

Università degli studi di Parma

Facoltà di Lettere e Filosofia

Corso di laurea in Scienze della comunicazione scritta e ipertestuale

Andrea Rossetti
151939

Gli utenti e l'OPAC: indagine sull'utilizzo del catalogo elettronico in una biblioteca pubblica

Relatore: Anna Maria Tammaro

Correlatore: Monica Vezzosi

Anno accademico
2008-2009

1 Introduzione

Questa ricerca mira ad individuare l'utilizzo che l'utenza di un biblioteca pubblica fa del catalogo elettronico, come gli stessi utenti percepiscono le loro capacità e quali strumenti di informazione usano, o quali comportamenti adottano, per reperire ciò di cui hanno bisogno. Si cercherà di capire per quale motivo il catalogo elettronico sembra essere così sottoutilizzato e, proponendo all'utenza un breve corso per impararne l'uso, vedere se sussiste l'interesse a conoscere o imparare ad utilizzare meglio questo strumento.

Avendo svolto il tirocinio universitario presso una biblioteca pubblica ed avendo continuato, al termine di questo, a prestare servizio occasionalmente presso la stessa, ho potuto osservare gli utenti e i loro atteggiamenti.

Oggi tutte le biblioteche sono dotate di postazioni internet. Gli utenti utilizzano largamente queste postazioni che sono quasi sempre occupate. Ho notato che esse non vengono usate solo da chi già si destreggia bene nell'utilizzo del computer e della rete, ma per vari motivi anche da persone meno capaci che spesso richiedono l'aiuto del personale della biblioteca per risolvere i problemi o i dubbi che incontrano utilizzando questa tecnologia.

Una cosa è comune ad entrambe le tipologie di utenza: persino chi è pratico dell'uso di internet sembra fare scarso uso del catalogo librario online, l'OPAC. Non è raro che gli utenti chiedano se è presente un catalogo delle opere conservate in biblioteca, ma quando vengono informati che non ne esiste uno cartaceo bensì uno online è raro che chiedano come accedervi e solitamente lasciano cadere l'argomento con un'espressione fra il timoroso e il frustrato.

Persino gli utenti che passano parecchio tempo alle postazioni internet, spesso vengono poi al front office chiedendo la disponibilità di un determinato titolo.

Viene naturale chiedersi quale sia il motivo dello scarso uso del catalogo

elettronico. Alcuni potrebbero non sentirsi in grado di utilizzarlo, essendo poco avvezzi ad usare computer e internet, altri potrebbero, forse per pigrizia, trovare più semplice chiedere al bibliotecario (costretto nella maggior parte dei casi ad utilizzare il medesimo catalogo poiché il software di gestione della biblioteca non permette la ricerca per autore o per argomento ma solo per titolo), altri ancora potrebbero semplicemente non conoscere la possibilità di usufruire di questo strumento.

La ricerca proposta mira proprio ad indagare i motivi di questo scarso utilizzo di OPAC, a capire quali strumenti di informazione gli utenti prediligono per accertarsi della presenza di un documento in biblioteca e se potrebbero essere interessati ad un ipotetico corso, breve e gratuito, sui rudimenti del catalogo elettronico.



L'ultima edizione delle linee guida IFLA/Unesco (2002) per il servizio bibliotecario pubblico recita: “la biblioteca pubblica dovrebbe sostenere le attività che mettono le persone in condizioni di fare il miglior uso possibile delle moderne tecnologie e appoggiare le altre istituzioni che combattono

l'analfabetismo e promuovono la conoscenza dei mezzi di comunicazione.”
Un utente "information literate", autonomo nelle proprie ricerche, oltre ad essere in grado di continuare ad imparare lungo l'arco della vita, snellirebbe anche il lavoro del bibliotecario che non sarebbe più costretto ad accertarsi della disponibilità di un'opera e della sua collocazione o a cercare materiale facendo attendere gli altri utenti, ma potrebbe limitarsi a recuperare il volume richiesto, non essendo facile per tutti orientarsi nella disposizione fisica delle opere.

I corsi per gli utenti svolti dalle biblioteche, comuni all'estero specie nei



paesi anglosassoni, sono presenti anche in Italia da diversi anni ma solitamente nell'ambito delle biblioteche universitarie, piuttosto rari sono i corsi organizzati dalle biblioteche pubbliche.

Gli insegnamenti possono riguardare l'utilizzo dell'OPAC, la navigazione consapevole in internet, l'uso di software per la redazione di testi e fogli elettronici. Alcuni esempi interessanti di corsi proposti da biblioteche pubbliche in Italia verranno citati più avanti.

2 Obiettivi della ricerca

Indagare un campione degli utenti della biblioteca pubblica Cesare Pavese in merito a:

- gli strumenti utilizzati per verificare la presenza o la disponibilità di documenti in biblioteca.
- l'utilizzo e la conoscenza del catalogo elettronico (OPAC).
- il potenziale interesse in un breve corso gratuito al fine di imparare ad usare il catalogo elettronico.

3 Contesto della ricerca

La ricerca è stata svolta presso la biblioteca comunale Cesare Pavese. La struttura è situata nella periferia est di Parma, quartiere Lubiana-San Lazzaro. La biblioteca esiste dal 1985 ma alcuni anni fa si è fisicamente staccata dalla struttura scolastica presso la quale era nata ed ora occupa un nuovo edificio appositamente costruito nella medesima via.



La biblioteca raccoglie principalmente opere della letteratura moderna per un totale di circa 50.000 fra libri ed audiovisivi (DVD, VHS, CD-Rom). Molto vasta è la sezione per i bambini, data la vicinanza della struttura scolastica che ospita classi materne, elementari e medie.

Particolarmente ampie sono inoltre la sezione psico-pedagogica, dedicata all'infanzia e all'adolescenza e a soggetti, come educatori, genitori, sociologi, che interagiscono con esse e il settore dedicato alla geografia e ai viaggi con molte guide turistiche, pubblicazioni e racconti di viaggio.

La biblioteca ha una media di circa 7000 prestiti al mese, quindi attorno ai

300 al giorno, ma al sabato mattina si toccano i 500 prestiti. È quindi molto frequentata e l'utenza è molto eterogenea.

Al momento nella biblioteca Cesare Pavese sono presenti sei postazioni dedicate agli utenti. Tutte hanno la possibilità di stampare documenti. Cinque sono connesse ad internet, mentre una è dedicata esclusivamente all'utilizzo del pacchetto "office", pensata per chi ha necessità di compilare una ricerca scolastica senza limiti di tempo.

