

Efficacia vs facilità?

Linee di evoluzione degli OPAC

di Antonio Scolari

Quando si ha a disposizione un cannone, invece di una pistola, è inevitabile chiedersi se sia conveniente adoperarlo contro le zanzare o se non convenga indirizzarne la mira a bersagli più degni e anche, diciamo pure, più ambiziosi.
(Luigi Crocetti)

Due sono gli aspetti principali di un OPAC: il meccanismo di information retrieval e l'interfaccia di dialogo verso l'utente. L'evoluzione dell'accesso ai cataloghi dovrebbe pesare in modo armonico su entrambi questi aspetti. Tuttavia, anticipando un poco quanto verremo discutendo nel seguito, pare abbastanza evidente che i produttori di sistemi di automazione per biblioteche e i fornitori di servizi di informazione in rete hanno puntato la maggior parte delle energie di sviluppo sulle interfacce verso l'utente, mentre l'evoluzione delle tecniche di information retrieval pare essere rimasta piuttosto in ombra. La conseguenza di questa divaricazione si rivela spesso nella non reale efficacia di sistemi, che dietro una apparente facilità nascondono in effetti una certa faciloneria nell'approccio al problema del recupero dell'informazione da sistemi di basi di dati. I primissimi sistemi di automazione

sviluppati negli anni Sessanta e Settanta offrivano come output la stampa del catalogo sotto forma di schede o di microfiche ed erano finalizzati alla gestione delle operazioni interne alla biblioteca;¹ i primi sistemi che consentirono l'accesso diretto al catalogo automatizzato apparvero tra la metà degli anni Settanta e i primi anni Ottanta e la loro diffusione fu stimolata in prima istanza per consentire agli utenti di visualizzare lo stato dei prestiti, uno dei primi servizi al pubblico automatizzati.² Sono questi anche gli anni in cui si cominciano a diffondere i sistemi di automazione commerciali "chiavi in mano", che in molte realtà statunitensi ed europee sostituirono il primo sistema di automazione di solito progettato e realizzato direttamente dalle istituzioni.³ I primi OPAC per altro erano caratterizzati da un livello di accesso minimo: pochi erano i punti di accesso, spesso limitati a chiavi di ricerca che l'utente dove-





va pre-comporre (ad esempio le note chiavi derivate di OCLC, 3-2-2-1 o 4-3-1) oppure ricercabili solo per stringhe intere; inoltre i dati delle schede bibliografiche erano assai essenziali, risentivano infatti sia delle tradizioni di economicità imposte dai cataloghi cartacei che del costo delle prime memorie di massa.⁴ In particolare veniva lamentata dagli utenti la scarsa efficacia dell'accesso per soggetti sia a causa della necessità di accesso per stringhe di caratteri uguali, sia perché veniva a cadere la rete di riferimenti dei soggetti. Per inciso ricordo che una delle problematiche maggiormente discusse negli anni Ottanta è stata proprio quella dell'accesso per soggetto ai cataloghi in linea: molte sono state le proposte e anche le sperimentazioni, ma a giudicare anche dai prodotti più recenti disponibili sul mercato, in realtà non sono stati fatti sostanziali passi avanti su questo versante.⁵

La cosiddetta seconda generazione degli OPAC che si diffuse dalla metà degli anni Ottanta, quella che è rappresentata dalla maggioranza di sistemi d'automazione ancora utilizzati, aumentò le funzionalità di accesso ai cataloghi. Dal punto di vista dell'information retrieval la standardizzazione della descrizione bibliografica, il consolidarsi dei formati standard MARC, l'aumento delle prestazioni degli elaboratori consentirono di offrire l'accesso a registrazioni bibliografiche più complete e riferite ai differenti materiali librari e non-librari posseduti dalle biblioteche; furono introdotte la possibilità di scorrere liste di accessi (autori, titoli, soggetti), di effettuare ricerche per parole (*keyword*) e, in alcuni sistemi, di utilizzare la logica booleana. Furono inoltre utilizzate in qualche caso procedure di ricerca per approssimazione, ad esempio con la parificazione automatica di singolari e plurali o (per la lingua inglese) il

controllo delle varianti ortografiche. Dal punto di vista dell'interfaccia per gli utenti si introdussero gli help contestuali alle schermate di ricerca; in molti casi si crearono due interfacce, una per gli utenti inesperti guidata a menu in modo interattivo, l'altra per utenti più esperti che prevede l'inserimento diretto da parte dell'utente dei comandi del linguaggio di interrogazione. Divenne possibile per l'utente visualizzare vari formati della registrazione bibliografica e stampare i risultati della ricerca. Come si vede si tratta nella sostanza di funzionalità mutuata dal mondo dell'interrogazione in linea di basi di dati, come venne evolvendo negli stessi anni da parte dei maggiori distributori (*host*) di tali servizi, con la differenza però sostanziale che fin dai primi passi l'OPAC fu concepito, almeno dai più, come un sistema di accesso al catalogo direttamente utilizzabile dall'utente finale senza intermediazione, mentre l'accesso all'informazione in linea è stato per molti anni utilizzato prevalentemente tramite l'intermediazione di un documentalista esperto.

