

# Pratiche documentarie degli utenti e nuovi servizi

*Da un'indagine sui comportamenti di ricerca condotta in sette biblioteche universitarie ginevrine scaturiscono alcune proposte di riorganizzazione*

Nadia Moresi

*Biblioteca universitaria di Lugano  
Nadia.Moresi@lu.unisi.ch*

Questo contributo prende avvio da una ricerca effettuata nell'ambito del lavoro di diploma HES in informazione e documentazione, titolo di studio equivalente al Bachelor of sciences in information studies. L'esperienza cui si fa riferimento si è svolta presso le sette biblioteche universitarie della Facoltà di scienze di Ginevra,<sup>1</sup> dal marzo 2006 al novembre 2007. Compito dell'équipe di progetto è stato quello di incontrare gli utenti per conoscere meglio abitudini documentarie e comportamenti di ricerca e di raccogliere il maggior numero possibile di elementi utili all'elaborazione di concrete proposte di sviluppo per il futuro di ciascuna biblioteca.

## **Il caso di studio: alcune note sulla metodologia di lavoro**

La preparazione del progetto ha messo in luce diverse problematiche relative alla conoscenza delle molteplici componenti di una biblioteca, alle tecniche di indagine utilizzate per la raccolta dati e alla necessità di offrire prestazioni corrispondenti ai bisogni dell'utenza. Per meglio rispondere al mandato, i primi elementi indispensabili di lavoro sono risultati essere la familiarizzazione con il contesto universitario, la conoscenza delle sette biblioteche e la comprensione

della loro organizzazione. L'incontro con i responsabili delle biblioteche, l'ispezione dei diversi ambienti e la consultazione di materiale statistico hanno fornito indicazioni chiave per progettare un'analisi di tipo qualitativo riguardo al livello d'attività di ogni istituzione esaminata.

Altra componente centrale dell'esperienza è risultata essere la consultazione della letteratura professionale. La ricerca, la selezione e la lettura di materiale bibliografico relativo alle nuove tendenze politiche e organizzative delle biblioteche universitarie e all'evoluzione nell'uso delle risorse documentarie hanno consentito una significativa raccolta di utili indicazioni sulle pratiche documentarie degli utenti e l'adattamento dei servizi. La strategia adottata si è basata dapprima sulla definizione di parole chiave, poi sulla scelta delle fonti d'informazione da preferire. Per quanto riguarda la selezione dei documenti, si è deciso di prendere in considerazione solo testi posteriori al 1999.

Tramite un sondaggio sono stati valutati: frequentazione delle biblioteche, nuove tendenze in materia di documentazione e grado di soddisfazione dell'utenza. Questa fase pratica ha permesso di definire con maggiore precisione i vari profili degli utilizzatori, di capire l'evoluzione delle pratiche di ricerca

e di determinare come orientare l'offerta futura delle biblioteche. Per la raccolta dati sono stati organizzati colloqui di tipo semistrutturato con una sessantina di utenti di tutte le biblioteche della Facoltà di scienze di Ginevra. Il metodo di intervista di cui ci si è avvalsi ha permesso un contatto più diretto e naturale con il campione, pur presentando due tipi di problemi: a seconda della loquacità dell'intervistato sono stati a volte necessari interventi di stimolazione da parte dell'interlocutore e in corso d'opera si è ritenuto opportuno modificare il questionario, inserendo due domande supplementari per approfondire alcuni aspetti che non erano stati presi in sufficiente considerazione.

La definizione del campione è stata discussa e decisa in collaborazione con la coordinatrice delle sette biblioteche, considerando il tempo a disposizione e la volontà di intervistare un bacino d'utenza diversificato. In particolare, si sono voluti incontrare tutti i membri della CooSec,<sup>2</sup> due insegnanti, due assistenti e tre studenti per ogni biblioteca.