Dall'estate 2009, infatti, gli accessi alle postazioni connesse ad internet sono stati limitati, consentendo a ciascun utente di usufruire del servizio per un massimo di un'ora al giorno, così da permetterne a tutti l'utilizzo, evitando che qualcuno monopolizzi una postazione per ore.

L'accesso avviene introducendo uno username e una password personali fornite dal personale della biblioteca che può inoltre vedere chi, nell'arco della giornata, ha utilizzato una data postazione o da quanto tempo un utente è connesso, così da poter prevedere quale sarà la prima macchina a rendersi disponibile a chi ne ha bisogno.

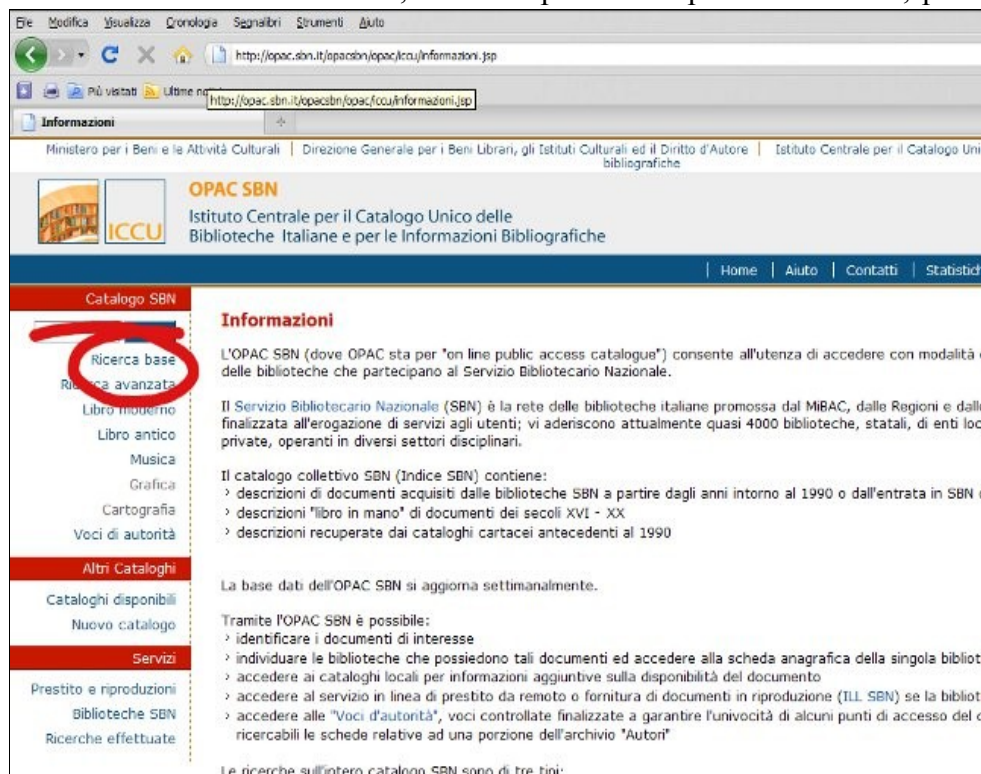
In caso di necessità o nel caso non vi siano altre persone in attesa è comunque possibile prolungare il tempo a disposizione dell'utente tramite un programma di gestione presente sui terminali dello staff che, fra l'altro, deve venire interpellato per farsi assegnare dei "crediti" per poter stampare, anche questo al fine di evitare che alcuni utenti lancino stampe in maniera incontrollata sprecando risorse che dovrebbero servire a tutti.

4 Rassegna della letteratura

4.1 Interfaccia e struttura poco amichevoli?

Una causa del presunto scarso utilizzo del catalogo OPAC da parte degli utenti potrebbe essere quella dell'interfaccia e della struttura poco amichevoli e poco intuitive di molti di questi cataloghi elettronici.

Claudio Gnoli (2000) nel suo articolo *Informazioni o Rumore?* apparso su *Biblioteche Oggi*, sottolinea come “problemi di comunicazione con gli utenti si ritrovano in vari gradi e combinazioni nelle centinaia di OPAC locali o specializzati che popolano la porzione italiana della rete.” e sostiene ad esempio che l'accesso all'OPAC nazionale dalla homepage <<http://opac.sbn.it>>, che è più una sorta di copertina grafica, non sia così intuitivo poiché occorre selezionare un link non molto evidente per arrivare al catalogo vero e proprio. Ha constatato che, anche una volta giunti alla maschera di ricerca, per molti utenti risulta poco intuitivo che, una volta immessi i termini da ricercare, si debba premere il pulsante “cerca”, poco



evidente e talvolta nascosto oltre il bordo destro o quello inferiore dello schermo.

Molti OPAC quindi, risultano enigmatici e problematici “quando gli utenti non sono esperti a priori dell'uso dei cataloghi in linea, e quindi non sanno in quali modi debbano aspettarsi che le informazioni siano strutturate.” Continua Gnoli parlando di come occorra tenere continuamente presente il probabile punto di vista degli utenti così da metterli in condizione di dialogare con le risorse informative in rete in modi efficaci ed evitare che la tecnologia finisca per ridurre la fiducia degli utenti nelle biblioteche.

A suo parere un buon esempio di interfaccia web viene da oltreoceano ed è quello del catalogo della maggiore biblioteca del mondo, la Library of Congress <<http://lcweb.loc.gov>>, estremamente semplice e chiaro, dotato di una pagina di *simple search* dotata di un solo box nel quale inserire i termini cercati, accompagnato da poche indicazioni in forma testuale.

The screenshot shows the Library of Congress Online Catalog homepage. At the top, there is a navigation bar with links for 'Catalogs' and a 'Switch to Library of Congress Authorities' link. The main heading is 'LIBRARY OF CONGRESS ONLINE CATALOG'. Below the heading, there are links for 'About Displaying and Searching Using Non-Roman Characters', 'Frequently Asked Questions', 'Help Contents', and 'Requesting Materials Online'. A search bar is prominently displayed with the text 'QUICK SEARCH:' followed by an input field, a dropdown menu set to 'Keyword (All)', and a 'Search' button. Below the search bar, there are three columns of information: 'Basic Search' (using a fill-in box), 'Guided Search' (using a series of forms and menus), and 'Other Online Catalogs' (listing various specialized catalogs). The page also includes decorative circular images of pendentive paintings and a footer with the date 'December 8, 2009' and a 'Contact Us' link.