Con la seconda metà degli anni Ottanta l'introduzione dei personal computer produsse un'ulteriore evoluzione negli OPAC; due sono i riflessi di maggior momento sull'accesso ai cataloghi prodotti dall'introduzione dei microelaboratori. Innanzitutto l'utilizzazione dei personal in luogo dei meri terminali ha consentito, soprattutto nel caso di prodotti nati per i personal, di introdurre aspetti di grafica negli OPAC, utilizzando almeno in parte le capacità di elaborazione dei personal e consentendo l'uso di mouse o track-ball oltre che della tastiera. Sono anche state preparate delle interfacce totalmente grafiche, che mimano la consultazione dei cassette del tradizionale catalogo cartaceo o che consentono all'utente di scorrere tramite ➤

l'OPAC gli scaffali della biblioteca: si tratta di interfacce che possono essere interessanti per l'applicazione in biblioteche per ragazzi e biblioteche pubbliche per avvicinare al catalogo automatizzato in maniera più facile utenti che non hanno confidenza con gli strumenti informatici.

Il secondo aspetto importante, potremmo definirlo un effetto indotto, è la conseguenza che sulla progettazione degli OPAC ha avuto la diffusione dei prodotti su cd-rom. Non mi riferisco tanto alla moda, credo durata lo spazio di una fiammata, diffusa in alcune grandi biblioteche americane di produrre versioni su cd-rom dei propri cataloghi e quindi offrirle ai propri utenti in sostituzione dell'OPAC in linea,⁶ quanto piuttosto all'effetto indotto dalla disponibilità di sistemi di ricerca progettati per ambiente personal sullo sviluppo degli OPAC. Molte delle funzionalità via via inserite dai produttori di sistemi per biblioteca nel modulo OPAC derivano in ultima analisi direttamente o indirettamente dalle sollecitazioni portate tramite le interfacce di solito più maneggevoli dei prodotti per cd-rom.

Se, a conclusione di questa rapidissima sintesi di alcuni aspetti salienti dell'evoluzione storica degli OPAC, volessimo definire in una frase il percorso dagli anni Sessanta ai primi anni Novanta potremmo pensare a una evoluzione tutto sommato lineare e abbastanza tranquilla in cui ciascun produttore è andato per la propria strada, partendo da interfacce assai limitate per arrivare a strumenti più raffinati e potenti, e più o meno "amichevoli" e per lo più con una spruzzata di grafica sopra le tradizionali e apparentemente immarcescibili interfacce a carattere.

A interrompere o comunque a dare uno scossone non piccolo a questa tranquilla evoluzione sono intervenuti negli ultimi anni, dicia-

mo nell'ultimo quinquennio, due elementi forti: il rilascio in versione stabile e l'applicazione di Z39.50 da un lato e la diffusione rapidissima degli OPAC in formato web dall'altra. Entrambe queste tecnologie sottendono la presenza diffusiva della rete di comunicazione che ha effettivamente cambiato in modo sensibile la concezione dell'OPAC e anche del catalogo sottostante all'interfaccia di accesso; come è stato giustamente osservato

in questi anni quello che era un semplice accesso on line a un catalogo, un OPAC, si è trasformato in qualcosa di ancora non ben definito, nell'accesso non solo a un catalogo ma a una biblioteca, che alcuni chiamano "virtuale", altri preferiscono definire "immateriale" o "senza pareti", e che possiede nelle varie definizioni caratteristiche molto diverse, ma con alcune linee di fondo comuni. L'elemento più importante di questa trasformazione è Internet.⁷

Inoltre sia Z39.50 che web incidono in modo e misura diversa sull'organizzazione dei meccanismi di information retrieval, l'aspetto in cui meno si sono registrate evoluzioni significative dagli anni Sessanta in poi. Non vorrei in questa sede soffermarmi sugli aspetti tecnologici o sul confronto fra questi due approcci,⁸ ma piuttosto su quelli che mi pare siano gli effetti sugli OPAC attuali e anche sulle linee possibili di evoluzione che l'applicazione di Z39.50 e web lasciano intravedere.

Z39.50 è uno standard che "viene da lontano", infatti si incominciò ad elaborarlo negli anni Settanta in ambito di servizi bibliografici e bibliotecari, e si pone per obiettivi compiti assai specifici. Anzi, nella sua prima versione si rivolgeva quasi esclusivamente ai cataloghi di biblioteca e al recupero di informazione nei cataloghi in linea. Solo con la seconda versione, e ancor più con la terza versione, quella attualmente corrente, la nor-

