

Novità elettroniche di ieri, di oggi e di domani

Come la biblioteca si misura con i nuovi linguaggi

I recenti mezzi di informazione utilizzati o utilizzabili dalle biblioteche, che si sovrappongono a mezzi considerati recenti fino a poco tempo fa, con una disparità innovativa assai marcata sia a livello di paese che all'interno dei singoli paesi, impongono un mutamento culturale che investe praticamente tutti gli aspetti del nostro lavoro. Non c'è infatti quasi nessun settore dove per qualche verso le tecniche elettroniche non siano coinvolte. Di conseguenza la letteratura professionale in proposito è sterminata e nel trattare di questi temi sarà giocoforza porre filtri alquanto fitti. Nel nostro caso si escluderanno anzitutto le considerazioni tecnologiche, sia perché chi si occupa di questa rubrica non ne è esperto, sia perché colleghi esperti intervengono con doverosa frequenza in altre parti della rivista; ci occuperemo invece degli aspetti organizzativi e soprattutto dell'impatto sul pubblico causato dall'introduzione di strumenti alternativi di informazione e dalla conseguente riorganizzazione del servizio, operando un'ampia selezione tra il materiale pur sempre abbondante e consolandoci con la consapevolezza che quasi tutti i contributi a "Osservatorio internazionale" riprendono questo motivo, applicato al tema specifico.

Una delle preoccupazioni più sentite nei confronti dei clienti, in particolare ma non solo per quanto riguarda le biblioteche pubbliche, consiste nel timore che le innovazioni, comportando una nuova alfabetizzazione, rischino di creare una nuova categoria di illetterati. È interessante a questo proposito il breve intervento di Betty J. Turock in "American libraries" (Jan. 1996, p. 40), il periodico dell'American library association, della quale l'autrice era allora presidente, che al fine di favorire la libertà effettiva di accesso alle informazioni per tutti, al di là della retorica sull'autostrada informatica, ha promosso un *summit* ad alto livello con l'intento di diffonderne i risultati nelle biblioteche di tutto il paese, perché potessero essere discussi. Il pericolo di produrre una spaccatura tra coloro che sono in grado di utilizzare le nuove attrezzature e gli esclusi per mancanza di cognizioni tecniche o per mancanza di denaro (quest'ultimo aspetto è legato al tema del pagamento dei servizi elettronici) è evidenziato in molti interventi, ad esempio da Norbert Kamp, direttore delle biblioteche civiche di Düsseldorf (*Realität oder Utopie? Die öffentlichen Bibliotheken und das Internet*, "Buch und Bibliothek", Mai 1996, p. 444-448), il

quale avverte il timore che la società si divida in "information élite" e in "digital illiterates". L'impatto dell'informazione sulla struttura della società non è un concetto futuribile, ma è ben attuale, e l'autore vede nella cooperazione la chiave per risolvere i compiti posti alle biblioteche. Il problema del pagamento da parte dei frequentatori e la disponibilità di fonti alternative è stato affrontato di frequente: Thomas Lanninger (*Neue Medien und ihr Preis. Ein Vorschlag zu Kalkulation in der Stadtbibliothek Gütersloh*, "Buch und Bibliothek", Feb. 1997, p. 130-137) nel considerare questo problema avverte come con l'introduzione di nuovi mezzi di informazione e di nuove attrezzature il calcolo dei costi si fa più complesso, comprendendo hardware, software, addestramento del personale, infrastrutture, pianificazione, oltre ai costi dell'amministrazione. Lanninger ricorda che la biblioteca di Gütersloh, ben nota anche per l'organizzazione del suo materiale su tre livelli, ha intensificato questi servizi per favorire le preferenze del pubblico. I vari mezzi di informazione, secondo una prassi che dovunque trova applicazione sempre più frequente, non sono raggruppati per tipologia, ma sono distribuiti tematicamente, in modo da offrire al frequentatore informazioni su un argomento prescindendo dal supporto. Lo stesso criterio è seguito nella recentissima, futuristica sala di lettura della biblioteca municipale di Stoccarda, come ci ricorda Britta Binder (*Modern, elegant, intim - der futuristische Lesesalon im Wilhelmshaus im Stuttgart*, "Buch und Bibliothek", Juli/Aug. 1997, p. 496-499) nel confermare che non si tratta di novità: "La tendenza generale va nella direzione di presentare i nuovi mezzi di informazione all'interno dei gruppi tematici relativi anziché in un raggruppamento secondo i mezzi specifici".

