

Vittime del fuoco amico

Mito e realtà delle interfacce amichevoli

di Riccardo Ridi

We should be talking about user seductive rather than user friendly¹

Nei film di guerra accade spesso. Purtroppo anche nelle guerre vere, incluse quelle – indubbiamente meno cruento – che utenti e bibliotecari combattono con OPAC, banche dati e cd-rom per estorcere loro quelle informazioni tanto anelate quanto pervicacemente annidate nei recessi degli archivi elettronici. Il combattente, cinematografico o reale, bellico o bibliografico, non deve solo guardarsi dal nemico che fa di tutto per impedirgli di raggiungere il suo obiettivo, ma anche dagli alleati che talvolta, per proteggerlo, mettono in atto strategie che possono rivelarsi pericolose quanto quelle degli avversari. Il “fuoco amico” è questo paradosso: i colpi sparati dai nostri commilitoni per proteggerci e aprirci la strada verso l’obiettivo comune possono talvolta colpirci alle spalle, provocando gli stessi letali effetti del “fuoco nemico”. Eccone alcuni esempi.

SBN: plurale = singolare?

Nel giugno del 1998 la lista di discussione per bibliotecari AIB-CUR

è stata animata per una decina di giorni da numerosi messaggi soggetti “SBN: plurale = singolare?”. Una bibliotecaria dell’Università di Tor Vergata (Flavia Cancedda) aveva notato uno strano comportamento dell’Indice SBN, che pareva tradurre automaticamente dal plurale al singolare e viceversa i termini inglesi utilizzati per la ricerca, rintracciandoli automaticamente entrambi. Il fenomeno, non spiegato negli help in linea, non si limitava ai casi banali di aggiunta della s finale ed era limitato alla lingua inglese. Alla lista, dopo le ipotesi avanzate da vari colleghi, è finalmente giunta la spiegazione ufficiale dell’ICCU, che ha lasciato attoniti numerosi dei già perplessi iscritti. Era in corso la sperimentazione di un thesaurus monolingue inglese che effettivamente permetteva di recuperare automaticamente le varianti singolari e plurali dei termini cercati. Dopo un anno di prove, giudicate insoddisfacenti, il thesaurus, silenziosamente introdotto, stava per essere altrettanto silenziosamente eliminato,² senza che utenti e bibliotecari non stret-

tamente “addetti ai lavori” fossero in alcun modo avvertiti del motivo per cui, nel corso del tempo, le medesime interrogazioni avessero prodotto risultati anche assai differenti.

Il mistero della “copertura” degli OPAC

La maggior parte delle biblioteche italiane ha già affrontato o sta affrontando il problema del passaggio dalla catalogazione manuale a quella elettronica. Subito nasce per ciascuna di esse quello, strettamente collegato, del recupero retrospettivo delle schede contenute nel catalogo cartaceo. Esistono numerose soluzioni tecniche, più o meno soddisfacenti, e ancora più numerose strategie di intervento, più o meno distese nel tempo, ma pochissime sono le biblioteche che possono sinceramente dire di essere già riuscite a cumulare in un unico archivio elettronico la descrizione di *tutti* i documenti conservati. Per tutte le altre parrebbe a prima vista assolutamente prioritario, fra le varie informazioni sulla biblioteca e i suoi cataloghi che lo staff si premura di portare a conoscenza degli utenti per facilitare le loro ricerche, spiegare *quali* e *quanti* documenti sono recuperabili tramite il catalogo elettronico corrente e *quali* e *quanti* lo sono tramite altri cataloghi più antichi, a schede, a volume, a stampa, su microfiche, ecc. Occorrerebbe, insomma, ricostruire per l’utente (e per i colleghi esterni) quel complesso “ordine dei cataloghi” che in genere non è né semplice, né intuitivo né autoevidente.

Invece molti bibliotecari sono reticenti su questo punto, soprattutto quando, oggi, la diffusione di queste informazioni via web sarebbe da una parte più facile, per l’aggiornabilità e flessibilità tipica di questo medium, e dall’altra più cru-

ciale, per la difficoltà degli utenti remoti di accedere a notizie diffuse informalmente e oralmente fra le pareti della biblioteca.

