

UniVerSe - University of Verona Search

SILVIA TREVENZOLI

Università degli studi di Verona
silvia.trevenzoli@univr.it

Il portale unico per la ricerca bibliografica integrata dell'Università di Verona

L'Università degli studi di Verona da maggio 2011 rende disponibile ai suoi utenti UniVerSe (acronimo di University of Verona Search),¹ un portale per la ricerca bibliografica integrata.

UniVerSe nasce dall'esigenza di fornire un unico strumento per il recupero delle risorse bibliografiche possedute o accessibili dall'Ateneo, in particolare le risorse elettroniche, al fine di potenziarne l'utilizzo e rendere più semplice e veloce la ricerca.

Tramite l'interfaccia di UniVerSe è possibile interrogare simultaneamente:

- il catalogo collettivo di Ateneo,² che contiene le risorse possedute dalle biblioteche dell'Università (prevalentemente monografie e periodici su supporto fisico);
- i titoli delle riviste elettroniche in abbonamento e di altre ad accesso gratuito;
- un indice di riferimenti bibliografici provenienti da varie banche dati scientifiche ed accademiche che coprono diverse discipline.

Inoltre, una volta effettuata la ricerca, integrando le diverse funzionalità dei software che lo compongono, permette di:

- verificare l'effettiva disponibilità delle risorse locali possedute dalle biblioteche e inserite nel catalogo collettivo di Ateneo, grazie alla funzionalità chiamata RTA (*Real Time Availability*);
- identificarsi tramite un unico accesso sia al catalogo collettivo di Ateneo che a UniVerSe, utilizzando le stesse credenziali;
- grazie al *link resolver*, accedere direttamente al testo completo delle riviste elettroniche in abbonamento e di quelle gratuite selezionate dai bibliotecari;
- visualizzare il testo completo del singolo articolo, e-book o altra risorsa online attraverso il collegamento con i riferimenti bibliografici dell'indice;

- reperire, partendo da un articolo, altre risorse di possibile interesse.

Tutti i prodotti che compongono UniVerSe sono dell'azienda Ex Libris.³

Discovery tools: definizione e principali prodotti

I *discovery tools* aspirano a fornire agli utenti delle biblioteche uno strumento di semplice utilizzo che permetta l'accesso, con un'unica interfaccia, a un vasto numero di risorse pertinenti e organizzate. Come scrive Vaughan, "Web scale discovery can be considered as deep discovery within a vast ocean of content".⁴

Gli utenti si aspettano che i servizi offerti possiedano le stesse qualità di strumenti online di largo utilizzo (ad esempio i molti offerti da Google), ovvero immediatezza, semplicità, vasta offerta di informazioni di qualità, presentazione organizzata dei risultati.

Le caratteristiche distintive dei *discovery tools* sono quindi volte ad aumentare l'usabilità rispetto ai cataloghi tradizionali, permettere una facile integrazione tra database e software diversi, offrire l'accesso a un ampio numero di risorse, fornire servizi del web 2.0; esse sono:

- ricerca per parola chiave tramite un unico box, che permette all'utente un approccio intuitivo, per il quale non deve essere istruito e al quale è abituato essendo la tecnica predominante per reperire informazioni in internet;
- navigazione a faccette, ovvero affinamento della ricerca guidato e a passi successivi, che ha il vantaggio di limitare progressivamente la quantità dei risultati, che con questi strumenti rischia spesso di essere ridondante;

- ordinamento dei risultati secondo il criterio di rilevanza e pertinenza;
- arricchimenti delle informazioni bibliografiche, proponendo ad esempio la visualizzazione della copertina, dei sommari e dei riassunti per i libri, e di *abstract*, indici e recensioni per gli articoli;
- servizio “forse intendevi...?” per suggerire, in caso di erronea digitazione, la corretta stringa di ricerca;
- interrogabilità simultanea di diversi database (cataloghi, indici centrali, depositi istituzionali, siti web ecc.), con l’eventuale integrazione di strumenti per la ricerca federata tra banche dati;
- accesso diretto al testo completo per le risorse online, grazie ai *link resolver* collegati;
- suggerimenti, ovvero liste di risorse bibliografiche prodotte automaticamente dal sistema ritenute di potenziale interesse per l’utente; si basano sullo studio del comportamento degli altri utenti analizzando i file di log dei *link resolver*;
- integrazione con il software gestionale locale e servizio di *Real Time Availability*;
- integrazione di sistemi di autenticazione unica con gli altri strumenti usati dalle istituzioni;
- strumenti del web 2.0, che coinvolgono gli utenti grazie a *tag*, recensioni, collegamento a *social network*.

Esistono diversi prodotti che possono essere considerati cataloghi di nuova generazione; tra i principali si segnalano: EDS – EBSCO Discovery Service;⁵ Primo⁶ (con l’indice Primo Central) di Ex Libris; Summon⁷ di Serial Solutions – Proquest; VuFind,⁸ sviluppato dalla Villanova University’s Falvey Memorial Library; WorldCat Local⁹ di OCLC.

