

Carlo Bianchini*

*«Andrò a cercare tra gli scaffali»:
indagine conoscitiva sull'interazione lettore-catalogo
nella Biblioteca Civica "Vincenzo Joppi" di Udine*

1. *Introduzione*

Il processo di mediazione tra universo bibliografico e lettore avviene in biblioteca attraverso due modalità principali: l'intervento del bibliotecario che, mettendo a disposizione le proprie conoscenze e competenze, guida il lettore verso la risorsa migliore per lui in quel momento, oppure l'insieme degli strumenti tecnici predisposti (dall'organizzazione fisica e architettonica della biblioteca alla segnaletica, dallo scaffale delle novità a quello delle riviste, dal pieghevole con le iniziative culturali alla guida all'uso della biblioteca, ecc.) tra i quali spicca il catalogo. Il catalogo è l'indice della raccolta, «il medium che consente ai due universi della biblioteca e del lettore di incontrarsi, è lo strumento privilegiato di comunicazione tra la collezione e le necessità di chi la utilizza».² Se il catalogo è uno strumento bibliogra-

* L'autore ringrazia il dott. Romano Vecchiet, direttore della Biblioteca Civica Joppi di Udine per l'ospitalità, la dott. Cristina Marsili per l'assistenza e il supporto e Andrea Fenocchio, Caterina Licul, Laura Manzoni e Pasquale Spinelli per le correzioni e le osservazioni critiche sul testo in bozza.

² Guerrini 1999, p. 6.

fico fondamentale perché fornisce «informazioni sistematiche e degne di fiducia su tutto ciò che viene pubblicato attraverso registrazioni relativamente brevi ma ben strutturate, con il pieno controllo di edizioni, opere, autori e così via»,³ quando è prodotto in forma elettronica è accessibile tramite l'OPAC (*online public access catalog*), cioè «l'interfaccia destinata ai lettori per la consultazione del posseduto di una o più biblioteche da qualsiasi computer connesso in rete».⁴

Bibliotecario e strumenti di mediazione sono a disposizione del lettore, che è posto sempre più al centro della biblioteca, intesa come luogo fisico e *ideale*. L'importanza della centralità del lettore è confermata non solo nella pratica, ma anche in letteratura, sia nell'ambito generale della biblioteconomia che in quello più specifico della teoria della catalogazione.

Sul versante dell'organizzazione e della gestione della biblioteca, gli studi sui lettori come utenti di un servizio bibliotecario sono continuamente cresciuti negli ultimi anni.⁵

La letteratura professionale in quest'ambito disciplinare è quantitativamente numerosa sia a livello internazionale che a livello nazionale.⁶

Il cambiamento più importante nella teoria della catalogazione si è registrato con la pubblicazione del Rapporto FRBR nel 1998: l'approccio basato sulle funzioni del catalogo tipico dell'*International Conference on Cataloguing Principles* di Parigi del 1961 lascia spazio a una modellizzazione che individua le entità e le relazioni rilevanti per la descrizione sulla base delle *funzioni utente*, cioè compiti «definiti in relazione agli usi elementari che l'utente fa dei dati».⁷ Le funzioni utente vengono riprese e ampliate da ICP, *Statement of International Cataloguing Principles*, che conferma le funzioni utente già definite da FRBR (*trovare, identificare, selezionare e ottenere*) e aggiunge *navigare* ed *esplorare* i dati all'interno e all'esterno di un catalogo, ribadendo l'importanza del punto di vista del lettore nella produzione e nell'uso dei dati.⁸

⁸ IFLA Cataloguing Section 2016, p. 10-11.

La riscoperta centralità del lettore rispetto alle funzioni del sistema di indicizzazione è stata ripresa da *RDA, Resource Description and Access*, che, nelle prime due righe di testo, afferma: «RDA fornisce un insieme di linee guida e istruzioni per la registrazione dei dati, per consentire la scoperta delle risorse. I dati creati utilizzando RDA per la descrizione di una risorsa sono progettati per *assistere i lettori*».⁹ Infine, tale centralità è stata confermata, con le funzioni utente, in IFLA LRM, il modello che riprende e consolida in un quadro coerente e unitario l'esperienza di FRBR.¹⁰

Gli studi sui lettori si sono sviluppati secondo varie direttrici fondamentali: *user studies*, *information behaviour*, *information practice* e *information experience*, anche se la terminologia non è usata in modo sempre coerente e consolidato.¹¹

Il punto è che, da un lato, la mediazione tra raccolte e lettori che avviene per il tramite degli strumenti bibliografici (opac, discovery tools ecc.) si svolge in assenza del bibliotecario o senza l'aiuto del personale; dall'altro, le ragioni dell'attenzione verso il lettore non vanno ricercate solo in motivi 'interni' alla disciplina, ma anche in ciò che avviene al suo esterno, nel mondo del lettore. Entrambe queste circostanze hanno mostrato tutta la loro validità con estrema chiarezza alla luce della recente esperienza legata all'emergenza creata dal Covid-19.

Il lettore, infatti, è cambiato profondamente non solo perché è uscito dalla biblioteca (passando dall'uso del catalogo dentro alla biblioteca all'uso dell'OPAC ovunque in rete) ma anche in conseguenza dell'impatto dei cambiamenti economici, sociali e cognitivi che la disponibilità delle tecnologie dell'informazione ha indotto nella vita quotidiana di tutti.¹²

⁹ Joint Steering Committee for Development of RDA 2011, par. 0.0. Il corsivo è aggiunto.

¹⁰ Guerrini 2018.

¹¹ González-Teruel 2018, p. 479.

¹² Floridi 2010, 17. Per un approfondimento sui cambiamenti che sono avvenuti e avvengono nel comportamento informativo del lettore contemporaneo, si veda

A partire da questo quadro, lo studio si è quindi proposto di osservare e descrivere le interazioni lettore-catalogo dal punto di vista del lettore, ovvero di mettere in relazione i reali bisogni informativi del lettore con l'efficacia e l'efficienza del catalogo come strumento di recupero delle informazioni.

L'ottica adottata in questa indagine è quindi descrivere ciò che il lettore fa effettivamente, ovvero ricostruire il processo di interrogazione messo in atto dal lettore, quali opportunità sceglie, quali sono le sue preferenze, che dati utilizza e come e quanto arriva ai risultati attesi, quando interagisce con il catalogo come elemento dato. Non si tratta perciò di stabilire prioritariamente né se l'interfaccia sia buona o migliorabile né se la biblioteca, nel suo insieme, possa offrire un servizio diverso e migliore.

Lo studio si concentra sull'analisi del comportamento del lettore nel momento in cui interagisce con il catalogo (*information searching behaviour*, secondo la classificazione proposta da Gonzàles-Teruel),¹³ in modo autonomo e senza l'assistenza del bibliotecario. Le domande iniziali di questa ricerca sono: il lettore possiede le competenze per usare l'OPAC in modo efficace ed efficiente? Quali sono le principali differenze di approccio tra lettori di categorie diverse? Quali tipi di ricerca vengono svolti? In quanto tempo? I lettori sono soddisfatti dal processo di interazione? Quanti sono gli insuccessi nelle ricerche e da che cosa dipendono? Il processo è migliorabile? Come?

2. *Materiale e metodi*

In questo studio si è preso in esame un caso di studio specifico, relativo alla Biblioteca Civica "Vincenzo Joppi" di Udine, in particolare alla Sezione moderna (d'ora in poi Biblioteca Joppi). L'indagine si è svolta tra il 28 agosto e il 31 ottobre 2017, durante l'apertura giornaliera, con raccolta dei dati sia in orario mattutino (57%) sia pomeridiano (43%).

per esempio Bianchini 2018, p. 173-179.

¹³ González-Teruel 2018, p. 482.

Il processo di raccolta dei dati è stato il medesimo utilizzato nel caso di studio sui lettori del Dipartimento di musicologia e beni culturali dell'Università di Pavia, sede di Cremona, svolto nel 2016. Perciò, per l'approfondimento metodologico e la presentazione degli aspetti quantitativi e qualitativi della ricerca, si rinvia a quel lavoro.¹⁴

I dati sono stati raccolti mediante l'analisi di un campione casuale semplice di 36 lettori; le dimensioni del campione non sono molto ampie, ma da un lato una persona può svolgere più di una ricerca e più di un'interrogazione per ricerca (si veda *infra*), dall'altro i dati raccolti sono stati sottoposti ad analisi quantitativa e qualitativa.

La raccolta dei dati è avvenuta mediante due strumenti complementari:

1. La registrazione dell'interazione tra lettore e catalogo – previo consenso scritto – mediante un software di registrazione dell'output del video del PC utilizzato per le interrogazioni (*Debut video capture software*, in licenza libera per uso non commerciale, versione 2.05). La registrazione è avvenuta in modo completamente trasparente per il lettore. Dal momento che le postazioni di norma a disposizione del pubblico sono allestite con un sistema operativo che non supporta *Debut video capture software*, per lo studio è stata allestita una postazione al pubblico apposita (pc portatile, con s.o. Windows 7 e il software di registrazione audiovideo);

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 ha raccolto dati sul profilo dei lettori (in particolare, sono stati rilevati: età, titolo di studio, frequenza d'uso del catalogo, autovalutazione sul proprio livello di competenza); la seconda parte ha raccolto dati finalizzati a esplicitare i bisogni informativi del lettore (p. es., se possiede dati su un *libro*, o 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

¹⁴ Bianchini 2017, in particolare p. 26-29 e 40-41.

d'esame, indicazioni di un docente, consiglio di un collega, in altri testi, in Internet, altro). La terza e ultima parte del questionario ha raccolto dati sull'opinione del lettore 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 di esito negativo della ricerca quale soluzione pensa di adottare). Nella fase precedente all'interrogazione, il lettore doveva compilare le prime due parti del questionario; dopo avere effettuato l'interrogazione, doveva compilare la terza e ultima parte. La seconda e la terza parte del questionario erano ripetibili, nel caso in cui il lettore dichiarasse l'intenzione di fare più ricerche.