Si tende da molti a considerare le fonti tradizionali di informazioni come fonti alternative, rispetto a quelle elettroniche. Stephen Harris e Charles Oppenheim si pongono invece una domanda che va contro la tendenza generale, e se la pongono proprio in una rivista inglese di avanguardia (*Does machine-readable documentation on online hosts and CD-ROMs have a role or future?*, "Journal of information science", 1996, 4, p. 247-258). Da un'inchiesta svolta tra ditte e clienti inglesi risulta che i manuali a stampa costituiscono ancora la fonte primaria di informazioni anche tra gli utenti di basi di dati elettroniche, sia per ragioni di costi che per comodità e per facilità di impiego: "La maggior parte delle persone che utilizzano basi di dati elettroniche preferisce ancora fondare la propria documentazione sui manuali a stampa. Può sembrare assurdo che, con i grandi vantaggi offerti nell'ultimo decennio dalla tecnologia dell'informazione, gli utenti di archivi elettronici sofisticati si diano ancora da fare con l'enorme spiegamento dei manuali stampati, proprio come facevano ai tempi degli archivi in linea". Né si trascurino le considerazioni di Bob Duckett (*If you can't access it, does it exist?*, "Library association record", Apr. 1997, p. 207), che con le innovazioni in successione sempre più rapida non tutte le fonti di informazione possono essere rigenerate per adattarsi ai nuovi strumenti di comunicazione, sicché quando una macchina diviene obsoleta molte fonti di informazione risultano inutilizzabili. Se infatti i vantaggi della documentazione elettronica superassero per costo e per comodità quelli della carta stampata, "la gente vi si affiderebbe sempre più, indipendentemente dalla forma di documentazione usata in precedenza". Il problema è strettamente legato alla prevalenza dell'accesso alle informazioni ri-

spetto al possesso del materiale che contiene le informazioni: ciascuno dei due corni del dilemma presenta vantaggi e svantaggi, come avvertì Maurice B. Line in un intervento al Congresso IFLA di Istanbul, 1995, riassunto in "IFLA annual 1995", p. 172 (*Access versus ownership: how real an alternative is it?*), considerando come la facilità e la rapidità del reperimento facciano preferire l'accesso per i periodici, mentre per le altre pubblicazioni il possesso può risultare più vantaggioso, pur con i suoi ovvi limiti. Si tratta di combinare i due criteri, è la conclusione di Line, dove si riconosce ancora una volta il rifiuto di una contrapposizione artificiosa tra vecchio e nuovo.

Un problema in più riguarda la conservazione dei documenti "puramente elettronici", come quelli che si trovano solo nei siti Internet: la stessa loro natura effimera ne accentua l'importanza della salvaguardia, nota Rolande Blair a proposito del ruolo della Biblioteca nazionale canadese, la quale non si limita alle "pubblicazioni su supporto materiale", come i dischi ottici (*La gestion des documents électroniques: le point de vue de la Bibliothèque nationale du Canada*, "Documentation et bibliothèques", juil./sept. 1996, p. 127-133). Analogamente, la biblioteca dell'Harvard College punta sulle fonti elettroniche di informazione per creare una transizione dalla biblioteca tradizionale all'informazione digitale: tendenza accentuata in considerazione del decentramento delle undici biblioteche, che ha sempre presentato difficoltà particolari per le ricerche interdisciplinari. La Gateway Library, che intende legare stampa ed elettronica, è un luogo reale e non semplicemente una procedura, che nasce dalla ristrutturazione della biblioteca per il corso inferiore, ma si rivolge a tutti i livelli ed è ritenuta un obiettivo



Le illustrazioni di questa pagina e di pagina 23 sono tratte da *Le macchine celibi*, a cura di Harald Szeeman, Milano, Electa, 1989. Qui sopra: Jean Tinguely, *Cyclograveur*, 1960

principale per l'insegnamento, "un luogo per imparare come si valutano e si considerano le informazioni trasformandole in conoscenza". Pur tuttavia sono premature "le profezie specifiche su come la tecnologia delle informazioni cambierà e agirà sulle biblioteche, in parte perché non comprendiamo appieno come essa agirà sulle università, delle quali le biblioteche costituiscono integralmente una parte necessaria". Ma l'alternativa posta alla biblioteca tra rimanere la stessa oppure scomparire è un falso dilemma: "La domanda a cui dobbiamo dare risposta è: la biblioteca ammetterà la tecnologia dell'informazione rimanendo la stessa e limitandosi a sovrapporre gli strumenti e le informazioni elettroniche alla struttura attuale oppure la biblioteca altererà radicalmente l'ambiente per l'insegnamento e la ricerca e, in tal modo, le condizioni dell'apprendimento?" ►

(Lawrence Dowler e Laura Farwell, *The Gateway: a bridge to the library of the future*, "RSR: reference services review", 1996, 2, p. 7-11).