Nella pagina di *advanced search* le possibilità di ricerca sono più articolate

ma la grafica è analoga. Nota come fra gli utenti posti di fronte a strumenti informativi in rete, manchi spesso metodo nella ricerca mentre è comune una certa impazienza nell'arrivare ad ottenere risultati. A suo parere “ciò può dipendere sia dalla scarsa cultura bibliografica degli utenti, che dalla complessità delle interfacce.” Per questo “accanto alla predisposizione di strumenti semplici e chiari, occorre anche un'educazione degli utenti affinché si rendano conto dei problemi impliciti nella ricerca di informazioni, e in particolare nella ricerca in rete.”

A proposito di interfacce non particolarmente *user friendly*, un'interessante ricerca di Michele Corsello (2007), dell'Istituzione Biblioteche di Parma, che ha alcuni punti in comune con le osservazioni che Riccardo Ridi (1999) fa nel suo articolo *Vittime del fuoco amico*, mostra come l'utente alle prese con l'OPAC tenda ad utilizzare il campo Ricerca Libera anche quando si debba ricercare un titolo o un autore poiché quasi mai il risultato è nullo anche se spesso impreciso. Infatti, nei campi Autore o Titolo, basta un errore di digitazione o l'uso di un linguaggio non consono a quello di catalogazione (per esempio scrivere cognome e iniziale del nome) per ottenere un risultato nullo e scoraggiare in questo modo l'utente.

Come suggerisce Corsello questi errori potrebbero essere corretti da un software intelligente, dal comportamento simile a Google, così che “la scrittura errata potrebbe generare un suggerimento su lemmi simili con il messaggio *forse cercavi...*”. La strategia di inserire qualsiasi query nel campo Ricerca Libera “è in linea con le comuni modalità di ricerca Internet, ma in questo caso l'OPAC dovrebbe rispondere, come appunto accade coi motori di ricerca, adottando criteri di rilevanza”.

Nota inoltre come solo in pochi casi l'utente attivi il filtro per Biblioteca (12%), generando così “una ricerca effettuata su tutto il sistema che non offre nessun indicatore per individuare i titoli presenti nella biblioteca di riferimento... va dunque rovesciata la logica del sistema che deve presentare di default l'interrogazione su una sola biblioteca lasciando all'utente la scelta di ampliarla” . Continua notando che un tipo di ricerca frequente è quello

dell'utente che cerca solo i documenti disponibili. Se su un totale di dieci documenti presenti sette sono in prestito, il tempo per identificare le tre copie disponibili può essere tempo sprecato.

Basterebbe applicare un filtro in fase di impostazione della ricerca che permetta di filtrare le sole copie disponibili. Durante le sue osservazioni nota che nel caso di ricerca non riuscite (42%), circa la metà degli utenti (46%) abbandonano la postazione senza provare a reimpostare la ricerca.

In una rubrica su Biblioteche Oggi, Carlo Ravelli (2008) cita le osservazioni di alcuni colleghi stranieri sull'uso del catalogo in linea e sul rapporto tra la biblioteca ed il complesso mondo dell'informazione elettronica.

Debra J. Sloane (2000), a proposito della valutazione della ricerca tramite catalogo in linea nelle biblioteche pubbliche, sostiene che quella per argomento sia più frequente. Da un'inchiesta con questionari e interviste su 32 utenti di ogni età, da otto anni ad oltre sessantacinque (23 donne e 9 maschi) è risultato che 12 di essi usavano l'OPAC più di quattro volte al mese e quattro lo usavano per la prima volta. La maggior parte delle ricerche era per argomento (venti, delle quali solo la metà riuscite), mentre otto erano per area disciplinare (sette riuscite) e otto per opera conosciuta (sette riuscite).

La fiducia dichiarata in un primo tempo risultò alquanto diminuita durante la ricerca e la rinuncia dopo una prima risposta negativa ebbe una certa frequenza, per frustrazione, per impazienza o per scarsa conoscenza del sistema. L'autrice ammette comunque la convenienza di un campione ben più ampio.

La ricerca più sicura e più immediata riguarda dunque la pubblicazione già conosciuta al lettore. Più complessa risulta la ricerca che comporta l'individuazione di un gruppo di documenti entro i quali praticare una scelta, in particolare quando si tratti di ricerca per soggetto. Le possibilità di ricerca sono molteplici, ma di solito gli utenti non sono in grado di utilizzarle compiutamente.

Sarah Diepolder (2003) conferma la sottoutilizzazione del catalogo in linea,

nonostante l'addestramento al suo uso messo in atto dalla stessa biblioteca.

Un questionario in linea, con risposte anonime, per trovare i punti deboli delle ricerche, conteneva ventiquattro domande sull'uso, sulle cognizioni precedenti, oltre all'età, al sesso e alle condizioni sociali: è risultato che nel complesso la maggior parte si riteneva soddisfatta.

4.2 Quando i motori di ricerca diventano gli strumenti prediletti

Una causa differente è stata portata all'attenzione durante un seminario di aggiornamento organizzato dalla Sezione Lazio dell'AIB nell'ottobre del 2008 e tenuto da Karen Coyle. Si è discusso di come, secondo una indagine compiuta da OCLC nel 2005, gli studenti americani, quando hanno bisogno di reperire un'informazione, in prima istanza interrogano i motori di ricerca in Internet e molto raramente ricorrono agli strumenti per il recupero di informazioni messi a disposizione online dalle biblioteche.

Secondo Karen Coyle tutto dipende dal fatto che i cataloghi di biblioteca sono molto, troppo, limitati: le notizie bibliografiche riportano solo link che rimandano all'interno dell'OPAC, non sono previsti interventi da parte degli utenti, sono sistemi non adatti al Web e i dati il più delle volte non sono collegati ai servizi web. Un esempio citato dalla Coyle per dare un'idea più precisa di quale direzione dovrebbe cominciare a prendere l'OPAC è Open library, nella versione italiana "Biblioteca aperta. Una pagina per ogni libro" <<http://openlibrary.org/about>>. Si tratta di un progetto nato dall'iniziativa di un gruppo di lavoro collegato con Internet Archive e sviluppato nel 2007. Una banca dati che oltre alle consuete informazioni bibliografiche, offre al navigatore diverse opzioni rispetto a ciascun libro catalogato: accedere all'eventuale testo completo, acquistare una copia, prendere in prestito il libro da biblioteche, richiederne, addirittura, la scansione on demand, oltre che editare i dati e aggiungere libri nuovi alla banca dati. Secondo lei quindi, ciò che manca agli attuali OPAC sono più estese possibilità di collegamenti tra i diversi elementi, possibilità di visualizzare altre localizzazioni rispetto a quelle segnalate nell'OPAC interrogato, possibilità di collegamento con altri sistemi, sia ai fini dell'acquisto (per esempio Amazon, o IBS), sia per i download dei documenti, (Liber Liber del Progetto Manuzio <<http://www.liberliber.it/home/index.php>>), possibilità di interazione con i fruitori del catalogo, che in tal modo ne diventerebbero, insieme ai bibliotecari, gli artefici. Certo qui non si parla soltanto di assicurarsi

dell'esistenza e della disponibilità di un documento specifico in biblioteca.