ma vuole rivolgersi anche al mondo dell'informazione in linea *tout-court*, proponendosi come una possibile soluzione integrata al recupero dell'informazione, finendo così per trascendere in qualche modo il suo scopo iniziale. Lo standard propone una soluzione a un problema comune in chi effettui ricerche su più cataloghi: il differente approccio al recupero dell'informazione che ogni sistema di automazione propone. Scopo dello standard è infatti consentire, tramite un client Z39-50, interrogazioni omogenee a cataloghi eterogenei, utilizzando e valorizzando l'alto grado di formalizzazione dei dati catalografici. Si badi non si tratta tanto di un problema di grafica, cioè di presentazione dei dati o di formato della richiesta: invero anche questo aspetto ha la sua parte, ma non è certamente il più rilevante. Si tratta invece della diversa strutturazione dei dati e del diverso linguaggio formale di interrogazione che differenti sistemi adottano; è questo un aspetto che spesso sfugge all'utente e che è responsabile di non poche risposte insoddisfacenti all'interrogazione dei cataloghi in linea. Così, anche una banale ricerca per titolo otterrà risposte ben diverse se effettuata su un sistema che la esegue per stringa uguale o su un sistema che la esegue per singole parole sottintendendo un "and" (quando non un "or") booleano fra le parole digitate. Se per un addetto ai lavori o un utente esperto questa differenza è chiara, per utenti poco esperti non lo è affatto: a proposito dell'esempio specifico si aggiunga che dalle indagini effettuate sull'utilizzazione dei cataloghi traspare come per gli utenti l'approccio di tipo booleano sia spesso tutt'altro che chiaro. Lo standard affronta quindi un problema dovuto alla mancanza di qualsiasi tipo di standardizzazione tra i vari tipi di OPAC: se si eccettua il tentativo del CCL (Common Com-

munication Language) sviluppato nei primi anni Ottanta in Europa e successivamente accolto tra gli standard ISO, che però ha conosciuto una tenue fortuna in ambito di servizi di accesso alle basi di dati in linea e pressoché nessuna applicazione in ambito di sistemi di automazione per biblioteche. Da questo punto di vista, della standardizzazione degli OPAC, pur non negandone la possibile utilità, paiono ancora un po' troppo minimalistiche le proposte di standardizzare le icone da inserire negli OPAC grafici, anche quando vengono da organismi come l'IFLA:⁹ sarebbe come se tra due nazioni si decidesse di usare la medesima segnaletica stradale, omettendo però di avvertire gli utenti che i codici di circolazione in vigore sono completamente differenti. Inoltre Z39.50 offre anche una delle possibili risposte all'esigenza, sempre più sentita da parte degli utenti, di potere interrogare contemporaneamente cataloghi diversi con una medesima ricerca.

Diversa è invece la storia e diversi sono gli scopi del web. Si tratta di uno strumento "generalista", nato con un taglio spiccatamente multimediale: grazie al web è infatti possibile manipolare in modo trasparente non solo messaggi di testo, ma anche immagini, suoni, filmati. All'opposto di Z39.50, l'applicazione del web agli archivi bibliografici (cataloghi di biblioteche, basi di dati) ne rappresenta soltanto un'utilizzazione particolare e specialistica. Web offre ai cataloghi delle nostre biblioteche la possibilità di essere presenti in rete con la tecnologia oggi dominante, consentendo quindi l'accesso ai cataloghi da parte di utenti remoti assai più di quanto non fosse possibile fino a pochissimi anni or sono. Non solo, l'applicazione del web tende a trasformare il catalogo della biblioteca in un ipertesto: grazie all'utilizzazione delle tecnica dei legami,

viene resa possibile la navigazione all'interno delle notizie bibliografiche, una caratteristica che pochissimi sistemi di automazione utilizzavano prima dell'avvento della tecnologia web.¹⁰ Mi pare che proprio l'influenza di questa metodologia ha fatto sì che nelle nuove interfacce grafiche, che vengono proposte sul mercato, la tecnica di navigazione si sia consolidata, raggiungendo esiti interessanti. Inoltre l'approccio multimediale, unito a quello ipertestuale, consente di collegare i cataloghi della biblioteca ad altri testi, ad immagini, a documenti in movimento o sonori, in modo assai semplice ed efficace, realizzando quell'arricchimento informativo dei dati catalografici di cui da molto tempo si parla e che con i normali strumenti dell'information retrieval è assai complesso realizzare. Ancora tramite meta-OPAC e multi-OPAC web è offerta un'altra possibile risposta all'esigenza, cui si è appena accennato, di accedere con una sola richiesta a più cataloghi.

Va sottolineato che un limite sotteso al carattere generalista di questo strumento è quello di un approccio eccessivamente semplicistico: il mito della facilità ha fatto sì che le prime realizzazioni in ambito bibliotecario (ma più in generale dei servizi di informazione in linea) destassero più di una perplessità. L'eccessiva semplificazione e l'appiattimento su livelli di offerta di ricerca troppo generici dei primi web non teneva infatti conto dell'alto grado di strutturazione dei formati e dei dati, tipica dei cataloghi di biblioteca; le nuove versioni che via via i produttori offrono, magari coniugando web e Z39.50, stanno recuperando rapidamente le caratteristiche degli OPAC di biblioteca. Questo significa che anche le pagine web tendono a diventare più complesse, ad arricchirsi di possibilità, rispetto agli stenti moduli che offrivano non

più di due o tre canali di ricerca delle prime proposte:¹¹ si dirà che questa scelta potrebbe essere vista come una complicazione dall'utente, tuttavia la strada della falsa semplificazione o dell'omologazione a tutti i costi verso il basso alla lunga non è certamente pagante per il nostro settore professionale e finisce anche per deludere le aspettative di un'utenza appena un poco più smaliziata.