Nato nel 2010 da un’estensione della piattaforma EBSCOhost Publishing, EBSCO Discovery Service (EDS) unisce i servizi di un *discovery tool* con la possibilità di accedere a un indice centrale di risorse elettroniche. EDS è stato di recente acquisito, in Italia, dall’Università Federico II di Napoli. Alcune installazioni di EDS negli Stati Uniti si trovano presso la James Madison University, la Northeastern University e la University of Oklahoma.

Primo, sviluppato dal 2005, è in commercio dal 2007; dal 2010 è disponibile l’indice Primo Central; è implementato in varie istituzioni a livello mondiale, ad esempio presso Oxford University, Freie Universität Berlin, Yonsei University, Boston University. Ogni istituzione ha personalizzato il prodotto dal punto di vista grafico e dei contenuti e di conseguenza le strategie di ricerca offerte agli utenti risultano differenziate e legate ai software e alle risorse integrati nel *discovery tool*.

Summon di Serial Solutions è in commercio dalla metà del 2009 e implementato presso istituzioni in diverse parti del mondo.¹⁰ In Italia è utilizzato ad esempio dall’Università del Salento e dall’Università di Palermo, e in Europa dalla University of Huddersfield e dalla Erasmus Universiteit Rotterdam. Alcune istituzioni hanno integrato l’indice di Summon con altri software: è il caso della statunitense Villanova University, che utilizza VuFind come interfaccia. Summon rende liberamente disponibile online l’elenco delle risorse incluse nell’indice.¹¹

VuFind, distribuito dal 2010, è un *discovery tool open source* sviluppato dalla Villanova University.¹² Questo prodotto non fornisce un indice centrale di risorse online ma può interagire con indici di altri produttori. È stato recentemente personalizzato dal CILEA (Consorzio interuniversitario lombardo per l’elaborazione automatica) per sviluppare NERA SE, un catalogo di nuova generazione (ne è un esempio l’OPAC della Biblioteca nazionale Braidense).¹³

WorldCat Local è un prodotto di OCLC (Online Computer Library Center), distribuito dalla fine del 2007; dal 2009 oltre al *discovery tool* offre un indice centrale di risorse elettroniche, che contiene anche i record del catalogo WorldCat. Esistono due versioni della piattaforma, di cui una limitata all’implementazione di WorldCat e del proprio catalogo locale. WorldCat Local è diffuso soprattutto in America settentrionale, ad esempio presso l’Università di Washington (la prima istituzione che ha collaborato allo sviluppo del prodotto), la Cornell University, l’Indiana University.

I *discovery tools* sono una realtà assodata e diffusa a livello internazionale; prova del forte interesse nei confronti di questi nuovi strumenti è l’iniziativa NISO “Open Discovery Initiative (ODI)”,¹⁴ che stabilisce norme e buone prassi per i sistemi bibliotecari di nuova generazione che si basano sulla ricerca negli indici di risorse.

La situazione all’Università di Verona prima di UniVerSe e la scelta dei prodotti

Le risorse bibliografiche dell’Università di Verona sono gestite, a livello finanziario e amministrativo, dalle due biblioteche centralizzate rispettivamente del Polo medico, scientifico e tecnologico e del Polo umanistico, economico e giuridico. Al Servizio automazione biblioteche è affidato il compito di coordinare e armonizzare le procedure gestionali automatizzate delle biblioteche e dei centri di documentazione dell’Ateneo.

I servizi bibliotecari forniscono agli utenti risorse su supporto fisico e online (banche dati, periodici elettronici, e-book). Fino a maggio 2011 tali risorse erano ricercabili attraverso diversi punti di accesso: il catalogo collettivo di Ateneo per le risorse su supporto fisico; le singole banche dati, elencate in una pagina web, con interfacce diverse, ciascuna per le proprie risorse bibliografiche; un database creato e aggiornato dal personale dell'Università con l'elenco dei titoli dei periodici online in abbonamento; le pagine web delle biblioteche con gli elenchi degli e-book, delle collezioni digitali e di risorse online gratuite di particolare interesse scientifico e accademico.

L'aumento delle risorse online in aggiunta o a discapito di quelle su supporto fisico e lo scarso utilizzo di alcune costose risorse online acquisite dall'Ateneo veronese (perché poco conosciute o difficili da consultare e reperire) hanno generato la necessità di cercare nuovi strumenti che fornissero servizi più complessi, strutturati e intelligenti, ma allo stesso tempo semplici da usare, al fine di proporre una modalità di ricerca veloce e puntuale e di rendere più visibili tutte le risorse a disposizione.

