efficienza ed efficacia delle interrogazioni

L'efficacia del catalogo (la capacità di soddisfare gli obiettivi) può dipendere da due variabili: l'interfaccia del catalogo (l'offerta di diversi possibili percorsi di esplorazione, per esempio a partire da una ricerca libera su un solo campo o su molti) e le competenze informative dell'utente (cioè la sua capacità di individuare ed esprimere i propri bisogni e le strategie che è in grado di mettere in atto).

Come misuratore dell'efficacia del catalogo nell'interazione con l'utente si può considerare il numero di successi e insuccessi ottenuti nelle interrogazioni. Nell'analisi dell'interazione utente-catalogo, sono stati considerati insuccessi tutti i tentativi di interrogazione falliti, ovvero che non hanno portato alla visualizzazione di alcun risultato soddisfacente oppure che sono terminati con l'impostazione di una nuova interrogazione da parte dell'utente.

È stato possibile introdurre questo misuratore esclusivamente grazie all'analisi delle videoregistrazioni, perché gli utenti tendono a ignorare gli insuccessi temporanei, soprattutto se i tentativi di interrogazione successivi li portano al risultato desiderato. Infatti dal questionario risulta una percentuale di insuccessi solo del 5%, perché il numero di tentativi (e di errori) non viene mai reso esplicito. L'analisi delle videoregistrazioni invece identifica una percentuale di insuccesso nel 39% dei casi.

La distribuzione degli insuccessi per livello di autovalutazione mostra che nell'80% dei casi il lettore si è dichiarato un utente intermedio; nel 12% dei casi si è dichiarato principiante e nei casi restanti esperto (4%) o intermedio avanzato (4%). Vale la pena notare però che le cause degli insuccessi di utenti dichiaratisi principianti sono tutte legate a carenza nelle collezioni; quindi gli insuccessi dovuti a poca dimestichezza con il catalogo si concentrano in maggioranza nella fascia dell'utente che si è valutato intermedio. Rispetto all'*information literacy* degli utenti, gli insuccessi si verificano nel 68% con utenti 'che hanno' seguito un corso di bibliografia e biblioteconomia e solo nel 32% con utenti 'che non hanno' avuto una formazione specifica. Questo dato è contro intuitivo, ma da un lato gli utenti che non hanno avuto una formazione specifica dichiarano un livello complessivo di competenze più alto, dall'altro più della metà (52%) degli utenti che hanno seguito un corso di forma-

zione specifica compie errori nella digitazione del dato o inserisce dati inesistenti (cioè che non si riferiscono a nessun oggetto dell'universo bibliografico e che quindi non ricevono nessuna risposta dal sistema non perché la raccolta rappresentata dal sistema è lacunosa, ma perché l'oggetto bibliografico non esiste).

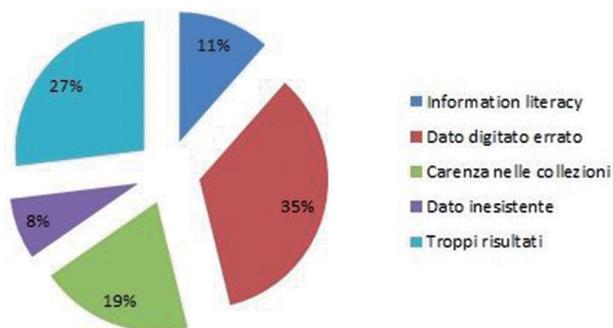


Figura 8 – Ragioni dell'insuccesso nelle interrogazioni

Un punto interessante è rappresentato dalle ragioni dell'insuccesso nell'interrogazione. L'analisi delle videoregistrazioni mostra che tutti i casi di insuccesso dichiarati dagli utenti sul questionario (5% del totale delle interviste; 11% del totale dei casi di insuccesso; vedi Figura 8) sono largamente imputabili a una non adeguata *information literacy* dell'utente.

In un caso l'utente non ha saputo riconoscere una descrizione relativa a un titolo analitico e quindi non si è reso conto della necessità di cercare, identificare e ottenere la risorsa bibliografica che conteneva l'oggetto del suo interesse.

In un altro caso, dopo avere avviato una ricerca sull'Open Web Musicologia, l'utente non ha raggiunto il proprio scopo apparentemente perché il libro cercato non era posseduto dalla Biblioteca di musicologia. L'utente ha dichiarato nel questionario che, visto l'insuccesso, si sarebbe rivolto ad altra biblioteca (ma non si è reso conto che la risorsa bibliografica ricercata è posseduta da diverse altre sedi dell'Università di Pavia e che sarebbe stato sufficiente chiedere un prestito interbibliotecario interno).

I restanti casi di insuccesso nell'interrogazione, non dichiarati nei questionari ma rilevati dall'analisi delle videoregistrazioni (circa il 34% delle interrogazioni complessive) sono distribuiti come segue (Figura 8): nel 35% dei casi l'insuccesso è dovuto all'inserimento di un dato errato (ovvero la digitazione errata di un termine, per esempio, «ossessione» invece di «ossessione»). Nel 27% dei casi l'insuccesso è dovuto a troppi risultati nell'interrogazione (che inducono l'utente ad abbandonare la consultazione e tentare una nuova interrogazione)²⁹ e l'8% è dovuto all'inserimento di dati inesistenti (per esempio, la stringa «archeologia del libro manoscritto» invece di «archeologia del manoscritto»).

Nel 19% dei casi l'insuccesso è dovuto a una carenza nelle collezioni: questo dato non incide sulla valutazione del catalogo come strumento di reperimento delle informazioni, ma ha naturalmente notevole rilevanza per il servizio complessivo fornito dalla biblioteca (e in particolare per una biblioteca accademica specializzata).

²⁹ Sarebbe interessante potere comparare questo dato con ciò che avviene con le interrogazioni in un motore di ricerca.

Sembra non incidere molto nemmeno sulla soddisfazione dichiarata dagli utenti, però, dal momento che nei casi di insuccesso il 60% degli utenti si dichiara soddisfatto, il 20% si dichiara parzialmente soddisfatto e solo il 20% degli utenti si dichiara insoddisfatto.

In generale, cioè considerando le interazioni con e senza successo, il grado di soddisfazione è alto: gli utenti dichiarano di essere soddisfatti nel 72% dei casi; nel 20% lo sono abbastanza e nell'8% circa non sono soddisfatti.

L'efficienza dell'interazione utente-catalogo – intesa come la capacità di raggiungere gli obiettivi con il minore costo possibile – può essere misurata attraverso l'analisi del tempo richiesto nei processi di ricerca. Infatti, in base alla quarta legge della biblioteconomia, il tempo è un costo per l'utente.

Nelle risposte dei questionari, gli utenti che hanno effettuato un'interrogazione con successo hanno dichiarato di avere trovato ciò che cercavano in tempi ragionevoli (77%) o abbastanza ragionevoli (23%).

Il tempo medio di durata di un'interrogazione in base a elementi noti e calcolato indipendentemente dall'interfaccia e dalla strategia scelta è di 24,8 secondi; le interrogazioni esplorative richiedono invece una media di 32,3 secondi ciascuna.