Ne avevo già il sospetto, e ora il censimento dei siti web delle biblioteche lombarde che ho effettuato per la Regione Lombardia e l'Associazione Milano Biblioteca del 2000 me lo conferma:³ i web bibliotecari operano spesso una sorta di "rimozione" rispetto al rapporto fra l'OPAC e gli altri cataloghi della biblioteca. Forse per una sorta di "complicità mediologica" fra "nuove tecnologie" o forse per paura di mostrare che non si è già abbastanza virtuali e virtuosi dal punto di vista catalografico, o forse per il desiderio di aiutare gli utenti semplificando loro lo scenario informativo, fatto sta che i web delle biblioteche sono troppo spesso privi di informazioni sui cataloghi non elettronici (a schede, a volume, su tabulato, su microfiche, ecc.) interrogabili solo recandosi fisicamente presso la biblioteca e sugli eventuali cataloghi pubblicati a stampa, su cd-rom o su microfiche, acquistabili o consultabili presso una biblioteca che non necessariamente è quella cui si riferiscono.

Per quanto riguarda la Lombardia, questi sono i risultati, su 85 siti censiti: solo il 57,6% delle 59 biblioteche che permettono l'accesso a un OPAC, singolo o collettivo, fornisce sul proprio web informazioni su tale catalogo elettronico, e anche all'interno di questa percentuale pochissime sono quelle che indicano cosa effettivamente contenga e da quale anno si è cominciato ad utilizzarlo per la catalogazione corrente. Addirittura solo 11 biblioteche su 85 (12,9%) forniscono informazioni sui cataloghi non elettronici consultabili localmente (che pure quasi sicuramente esistono), e solo 3 (3,5%) citano eventuali cataloghi pubblicati.

In assenza di particolari segnalazioni perché mai l'utente, di fronte



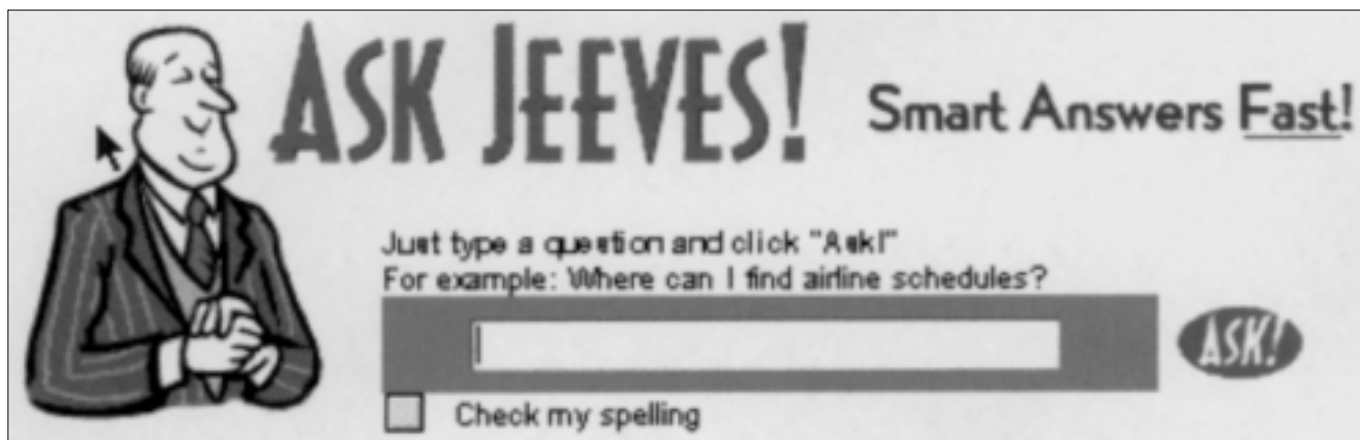
a un archivio presentato semplicemente come "il catalogo della biblioteca", dovrebbe sospettare che non ne contenga l'intero patrimonio? E invece quasi sempre si tratta di una assunzione errata, soprattutto se alle precedenti considerazioni si aggiunge il fatto che molte interfacce web "amichevoli" non interrogano direttamente l'archivio corrente (talvolta consultabile invece attraverso una "non amichevole" ma più tempestiva interfaccia a caratteri) ma solo un suo periodico riversamento, di cui – tanto per cambiare – quasi mai si riesce a sapere la data.