Abbiamo così introdotto alcuni dei caratteri di evoluzione che gli OPAC dei sistemi di automazione di terza generazione, quelli che si presentano ora sul mercato, ci incominciano già ad offrire e ci offriranno in modo sempre maggiore. Attualmente quasi tutti i sistemi di automazione di nuova concezione propongono quattro possibili interfacce per l'utente: l'interfaccia a carattere, l'interfaccia grafica proprietaria (GUI), l'interfaccia web e l'interfaccia Z39.50. La prima interfaccia di tipo a carattere, che di solito utilizza il protocollo "telnet", quando è ancora presente, è nei nuovi sistemi "a finire" e per i produttori è piuttosto un modo per venire incontro ai tempi necessari alle biblioteche per l'adeguamento del parco macchine, che spesso ancora comprende un alto numero di terminali. L'interfaccia GUI proprietaria, di tipo client-server, è presentata in questo momento come l'OPAC grafico interno della biblioteca da utilizzare per la consultazione del catalogo *in loco*. Di solito utilizza le funzionalità grafiche e gestionali di Windows (meno di frequente ne esiste una versione per Macintosh) ed è stata disegnata per sfruttare al meglio le possibilità di recupero d'informazione del sistema. È però difficile pensare che anche queste interfacce abbiano vita davvero lunga, è infatti assai probabile che in tempi relativamente brevi vengano soppiantate dalle interfacce web o da quelle Z39.50 e che resteranno in uso ➤

soltanto per i servizi interni della biblioteca e per gli altri moduli del sistema d'automazione. Sembra quindi di assistere a una fase di transizione nella progettazione degli OPAC da parte dei produttori di sistemi di automazione, che naturalmente concentrano gli investimenti e gli sforzi dello sviluppo su quelle interfacce che consentono più facilmente di mettere a disposizione i cataloghi sulla rete.

Ma vediamo quali funzionalità ci possiamo e dobbiamo aspettare da quelli che Hildreth, seguito poi da numerosi autori, ha definito come OPAC di terza generazione e che sono tuttora in evoluzione.¹² Dal punto di vista delle registrazioni bibliografiche e quindi del tipo di accesso, e si vorrebbe dire in ultima analisi delle funzioni del catalogo, si punta ora all'utilizzazione di accessi basati su sistemi di authority files; a motori di ricerca e basi dati in cui siano fra loro integrate la ricerca tramite parole (*keyword*) e tramite vocabolari controllati e classificazioni, più di quanto non lo fossero nei sistemi di seconda generazione; all'estensione dello scopo e della copertura del record bibliografico, non solo arricchendone l'accesso per soggetti, ma anche tramite l'uso esteso di capacità di navigazione grazie ai legami ipertestuali all'interno del catalogo stesso e all'esterno verso altre basi di dati (indici, full-text, immagini). Con molta efficacia Hildreth ha osservato che "le registrazioni bibliografiche esistono per essere usate" ("Bibliographic records are for use"), nel senso che possono non rappresentare più un punto di arrivo della ricerca sul catalogo e servire soltanto alla localizzazione del documento, ma debbono essere in grado di generare ulteriore ricerca, proprio grazie alle capacità di navigazione offerte dalle nuove tecniche di accesso ai dati.¹³ È infine necessario ricordare che diventa sempre più indifferibi-

le una riflessione più generale sulla essenza stessa della registrazione catalografica: l'apertura dei cataloghi alla rete, i collegamenti che si possono effettuare con risorse informative esterne al catalogo, il dibattito su ciò che debba o non debba essere oggetto di catalogazione, sono tutti temi che trascendono – e non di poco – i limiti di questo intervento, ma che comunemente alla lunga finiranno per impattare con gli OPAC.¹⁴

Dal punto di vista dei metodi di interrogazione accanto alla classica ricerca tramite operatori booleani si incomincia a intravedere l'integrazione anche negli OPAC di metodi, noti da tempo e utilizzati nel mondo dell'informazione in linea, basati sull'analisi della rilevanza delle registrazioni trovate durante la ricerca e sulla loro presentazione ordinate sulla base della rilevanza; collegata a queste metodologie di ricerca è anche la cosiddetta retroazione di rilevanza (*relevance feedback*), un processo secondo cui il giudizio di rilevanza o di non rilevanza, espresso da un utente a proposito di un documento, viene rinviato al sistema di information retrieval che può così correggere il valore di rilevanza del documento, presentandolo in successive ricerche simili sulla base del nuovo peso attribuitogli.¹⁵

