

# L'uso dei cataloghi in biblioteca

*Metodologia e risultati di una ricerca "empirica"*

di Graziella Pedretti

Ciascuno di noi, in base alla propria esperienza (diretta o acquisita), si costruisce una mappa concettuale del mondo esterno che consulta ogni qualvolta deve attivare un comportamento. Considerando il caso particolare di una persona che entra in biblioteca, si può dire che essa si rivolge ad "una" memoria collettiva per aggiornare ed integrare la propria mappa conoscitiva in modo tale che questa ne risulterà modificata. Per fare ciò l'utente si dispone ad un rapporto di comunicazione con i simboli registrati sulla carta, sui nastri magnetici, sui supporti ottici, siano essi documenti primari o secondari. "A comunicazione effettuata diremo che è avvenuto un passaggio di informazione dal pacchetto di simboli alla nostra memoria personale. Potremo così definire l'informazione come ciò che modifica ciò che sappiamo. L'informazione deve essere considerata non un qualcosa che è contenuto nei libri e nei documenti ma piuttosto come una relazione tra dei segni e un soggetto. L'informazione è ciò a cui si fa appello per giustificare l'insorgere di una rappresentazione nel soggetto. L'informazione può essere ricevuta però solo se esistono le adatte condizioni di sintonia fra la sorgente dell'informazione e il soggetto recipiente, ossia se i segnali del messaggio possono essere convertiti dal soggetto in simboli significanti; o, in altre parole, se tra la mappa conoscitiva del soggetto trasmettitore e quella del soggetto ricevitore esiste una sufficiente omogeneità di contenuti, e cioè di esperienze e di linguaggio."<sup>1</sup>

La ricerca del punto di incontro tra le mappe conoscitive degli utenti e quelle degli autori dei documenti che si trovano in biblioteca ha la sua realizzazione pratica nell'attività catalografica di un servizio bibliotecario (sia esso una biblioteca singola o una rete cooperante di biblioteche) e la sua base teorica nella biblioteconomia. Ciò che segue è la sintesi della mia indagine, svolta in occasione dell'elaborazione della tesi di laurea, che ha inteso approfondire la conoscenza

dell'incontro utente-documento che passa attraverso la mediazione del catalogo di biblioteca. Si poteva procedere in due modi: il primo era di fare ricorso alle teorie e alle analisi elaborate dalla biblioteconomia; il secondo era di giungere a tale conoscenza tramite la ricerca empirica. La scelta è caduta su quest'ultimo modo perché l'argomentazione, in mancanza di supporto empirico, può riuscire convincente ma condurre a conclusioni in contrasto con la realtà. Del lavoro svolto vengono riportate le parti che si ritengono generalizzabili ad altre realtà bibliotecarie, si tralasceranno invece le descrizioni dello specifico contesto e i dettagli dell'analisi dei dati e dei risultati. L'articolo è, quindi, centrato sulla metodologia della ricerca seguita e sulla sintesi dei risultati più utili a capire gli obiettivi stessi dell'indagine e il loro effettivo raggiungimento.

La biblioteca scelta per la sperimentazione è stata la Civica Biblioteca Queriniana di Brescia. Attraverso la ricerca empirica, svoltasi tra marzo e giugno 1994, si è cercato di capire come si svolge realmente la mediazione documentaria oggi. L'indagine permette di accertare il ruolo che la biblioteca ha nel flusso delle informazioni, e all'interno di esso di analizzare le specifiche richieste che gli utenti pongono, gli strumenti che utilizzano per soddisfarle e i problemi che essi incontrano nel contatto con l'organizzazione dei cataloghi. In altre parole l'indagine consente di determinare quando la ricerca documentaria è efficace, quando non lo è, e per quali ragioni. Prima di entrare nel merito della descrizione del metodo di ricerca desidero fare due considerazioni preliminari. La prima riguarda il fatto che lo specifico contesto ha portato a considerare i soli cataloghi cartacei. Non si considera questo un limite all'attualità della ricerca sia perché la metodologia, con opportune variazioni, può essere facilmente applicata ad una realtà informatizzata, in modo "tradizionale", sia perché una ricerca come quella qui presentata potrebbe essere utile come analisi conoscitiva per quelle

<sup>1</sup> A. SERRAI, *Sistemi bibliotecari e meccanismi catalografici*, Roma, Bulzoni, 1980, p. 201.

realtà che devono scegliere il software di ricerca per l'utente, così da conoscere meglio le esigenze a cui si va a rispondere. "Misurare e valutare ciò che accade — che è accaduto — è per un verso un modo per tentare di estrarre dal passato indicazioni sul futuro, o nel migliore dei casi un semilavorato. Costituisce una base conoscitiva senza la quale disponiamo solo di impressioni."<sup>2</sup>

La seconda considerazione concerne la scarsità di documentazione sulle esperienze empiriche in ambito italiano: è apparsa subito l'ostacolo più duro per questa ricerca. Ho potuto comunque attingere preziose informazioni dalla più ampia produzione editoriale anglosassone e, per quanto riguarda l'analisi del contesto dell'indagine, da colloqui con il personale della Biblioteca Queriniana.

## I. LA METODOLOGIA DELLA RICERCA

### I.1 Obiettivi

La ricerca si proponeva di approfondire la conoscenza di una realtà specifica come quella dell'utenza reale di una biblioteca pubblica. Lo scopo principale è stato quello di descrivere l'interazione utente-catalogo, nel momento del recupero delle informazioni bibliografiche ricercate dall'utente per reperire i documenti utili a rispondere alle sue esigenze documentarie.

La biblioteca scelta per l'indagine è stata la Civica Queriniana di Brescia, che si è dimostrata particolarmente adatta ai fini della ricerca. Infatti l'art. 12 della legge regionale n. 81 del 1985 le attribuisce, in quanto biblioteca di capoluogo di provincia, tutti i servizi di una biblioteca di pubblica lettura (lettura, consultazione, prestito), quelli di una biblioteca centro-sistema (informazione generale e specialistica e servizi di supporto alle biblioteche di base ad essa referenti) e i servizi specifici alla sua tipologia:

— raccolta e conservazione del materiale documentario prodotto sul territorio provinciale (ottenuto tramite il diritto di stampa);

— informazione bibliografica;

— realizzazione di sistemi informativi coordinati.

Inoltre, per la sua storia stessa e la sua localizzazione, la Biblioteca Queriniana possiede un patrimonio documentario ampio e un bacino di utenza che va al di là della città. Non secondario ai fini della ricerca (la descrizione dell'interazione utente-catalogo) è il fatto che tutto il patrimonio librario risulta catalogato, anche se con diverse metodologie adottate nel corso del tempo.

In questa prospettiva la ricerca si è proposta di:

a) individuare il volume d'uso dei principali cataloghi cartacei della Biblioteca Queriniana, l'autonomia nella ricerca a catalogo e il numero delle pubblicazioni ottenute rispetto a quelle richieste;

b) indagare il significato delle differenze nell'uso o non uso dei cataloghi e nell'utilizzo di cataloghi diversi rispetto alle caratteristiche socio-economiche degli utenti, alla frequenza della biblioteca e ai motivi delle visite alla stessa;

c) ricostruire il processo di ricerca bibliografica per verificare se le modalità adottate dagli utenti sono coerenti con la struttura dei cataloghi, misurare il grado di successo e insuccesso della ricerca, individuare le eventuali cause di insuccesso e quantificare il tempo impiegato nella ricerca.

L'indagine, oltre a perseguire obiettivi specificatamente conoscitivi, si proponeva di riflettere sulla possibilità che il percorso metodologico utilizzato potesse divenire una sorta di modello operativo utilizzabile nell'ottimizzazione dei servizi delle istituzioni bibliotecarie. Lo sforzo è stato quello di trovare, attraverso una sperimentazione concreta, una strategia operativa di ricerca-intervento utile ad aumentare il livello di soddisfazione, di precisione e di facilità della ricerca bibliografica, in modo che le biblioteche pubbliche possano rispondere efficacemente alla loro funzione principale: "incoraggiare gli individui o i gruppi di individui a ottenere un accesso imparziale ai libri, all'informazione, alla conoscenza, alle opere della creatività".<sup>3</sup> Ciò è possibile creando una struttura che permetta di localizzare le pubblicazioni ed in genere le informazioni sia della biblioteca che degli istituti con cui essa collabora.