I dati raccolti sono stati caricati in un foglio di calcolo (Excel) e sono stati elaborati per il calcolo e per la produzione dei grafici con il software Excel e con la funzione statistica di OpenRefine.¹⁵

3. *Analisi dei dati*

Profilo della biblioteca

La Biblioteca civica “Vincenzo Joppi”, istituita a Udine nel 1864, è la principale biblioteca pubblica del Friuli. Ha un patrimonio di oltre 560.000 documenti (fra libri, periodici, manoscritti, microfilm, CD e DVD) ospitati nella sede centrale di Palazzo Bartolini e nelle otto biblioteche circoscrizionali della città.¹⁶

A partire dagli anni Novanta del secolo scorso, la biblioteca ha subito un forte rinnovamento non tanto nelle sue strutture, se si eccettua l'ampia sala “Corgnali” e il capiente magazzino sottostante, quanto nelle sue articolazioni interne, con la specializzazione di varie Sezioni,

¹⁵ <<http://openrefine.org/>>, (ultimo accesso 31 gennaio 2020). OpenRefine è un programma per la pulizia di dati non omogenei, ma ha diverse estensioni per la rielaborazione dei dati, tra le quali una è dedicata alle funzioni statistiche.

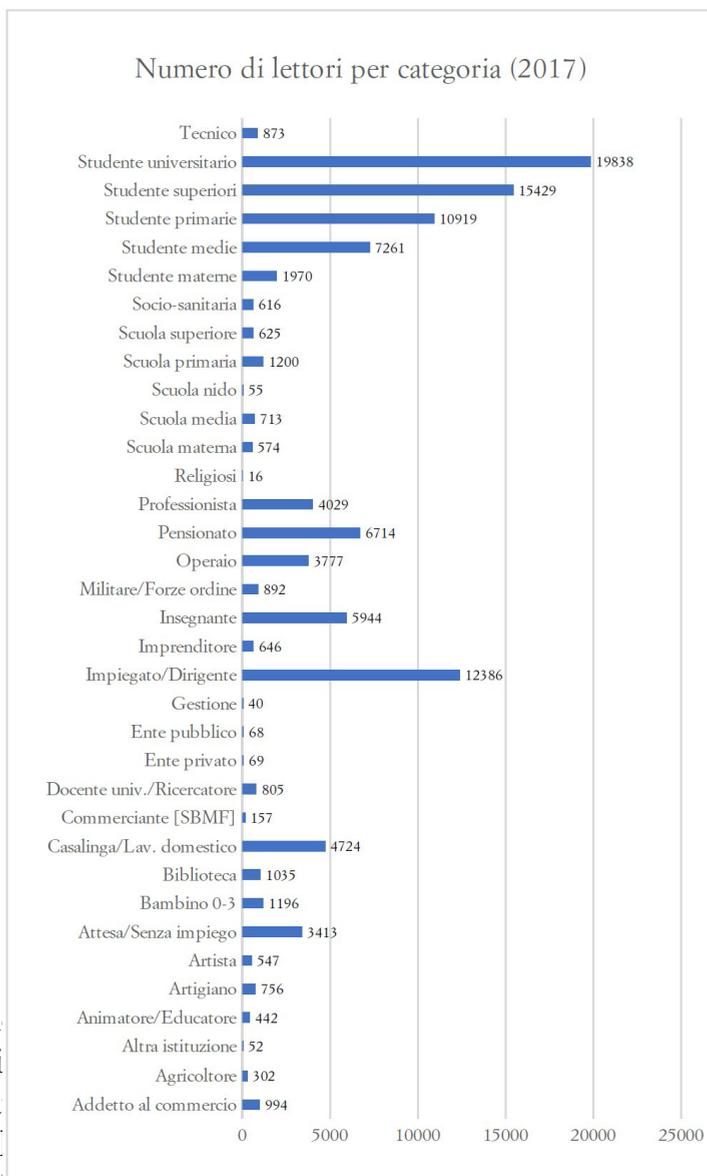
¹⁶ <https://it.wikipedia.org/wiki/Biblioteca_civica_Vincenzo_Joppi>, (ultimo accesso 31 gennaio 2020).

come la Sezione Friulana, la Sezione Manoscritti e Rari, la Sezione Moderna, la Sezione Ragazzi e la Sezione Musica. Il quadro è diventato poi molto articolato e complesso, perché nel tempo la Biblioteca Joppi si è dotata di un Ufficio Prestiti Interbibliotecari, ha iniziato a coordinare otto biblioteche di circoscrizione ed è diventata capofila di un sistema bibliotecario (Sistema Bibliotecario dell'Hinterland Udinese).¹⁷

I lettori del sistema censiti nel 2017 – anno dell'indagine – sono 126.663, ma quelli attivi sono 25.168 (20%). Nei grafici successivi (figg. 1a e 1b), sono rappresentati i lettori iscritti per fascia di età e per categorie di appartenenza (2017).



¹⁷ <<https://bit.ly/2ZdBwrt>>, (ultimo accesso 31 gennaio 2020).



Per d
 rante gli
 dati rela
 persona

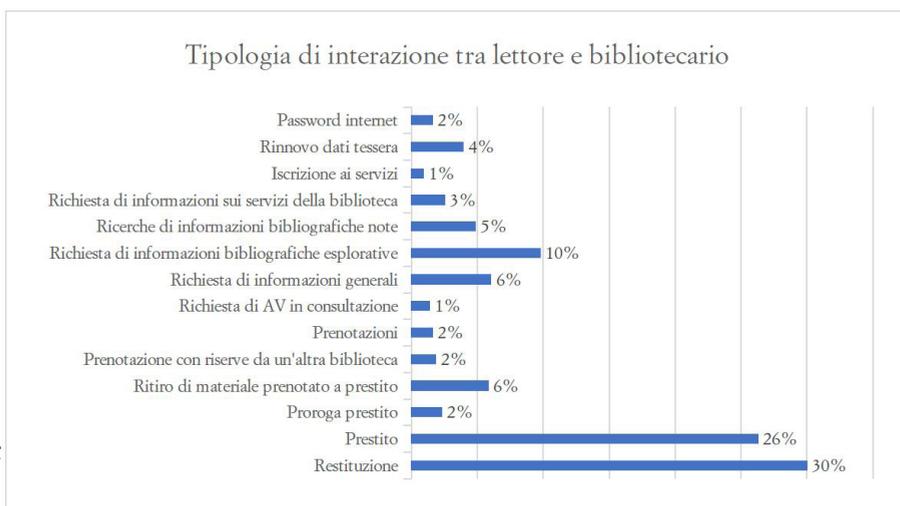
ioteca, du
 lti anche i
 i lettori e il
 2). Su una

media giornaliera di 217 interazioni, si possono trovare queste attività:

- il 69% di esse riguardano i servizi di circolazione del materiale, suddivise in:

- operazioni di prestito (26%),
- restituzione del materiale (30%),

proroga (2%),
prenotazioni (10%),
consultazione (1%);
- il 24% riguardano le richieste di informazioni, suddivise in
informazioni generali (6%),
informazioni sui servizi della biblioteca (3%),
informazioni bibliografiche esplorative (10%),
informazioni bibliografiche su risorse note (5%);
- il restante 7% riguardano l'accesso ai servizi della biblioteca, suddivise in
nuova iscrizione (1%),
rinnovo tessera (4%),
richiesta/attivazione di password per l'accesso a internet (2%).

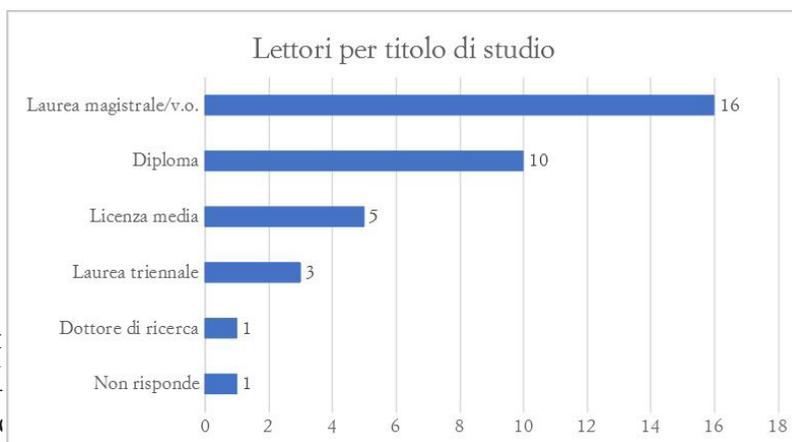


fic
ta

ci-
at-
ea

magistrale o del vecchio ordinamento oppure con un titolo superiore

(44%), seguite da persone con il diploma superiore (28%), da studenti con il titolo di diploma medio inferiore (14%) e da persone in possesso di una laurea triennale (8%); il 3% ha un titolo superiore e il 3% non risponde (fig. 3).