Più lontana sembra invece l'applicazione di aspetti di intelligenza artificiale agli OPAC: è un tema di cui si discute da molti anni e che è stato oggetto di numerose sperimentazioni,¹⁶ che però non sono mai diventate davvero applicative. L'aspetto forse più interessante resta quello della possibilità di effettuare la ricerca in linguaggio naturale, senza dovere cioè ricorrere alla intermediazione di una formalizzazione linguistica, quale è quella che utilizziamo costantemente nell'information retrieval classica e a cui viene di solito imputata gran parte della colpa degli insuccessi a

cui gli utenti vanno incontro nel consultare gli OPAC. Tra l'altro l'ormai avanzata tecnologia del riconoscimento vocale rende sempre più vicino il momento in cui la tastiera e il mouse non saranno più i soli strumenti di interazione con la macchina anche per quanto concerne gli OPAC e quindi parrebbe davvero prendere corpo il sogno di una interazione "intelligente" con la macchina. Tuttavia va avvertito che questa visione, assai semplicistica del problema, non sembra attagliarsi a un processo complesso quale è quello rappresentato dall'information retrieval in cui entra in gioco in modo decisivo il livello di interazione cognitiva umana: da questo punto di vista un obiettivo più realistico di applicazione di sistemi "intelligenti" pare essere quello di offrire da parte dell'information retrieval un supporto, in forme soprattutto di adattabilità del sistema, agli utenti che lavorano al livello cognitivo.

Per quanto riguarda l'interfaccia di accesso al catalogo la impostazione client-server consente una maggiore flessibilità e possibilità di personalizzazione. Diventa quindi possibile creare, oltre alle due tradizionali forme di accesso, quella per inesperti e quella per esperti, numerose personalizzazioni e versioni diversificate a seconda della tipologia degli utenti, che si prevede possano accedere alle diverse stazioni di consultazione; gli utenti stessi potranno anche in certa misura personalizzare i propri client di lavoro. Ancor più sensibile questa flessibilità a proposito dei formati di visualizzazione delle registrazioni bibliografiche: molto si è discusso (e si discute) se siano preferibili formati completi o più selettivi, se siano preferibili formati di tipo tabellare oppure di tipo scheda bibliografica. I nuovi OPAC debbono offrire la possibilità all'utente di scegliere fra più formati di visualizzazione e anche di crearsi



dei propri formati preferiti, operando una selezione fra i campi della registrazione bibliografica. Altrettanto vale per la possibilità di ottenere tramite l'OPAC copia dei risultati della ricerca, non più soltanto copia cartacea a stampa, come negli OPAC di seconda generazione, ma elettronica. Anche in questo caso l'utente deve poter scegliere fra differenti possibili formati o anche crearsene uno di suo maggior gradimento e salvare i dati direttamente sul proprio PC, oppure, soprattutto nel caso di accessi via interfaccia web, potere utilizzare una funzione che gli consenta di spedire il risultato della ricerca alla propria casella di posta elettronica. L'ambiente grafico infine consente anche di rendere gli help più facil-

mente utilizzabili e di aumentarne la contestualizzazione all'interno delle varie fasi della ricerca. Inoltre gli help, proprio per via di questa aumentata contestualizzazione, potranno anche offrire proposte di correzione o effettuare correzioni automatiche di errori commessi durante la sessione di ricerca, aumentando quindi il supporto offerto all'utente.

Queste le possibili linee di evoluzione degli OPAC: come si noterà alcune delle funzioni qui discusse sono già presenti in tutto o in parte nelle interfacce correnti, altre invece potranno diventare disponibili forse nel medio o lungo periodo. Le proposte di maggiore interesse mi pare siano quelle che non badano tanto a una pretesa facilità o

all'inserimento di effetti grafici più o meno "speciali" negli OPAC, ma che piuttosto tentano – secondo una corretta osservazione di Hildreth – “di aiutare l'utente a comprendere che il processo della ricerca consiste di piani e livelli correlati e livelli di interazione fra una varietà di tipi di dati e di funzioni”,¹⁷ perché altrimenti davvero sarebbe come utilizzare il cannone a caccia di zanzare.

La visione sulla evoluzione degli OPAC che ho rapidamente schizzato è quella che ci viene proposta dai produttori e dalla letteratura professionale sull'argomento, invero abbondantissima soprattutto in ambito statunitense. Un ultimo elemento però merita di essere ➤

aggiunto a questa rapida rassegna. Al convegno IFLA del 1997 a Copenhagen è stato costituito un apposito gruppo, l'“IFLA task force on guidelines for OPAC displays” e nel corso del 1998 è stato elaborato un documento di raccomandazioni di cui una prima versione provvisoria è disponibile sul sito dell'IFLA.¹⁸ Scopo del progetto è preparare delle raccomandazioni allo scopo di favorire lo sviluppo di interfacce corrette; le raccomandazioni sono rivolte ai bibliotecari che debbano scegliere o personalizzare un OPAC e ai venditori e produttori di software. Anche se il documento è ancora a livello di bozza e sotto revisione, mi pare utile indicarne rapidamente in questa sede le linee generali, tenendo conto che si tratta del primo intervento di una fonte autorevole come l'IFLA nella direzione di una possibile standardizzazione delle interfacce agli utenti. Va comunque sottolineato che le raccomandazioni si limitano soltanto a indicare quelli che potrebbero essere elementi standard della visualizzazione dei dati bibliografici a livello di una opzione di base (*default*) per utenti non esperti e lasciano impregiudicate le eventuali ulteriori opzioni che produttori di software e bibliotecari vogliano offrire a un'utenza più esperta. Del pari le raccomandazioni non hanno per oggetto altri aspetti dell'OPAC quali l'information retrieval, i metodi di ricerca, gli help e vorrebbero essere sufficientemente generali per essere adottate per tutti i tipi di interfaccia, a carattere, GUI, web o Z39.50.