Per la realizzazione pratica dell'indagine è stata concepita una griglia, con le principali tematiche da analizzare. Per selezionare gli argomenti da affrontare nel corso dei colloqui e definire i contenuti della griglia, il gruppo di lavoro si

è avvalso della tecnica del brainstorming. Dopo lunga discussione, si è deciso di insistere maggiormente sulle abitudini documentarie e sulle metodologie di ricerca degli utenti, sull'utilizzo degli spazi della biblioteca, sulla consultazione delle collezioni e sull'impiego dei diversi servizi della biblioteca.

### I risultati dell'indagine

La lettura dei dati raccolti, a seconda delle tipologie di utenti, evidenzia che professori e assistenti consultano le risorse online dal proprio personal computer (in ufficio o a casa) e si recano in biblioteca solo quando insorgono dei problemi (per esempio difficoltà a connettersi a una banca dati). Al contrario, gli studenti si servono della biblioteca come luogo fisico per studiare e meno spesso per consultare i libri.

In generale, le persone vanno in biblioteca per sfogliare brevemente e poi prendere in prestito i documenti, consultare sul posto le monografie e gli articoli e preparare i corsi. Le diverse fasi dell'anno accademico e gli orari dei corsi esercitano una forte influenza sulla frequentazione della biblioteca: spesso gli utenti si recano in biblioteca con ritardo rispetto ai loro bisogni (per esempio la consegna di una relazione) e hanno fretta di trovare i documenti da consultare. Le persone incontrate affermano di conoscere globalmente il funzionamento e l'organizzazione delle collezioni, ma spesso hanno difficoltà a orientarsi in biblioteca, forse a causa del sistema di classificazione troppo complesso. Per quanto concerne le ricerche bibliografiche, si nota che la quasi totalità delle persone interrogate non ha una vera e propria strategia di ricerca e quasi nessuno si è avvalso dell'offerta di corsi di formazione documentaria.

Se la consultazione di informazione su supporto digitale risulta sempre più diffusa, i risultati del sondaggio dimostrano che il supporto cartaceo è ben lontano dall'essere abbandonato e che viene ancora grandemente privilegiato per ragioni pratiche, tra cui la maggiore facilità di lettura.

Molte delle persone intervistate non utilizzano gran parte dei servizi della biblioteca perché ne ignorano l'esistenza. Tuttavia il pubblico sembra soddisfatto di quelli di cui è a conoscenza (prestito di monografie, prestito interbibliotecario e servizio di consulenza). Dall'esperienza emerge inoltre che gli utenti mostrano un crescente interesse per l'accesso da remoto alle risorse e ai servizi, e gradirebbero poter usufruire di prestazioni personalizzate, come sistemi di alerting o servizi di reference virtuale attivi ventiquattro ore su ventiquattro.

Rimarchevole il desiderio espresso dagli intervistati di essere maggiormente seguiti e aiutati nelle loro ricerche dai bibliotecari, in una sorta di accompagnamento al recupero dell'informazione desiderata.

### Proposte di riflessione e piste da esplorare

In tempi di forte cambiamento (sviluppo costante delle tecniche informatiche, diffusione dell'open access, sconvolgimento della catena editoriale ecc.), per la biblioteca universitaria diventa sempre più importante porre l'utente al centro del sistema e conoscere al meglio i suoi comportamenti e le sue esigenze, in modo da potergli offrire prestazioni adeguate.

Dall'analisi delle interviste risulta che una delle priorità è la riorganizzazione dell'apparato infrastrutturale. In particolar modo, ogni istituzione dovrebbe garantire un'adeguata rete informatica e postazioni comode per l'utenza. Per non cor-

rere il rischio di divenire un luogo di passaggio, la biblioteca dovrebbe inoltre fornire le condizioni di lavoro ideali per ogni tipologia di utente e curare la disposizione degli spazi. La suddivisione di questi ultimi in sale silenziose per lo studio individuale, sale di studio per gruppi che vogliono interagire, sale di lavoro con ausili tecnici all'avanguardia per favorire le ricerche, potrebbe rivelarsi una soluzione ideale. Particolare attenzione dovrebbe anche essere prestata alla creazione di un'atmosfera di lavoro idonea: i locali dovrebbero essere spaziosi, luminosi e climatizzati. Si avverte infine l'esigenza di modernizzare l'immagine della biblioteca, che non dovrebbe più essere considerata come una sorta di santuario dove non è permesso parlare, bensì come un luogo di vita e di movimento.