I tempi di interrogazione non hanno variazioni rilevanti in base all'interfaccia (Figura 9). La media più bassa segnata dal Catalogo unico pavese si spiega per due motivi: 1) un numero basso di interrogazioni di questo tipo, che rende il dato poco significativo; 2) nel 50% dei casi rilevati, queste interrogazioni si concludono con un insuccesso, la risposta 'nulla' del sistema è molto rapida e quindi si abbassa sensibilmente il tempo medio.

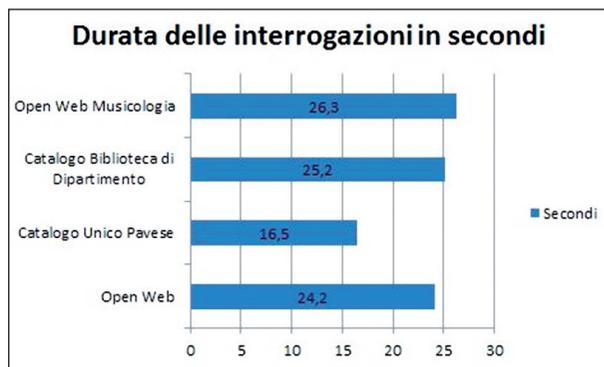


Figura 9 – Tempo medio d'interrogazione in base all'interfaccia

L'efficienza dell'interazione dipende anche dalle strategie di ricerca e dal dato (o dai dati) utilizzati nell'interrogazione. La ricerca 'Google like' richiede un tempo medio di 24 secondi, mentre la ricerca per campi ha un tempo medio di 28 secondi.

In caso di successo, la ricerca mediante un solo dato (per esempio, il solo cognome dell'autore o una sola parola del titolo o una sola parola chiave) richiede un tempo medio di 22,4 secondi, mentre l'utilizzo di più elementi (per esempio, cognome e nome dell'autore, cognome dell'autore e parola del titolo,) richiede un tempo medio di 35,2 secondi.

L'inserimento di tre elementi (nome e cognome dell'autore e parola del titolo) comporta un tempo medio di 23,5 secondi.

Il secondo tempo medio più lungo può sembrare contro intuitivo, dal momento che l'uso di più dati dovrebbe consentire un'individuazione più precisa e quindi più rapida della risorsa cercata. In effetti, questo avviene con l'uso di tre dati.

Come si può osservare dalle registrazioni, la differenza tra i tempi medi dei due tipi di interrogazione non dipende dal tempo necessario dal sistema per l'esecuzione dell'interrogazione (che è sempre una frazione di secondo), ma da altri due elementi:

1. la digitazione dei dati;
2. lo scorrimento della lista dei risultati.

La digitazione richiede un tempo più lungo di diversi secondi se il dato inserito non è uno solo ma due (o più).

Lo scorrimento di una lista comporta un processo di selezione da parte dell'utente e ciò allunga i tempi. Infatti la misurazione svolta mediante le videoregistrazioni mostra che, a prescindere dall'interfaccia utilizzata, lo scorrimento di una lista incide in modo rilevante sui tempi: un'interrogazione con scorrimento della lista dei risultati comporta un tempo medio di 31 secondi, a fronte di 14,5 secondi quando il risultato è uno solo.

Le interrogazioni basate su un solo dato o su due comportano molto frequentemente lo scorrimento dei risultati (76% nel primo caso e 75% nel secondo). In questo caso i tempi delle interrogazioni con due dati sono più lunghi a causa del tempo necessario per digitare il secondo dato.

Quando invece i dati inseriti sono tre (o più), è necessario più tempo per la digitazione, ma aumenta anche molto la precisione dell'interrogazione; perciò la percentuale di interrogazioni con scorrimento della lista dei risultati scende al 33%, e quindi la media dei tempi della ricerca si abbassa.

Alcune interazioni specifiche

Alcune interazioni (n. 5, 25, 27 e 30) offrono interessanti spunti di riflessione sull'uso dell'OPAC da parte degli utenti.

L'interazione n. 25 è particolarmente lunga (complessivamente 11 minuti e 28 secondi) e include 12 distinte interrogazioni. Oggetto delle interrogazioni sono quattro manifestazioni e spesso le interrogazioni portano a un insuccesso. In questi casi, l'utente procede per tentativi e approssimazioni successive; per esempio, cercando le *Toccate* di Girolamo Frescobaldi inserisce dapprima il cognome dell'autore ma errato, poi il cognome corretto e poi, dato che i risultati sono troppi, il cognome e la stringa «Toccate» e ottiene un numero di risultati adatti a raggiungere l'obiettivo.

In un'altra ricerca, l'oggetto di interesse sono alcuni libri (noti all'utente) sulla intavolatura di Pelplin. Dato che l'utente si basa sulla propria memoria, inserisce per errore la stringa «Peplin» (invece di «Pelplin»). L'interrogazione non dà risultati, ma l'utente, che conosce già l'oggetto della sua ricerca, insiste adottando varie strategie. Dapprima ripete l'interrogazione selezionando a turno tutte e quattro le interfacce a disposizione. Poi, non trovando ciò che sa esserci, effettua un'interrogazione su Google per verificare la correttezza dei dati che ricorda a memoria. Inserisce il dato errato anche nel motore di ricerca e questo passaggio, grazie alla funzione di suggerimento di Google, consente all'utente di rendersi conto dell'errore. A questo punto, l'utente torna sull'OPAC, effettua l'interrogazione con i dati corretti e conclude con successo la ricerca.

Anche l'interazione n. 5 mostra una ricerca in cui l'oggetto di interesse è conosciuto, ma l'utente non ricorda i dati esatti. In questo caso però l'esito della ricerca è negativo. Aniché inserire il titolo corretto *Archeologia del manoscritto*³⁰, inserisce la stringa «archeo-

³⁰ Marilena Maniaci, *Archeologia del manoscritto: metodi, problemi, bibliografia recente*. Roma: Viella, 2002.

logia del libro manoscritto» e ottiene una risposta nulla. L'utente poi prosegue l'interazione con una ricerca diversa, sempre sullo stesso argomento, a partire dal cognome di un autore studioso di libro manoscritto. Questa interazione ha diversi aspetti interessanti. Prima di tutto, il libro cercato inizialmente è posseduto in più copie presso il sistema pavese e una copia è presente nella Biblioteca di musicologia; se l'utente avesse cercato anche il primo libro con l'autore, lo avrebbe senz'altro trovato. In secondo luogo, c'è difformità tra ciò che viene dichiarato nel questionario e le ricerche effettuate: l'utente dichiara di svolgere una sola ricerca con titolo e autore, ma in un caso inserisce il titolo (errato) e nell'altro l'autore. Infine, dal questionario risulta che i dati della ricerca sono ricavati da Internet, ma evidentemente non può essere (vedi *infra*).