Le *Guidelines*, che nella attuale versione constano di oltre una settantina di pagine, sono divise in due sezioni principali: principi e raccomandazioni; entrambe le sezioni sono corredate da un'ampia esemplificazione pratica. I principi attualmente individuati sono trenta: si tratta di dichiarazioni generali con

lo scopo di costituire un contesto e un fondamento alle successive raccomandazioni, che rappresentano una esplicitazione dettagliata a livello più operativo dei principi generali. La lista dei principi si apre con quello di maggior generalità, vale a dire con gli obiettivi del catalogo quali sono definiti nei Principi di Parigi; tuttavia già il secondo principio è assai più legato al tema della visualizzazione nell'OPAC: “*Principio dei punti di accesso*. I seguenti punti di accesso sono di solito meglio rappresentati tramite una lista di accessi piuttosto che tramite la visualizzazione immediata delle registrazioni bibliografiche: un autore specifico, un'opera specifica, un soggetto specifico”.

I principi seguenti affrontano vari aspetti quali: l'uso di standard (ISBD come formato di visualizzazione, uso di standard internazionali per la visualizzazione dei dia-critici); i contenuti della visualizzazione di un record (visualizzare sempre tutti gli elementi che sono ricercabili, visualizzare i sottocampi senza operare riordinamenti, offrire sempre la visualizzazione della registrazione completa, lasciare l'opzione della visualizzazione del formato MARC, non duplicare mai i record al fine della visualizzazione...); la sommarizzazione e la compressione della visualizzazione (evitare di ripetere un medesimo accesso, ordinare gli accessi in modo logico...); il collegamento della ricerca col risultato che viene visualizzato (enfaticizzare sempre gli elementi che si riferiscono alla ricerca effettuata, evidenziare all'interno della registrazione bibliografica i termini ricercati...). Tuttavia il maggior numero dei principi riguarda la visualizzazione degli accessi e delle loro reciproche relazioni. Così, ad esempio, si può ricordare il principio secondo cui è necessario “integrare rinvii e richiami nella visualizzazione. La visualizzazione dei punti di accesso deve

sempre integrare i ‘vedi’ e i ‘vedi anche’ della lista di autorità utilizzata in un'unica sequenza alfabetica composta da accessi, ‘vedi’ e ‘vedi anche’. I ‘vedi’ e i ‘vedi anche’ debbono essere selezionabili, in modo che gli utenti non debbano effettuare di nuovo la ricerca quando trovano un ‘vedi’ o un ‘vedi anche’ di loro interesse”, ciò significa che la struttura sintetica degli authority files che spesso è omessa dagli OPAC o il cui utilizzo è reso assai complesso, deve essere valorizzata appieno. In qualche modo collegato a questo è il principio secondo cui deve essere “visualizzata la relazione gerarchica fra un'opera e le sue parti... ogni volta che è visualizzato l'accesso a un'opera, deve essere disponibile la visualizzazione di tutte le sue parti numerate o che abbiano un nome”: spesso gli OPAC tendono a perdere il collegamento fra le parti componenti di un'opera e non ne consentono la piena navigabilità agli utenti. Ancora, nel caso di periodici “che hanno cambiato titolo” dovrebbe essere chiaramente visualizzata la sequenza dei vari titoli con l'indicazione cronologica di riferimento. Un altro principio senz'altro interessante, di solito non applicato nelle realizzazioni pratiche, è quello che invita a visualizzare anche “le opere su un autore o su un'opera, o riferite a una particolare opera” fra i risultati della ricerca effettuata per quell'autore o per quell'opera, raccogliendole naturalmente in un gruppo a sé stante. Per altro numerosi di questi principi potrebbero essere messi in pratica se gli sviluppatori utilizzassero al meglio e completamente la formalizzazione delle registrazioni bibliografiche e in particolare quelle previste dai formati MARC, come viene mostrato in numerosi esempi che si richiamano esplicitamente agli standard USMARC e UNIMARC.