La preparazione professionale occupa ampio spazio nella letteratura sull'informazione elettronica. Peter Gillman nell'editoriale di un numero di "Aslib proceedings" (Feb. 1997, p. 26), a proposito di un articolo di Richard Olorunsola (*Staff training aspects of automation in a Nigerian university library*, id., p. 38-42) sull'addestramento del personale all'impiego dell'automazione in una biblioteca universitaria nigeriana, osserva che "Ci sembra che sovente il nostro addestramento ai sistemi in uso non ponga in evidenza la spiegazione di come le macchine lavorino, prima di andare a spiegare che cosa esse siano in grado di fare". A questo proposito Peter Wei He e Michael Knee (*The challenge of electronic services librarianship*, "RSR: reference services review", 1995, 4, p. 7-12) evidenziano la necessità che all'interno della stessa istituzione si stabilisca un legame sicuro tra il personale addetto all'impiego del materiale elettronico e gli informatici, da un lato per permettere un controllo conveniente delle attività, dall'altro per essere in grado di impostare un lavoro con un'assistenza tecnica. "Library trends", la rivista della Scuola di biblioteconomia dell'Università dell'Illinois che esce con fascicoli monografici, ne ha dedicato uno a questo argomento (*Libraries and the Internet: education, practice, & policy*, Thomas D. Walker issue editor, Spring 1994). Il contributo di Constance Wittig e Dietmar Wolfram (*A survey of networking education in North American library schools*, p. 626-637) considera la grandissima importanza data ad Internet nella formazione professionale dei bibliotecari, pur con qualche incertezza sulle modalità di inserimento nei programmi: alcuni

Donazioni. La Biblioteca pubblica di New York, che negli anni scorsi ha vissuto notevoli difficoltà finanziarie, ha ricevuto cinque milioni di dollari dalla Vincent Astor Foundation per acquisti librari per le ottantaquattro biblioteche decentrate. Da parte sua la città ha aumentato di oltre quattro milioni di dollari la dotazione per gli acquisti, oltre ad un progetto da un milione e duecentomila dollari per migliorare la capacità di lettura degli scolari ("Library journal", July 1997, p. 11). Donazioni da un milione di dollari da privati o da fondazioni non sono rarissime: di recente ne hanno goduto tra gli altri la Library of Congress, la Johns Hopkins University, di Baltimora, e l'Università della Pennsylvania. La biblioteca dell'Harvard College ha ricevuto da un anonimo il solito milione, per acquisti sulla civiltà inglese ("College & research libraries", Jan. 1997, p. 33).

infatti la intendono distribuita lungo l'intero corso di studi, mentre altri ne vorrebbero una trattazione specifica separata. Tschera Harkness Connell e Carl Franklin (*The Internet: educational issues*, p. 608-625) ne considerano l'importanza globale per l'alfabetizzazione informatica, con ruoli distinti per la scuola, per la biblioteca e per il posto di lavoro, ammettendo tuttavia che le difficoltà economiche e geografiche non consentono una parità di trattamento.

L'applicazione di tecniche elettroniche in biblioteca era già estesa nel 1994, quando a Manchester iniziò un'ampia ricerca sull'impiego della tecnologia dell'informazione nelle biblioteche pubbliche dell'Inghilterra e del Galles, come riferito da "Current research in library and information science" (Mar. 1995, p. 10). All'inizio dello stesso anno il RLIN (Research libraries information network), una rete creata da un consorzio di università e istituti di ricerca americani, consentiva già l'accesso a 22 milioni di titoli, con oltre 60 milioni di registrazioni. Da un'inchiesta svolta tra i suoi utenti gli aspetti più importanti della rete — con la valutazione espressa con numeri da 1 a 4, in senso ascendente di importanza — risultarono la base dati collettiva (3,7), l'utilizzazione ai fini catalografici (3,6) e il prestito interbibliotecario (3,12)

(Karen Smith-Yoshimura, *RLIN records task force: institutional perspectives on RLIN. Summary of survey response*, "Information technology and libraries", Mar. 1994, p. 88-92). Holger Nohr considera i mezzi ottici e magnetici, come cd-rom, dischetti, ecc., soluzioni intermedie sulla strada del libro virtuale, che non è più un'unità contenuta in sé stessa. Egli ritiene che sia necessario riorientare la professione anche per le vecchie aree, come la catalogazione per soggetto, ai fini del "telelavoro" (*Virtuelle Bibliotheken. Fragen, Vorstellungen und neue "alte" Aufgaben*, "Buch und Bibliothek", Okt./Nov. 1996, p. 824-830).