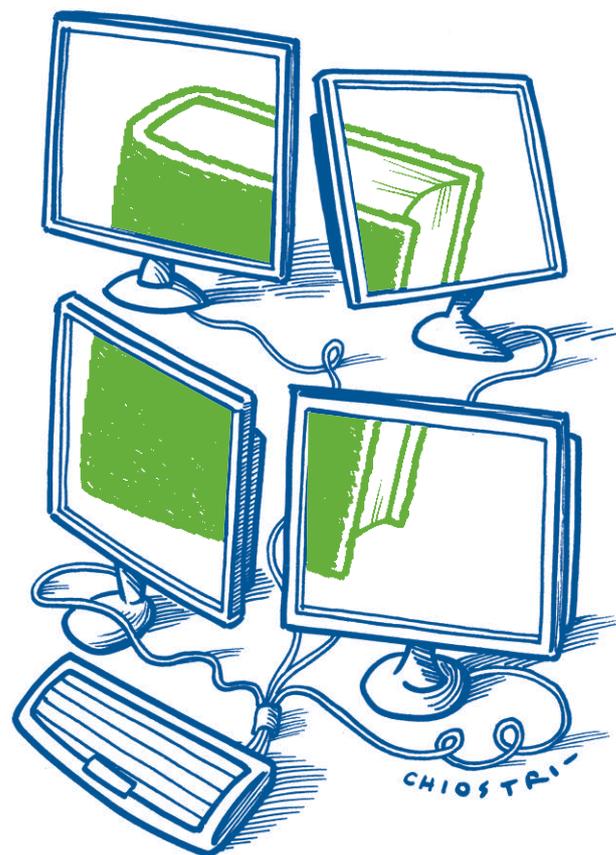
La scelta si è basata principalmente su tre fattori:

- l'intenzione di offrire agli utenti strumenti innovativi;
- la completa interoperabilità tra il software in uso presso le biblioteche dell'Università e i prodotti proposti;
- i fondi a disposizione.

La proposta di acquisire un discovery tool con indice centrale (al posto di un metamotore di ricerca) e link resolver, facilmente integrabili con il sistema gestionale utilizzato dalle biblioteche, è stata ritenuta quella più adatta alle esigenze dell'Ateneo veronese, che ha inoltre optato per una soluzione in cloud computing di tipo SaaS (Software as a Service), in modalità total care.

L'implementazione di UniVerSe

Contestualmente alla decisione di acquisire i prodotti, è stato costituito un gruppo di lavoro, composto da dieci bibliotecari e due tecnici informatici, dedicati all'implementazione dei nuovi software. I bibliotecari e gli informatici che fanno parte di questo gruppo di lavoro, tuttora operativo, sono stati scelti in base a competenze in materia di gestione dei periodici (in particolare elettronici) anche dal punto di vista amministrativo, o a competenze tecniche sull'automazione e sui sistemi integrati per la gestione delle biblio-



teche. Si è posta attenzione a formare un gruppo che rappresentasse i due Poli bibliotecari e il Servizio automazione biblioteche, in modo da poter rispecchiare al meglio tutti gli ambiti disciplinari e organizzativi dell'Università. È stata nominata una coordinatrice con il compito di pianificare e controllare il lavoro di implementazione e mantenere i rapporti con il produttore e con gli uffici dell'Ateneo.

Il piano di lavoro e le dieci settimane di implementazione

Il piano di lavoro concordato con il produttore è stato predisposto prevedendo dieci settimane di lavoro (tra marzo e maggio 2011).

In base agli accordi e al contratto *total care*, l'Università di Verona avrebbe fornito le informazioni necessarie all'implementazione e avrebbe preso decisioni in merito alle varie personalizzazioni; il produttore si sarebbe fatto carico dell'apparato hardware (server, assistenza sistemistica) e avrebbe implementato i software (a livello tecnico-informatico).

Al fine di rendere efficiente comunicazione e flusso delle informazioni, sono state attivate due liste di discussione, una interna per il gruppo di lavoro, una allargata anche ai collaboratori dell'azienda produttrice.

Di seguito, in sintesi, le operazioni di attivazione dei prodotti sulle quali il gruppo ha lavorato:

- *link resolver*: produzione degli elenchi delle risorse

online in abbonamento per la loro attivazione nella *knowledge base*; invio delle richieste ai fornitori di banche dati per l'attivazione integrata del *link resolver*; configurazione e personalizzazione dell'interfaccia di ricerca; nome e logo del prodotto; verifiche periodiche sull'implementazione;

- *discovery tool* e indice centrale dei riferimenti bibliografici: informazioni tecniche sul catalogo collettivo di Ateneo da fornire al produttore; verifiche sul carico dei dati dal catalogo; decisioni sul sistema di autenticazione; configurazione e personalizzazione dell'interfaccia; nome e logo del prodotto; scelta delle risorse da attivare nell'indice, sulla base degli abbonamenti dell'Università e del possibile interesse delle risorse da parte dell'utenza; verifiche sull'avanzamento dell'implementazione.

Durante tale periodo, il gruppo di lavoro si è anche dedicato ai lavori preparatori alla promozione del prodotto, alla comunicazione agli utenti, alla programmazione dei corsi rivolti a bibliotecari, comunità accademica, studenti.