Anche Paul Gabriele Weston (2008) osserva come Google sia, senza discussione, lo “strumento di ricerca più usato e quello a cui si rivolge la stragrande maggioranza delle persone nel momento in cui debba avviare una ricerca che non sia finalizzata all'individuazione di uno specifico documento.

La sua forza deriva, oltre che dalla costante disponibilità dei servizi e dalla sua apparente facilità di funzionamento, dal fatto di consentire mediante un'unica sessione di ricerca l'accesso a risorse di ogni tipo, disciplina o provenienza, una caratteristica, quest'ultima, che non garantiscono nemmeno gli archivi delle reti bibliotecarie più estese o i metamotori che permettono di interrogare contemporaneamente cataloghi di biblioteche, periodici elettronici e siti di editori e librerie online.” Alcuni degli intervistati sottolineano la difficoltà di interpretare correttamente le richieste dell'OPAC e di distinguere, tra i diversi canali di ricerca proposti, quello potenzialmente più adeguato a rispondere alle loro esigenze informazionali.

Semplicità di funzionamento ed immediatezza della ricerca sono, dunque, due tra le caratteristiche che ricorrono più di frequente a marcare la differenza tra Google e gli altri strumenti proposti, tra i quali l'OPAC. Weston conclude affermando che “Quando, però, si tratta di valutare la qualità e l'affidabilità dell'informazione resa, le cose cambiano sensibilmente. Il motore di ricerca non è più il padrone incontrastato della scena. Al contrario, molti utenti concordano sul fatto che le informazioni che accompagnano il titolo di ciascuna risorsa per lo più non consentono di operare immediatamente una scelta e costringono, invece, ad accedere in sequenza a più risorse, prima di individuare quelle più rispondenti, per caratteristiche e contenuto, alle proprie esigenze.”

4.3 Corsi di Informazione dell'utente

Tornando alle osservazioni circa l'interfaccia poco amichevole dell'OPAC, la terminologia poco comprensibile per l'utente inesperto e le modalità di ricerca non proprio intuitive, evidentemente fanno sì che l'utente si scoraggi, si innervosisca o si senta frustrato dopo un tentativo infruttuoso di ricerca.

Nonostante questo, o forse proprio per questo, gli utenti sembrano rispondere bene alle proposte di corsi di Informazione dell'utente organizzati dalle biblioteche. Sono pratiche ormai consolidate all'estero ma che da alcuni anni hanno fatto la loro comparsa anche in Italia seppure prevalentemente nell'ambito delle biblioteche universitarie. Non mancano comunque esperienze di informazione dell'utente svolte da biblioteche pubbliche, ma, asserisce Pierfranco Misenti (2004), “se le prime dimostrano una maggiore consapevolezza teorica dell'importanza e del ruolo dell'information literacy, nel caso delle biblioteche pubbliche l'attenzione predominante sembra ancora quella di raggiungere innanzitutto una familiarità con il mezzo tecnologico, la computer literacy, mentre la necessità di imparare a orientarsi autonomamente tra le risorse informative (imparare a imparare: learn how to learn), non sembra ancora aver trovato una soluzione coerente che risponda efficacemente sia agli obiettivi delineati nel Manifesto IFLA («promuovere attivamente e agevolare un accesso responsabile a informazioni di qualità per tutti i loro utenti»), sia ai bisogni della lifelong learning e alle nuove dinamiche del mercato del lavoro”.

Patrizia Lucchini (2004), ne *La formazione dell'utente*, riporta alcuni esempi di biblioteche pubbliche italiane che si sono poste il problema di come fornire alla propria utenza gli strumenti per muoversi in autonomia nel mondo dell'informazione in rete.

La biblioteca di Olgiate Comasco organizza corsi di istruzione all'uso dell'OPAC collettivo sotto forma di incontri che la biblioteca programma, all'interno del proprio spazio multimediale, con una cadenza mensile (un sabato pomeriggio al mese), della durata di un'ora e mezza, nel corso della

quale la bibliotecaria illustra il funzionamento del catalogo elettronico, per poi lasciare l'ultima mezzora alle esercitazioni degli utenti. Ad ogni incontro vengono accolte 6-8 persone, di età superiore a 12 anni, ma l'età media è decisamente più elevata (pochi adolescenti, molti studenti universitari, ma anche numerosi adulti con caratteristiche diverse, pensionati, ex insegnanti, impiegati, casalinghe ecc.).

Per partecipare all'iniziativa è richiesta una prenotazione poiché si è rilevato, nel corso dell'esperienza, che le iscrizioni superano di gran lunga le disponibilità, per cui si crea una lista di attesa che viene via via smaltita nelle edizioni successive. Il corso è assolutamente gratuito.

Sarà interessante vedere se anche gli utenti soggetto dell'indagine di questa tesina mostreranno un così alto livello di interesse per un ipotetico corso e se età e categoria corrisponderanno a quelli dei fruitori dell'esperienza sopra citata.

Altra esperienza citata dalla Lucchini è quella della biblioteca comunale di Vimercate che già da diversi anni organizza corsi di informazione dell'utente, dei quali, il primo ad essere istituito, è proprio quello dedicato ad avvicinare gli utenti all'OPAC della biblioteca. Il corso dura circa due ore, è gratuito e viene organizzato trimestralmente.

La biblioteca organizza anche altri corsi di istruzione: all'uso del computer, di internet (base e avanzato), dei fogli elettronici e della redazione di testi. Pur non avendo riscontri statistici precisi, la bibliotecaria intervistata ritiene che vi siano ricadute interessanti dai corsi prodotti: utenti che tornano più frequentemente, un utilizzo di internet più autonomo, minori richieste di assistenza.

Vantaggi simili vengono descritti in *Teaching the Internet in Libraries* da Rachel Singer Gordon (2001): “[...]diminuisce il bisogno per i bibliotecari di spendere tempo mostrando come funziona l'OPAC web-based e di localizzare libri per le persone. Insegnare internet aiuterà a creare utenti maggiormente autosufficienti e a ridurre ulteriormente il tempo speso dallo staff in spiegazioni informali ai singoli utenti e nel fare ricerche per i

visitatori della biblioteca.