Dowler e Farwell nell'articolo sopra ricordato sull'Università di Harvard notano come occorra imparare a usare l'informazione elettronica nel modo che le è proprio e che non è il medesimo della stampa. Uno strumento elettronico impostato invece secondo la cultura cartacea, con gli accessi tradizionali, è BLAISE, il sistema che dà accesso ai cataloghi della British Library e ad altri cataloghi e bibliografie: 21 archivi per un totale di 15 milioni di registrazioni. I suoi utenti ne sono soddisfatti, perché lo utilizzano per ricerche impostate tradizionalmente, ragion per cui David Nicholas e Louise Boydell (*BLAISE-LINE: enigma, anomaly or*

anachronism?, "Aslib proceedings", Mar. 1996, p. 55-59) lo chiamano "il dinosauro del mondo in linea". Le inchieste sull'uso dell'opac non si contano ormai più, ed occorre avvertire come certe osservazioni iniziali siano valide ancor oggi. Maria Witt riferisce su un'inchiesta svolta nel lontano giugno 1992 alla Città parigina delle scienze e dell'industria, che vanta cinque milioni di visitatori all'anno, un quarto dei quali (circa 4.000 al giorno) frequenta la mediateca; di essi, il 20-35 per cento utilizza i settanta terminali disponibili. Una minoranza ritiene l'opac difficile da consultare, quando non impossibile, mentre altri posseggono scarse

strategie di ricerca, tanto che le diversità tra i novellini e gli esperti risultano modeste. Il settanta per cento degli utenti si dichiara soddisfatto; sono ritenuti più importanti, nell'ordine, il titolo, la segnatura, l'autore e il soggetto, mentre si dà assai meno peso alla data e alle condizioni di prestito. Sui soggetti si notano le difficoltà di sempre: incertezze sulla formulazione delle voci, con risultati inferiori agli altri tipi di ricerca nonostante le richieste per soggetto siano in aumento rispetto al catalogo cartaceo (*Survey on the use of the catalogue at the Médiathèque of the Cité des sciences et de l'industrie* (CSD), "International cataloguing and bi-

bliographic control", Oct./Dec. 1993, p. 68-71). La graduatoria delle preferenze titolo-autore-soggetto ritorna in ambiente del tutto diverso, la consultazione remota. Le ricerche nel sistema MELVYL dell'Università della California hanno riguardato i titoli per l'82,2 per cento, gli autori (in grande maggioranza nomi personali) per il 38,1, i soggetti per il 23,9 e solo per il 9,2 le ricerche booleane. Le ricerche per soggetto hanno rivelato difficoltà ulteriori a causa del mancato coordinamento delle interazioni, che provengono da biblioteche diverse. Si è notata molta difficoltà nella "navigazione" ed altrettanta difficoltà nella rifor- ➤