L'interazione n. 27 mostra un utente che parte da dati noti ma ha difficoltà a trovare l'item perché non comprende la struttura del catalogo (o le relazioni tra gli oggetti bibliografici). Cerca infatti una monografia (titolo *Die Zeit der Gründerväter: 1517-1629*) che fa parte di un'opera in più volumi (titolo *Die Norddeutsche Schule: Orgelmusik im protestantischen Norddeutschland zwischen 1517 und 1755*). Trova entrambi gli oggetti perché effettua l'interrogazione per nome e cognome dell'autore (Klaus Beckmann, che è collegato a entrambe le notizie), ma poi non riesce a passare dalla monografia superiore a quella inferiore nell'interfaccia 'semplificata' di Open Web. Perciò apre la vecchia interfaccia EasyWeb (che probabilmente conosce meglio perché utente di lunga data, essendo studente del corso magistrale) e visualizza una descrizione che presenta contemporaneamente i dati della monografia superiore e inferiore, comprende la situazione e prosegue fino a ottenere la localizzazione che cercava³¹.

L'interazione n. 30 è interessante perché dimostra quanto può essere facilmente fraintesa l'intenzione dell'utente sulla base delle sue dichiarazioni. Nel questionario l'utente dichiara solo che sta cercando uno o più libri su un particolare argomento, ma tutti i dati inseriti nelle diverse interrogazioni («Willi Apel», «Medieval music in Britain», «Bukofzer Studies in medieval» e «Stevens medieval carols») indicano una conoscenza esatta di tutti gli oggetti di interesse (che hanno in comune il medesimo argomento). Anche nei casi 17, 19 e 27 la dichiarazione che l'utente sta cercando «uno o più libri su un particolare argomento» è da intendersi come l'indicazione che c'è interesse per un certo tipo di contenuto intellettuale disponibile in risorse comunque note e non come l'espressione dell'intenzione di effettuare una vera ricerca euristica³².

Risultati

I dati raccolti mostrano che gli utenti preferiscono un approccio all'interrogazione improntato alla 'comodità'³³: non solo nella scelta dell'interfaccia – in cui prevale la strategia 'Google like' – ma anche nell'uso dei dati a disposizione.

In particolare, gli utenti mostrano la tendenza a mettere la quantità minima di dati necessari per avviare l'interrogazione, anche quando hanno a disposizione una quantità maggiore di dati.

31 Il dubbio se l'obiettivo fosse esattamente e solo quello è stato risolto mediante un'intervista via e-mail al lettore, che ha confermato le sue esatte intenzioni.

32 Alfredo Serrai, *Guida alla biblioteconomia*, a cura di Maria Cochetti, ed. aggiornata. Firenze: Sansoni, 1995, p. 74.

33 Lynn Silipigni Connaway; Timothy J. Dickey; Marie L. Radford, "If it is too inconvenient I'm not going after it": convenience as a critical factor in information-seeking behaviors, «Library & information science research», 33 (2011), n. 3, p. 179-190.

I dati utilizzati di preferenza – se non quasi esclusivamente – sono relativi all'autore o al titolo; gli utenti ignorano quindi totalmente gli accessi semantici, che non vengono utilizzati nemmeno come filtro.

D'altra parte è comunque consistente (34%) il numero di utenti che utilizza un approccio basato sulla ricerca per campi e più preciso, anche se nel complesso richiede tempi più lunghi.

Quando la prima interrogazione, nella forma più semplice, non dà esito positivo, l'utente preferisce impostare una nuova interrogazione e, molto più raramente (12,5% dei casi), applica strategie di ricerca apparentemente più complesse, come quelle offerte dai filtri a posteriori (per esempio filtro per autore, per data ecc.) e dalle opzioni (per esempio, criterio di ordinamento dei risultati).

Va notato che l'atteggiamento degli utenti varia rispetto alla forma scelta per i dati inseriti: l'osservazione delle videoregistrazioni mostra che in alcuni utenti c'è la consapevolezza che qualsiasi forma abbia la stringa (per esempio «mario rossi» «Mario Rossi», «Rossi Mario», «Rossi, Mario», ecc.) il risultato non cambia. Altri utenti invece ritengono necessario anche una corretta impostazione della forma della stringa; dopo avere inserito i dati, intervengono per modificare la forma (per esempio, cambiando con la maiuscola una lettera minuscola o inserendo la virgola tra cognome e nome o tra il cognome di due diversi autori).

Come si è visto, una ricerca esplorativa richiede circa il doppio del tempo di una ricerca nota, ma gli utenti si dichiarano soddisfatti nella stessa misura anche rispetto ai tempi. Durante la selezione l'utente è intellettualmente impegnato e non percepisce come lungo il tempo necessario per effettuare questa operazione. Per effetto del concetto di tempo soggettivo o percepito dall'utente perciò³⁴, in entrambi i casi il tempo reale trascorso, pur diverso, corrisponde alle aspettative dell'utente.

L'efficacia del catalogo, considerata come la capacità di rispondere a specifici bisogni informativi degli utenti, è piuttosto alta: lo confermano la percentuale di successo delle interrogazioni espressa dagli utenti (il 95% degli utenti ha trovato ciò che cercava) e le motivazioni osservate per l'insuccesso del restante 5%.

L'efficacia del catalogo trova un limite nelle ridotte competenze dell'utente; gli insuccessi dovuti a mancanza di *information literacy* incidono infatti sulla capacità del catalogo di rispondere ai bisogni informativi dell'utente. A parziale discolta dell'utente che fa registrare un insuccesso perché non si rende conto che l'opera che cerca non è una risorsa autonoma, ma è contenuta in un oggetto bibliografico diverso (una manifestazione con più opere), si deve notare che la manifestazione (il 'contenitore') era visualizzata come parte della descrizione e non come un altro oggetto collegato alla descrizione dell'opera 'contenuta'. Solo una lettura attenta e qualche specifica conoscenza del catalogo poteva portare l'utente sulla giusta strada.

Il catalogo si è dimostrato uno strumento efficiente prima di tutto in relazione alle aspettative degli utenti dato che nel 95% dei casi si sono dichiarati pienamente soddisfatti per i tempi dell'interrogazione. In secondo luogo, sono relativamente pochi gli utenti che devono svolgere più di un tentativo per ottenere il successo della

34 Ranganathan distingue tra tempo oggettivo e tempo soggettivo nel suo *Library manual* (Shiyali Ramamrita Ranganathan, *Library manual for school, college and public libraries (with revised examples of subject classification)*, 2. ed. Bombay: Asia Publishing House, 1962, p. 34). È in base a questo concetto che Ranganathan sostiene la necessità che il bibliotecario addetto al reference cerchi di ridurre sempre al minimo la percezione del tempo mantenendo il lettore di buon umore (S.R. Ranganathan, *Il servizio di reference cit.*, p. 157 e p. 206-220).

propria interrogazione: il 20% deve effettuare un secondo tentativo e il 14% deve effettuare anche il terzo tentativo o oltre.