Link resolver

L'attività preliminare all'implementazione del *link resolver* è consistita nel creare elenchi delle riviste elettroniche in abbonamento, accessibili sia dagli editori, oppure da fornitori e consorzi o dalle banche dati.¹⁵ Questo lavoro, iniziato a gennaio 2011, è proseguito all'incirca fino a marzo ed è stato perfezionato nei successivi tre mesi. Sono stati creati e inviati file in formato CSV, strutturati secondo le indicazioni del produttore. Il contenuto dei file ha successivamente popolato l'installazione dell'Università e creato la lista delle risorse online accessibili. Il gruppo di lavoro ha stabilito inoltre di offrire l'elenco e l'accesso a gran parte delle riviste online gratuite presenti nella *knowledge base*, offrendo così una maggiore offerta di risorse disponibili.¹⁶

Inoltre è stata prodotta una lista di banche dati dalle quali è possibile utilizzare i servizi del *link resolver* grazie a un collegamento ipertestuale contestuale alla risorsa. A partire da marzo 2011 si è lavorato sulla configurazione e personalizzazione dell'interfaccia della lista "A-Z", chiamata "Trova rivista",¹⁷ proposta come alternativa a UniVerSe nel caso l'utente avesse la necessità di consultare una specifica rivista o un articolo conosciuto. L'installazione dell'Università di Verona, disponibile in italiano e in inglese, prevede quattro modalità di ricerca:

- **Titolo** (ricerca per titolo della rivista);

- **Disciplina** (le riviste sono raggruppate, nella *knowledge base*, in discipline e sotto-categorie, selezionando le quali è possibile conoscere quali sono le riviste di un particolare ambito disciplinare);

- **Ricerca multiscopo** (si effettua la ricerca inserendo varie informazioni quali titolo, ISSN, fornitore e disciplina);

- **Cerca la citazione** (che non trova il titolo della rivista come nel caso delle altre modalità di ricerca, ma l'articolo, inserendo i dati tradizionali della citazione bibliografica o in alternativa il PMID – *PubMed ID* – e il DOI – *Digital Object Identifier* –).

La ricerca è impostata in modo da operare secondo il criterio del "Contiene", ma è possibile selezionare l'opzione "Inizia con". In entrambi i casi è presente una funzione di suggerimenti, che apre un menu a tendina sotto il box di ricerca e, nel momento in cui vengono inseriti i termini o le abbreviazioni, propone un elenco di titoli pertinenti rispetto ai caratteri digitati.

La finestra dei servizi offerti si genera cliccando sul titolo della risorsa, non solo dall'interfaccia di ricerca ma anche dalle banche dati configurate (compresi il catalogo collettivo di Ateneo e UniVerSe), e propone varie scelte per l'accesso alla risorsa: se essa è disponibile in formato elettronico, nella finestra vengono proposti tutti i link di editore, fornitori o banche dati che offrono l'accesso; se invece non è disponibile in formato elettronico si rimanda alle informazioni sui servizi interbibliotecari. In ogni caso viene proposto anche il link al catalogo collettivo di Ateneo, tramite cui si accede all'eventuale record bibliografico della risorsa su supporto fisico al fine di verificarne, oltre all'esistenza, la consistenza, che può coprire anni diversi rispetto all'elettronico. L'opzione "Altre scelte" propone un elenco di servizi aggiuntivi, quali: visualizzare abstract e indici di banche dati; salvare la citazione bibliografica; vedere l'*impact factor* della risorsa – ove presente – nel *Journal Citation Reports*; effettuare la ricerca della risorsa su Google Scholar. Dal punto di vista grafico, l'interfaccia, così come il bottone identificativo del servizio, non sono stati pressoché modificati, sia perché la versione proposta è stata ritenuta usabile e accettabile, sia per rispettare la tempistica concordata per l'implementazione.

Discovery tool e indice centrale

Durante la fase preliminare all'implementazione è stato compilato un questionario contenente richieste di informazioni per la configurazione dell'installazione

all'Università di Verona, in particolare su: referenti del progetto, interoperabilità con gli altri software, risorse da interrogare e rispettivi dati da rendere ricercabili e visualizzabili, personalizzazione dell'interfaccia, sistema di autenticazione.

Database interrogati. UniVerSe interroga il catalogo di Ateneo, la *knowledge base* del *link resolver*, le risorse selezionate nell'indice centrale.

- Catalogo di Ateneo: si possono cercare le risorse catalogate nel software gestionale in uso presso l'Università (che sono soprattutto libri, riviste su supporto fisico, cd e dvd) attraverso un'interfaccia alternativa rispetto a quella tradizionale dell'OPAC Web.¹⁸
- *Link resolver*: si possono ricercare i titoli di riviste online presenti nella *knowledge base* (con un'unica ricerca quindi si trovano sia le riviste online che quelle su supporto fisico).
- Indice centrale: l'Università ha la possibilità di selezionare, tra le risorse incluse nell'indice, quelle più interessanti e pertinenti rispetto al proprio bacino di utenza e alle banche dati in uso; tramite UniVerSe si trovano riferimenti bibliografici di monografie online, articoli di riviste, recensioni, mappe, materiale audiovisivo, tesi, atti di conferenza ecc. Sono state selezionate molte delle risorse contenute nell'indice, anche quelle al cui testo completo gli utenti dell'Ateneo non possono accedere.