L'età
anni. Il
titolo di

di 69
re per
laurea

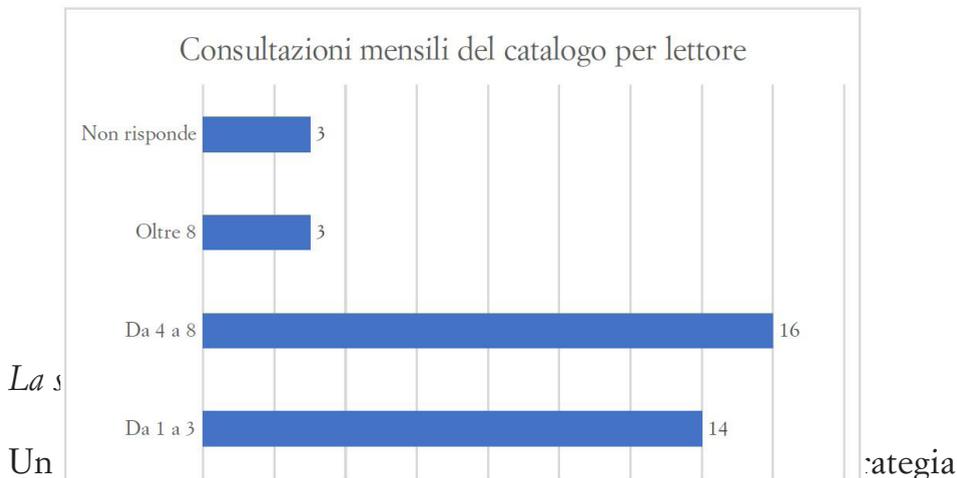
magistrale, equivalente o superiore), 22,5 anni (diploma superiore), 18 anni (diploma medio inferiore) e 24 (laurea triennale).

I lettori dichiarano le proprie competenze rispetto all'uso del catalogo definendosi per il 40% come utilizzatori intermedi; gli intermedi avanzati sono il 23%, gli esperti l'11% e i principianti il 13%; anche gli intervistati che non rispondono sono il 13% (fig. 4).



Noi
dichia-
pianti,
Risult
e han-
no risposto al quesito (92% degli intervistati) dichiarano di consultare il catalogo una media di 4,3 volte al mese, ma l'analisi dell'utilizzo della frequenza d'uso dell'OPAC mostra dati diversificati (fig. 5). Il 39% dei lettori fa un uso relativamente sporadico del catalogo, da 1 a 3 volte al mese. In questo gruppo rientrano tutti i lettori che hanno dichiarato 'principiante' come livello di esperienza nell'uso dell'OPAC.

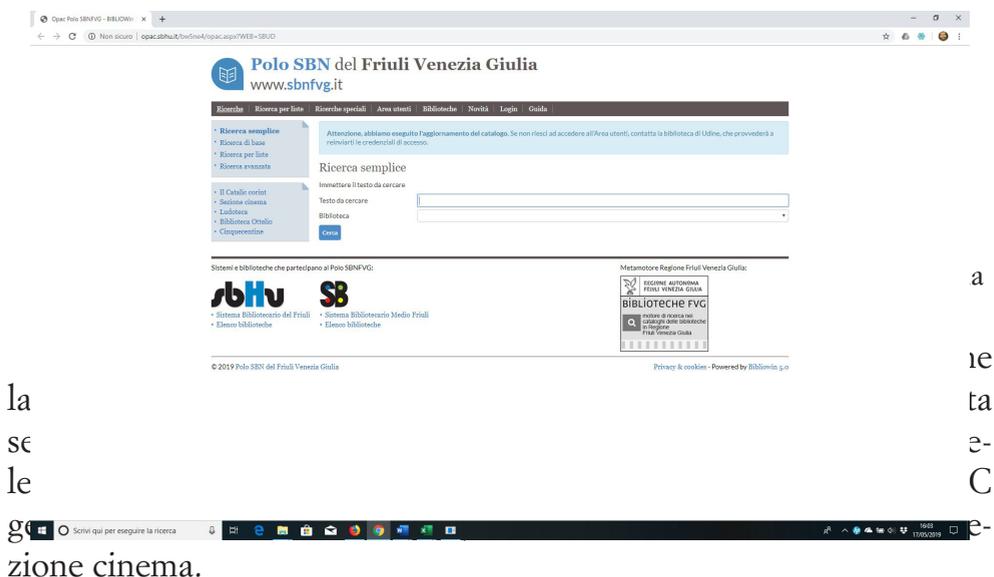
Il 44% degli intervistati consulta il catalogo da 4 a 8 volte al mese e solo l'8% di lettori usa il catalogo più assiduamente (più di 8 volte al mese); in questi due gruppi sono rappresentati tutti i livelli di esperienza superiori a principiante. Rispetto alle medie d'uso, non si rilevano particolari differenze tra i titoli di studio posseduti dai lettori.



d'interrogazione adottata (per titolo o per parole del titolo, per autore o per una parte del suo nome, per soggetto ecc.). Gli OPAC predispongono in genere varie possibilità di interrogazione, progressivamente più complesse.

Anche nel caso della Biblioteca Joppi, la postazione si presenta aperta sul desktop del PC e il lancio del programma browser a disposizione del lettore porta a una pagina che offre varie possibilità, quasi tutte effettivamente utilizzate dai lettori (fig. 6).¹⁸

¹⁸ Dal 4 febbraio 2020, è stata caricata una nuova versione dell'OPAC.



La prima operazione del lettore, dopo avere deciso la sezione, è scegliere la modalità d'interrogazione preferita.

L'interfaccia di ricerca (fig. 6) offre la possibilità di utilizzare diverse strategie:

1. la *ricerca semplice*, che si presenta nella forma google-like ed effettua un'interrogazione confrontando la stringa inserita con tutto il corpo della scheda; questo approccio consente al lettore, se lo desidera, di filtrare fin da subito la biblioteca di interesse;¹⁹

2. la *ricerca di base* offre cinque campi già predisposti: titolo, autore, soggetto, anno di pubblicazione (con i sottocampi «da» e «a») e il menu a tendina per il filtro della biblioteca sulla quale effettuare l'interrogazione; la ricerca di base restituisce l'elenco delle voci d'indice del relativo authority file;

3. la *ricerca per liste*, che presenta un campo di inserimento e un menu a tendina per scegliere l'elemento da interrogare; malgrado il nome, in questa modalità di interrogazione non vengono visualizzate le voci d'indice;

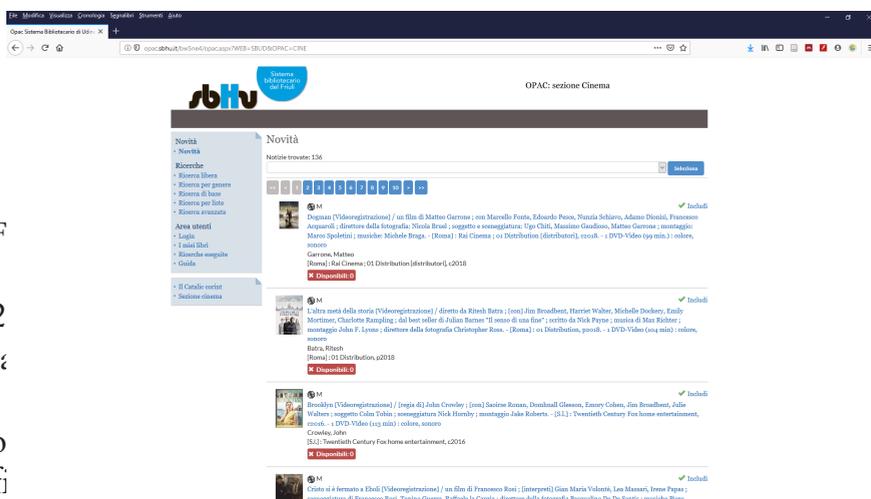
¹⁹ L'OPAC consente di effettuare una ricerca su un sistema di 50 biblioteche diverse (dati gennaio 2020).

4. la *ricerca avanzata* che presenta la lista di campi più estesa tra le quattro modalità (titolo, autore, soggetto, anno di pubblicazione, natura, forma, supporto, paese, lingua, biblioteca) in forma già pre-selezionata e con la possibilità di creare interrogazioni post-coordinate con il ricorso agli operatori booleani o alla selezione di un valore di vocabolario tramite un menu a tendina.²⁰

Oltre a queste possibilità di ricerca, altre due opzioni si sono rivelate importanti ai fini dell'indagine:

1. la ricerca sull'OPAC della *sezione cinema*, che apre una pagina simile a quella precedente, ma con in più una possibilità di ricerca per genere (fig. 7);

F
2
è st
ma
blo
di f
Novità).



ere)
che
iste-
Bi-
ilità
enu

²⁰ Gli operatori disponibili sono AND e OR; in aggiunta si può cercare una stringa esatta.

Infine, un'opzione di interrogazione che, pur presente, non è mai stata utilizzata dai lettori è quella delle *ricerche speciali*: questo link fornisce accesso a una pagina di interrogazione che presenta la lista più completa in assoluto dei campi di ricerca disponibili e la possibilità di effettuare questa ricerca a seconda della classe del materiale; le classi previste sono: «Libro moderno», «Libro antico», «Materiale musicale», «Materiale cartografico» e «Materiale grafico».

Indipendentemente dall'OPAC scelto, i dati raccolti mostrano che la modalità di interazione preferita dai lettori è la ricerca semplice (36%), seguita dalla ricerca avanzata (30%) e dalla ricerca di base (12%); solo il 10% dei lettori sceglie la ricerca per lista, l'8% la ricerca per genere e il 4% la ricerca per novità.