Per un servizio qualitativamente elevato sono necessarie pertanto chiarezza di intenti e soddisfazione dell'utenza, e tutto questo è raggiungibile conoscendo i bisogni e le esigenze della collettività alla quale la biblioteca si rivolge e valutando i servizi offerti per cambiarli e migliorarli. L'analisi del servizio di informazione bibliografica è una delle tante possibili in una biblioteca, ed è appunto quella considerata dalla presente indagine.

### I.2 Percorso metodologico e campionamento

Il lavoro di ricerca ha seguito tre tappe fondamentali:

1) la prima, definita *descrizione del contesto*, è culminata nella rappresentazione del quadro completo della biblioteca, nella ricostruzione della mappa dei percorsi di ricerca bibliografica possibili e nella descrizione della comunità servita (la città di Brescia);

2) la seconda, detta *volume d'uso dei cataloghi*, tesa a raggiungere gli obiettivi a) e b) espressi nel paragrafo precedente;

3) la terza tappa, denominata *interazione utente-catalogo*, mirava a realizzare l'obiettivo descritto al precedente punto c).

L'indagine si è svolta attraverso una metodologia di ricerca mista: raccolta dati e informazioni preesistenti, questionario, intervista e osservazione semi-strutturata. Nel passaggio da una tappa di ricerca ad un'altra il numero dell'utenza studiata è stato ridotto progressivamente. ➤

<sup>2</sup> M. CUPELLARO, *Misurazione e valutazione dei servizi*, in *La biblioteca efficace*, a cura di M. Cecconi, G. Manzoni, D. Salvetti, Milano, Editrice Bibliografica, 1992, p. 170.

<sup>3</sup> SERVICES LIBRARY & INFORMATION SERVICES COUNCIL, *Setting Objectives for Public Library Unpublished report*, 1991. La traduzione è nostra.

### 1.2.1 Descrizione del contesto

Per prima cosa si è proceduto allo studio dell'istituzione presa in esame e della comunità servita. Questo studio si è esplicitato attraverso la raccolta di documenti e i colloqui-intervista con testimoni significativi (addetti ai lavori) per ricostruire il quadro complessivo del contesto e la mappa dei percorsi di ricerca a catalogo. Il lavoro è stato articolato nelle seguenti fasi:

— raccolta delle informazioni storiche, culturali e strutturali relative alla Civica Biblioteca Queriniana; raccolta dei dati statistici relativi all'attività della stessa, ai suoi utenti reali registrati (5.916)<sup>4</sup> e dei dati socio-economici della comunità da servire: la cosiddetta utenza potenziale (i cittadini di Brescia). Tutto questo al fine di ricostruire uno scenario completo all'interno del quale collocare le problematiche specifiche dell'indagine.

— Colloqui e interviste con i bibliotecari per ricostruire i percorsi di ricerca e la struttura dei cataloghi, operazione molto complessa, essendo infatti la Queriniana una biblioteca storica è avvenuta l'inevitabile stratificazione di diverse tipologie di catalogazione anche se ora in parte riunificate in cataloghi complessivi. Inoltre, avendo essa un patrimonio molto ricco vi è la compresenza di diverse tipologie di cataloghi relativi ad altrettante tipologie di materiale (periodici, manoscritti, monografie, cinquecentine...).

— Analisi delle informazioni raccolte e stesura del quadro descrittivo del contesto.

### 1.2.2 Volume d'uso dei cataloghi

Completato il quadro strutturale della realtà in oggetto è stata avviata la seconda tappa, consistente nel contatto diretto con l'utenza. La modalità usata è stata quella della proposta di compilazione di un breve questionario. Nella distribuzione ha collaborato una studentessa della Scuola regionale per operatori di biblioteca di Brescia. Gli intervistatori avevano quindi la competenza per dare eventuali chiarimenti agli intervistati. Alcuni giorni prima dell'indagine sono stati appesi dei cartelli che avvisavano l'utenza. Quando il lavoro è iniziato, si è sistemato il banco per la consegna dei questionari nell'atrio della biblioteca, punto d'accesso e di uscita obbligato. Ad ogni soggetto coinvolto ci si è presentati spiegando chi erano i ricercatori (laureandi), qual era l'interesse perseguito (ricerca conoscitiva sull'uso dei cataloghi), qual era il tipo di informazioni che si intendevano raccogliere (caratteristiche degli utenti, cataloghi usati, opere ottenute) e sottolineando l'importanza, per la riuscita del lavoro, della collaborazione che i ricercatori speravano di ottenere da loro. Il questionario veniva consegnato all'entrata in biblioteca e poi riconsegnato compilato all'uscita; ovviamente era rigorosamente anonimo. Nella determinazione del campione il primo problema da risolvere è stato chiarire quali erano gli utenti su cui puntare l'attenzione, ovvero se coinvolgere indistintamente tutto il pubblico della biblioteca o operare, invece, una selezione in base ad alcuni requisiti rispetto sia alle

caratteristiche personali, sia al tipo di servizio utilizzato. Per quanto concerne il primo aspetto, che riguarda essenzialmente l'età, già la biblioteca seleziona l'utenza ammettendo a tutti i servizi solo i maggiorenni e ad alcuni le persone con almeno 14 anni. Alcuni ragazzi al di sotto dei 14 anni frequentano la biblioteca accompagnati da un adulto, ma, sia per il numero esiguo che per l'inadeguatezza di questa tipologia di utenza rispetto alle funzioni della Queriniana, si è scelto di non inserirli nel campione. Per quel che riguarda il secondo aspetto si è deciso di considerare solo gli utenti che usufruivano del servizio di consultazione in sede e/o di prestito a domicilio relativo alle monografie.

Oltre agli aspetti qualitativi bisognava decidere anche sulle dimensioni quantitative del campione: il numero dei questionari doveva infatti essere tale da poter fornire un quadro sufficientemente preciso del tipo di utenti, sia complessivamente che rispetto ai diversi cataloghi utilizzati. Solo in tal modo era possibile confrontare tra loro gli utenti che usufruivano di cataloghi diversi. Per rispondere a questa esigenza è stato somministrato il questionario a tutti gli utenti che fruivano dei servizi di consultazione e prestito a domicilio durante una settimana-tipo, precisamente dall'8 al 12 marzo 1994, ossia una settimana nella quale l'afflusso dell'utenza non facesse registrare picchi positivi o negativi di presenze o la prevalenza di particolari tipologie di utenza; tale periodo rappresentava la frequenza media, sia a livello quantitativo che qualitativo, della biblioteca durante l'intero anno solare. Infine sono stati coperti tutti i giorni e le ore di apertura in modo da ottenere un campione attendibile.

Sono stati consegnati 746 questionari di cui 690 sono stati restituiti, per cui la percentuale di risposta è stata del 92,4 per cento, valore molto positivo, soprattutto se si passa ad analizzare la compilazione dei questionari che è stata molto completa, nonostante la complessità delle domande. Il questionario è stato consegnato anche a chi l'aveva già compilato in una precedente visita (si è prevista una apposita casella per segnalare la già avvenuta compilazione). In sede di elaborazione dei dati relativi alle caratteristiche socio-economiche degli utenti sono stati eliminati quelli relativi agli utenti già intervistati, mentre è stato considerato tutto il campione per la quantificazione del volume d'uso dei diversi cataloghi. Il numero delle persone che l'hanno compilato un'unica volta è 600, pari all'86,96 per cento.

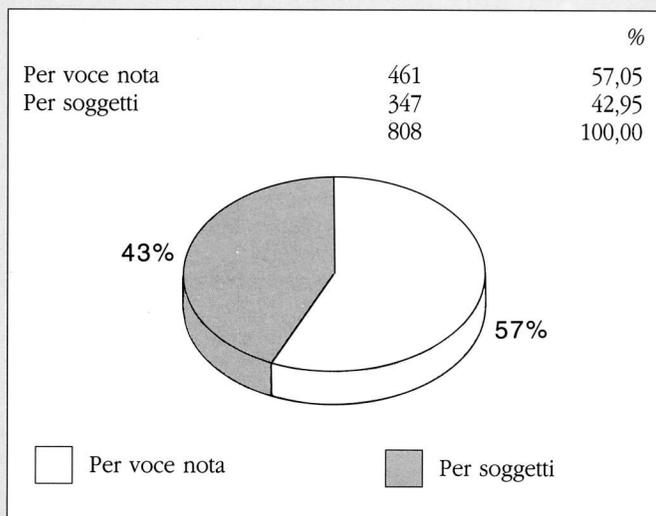
Visto il periodo limitato in cui si è svolta l'indagine, sulla composizione finale del campione sono maggiormente rappresentati, rispetto al peso effettivo, quegli utenti che frequentano quotidianamente la Queriniana. Dopo la raccolta i dati sono stati inseriti in un database, in questo modo l'elaborazione delle informazioni è risultata più flessibile, soprattutto nell'interpolazione di dati relativi a diverse variabili.