Se i risultati dell'inchiesta confermano che il supporto elettronico è sempre più utilizzato per effettuare le ricerche, il supporto cartaceo resta molto apprezzato da tutti gli utenti, soprattutto per la lettura. Di conseguenza, sembrerebbe bene per le biblioteche proporre delle collezioni ibride, al fine di garantire l'accesso a un massimo di risorse elettroniche (ad esempio i periodici online), pur continuando a incrementare le collezioni cartacee (in particolar modo le opere di consultazione). Le biblioteche dovrebbero proporre un numero di opere d'attualità sufficienti e che abbraccino tutti i campi di studio. La valorizzazione delle collezioni cartacee potrebbe venire promossa attraverso la creazione di vetrine (all'interno della biblioteca oppure virtuali sul sito web) o ancora attraverso la presentazione online dei diversi corsi universitari. Questo progetto proporrebbe, per ogni corso, una scheda contenente la bibliografia di base segnalata dai docenti e l'accesso ad altra documentazione selezionata dai bi-

bliotecari.<sup>3</sup> Ciò potrebbe suggerire agli studenti altre risorse utili allo studio e invitarli a frequentare più spesso la biblioteca.

Poiché gli utenti mostrano un interesse crescente per l'accesso a distanza alle risorse e ai servizi offerti dalla biblioteca, bisognerebbe rispondere a questo tipo di aspettativa senza soluzione di continuità temporale. Ciò implica l'istituzione di un servizio di reference virtuale garantito dai bibliotecari che risponderebbero alle domande degli utenti sia in tempo reale che differito.<sup>4</sup> I bibliotecari potrebbero scegliere di comunicare con l'utenza tramite chat, favorendo così uno scambio di informazioni istantaneo. Questo sistema però presenta alcuni limiti, tra cui la determinazione della tipologia di domande cui rispondere e la disponibilità in qualsiasi momento di personale competente.

Considerando l'utilità del servizio e i costi legati all'installazione di un nuovo dispositivo, l'introduzione di un *chatbot* (programma informatico che attraverso una conversazione o una chat tra l'utente e la biblioteca fornisce in maniera autonoma una risposta al posto di un bibliotecario)<sup>5</sup> potrebbe costituire un'interessante alternativa per biblioteche che fanno del servizio di reference un elemento centrale della propria struttura. Diversamente, potrebbe essere privilegiata l'interazione via e-mail. Una prestazione complementare potrebbe essere l'attivazione di un sistema di *alerting* relativo alle nuove accessioni che, a seguito dell'identificazione degli utenti interessati e dei loro ambiti di ricerca, tramite colloqui personali permetterebbe alla biblioteca una più avvertita disseminazione dell'informazione, nonché una valorizzazione della collezione.

Anche il sito Internet della biblioteca andrebbe maggiormente pubblicizzato e le sue funzionalità po-

tenziate. Un'ottimizzazione dell'interfaccia del catalogo invoglierebbe gli studenti a servirsi maggiormente di questo tipo di risorsa. Diversi studi confermano, infatti, che l'80% degli utenti non utilizza gli operatori booleani, perché poco visibili sulle pagine web (per esempio si trovano in menu con opzioni nascoste e non direttamente individuabili).<sup>6</sup> L'interfaccia di ricerca dovrebbe essere più semplice e intuitiva possibile (come per esempio quella di Google), in modo da permettere agli utenti di trovare rapidamente l'informazione desiderata. Qualche miglioramento a livello dei contenuti, come la creazione di uno spazio studenti, un forum di discussione, FAQ o la visita virtuale della biblioteca, potrebbe nondimeno incentivare l'utilizzo di questa risorsa d'informazione. I bibliotecari potrebbero ugualmente valutare l'ipotesi di una digitalizzazione parziale delle collezioni, con il proposito di rendere maggiormente visibile il posseduto della biblioteca.