È noto da tempo che l'approccio per soggetto è utilizzato «principalmente dal non specialista, o al di fuori del proprio campo abituale di interesse»³⁵ e ciò è in linea con l'assenza totale di interrogazioni mediante accessi semantici registrata in questa indagine, in particolare perché si è nel contesto di una biblioteca accademica. Questa assenza risulta sia dalla compilazione dei questionari, nei quali sono molto rari i casi in cui l'utente dichiara di avere l'intenzione di fare una ricerca solo per argomento (ma in effetti intende altro, come si è visto al paragrafo 3.2), sia dalle videoregistrazioni che mostrano che nessun utente compila mai un campo diverso da quello dell'autore o del titolo.

L'obiettivo di questa ricerca di verificare se gli utenti utilizzano – in modo esplicito o implicito – le categorie concettuali definite nel Rapporto FRBR per le loro interrogazioni (per esempio, Opera, Espressione, Manifestazione, Item) non è stato raggiunto. Gli utenti hanno compilato il modulo che presentava domande ed esempi distinti e riferibili a ciascuna diversa entità in modo apparentemente casuale, anche nei casi in cui era chiaro che l'oggetto di interesse era lo specifico item della Biblioteca di musicologia. Anche le videoregistrazioni delle interazioni a catalogo non hanno evidenziato alcuna preferenza in questo senso.

Discussione

In letteratura, gli studi sugli utenti mirano principalmente a verificare la soddisfazione dell'utente nei confronti dei servizi complessivi della biblioteca, con metodologie e risultati che sono quanto meno problematici³⁶. Quando si concentrano sulle interazioni tra utente e catalogo, le indagini – rare in Italia – sono finalizzate a stabilire l'usabilità dell'interfaccia o del software, cioè a esaminare se le interfacce utenti sono progettate in modo adeguato rispetto alle esigenze e alle abitudini del lettore³⁷. Gli studi sull'usabilità in particolare hanno l'obiettivo di migliorare la progettazione di interfacce centrate sull'utente e perciò attribuiscono particolare importanza al coinvolgimento degli utenti nel processo di analisi³⁸.

35 Alberto Petrucciani, *L'uso dei cataloghi in biblioteca* cit., p.47.

36 Alberto Petrucciani, *L'utente (il lettore?) tra quantità e qualità: "buchi neri" ed esigenze di ricerca*, «Biblioteche oggi trends», 2 (2016), n. 1, p. 19-30.

37 Enrico Francese, *Test di usabilità sul discovery tool «Primo» all'Università di Torino*, «Biblioteche oggi», 31 (2015), n. 10, p. 10-17; si vedano, inoltre, per esempio Maja Zumer; Marcia Lei Zeng, *Comparison and evaluation of OPAC end-user interfaces*, «Cataloging & classification quarterly» 19 (1995), n. 2, p. 67-98; Lloyd O. Sokvitne, *Redesigning the OPAC: moving outside the ILLMS*, «Australian academic & research libraries», 37 (2006), n. 4, p. 246-259; Susan Teague-Rector; Jimmy Ghaphery, *Designing search: effective search interfaces for academic library web sites*, «Journal of web librarianship», 2 (2008), n. 4, p. 479-492; Peg Marshall; Shawn Herman; Sri Rajan, *In search of more meaningful search*, «Serials review», 32 (2006), n. 3, p. 172-180; Frances C. Johnson; Jenny Craven, *Beyond usability: the study of functionality of the 2.0 online catalogue (OPAC)*, «New review of academic librarianship», 16 (2010), n. 2, p. 228-250; Sean Cordes, *Student perceptions of search tool usability*, «Internet reference services quarterly», 19 (2014), n. 1, p. 3-32.

38 E. Francese, *Test di usabilità sul discovery tool «Primo» all'Università di Torino* cit.; Sarah Bordac; Jean Rainwater, *User-centered design in practice: The Brown University experience*, «Journal of web librarianship», 2 (2008), n. 2-3, p. 109-138; Paoshan W. Yue; Amalia K. Beisler, *Designing user-centered discovery and access services for enhanced virtual user experience*, «The serials librarian», 66 (2014), n. 1-4, p. 268-277.

Sono relativamente pochi gli studi – anche in ambito anglosassone – che si occupano di stabilire se gli utenti svolgono tramite il catalogo alcune o tutte le funzioni per cui è progettato, cioè permettere a una persona di

1. trovare un libro di cui si conosca: A) l'autore; B) il titolo; C) il soggetto; 2. Mostrare cosa la biblioteca possiede D) di un determinato autore; E) su un determinato soggetto; F) in un determinato genere letterario; 3. Facilitare la scelta di un libro G) attraverso la sua edizione (in senso bibliografico); H) attraverso la sua caratterizzazione (in senso letterario o topico)³⁹.

In particolare, interessa verificare il rapporto tra le ricerche di oggetti noti (per esempio A), B) e D)), la selezione di risorse in base a caratteristiche letterarie o editoriali (ricerche di tipo G) e H)) e le ricerche esplorative di natura semantica (ricerche di tipo C), E) e F)) in un contesto in cui le abitudini degli utenti – assuefatti alle interrogazioni sui motori di ricerca – possono rivelarsi molto cambiate.

Da questo punto di vista l'indagine è stata utile a dimostrare che le funzioni A), B) e D) del catalogo sono usate dagli utenti di una biblioteca accademica in via praticamente esclusiva.

Un altro aspetto interessante oggi è verificare se i modelli concettuali più diffusi in ambito biblioteconomico – ovvero quelli che si rifanno a FRBR e ai documenti derivati – hanno un ruolo nelle interrogazioni degli OPAC. Alcuni studi hanno cercato di verificare la capacità degli OPAC di nuova concezione – cosiddetti FRBR-zzati – di svolgere ricerche basate sulle entità di FRBR⁴⁰, ma la raccolta dei dati è stata fatta assegnando agli utenti una serie di compiti predefiniti e soprattutto dando per scontato che gli utenti siano in grado di distinguere – e si avvalgano della distinzione – tra le diverse entità definite (per esempio recuperare una certa opera o una certa espressione di un'opera). Questi studi non osservano gli utenti nel loro ambiente naturale e quindi non possono stabilire se, autonomamente, gli utenti distinguono le entità del modello. D'altro canto, questa indagine, condotta in un contesto accademico caratterizzato da una schiacciante prevalenza di ricerche di tipo noto, ha limitato se non compromesso le possibilità di osservazione di questo fenomeno, dato che la navigazione tra opere, espressioni, manifestazioni e item ha maggior senso se l'utente svolge interrogazioni di natura esplorativa. Non è stato quindi possibile verificare se

Trovare un'espressione tende a richiedere uno sforzo maggiore perché l'informazione sulla lingua non era sempre disponibile e l'opzione di ordinare i risultati per lingua non era sempre comprensibile. Identificare e selezionare una specifica manifestazione in base all'editore e/o alla data è stato considerato difficile⁴¹.

39 Charles Ammi Cutter, *Rules for a printed dictionary catalogue*. Washington, D.C.: U.S. Government Printing Office, 1876; *International conference on cataloguing principles, Paris, 9th-18th October, 1961: report*, a cura di A. H. Chaplin, Dorothy Anderson. London: Organizing Committee of the International Conference on Cataloguing Principles, 1963; M. Guerrini, *Catalogazione cit.*, p. 8.