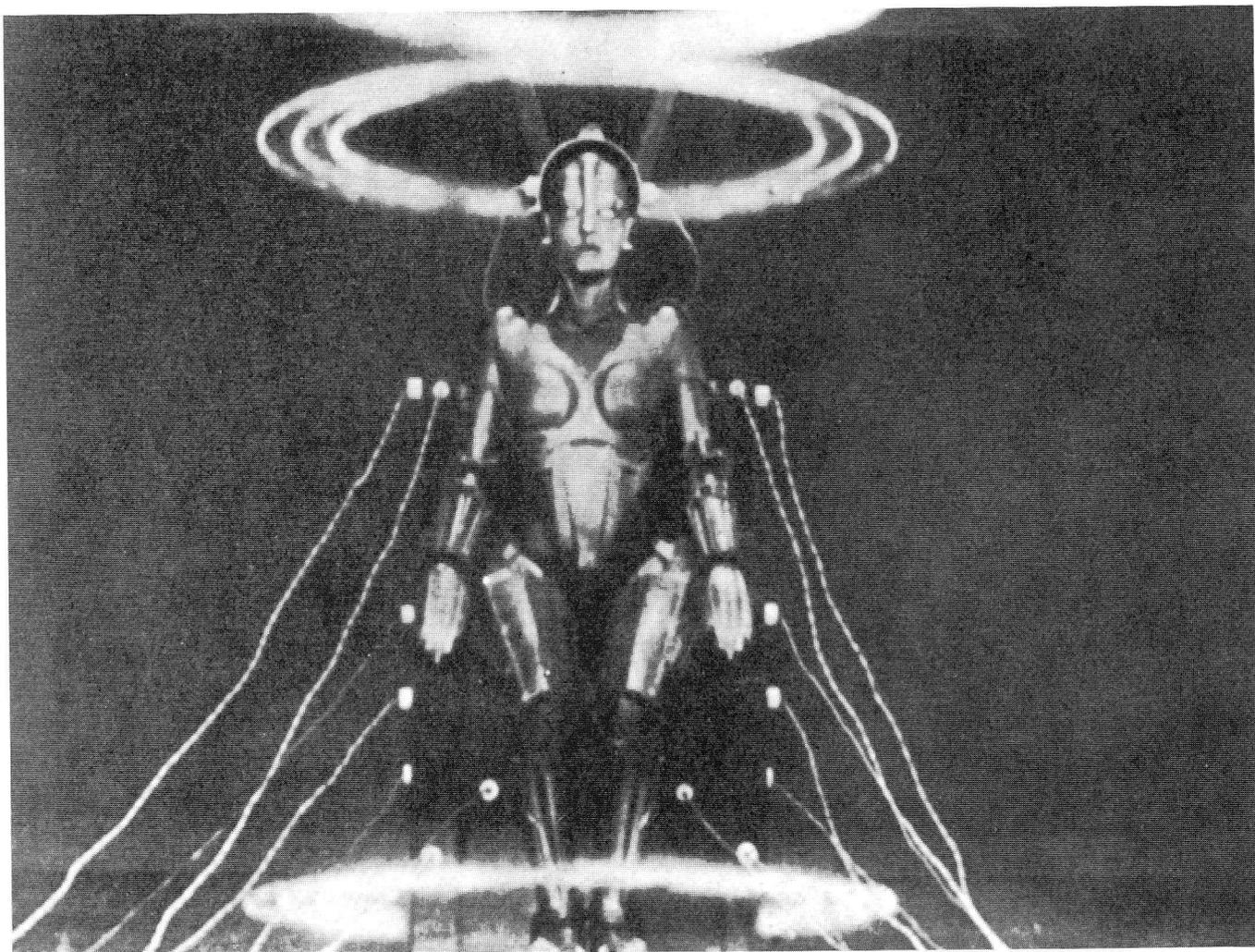
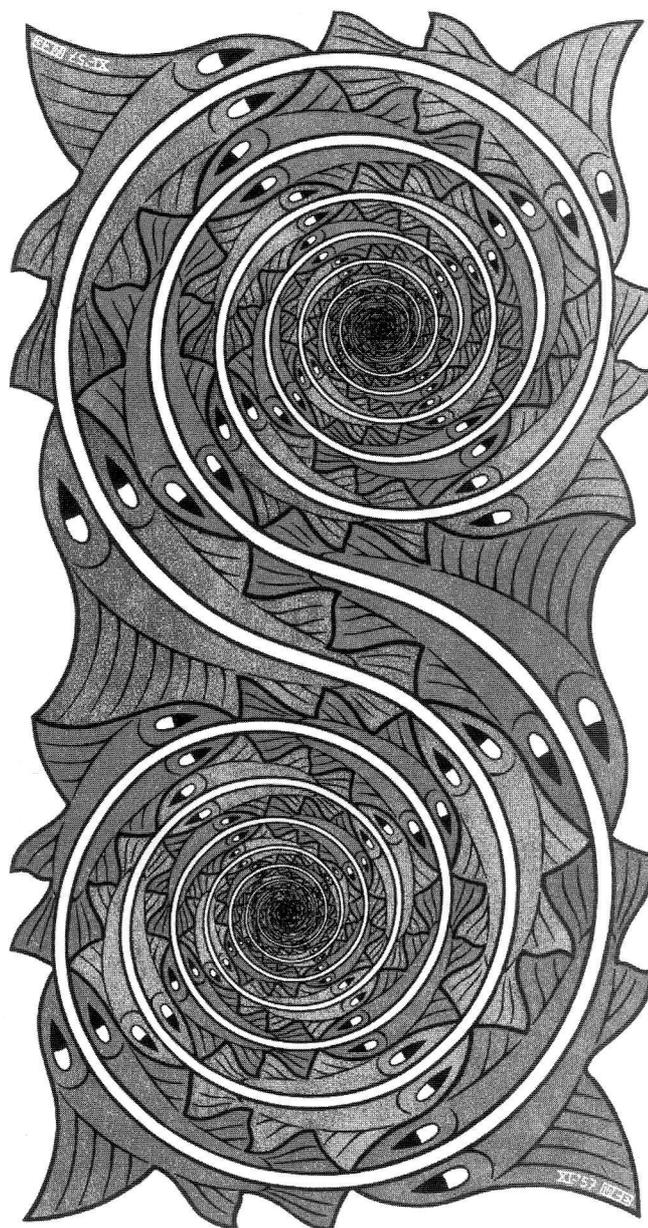