Considerato infine che, come si è detto, molte delle persone intervistate ignorano totalmente l'esistenza di alcuni servizi, risulta di notevole importanza la promozione costante, anche attraverso la quotidiana azione dei bibliotecari, delle prestazioni fornite.

Intervistando gli utenti, ci si è resi conto che l'offerta di corsi di formazione di tipo generalistico all'inizio degli studi, seppure utile, insieme alle visite guidate, per informare sull'organizzazione complessiva della biblioteca e sui servizi proposti, non appare sufficiente per autonomizzare e ottimizzare il lavoro di ricerca bibliografica. La pianificazione di formazioni documentarie integrate al cursus dello studente andrebbe quindi promossa da parte dei bibliotecari, in collaborazione con i docenti.

La frequenza ai corsi dovrebbe essere obbligatoria, con una valuta-

zione prevista al termine del semestre. Si potrebbero inoltre istituire laboratori di ricerca su temi specifici, per incoraggiare gli utenti a imparare di più ponendo domande puntuali ai bibliotecari.

## Conclusioni

La riorganizzazione dei servizi proposta al termine del nostro studio non può che prendere le mosse dalla creazione di buone condizioni di lavoro.

Risulta inoltre un imperativo l'attento monitoraggio della propria attività: la valutazione dell'impatto dei servizi offerti, oltre che giustificare i costi derivanti dalla ristrutturazione, si rivela indispensabile per determinare se la biblioteca risponde oppure no ai bisogni della propria utenza e se vengono rispettati parametri di redditività, qualità ed efficacia delle varie prestazioni.

I metodi per la misurazione possono essere sia di tipo quantitativo che qualitativo.<sup>7</sup> Le misure quantitative, reperite tramite la raccolta di dati statistici, dal numero delle transazioni di prestito a quello degli accessi, alle risorse online, costituiscono il *frame* delle informazioni sull'utilizzo, mentre i dati qualitativi, ottenuti per mezzo di questionari, sondaggi e interviste, aiutano a comprendere il grado di soddisfazione degli utenti e a conoscerne, ed eventualmente anticiparne, i cambiamenti.

Per la buona riuscita della ristrutturazione vanno infine tenute in considerazione due condizioni: l'aspetto finanziario e la motivazione del personale della biblioteca. Tuttavia, se è sicuramente necessaria la volontà politica degli organi superiori dell'università per far evolvere un'istituzione, solo l'impegno e la competenza di tutti i collaboratori della biblioteca possono permettere una risposta ottimale ai bisogni dell'utenza.

Si ringraziano Céline Bui e Susanne Lehner per aver collaborato alla realizzazione dello studio e il direttore della Biblioteca universitaria di Lugano, Giuseppe Origgi, per il confronto sull'esposizione dei temi trattati in questo contributo.

### Bibliografia

#### Monografie

WILLIAM Y. ARMS, *Digital libraries*, Cambridge MA, London, The MIT Press, 2000.

CÉLINE BUI – SUSANNE LEHNER – NADIA MORESI, *Étude des pratiques documentaires des usagers: quels services pour la bibliothèque de demain?*, Genève, Haute École de Gestion, 2006, <[http://doc.rero.ch/lm.php?url=1000,41,9,20070315144918-RO/memoire\\_TD\\_Facult\\_SciencesGE.pdf](http://doc.rero.ch/lm.php?url=1000,41,9,20070315144918-RO/memoire_TD_Facult_SciencesGE.pdf)>.

MICHAEL LESK, *Understanding digital libraries*, Amsterdam, Elsevier, 2005.

LUCY A. TEDD – ANDREW LARGE, *Digital libraries: principles and practice in a global environment*, München, KG Saur, 2005.