40 Yin Zhang; Athena Salaba, *What do users tell us about FRBR-based catalogs?*, «Cataloging & classification quarterly», 50 (2012), n. 5-7, p. 705-723.

41 Y. Zhang; A. Salaba, *What do users tell us about FRBR-based catalogs?* cit., p. 711.

Dal punto di vista metodologico, gli studi sulle interazioni utente-catalogo si basano di solito su due approcci principali: da un lato su interviste o questionari, dall'altro sull'analisi dei *log file*, ovvero l'enorme quantità di informazioni che il sistema registra automaticamente in relazione a qualsiasi operazione venga svolta su una determinata macchina. Come segnalato anche da Giovanni Solimine, più recentemente l'analisi del *log file* avviene anche a livello di sito⁴², con l'aiuto di strumenti come Google analytics⁴³.

Questi approcci hanno vantaggi e svantaggi: interviste e questionari presuppongono che il lettore sia in grado di distinguere chiaramente tra accessi semiotici e semantici e che sappia usare l'interfaccia in modo competente. L'indagine ha mostrato invece che la distinzione non avviene e che l'utente considera 'per argomento' una ricerca che mira a individuare oggetti già noti e che trattano del medesimo argomento.

Inoltre le analisi dei *log file* non consentono di vedere ciò che vede l'utente e non sono in grado di ricostruire informazioni molto rilevanti:

Numerosi studi offrono risultati basati sull'analisi del log file. I log file delle transazioni sull'OPAC registrano l'attività di interrogazione degli utenti e, di solito, le risposte del sistema, comunque, senza riprodurre le schermate che l'utente ha trovato. Possono indicare inoltre la data, l'ora, l'identificativo del terminale e, raramente l'inizio e la fine della sessione di ogni utente [...]. Il vantaggio dei log file è che riflettono il comportamento dell'utente in modo trasparente. D'altra parte, è di solito difficile e molto lungo identificare il processo di ricerca di un singolo utente e, soprattutto, ricostruire quali item sono stati trovati⁴⁴.

Inoltre è molto complicato ricostruire la fisionomia dell'utente remoto, perché i dati raccolti con questi sistemi automatici non consentono di tracciare le tradizionali qualità demografiche degli utenti:

i dati che si raccolgono in automatico sono spesso molto poveri e poco rispondenti alle esigenze delle biblioteche che sono alla ricerca di un *feedback* effettivamente adatto a verificare la natura e la qualità del rapporto con l'utenza⁴⁵.

42 Giovanni Solimine, *Cari utenti vicini e lontani: tecnologie informatiche e utenti remoti: tanti passi avanti e qualcuno indietro?* In: Angela Vinay e le biblioteche: scritti e testimonianze. Roma: Associazione italiana biblioteche; ICCU, 2000, p. 175-188: p. 181-182.

43 Si vedano per esempio gli studi di Kelly Meadow; James Meadow, *Search query quality and web-scale discovery: a qualitative and quantitative analysis*, «College & undergraduate libraries», 19 (2012), n. 2-4, p. 163-175; T. Huttenlock; D. B. Malone, *Proving value and improving practice: using system data to analyze user behaviors*, cit.; Kelsey Brett; Elizabeth German; Frederick Young, *Tabs and tabulations: results of a transaction log analysis of a tabbed-search interface*, «Journal of web librarianship», 9 (2015) n. 1, p. 22-41; Scott Hanrath; Miloche Kottman, *Use and usability of a discovery tool in an academic library*, «Journal of web librarianship», 9 (2015), n. 1, p. 1-21; Rachael A. Cohen; Angie Thorpe, *Discovering user behavior: applying usage statistics to shape frontline services*, «The serials librarian», 69 (2015), n. 1, p. 29-46.

44 Elisabeth Sinnott, *Fewer errors resulting from the users' misconception of the OPAC in 1992 than a decade ago* cit., p. 77-78.

45 G. Solimine, *Cari utenti vicini e lontani: tecnologie informatiche e utenti remoti: tanti passi avanti e qualcuno indietro?* cit., p. 182-183.

Un confronto interessante dal punto di vista della metodologia di rilevazione può essere fatto con una recente ricerca condotta presso le biblioteche del Sistema bibliotecario dell'Università di Torino⁴⁶. La ricerca era finalizzata a realizzare un 'test di usabilità' dell'interfaccia TUTTO. Nella raccolta dei dati si è proceduto sia con un questionario somministrato all'utente⁴⁷ che con l'osservazione dell'interazione dell'utente con il catalogo da parte del bibliotecario, che inizialmente aveva formato l'utente e poteva anche intervenire in aiuto in caso di difficoltà⁴⁸. La metodologia adottata è stata senza dubbio coerente con le finalità dell'indagine (il test di usabilità) ma non è stata ritenuta adatta in questa ricerca, finalizzata a stabilire il comportamento dell'utente. Nell'approccio del test di usabilità, infatti, la formazione iniziale e la presenza e l'intervento del bibliotecario possono influenzare in modo rilevante la libertà (anche di sbagliare) e l'autonomia dell'utente.

Per queste ragioni, si è deciso di raccogliere i dati utilizzando i due approcci indicati più sopra: un questionario somministrato prima e dopo l'interazione dell'utente con il catalogo e la videoregistrazione dell'intero processo svolto (scelta dell'OPAC, scelta della strategia di ricerca, immissione dei dati, risultati e individuazione dell'item).

Il questionario si è rivelato uno strumento essenziale oltre che per raffrontare il profilo demografico tradizionale di ciascun utente con il tipo di interazione con il catalogo, anche per verificare la corrispondenza tra le dichiarazioni relative alle proprie intenzioni da parte dell'utente con l'effettiva interrogazione svolta. L'uso del solo questionario in questo tipo di studi infatti ha il limite di non chiarire completamente le informazioni di partenza, le intenzioni e gli scopi, dal momento che l'utente stesso non è spesso in grado di esprimerli correttamente o completamente⁴⁹. D'altra parte, l'analisi della registrazione dell'interazione senza un'idea almeno generale dello scopo non consente sempre di stabilire con certezza se lo scopo dell'utente sia stato raggiunto o meno, e se la strategia di interrogazione utilizzata sia stata corretta ed eventualmente la migliore possibile in termini di efficacia ed efficienza.

La duplice metodologia scelta ha consentito altri vantaggi:

- ha reso possibile misurare gli insuccessi effettivi nelle interrogazioni e non solo quelli dichiarati, fornendo così un indicatore più affidabile sulla efficacia del catalogo;
- ha reso possibile l'osservazione dell'intera interazione tra utente e catalogo e misurare esattamente i tempi necessari per lo svolgimento di ciascuna interrogazione, confrontando anche l'efficienza delle diverse strategie;
- la videoregistrazione ha consentito di rilevare che l'utente interagisce anche con altri strumenti oltre al catalogo (per esempio con un motore di ricerca per cercare i dati esatti da inserire nella interrogazione in OPAC);

⁴⁶ E. Francese, *Test di usabilità sul discovery tool «Primo» all'Università di Torino* cit.

⁴⁷ *Ivi*, p. 15.

⁴⁸ *Ivi*, p. 16.