*Il questionario:* era composto da domande a risposta chiusa, in alcuni casi con la possibilità di risposte multiple. Solo l'ultima domanda "Ha incontrato delle difficoltà particolari? Se sì, quali?" era aperta, così da raccogliere eventuali commenti degli intervistati. È stato strutturato in due parti: la prima si intitolava *Informazioni relative all'utente* e la seconda *Informazioni relative alla ricerca odierna*.

<sup>4</sup> Al momento dell'indagine non tutta l'utenza della Biblioteca risultava inserita nel database.

Verificato dalla lettura dei questionari che le pubblicazioni più ricercate sono state le monografie (ben l'83,64 per cento delle 966 ricerche complessive), si sono intervistati solo gli utenti che usufruivano dei cataloghi relativi ai libri a stampa moderni ed antichi. Quindi il criterio di scelta dei soggetti è stato un campionamento per quote rispetto all'uso di specifici cataloghi. Le persone intervistate sono state 100 ed erano rappresentative della percentuale d'uso dei cataloghi autori e soggetti relativi alle monografie. Più precisamente: su 808 ricerche relative ai libri, 461 erano per voce nota (autore o titolo dell'opera) e 347 per soggetti (contenuto dell'opera), rispettivamente pari al 57,05 e al 42,95 per cento, quindi sono state fatte 57 interviste per voce nota e 43 per soggetti. Il motivo non è stato solo di ordine quantitativo, si è tenuto conto anche del fatto che nella prassi biblioteconomica sono proprio questi i due tipi di accesso più studiati, sia perché sono i più diffusi nelle biblioteche, e quindi i più consultati, sia perché avendo essi finalità e strutture diverse presentano problematiche di ricerca bibliografica specifiche.

**Tab. 1 - Uso dei cataloghi per tipo d'accesso**



Anche in questa fase ha collaborato una studentessa della Scuola regionale per operatori di biblioteca di Brescia. Ancor più che per la somministrazione del questionario erano necessarie competenze biblioteconomiche approfondite sia nel momento dell'intervista che, soprattutto, nell'osservazione e nella verifica finale del procedimento di ricerca bibliografica seguito dall'intervistato. I moduli per le interviste, prima di essere somministrati, sono stati testati su una decina di utenti, quindi si sono fatte le variazioni opportune dove erano risultati poco chiari. Infine si è scelto il periodo per avviare l'indagine; anche in questo caso, come per il questionario, si è fatta attenzione che la settimana rappresentasse il normale andamento della frequenza alla biblioteca (dal 31 maggio al 4 giugno 1994), coprendo tutti i giorni della settimana così da non invalidare il campione.

Per quanto riguarda la procedura adottata, essa prevedeva

una sequenza di fasi precisa anche se adattabile a seconda della situazione. Si aspettava l'utente in sala cataloghi e, controllando le quote del campione da rispettare si avvicinavano le persone che si dirigevano al catalogo per soggetti o a quello per autori. Seguiva una breve presentazione dei ricercatori, degli obiettivi dell'indagine e la richiesta di poter intervistare ed osservare l'utente nella sua ricerca a catalogo. Terminata l'intervista i ricercatori avrebbero verificato, fin dove possibile, la risposta avuta a catalogo ripercorrendo la ricerca dell'utente, in questo modo si sono potute ricostruire alcune delle cause che hanno portato all'insuccesso della ricerca. Tale verifica consisteva nel determinare:

- 1) se l'utente aveva chiare le differenze tra i cataloghi, cioè se egli sapeva che cosa era contenuto in ognuno di essi (ad esempio tutti i documenti o solo i periodici, ecc.) e se sapeva qual era la logica di accesso per ritrovare i documenti (ad esempio per nome dell'autore o per argomento);
- 2) se gli accessi erano sufficienti per recuperare la pubblicazione, ossia se nel catalogo vi erano lacune o errori di varia natura (di catalogazione o di ordinamento, ecc.) tali da impedire di risalire all'opera o se l'accesso non c'era perché l'opera non era posseduta dalla biblioteca;
- 3) se le informazioni possedute dall'utente erano idonee a recuperare l'opera (ad esempio se aveva solo il cognome dell'autore senza il nome, ecc.).

Solo alla fine si poteva cercare di stabilire se la ricerca dell'utente aveva avuto successo oppure era fallita.

A questo punto è necessario chiarire alcuni termini adottati nel corso della costruzione dell'intervista, così da capire come si è determinato il successo o il fallimento della ricerca bibliografica. Per "voce" si intende il termine usato dall'utente per identificare ciò che vuole ricercare; con "chiave di accesso" si vuole indicare la voce che l'utente formalizza per ricercarla in catalogo; infine "l'intestazione" denota il termine utilizzato dal catalogo per rappresentare la voce ricercata dall'utente. Quindi si è inteso per successo la situazione nella quale l'utente ha trovato il documento desiderato tramite l'intestazione a catalogo della sua chiave di accesso, non va inteso come consegna materiale della pubblicazione richiesta. Ovviamente il fallimento avveniva quando ciò non si era verificato. In questo ultimo caso si è cercato di determinare la causa del fallimento ripercorrendo la ricerca bibliografica e tenendo conto dei vari commenti trascritti. Il fallimento poteva dipendere:

- *dalla raccolta*: non trovare un'intestazione per una chiave d'accesso non posseduta dalla biblioteca (per James Krikelas<sup>5</sup> questo è comunque un successo, infatti una ricerca a catalogo che indichi correttamente che la biblioteca non possiede la chiave d'accesso cercata, deve essere considerata come un successo nel ruolo del catalogo, anche se l'utente non è stato soddisfatto da questo risultato). In pratica la biblioteca non possiede quella pubblicazione e quindi a catalogo non vi è un'intestazione ad essa rivolta;
- *dalla ricerca*: non trovare un'intestazione per una chiave d'accesso posseduta dalla biblioteca ma catalogata in altro modo nel catalogo: vi è errore dell'utente nella procedura di ricerca o nella formulazione della chiave;

<sup>5</sup> Cfr. J. KRİKELAS, *Searching the library catalog: a study of users' access*, "Library research", (1980), 2, p. 215-230.

— *dal catalogo*: non trovare un'intestazione per una chiave d'accesso posseduta dalla biblioteca, ma persa per un ordinamento scorretto o per un errore di catalogazione, è il caso in cui gli accessi a catalogo non sono sufficienti a recuperare la pubblicazione, oppure sono errati o persi in un ordinamento sbagliato.

La prima parte finalizzata a descrivere la fisionomia dell'utenza che usufruiva dei servizi di prestito e/o di consultazione permetteva di verificare se alcune caratteristiche degli utenti (sesso, anno di nascita, titolo di studio, condizione non lavorativa o condizione professionale) esercitavano un ruolo nell'uso o non uso dei cataloghi, nel tipo di catalogo usato e nel livello di autonomia nella ricerca. Inoltre, consentiva di verificare se le variabili "frequenza della biblioteca" e "motivo principale della frequenza della biblioteca" influenzavano tali comportamenti e il peso delle caratteristiche socio-economiche sopradette. Nell'uso delle caratteristiche ci si è rifatti a quelle utilizzate dalla biblioteca all'atto dell'iscrizione in questo modo è stato possibile confrontare i dati dell'indagine con quelli degli iscritti.

La seconda parte del questionario analizzava i comportamenti dell'utenza in riferimento alla ricerca bibliografica che intendevano svolgere (tipologia dei cataloghi usati, autonomia o ricorso alla consulenza del personale). Inoltre, è stato inserito un elemento non strettamente collegato ai fini dell'indagine, ma utile a misurare il grado di risposta del servizio alle richieste documentarie dell'utenza, quindi un indicatore della qualità dell'attività: la segnalazione delle pubblicazioni richieste, ottenute, non ottenute e le cause del mancato ottenimento.