Il menu a tendina di HotBot

HotBot <<http://www.hotbot.com>> è uno dei principali "motori di ricerca" disponibili gratuitamente in Internet. Con questo termine, impreciso ma baciato da straordinaria fortuna, si indicano talvolta – grossolanamente – la totalità degli strumenti per la ricerca di informazioni disponibili in rete e talaltra – più esattamente – gli indici per parola del web, ovvero quei siti che per-

mettono di individuare tutte le pagine web mondiali (o meglio una loro significativa percentuale) contenenti una o più stringhe di testo. I motori di ricerca, intesi in senso stretto (HotBot, il classico Altavista, il precursore Lycos, il recentissimo Google, ecc.), costituiscono probabilmente la quintessenza di ciò che oggi può essere considerato *user friendly*. Interfaccia grafica, interrogazione in linguaggio naturale per i neofiti e comunque con pochi comandi per gli esperti, ordinamento dei risultati in base alla pertinenza o rilevanza (*relevance ranking*), istruzioni per l'uso minimali e spesso organizzate nello stile a domande e risposte delle FAQ (*Frequently Asked Questions*).

HotBot, in particolare, oltre che per la vastità dell'archivio delle pagine web coperte (attualmente uno dei tre maggiori, insieme a quelli di Altavista e di NorthernLight Search) e per la capacità di rintracciare pagine arricchite da particolari contenuti multimediali (video, audio, file VRML tridimensionali, animazioni in vari formati, ecc.) va per la maggiore per l'estrema amichevolezza con cui richiede di inserire nel- ➤



la maschera di ricerca una serie di specificazioni che in altri motori (ad esempio Altavista) devono essere tradotte in una serie di poco amichevoli comandi testuali.

In HotBot, invece, è possibile scegliere da un menu a tendina se, dei termini inseriti, devono essere cercate "all the words" oppure "any of the words" oppure ancora se essi devono essere considerati nel loro complesso una "exact phrase". Si può inoltre limitare la ricerca a "the page title", "the person" o ai "links to this URL". Se vi trovaste imbarazzati nella scelta fra queste opzioni non pensate di essere irrimediabilmente obsoleti e inadatti alla ricerca online e non dubitate neppure del vostro livello di conoscenza della lingua inglese: si tratta oggettivamente di frasi che, nonostante il lodevole sforzo verso semplicità e colloquialità, si prestano a dubbi e incertezze.

Per quanto riguarda la differenza fra "all the words" e "any of the words", la risposta è nascosta nello help. E quando dico "nascosta" non si tratta di una metafora. Per raggiungere le istruzioni occorre prima selezionare il pulsante che ci permette di accedere a ulteriori modalità di ricerca ("more search options"), poi selezionare "help", quindi "search tips" e infine "simple search". Amichevole, non è vero? Comunque, se siete curiosi, la

prima dizione corrisponde a un AND, la seconda a un OR. Per fortuna, nel menu a tendina iniziale, c'era anche una estrema dizione "boolean phrase" che ha tratto d'impaccio non pochi bibliotecari.