Ai principi tengon dietro le racco-

mandazioni, che ne rappresentano una sorta di espansione dettagliata di valore più direttamente applicativo rispetto ai principi stessi. Il documento individua quattordici raccomandazioni generali, alcune delle quali vengono a loro volta dettagliate in sottopunti, e una serie di raccomandazioni specifiche riguardo agli accessi per nome, per opera, per soggetti, per "opere di", per classificazioni, per titolo, per parole (*keyword*). Per ciascuno di questi tipi di ricerca è necessario infatti poter disporre di differenti modi di visualizzazione dei dati, tenendo anche conto del modo in cui può avvenire l'accesso ai dati, secondo l'analisi del documento, per parole di una lista di accesso, per frase di una lista di accesso, per frase all'interno dei campi della registrazione o per parole all'interno dei campi di una registrazione. Anche in questa seconda parte del documento è sottolineata, nel caso di accesso tramite archivi di autorità, la necessità di rendere sempre disponibile all'utente la rete dei rinvii; così ad esempio si raccomanda che all'utente sia sempre lasciata la possibilità di vedere la registrazione di autorità di un'intestazione e nel caso che l'authority file risieda su una base di dati separata l'utente deve potersi accedere direttamente dall'intestazione di ogni singola registrazione bibliografica senza dover effettuare ulteriori ricerche o cambiare modulo del sistema d'automazione. Attenzione speciale viene anche dedicata sia alla visualizzazione dei soggetti, sia a quella delle classificazioni, un aspetto quest'ultimo da sempre assai critico degli OPAC, poiché tutte le indagini e statistiche hanno dimostrato lo scarsissimo gradimento e utilizzo delle classificazioni da parte degli utenti. Nelle raccomandazioni a questo proposito viene suggerito di utilizzare non solo le definizioni collegate agli indici numerici, ma di consentire sem-



pre per qualsiasi numero di classificazione di visualizzare la gerarchia a cui il singolo numero appartiene.

Come già si è osservato precedentemente, non è detto che tutti i contenuti, verrebbe da dire i *desiderata*, di queste raccomandazioni si trasformeranno mai in realtà applicativa, tuttavia la linea in cui si muovono è quella di una maggiore flessibilità delle interfacce, coniugata però anche con un forte rigore nella impostazione di base. Da questo punto di vista possono anche rappresentare, per chi dovesse effettuare un'analisi di mercato o stendere un capitolato per la scelta di un sistema di automazione, un utile supporto per l'analisi di quello che è poi il modulo principale di un sistema. A questo proposito vorrei ricordare un ultimo principio delle *Guidelines* che mi pare di importanza fondamentale: "Progettare l'aspetto (*look and feel*) dell'OPAC per la propria utenza primaria. Nel progettare la grafica, i tasti di help, le home page, le schermate di introduzione ecc., bisogna sempre avere ben fissa in mente l'utenza primaria dell'OPAC", così l'uso della grafica, di un lin-

guaggio semplice, di caratteri grandi possono essere assai utili nel caso di una biblioteca per ragazzi, ma possono rivelarsi inutili e anzi noiosi se proposti in una biblioteca che si rivolge a specialisti di un settore tecnologico. È un principio diremmo di ovvio buon senso, che però non sempre pare essere presente a chi progetta interfacce grafiche o web e che invita anche, come già si era osservato, a una forte personalizzazione della interfaccia dell'OPAC, tentando di capire sempre preliminarmente cosa davvero significa "facilità" per il proprio specifico bacino di utenza primaria. ■

Riferimenti bibliografici

MARISTELLA AGOSTI [1996], *An overview of hypertext*, in *Information retrieval and hypertext*, edited by Maristella Agosti & Alan F. Smeaton, Boston, Dordrecht, Kluwer, p. 27-47.

JAMSHID BEHESHTI [1997], *The evolving OPAC*, in "Cataloging and Classification Quarterly", 24, 1/2, p. 163-85.

DAVID ELLIS [1996], *Progress and* ➤

problems in information retrieval, London, Library Association Publishing.

FUNCTIONAL REQUIREMENTS [1998], IFLA study group on the functional requirements for bibliographic records, *Functional requirements for bibliographic records. Final report*, München, Saur.

GUIDELINES [1998], *Guidelines for OPAC display*, prepared for the IFLA task force on Guideline for OPAC display by Martha M. Yee, IFLA, november 1998 <<http://www.ifla.org/ifla/VII/s13/guide/opac.htm>>.

CHARLES R. HILDRETH [1995], *The GUI OPAC approach with caution*, "The public-access computer systems review", 6 (1995), 5 <<http://info.lib.uh.edu/pr/v6/n5/hil d6n5.html>>.

DIANE I. HILLMAN [1996], "Parallel universes" or meaningful relationships: envisioning a future for the OPAC and the Net, "Cataloging and Classification Quarterly", 22 (1996), 3/4, p. 97-103.

JOSPEH R. MATTHEWS [1997], *Time for news OPAC: an overview of landmark in the literature and introduction to WordFocus*, "Library Hi Tech", 15 (1997), 1-2, p. 111-122.

FABIO METTIERI - RICCARDO RIDI [1998], *Ricerche bibliografiche in Internet: strumenti e strategie di ricerca, OPAC e biblioteche virtuali*, Milano, Apogeo, 1998.

LARRY MILLSAP [1996], *A history of the online catalog in North America*, in *Technical services management, 1965-1990: a quarter of a century of change and a look into the future*, edited by Linda C. Smith & Ruth C. Carter, New York and London, Haworth Press, p. 79-91.