⁴⁹ Ciò è noto negli studi sul reference, in particolare dove si occupano della formulazione esatta del quesito. Così descrive, per esempio, l'interazione bibliotecario-utente nel servizio di reference Carla Leonardi: «una persona, l'utente, tenta di descrivere a un'altra, il bibliotecario, non qualcosa che sa, ma qualcosa che non sa.» (cfr. Leonardi Carla, *I servizi di informazione al pubblico: il rapporto con l'utente in una biblioteca amichevole*. Milano: Editrice Bibliografica, 2000, p. 41-42); vedi anche Shiyali Ramamrita Ranganathan, *Il servizio di reference* cit., p. 216.

- la videoregistrazione ha permesso all'utente di agire in modo trasparente e in piena autonomia (anche nelle difficoltà).
- la videoregistrazione consente di analizzare ripetutamente l'interazione tra utente e catalogo, per verificarne con visioni successive tutti gli aspetti di ogni processo.

Infine, la somministrazione di un questionario in due tempi e la richiesta di inserire – facoltativamente – un indirizzo e-mail a cui essere contattati ha permesso nei casi dubbi (13%) di chiarire le reali intenzioni dell'utente mediante un'intervista a posteriori via e-mail.

La parte decisamente più rilevante di insuccessi (62%) è imputabile direttamente all'utente, che adotta un comportamento dettato dalla fretta: digita rapidamente e sbaglia (35%) oppure utilizza meno dati di quelli che ha a disposizione (27%).

Dall'osservazione degli insuccessi registrati a video si può ricavare anche qualche utile elemento di riflessione sulle reali risposte del catalogo rispetto alle probabili aspettative degli utenti. Se nell'OPAC preso in esame si inserisce come stringa di interrogazione «osessione», con un errore di digitazione, la risposta è nulla. L'OPAC della Biblioteca di musicologia non rappresenta da questo punto di vista un caso eccezionale, perché questo avviene di norma anche in altri OPAC evoluti, come per esempio SBN⁵⁰, l'OPAC del Servizio Bibliotecario Provinciale di Verona⁵¹, l'OPAC del sistema bibliotecario dell'hinterland udinese⁵², ScopriRete⁵³, Primo⁵⁴ e OneSearch⁵⁵.

Le stesse considerazioni valgono per il caso di insuccesso dovuto all'immissione di dati di interrogazione inesistenti. Nel caso specifico n. 5, l'interrogazione con stringa «archeologia del libro manoscritto» (che corrisponde al titolo di un insegnamento universitario) anziché «archeologia del manoscritto», che corrisponde al titolo dell'opera, ha determinato un risultato nullo e quindi un insuccesso. Lo stesso risultato si ottiene, con la medesima stringa, anche in tutti gli altri OPAC⁵⁶ presi ad esempio e citati sopra (malgrado tutti gli OPAC menzionati possiedano effettivamente una copia di *Archeologia del manoscritto*). Anche in questo caso le aspettative degli utenti sono molto diverse, dato che un'interrogazione con la stessa stringa errata effettuata su Google dà come primo risultato la risorsa bibliografica desiderata (Figura 10).

50 <<http://opac.sbn.it>>.

51 <<http://sbp.provincia.verona.it/>>.

52 <<http://www.sbhu.it/>>.

53 <<http://scoprirete.bibliotecheromagna.it/>>.

54 <<http://primo.uniud.it/>>.

55 <<http://onesearch.unifi.it/>>. Tale verifica svolta su altri strumenti di ricerca non ha valore di sistematicità e di completezza. Nessun OPAC tra quelli elencati fornisce risposte a questa interrogazione, ad eccezione di OneSearch, che fornisce 3 risposte non rilevanti.

56 A eccezione di OneSearch, che fornisce 453 risposte non rilevanti.

The image shows a Google search results page for the query "archeologia del libro manoscritto". The search bar at the top contains the text "archeologia del libro manoscritto" and a magnifying glass icon. Below the search bar, there are navigation tabs: "Todo", "Imágenes", "Noticias", "Vídeos", "Maps", "Más", and "Herramientas de búsqueda". The main content area displays search results. At the top, it says "Aproximadamente 238.000 resultados (0,70 segundos)". The first result is titled "Archeologia del manoscritto - Viella" with the URL "www.viella.it" and a sub-link "Catalogo". The second result is "Archeologia del manoscritto. Metodi, problemi, bibliografia recente - lbs" with the URL "www.lbs.it/code/.../maniaci.../archeologia-del-manoscritto.html". The third result is "ARCHEOLOGIA DEL LIBRO MANOSCRITTO 2015/2016 — Scuola di ..." with the URL "www.lettere.beniculturali.unibo.it/corsi/insegnamenti/.../393287". The fourth result is "ARCHEOLOGIA DEL LIBRO MANOSCRITTO II 2013/2014 — Scuola ..." with the URL "www.lettere.beniculturali.unibo.it/corsi/insegnamenti/.../384029/". The fifth result is "[PDF] Archeologia del libro manoscritto - Facoltà di Musicologia" with the URL "musicologia.unipv.it/organizzazione/guida/.../programmi_it.pdf".

Figura 10 – Pagina dei risultati di Google con stringa «archeologia del libro manoscritto»

Questo approccio, che è indubbiamente corretto nella prospettiva del catalogo come strumento di qualità e ne costituisce un pregio sul versante back-office, lo diventa molto meno quando si propone sul versante front-office un'interfaccia di ricerca 'Google like', che crea nel lettore le stesse aspettative che ha nei confronti di un motore di ricerca. Questo problema era prevedibile:

il principiante può essere fuorviato infatti dall'apparente semplicità della maschera di ricerca del catalogo, che gli può far pensare al funzionamento dei motori di ricerca, con i quali di solito ha molta più familiarità. Se non interviene direttamente il bibliotecario, è difficile che il principiante si renda conto delle profonde differenze tra i due sistemi di recupero delle informazioni⁵⁷.

Da questo punto di vista, l'efficacia del catalogo potrebbe essere sicuramente aumentata e adeguata alle aspettative degli utenti.

Conclusioni

L'indagine ha consentito di conoscere più accuratamente il comportamento e la soddisfazione degli utenti nell'uso di un OPAC avanzato e con un'interfaccia 'Google like', nel contesto di una biblioteca accademica. Anche se la preferenza degli utenti va alla strategia 'Google like' e le interrogazioni svolte con questo strumento sono nel complesso più veloci, non si può concludere che l'interfaccia Open Web e la strategia 'Google like' siano migliori in termini di efficienza ed efficacia, perché i dati raccolti non sono frutto di una comparazione diretta, ma derivano da interrogazio-

⁵⁷ Carlo Bianchini, *Dalla professione all'etica: il servizio di reference come esperienza esistenziale*. In: Shiyali Ramamrita Ranganathan, *Il servizio di reference*. Firenze: Le lettere, 2009, p. XIX–XLII: p. XXXVII.

ni diverse tra loro (gli utenti che hanno scelto un particolare percorso di interrogazione non hanno utilizzato gli altri, ad eccezione del caso n. 27).