Quando un bibliotecario deve lasciare il banco e spendere tempo spiegando ad un utente l'utilizzo basilare dell'OPAC, le persone che necessitano altri tipi di assistenza vengono fatte attendere”.

Da non dimenticare è poi l'importanza del concetto di *lifelong learning*, ovvero mettere le persone nella condizione di continuare ad imparare lungo l'arco dell'intera vita il che comporta anche l'acquisizione di autonomia nella ricerca di informazioni.

5 Metodo della ricerca

Al fine di rispondere alle domande della ricerca è stato scelto come mezzo il questionario poiché più rapido e in grado di coinvolgere un campione più ampio rispetto a quello che si sarebbe potuto indagare con l'osservazione o le interviste. Questo mezzo risulta anche più gradito alle persone perché richiede un minore coinvolgimento emotivo e un minor dispendio di tempo rispetto ad altre metodologie d'indagine.

Il questionario è stato distribuito all'interno della biblioteca Cesare Pavese nei giorni 23 novembre (mattina), 24 novembre (pomeriggio), 25 novembre (pomeriggio) e 28 novembre (mattina).

È stato importante includere il sabato mattina come giorno di distribuzione per essere certi di includere nel campione anche l'utenza che durante i giorni lavorativi non frequenta la biblioteca.

Al sabato è infatti più facile trovare in biblioteca chi durante la settimana lavora. Tipici sono i padri lavoratori che accompagnano i bambini a scegliere o a restituire libri.

Il questionario è stato creato seguendo i consigli e le direttive che Alison Pickard (2007) raccoglie nel suo volume *Research methods in information*.

Le domande sono solo quattro, anche se una articolata in due punti, così da poter essere compilato senza troppo dispendio di tempo e senza rischiare di annoiare le persone alle quali il questionario è stato sottoposto.

Non sono stati usati termini troppo tecnici o gergali. Le domande sono a risposta chiusa ma con la possibilità di selezionare la voce “altro” e lo spazio per scrivere la propria risposta.

I dati anagrafici sono stati lasciati alla fine così da terminare l'intervista con domande basilari che l'utente, stanco di pensare, possa apprezzare.

Grazie alla sua concisione, il questionario è stato oltre che distribuito, anche compilato e raccolto sul posto, mentre gli utenti aspettavano la registrazione dei libri presi in prestito.

Di seguito è riportata una copia del questionario proposto agli utenti.

5.1 Questionario

1 - Come fa a sapere se in biblioteca esiste un libro o un film (o un altro documento) che le interessa?

- chiedo al bibliotecario
- cerco attraverso il catalogo elettronico
- cerco utilizzando un motore di ricerca
- cerco direttamente a scaffale
- altro _____

2 - Lei si serve di questo strumento (OPAC)?

Sebina OPAC

Sistema Bibliotecario Parmense

Selezione Catalogo

Libro Antico Libro Moderno Audiovisivi Grafica Musica

Autore lista

Titolo lista

Ricerca libera

Natura: Tutte, Monografia, Periodico

Sistema: Tutte, Biblioteche dell'Università degli Studi di Parma, Biblioteche statali, Biblioteca della Provincia di Parma

Biblioteche: Tutte, Biblioteca di Alice, Biblioteca dell'Archivio di Stato di Parma, Biblioteca Archivio Giovanni Guerciochi

Altri canali

2,030,426 Totale accessi dal 16/01/2006

Per informazioni: Chiedi al bibliotecario

©Sebina OpenLibrary è un software Divisione Beni Culturali Data Management e IBACN Regione Emilia Romagna

- sì
- no

nel caso che la risposta sia no, può spiegare perché?

- non sapevo che esistesse
- so che esiste ma non so usarlo
- so usarlo un po', ma non mi sento abbastanza sicuro
- è più semplice chiedere al bibliotecario
- altro _____

3 - Sarebbe interessato a seguire un breve corso gratuito qui in biblioteca, per imparare a usare i cataloghi delle biblioteche e altri strumenti di ricerca delle informazioni?

- si
- no

4 - Dati anagrafici:

- maschio
- femmina

età _____

titolo di studio _____

professione _____

6 Analisi dei dati raccolti

Il campione analizzato è di 100 utenti. 59 femmine e 41 maschi.

La distinzione anagrafica fra maschi e femmine, come quella in fasce d'età, una volta analizzati i dati, non ha però portato a risultati significativi ma può essere indice dell'eterogeneità del campione. L'unica distinzione significativa è stata, in un caso, il titolo di studio; gli utenti che si servono del catalogo elettronico sono risultati essere tutti in possesso di laurea o diploma superiore, tranne uno provvisto di licenza media.

6.1 Principali risultati emersi

Utenti che utilizzano OPAC 37%, utenti che non utilizzano OPAC 63% (figura 1).

Utenti interessati al corso 51%.

Gli utenti che utilizzano OPAC hanno un buon livello di istruzione:

- laurea 59%
- diploma superiore 38%
- licenza media 3% (figura 2)

Gli utenti che non usano OPAC hanno motivato la loro risposta nel seguente modo:

non sapevo che esistesse 57%

so che esiste ma non so usarlo 11%

so usarlo un po' ma non mi sento sicuro 5%

è più semplice chiedere al bibliotecario 22%

altro 5% (figura 3)

Il comportamento più diffuso per accertarsi della presenza e della disponibilità di un documento è chiedere al bibliotecario 67% (figura 4).

Ora verranno analizzate nel dettaglio le risposte degli utenti.

6.2 Utenti che si servono dell'OPAC

Analizzando le risposte si nota che 37 utenti (37%) sostengono di servirsi dell'OPAC (Figura 1) e 19 di questi (ovvero il 51%) si dichiarano comunque interessati a seguire un corso sull'argomento e quindi a migliorare ulteriormente le loro capacità nell'utilizzare questo strumento. I restanti 18 (quindi il 49%) non sono interessati, probabilmente sentendo di possedere tutte le conoscenze necessarie.

Tutti gli utenti che utilizzano il catalogo sono laureati o diplomati, con la sola eccezione di un utente in possesso di licenza media, risulta quindi essere comune fra loro un buon livello di istruzione (Figura 2).

I fruitori dell'OPAC sembrano appartenere a tutte le fasce di età anche se la maggior parte sono utenti fra i 30 e i 45 anni.