Personalizzazione dell'interfaccia. L'interfaccia di UniVerSe è disponibile in italiano e in inglese. Nel *footer* sono presenti i link alla home page di UniVerSe, alle FAQ, alle note legali e a un modulo online per contattare i bibliotecari. L'*header*, oltre al logo di UniVerSe e dell'Università di Verona, presenta un menu con i link alla pagina di autenticazione e alle funzioni per l'utente identificato, alla home page, alle riviste online, ai Tag, all'Aiuto, alla selezione della lingua. Il corpo centrale della home page offre in primo piano il box di ricerca con i menu a tendina, che caratterizza la ricerca di base di UniVerSe; sotto, una parte descrittiva del prodotto e link alle pagine dei servizi bibliotecari di Ateneo.

Il box di ricerca è unico e la ricerca è impostata in modo da interrogare contemporaneamente risorse locali e online. Tramite un menu a tendina posto a destra del box è possibile limitare la ricerca al solo catalogo di Ateneo oppure alle risorse online che provengono dall'indice centrale. Altri filtri sono selezionabili grazie al menu a tendina; è possibile inoltre utilizzare una tradizionale

maschera di ricerca avanzata. I record ottenuti dalla ricerca possono essere ordinati per rilevanza¹⁹ (scelta predefinita), data più recente, popolarità (criterio correlato all'analisi dell'uso dei singoli record da parte degli utenti), autore, titolo; è possibile limitare l'elenco alle sole risorse elettroniche.

I record della lista presentano alcune caratteristiche comuni a tutti i tipi di materiale e altre peculiari legate al database da cui deriva la risorsa (catalogo, *knowledge base* delle riviste elettroniche o indice centrale). Tutti i record hanno un'icona che identifica il tipo di risorsa (Libro, Rivista, Articolo, Banche dati, Newspaper articles, Audio visual, Review, Risorse testuali, Record bibliografici, Siti web, Mappe ecc.), brevi informazioni bibliografiche, l'indicazione di disponibilità e alcuni tab, aprendo i quali si trovano ulteriori notizie.

Per i record su supporto fisico (che provengono dal catalogo di Ateneo), UniVerSe prevede quattro tab: Dettagli (con le informazioni bibliografiche), Localizzazioni (con informazioni su biblioteche, collocazioni e disponibilità del documento), Recensioni e Tag (con i commenti scritti dagli utenti), Altri servizi (che apre la finestra del *link resolver* per fornire informazioni e servizi sull'eventuale versione elettronica).

Per i record delle risorse online, al posto del tab "Localizzazioni" è previsto il tab "Risorsa online", che rimanda direttamente al documento.

Le risorse che provengono dall'indice centrale, in certi casi, propongono anche il tab "Suggerimenti", che elenca altre risorse correlate di possibile interesse.

Faccette. Le faccette sono parte integrante e distintiva della ricerca con UniVerSe, e sono indispensabili per limitare il numero, spesso molto ampio, delle risorse proposte a una prima generica ricerca per parola chiave; grazie ad esse è possibile ottenere riferimenti bibliografici pertinenti selezionando le voci generate automaticamente ad ogni ricerca. L'installazione dell'Università di Verona prevede le seguenti faccette: Tipo di risorsa, Autore/Creatore, Argomento, Biblioteca, Collezione, Data di creazione, Lingua, Titolo della rivista.

Voci e termini. Le traduzioni dei termini proposti dal produttore per la versione italiana sono state controllate e in alcuni casi corrette, uniformando le voci a quelle utilizzate nel catalogo di Ateneo e in certi casi scegliendo parole meno tecniche e quindi più comprensibili agli utenti.

Autenticazione. UniVerSe permette all'utente di accedere

a un'area personale per utilizzare servizi aggiuntivi ed effettuare operazioni di rinnovo e prenotazione delle risorse locali. Le credenziali sono le stesse utilizzate per il catalogo e per tutti i servizi dell'Ateneo che prevedono l'identificazione.

Il vantaggio è triplice: l'interfaccia di identificazione è la stessa per il catalogo di Ateneo e per UniVerSe; le credenziali sono uniche per i due strumenti; una volta identificati si può accedere, nella stessa sessione del browser, all'area personale di entrambi i software.

L'utente identificato può:

- salvare le risorse di interesse e organizzarle in cartelle;
- effettuare operazioni di rinnovo e prenotazione delle risorse del catalogo e visualizzare l'elenco con il proprio storico dei prestiti;
- salvare strategie di ricerca, impostare *alert* e RSS;
- inserire commenti e *tag*.

La comunicazione, la presentazione all'Ateneo, la formazione

Dopo aver definito le date indicative per la presentazione ufficiale del prodotto all'Università, è stato contattato l'Ufficio per la comunicazione integrata di Ateneo ed è stato predisposto un piano per la comunicazione che comprendeva:

- programmazione e organizzazione di eventi di presentazione;
- comunicato stampa, comunicati tramite newsletter e liste di discussione istituzionali, pagina web da inserire nel sito dell'Ateneo con interviste a rappresentanti del sistema bibliotecario e al rettore;
- produzione di manifesti e volantini da diffondere presso tutte le sedi dell'Università.