Ricerche e interrogazioni

L'efficacia del catalogo deve essere distinta dall'efficacia del sistema biblioteca. Se l'efficacia della biblioteca consiste in un'esperienza positiva della biblioteca come ambiente di informazione da parte del lettore singolo e della comunità, (Convegno Stelline 2018 2018) l'efficacia del catalogo consiste nel raggiungimento della risorsa cercata, ove disponibile, e dev'essere misurata in rapporto all'interfaccia disponibile (p. es., l'offerta di percorsi diversificati) e alle competenze informative del lettore (cioè la sua capacità di individuare ed esprimere i propri bisogni informativi e di elaborare una strategia per soddisfarli per mezzo del catalogo).

Per misurare la reale efficacia dell'interazione lettore-catalogo non è sufficiente rilevare il dato della soddisfazione finale dichiarata dai lettori nel modulo dell'intervista. Infatti, anche se la rilevazione mostra un grado di soddisfazione molto alto (86%) da parte dei lettori, si è riscontrata una notevole differenza – in termini di successo delle interrogazioni – tra i dati ottenuti dai questionari e quelli osservati durante l'interazione con l'OPAC.

Per questo motivo, i dati sono stati analizzati per stabilire quan-

te *ricerche* e quante *interrogazioni* per ciascuna ricerca sono state effettuate dal lettore prima di giungere all'eventuale soluzione. Infatti, ogni ricerca, per completarsi, può richiedere uno o più *tentativi*, cioè *interrogazioni* all'OPAC. Inoltre, un lettore può entrare in biblioteca con uno o più bisogni informativi, che innescano ciascuno una diversa *ricerca*.

Solo grazie all'analisi delle videoregistrazioni, è stato possibile conteggiare distintamente il numero di *interrogazioni* effettuate per ogni *ricerca*, rilevando per ogni lettore:

1. il numero delle *ricerche*, cioè dei processi attraverso i quali il lettore cerca di raggiungere per tentativi (almeno) una risorsa che soddisfi un solo bisogno informativo;
2. il numero di *interrogazioni* – cioè di tentativi effettuati sull'OPAC – per ciascuna ricerca.

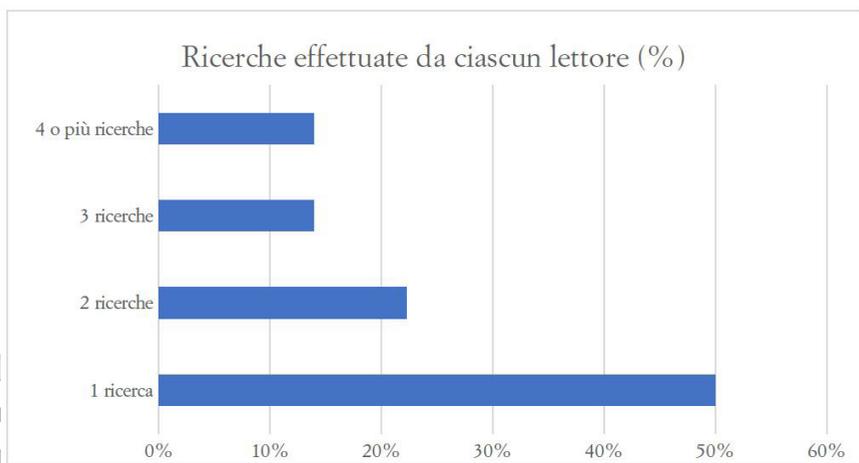
Una ricerca è stata considerata conclusa quando, in base al dato di partenza utilizzato nella prima interrogazione il lettore:

1. ha visualizzato i dati d'inventario relativi a una risorsa bibliografica o, molto più raramente, i dati di una registrazione bibliografica (in entrambi questi casi la ricerca è stata considerata un successo);
2. ha iniziato una nuova interrogazione (p. es., tornando a una lista bibliografica già ottenuta nella precedente interrogazione per scorre-la e scegliere un'altra risorsa rilevante o utilizzando una chiave diversa per cercare la medesima risorsa);
3. ha iniziato una nuova ricerca (p. es., scegliendo il link per avviare una ricerca nuova).

Sono state registrate un totale di 81 distinte ricerche per 131 interrogazioni complessive, per una media di 3,7 interrogazioni per lettore. Il numero di interrogazioni per ricerca varia da 1 (la ricerca ha successo alla prima interrogazione) a 9 (la ricerca termina dopo 9 interrogazioni).

I dati relativi alle ricerche mostrano una media di 2,3 ricerche per lettore e il numero delle ricerche per lettore varia da un minimo di 1 a un massimo di 11. Il 50% dei lettori effettua una sola ricerca, il 22%

effettua 2 ricerche e il 14% ne effettua 3. Soltanto il 14% dei lettori effettua 4 o più ricerche in una sessione (fig. 8).

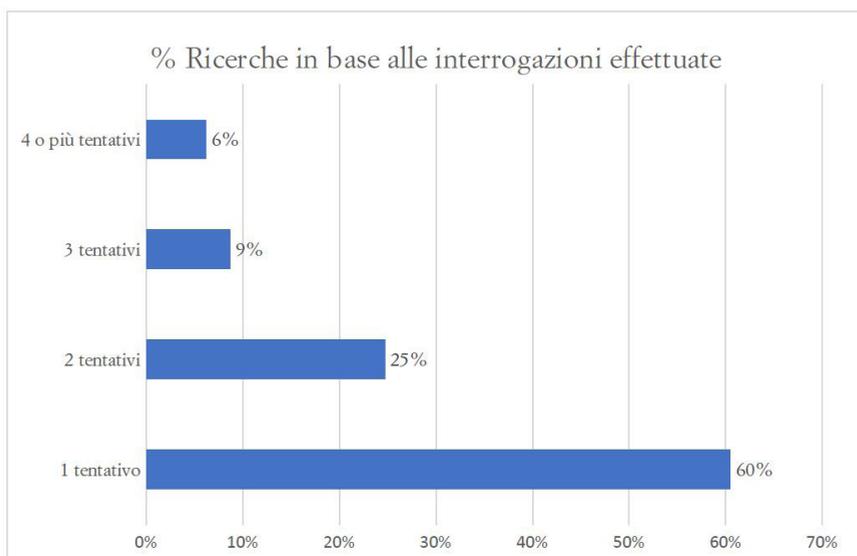


Il
men
rice

one,
le di
delle

ricerche sono stati registrati 4, 5 o addirittura 9 tentativi prima di concludere la ricerca (nell'ultimo caso senza successo).

Le ricerche senza successo sono state 5 su 35 (14%), ma se si calcolano invece gli insuccessi in base agli esiti delle interrogazioni la percentuale sale al 47%. Questa differenza indica che il lettore percepisce di avere avuto un insuccesso soltanto in relazione al risultato *finale* del processo di ricerca. Inoltre, se si considera il livello di soddisfazione percepito e dichiarato dai lettori, si può dire che il lettore dia per scontato che per arrivare a un risultato siano necessari uno o più tentativi.



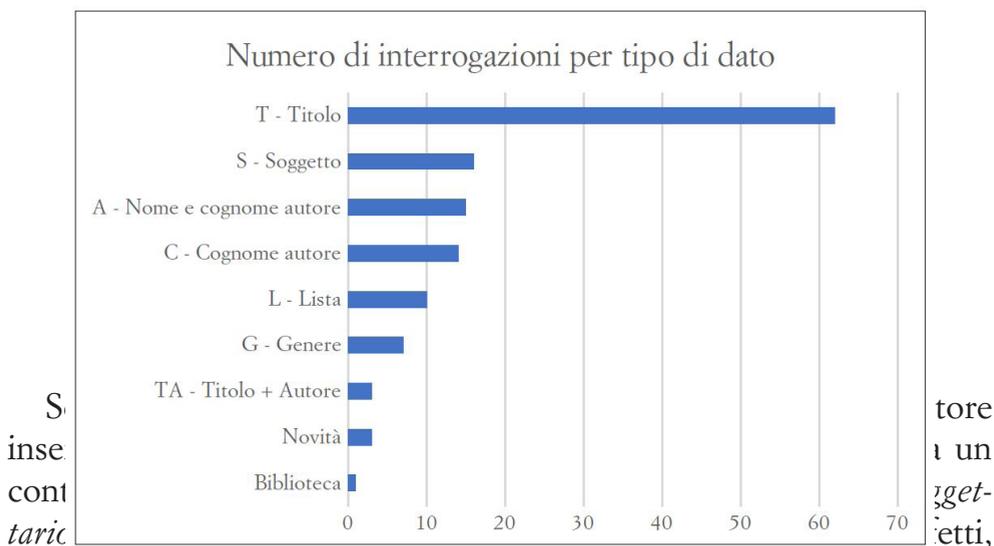
terrogazione aveva lo scopo di stabilire l'origine del bisogno informativo dei lettori. Il 49% degli intervistati (e il 65% dei lettori che hanno risposto al quesito) si rivolge al catalogo per ottenere informazioni legate a interessi personali; il 25% non risponde, l'8% cerca su indicazioni di un professore, il 6% su consiglio di un amico, un altro 6% utilizza informazioni trovate su altri testi e il 6% ha trovato l'informazione rispettivamente su internet e altrove.