### 1.2.3 Interazione utente-catalogo

Giunti a questo punto si è trattato di approfondire i risultati ottenuti attraverso il questionario. Questo è stato possibile grazie ad un contatto diretto con un campione ristretto di utenti. L'avvicinamento è consistito in un'intervista effettuata precedentemente e successivamente alla ricerca bibliografica svolta dal soggetto individuato e in un'osservazione semi-strutturata dello stesso durante la consultazione dei cataloghi. Questa volta i dati che si volevano recuperare erano soprattutto qualitativi: non era più importante determinare "quanto", ma "come" e "perché".

Terminata la raccolta dei dati, questi sono stati analizzati in parte con l'ausilio del personal computer e in parte manualmente. Quest'ultima analisi è stata facilitata dai commenti che erano già stati apposti in fase di intervista e osservazione.

*L'intervista*: come detto precedentemente si è utilizzata una metodologia mista (intervista e osservazione) e un campionamento per quote rispetto ai due percorsi di ricerca possibili (per voce nota e per soggetto). Per quanto riguarda la prima scelta si è fatta attenzione a predisporre una traccia di lavoro che in parte fosse fissa, quindi domande chiuse che andavano obbligatoriamente poste, e in parte flessibile, cioè un percorso di osservazione con domande che prevedessero le risposte più comuni o lo spazio per eventuali eccezioni e commenti, domande che potevano essere poste oppure servire per indirizzare l'osservazione. Rispetto al campiona-

mento per quote si sono strutturati due moduli di intervista: uno per voce nota, non tanto per chi si rivolgeva al catalogo autori, ma per chi aveva come informazioni di ricerca l'autore o il titolo dell'opera, e l'altro per soggetti per chi aveva informazioni relative all'argomento.

Ambidue i moduli sono stati strutturati in due parti: la prima contenente le informazioni generali sull'utente e sulle informazioni possedute per la ricerca bibliografica, la seconda sul tipo di ricerca in corso.

I due moduli non si discostano molto l'uno dall'altro, quindi verrà prima descritto quello per voce nota e alla fine verranno presentate solo le differenze dell'intervista per soggetti. Per quanto riguarda la prima parte, per l'appunto intitolata *Informazioni generali*, bisognava segnalare l'orario di inizio e di fine della ricerca bibliografica, così da quantificare il tempo medio impiegato e poi verificare se vi erano differenze tra i due tipi di ricerche che concettualmente sono molto diverse e richiedono, a livello teorico, un impegno diverso. Quindi sono state riportate le informazioni relative ad alcune caratteristiche dell'utente (sesso, anno di nascita, occupazione, titolo di studio) per poi correlarle con i dati raccolti nella seconda parte. Successivamente si richiedeva all'interessato che cosa cercava in biblioteca, così da determinare se la ricerca sarebbe stata per argomento o per voce nota, quali informazioni bibliografiche possedeva, dove le aveva recuperate e se erano scritte o orali. Infine, vi erano due domande generali sull'uso dei cataloghi per determinare se vi era confidenza con tali strumenti oppure no.

La seconda parte iniziava con l'osservazione e la segnalazione dei cataloghi avvicinati dall'utente, anche se si era determinato che la ricerca era per voce nota, non era poi detto che fosse il catalogo per autori ad essere consultato. Quindi si determinava la prima chiave di accesso usata, se era stata trovata e tramite che cosa, oppure se non la si era recuperata e perché. In quest'ultimo caso c'era una scheda allegata per le intestazioni ulteriori usate e il numero di tentativi effettuati (per tentativo si considera l'attività compresa tra l'apertura e la chiusura di un singolo cassetto del catalogo a schede o l'apertura di un singolo tomo del catalogo a volume). Il modulo prevedeva la segnalazione della richiesta di aiuto al personale e quando questo era avvenuto (prima, durante, dopo la consultazione del catalogo); infatti è significativo determinare se il successo della ricerca era indotto dalle indicazioni del reference oppure no.

Terminata l'osservazione sono state previste altre domande da fare all'utente sugli elementi della descrizione della pubblicazione che erano stati utilizzati per identificare e scegliere la stessa (es. anno di pubblicazione, curatori, editore, ecc.). La questione dell'utilità di una descrizione bibliografica sintetica o analitica è punto centrale di un dibattito biblioteconomico degli ultimi anni. Dibattito acceso da questioni economiche e di memoria occupata nei computer con dati ritenuti rilevanti o irrilevanti a seconda della posizione sostenuta. Altre domande riguardavano il livello di soddisfazione (da 0 a 10) rispetto a ciò che si era trovato, se si era ottenuta la pubblicazione richiesta, ed eventuali commenti dell'utente. Alla fine c'erano i commenti dell'intervistatore che rappresentavano la traccia per verificare la ricerca bibliografica e le cause che avevano portato ad un eventuale insuccesso.

Il modulo di intervista per la ricerca per soggetto era più o meno uguale, se non per il fatto che sono state cambiate le possibilità sotto cui può essere trovata una voce, i perché non la si era trovata ed i criteri di scelta di una pubblicazione. Elementi non direttamente collegati all'indagine erano le due domande relative al catalogo automatizzato ("Ha già usato un catalogo automatizzato?", "Che cosa pensa apporterebbe un catalogo automatizzato?") riportate per determinare quale era l'atteggiamento dell'utente verso il catalogo automatizzato. Sono state inserite vista l'allora imminente introduzione in Queriniana di personal computer a disposizione dell'utenza per effettuare le ricerche bibliografiche. Sarebbe interessante confrontare, in futuro, i dati della ricerca qui presentata con quelli di una simile effettuata, per l'appunto, dopo l'introduzione dei computer così da analizzare gli eventuali mutamenti nelle strategie di ricerca adottate dagli utenti.

## **2. I RISULTATI**

### **2.1 Descrizione del contesto**

È impossibile riportare in poche righe una sintesi chiara di una realtà complessa come quella della Biblioteca Queriniana e della sua comunità di riferimento. Vorrei solo accennare al fatto che la Queriniana pur essendo la biblioteca capoluogo di provincia, oltretutto la biblioteca centro sistema del Sistema bibliotecario urbano, non rientra nelle definizioni di tali tipologie fatte dalla legge regionale lombarda 81/85. In realtà la Queriniana ha dovuto da decenni rispondere alla domanda di servizi informativi, di ricerca, documentazione, studio e lettura, domanda differenziata e spesso impropria rispetto alla configurazione, per cui ha svolto funzioni non sempre pertinenti alla sua natura e alle sue finalità. Tutto questo, unito all'immobilismo del servizio bibliotecario cittadino (mancanza di una biblioteca di pubblica lettura) e alle ristrettezze di spazi della sede, l'ha costretta ad adeguarsi ai fabbisogni contingenti restando in bilico tra biblioteca di conservazione, per la sua tradizione storica, e biblioteca di pubblica lettura (più nella domanda che nel servizio), per le mutate esigenze culturali. Questa ambivalenza ha portato la Queriniana ad una crisi d'identità strutturale e gestionale. In realtà essa è una biblioteca che ha accentuato le funzioni storico-conservative, con un indirizzo prettamente umanistico. Per correttezza si ricorda che la descrizione del servizio è stata effettuata prima dell'apertura del cosiddetto "Palazzo dell'informazione" che sicuramente ha rivitalizzato la struttura nel suo complesso. La descrizione della Queriniana pur essendo complessiva (storia, funzioni, struttura, personale, patrimonio, servizi, cataloghi, utenza) si è soffermata maggiormente sull'analisi dell'utenza reale del servizio e sulla parte tecnico-biblioteconomica riguardante i cataloghi, i due elementi alla base dell'indagine svolta. Relativamente alla comunità, la città di Brescia, sono stati analizzati i valori re-

lativi alla popolazione, alla scolarizzazione, al lavoro e all'attività economica, inoltre si sono descritte sinteticamente le altre istituzioni bibliotecarie presenti sul territorio.

### **2.2 Volume d'uso dei cataloghi**

Quello che si è voluto raggiungere nella seconda fase dell'indagine è una descrizione quantitativa dell'utilizzazione dei cataloghi, sia a livello generale che secondo le diverse tipologie, e dell'utenza degli stessi. Si è ritenuto che ciò, oltre ad essere utile alla fase conclusiva dell'indagine stessa (l'analisi dell'interazione utente-catalogo), potesse fissare e descrivere la figura dell'utente che si rivolge a questi strumenti di ricerca, così da individuarne correttamente le esigenze, per allestire di conseguenza un servizio funzionale ed eventualmente differenziato secondo i bisogni. In Italia, dove poche biblioteche conoscono veramente i propri utenti, è grande la carenza di studi teorici e di carattere sociologico; ancor meno le biblioteche si preoccupano di verificare il grado di uso e di rispondenza tra il proprio lavoro catalografico, reso manifesto nei cataloghi, e l'utenza reale. Un punto fondamentale resta il superamento della casualità, della parzialità e del disordine che hanno sempre caratterizzato ogni intervento in questo settore.