Sono stati organizzati incontri preliminari di formazione per i colleghi bibliotecari dell'Ateneo, suddivisi per ambiti disciplinari, per fornire loro un buon livello di preparazione prima della presentazione ufficiale di UniVerSe. Inoltre sono stati prodotti guide, *tutorial* e FAQ, su carta e in formato elettronico.

La presentazione di UniVerSe è avvenuta a fine maggio in due sessioni, una in ogni Polo dell'Università, con la partecipazione dei delegati del rettore e dei direttori delle biblioteche centralizzate.

Nel mese successivo sono stati programmati molti corsi aperti agli utenti (personale bibliotecario e tecnico-amministrativo, docenti, studenti), per ambiti disciplinari, in orari e sedi differenziati in modo da offrire ampia possibilità di partecipazione. Gli utenti si sono dimo-

strati interessati al prodotto e hanno fornito ai bibliotecari diversi spunti per migliorare il servizio. Tuttora vengono organizzati, soprattutto dalle due biblioteche centralizzate, periodici corsi di formazione su UniVerSe, insieme a banche dati, catalogo di Ateneo e servizi delle biblioteche.

Valutazioni

Il total care: una scelta vincente?

Scegliere di sottoscrivere un contratto che preveda un servizio in *cloud computing*, di tipo SaaS, in modalità *total care*, permette di:

- abbattere i costi iniziali, dato che non devono essere né acquistati gli strumenti hardware (primo tra tutti il server), né acquisite competenze di tipo sistemistico e di gestione del *back office* dei software;
- affidare l'implementazione dei software a tecnici specializzati in grado di concludere il lavoro in tempi brevi, evitando di dedicare personale all'acquisizione di tali competenze, spesso molto complesse;
- non doversi occupare né della gestione di aggiornamenti, nuove versioni, operazioni per il *backup* e per il *disaster recovery*, né della manutenzione sistemistica.

Il lavoro dei bibliotecari che si dedicano a UniVerSe riguarda quindi il rapporto con i tecnici dell'azienda produttrice, la raccolta e l'invio delle segnalazioni degli utenti, il continuo monitoraggio delle funzioni e delle risorse offerte dai software, un valido servizio di *reference* e di formazione periodica.

È corretto ammettere che non sempre la collaborazione con il supporto tecnico fornito dal produttore risulta efficace. Le segnalazioni su richieste di informazioni, modifiche e aggiornamenti o su scorretti funzionamenti devono essere inviate tramite un servizio online messo a disposizione dall'azienda. In certi casi risulta difficile illustrare i dubbi o i problemi riscontrati in forma scritta e in inglese e, da parte del supporto, comprenderne il significato senza poter avere un dialogo diretto con il cliente: ne consegue che spesso è indispensabile fornire ulteriori chiarimenti, con un'inevitabile perdita di tempo per entrambi. Le maggiori difficoltà in tal senso sono finora state riscontrate per le richieste sui frequenti aggiornamenti degli abbonamenti delle riviste elettroniche; in base all'esperienza del personale dedicato, il sistema di supporto, per questi interventi, risulta poco appropriato poiché presuppone un lavoro sproporzionato rispetto alle effettive operazioni richieste: è stato ritenuto

to quindi opportuno chiedere un accesso diretto al *back office*, se pur limitato ad alcune operazioni.

Secondo alcuni bibliotecari la modalità *total care*, inoltre, non permette di ottenere informazioni tecniche e bibliografiche indispensabili per poter offrire tempestiva e corretta assistenza agli utenti. Questo è vero ad esempio nel caso in cui uno o più prodotti risultino inaccessibili: senza un'informazione puntuale da parte del produttore, gli utenti non possono essere avvisati sui tempi e sui motivi del disservizio.

Un altro aspetto critico del *total care*, considerato ad un primo esame un punto di forza, riguarda la gestione indiretta, da parte del bibliotecario, della grande quantità delle risorse online (riviste e riferimenti bibliografici): ciò a volte crea un senso di disorientamento e disagio, ad esempio nel caso in cui vengano poste domande da parte degli utenti sulla fonte dei risultati delle ricerche, oppure quando vengono richieste informazioni su metadati non corretti o mancanti. Esiste una ricca documentazione, a disposizione dei clienti, sulle risorse bibliografiche gestite nell'indice centrale e nella *knowledge base* del *link resolver*, ma risulta comunque difficile avere un conoscenza comple-

ta ed esaustiva, considerando tra l'altro che le risorse vengono periodicamente aggiornate.

Infine, la scarsa conoscenza degli aspetti tecnici e del *back office* dei software comporta una evidente difficoltà a comprenderne il funzionamento; per questo a volte non è facile sapere, ad esempio, se lavorano in modo corretto, se si possono introdurre miglioramenti e aggiornamenti, o come porre domande al supporto tecnico in modo pertinente ed efficace.

Utenti soddisfatti? Bibliotecari convinti?

Acquisire strumenti di ultima generazione, non ancora conosciuti o usati in ambito accademico italiano, significa dover porre grande attenzione alla formazione e ad un'efficace comunicazione ai propri utenti, fornendo informazioni adatte e mirate in base alla tipologia e alle specifiche esigenze.