Le interrogazioni sono finalizzate a individuare oggetti già noti (opere, espressioni, manifestazioni o item) nel 60% del totale delle interrogazioni; nel restante 40% sono interrogazioni di tipo esplorativo.

Le interrogazioni di tipo noto hanno un esito positivo nel 60% dei casi, mentre quelle di tipo esplorativo portano al successo soltanto nel 43% dei casi.

I tipi di dato utilizzati nelle interrogazioni sono, in ordine di fre-

quenza, i seguenti (fig. 10): titolo (47%), soggetto (12%), nome e cognome dell'autore (11%), cognome dell'autore (11%), lista (8%), genere (5%), novità (4%) e titolo e autore (2%).



si è verificata una sola volta su 16 interrogazioni totali per soggetto.

Le interrogazioni in cui viene applicato un filtro sono 43 su 131 (33%); l'uso del filtro è molto più frequente (81%) per le ricerche di oggetti noti che per quelle esplorative. Il filtro più utilizzato è quello della biblioteca (per selezionare il possesso della Sezione moderna e ottenere immediatamente la risorsa in consultazione o in prestito). Nel 6% dei casi il filtro è per data discendente e nel 2% è per mate-

²¹ Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze 2006.

riale musicale.

Efficienza ed efficacia delle ricerche e delle interrogazioni

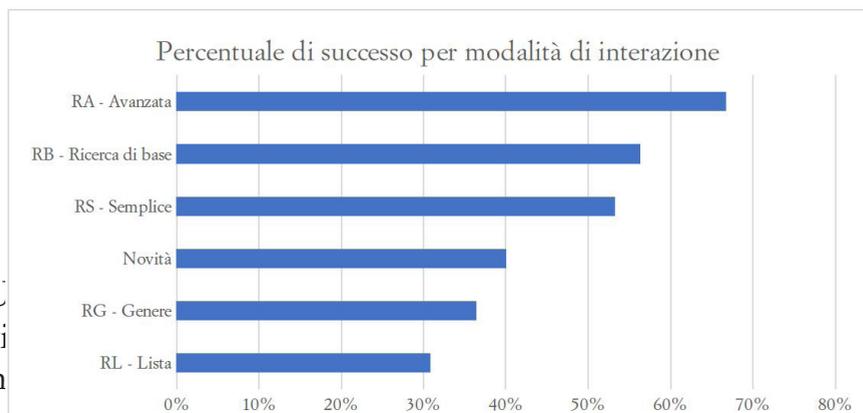
Le interazioni con insuccesso non hanno una distribuzione significativa rispetto al livello di autovalutazione nell'uso dell'OPAC espresso dal lettore: p. es., i lettori esperti hanno lo stesso numero di interazioni con successo e con insuccesso (7 successi e 7 insuccessi); la stessa distribuzione si rileva per i lettori principianti e un risultato molto simile si registra per i lettori di livello intermedio avanzato (16 successi e 18 insuccessi); per gli intermedi si registrano 35 successi e 25 insuccessi (quindi un numero leggermente più alto di successi rispetto alle altre categorie).

I dati evidenziano un rapporto proporzionale tra la modalità di interazione scelta e le possibilità di successo (fig. 11). La percentuale di successo più alta è registrata dalla ricerca avanzata (67%), seguita dalla ricerca di base (56%) e dalla ricerca semplice (53%). Quest'ultima, pur essendo scelta da molti lettori, garantisce quindi un minore successo; ciò è conseguenza del funzionamento del sistema di recupero dell'informazione (IRS) che, non avvalendosi di indici controllati, fornisce risposte ricche di *rumore* e di *silenzio*, intesi rispettivamente come «informazioni o documenti non rilevanti recuperati in risposta a una interrogazione» e come «assenza di documenti rilevanti non trovati in risposta ad un'interrogazione».²²

La modalità di ricerca che garantisce la minore percentuale di successo (31%, meno di una su tre) è la "ricerca per lista". L'interfaccia di ricerca è, a parere di chi scrive, ingannevole: è presente una sola riga di inserimento dei dati, di tipo google-like, ma subito sotto è presentato un menu a tendina che indica in quale campo verrà effettivamente svolta l'interrogazione. Dall'analisi delle registrazioni, risulta che i lettori fanno fatica ad accorgersi di questa situazione; infatti, spesso

²² Alberani 2008, p. 224 e 235.

inseriscono dati di qualsiasi natura e fanno tentativi a vuoto prima di notare che è necessario specificare l'elemento sul quale effettuare l'interrogazione.



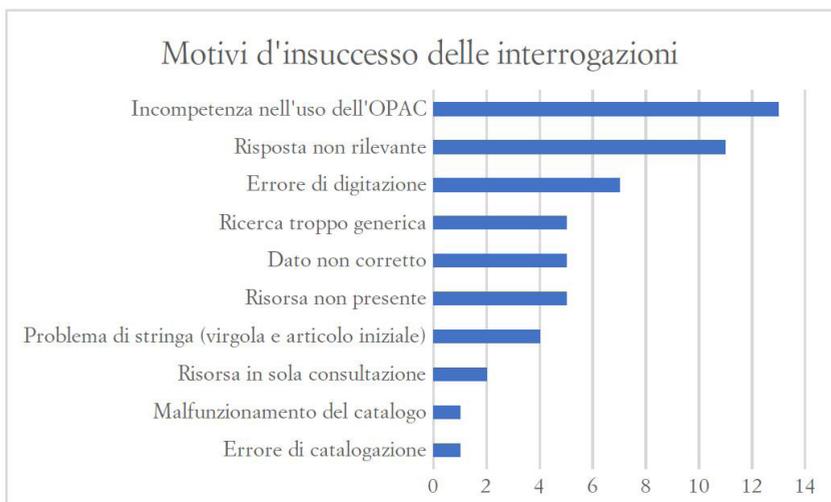
U
novi
è ch
da un lato, la lista delle risposte non è presentata secondo alcun tipo di ordinamento (apparente), dall'altro non è detto che in essa sia presente qualche item di interesse per il lettore.

Le ricerche per genere, che si possono svolgere soltanto nell'interfaccia dell'OPAC cinema, offrono un approccio di interrogazione misto, sia noto (in base ad alcuni campi già predisposti) sia esplorativo, tramite la scelta del genere cinematografico. La percentuale di successo di questo approccio di ricerca è comunque bassa (36%).

Le ragioni degli insuccessi e la soddisfazione dei lettori

L'analisi dei dati relativi alle cause degli insuccessi delle interrogazioni mostra un'ampia varietà (fig. 12). La causa principale in termini

quantitativi (24%) è la mancanza di information literacy del lettore riguardo all'utilizzo dell'interfaccia dell'OPAC. Tale incompetenza si manifesta in diversi modi: p. es., l'uso dell'OPAC cinema invece dell'OPAC generale per cercare una monografia (o viceversa per cercare un film); l'uso di un dato corretto in un campo sbagliato (p. es., l'inserimento del cognome di un autore nel campo del titolo), oppure le difficoltà nell'usare la funzione di prenotazione o il menù novità (cliccando sulla parola *Novità* anziché sul relativo link).



Il
rilev
lett
te se

non
ui il
enu-
nina

l'interrogazione avviando una nuova interrogazione o una nuova ricerca. Tuttavia, si deve sottolineare che, data la discrepanza tra i comportamenti assunti e le dichiarazioni fornite nel modulo, in questi casi è impossibile stabilire se la lista non contiene una risorsa rilevante a causa delle lacune nelle raccolte della biblioteca o a causa dell'impo-

stazione errata dei parametri di interrogazione.

Il terzo motivo in ordine quantitativo (13%) è rappresentato da errori di digitazione o di inserimento della stringa (caratteri mancanti, caratteri inseriti in aggiunta o caratteri in ordine invertito).

I problemi di stringa, l'assenza della risorsa a catalogo e l'uso di dati scorretti rappresentano ciascuno il 9% dei motivi di insuccesso.

Si hanno problemi di stringa, p. es., quando la risposta è nulla se tra cognome e nome di un autore il lettore inserisce una virgola, o il titolo viene fatto precedere da un articolo che non c'è nel titolo proprio della risorsa o quando viene utilizzato un carattere accentato (nel nome francese *Amélie*) anziché il carattere senza accento. La responsabilità di questi insuccessi è imputabile più al sistema di ricerca predisposto dalla biblioteca che al lettore: il lettore si aspetta, a ragione, una certa 'flessibilità' nell'interpretazione delle stringhe di dati che inserisce nella maschera.

La mancanza di una risorsa è un limite della raccolta; questo caso di insuccesso si verifica quando il lettore inserisce correttamente i dati nell'interrogazione, ma la risposta è nulla perché la risorsa non è presente.

L'insuccesso imputato all'uso di dati scorretti si è verificato, p. es., nella forma di inserimento di un titolo ricordato male e quindi trascritto male, o l'inserimento di un titolo parziale che però non corrisponde a nulla o l'inserimento contemporaneo del titolo e della forma del supporto in un'unica stringa di ricerca ma in una maschera di interrogazione non google-like.

Le restanti cause di insuccesso coprono il 7% dei casi e sono, in ordine decrescente, la disponibilità della risorsa in sola consultazione, il malfunzionamento del catalogo e un caso di catalogazione incompleta (la mancanza del titolo originale dell'opera in una registrazione relativa a una sua espressione/traduzione).

In sintesi, la causa degli insuccessi è rappresentata nel 56% dei casi dal lettore (incompetenza, errori di digitazione o di formulazione, genericità dell'interrogazione) mentre nel 24% dei casi dalla biblioteca

(risorsa non posseduta o non prestabile, errori di catalogazione, del catalogo o limiti del software di recupero dell'informazioni).