È da notare che ben 9 utenti (24%) fra quelli che sostengono di utilizzare il catalogo, alla prima domanda del questionario “Come fa a sapere se in biblioteca esiste un libro o un film (o un altro documento) che le interessa?” non hanno scelto l'opzione “cerco attraverso il catalogo elettronico” ma hanno indicato come risposta “chiedo al bibliotecario” o “cerco direttamente a scaffale” e solo alla seconda domanda, che chiede esplicitamente se si servono dell'OPAC, hanno risposto affermativamente. Probabilmente non è per loro un'abitudine così radicata dato che pur comparso come opzione non è stata scelta, quindi gli utenti che davvero si servono del catalogo elettronico potrebbero venire ridotti, alla luce di questa osservazione, da 37 a 28 (28%).

Interessante l'osservazione di un utente utilizzatore di OPAC, aggiunta a mano alla fine del questionario, che fa notare la necessità di rendere più amichevoli gli strumenti messi a disposizione evitando di fare incappare le persone in ostacoli banali. Questo ci riporta alle molte pubblicazioni citate circa la scarsa “amichevolezza” di molti OPAC.

6.3 Utenti che non utilizzano OPAC

Gli utenti che non usano l'OPAC risultano essere 63 (63%) e di questi soltanto 32 (51%) seguirebbe un corso per imparare ad usare il catalogo elettronico.

Le motivazioni del mancato utilizzo dell'OPAC sono visibili graficamente nella Figura 3.

Ben 36 utenti (57%) non sapevano dell'esistenza del catalogo, 21 di questi (quindi il 58%) sarebbero interessati a saperne di più seguendo un corso.

Per far conoscere la disponibilità di questo strumento, si potrebbe forse dedicare una postazione esclusivamente alla consultazione del catalogo, come d'altronde avviene in alcune biblioteche, segnalandola in modo chiaro tramite un avviso scritto, magari recante anche il link per accedere all'OPAC di Parma e qualche istruzione a punti per impostare la ricerca.

7 (11%) dicono di conoscere questo strumento ma di non saperlo usare ma solo 4 di questi (57%) sarebbero interessati ad imparare attraverso il corso.

3 (5%) sanno usarlo un po' ma non si sentono sicuri e due di loro (67%) si dichiarano interessati ad un corso per apprendere l'utilizzo.

14 (22%) dichiarano che è più semplice chiedere al bibliotecario, 5 (36%) seguirebbero il corso.

3 (5%) hanno scelto “altro” indicando le seguenti motivazioni:

“ne conosco l'esistenza del catalogo ma non ho mai avuto la necessità di usarlo”;

“mi piace il contatto con le persone e quindi preferisco chiedere”;

“conosco lo strumento, l'ho utilizzato durante la tesi per ricerche specifiche”.

6.4 Interesse per il corso

Dei 100 utenti coinvolti nel questionario 51 (51%) sono interessati a partecipare a questo ipotetico breve corso. La risposta è da considerarsi

ottima, essendo attività pensate per pochi partecipanti alla volta visto che verrebbero utilizzate le postazioni della biblioteca.

Anche nel già citato corso organizzato dalla biblioteca di Olgiate Comasco sono state accolte dalle sei alle otto persone alla volta.

L'interesse per questa proposta accomuna utenti di tutte le età: 12 (24%) hanno un'età compresa fra 14 e 12 anni, 8 (16%) fra 25 e 35 anni, 22 (43%) il gruppo più numeroso, ma anche la fascia più ampia fra 36 e 55 anni, 9 (17%) infine fra 56 e 68 anni.

Attraverso osservazioni scritte a penna dagli utenti su alcuno questionari, o da quello che dicevano mentre li compilavano, ho notato che molti affermano di non essere interessati al corso a causa della mancanza di tempo.

È da sottolineare come corsi di questo tipo non durino più di un'ora e mezza, come nell'esperienza già citata della biblioteca di Olgiate Comasco, poiché se limitati alla spiegazione del funzionamento basilare del catalogo elettronico, i partecipanti devono acquisire familiarità con un numero limitato di funzioni del browser.

Basterà spiegare l'uso dei pulsanti Avanti, Indietro e Stampa, come usare lo scroll di pagina, come scrivere nei form di ricerca e come selezionare un link.

6.5 Comportamento più diffuso

Il comportamento più diffuso (67utenti), indicato anche da molti di quelli che sostengono di servirsi di OPAC, è comunque quello di rivolgersi al bibliotecario (Figura 4). Questo comportamento viene adottato da utenti di tutte le età non rendendo possibile evidenziare differenze fra le diverse fasce. È evidente che nonostante la disponibilità di uno strumento come OPAC, che rende l'utente indipendente nella ricerca, la figura del bibliotecario rimane centrale per chi utilizza i servizi della biblioteca.

Come già segnalato nel capitolo 6.3, un'intervistata ha sottolineato come

preferisca chiedere allo staff poiché le piace il contatto con le persone, andando a toccare quindi il tema del rapporto umano. L'osservazione può essere interessante anche se a mio avviso sapersi accertare da soli dell'esistenza di un'opera e della sua collocazione a livello di codice Dewey non limita il rapporto umano, poiché nella maggior parte dei casi è comunque il bibliotecario che reperisce fisicamente il volume e che comunque può dare consigli ai frequentatori della biblioteca.