Le cose vanno più o meno allo stesso modo per "exact phrase" e possiamo forse considerare intuitivi per un internauta i "links to this URL", che creano una sorta di *Citation index* recuperando tutte le pagine da cui partono link verso le pagine con un determinato indirizzo. Dubito molto invece che tutti capiscano subito che "the page title" non si riferisce a quelle parole in carattere maggiore, centrate e distanziate dalle altre che, poste all'inizio della parte normalmente visibile di una pagina web, ne costituiscono l'equivalente del titolo di un libro o di un articolo posto nel frontespizio, ma piuttosto alle parole, delimitate da un apposito marcatore e inserite nella parte "head" del file HTML (osservata solo dagli internauti più smaliziati e dagli *spider* dei motori di ricerca) che potrebbero forse essere paragonate, in ambiente cartaceo, alla schedina della Cataloguing in publication (CIP).

Ma il caso più inquietante è quello dell'opzione "the person". Scegliendola, HotBot si limita ad applicare ai termini introdotti una sequenza di ricerche combinate (tipicamente

maiuscolizzazione e "exact phrase" diretta e inversa) che, in media, conducono a buoni risultati se applicati a una coppia nome + cognome. Ma la responsabilità e l'intelligenza di introdurre effettivamente una coppia del genere è lasciata tutta all'utente, perché la procedura viene applicata meccanicamente a qualunque testo digitato, senza interrogare un fantomatico archivio globale dei nomi di persona e soprattutto senza "capire" che si sta cercando una persona, cose che invece il menu, più o meno in buona fede, tende a suggerire, "seducendo" l'utente piuttosto che comportandosi come un vero amico, capace anche di spiegarci che stiamo sbagliando o almeno di avvertirci dei rischi che corriamo. In questo caso non ci aiuta neanche lo help, che tralascia completamente la questione, evidentemente troppo difficile da spiegare "amichevolmente".

I ciberbibliotecari

Un altro strumento per la ricerca di informazioni in rete che si presenta come iper-amichevole è quello degli "internet search service" o "cybrarian" che, a sentir loro, "consistono in un sistema di consultazione all'avanguardia capace di 'comprendere' una domanda posta

con il linguaggio corrente. Questo vuol dire che l'utente può formulare semplicemente la domanda piuttosto che usare arcani linguaggi booleani. Niente più parole chiave, virgolette, punteggiature, simboli, segni del più o del meno, cioè gli operatori standard che normalmente si usano nelle directory web e nei motori di ricerca come Yahoo o Excite. La vera novità sta nella possibilità di scrivere la domanda nella lingua naturale, che per ora sulla rete vuole dire esclusivamente quella inglese".⁴

I più noti sono Answers.com <<http://www.answers.com>> e Ask Jeeves <<http://www.askjeeves.com>>, ma, come potete immaginare, questi ciberbibliotecari o cibermaggiordomi sono ben lungi dall'aver scoperto davvero la pietra filosofale dell'intelligenza artificiale per la comprensione automatica dei quesiti combinata con la ricerca automatica e immediata nell'archivio onnicomprensivo della conoscenza umana, il tutto per di più gratis.

In realtà questi strumenti sono solo un magazzino di possibili risposte predisposte in anticipo, scelte fra quelle più probabili (o, per motivazioni pubblicitarie uguali e contrarie a quelle che dettano tale selezione, fra quelle decisamente più improbabili) e dotate di una serie di link a siti pertinenti preselezionati da staff umano. I termini di ricerca immessi dall'utente vengono utilizzati da un motore di ricerca simile a quelli di HotBot & co., con la differenza che stavolta l'archivio da cui si estraggono i risultati non è costituito da circa un terzo delle pagine web mondiali ma da alcune migliaia di risposte confezionate.

Le possibilità di ottenere una risposta pertinente ed esauriente sono prevedibilmente abbastanza scarse, e legate più alla capacità di formulare quesiti abbastanza ovvi da parte dell'interrogante che a quelle di acutezza nella comprensione e

di perspicacia nella ricerca da parte dell'interrogato. Appare evidente la volontà – appena attenuata in alcuni di questi siti da qualche frase contenuta negli help – di far credere all'utente sprovveduto che la sua domanda venga compresa e soddisfatta sul momento da un soggetto cibernetico intelligente.