In generale, nella parte delle interviste relative alla soddisfazione del lettore, l'86% dei lettori dichiara di avere trovato risposta al proprio bisogno informativo. Nei casi positivi, la risposta alla domanda se i tempi sono stati ragionevoli è sempre «sì», in vari gradi (normalmente un semplice «sì», ma anche «Sì, in 5 minuti», «Decisamente sì», «È stato abbastanza veloce»).

La misurazione reale mostra che il tempo medio per ciascun tentativo è 44 secondi. La rilevazione conferma che le ricerche basate su elementi noti richiedono meno tempo delle ricerche di tipo esplorativo; in effetti, nel primo caso il tempo medio è di 37 secondi (e la moda è di 15 secondi) e nel secondo caso il tempo medio è 55 secondi (e la moda è 36 secondi).

Il lettore dopo l'OPAC

Nei casi di insuccesso, il modulo d'intervista prevedeva la possibilità per il lettore di indicare quale altro approccio avrebbe adottato per proseguire la ricerca. Un lettore (livello intermedio avanzato; categoria dichiarata: servizio civile; 28 anni) risponde che si rivolgerà al bibliotecario (per trovare libri di «ricette friulane»); e un altro lettore (livello intermedio; categoria dichiarata: nessuna; 65 anni), che dedicherà più tempo alla ricerca sull'OPAC (di un «romanzo giallo»). Due lettori principianti dichiarano il primo che si rivolgerà ai bibliotecari («Chiedo a qualcuno») e il secondo che farà un tentativo direttamente a scaffale («Andrò a cercare tra gli scaffali»). Questo caso di insuccesso nell'interazione con l'OPAC è interessante: lo scopo della ricerca era trovare informazioni sul simbolismo nei mosaici di Aquileia, cioè una ricerca su un soggetto composto, particolarmente difficile per un principiante e non in grado di avvalersi di un linguaggio d'indicizzazione semantica. Dopo l'insuccesso, il lettore (principiante; studente superiori; 15 anni) è stato aiutato a trovare una risorsa con una de-

scrizione approfondita della Basilica di Aquileia e due dizionari sui simboli cristiani e su angeli e demoni. Dopodiché è stato indirizzato, per un ulteriore approfondimento, alla sezione Friuli della Biblioteca (della quale ignorava l'esistenza). L'iniziale esperienza di frustrazione e insoddisfazione è stata quindi rovesciata con un preciso intervento di reference. Un'esperienza analoga è toccata all'altro lettore (principiante; studente superiori: 15 anni); rivolgendosi ai bibliotecari è stato aiutato a svolgere la ricerca e a ottenere la risorsa di cui aveva bisogno (*Il visconte dimezzato* di Calvino).

Qualche lettore ha fornito la propria alternativa anche dopo avere dichiarato che la ricerca aveva avuto successo. Un lettore (esperto; docente universitario; 50 anni) si è dichiarato soddisfatto solo «in parte», perché ha trovato la risorsa (un'opera di Pierluigi Cappello, poeta italiano e friulano) ma ha visto anche che è a prestito; perciò, la soluzione alternativa che dichiara è «Prenoto il volume che non è disponibile al momento».

Un altro lettore (intermedio; studente della triennale; 20 anni) si dichiara molto soddisfatto (perché ha trovato il film *Requiem for a dream*) ma aggiunge ugualmente che, in caso di insuccesso, avrebbe cercato in libreria.

Un terzo lettore (intermedio avanzato: categoria dichiarata: altro; 40 anni) è soddisfatto e ha trovato in tempi ragionevoli ciò che cercava (i film che cercava nell'OPAC della sezione Cinema); non è però contento del fatto che la postazione per la ricerca autonoma a disposizione dei lettori sia soltanto una e, soprattutto, è preoccupato che l'indagine in corso, a cui ha aderito, possa portare a cambiamenti non desiderati: «Preferivo quando c'era un computer in più per la ricerca di un catalogo invece della scrivania con una persona che mi pare di poca utilità. L'OPAC va benissimo così, preferirei che non cambiasse».

Risultati

Lo studio riporta l'osservazione e le descrizioni delle interazioni lettore-catalogo dal punto di vista del lettore, mettendo in relazione i reali bisogni informativi del lettore, espressi mediante le sue ricerche e interrogazioni, con l'efficacia e l'efficienza del catalogo come strumento di recupero delle informazioni. Su questa base, cerca di stabilire la quantità di successo e la qualità della soddisfazione dei lettori nel processo di interazione lettore-OPAC.

I dati sul rapporto tra frequenza d'uso del catalogo e livello del lettore mostrano che maggiore è l'uso, maggiore è il livello di confidenza che il lettore percepisce; al contrario, la confidenza non sembra dipendere dal titolo di studio posseduto.

Il 49% degli intervistati si rivolge al catalogo per ottenere informazioni legate a interessi personali; le altre fonti (indicazioni dei professori, consigli di amici, internet ecc.) passano in secondo piano. Il dato utilizzato per quasi la metà delle interazioni è il titolo (fig. 10); la percentuale di approcci per soggetto, cognome dell'autore o nome e cognome dell'autore si aggira invece a poco più del 10% ciascuno. Questi dati sono in linea con quello relativo al tipo di ricerca: nel 60% dei casi, infatti, le interrogazioni sono finalizzate a individuare oggetti già noti e solo nel 40% sono interrogazioni di tipo esplorativo.

I lettori hanno trasversalmente un approccio orientato al minimo sforzo, alla comodità, tanto nella scelta dell'interfaccia che nell'uso dei dati a disposizione: la modalità di interazione preferita è la ricerca semplice (Google-like; 36%) seguita dalla ricerca avanzata (30%) e dalla ricerca di base (12%) e il restante 22% è suddiviso nelle altre modalità di interazione. Tuttavia, la percentuale di successo più alta è garantita dalla ricerca avanzata (67%), seguita dalla ricerca di base (56%) e dalla ricerca semplice (53%) (fig. 11). Quest'ultima quindi, pur essendo quella maggiormente preferita è anche quella meno in grado di portare al successo.

Il tempo medio per ciascuna interrogazione è di 44 secondi, ma il tempo per un'interrogazione basata su elementi noti è circa la metà

del tempo necessario per un'interrogazione esplorativa.

Emerge la differenza registrata – in termini di percezione del successo – tra i dati ottenuti dai moduli e quelli rilevati durante l'interazione con l'OPAC: il lettore percepisce un reale successo o insuccesso soltanto in relazione al risultato *finale* del processo di *ricerca* e dà per scontato che per arrivare a un risultato, siano necessari uno o più tentativi (*interrogazioni*).

I tempi per la ricerca sono stati ritenuti ragionevoli nei casi di successo della ricerca, a prescindere dal tipo di ricerca (oggetto noto o ricerca esplorativa).

Se si osservano le cause di insuccesso, si nota una differenza quantitativa importante tra le interrogazioni di tipo noto, con il 60% di esiti positivi e quelle di tipo esplorativo, con soltanto il 43% di successi. I dati confermano quindi che la ricerca esplorativa è quella che necessita maggiormente dell'offerta di un buon servizio di reference ai lettori.

Infine, le interrogazioni con insuccesso (47%) (fig. 12) mostrano che la causa degli insuccessi è rappresentata nel 56% dei casi dal lettore mentre nel restante 24% dai servizi della biblioteca. Il processo è quindi passibile di notevoli miglioramenti, sia con attività di information literacy, sia migliorando le attività di back-office.

Discussione

L'origine dei dati per la ricerca è forse il dato più significativo per la differenziazione tra il campione della biblioteca civica e quello della biblioteca universitaria²³ e anche per la interpretazione dei comportamenti dei lettori davanti all'OPAC. Il 49% dei lettori della biblioteca civica trae spunto per le proprie ricerche da interessi personali (purtroppo non meglio identificati). Le indicazioni di un professore sono l'origine dei dati soltanto per l'11% dei lettori, costituiti da studenti

²³ Bianchini 2017.

medi e da studenti della triennale. Al contrario, nella biblioteca universitaria si assiste a una situazione capovolta: il 70% dell'origine dei dati è riconducibile alle attività istituzionali (indicazioni di un professore, programmi d'esame o bibliografie di altri testi) e il restante 30% è legato a informazioni avute da amici o trovate su internet; nessun lettore dichiara di fare ricerche per interessi personali. Questo dato è strettamente connesso con quello relativo al tipo di ricerca adottata dai lettori, secondo la distinzione tra ricerca di oggetto noto e ricerca esplorativa. Questa distinzione mette in evidenza la diversità nella natura del bisogno informativo che spinge il lettore nelle due diverse biblioteche e ha un riflesso diretto sul comportamento dei lettori davanti all'OPAC. I lettori della biblioteca dell'università cercano in larghissima prevalenza oggetti noti (82%); invece i lettori della biblioteca civica svolgono una ricerca esplorativa nel 40% dei casi, soprattutto perché partono da interessi personali e non hanno già in mente una risorsa specifica che risponda al loro bisogno.