L'uso contemporaneo di due diversi strumenti di indagine (questionario pre- e post- interazione e videoregistrazione) ha permesso di mettere in evidenza due importanti differenze tra i dati raccolti con il primo metodo e quelli raccolti con il secondo. La prima più importante differenza è che nel 36% dei casi non c'è esatta corrispondenza tra i dati che gli utenti dichiarano di conoscere e i dati che vengono effettivamente utilizzati nell'interrogazione. In tutti i casi riscontrati, i dati in possesso o sono in quantità maggiore rispetto a quelli realmente utilizzati (per esempio si conosce cognome dell'autore e titolo, ma si utilizza solo il cognome dell'autore) o sono più precisi (per esempio, il caso n. 20 dichiara di cercare un «volume monografico su un autore greco (Ateneo)» e poi immette il titolo esatto in inglese *Athenaues [sic] and his world*). Nel primo caso, è evidente che a livello conscio o inconscio l'utente si rende conto che immettendo meno dati rispetto a quelli che possiede, il processo di ricerca è nel complesso più veloce. Questo non è vero naturalmente: per esempio, per la prima interrogazione, il caso 25 inserisce dapprima il cognome dell'autore errato, poi il cognome dell'autore corretto e ottiene troppi risultati e infine il cognome dell'autore e una parola del titolo. Complessivamente per questa interazione impiega 71 secondi, a fronte di 31 secondi impiegati per l'ultima interrogazione corretta (cognome + parola del titolo).

Dopo avere convalidato l'idea che l'insuccesso nell'uso del catalogo è diverso dall'insuccesso nella ricerca o dei servizi complessivi offerti dalla biblioteca, l'indagine conferma che negli studi dell'interazione utente-catalogo è opportuno distinguere tra errori di battitura e di ortografia ed errori concettuali (come il non proseguire nell'interrogazione sulla base della cattiva interpretazione delle informazioni offerte dal sistema; per esempio, i casi n. 2 e 27)⁵⁸.

La metodica utilizzata non ha consentito di raggiungere due obiettivi che andrebbero certamente approfonditi. Il primo consiste nell'osservazione del processo di selezione da parte dell'utente di uno o più oggetti forniti nella lista delle risposte. Per svolgere questa indagine probabilmente non è sufficiente la rilevazione della sola scelta finale, perché questa non consente di esplicitare la fase di selezione. Per l'analisi di questo processo sarebbe necessaria probabilmente un'intervista con l'utente che preveda la visione e il commento della registrazione, immediatamente dopo l'interazione. Il secondo è che non è stato possibile stabilire con certezza quale fosse l'entità cercata dall'utente in termini di FRBR: apparentemente l'oggetto è sempre l'item, ma né dal questionario né dall'interazione con il catalogo è possibile stabilire quali sono i criteri di selezione dell'utente di fronte a una lista di risultati (cioè se, per esempio, la descrizione di una manifestazione viene scelta perché è effettivamente la manifestazione alla quale l'utente pensava o se, in mancanza di questa, viene scelta una manifestazione diversa solo perché disponibile).

Questa prima indagine suggerisce di continuare ad applicare questo duplice metodo a nuovi casi, ampliando se possibile il numero del campione, diversificando la tipologia di biblioteca nella quale effettuare le ricerche ed esaminando nuove interfacce d'interrogazione (con particolare riguardo a quelle che consentono di individuare le entità definite nel modello FRBR).

⁵⁸ E. Sinnott, *Fewer errors resulting from the users' misconception of the OPAC in 1992 than a decade ago cit.*, p. 76-77.

Elenco delle opere citate

- Bellingeri Luca; Santucci Natalia; Zagra Giuliana, *Lettori, pubblico o utenti?: risultati di un'indagine della Biblioteca nazionale di Roma*, «Bollettino ALB», 34 (2012), n. 4, p. 421-441.
- Bianchini Carlo, *Dalla professione all'etica: il servizio di reference come esperienza esistenziale*. In: S.R. Ranganathan, *Il servizio di reference*. Firenze: Le lettere, 2009, p. XIX-XLII.
- La biblioteca e il suo pubblico: centralità dell'utente e servizi d'informazione*, a cura di Massimo Accarisi e Massimo Belotti. Milano: Editrice Bibliografica, 1994.
- La biblioteca vista dall'utente: indagine conoscitiva sull'utenza di alcune biblioteche comunali milanesi*, a cura di Nadia Colella. Milano: Comune di Milano, Settore servizi statistici Biblioteche pubbliche comunali, 1995
- Bordac Sarah; Rainwater Jean, *User-centered design in practice: The Brown University experience*, «Journal of web librarianship», 2 (2008), n. 2-3, p. 109-138.
- Brett Kelsey; German Elizabeth; Young Frederick, *Tabs and tabulations: results of a transaction log analysis of a tabbed-search interface*, «Journal of web librarianship», 9 (2015), n. 1, p. 22-41.
- Calhoun Karen [et al.], *Online catalogs: what users and librarians want*. Dublin, Ohio: OCLC, 2008.
- Cohen Rachael; Thorpe Angie, *Discovering user behavior: applying usage statistics to shape frontline services*, «The serials librarian», 69 (2015), n. 1, p. 29-46.
- Connaway Lynn Silipigni; Dickey Timothy J.; Radford Marie L., *"If it is too inconvenient I'm not going after it": Convenience as a critical factor in information-seeking behaviors*, «Library & information science research», 33 (2011), n. 3, p. 179-190.
- Cordes Sean, *Student perceptions of search tool usability*, «Internet reference services quarterly», 19 (2014), n. 1, p. 3-32.
- Cutter Charles Ammi, *Rules for a printed dictionary catalogue*. Washington, D.C.: U.S. Government Printing Office, 1876.
- Dillon Andrew, *Accelerating learning and discovery*. 2008, <www.ischool.utexas.edu/~adillon/ProfessionalPublications/AcaLibFuture2.pdf>.
- Francesco Enrico, *Test di usabilità sul discovery tool «Primo» all'Università di Torino*, «Biblioteche oggi», 31 (2015), n. 10, p. 10-17.
- Guerrini Mauro, *Catalogazione*. Roma: Associazione italiana biblioteche, 1999.
- Hanrath Scott; Kottman Miloche, *Use and usability of a discovery tool in an academic library*, «Journal of web librarianship», 9 (2015), n. 1, p. 1-21.
- Hoffman Gretchen L., *Meeting users' needs in cataloging: what is the right thing to do?*, «Cataloging & classification quarterly», 47 (2009), n. 7, p. 631-641.
- Huttenlock Terry; Malone David B., *Proving value and improving practice: using system data to analyze user behaviors*, «College & undergraduate libraries», 20 (2013), n. 3-4, p. 366-385.
- IFLA, *Dichiarazione di principi internazionali di catalogazione*. Roma: ICCU, 2009.
- Id., *IFLA cataloguing principles: statement of International cataloguing principles (ICP) and its glossary*, a cura di Barbara Tillett e Ana Lupe Cristan. München: Saur, 2009.
- IFLA Study Group on the Functional Requirements for Bibliographic Records, *Functional requirements for bibliographic records: final report*. München: K.G. Saur, 1998.
- Id., *Requisiti funzionali per record bibliografici*, Roma: ICCU, 2000.
- International Conference on Cataloguing Principles, Paris, 9th-18th October, 1961: report*, a cura di A. H. Chaplin, Dorothy Anderson. London: Organizing Committee of the International Conference on Cataloguing Principles, 1963.
- Johnson Frances C.; Craven Jenny, *Beyond usability: the study of functionality of the 2.0 online catalogue (OPAC)*, «New review of academic librarianship», 16 (2010), n. 2, p. 228-250.