Ne esce una prima panoramica generale che mostra come siano rappresentate tutte le classi di utenza, anche se la più numerosa ed evidente (e a volte invadente!) è, come prevedibile, quella costituita dagli studenti in prevalenza universitari. Risulta chiaro anche il fatto che chi entra in biblioteca è spinto dalle esigenze più disparate: si va dalle ricerche scolastiche alla semplice necessità di avere un posto dove studiare o leggere un giornale per arrivare ad esigenze più specifiche di ricerche bibliografiche complesse. Ma soprattutto nel rilevare l'utilizzo di determinati tipi di cataloghi e materiali a seconda della classe d'utenza, si mostra ancora una volta come l'utilizzo della Biblioteca Queriniana e del suo patrimonio documentario sia spesso improprio e limitato. Del resto, come rileva Gianna Del Bono, in Italia lo stesso rapporto società-biblioteca risulta scorretto e improprio: "Probabilmente, infatti, in altri paesi nessuno penserebbe di andare alla British Library o alla Bibliothèque Nationale per fare una ricerca a livello liceale o per soddisfare una curiosità estemporanea e non professionale, solo perché si sa che c'è tutto (in ogni caso non gli sarebbe concesso di entrare e verrebbe sicuramente invitato a rivolgersi ad una struttura diversa). Sarebbe facile l'obiezione che da noi non esiste un sistema bibliotecario efficiente come quello inglese, per esempio, ma la constatazione di una carenza non elimina di per sé la necessità di ovviare alle relative conseguenze, né cambia minimamente i termini del problema, su cui del resto è ormai in atto da anni, con alti e bassi, un certo dibattito..."<sup>6</sup>

Sulla base dei dati raccolti in questa seconda fase è possibile affermare che:

— viene confermato che il campione che ha partecipato all'indagine, riferito ai soli utenti che usufruiscono del ➤

<sup>6</sup> G. DEL BONO, *Via dalla pazza folla*, "Biblioteche oggi", 2 (1984), 5, p. 33.

servizio di prestito e/o di consultazione, corrisponde per caratteristiche agli iscritti della biblioteca;

— si evidenziano comportamenti e utilizzi diversi della biblioteca da parte delle differenti classi di utenza; ciò si denota sia dall'analisi della frequenza che da quella sull'utilizzo dei cataloghi, variabili che risultano in rapporto direttamente proporzionale. Considerando, a livello generale, che chi frequenta più assiduamente la biblioteca e utilizza maggiormente i cataloghi sia l'utente più maturo e più consapevole di ciò che tale istituto offre, si può tentare di delineare la figura tipo di tale utente. Questa è rappresentata da un adulto, in possesso almeno di diploma, studente universitario, o nel caso svolga una professione, insegnante o impiegato. L'utente cosiddetto "ideale" (nella terza tappa dell'indagine si vedrà se lo è veramente) appartiene, quindi, ad una classe sociale medio-alta;

— il volume d'uso dei singoli cataloghi è centrato in gran parte sui cataloghi generali, ovvero quelli che comprendono gran parte del materiale posseduto dalla biblioteca, rappresentati dal catalogo autori e titoli e da quello per soggetti delle monografie. È molto probabile che vi siano considerazioni di risparmio: consultare il catalogo più comprensivo consente una maggior probabilità di risposta positiva con il minor spreco di tempo ed energia.

L'eshaustività non sembra essere tra le esigenze dell'utente: questo è evidente nella disparità delle percentuali di consultazione del catalogo a soggetti che, essendo diviso cronologicamente, dovrebbe vedere le sue due sequenze consultate nello stesso modo. È allora forse vero quanto dice paradossalmente Umberto Eco nel suo *Il secondo diario minimo*? "i cataloghi devono essere divisi al massimo: deve essere posta molta cura nel dividere il catalogo dei libri da quello delle riviste, e questi da quello per soggetti, nonché i libri di nuova acquisizione dai libri di acquisizione più antica"; egli aggiunge che per far questo occorre un bibliotecario che consideri "il lettore un nemico, un perdigiorno (altrimenti sarebbe a lavorare), un ladro potenziale" e che tra le finalità della biblioteca vi sia questa: "il prestito deve essere scoraggiato".<sup>7</sup>

Peraltro, cambiando prospettiva e spostandosi da quella dell'utente a quella del bibliotecario bisogna tenere presente che una biblioteca di formazione storica non può evitare questi inconvenienti, pena l'immobilismo dell'attività catalografica che deve invece rinnovarsi continuamente, non fosse altro che per rincorrere le innovazioni tecnologiche.

## 2.3 Interazione utente-catalogo

Il catalogo è il più importante, e a volte unico, punto di accesso autonomo alla raccolta della biblioteca. La sua funzione principale è di mostrare se la biblioteca possiede una particolare voce bibliografica, di cui sia noto l'autore o il titolo e, in caso affermativo, dove è localizzata. Il catalogo rivela anche il patrimonio della biblioteca secondo specifici argomenti e provvede all'informazione bibliografica. Il catalogo della biblioteca, in una o in altra forma, esiste da secoli

ma solo in tempi relativamente recenti sono stati fatti seri tentativi per valutare la sua efficacia come strumento di ricerca. Mentre è risultato sufficientemente semplice misurare il volume d'uso di un catalogo all'interno di una biblioteca, è molto più difficile misurare l'efficacia (ad esempio determinando se l'utente è in grado di trovare le voci di accesso o i soggetti che sta cercando, e quanto tempo impiega per trovarli). Questa valutazione richiede una differenziazione tra i successi e gli insuccessi, l'identificazione di specifici esempi di insuccessi e di specifiche cause di insuccesso: la cosa non è facile e non è certo agevole non influire con tecniche di osservazione sul soggetto di studio.

Il primo problema riscontrabile è quello del metodo da seguire nell'indagine: i questionari somministrati agli utenti delle biblioteche sono di limitato valore oggettivo, perché fortemente condizionati da quanto chi risponde ricorda delle proprie esperienze passate. Inoltre, uno studio di questo genere non può portare che a reazioni generali, non può trattare di specifici esempi di uso e, perciò, non può quantificare i successi e i fallimenti e tanto meno spiegarne le cause. Per le difficoltà inerenti all'uso del questionario, gli studi più preziosi sull'uso del catalogo sono stati condotti attraverso interviste agli utenti, effettuate durante la loro ricerca a catalogo. Benché uno studio basato sull'intervista richieda un maggior costo in termini di tempo e di lavoro del personale nella fase di raccolta dati, i risultati sono probabilmente più precisi e attendibili. Per ottenere i dati necessari per l'analisi, l'intervistatore deve avvicinare l'utente all'inizio della ricerca a catalogo, per sapere che cosa egli sta cercando e deve intervistarlo ancora alla fine, per determinare il suo grado di successo. Per registrare una sequenza di accessi consultati durante la ricerca, l'intervistatore deve rimanere nelle immediate vicinanze dell'utente durante l'intero processo. Il problema non è la mancanza di disponibilità dell'utente, bensì la sua voglia di strafare e il fatto che chi sa di essere osservato non può comportarsi come se non lo sapesse: tende di solito ad essere molto più accurato ed impegnato che non in condizioni normali. Questo "effetto Hawthorne" può essere evitato se l'intervista è fatta solo alla conclusione della ricerca, ma a quel punto può essere difficile raccogliere accuratamente tutti i dati di cui si ha bisogno per l'analisi. La presente indagine ha, quindi, adottato come metodologia di ricerca sia l'osservazione che l'intervista.