Utenti delle biblioteche. Si può affermare che l'interfaccia grafica e la modalità di ricerca con un unico box siano stati motivo di apprezzamento da parte di molti utenti. Sui risultati delle ricerche i pareri sono invece discordanti.

Alcuni utenti, appartenenti in particolare al corpo docente, non hanno manifestato grande entusiasmo nei confronti dei nuovi servizi: da un lato c'è stata la difficoltà, se pur limitata, nell'imparare ad usare il nuovo strumento per la ricerca delle riviste online (la lista "A-Z" con l'elenco dei titoli delle riviste elettroniche), che ha sostituito il precedente database, più semplice e intuitivo (che d'altra parte non forniva tutti i servizi dell'attuale strumento, in particolare una *knowledge base* regolarmente aggiornata e comprensiva delle riviste ad accesso gratuito); dall'altro non è stato semplice convincere questi utenti a usare UniVerSe per cercare i riferimenti bibliografici dell'indice, sebbene non in sostituzione ma ad integrazione delle tradizionali banche dati abitualmente usate.

Gli utenti che hanno fornito valutazioni positive sono soprattutto studenti, ma anche dottorandi e giovani ricercatori. L'età e la familiarità con strumenti di nuova generazione sono elementi che contraddistinguono questi utenti. I laureandi ad esempio hanno visto in UniVerSe uno strumento semplice e appropriato, in particolare nella fase iniziale della ricerca, che permette di trovare buoni spunti di partenza; alcuni ricercatori, abituati a lavorare ad esempio con Google Scholar e i *social network*, ritengono che il nuovo prodotto, se pur non esaustivo, possa essere un buon servizio a supporto e a completamento delle loro ricerche.

Diverse sono state le valutazioni anche in base all'ambito disciplinare di appartenenza. Gli utenti di settore medico e scientifico, che già usufruiscono di ottime banche dati, anche gratuite (come ad esempio PubMed), utilizzano più l'interfaccia per la ricerca delle riviste online che UniVerSe; al contrario sono pervenuti riscontri favorevoli a UniVerSe da parte degli utenti di ambito umanistico o di discipline di nicchia, che non sempre lavorano su un'unica banca dati di riferimento del loro settore, e che considerano interessanti i risultati delle ricerche sull'indice centrale.

Bibliotecari. Nei primi mesi è stata riscontrata una certa diffidenza nei confronti del nuovo prodotto, per diverse ragioni, alcune delle quali tuttora costituiscono criticità; di seguito i dubbi più frequenti:

- UniVerSe non sostituisce né il catalogo di Ateneo, che propone alcuni servizi non inclusi nel nuovo prodotto (come ad esempio il servizio di SDI o la possibilità di fare una ricerca scorrendo gli indici), né alcune banche dati di riferimento per certi ambiti disciplinari, quindi l'utente in quali occasioni dovrebbe usarlo?
- Non avendo controllo diretto sulle risorse online ge-

stite nell'indice, come riuscire a rispondere in modo appropriato a domande che riguardano le fonti ricercate tramite UniVerSe?

- Interfaccia e modalità di ricerca nuove (in particolare il box unico e le faccette) sono davvero più efficaci degli strumenti tradizionali? Saranno apprezzate dagli utenti?
- Come affrontare e pianificare la formazione "a cascata" per tutti gli utenti dell'Ateneo?
- Quando saranno risolti i problemi tecnici (come ad esempio l'ordine dei record per rilevanza, i metadati scorretti) riscontrati durante le fasi di test?

Nonostante queste perplessità, i bibliotecari, nei mesi successivi alla presentazione, hanno promosso il nuovo prodotto e incentivato il suo utilizzo. UniVerSe viene anche consigliato in sostituzione al catalogo di Ateneo e indicato come strumento complementare, non alternativo alle banche dati in abbonamento.

Un altro aspetto rilevante sulla valutazione del servizio da parte dei bibliotecari è l'offerta delle statistiche sull'utilizzo dei software e delle risorse elettroniche.

Il contratto *total care* prevede l'invio periodico di statistiche sull'utilizzo del *discovery tool* e dell'indice delle risorse; i report si riferiscono soprattutto a dati di utilizzo (come ad esempio il numero totale di ricerche al giorno, il numero di risultati per ricerca, le ricerche senza risultati); questi report risultano purtroppo piuttosto generici e forniscono dati poco utili ai fini di una valutazione appropriata sull'uso delle risorse e sulle strategie di ricerca. Le statistiche sulla lista "A-Z" delle riviste elettroniche sono state personalizzate in base alle segnalazioni dei bibliotecari, e riportano dati sulla modalità di utilizzo dell'interfaccia, del bottone di accesso alla risorsa online (anche da altre banche dati), dei servizi aggiuntivi, delle ricerche andate a buon fine.