Per di più, per non lasciare mai l'utente a mani vuote (altro vezzo spesso considerato indice di indole amichevole e quindi assai diffuso fra gli strumenti di ricerca in rete), se nessuna delle risposte precotte ha proprio niente a che vedere con la domanda, i termini utilizzati vengono "sparati" contro una manciata di motori di ricerca tipo Altavista e HotBot, pur di ottenere uno straccio di risultato purchessia.

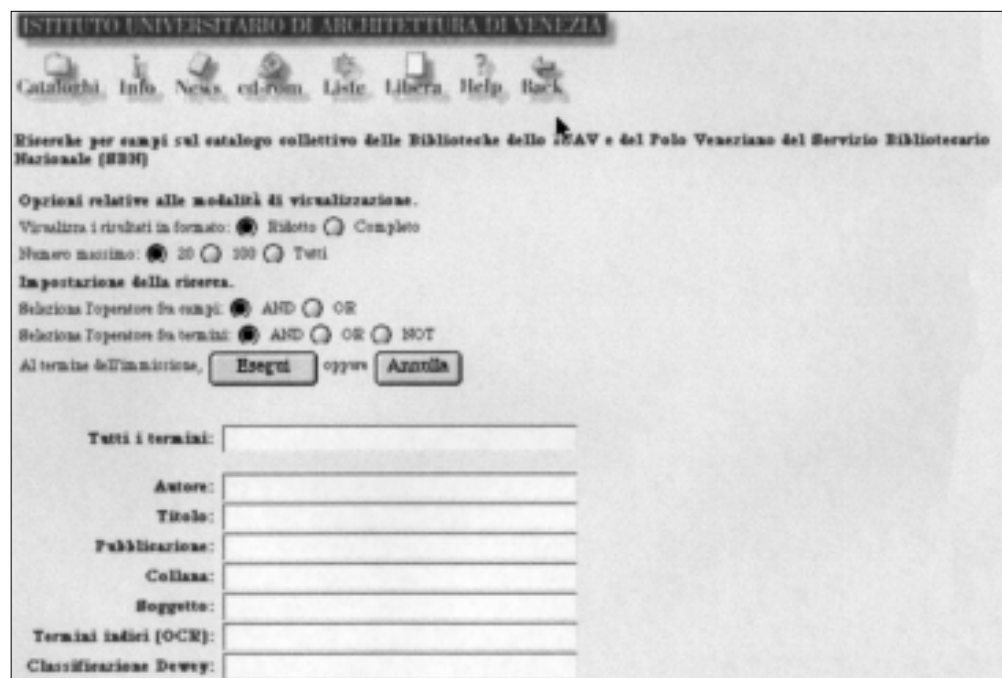
Le ricerche booleane grafiche

Non c'è proprio niente da fare. Nonostante tutte le diavolerie inventate nel settore dell'information retrieval e delle interfacce uomo/computer, gli operatori booleani

sembrano destinati a restare a lungo dei classici. Abbiamo già visto, a proposito di HotBot, quanto sia difficile sostituirli – a livello di help – con altre locuzioni, come ben sanno tutti i bibliotecari italiani che hanno tentato di spiegarli ai propri utenti a suon di ambigui E e O e hanno ben presto dovuto saccheggiare i propri ricordi scolastici per utilizzare diagrammi di Eulero-Venn e riferimenti ai classici VEL e AUT.

Anche a livello di interfaccia grafica è difficile poterne prescindere, tanto che spesso, negli OPAC, è prevista la possibilità di utilizzarli per scegliere come collegare fra loro i termini introdotti in una serie di mascherine corrispondenti ai campi dell'archivio interrogato.

Questo stratagemma permette di aumentare la flessibilità della classica serie di mascherine grafiche, altrimenti collegate fra loro con un rigido AND di default (spesso implicito e talvolta incompreso), ma chiaramente non riesce a far raggiungere all'interfaccia grafica la potenza e ricchezza espressiva propria di una interfaccia a ca- ➤



ratteri, ricca di spaziare fra tutte le più articolate combinazioni di operatori e parentesi. È d'altronde inevitabile un notevole livello di rigidità per qualsiasi interfaccia grafica, poiché il designer deve aver già previsto a priori le modalità di ricerca più diffuse, privilegiando la possibilità di effettuarle senza bisogno di imparare alcun linguaggio di interrogazione a scapito di quelle meno diffuse, che vengono semplicemente inibite.