I dati raccolti nella prima parte dell'intervista (*Informazioni generali*), riferiti alle caratteristiche dell'utente (sesso, età, occupazione, titolo di studio), non rappresentano esattamente l'utenza iscritta a causa del campione molto ristretto, del periodo d'indagine breve e del campionamento limitato a chi si rivolgeva ai due cataloghi citati. I dati che si discostano maggiormente sono i seguenti:

- 1) le femmine sono più rappresentate;
- 2) sono totalmente assenti categorie lavorative come quella degli operai e degli imprenditori ed in generale tutte le occupazioni lavorative sono sottorappresentate, mentre sono sovrarappresentati gli studenti universitari;
- 3) per quanto riguarda il titolo di studio vi è una maggior

<sup>7</sup> U. Eco, *Il secondo diario minimo*, Milano, Bompiani, 1992, p. 73-74.

presenza di chi è in possesso della sola licenza media e dei diplomati.

In generale l'intervistato è un soggetto soprattutto di sesso femminile (64 per cento), con un'età che oscilla tra i 19 e i 30 anni (70 per cento), che appartiene alla popolazione scolastica di grado superiore e universitaria (65 per cento), in possesso come minimo del diploma di scuola media superiore (70 per cento). Scindendo i dati globali sull'utenza per le due tipologie di accesso non si riscontrano grosse differenze rispetto ai risultati ottenuti nella fase di rilevazione del volume d'uso dei cataloghi. Anche qui si conferma quanto detto: il catalogo per soggetti (coerentemente con i suoi scopi) è preferito dagli studenti delle medie inferiori e di quelle superiori (che spesso devono approfondire un determinato argomento più che cercare una certa opera) e da persone che vogliono soddisfare un proprio interesse o una propria curiosità, mentre gli studenti universitari, avendo ricerche specifiche e ben dettagliate, privilegiano l'accesso per voce nota.

Sulla base dell'esposizione dei risultati ottenuti nei due tipi di ricerca fin qui studiati (quella per voce nota e quella per argomento) si può ora procedere ad una valutazione complessiva e comparativa delle strategie di ricerca bibliografica adottate dagli utenti della Biblioteca Queriniana. Risulta difficile accettare anche la più sofisticata valutazione delle strategie di ricerca, perché la valutazione non può essere attribuita a un singolo elemento del sistema: ciò che realmente va sottoposto a valutazione è il sistema più complesso "catalogo-utente-domanda". Si può affermare che:

a) Il *successo complessivo* della ricerca bibliografica ha riguardato il 50 per cento dell'utenza intervistata. Ma se nella ricerca per voce nota essi hanno raggiunto il 58 per cento in quella relativa all'argomento la percentuale è scesa al 40 per cento. Questa superiorità del catalogo semiotico è dovuta sia al tipo di utenza più specializzata, sia alla struttura stessa del catalogo che dando una risposta algoritmica facilita l'utente nel percorso di ricerca; pur non ottenendo subito un successo l'utente può rimediare in successivi tentativi. La stessa scelta iniziale (relativa al catalogo su cui effettuare la ricerca) è meno problematica nelle ricerche per voce nota anche per il tipo di informazione in possesso dell'utente, che è per l'appunto una voce conosciuta ed espressa in forma chiara (seppur in modo più o meno completo): ne risulta una più precisa formalizzazione della chiave d'accesso da utilizzare. Non è secondaria la situazione specifica dei cataloghi della Biblioteca Queriniana che vede il catalogo per autori a schede unificato in un'unica sequenza alfabetica e quello per soggetti suddiviso in tre sequenze (due cronologiche e una relativa ai soggetti bresciani). Guardando i dati relativi al primo approccio adottato dagli utenti si nota che, se nella ricerca per voce nota le persone che si sono rivolte subito al catalogo per autori sono state l'87,72 per cento, nella ricerca per argomento chi si è rivolto inizialmente al catalogo per soggetti è stato il 76,74 per cento (e solo il 32,56 per cento di queste hanno consultato ambedue le sequenze cronologiche del catalogo semantico).

Il restante 50 per cento degli utenti intervistati è incorso in uno dei tre fallimenti individuati dall'indagine. Gli insuccessi sono stati maggiori nella ricerca per soggetto. Tra i due tipi di ricerche, oltre a questa differenza quantitativa, è stato di-

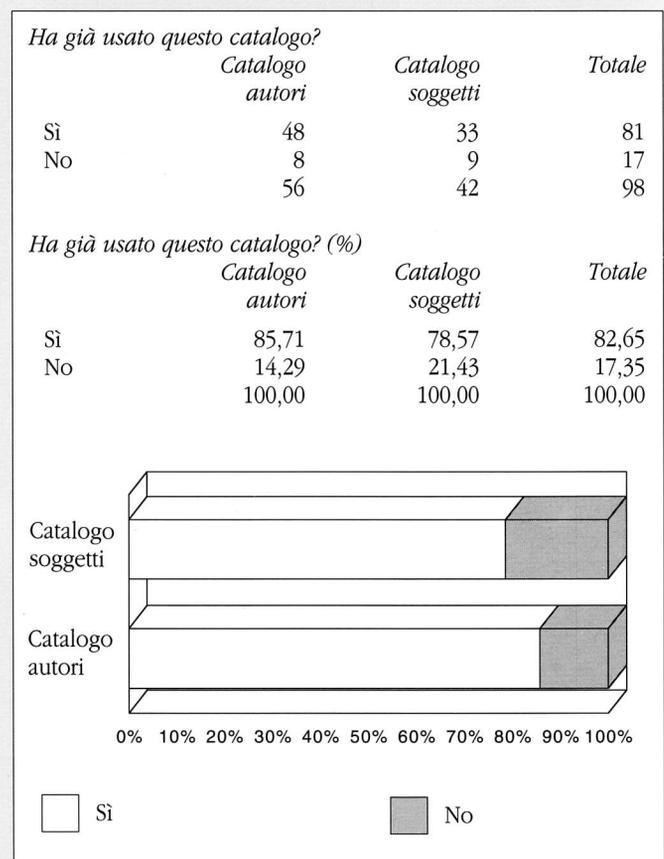
verso anche il peso delle cause che hanno determinato l'insuccesso:

— nella ricerca per voce nota viene per primo il fallimento della raccolta, con il 58,33 per cento, poi quello della ricerca (29,17) ed infine il fallimento del catalogo (12,5 per cento);

— nella ricerca per argomento la causa principale è il fallimento della ricerca (65,39 per cento), seguito dal fallimento della raccolta (26,92 per cento) e dal fallimento del catalogo (7,69 per cento).

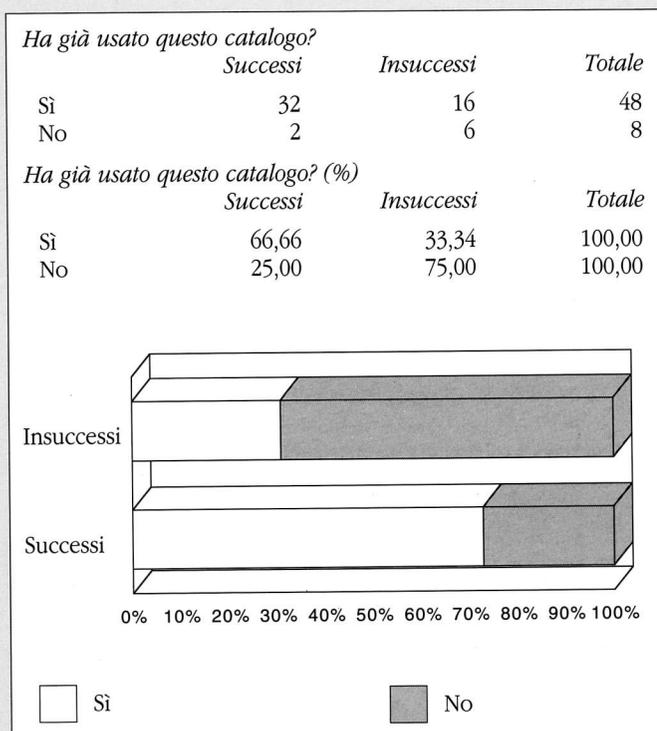
b) La *familiarità con il catalogo utilizzato* per la ricerca influenza in modo diverso le due strategie di ricerca. A livello generale si è riscontrata più familiarità con lo specifico catalogo nelle ricerche per voce nota:

**Tab. 2 - Incidenza dell'uso dei vari tipi di catalogo**

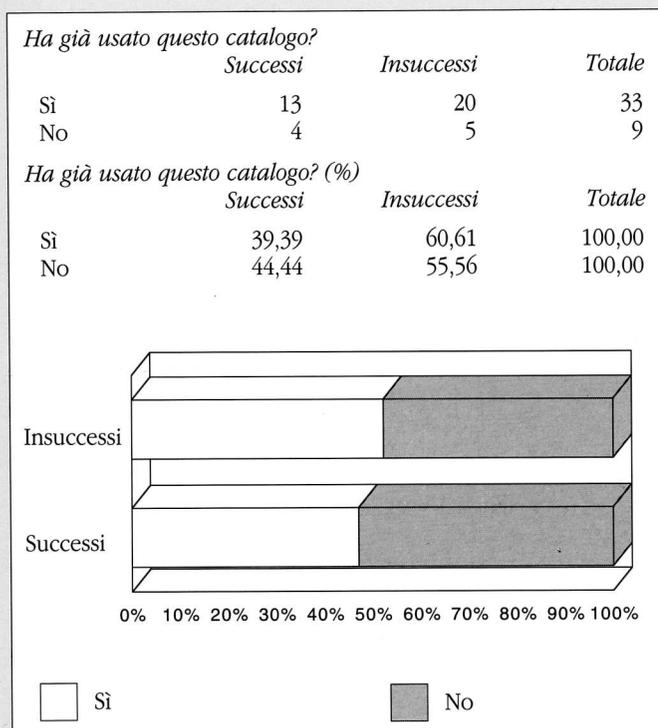


La familiarità, per quanto riguarda le ricerche nel loro complesso, ha facilitato il raggiungimento del successo: delle 81 persone con esperienza nei due cataloghi il 55,55 per cento (45 utenti) ha avuto successo, mentre solo 6 persone (il 44,45 per cento) delle 17 senza esperienza hanno ottenuto successo. Distribuendo i dati relativi al successo della ricerca per i due tipi di ricerca si nota che quanto detto vale soprattutto per il catalogo per autori, mentre per quello per soggetti l'esperienza non incide sulla percentuale di successo. ➤

**Tab. 3 - Ricerca per voce nota: successi e insuccessi**

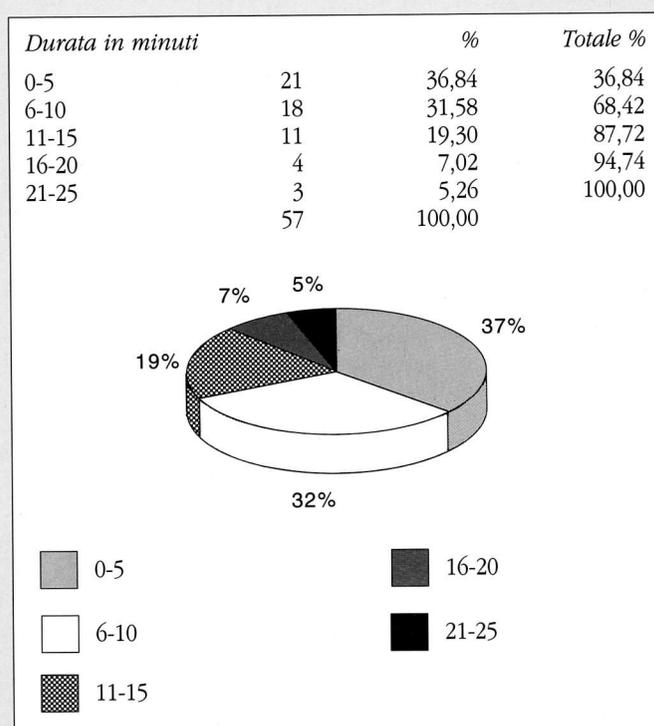


**Tab. 4 - Ricerca per soggetto: successi e insuccessi**



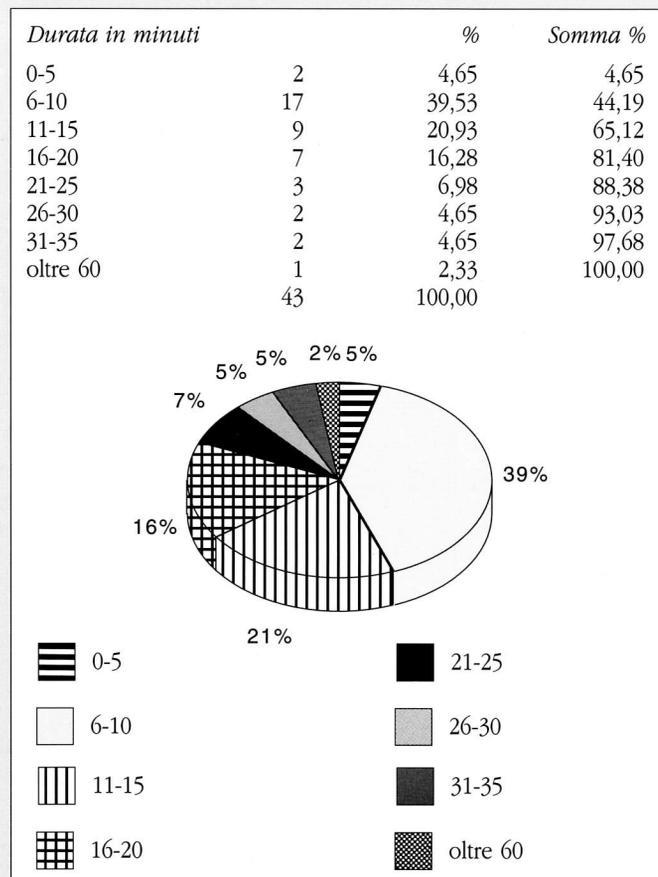
c) Il tempo impiegato nella ricerca può essere un indicatore dell'andamento della stessa: una ricerca molto veloce può essere segno sia di assenza di difficoltà che di faciloneria, così come una ricerca molto lunga può significare presenza di seri problemi o invece approfondimento della strategia adottata. In realtà per dare il giusto significato al tempo utilizzato per una ricerca occorre correlare questo indicatore con il grado di complessità della ricerca stessa. Innanzitutto si è conteggiato il tempo intercorso dal momento in cui l'utente si avvicina al catalogo a quello in cui si avvia al banco della distribuzione. La situazione, distinta per strategie di ricerca adottate, è stata la seguente:

**Tab. 5 - Ricerca per voce nota: durata in minuti**



Appare subito evidente che la ricerca per voce nota è in generale più veloce: ben il 68,42 per cento delle ricerche si svolge in meno di dieci minuti e in nessun caso si è superato il limite dei 25 minuti. Questa breve durata è spiegabile con il fatto che su 57 ricerche 47 riguardavano il recupero dell'opera di un autore semplice (cognome e nome) e 34 di queste erano eseguite da utenti che possedevano tutte le informazioni bibliografiche corrette (autore e titolo). Solo due di queste 34 persone hanno fallito la ricerca. Inoltre, ben il 78,95 per cento ha utilizzato un'unica intestazione per recuperare la propria chiave d'accesso. Non c'è allora da stupirsi se la maggior parte ha utilizzato meno di 5 minuti per individuare l'autore all'interno della sequenza alfabetica del catalogo semiotico e poi ad identificare, tramite il titolo, l'opera desiderata (come si ricorderà quasi sempre gli elementi descrittivi della pubblicazione non vengono letti, eccezion fatta per il titolo).

**Tab. 6 - Ricerca per soggetto: durata in minuti**



Diversamente le ricerche per soggetto richiedono più tempo: la moda passa dalla modalità 0-5 minuti a quella 6-10, e nei primi dieci minuti solo il 44,19 per cento dell'utenza riesce ad ottenere un risultato. Del resto anche il numero delle intestazioni ricercate e dei tentativi effettuati per ritrovarle aumenta considerevolmente (solo il 41 per cento utilizza un'unica intestazione per ritrovare la propria chiave di accesso, contro il 78,95 per cento della ricerca per voce nota). Interrogando il catalogo per soggetti succede spesso che non ci sia coincidenza completa tra voce formulata dall'utente e intestazione e che, nonostante questo, vi sia comunque una risposta del catalogo. Inoltre, le voci utilizzate dagli utenti tendevano ad essere generali e trovando intestazioni che contengono molte schede, occorre più tempo per selezionare l'opera desiderata. Non bisogna dimenticare anche che il catalogo a soggetti è diviso in tre sequenze ed una corretta ricerca richiederebbe la consultazione almeno delle due sezioni cronologiche.