Rispetto alla chiave d'interrogazione, i dati mostrano che i lettori dell'università conoscono l'autore e usano in prevalenza assoluta quel dato (44%); le restanti ricerche si dividono tra titolo e autore e titolo, che hanno la stessa percentuale (25%) e il 6% di un approccio per soggetto; i lettori della biblioteca civica usano invece per quasi la metà dei casi (47%) il titolo e solo nel 22% dei casi l'autore, ma si avvalgono anche dell'approccio per soggetto (12%; il doppio dei lettori universitari) e ricorrono anche ad altri approcci (16%), cioè esplorazioni predisposte dall'OPAC (la lista delle novità, di tutto il sistema bibliotecario o di una biblioteca specifica).

Riguardo alle strategie d'interrogazione, per le differenze tra gli OPAC utilizzati nelle due diverse biblioteche, alcune opzioni non sono direttamente comparabili. Perciò per tentare un confronto, si è deciso di raggruppare le opzioni in tre categorie omogenee tra loro: 1. la ricerca google-like; 2. la ricerca per campi; 3. la possibilità di seguire link predisposti (in particolare per visualizzare le «novità»), utilizzata in realtà soltanto dagli utenti della Joppi. Inoltre, in entram-

bi gli OPAC era anche possibile prevedere l'uso di filtri o di funzioni di ordinamento (di varia natura).

I dati mostrano che la ricerca google-like è utilizzata dal 66% nella biblioteca universitaria, cioè in misura doppia rispetto alla ricerca per campi (33%). Il rapporto è rovesciato nella biblioteca civica (52% per campi vs. il 36% google-like); inoltre una piccola parte dei lettori (12%) usa le esplorazioni pronte (liste di novità). Le ragioni di una ricerca google-like possono essere diverse, ma la principale sembra legata ancora al tipo di bisogno informativo (se si cerca un oggetto noto, la ricerca google-like è la più rapida), anche se potrebbe incidere anche l'età media più bassa e le aspettative dei lettori universitari, più abituati all'ambiente del web. Per contro, il maggiore uso dei filtri nella biblioteca civica è coerente con le esigenze di una ricerca esplorativa (e quindi tendenzialmente con maggiore rumore in prima battuta e da filtrare).

Rispetto alla soddisfazione generale del lettore, è importante distinguere tra la soddisfazione del lettore (rilevabile con i questionari) e le interrogazioni con successo e con insuccesso. La soddisfazione è alta, ma sembra non essere direttamente collegata agli insuccessi nelle interrogazioni, quanto piuttosto al risultato finale della ricerca. Le interazioni con successo sono (soltanto) il 61% nella biblioteca universitaria e appena il 53% nella biblioteca civica. Tuttavia, nella biblioteca civica la soddisfazione generale è maggiore e arriva all'86%.

Al lettore era chiesto che indicasse, nei casi di insuccesso, quali azioni intendeva eventualmente intraprendere per risolvere il problema, ovvero per rispondere al suo bisogno informativo. Il numero delle risposte è complessivamente molto basso, sia perché i casi di insuccesso sono pochi, sia perché non sempre è stata fornita questa risposta.

I dati disponibili indicano comunque un diverso atteggiamento del lettore rispetto al proprio insuccesso nelle due biblioteche; in quella universitaria il lettore si rivolge «fuori» dalla biblioteca (“cercherò il volume nell'OPAC Lombardia”, “cercherò il volume in un'altra biblioteca”) come se ritenesse la ricerca all'interno della biblioteca

esaurita con l'OPAC); nella civica, come si è visto, la ricerca continua all'interno della biblioteca e i lettori mostrano la consapevolezza della possibilità che la ricerca con l'OPAC non sia la parola definitiva sulla ricerca stessa.

I principali problemi in termini quantitativi (73% nella biblioteca universitaria e 58% nella biblioteca civica) che portano all'insuccesso di un tentativo di interrogazione sono le ricerche troppo generiche, gli errori di digitazione e gli errori nell'uso dell'OPAC. Tutti questi problemi possono essere affrontati con una politica estesa e continuativa di corsi di information literacy. In entrambi i casi, si è notato che l'OPAC può essere migliorato e può avvantaggiare molto la ricerca da parte dei lettori aggiungendo una semplice funzione di suggerimento in caso di errori di digitazione (che sono il 35% e il 16% delle cause di insuccesso nella biblioteca rispettivamente universitaria e civica), di norma disponibile nei discovery tool.²⁴

Nel caso della biblioteca civica si dovrebbe ovviare anche a limitazioni nell'uso delle stringhe, che non avrebbero più motivo di esistere; per esempio, la presenza di una virgola tra le due parti del nome di un autore non dovrebbe rendere nulla la ricerca in nessun caso.

In conclusione, si può dire che i lettori preferiscono un approccio il più possibile improntato alla «comodità», cioè scelgono dove possibile l'approccio più semplice e più «ergonomico», come per esempio la ricerca google-like. Questo avviene maggiormente nella biblioteca universitaria, probabilmente perché la ricerca è di tipo noto e quindi si presta maggiormente a un approccio google-like, mentre nella biblioteca civica si ricorre relativamente più spesso a un approccio per campi ed esplorativo. Inoltre, secondo i lettori, l'efficacia del catalogo è alta, anche se la percentuale di insuccessi non è trascurabile. Ciò evidenzia l'aspetto soggettivo e oggettivo del tempo del lettore in biblioteca, secondo la distinzione proposta da Ranganathan, per cui fin che il lettore è impegnato, il tempo impiegato rimane percepito come

²⁴ Raieli 2020, p. 87.

breve.²⁵

L'efficienza delle ricerche è maggiore nella biblioteca universitaria (rispetto al numero di tentativi), ma ciò sembra imputabile più al tipo di ricerca che al software di information retrieval dell'OPAC. Anche le strategie di ricerca usate dai lettori sono diverse per tipologia di biblioteca; nella biblioteca universitaria si predilige la ricerca per autore e titolo, nella biblioteca civica soprattutto quella per titolo, in proporzione minore per autore e titolo, ma anche per soggetto, per genere e per caratteristiche editoriali.

La ricerca si è svolta su due soli casi di studio e ha preso in esame soltanto una biblioteca per tipologia; ciononostante i risultati sono incoraggianti rispetto alla comprensione del comportamento degli utenti nei confronti dell'OPAC e delle ricerche bibliografiche. Questo ambito di studi dovrebbe essere auspicabilmente, esteso sia in termini quantitativi, per numero di biblioteche e per numerosità del campione, che in termini qualitativi, allargando l'indagine ad altre tipologie di biblioteche e ad altri strumenti di interazione lettore biblioteca, come per esempio i discovery tools.

²⁵ Ranganathan 2009, p. 28 e 157.

Bibliografia

- Alberani 2008 = *Manuale/Dizionario della biblioteconomia e delle scienze dell'informazione. Parte I: Indicizzazione e recupero semantico dell'informazione*, a cura di Vilma Alberani, Roma, Associazione italiana biblioteche.
- Bianchini 2017 = Carlo Bianchini, "Funziona come Google, vero?". *Prima indagine sull'interazione utente-catalogo nella biblioteca del Dipartimento di musicologia e beni culturali (Cremona) dell'Università di Pavia*, «AIB studi» 57 (2017), 1, p. 23-49.
- Bianchini 2018 = Carlo Bianchini, *Il reference come esperienza formativa*, in *La biblioteca (in)forma. Digital reference, information literacy, e-learning. Convegno, Milano, 15-16 marzo 2018*, Milano, Editrice Bibliografica, 2018, p. 171-92.
- Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze 2006 = Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze, *Nuovo soggettoario. Guida al sistema italiano di indicizzazione per soggetto. Prototipo del Thesaurus*. Milano, Editrice Bibliografica, 2006.
- Convegno Stelline 2018 = *La biblioteca (in)forma. Digital reference, information literacy, e-learning. Convegno, Milano, 15-16 marzo 2018*. Milano, Bibliografica, 2018.
- Deana 2019 = Danilo Deana, *A ciascuno il suo catalogo*, Milano, Editrice Bibliografica, 2019.
- Feliciati 2016 = Pierluigi Feliciati, *L'usabilità degli ambienti bibliotecari e archivistici digitali come requisito di qualità, contesto, modelli e strumenti di valutazione*, «JLIS.it» 7 (2016), 1, p. 113-130.
- Floridi 2010 = Luciano Floridi, *Information. A very short introduction*, Oxford, Oxford University Press, 2010.
- Francese 2015 = Enrico Francese, *Test di usabilità sul discovery tool "Primo" all'Università di Torino*, «Biblioteche oggi» 31 (2015), 10, p. 10-17.
- Galeffi 2017 = Agnese Galeffi, *Se il catalogo parlasse, lo capiremmo? Cinque*