L'altro stratagemma, anche questo assai diffuso, di non decidere una volta per tutte l'operatore che deve collegare fra loro i campi ma di lasciare all'utente la possibilità di sceglierne uno diverso per ciascuna coppia di mascherine attraverso una serie di menu a tendina, per quanto geniale, non raggiunge ancora la flessibilità connaturata alle interfacce testuali. Oltre tutto il coefficiente di amichevolezza complessiva rischia in questo caso di abbassarsi per la minore intuitività delle operazioni

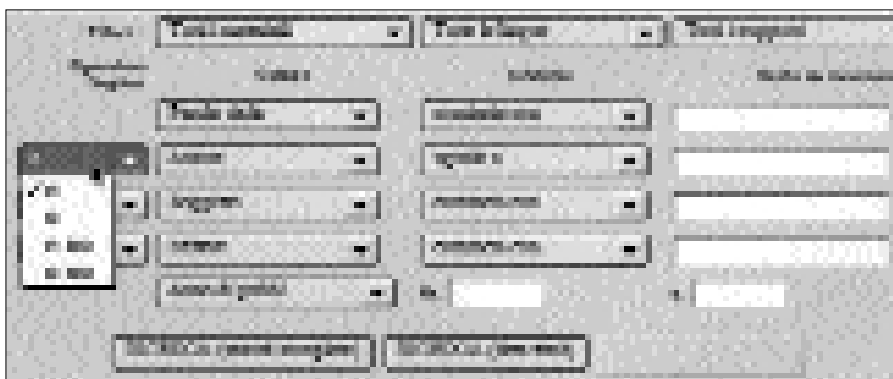
Alcune considerazioni finali

Spero che gli esempi fatti mi esimano dal tentare di compitare qui l'ennesimo e immediatamente obsoleto elenco delle caratteristiche ideali di una interfaccia amichevole. Mi basterebbe che fossero emerse una certa "aria di famiglia" in comune fra i vari casi esaminati e almeno alcune costanti ricorrenti. *Effetto "scatola nera"*. Tipico dei motori di ricerca disponibili in Internet e invece opposto allo stile tradizionale di banche dati e OPAC, è quello per cui si ottiene sempre qualche risultato – talvolta anche con ricerche improvvisate e grossolane – ma non si sa esattamente come lo si è raggiunto e si è quindi in estrema difficoltà nel cercare di raffinare ulteriormente la ricerca. Esempio in questo senso l'opzione "mi sento fortunato" del motore di ricerca Google <<http://www.google.com>> che, per aumentare la rapidità della risposta e diminuire l'imbarazzo della scelta,

l'effetto "scatola nera" perché lo equipara di fatto al più esperto dei professionisti della ricerca. È chi non ha fatto i compiti che spera che la lezione salti.

Effetto "depensamento". L'interfaccia amichevole è quella che sceglie per noi, che ci allevia dal terribile fardello di decidere, ovvero di riflettere su cosa davvero *vogliamo cercare*, offrendoci in cambio una più ristretta e collaudata selezione di ciò che *possiamo trovare*. Se possiamo interrogare in linguaggio naturale non dobbiamo imparare sintassi e termini particolari; se possiamo delegare all'interfaccia i criteri di ordinamento dei risultati non dobbiamo sforzarci di capire cosa davvero cercavamo e quali sono quindi gli elementi che vorremmo fossero evidenziati nell'output; se gli help mancano o sono lacunosi nessuno può incolparci di non averli letti e ci sentiamo la coscienza più tranquilla; se il sistema ci restituisce comunque sempre qualche tipo di risultato, anche inutile o fuorviante, non ci ritroviamo mai con l'angoscia del "nessun record corrisponde alla richiesta effettuata" e il dubbio di aver sbagliato qualcosa che potremmo rimediare studiando.