Immagine tratta dal film *Metropolis* di Fritz Lang

mulazione delle richieste dopo un fallimento iniziale (Larry Millsap, Terry Ellen Ferl, *Search patterns of remote users: an analysis of OPAC transaction logs*, "Information technology and libraries", Sept. 1993, p. 321-343). Gli stessi autori notano che il 40 per cento delle ricerche è consistito in ricerca breve per *known item*, con buoni risultati. Su questo punto c'è ampio consenso, sia perché la ricerca per *known item* concerne un documento di cui si conoscono autore e titolo, anche se non sempre in forma precisa e completa, ed è quindi più facile, sia perché, soprattutto in ambiente universitario, le fonti esterne di informazione sui documenti sono più frequenti. Le difficoltà della ricerca per soggetto ritornano costantemente nell'esame sui cataloghi in linea. Non ne fa eccezione neppure un ampio studio sugli opac di dodici biblioteche universitarie canadesi, dedicato soprattutto alle possibilità di ricerca offerte da quei cataloghi (Joan M. Cherry, Nancy J. Williamson, Carol R. Jones-Simmons, Xin Gu, *OPACs in twelve Canadian academic libraries: an evaluation of functional capabilities and interface features*, "Information technology and libraries", Sept. 1994, p. 174-195). Il risultato migliore è costituito dalla presentazione sullo schermo, mentre quello peggiore è dato, inutile dirlo, dalla ricerca per soggetto. Nessuno dei cataloghi può dare accesso ai soggetti per mezzo di riassunti, di sommari, di citazioni dal testo, di parole chiave derivate dall'indice analitico, e così via. Nessuno degli opac esaminati permette l'accesso all'intera raccolta della biblioteca e la maggior parte di essi non dà notizie dei manoscritti, né contiene spogli di periodici. Cinque soli dei dodici cataloghi danno accesso al contenuto di altre biblioteche. La scelta tra i comandi sovente è risultata limitata; tra l'altro, sarebbe utile offrire la

possibilità di caricare le registrazioni sul computer personale dell'utente e di trasmettere i risultati delle ricerche con la posta elettronica. Le modalità della ricerca potrebbero essere migliorate con vari accorgimenti, come il troncamento automatico delle parole o l'invio di messaggi a seguito di determinate richieste, anche per ridurre il numero dei dati reperiti. In tempi più recenti le considerazioni sono an-

cora analoghe: secondo Lynn Silipigni Connaway, John M. Budgard e Thomas R. Kochtanck (*An investigation of the use of an online catalog: user characteristics and transaction log analysis*, "Library resources & technical services", Apr. 1995, p. 142-152) risulta che nelle biblioteche universitarie predominano le ricerche per titolo e autore e si fa scarso impiego delle ricerche booleane. Gli autori han-



M.C. Escher, *Draaikolken (Vortici)*, 1957

no constatato esiti positivi in quasi tutte le ricerche, con una frequenza di errori relativamente bassa nella formulazione dei punti di accesso, in buona parte errori di battitura. Vorrei aggiungere che, anche sulla base di altre inchieste, la prevalenza di ricerca per autore o per titolo attenua la probabilità di errori (tutt'altro che infrequenti anche in questi casi, secondo pareri meno ottimistici) e che nelle biblioteche pubbliche la maggiore incidenza delle ricerche per soggetto aumenta le probabilità di insuccesso. Poche persone, ad esempio, sembrano capire la differenza tra parole chiave e soggetti, nota Ingrid Hsieh-Yee (*Student use of online catalogs and other information channels*, "College & research libraries", March 1996, p. 161-175), nel constatare che il catalogo in linea è divenuto lo strumento di informazione più noto per ricerche sul materiale posseduto dalla biblioteca, mentre lo è ancora poco per l'interrogazione remota.