- assiomi della comunicazione catalogafica*, «AIB Studi» 57 (2017), 2, p. 239-52.
- González-Teruel 2018 = Aurora González-Teruel, *Quattro approcci agli studi sull'utenza: user studies, information behaviour, information practice e information experience*, «AIB Studi» 58 (2018), 3, p. 479-489.
- González-Teruel [et al.] 2015 = Aurora González-Teruel, Gregorio González-Alcaide, Maite Barrios [et al.], *Mapping recent information behavior research: an analysis of co-authorship and co-citation networks*, «*Scientometrics*» 103 (2015), 2, p. 687-705.
- Guerrini 1999 = Mauro Guerrini, *Catalogazione*, Roma, Associazione italiana biblioteche, 1999.
- Guerrini 2012 = Mauro Guerrini, Giuliano Genetasio, *I principi internazionali di catalogazione (ICP). Universo bibliografico e teoria catalogafica all'inizio del XXI secolo*, Milano, Editrice Bibliografica, 2012.
- Guerrini 2018 = Mauro Guerrini, Lucia Sardo, *IFLA Library Reference Model (LRM). Un modello concettuale per le biblioteche del XXI secolo*, Milano, Editrice Bibliografica, 2018.
- IFLA Cataloguing Section 2016 = IFLA Cataloguing Section, IFLA Meeting of Experts on an International Cataloguing Code, *Statement of International Cataloguing Principles (ICP)*, Den Haag, IFLA, 2016.
- IFLA Study Group on the Functional Requirements for Bibliographic Records 1998 = IFLA Study Group on the Functional Requirements for Bibliographic Records, *Functional Requirements for Bibliographic Records. Final report*, München, K.G. Saur, 1998.
- Joint Steering Committee for Development of RDA 2011 = Joint Steering Committee for Development of RDA, *RDA. Resource Description and Access*. London, CILIP, 2011.
- Kumar [et al.] 2018 = Rajinder Kumar, Joginder Singh, Balwan Singh [et al.], *Usability of OPAC in University Libraries: A Review*, «*Library Philosophy and Practice*», 2018, 12, p. 1-7.
- Marchitelli 2012 = Andrea Marchitelli, Giovanna Frigimelica, *OPAC*, Roma, AIB, 2012.
- Petrucciani 2015 = Alberto Petrucciani, *Quality of Library Catalogs and*

- Value of (Good) Catalogs*, «Cataloging & Classification Quarterly», 53 (2015), 3-4, p. 303-313.
- Petruciani 2016 = Alberto Petruciani, *L'utente (il lettore?) tra quantità e qualità: "buchi neri" ed esigenze di ricerca*, «Biblioteche oggi Trends», 2 (2016), 1, p. 19-30.
- Raieli 2015 = Roberto Raieli, *Limiti dell'information discovery e necessità dell'information literacy*, «Nuovi annali della Scuola speciale per archivisti e bibliotecari», 29 (2015), p. 179-194.
- Raieli 2020 = Roberto Raieli, *Web-scale discovery services. Principi, applicazioni e ipotesi di sviluppo*, Roma, Associazione italiana biblioteche. 2020.
- Ranganathan 2009 = Shiyali Ramamrita Ranganathan, *Il servizio di referenze*, Firenze, Le Lettere. 2009.
- Righi 2013 = Simonetta Righi, Maurizio Zani, *Quando la soddisfazione dell'utente comincia dalla home page*, «Biblioteche oggi», 31 (2013), 8, p. 21-27.
- Sardo 2017 = Lucia Sardo, *Io venìa pien d'angoscia a rimirarti. Catalogues and users of public libraries*, «JLIS.it» 8 (2017), 3, p. 177-90.
- Subhash 2018 = Reddy B. Subhash, M. Krishnamurthy, Ashok Y. Asundi, *Information use, user, user needs and seeking behaviour. A review*, «DESIDOC Journal of Library & Information Technology», 38 (2018), 2, p. 82-87.

Abstract

Introduzione. L'importanza degli studi sul comportamento degli utenti mostra una tendenza costante in aumento. Esso è al centro delle ricerche sia nell'ambito della biblioteconomia che, in particolare, della catalogazione. In quest'ultimo ambito, la pubblicazione del Rapporto FRBR (1998), con le sue quattro funzioni utente ha contribuito notevolmente a focalizzare l'attenzione verso l'utente. L'importanza delle funzioni utente è stata sottolineata e ampliata (con l'aggiunta della funzione navigare) nei principi internazionali di catalogazione (ICP, 2016) dell'IFLA. Gli studi sugli utenti si sviluppano secondo quattro direttrici: studi dell'utenza, comportamento informativo, processi informativi ed esperienze informative (Gonzales-Teruel 2018). La ricerca ha analizzato le interazioni degli utenti con gli OPAC nella Biblioteca Civica Vincenzo Joppi di Udine, allo scopo di stabilirne l'efficienza e l'efficacia, sia dal punto di vista degli utenti che dell'OPAC.

Metodo: La ricerca si basa su dati originali raccolti su un campione casuale semplice di 36 lettori, sia mediante l'uso di un questionario somministrato prima e dopo l'interazione che tramite la registrazione dell'intero processo di ricerca con un programma di cattura dello schermo. I dati sono stati raccolti nella Sezione Moderna della Biblioteca civica "Vincenzo Joppi" di Udine tra agosto e ottobre 2017. I dati raccolti, relativi a 81 ricerche e 131 interrogazioni, sono stati analizzati con metodo quantitativo e qualitativo.

Risultati e discussione: I dati sul rapporto tra frequenza d'uso del catalogo e livello del lettore, mostrano che maggiore è l'uso, maggiore è il livello di confidenza che il lettore percepisce; al contrario, la confidenza non sembra dipendere dal titolo di studio posseduto. Il 49% degli intervistati si rivolge al catalogo per ottenere informazioni legate a interessi personali; le altre fonti (indicazioni dei professori, consigli di amici, internet ecc.) passano in secondo piano. Il dato utilizzato per quasi la metà delle interazioni è il titolo; la percentuale di approcci per soggetto, cognome dell'autore o nome e cognome dell'autore si aggira invece a poco più del 10% ciascuno. Questi dati sono in linea con quello relativo al tipo di ricerca: nel 60% dei casi, infatti, le

interrogazioni sono finalizzate a individuare oggetti già noti e solo nel 40% sono interrogazioni di tipo esplorativo. La modalità di interazione preferita è la ricerca semplice (“Google-like”; 36%) seguita dalla ricerca avanzata (30%) e dalla ricerca di base (12%) e il restante 22% è suddiviso nelle altre modalità di interazione. Tuttavia, la percentuale di successo più alta è garantita dalla ricerca avanzata (67%), seguita dalla ricerca di base (56%) e dalla ricerca semplice (53%) (figura 11). Emerge la differenza registrata – in termini di percezione del successo – tra i dati ottenuti dai moduli e quelli rilevati durante l’interazione con l’OPAC: il lettore percepisce un reale successo o insuccesso soltanto in relazione al risultato finale del processo di ricerca e dà per scontato che per arrivare a un risultato, siano necessari uno o più tentativi (interrogazioni). Si nota una differenza quantitativa importante tra le interrogazioni di tipo noto, con il 60% di esiti positivi e quelle di tipo esplorativo, con soltanto il 43% di successi. I dati confermano che la ricerca esplorativa è quella che necessita maggiormente dell’offerta di un buon servizio di reference ai lettori. Infine, le interrogazioni con insuccesso (47%) (figura 12) mostrano che la causa degli insuccessi è rappresentata nel 56% dei casi dal lettore mentre nel restante 24% dai servizi della biblioteca. Il processo è quindi passibile di notevoli miglioramenti, sia con attività di information literacy, sia migliorando le attività di back-office.

Biblioteconomia; Catalogazione; indagini sui lettori; Biblioteca civica Vincenzo Joppi; Udine

Introduction. Users’ behaviour studies relevance shows a constantly increasing trend. Users’ behaviour is the research focus both in libraries and information sciences and in cataloguing. User studies in LIS were developed along four trends: user studies, information behaviour, information practice and information experience (Gonzales-Teruel 2018). With FRBR Report in 1998 and its four user tasks definition, a major shift toward users’ centrality came in cataloguing too. Relevance of user tasks is also underlined by the Statement of International Cataloguing Principles (ICP). It confirms FRBR four functions and adds a new one: to navigate. The focus of this research is the ef-

fective interaction of users with the OPAC at the Biblioteca Civica “Vincenzo Joppi”, Udine, Italy, with the aim of assessing both efficacy and efficiency of interactions, from the point of view both of the user and of the OPAC.

Method: This paper draws on an original research, as data about a simple random sample of 36 readers were collected by means both of a survey by a questionnaire before and after the interactions and by OPAC transactions screen recordings. Data were collected in Udine public library, Biblioteca “Vincenzo Joppi”, Udine, Italy, between August and October 2017. Quantitative and qualitative data analyses were conducted on collected data about 130 searches (a process that ends with a positive or negative result) and 200 interactions (each of the search attempts).

Results and Discussion: The contrast between use frequency and reader’s proficiency level shows that the more frequent the use, the higher the confidence level felt by reader. On the contrast, confidence level is not related to educational background. Nearly half of the interviewed (49%) search in the catalogue to fulfil personal information needs; any other information needs (teacher suggestions, friends’ advices, internet etc.) are less important. In nearly half of the interactions, the search field used is title; instead, percentage of searches by subject, by author’s surname or by author’s name and surname are all just slightly over 10%. Furthermore, data about search field support data about the two broad types of questions: 60% are known item searches, and just 40% are exploratory searches. The most preferred search approach is Google-like search (36%); advanced search (30%) is relevant, while basic search (12%) is less important. However, the most successful results are obtained by advanced search (67%), followed by basic search (56%) and google-like search (53%). An interesting difference emerges from the contrast between data collected from questionnaires and from direct observations of readers’ interactions with the OPAC: readers express approval or disapproval based on the final results of their overall research and not on single interactions, and take for granted that to achieve results one or more attempts could be needed. Final success depends mostly upon the kind of users’ starting question: known item searches are more successful than exploratory searches (60% versus 43%). Data As a result, data confirm that to perform exploratory searches readers

need to be supported by a higher level of reference service. Data show that reasons for failure in searches rely on readers' behaviour (56%) more than on library services (24%). For this reason, readers' interactions with the OPAC could be improved by promoting information literacy for the readers.

Library science; Cataloging; reader surveys; Biblioteca civica Vincenzo Joppi; Udine