Effetto "seduzione". Il falso amico, in linguistica come nella vita, ci illude con la promessa di un risultato facile, senza sforzo, ma che risulta spesso inadeguato, inefficace, incompleto, se non addirittura decisamente fuorviante e nocivo, anche se magari ce ne accorgeremo solo in ritardo o addirittura mai. L'utente spesso non sa ben valutare se le ricerche che sta effettuando e i risultati che ne ottiene sono davvero i migliori possibili per lui in quel momento, perché ignora l'universo delle possibilità esistenti. È compito dei bibliotecari e delle interfacce da loro messe a punto assecondare o contrastare questa tendenza? Blandire l'utente facendolo sentire capace, senza sforzo alcuno, di mirabolanti risultati e



da eseguire, specie se, oltre agli operatori, è possibile selezionare mediante menu a tendina anche il campo da interrogare in ciascuna mascherina.

Non è quindi un caso se, quando si vogliono permettere anche le ricerche più sofisticate, l'interfaccia grafica costituisca solo una cornice per una interazione col computer di carattere sostanzialmente testuale.

visualizza un solo risultato, considerato il più pertinente dai suoi insondabili algoritmi. Si tratta di una caratteristica molto amata dagli utenti più impazienti, che si vedono esentati da qualsiasi forma di studio e applicazione, e odiata dagli intermediari professionali, che proprio sul feedback e sui progressivi raffinamenti della strategia di ricerca basano gran parte della loro tecnica. L'utente impaziente ama



carpendone così stima e gratitudine può essere una tentazione a cui è difficile resistere da parte di bibliotecari poco sicuri di sé e in cerca di conferme, ma chi è il vero amico? Chi ti asseconda sempre e comunque o chi sa anche dirti di no, per migliorarti e farti poi raggiungere risultati migliori?

Quale deve essere, allora, il valore di riferimento da tenere presente nel design delle interfacce di sistemi informativi? Se la biblioteca è soprattutto uno spazio di libertà informativa, dove l'utente viene aiutato a rintracciare e impossessarsi di tutte le informazioni di cui ha bisogno o che – più semplicemente – desidera, allora il valore della libertà deve incarnarsi non solo nei contenuti informativi ma anche nelle strategie e nei mezzi utilizzati per raggiungerle. L'utente dovrebbe poter sempre effettuare una scelta oculata, consapevole e informata non solo dei documenti da leggere o studiare, ma anche dei modi da utilizzare per rintracciarli. Bibliotecari e interfacce non devono solo *far trovare qualcosa*, ma anche *far*

capire all'utente *cosa* ha trovato e *come* è arrivato a trovarlo. Solo così entrambi potranno essere considerati dagli utenti amici sinceri piuttosto che abili seduttori. ■

Note

¹ DALE K. CARRISON, *Is "user friendly" really possible in library automation?*, in *What is user friendly?*, papers presented at the 1986 Clinic on library applications of data processing, April 20-22, 1986, edited by F.W. Lancaster, Urbana-Champaign, University of Illinois, 1987, p. 45-51 (45).

² Ma, ai primi di marzo del '99 – come mi ha segnalato la stessa Cancedda – il *thesaurus* parrebbe ancora attivo, sia nel campo "titolo" sia, ancor

più sorprendentemente, in quello "autore".

³ Il censimento, distribuito in forma provvisoria durante il convegno "La biblioteca amichevole", sarà pubblicato nel corso del 1999 dalla Regione Lombardia insieme a una indagine, curata da Franco Perini e Laura Ricchina, sui servizi telematici e multimediali di alcune biblioteche lombarde.

⁴ MARTA MANDÒ, *Quanti anni ha Scalfaro? Te lo dice il cyber bibliotecario*, "Repubblica.it", 19 settembre 1998, <<http://www.repubblica.it/online/internet/doma/doma1/doma1.html>>.