ALBERTO PETRUCCIANI [1984], *L'uso dei cataloghi in biblioteca: per una valutazione dei servizi bibliotecari*, Padova, CLUP.

CARLO REVELLI [1994], *Opac e utenti: un catalogo davvero amichevole?*, "Biblioteche oggi", 12 (1994), 3, p. 36-41.

ANTONIO SCOLARI [1997], *World Wide Web e Z39.50: standard per la ricerca a confronto*, "Bollettino AIB", 36 (1997), p. 397-409.

ALAN F. SMEATON [1996], *An overview of information retrieval*, in *Information retrieval and hypertext*, edited by Maristella Agosti & Alan F. Smeaton, Boston, Dordrecht, Kluwer, p. 3-25.

SHIAO-FENG SU [1994], *Dialogue with an OPAC: how visionary was Swanson in 1964?*, "Library Quarterly", 64 (1994), 2, p. 130-61.

ANNA MARIA TAMMARO [1996], *La ricerca e il recupero dell'informazione*, "Biblioteche oggi", 14 (1996), 9, p. 84-87.

LUCY A. TEDD [1984], *An introduction to computer-based library systems*, 2nd. ed., Chichester, Wiley.

Note

¹ Cfr. MILLSAP [1996], p. 79-82; riprendo numerose delle osservazioni circa l'evoluzione degli OPAC da questo e dai contributi citati nella nota seguente, che offrono anche utili e dettagliate rassegne bibliografiche sul tema.

² Cfr. TEDD [1984], p. 105-106; BEHESHTI [1997], p. 163. I tre primi cataloghi interrogabili direttamente via terminale dall'utente, e quindi i tre primi OPAC, furono negli Stati Uniti i cataloghi di OCLC (gennaio 1974), RLG/RLIN (dicembre 1974) e Ohio State University Library (gennaio 1975): così Charles Hildreth, citato da SU [1994], p. 136.

³ Negli Stati Uniti i primi sistemi commerciali furono installati nel 1973, nel 1977 se ne contavano 73, che passarono a 284 nel 1981, per salire a 1.877 nel 1990 (MILLSAP [1996], p. 85).

⁴ Esempio del risparmio indotto dai costi delle memorie sono le numerose codifiche di uno o tre caratteri inserite nel formato MARC, ereditate anche nelle sue versioni più recenti e anche in sistemi che utilizzano un formato proprietario. Tali codifiche hanno però contribuito ad arricchire la formalizzazione della registrazione bibliografica rendendo possibile, come si vedrà più oltre, accessi anche assai sofisticati ai dati.

⁵ Per questi aspetti di valutazione di efficacia dei primi cataloghi online si veda, oltre la bibliografia citata nei contributi già ricordati, PETRUCCIANI [1984], in particolare le p. 12-14, 21-22, 75-78; anche la più recente rassegna di REVELLI [1994] mostra come il problema dell'efficacia dell'accesso per soggetti sia sempre stato al centro del dibattito sugli OPAC.

⁶ Malgrado le affermazioni secondo cui gli OPAC su cd-rom avrebbero rimpiazzato le versioni in linea, queste versioni degli OPAC restavano comunque problematiche dal punto di vista dell'aggiornamento e del legame con la gestione dei prestiti.

⁷ METTIERI - RIDI [1998], p. 53.

⁸ Sugli aspetti più direttamente tecnici di un possibile confronto fra Z39.50 e web si veda SCOLARI [1996].

⁹ Ci si riferisce al progetto IFLA "Bibliographic Standard Icon Set" <<http://www.scran.ac.uk/iconstd/>>.

¹⁰ L'esempio più noto, almeno in Italia, è TINman, il database che sta alla base di TINlib: discute di questi tipo di database ELLIS [1996], p. 123-141; per una visione più generale ed ulteriori esempi si veda AGOSTI [1996].

¹¹ Esempi di questi web ricchi di possibilità di ricerca e pensati per sfruttare al meglio i dati offerti dal formato MARC sono il catalogo web della Library of Congress <<http://lcweb2.loc.gov/catalog/>> e la recente versione web del catalogo della Biblioteca nazionale di Firenze <<http://www.bncf.firenze.sbn.it/opac>>.

¹² Cfr. SU [1994], p. 147-157, MATTHEWS [1997].

¹³ HILDRETH [1995].

¹⁴ Si veda come esempio di una iniziale (e ancora insufficiente) riflessione HILLMANN [1996]. È appena il caso ricordare in questa sede la recente iniziativa dell'IFLA che ha portato alla pubblicazione di *Functional requirement* [1998].

¹⁵ Sull'argomento si vedano ELLIS [1996], p. 23-43, SMEATON [1996], p. 6-8, TAMMARO [1996].

¹⁶ Un'ampia e aggiornata rassegna delle differenti tematiche connesse all'applicazione dell'intelligenza artificiale, di modelli cognitivi e di sistemi esperti all'information retrieval è offerta da ELLIS [1996] ai capitoli 3, 4, 5.

¹⁷ HILDRETH [1995], 6.0.

¹⁸ GUIDELINES [1998].