Pur essendo la ricerca per soggetti generalmente più lunga di quella per voce nota si può affermare che entrambe vengono svolte troppo in fretta. Questo comportamento sembra trascendere la specifica situazione della ricerca bibliografica ed investire l'intero comportamento dell'utente e più in generale dell'uomo contemporaneo. Nella seconda fase dell'in-

indagine, quella relativa al volume d'uso, alla domanda conclusiva del questionario, che chiedeva agli intervistati se avevano incontrato delle difficoltà, gran parte degli utenti si lamentava della lentezza del servizio; così ad un'altra domanda fatta nell'intervista ("Che cosa pensa apporterebbe un catalogo automatizzato?") il 54 per cento degli utenti ha citato come vantaggio principale dei cataloghi on line la rapidità della ricerca. Probabilmente molti errori di metodo accennati nei paragrafi precedenti sono riconducibili anche alla fretta. Non sprecare tempo è una cosa positiva, ciò non deve però pregiudicare la correttezza della ricerca. Il vero risparmio consiste nel saper individuare le giuste chiavi d'accesso, e tra i documenti così recuperati scegliere quelli pertinenti e non certo limitarsi a controllare l'unica voce che si ha già in mente, senza mai metterla in discussione. Questa è una scelta che riguarda la qualità delle informazioni che si vogliono ottenere e non la mera quantità.

## BIBLIOGRAFIA

### **La metodologia della ricerca - Volume d'uso dei cataloghi - Interazione utente-catalogo**

ARDUINI, FRANCA, *Dalla parte del bibliotecario ma anche dell'utente*, "Il ponte", 1978, 5, p. 553-561.

ASCHERO, BENEDETTO, *Il recupero dell'informazione mediante i cataloghi*, "L'indicizzazione", 1986, 1, p. 7-11.

BAILEY, KENNETH D., *Metodi della ricerca sociale*, Bologna, Il Mulino, 1991, p. 566.

BEGHTOL, CLARE, *L'efficacia del recupero. Teoria di una metodologia sperimentale per misurare il valore del risultato della ricerca dal punto di vista dell'utente*, "Biblioteche oggi", 11 (1993), 6-7, p. 52-60.

*La biblioteca e l'utente*, a cura di S. Di Majo, "Bollettino d'informazioni Aib", n.s. 24 (1984), 4, p. 289-377.

CAROTTI, CARLO, *Le domande dell'utente*, "Giornale della libreria", 102 (1989), 7-8, 1, p. 32-33.

COSSETTE, ANDRÉ, *La valutazione dell'efficacia della biblioteca*, in *Sull'informazione e sui servizi*, Firenze, Giunta Regionale Toscana-La nuova Italia, 1980, p. 41-85.

CUPELLARO, MARCO, *Misurazione e valutazione dei servizi*, in *La biblioteca efficace*, a cura di M. Cecconi, G. Manzoni, D. Salvetti, Milano, Editrice Bibliografica, 1992, p. 167-180.

DI GIROLAMO, MAURIZIO, *Aspettando l'opac nasce una base di dati*, "Biblioteche oggi", 11 (1993), 3, p. 20-25.

FRAREY, CARLYLE J., *Studies of use of the subject catalog. Summary and evaluation*, in *The subject analysis of library materials*, Columbia University Press, 1953, 1, p. 147-166.

KENNEY, LAURINE, *The implications of the needs of users for the design of a catalogue. A survey at the International labour office*, "Journal of documentation", 1966, 22, p. 195-202.

- KRIKELAS, JAMES, *Searching the library catalog. A study of users' access*, "Library research", 1980, 2, p. 215-230.
- LANCASTER, F.W., *The measurement and evaluation of library services*, Information resources press, 1977.
- MALTBY, ARTHUR - SWEENEY, R., *The UK catalogue use survey*, "Journal of librarianship", 1972, 4, p. 188-204.
- MINONZIO, FRANCO, *Cattivi soggetti. Struttura della ricerca e adeguatezza delle tecniche di reperimento dell'informazione bibliografica nelle biblioteche scolastiche*, "Biblioteche oggi", 7 (1989), 4, p. 467-488.
- MONTAGNER, ANDREA - FERRO, LORENZO, *L'uso del catalogo in biblioteca. Esempi di verifica e proposte operative, tesi di diploma*, Corso per bibliotecari, anno scolastico 1988-89, p. 139.
- PEASE, S. - GOUKE, M.N., *Patterns of use in an online and a card catalog*, "College and research libraries", 1982, 43, p. 279-291.
- PETRUCCIANI, ALBERTO, *L'uso dei cataloghi di biblioteca. Per una valutazione dei servizi bibliotecari*, Padova, Clup, 1984, p. 82.
- PETRUCCIANI, ALBERTO, *La valutazione dei sistemi di ricerca documentaria. Implicazione per una teoria dell'indicizzazione*, "Biblioteche oggi", 2 (1984), 1, p. 21-36.
- PIANTONI, M., *La biblioteca come struttura di intermediazione*, "L'indicizzazione", 1989, 2, p. 13-21.
- PIANTONI, M., *Le intermediazioni catalografiche*, "L'indicizzazione", 1989, 2, p. 40-44.
- PORELLO, ORESTE, *Uso dell'informazione e della documentazione in aziende di ricerca. Una proposta metodologica di indagine*, "Biblioteche oggi", 10 (1992), 1, p. 79-100.
- REVELLI, CARLO, *Opac e utenti. Un catalogo davvero amichevole?*, "Biblioteche oggi", 12 (1994), 3, p. 36-41.
- LIBRARY & INFORMATION SERVICES COUNCIL, *Setting Objectives for Public Libraries*, "Unpublished report", 1991.
- I servizi della biblioteca e l'utente. Atti del xxxii Congresso nazionale dell'Aib. Villasimius, 11-14 ottobre 1984*, Roma, Aib, 1987, 1, p. 204.
- TAGLIACCOZZO, R. - KOCHEN, M., *Information seeking behavior of catalog users*, "Information storage and retrieval", 1979, 6, p. 363-381.
- UNIVERSITY OF MICHIGAN, SURVEY RESEARCH CENTER, *The public library and the people. A national survey done for the Public library inquiry*, 1948.
- VISINTIN, GIULIANA, *Per trovare la combinazione. I lettori davanti ai cataloghi*, "Bollettino d'informazione Aib", 27 (1987), 2, p. 211-220.
- ZWEIZIG, DOUGLAS - RODGER, ELEANOR JO, *La misurazione dei servizi delle biblioteche pubbliche*, Roma, Aib, 1987, p. 102.

## Descrizione del contesto

- Biblioteca Queriniana*, in *Enciclopedia bresciana*, a cura di Antonio Fappani, La voce del popolo, 198-, vol. 1, p. 169-170.
- Biblioteca Queriniana*, in *Istituzioni bresciane*, a cura di C. Sitta Freddi, Brescia, Lions Club Brescia Capitolium, 1989, p. 23-28.
- Brescia. Regolamento della Civica Biblioteca Queriniana*, approvato con deliberazione del Consiglio comunale in data 29 luglio 1976 n. 987.
- BRESCIA, ASSESSORATO ALLA CULTURA, *Strutture bibliotecarie a Brescia. Indagine per la costituzione del Sistema bibliotecario urbano*, 1980, p. 176 (datt.).
- CONTI, SERGIO, *Progetto per la realizzazione del Sistema bibliotecario urbano di Brescia*, 1992, p. 63 (datt.).
- DEL BONO, GIANNA, *Via dalla piazza folla*, "Biblioteche oggi", 2 (1984), 5, p. 27-40.
- Dossier Queriniana. Problemi di ieri, di oggi, di domani*, a cura di L. Pagani, F. Della Peruta, G. Porta, F. Robecchi, P. Corsini, "Atlante bresciano", 1990, 24, p. 9-31.
- FACCHINI, CARLA - TRANIELLO, PAOLO, *Gli spazi della lettura*, Milano, Franco Angeli, 1990, p. 220.
- INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche*, Roma, Aib, 1988, p. 79.
- ISTITUTO CENTRALE DI STATISTICA, *Popolazione e abitazioni, Fascicolo provinciale Brescia, 13. censimento generale della popolazione e delle abitazioni*, Istat, 1994.
- La nuova legge per le biblioteche e gli archivi storici. Atti del Convegno "La nuova legge regionale per le biblioteche e gli archivi storici, Milano, 21 marzo 1986*, a cura di L. Dalle Nogare, Milano, Editrice Bibliografica, 1986, p. 129.