Importanti e strategicamente utili per una corretta politica degli acquisti risultano le statistiche d'uso delle riviste elettroniche, fornite da un software che utilizza protocolli standard per l'elaborazione dei dati ed è personalizzato e usato, senza intermediazioni, dai bibliotecari; esso lavora sui dati che provengono dagli editori, indicando l'interesse degli utenti nei confronti delle varie risorse elettroniche.

Gli sviluppi e le proposte

Rispetto alla versione iniziale, a fine 2012 sono state introdotte novità e funzioni migliorative nell'interfaccia con l'installazione della nuova versione del *discovery tool*:

- possibilità di selezionare più voci in ogni singola faccetta (prima si doveva scegliere, per ogni faccetta, una voce alla volta);
- ricerca per un intervallo di date specificate dall'utente e non predefinite, com'era nella versione precedente;
- possibilità di personalizzare l'ordine dei record provenienti dall'indice centrale per rilevanza in base al personale profilo dell'utente;
- condivisione dei risultati della ricerca su Facebook;
- possibilità di esportare record in formato RIS;
- nuova e migliore visualizzazione per i dispositivi *mobile*.

Un altro servizio che si sta valutando di offrire è la disponibilità di mappe, da inserire tra le informazioni dei singoli record, per localizzare le biblioteche che possiedono il materiale presente nel catalogo; per l'Ateneo veronese risulta piuttosto utile, vista la grande quantità di biblioteche dipartimentali e le loro sedi poste in diversi punti della città.

Un ulteriore interessante sviluppo, nell'ottica di creare un unico accesso alle risorse, è la possibilità di includere nell'indice centrale anche l'archivio aperto dell'Università di Verona.

È inoltre in fase di test l'inserimento della knowledge base di ebook in abbonamento e ad accesso gratuito, che potranno essere ricercati sia con l'interfaccia della lista "A-Z" che con UniVerSe.

NOTE

¹ <<http://universe.univr.it>>.

² <<http://opac.univr.it>>.

³ Essi sono Primo, SFX, Primo Central e bX.

⁴ JASON VAUGHAN, *Chapter 1: Web Scale Discovery What and Why?* "Library Technology Reports", 47 (2011), 1, p. 5-11.

⁵ <<http://www.ebscohost.com/discovery>>.

⁶ <http://www.exlibrisgroup.com/it/category/Panoramica_di_Primo>.

⁷ <<http://www.serialssolutions.com/en/services/summon/>>.

⁸ <<http://vufind.org/>>.

⁹ <<http://www.oclc.org/worldcat-local.en.html>>.

¹⁰ Per una panoramica delle installazioni di Summon si veda la pagina wiki Summon customer list all'indirizzo <http://community.serialssolutions.com/index.php/Summon_Customer_Listy>.

¹¹ Alla pagina <<http://www.serialssolutions.com/en/services/summon/content-and-coverage/>>.

¹² Per una panoramica delle installazioni di VuFind si veda la pagina wiki <http://vufind.org/wiki/installation_status>.

¹³ <opac.braidense.it>.

¹⁴ <<http://www.niso.org/workrooms/odi/>>.

¹⁵ Le risorse nella knowledge base sono raggruppate in pacchetti di abbonamenti o gruppi omogenei di risorse appartenenti a fornitori o banche dati; essi vengono attivati o meno in base alle sottoscrizioni delle varie istituzioni. Possono essere creati gruppi personalizzati di risorse che appartengono alla singola istituzione.

¹⁶ I titoli di riviste online presenti nella knowledge base dell'installazione dell'Università di Verona sono circa 53.000, di cui circa 36.000 ad accesso libero.

¹⁷ <http://sfxhosted.exlibrisgroup.com/sfx_univr/az/univr>.

¹⁸ <<http://opac.univr.it>>.

¹⁹ L'ordinamento per rilevanza risulta un'opzione molto interessante e, in certi casi, indispensabile per una ricerca efficace di risorse, soprattutto nel caso in cui vengano reperite migliaia di citazioni bibliografiche. Il gruppo di lavoro ha richiesto che la condizione principale fosse quella di dare la priorità a tutte le risorse provenienti dal catalogo di Ateneo, in modo da non disperderle nel caso di molti risultati. La rilevanza lavora assegnando un particolare punteggio in base al campo in cui la parola ricercata è inserita (nel caso di UniVerSe, in ordine decrescente: parole nel titolo, autore/creatore, soggetto, TOC, descrizione, ISBN, lingua, titolo aggiuntivo). Utenti e bibliotecari hanno segnalato che a volte l'ordinamento dei risultati non è coerente con quanto stabilito dal valore dei campi, e di conseguenza si possono trovare citazioni bibliografiche poco interessanti ai primi posti, e record più importanti in posizioni secondarie.

DOI: 10.3302/0392-8586-201305-033-1

ABSTRACT

This article describes the stages of implementation, presentation and operation of UniVerSe (University of Verona Search) – an integrated system for searching bibliographic resources used at the University of Verona since May 2011.

UniVerSe is a *discovery tool* that, through a unique interface, allows users to explore the resources of the University catalogue, online journals and a central index that includes bibliographic information from a vast number of scientific and academic databases.

Additionally, once bibliographic information has been retrieved, the *link resolver* provides direct access to the full text.