- Katz William A., *Introduction to reference work*. 5. ed. New York: McGraw-Hill, 1987.
- Leonardi Carla, *I servizi di informazione al pubblico: il rapporto con l'utente in una biblioteca amichevole*. Milano: Editrice Bibliografica, 2000.
- Maniaci Marilena, *Archeologia del manoscritto: metodi, problemi, bibliografia recente*. Roma: Viella, 2002.
- Marchitelli Andrea; Giovanna Frigimelica. *OPAC*. Roma: AIB, 2012.
- Marshall Peg; Herman Shawn; Rajan Sri, *In search of more meaningful search*, «Serials review», 32 (2006), n. 3, p. 172-180.
- Meadow Kelly; Meadow James, *Search query quality and web-scale discovery: a qualitative and quantitative analysis*, «College & undergraduate libraries», 19 (2012), n. 2-4, p. 163-175.
- Petrucciani Alberto, *L'uso dei cataloghi in biblioteca*. Padova: CLEUP, 1984.
- Id., *L'utente (il lettore?) tra quantità e qualità: "buchi neri" ed esigenze di ricerca*, «Biblioteche oggi trends», 2 (2016), n. 1, p. 19-30.
- Polidoro Piero, *Using qualitative methods to analyze online catalog interfaces*, «Cataloging & classification quarterly», 53 (2015), n. 3-4 (2015), p. 314-330.
- Ranganathan Shiyali Ramamrita, *Library manual for school, college and public libraries (with revised examples of subject classification)*, 2. ed. Bombay: Asia Publishing House, 1962.
- Id., *Il servizio di reference*, a cura di Carlo Bianchini. Firenze: Le lettere, 2009.
- Romeo Maria Antonia; Shamouni Rachele; Catinella Beatrice, *Monitorare l'utenza. L'esperienza della biblioteca "Vincenzo Pinali" di Padova*, «Biblioteche oggi», 23 (2005), n. 6, p. 7-15.
- Serrai Alfredo, *Guida alla biblioteconomia*, a cura di Maria Cochetti, ed. aggiornata. Firenze: Sansoni, 1995.
- Sinnott Elisabeth, *Fewer errors resulting from the users' misconception of the OPAC in 1992 than a decade ago*, «Cataloging & classification quarterly», 18 (1994), n. 1, p. 75-102.
- Sokvitne Lloyd O., *Redesigning the OPAC: moving outside the ILMs*, «Australian academic & research libraries», 37 (2006), n. 4, p. 246-259.
- Solimine Giovanni, *Cari utenti vicini e lontani: tecnologie informatiche e utenti remoti: tanti passi avanti e qualcuno indietro?* In: *Angela Vinay e le biblioteche. Scritti e testimonianze*. Roma: Associazione italiana biblioteche; ICCU, 2000, p. 175-188.
- Teague-Rector Susan; Ghaphery Jimmy, *Designing search: effective search interfaces for academic library web sites*, «Journal of web librarianship», 2 (2008), n. 4, p. 479-492.
- Yee Martha M., *System design and cataloging meet the user: user interfaces to Online public access catalogs*, «Journal of the American Society for Information Science», 42 (1991), n. 2, p. 78-98.
- Yin Zhang; Salaba Athena, *What do users tell us about FRBR-based catalogs?*, «Cataloging & classification quarterly», 50 (2012), n. 5-7, p. 705-723.
- Yue Paoshan W.; Beisler Amalia K., *Designing user-centered discovery and access services for enhanced virtual user experience*, «The serials librarian», 66 (2014), n. 1-4, p. 268-277.
- Zumer Maja; Zeng Marcia Lei, *Comparison and evaluation of OPAC end-user interfaces*, «Cataloging & classification quarterly» 19 (1995), n. 2, p. 67-98.

ABSTRACT

AIB studi, vol. 57 n. 1 (gennaio/aprile 2017), p. 23-49. DOI 10.2426/aibstudi-11557

CARLO BIANCHINI, Università degli studi di Pavia, Dipartimento di musicologia e beni culturali, Cremona, e-mail carlo.bianchini@unipv.it.

«Funziona come Google, vero?». Prima indagine sull'interazione utente-catalogo nella biblioteca del Dipartimento di musicologia e beni culturali (Cremona) dell'Università di Pavia

L'articolo presenta i risultati di una ricerca sull'interazione tra l'utente e il catalogo svolta nella biblioteca del Dipartimento di musicologia e beni culturali (sede di Cremona) dell'Università di Pavia (Biblioteca di musicologia). Nella ricerca è stata adottata una campionatura casuale di 30 utenti e ci si è basati su un approccio multi-metodo comprendente la cattura di *screenshot* e sondaggi pre e post-ricerca. I risultati dell'indagine mostrano che gli utenti della Biblioteca di musicologia preferiscono la ricerca con un'interfaccia 'Google like', che svolgono esclusivamente ricerche di oggetti noti, che i dati più utilizzati sono il cognome dell'autore (21,9%) o il nome e cognome dell'autore (21,9%), oppure cognome dell'autore e una parola del titolo (15,6%), che inseriscono una quantità di dati inferiore a quella in possesso e abbastanza spesso (36%) le intenzioni dichiarate sul questionario differiscono dalle azioni rilevabili dalla videoregistrazione. Questa prima indagine suggerisce di continuare ad applicare questo duplice metodo a nuovi casi, ampliando se possibile il numero del campione, diversificando la tipologia di biblioteca nella quale effettuare le ricerche ed esaminando nuove interfacce d'interrogazione (con particolare riguardo a quelle che consentono di individuare le entità definite nel modello FRBR).

«Does it works like Google, right?». First survey on the user-catalog interaction in the library of the Department of musicology and cultural heritage (Cremona) of Pavia University

The paper presents results of a research about user-catalogue interactions developed at the library of the Department of musicology and cultural heritage (Cremona) of Pavia University (Italy). The research involved a simple random sampling of 30 users and was based on a multi-method approach, including screen captures, pre- and post-search surveys. Results show that users of the library of the Department of musicology and cultural heritage prefer searches by a 'Google like' interface, that they search only known items, and that most used search data are author surname (21,9%), or author name and surname (21,9%), or author surname and a word from title (15,6%). Further users put in less data than they know and quite often (36%) data collected from user by the surveys are different from data collected by the analysis of video recordings. This first research suggests to apply this multi-method approach to new case studies and to extend, if possible, researches to new search interfaces (in particular with regard to FRBR-zed OPACs).