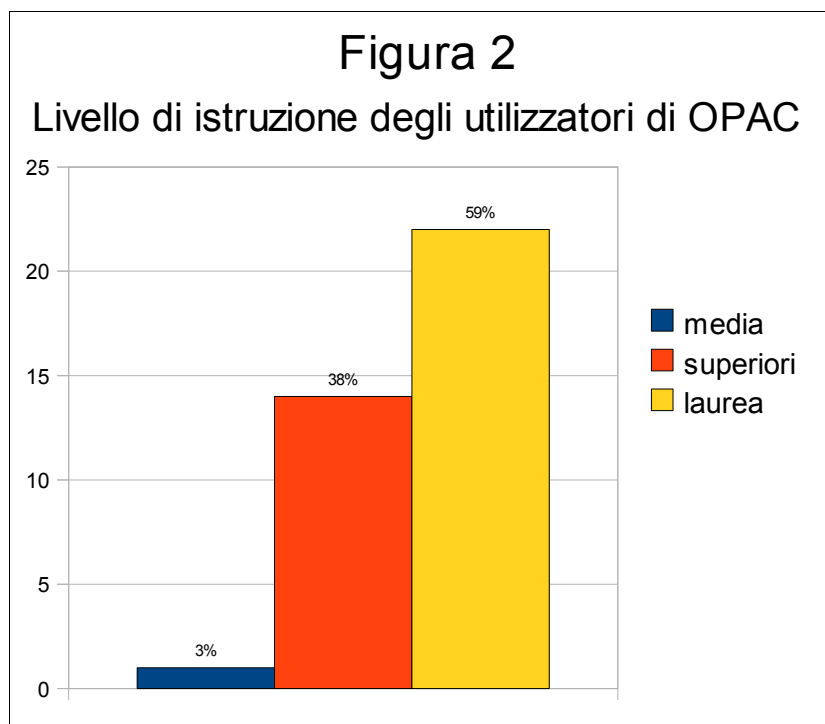
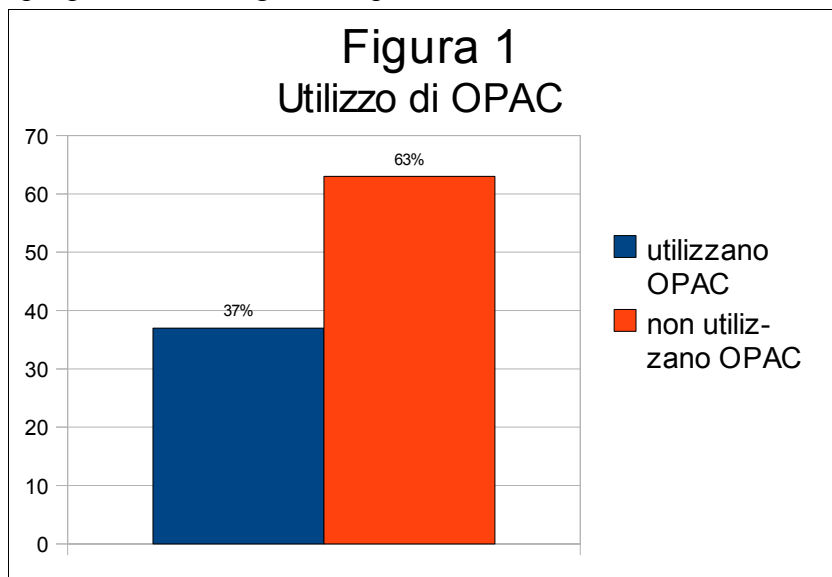


Figura 3

Motivi del mancato utilizzo di OPAC

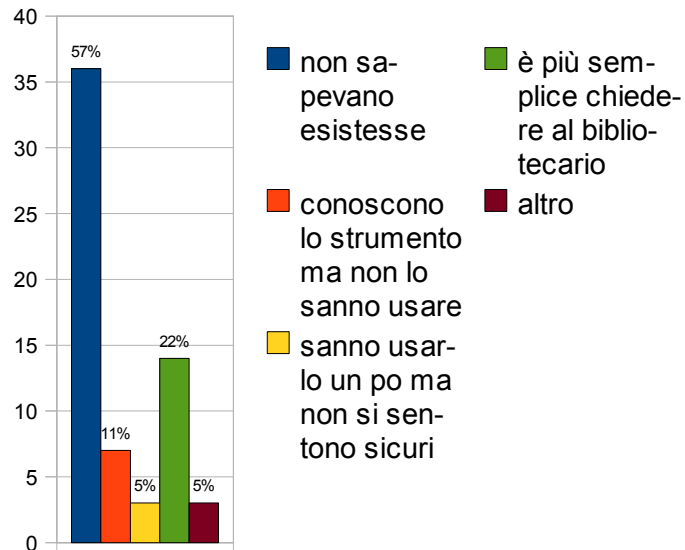
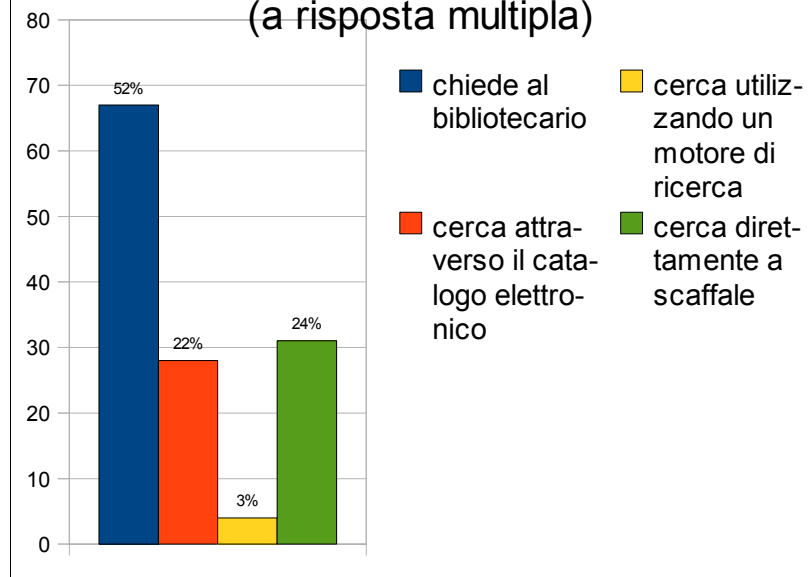


Figura 4

Comportamento degli utenti (a risposta multipla)



7 Conclusioni

7.1 Buon interesse per un corso realizzabile

Come sottolineato dall'analisi dei dati, metà degli utenti che hanno risposto al questionario sarebbero interessati al corso.

Il numero è assolutamente gratificante anche perché, seppur a livello ipotetico, il corso verrebbe svolto nella biblioteca in questione, che come già detto ha cinque postazioni per il pubblico connesse ad internet. Anche pensando di far sedere due utenti per ciascun computer non si potrebbero accogliere più di dieci persone alla volta.

L'organizzazione del corso non sarebbe troppo complicata o dispendiosa.

Il corso potrebbe svolgersi per esempio al sabato pomeriggio, momento libero per la maggior parte delle persone, anche per quelle che lavorano.

Se il tema resta quello dell'utilizzo del catalogo elettronico, e non si estende all'insegnamento di programmi di editing di testi o di fogli elettronici (che sono comunque temi trattati da corsi già citati fra le esperienze italiane) basterebbero come insegnanti un paio di membri dello staff della biblioteca in quanto essi quotidianamente si servono di questo strumento e si presume che sappiano illustrarne agevolmente il funzionamento nonché rapportarsi bene con le persone. Non vi sarebbe necessità di chiamare personale esterno e quindi l'organizzazione non sarebbe particolarmente dispendiosa. Si tratterebbe solo di spiegare le basi del funzionamento di OPAC ai partecipanti, proponendo poi esercizi di ricerca così da dare a ciascuno la possibilità di applicare le nozioni appena acquisite. Si potrebbero preparare delle stampate, da lasciare alle persone partecipanti, con l'elenco delle principali funzioni dello strumento e i passi per impostare correttamente una ricerca così da non costringerli a prendere appunti durante la spiegazione. Avrebbero anche qualcosa di tangibile da portare a casa e da poter consultare in caso di bisogno.