L'ottimismo di alcuni bibliotecari è dovuto con probabilità ai risultati delle ricerche per *known item*, perché un esame dello sfruttamento delle possibilità offerte dal nuovo strumento di informazione pone la domanda: "Why are online catalogs still hard to use?". È il titolo di un contributo di Christine L. Borgman (p. 493-503) a un numero del "Journal of the American society for information science" (July 1996) dedicato a *Current research in online public access systems*, curato da Micheline Beaulieu e dalla stessa Borgman, la quale ammette che il comportamento per la ricerca non è sufficientemente chiaro, in quanto la capacità limitata dei sistemi odierni non consente di soddisfare appieno una ricerca complessa e la soluzione appare ancora lontana, anche se certe difficoltà potranno essere superate con l'aiuto di istruzioni di alta qua-

Le vicende di San Francisco. Sul nuovo edificio e soprattutto sull'organizzazione della Biblioteca pubblica di San Francisco si è parlato a lungo. Già nell'ottobre 1991 il suo direttore, Kenneth Dowlin, ne aveva dato a Milano una presentazione interessantissima, pubblicata con gli atti quel convegno (*Il futuro delle biblioteche pubbliche*, in *La biblioteca efficace. Tendenze e ipotesi di sviluppo della biblioteca pubblica negli anni '90*, a cura di Massimo Ceconi, Giuseppe Manzoni, Dario Salvetti, Milano, Editrice Bibliografica, 1992, p. 109-121). Il grande successo di interesse mondiale e di pubblico non ha attenuato critiche sia per l'organizzazione, ritenuta da alcuni troppo avveniristica, che per le spese, che in effetti hanno superato le previsioni. Il 21 gennaio 1997 la proposta di Dowlin di tagliare il dieci per cento del personale per sanare il deficit (di un milione e 200 mila dollari) è stata respinta dal sindaco il quale, constatato che "la biblioteca ha funzionato ed è stata gestita modestamente dal punto di vista finanziario", ha invitato a ripianare la situazione senza incidere sul personale né sul servizio ("Library journal", Feb. 1, 1997, p. 3). Quello stesso giorno Dowlin ha lasciato la biblioteca e un "personale demoralizzato", che aveva espresso un voto di sfiducia contro il direttore (527 voti su 600; il totale del personale è di 880). John N. Berry ha dedicato l'editoriale del numero successivo della rivista a questo tema ("*Vision*" is not enough), notando che la pur necessaria lungimiranza deve fare i conti con la realtà per creare un sistema bibliotecario moderno e per accontentare i suoi clienti, e che la maggior parte dei bibliotecari e dei cittadini ritengono che il nuovo sistema dovrà convivere ancora a lungo con quello tradizionale. La nuova biblioteca — di cui 300 terminali non escludono certo i libri a stampa — è divenuta oggetto di discussioni vivacissime tra i cittadini. *È già stato nella nuova biblioteca?* è il titolo di un articolo in "Buch und Bibliothek" (Heikeseidel, *Wahren sie schon in der neuen Bibliothek?* Okt. 1997, p. 701-705). Nel frattempo Dowlin si era candidato alla presidenza dell'ALA per l'anno 1998-'99 ma è stato battuto da Ann K. Symons, una bibliotecaria scolastica dell'Alaska, per 8.925 voti contro 3.197 (gli iscritti all'ALA sono circa 58.000) ("School library journal", Dec. 1997, p. 32). Tra le proposte per sanare il bilancio figurano la limitazione dell'accesso a Internet e ad altre basi di dati non catalografiche e la riduzione di attività non considerate essenziali ("Library journal", March 1, 1997, p. 16). Dopo una direzione provvisoria di Kathy Page, una nuova direzione provvisoria a partire dal mese di agosto è stata assegnata a Regina Minudri, che aveva diretto a lungo la biblioteca pubblica di Berkeley ("Library journal", Sept. 1, 1997, p. 107-108).

lità. "I ricercatori si attendono sistemi facili da usare con l'impiego di relativamente poco tempo... Il nostro scopo a lungo termine dovrebbe essere di progettare sistemi intuitivi che richiedano un minimo di istruzioni". Borgman conclude così il suo intervento:

Sebbene nei cataloghi in linea l'inter-

faccia per l'utente negli ultimi anni abbia registrato numerosi miglioramenti, i ricercatori li trovano ancora difficili da usare. I miglioramenti riguardano per lo più aspetti superficiali anziché la funzionalità effettiva. Ci sono poche prove che i nostri studi sul comportamento nella ricerca abbiano influenzato la progettazione dei cataloghi in linea. Mentre ora può essere più semplice immettere le ri- ➤

chieste, i ricercatori sostengono ancora il peso di tradurre la loro domanda in una struttura precisa che il sistema sia in grado di interpretare. I cataloghi in linea continuano ad esigere che per dare inizio ad una ricerca i ricercatori debbano specificare un'interrogazione in termini di azioni, di punti di accesso, di comandi per la ricerca e di operatori booleani. I sistemi fondati sull'interrogazione sono stati progettati per bibliotecari ricercatori esperti con un ricco bagaglio concettuale per il ricupero delle informazioni; la loro abilità consiste nel tradurre le domande in interrogazioni a favore degli utenti finali. Gli utenti finali dei cataloghi in linea sono di solito eterni novizi privi delle conoscenze concettuali essenziali per la ricerca. Hanno bisogno di assistenza nel processo di traduzione, sia esso provvisto dal sistema stesso, da istruzioni sull'uso del sistema, o da un intermediario nella ricerca.

È probabile che i miglioramenti ulteriori nell'interfaccia per l'utente per i sistemi di ricupero basati sull'interrogazione abbiano un effetto minimo sulla capacità dei ricercatori di rispondere alle domande. Invece abbiamo bisogno di inserire nella progettazione di questi sistemi maggiori cognizioni sul funzionamento della ricerca. I cataloghi in linea dovrebbero aiutare i ricercatori ad impiegare qualsiasi informazione essi posseggano per ottenere una risposta alla loro domanda. Chi progetta un sistema deve ammettere che lo scopo di una ricerca possa essere semplicemente quello di perfezionare la domanda e non di ottenere una risposta, e che una "ricerca" si possa svolgere attraverso molti settori e molti sistemi. L'assistenza e la spiegazione dovrebbero essere offerte secondo la convenienza. I sistemi attuali possono essere resi più efficaci con un addestramento che fornisca un bagaglio concettuale per la ricerca invece di una semplice serie di procedure per formulare le interrogazioni, con l'avvertimento che un buon addestramento non sostituisce la buona progettazione di un sistema.

I cataloghi in linea sono i sistemi automatizzati per il ricupero più disponibili ed i primi che molti incontrano. Sono diventati la parte essenziale dei sistemi ad accesso pubblico che forniscono una serie di basi di dati ed altri servizi

di informazione. Dopo quasi trent'anni di esperienza con i sistemi commerciali di ricupero e vent'anni con i cataloghi in linea, ci attenderemmo che essi dedicassero quest'ultimo tempo a progettare un'interfaccia, eppure continuiamo a trovarli difficili da usare. Mentre il software per altre applicazioni nei campi dell'educazione, del commercio e del divertimento diviene più semplice e più potente, le attese della comunità degli utenti del catalogo in linea continueranno ad aumentare, ponendo richieste sempre crescenti alla comunità bibliotecaria di fornire sistemi che siano almeno raffinati come le stazioni di lavoro attuali. Se le biblioteche devono provvedere servizi di informazione primaria per il mondo del collegamento in rete, occorre che esse accettino questa sfida e pongano in pratica i risultati degli studi sulle procedure per la ricerca delle informazioni, progettando la nuova generazione di sistemi per il ricupero delle informazioni in linea ad accesso pubblico.

Il medesimo fascicolo contiene un'ampia inchiesta sui risultati delle ricerche per soggetto, con un esame sia qualitativo che quantitativo, ossia non solo sulla precisione del-

la notizia catalografica, ma anche sul grado di soddisfazione dei documenti recuperati. Si è riscontrato che la presentazione dei termini raggruppati ad albero offre migliori risultati per la ricerca in confronto alla scelta diretta dei termini da parte degli utenti (Karen M. Drabenstott, Marjorie S. Weller, *Failure analysis of subject searches in a test of a new design for subject access to online catalogs*, p. 519-537). Un esempio di strumento di ricerca sofisticato è presentato da due informatici, Bonnie A. Nardi e Vicki O'Day, in un lungo articolo che descrive un tentativo di applicare al software il comportamento degli agenti umani, "considerando i bibliotecari come agenti umani esemplari", in modo da fornire, anziché uno strumento rigido, un servizio personalizzato, che sappia comprendere le necessità dell'utente (*Intelligent agents: what we learned at the library, "Libri"*, June 1996, p. 59-88). ■

(1 - Continua)