Un corso del genere si esaurirebbe in un ora o poco più e forse attirerebbe

anche gli utenti che sarebbero interessati al corso ma per questioni di tempo sono stati ricalcitranti a definirsi tali nel questionario.

7.2 Come far conoscere l'OPAC

Più della metà degli utenti che non utilizzano OPAC sostengono di non conoscere lo strumento. Per ovviare a questa mancanza, a parte il suddetto corso che sarebbe anche una pubblicità per lo strumento, si potrebbe dedicare una postazione esclusivamente alla consultazione del catalogo, mettendone bene in evidenza la funzione attraverso una chiara segnaletica, avendo cura di mantenere aperto il browser sulla pagina dell'OPAC e di creare un collegamento ad essa ben evidente sul desktop, in modo da renderlo facilmente raggiungibile dall'utente senza costringerlo a digitare il link o a cercarlo attraverso un motore di ricerca nel caso non lo si ricordi a memoria. Si potrebbe aggiungere una lista a fianco della postazione con elencate passo per passo le operazioni per impostare una ricerca.

Cartelli posizionati al banco del prestito potrebbero avvertire l'utente che in caso di grande affluenza le ricerche dei documenti vanno eseguite autonomamente presso la postazione dedicata. Questo non vorrebbe dire per il bibliotecario rifiutarsi di cercare un titolo per chi glielo chiede, ma potrebbe essere utile per cercare di radicare una nuova abitudine nell'utenza.

7.3 Il bibliotecario, una figura di riferimento

Il comportamento più diffuso fra l'utenza risulta comunque essere quello di rivolgersi allo staff della biblioteca, anche da parte di chi sostiene di servirsi dell'OPAC.

Il bibliotecario, per gli utenti, sembra essere parte integrante della biblioteca nonostante i nuovi strumenti.

Tra macchina e persona viene forse istintivamente scelta la seconda e non

soltanto dagli utenti di una certa età ma anche fra quelli più giovani. Purtroppo volendo focalizzare la ricerca su pochi obiettivi ben definiti non è stato possibile indagare più a fondo ma sarebbe interessante poter fare emergere le motivazioni specifiche delle risposte degli intervistati; come mai molti preferiscono rivolgersi al bibliotecario, ma in particolar modo come mai alcuni, anche conoscendo l'esistenza del catalogo elettronico, non si sentono abbastanza sicuri ad usarlo o comunque ritengono più semplice chiedere allo staff. Capiremmo cosa gli utenti percepiscono come “poco amichevole” nell'interfaccia o nel funzionamento dello strumento.

8 Bibliografia

ANTONELLI, L. (2009). Il catalogo bibliografico nel web: il nuovo Opac secondo Karen Coyle.

AIB notizie, 2, 10.

CORSELLO, M. (2007). Rilevazione sull'uso dell'Opac.

Parma: Biblioteca Civica. Ricerca non pubblicata.

DE ROBBIO, A. I Metaopac: "Meta" virtuale per cataloghi Open Access.

<http://www.aib.it/aib/sezioni/cam/derob-02.htm>

ultima consultazione 05/02/2010

DIEPOLDER, S. (2003). Was ist eine Körperschaft? Umfrage zur OPAC-Nutzung an der Universitätsbibliothek Tübingen.

BuB, Jan, 28-30.

GNOLI, C. (2000). Informazioni o rumore?

Biblioteche Oggi, 1, 24.

Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida Ifla/Unesco per lo sviluppo.

AIB 2002

<http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-it.pdf>

ultima consultazione 05/02/2010

LUCCHINI, P. (2007). *La formazione dell'utente. Metodi e strategie per apprendere la biblioteca.*

Milano: Editrice Bibliografica.

MARTIN, A., & RADER, H. (2003). *Information and IT Literacy.*

London: Facet.

MISENTI, P. (2004). Information literacy al salone di Torino.
AIB Notizie, 8, 15-16

PICKARD, A. J. (2007). *Research methods in information*.
London : Facet publishing.

PICKERING THOMAS, N. *Information Literacy and Information Skills
Instruction*.
London: Libraries Unlimited.

RAVELLI, C. (2008). Il pubblico davanti alla rete.
Biblioteche Oggi, 3, 62-65.

RIDI, R. (1999). Vittime del fuoco amico.
Biblioteche Oggi, 5, 12 .

SINGER GORDON, R. (2001). *Teaching the Internet in Libraries*.
Chicago and London: American Library Association.

SLOANE, D.J. (2000) Encounters with the OPAC: on-line searching in public
libraries.
Journal of the American Society for Information Science and Technology,
May ,757-773.

WESTON, P. G. (2008). Caratteristiche degli OPAC e strategie delle
biblioteche.
Bibliotime, 1.

Indice

1	Introduzione	pag. 1
2	Obiettivo della ricerca	pag. 4
3	Contesto della ricerca	pag. 5
4	Rassegna della letteratura	pag. 7
	4.1 <i>Interfaccia e struttura poco amichevoli?</i>	pag. 7
	4.2 <i>Quando i motori di ricerca diventano gli strumenti prediletti..</i>	pag. 11
	4.3 <i>Corsi di Informazione dell'utente</i>	pag. 13
5	Metodo della ricerca	pag. 15
	5.1 <i>Questionario</i>	pag. 17
6	Analisi dei dati raccolti	pag. 19
	6.1 <i>Principali risultati emersi</i>	pag. 19
	6.2 <i>Utenti che si servono dell'OPAC</i>	pag. 20
	6.3 <i>Utenti che non utilizzano OPAC</i>	pag. 21
	6.4 <i>Interesse per il corso</i>	pag. 21
	6.5 <i>Comportamento più diffuso</i>	pag. 22
7	Conclusioni	pag. 25
	7.1 <i>Buon interesse per un corso realizzabile</i>	pag. 25
	7.2 <i>Come far conoscere l'OPAC</i>	pag. 26
	7.3 <i>Il bibliotecario, una figura di riferimento</i>	pag. 26
8	Bibliografia	pag. 28