#### Articoli

ALICIA GARCIA MEDINA – TERESA COSO, *La nouvelle bibliothèque d'art hybride: matériaux imprimés et information virtuelle*, "World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council", 2005, <[http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/020f-Garcia-Medina\\_Corso.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/020f-Garcia-Medina_Corso.pdf)>.

MARKUS HENNIES – JULIANE DRESSLER, *Clients information seeking behaviour: an OPAC transaction log analysis*, "Rapport de la conférence du 30 octobre 2006", Genève, Haute École de Gestion de Genève, 2006.

CATHERINE LUPOVICI, *De la bibliothèque classique à la bibliothèque numérique: continuité et rupture*, "Documentaliste: sciences de l'information 2000", 37 (2006), 5-6, p. 286-297, <[http://www.adbs.fr/uploads/docs/670\\_fr.pdf](http://www.adbs.fr/uploads/docs/670_fr.pdf)>.

CLAIRE NGUYEN, *Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire: enjeux, perspectives, débats*, "BBF", 51 (2006), 3, p. 54-57, <<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/03/document.xsp?id=bbf-2006-03-0054-009/2006/03/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=>>>.

ROSWITHA POLL, *Mesurer l'impact des nouveaux services dans les bibliothèques*, "World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council", 2005, <[http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/081f\\_trans-Poll.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/081f_trans-Poll.pdf)>.

DANIEL RENOULT, *Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires: où en sommes nous?*, "BBF", 51 (2006), 2, p. 5-9, <<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/02/document.xsp?id=bbf-2006-02-0005-001/2006/02/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=oui&statutFils=non&tri=>>>.

JENNY ZHAN, *Virtual reference services: taking up the challenge in Swiss libraries*, "Arbido", 6 (2005), juin, p. 5-6.

#### Siti web

BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DE FRANCE, *Les services au public de la Bibliothèque nationale de France*, <<http://www.bnf.fr/pages/zNavigat/frame/accedocu.htm>>.

BIBLIOTHÈQUE NATIONALE SUISSE, *BN, Bibliothèque nationale suisse: des questions sur la Suisse – SwissInfoDesk*, <<http://www.snl.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=fr>>.

### Note

<sup>1</sup> La Facoltà di scienze dell'Università di Ginevra comprende sei sezioni (Biologia, Chimica, Matematica, Fisica, Scienze farmaceutiche, Scienze della Terra) e due dipartimenti (Astronomia e Informatica) e dispone di sette biblioteche per lo più sparse sul territorio della città di Ginevra: Antropologia ed ecologia, Centro universitario informatico (CUI), Matematica, Osservatorio, Fisica, Scienze della Terra, Scienze II.

<sup>2</sup> Coordination sectorielle des bibliothèques: commissione della Facoltà di scienze di Ginevra, composta da sette professori (un professore per ogni biblioteca di settore) e un presidente, che si occupa del coordinamento delle biblioteche.

<sup>3</sup> La Biblioteca universitaria di Lugano (<http://www.bul.unisi.ch/core/index.asp>) ha creato uno strumento di questo tipo al fine di aiutare gli studenti nelle loro ricerche.

<sup>4</sup> Un ottimo esempio che illustra il principio di questo tipo di servizio è fornito dallo SwissInfoDesk (<http://www.snl>

[admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=fr](http://www.snl.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=fr)). Lo Swiss-InfoDesk, ideato dalla Biblioteca nazionale svizzera, è un servizio che si propone di facilitare la ricerca di informazioni sulla Svizzera in Internet. Gli specialisti in informazione e documentazione della BNS, oltre a fornire online alcuni strumenti utili per la ricerca, rispondono in modo rapido, efficace e personalizzato a ogni tipo di richiesta degli internauti.

<sup>5</sup> Un esempio di questo tipo di software si può trovare alla URL: <<http://www.ub.uni-dortmund.de/chatbot>> (ASKademicus dell'Università di Dortmund).

<sup>6</sup> Vedi per esempio lo studio condotto dalla Stuttgart Media University (MARKUS HENNIES – JULIANE DRESSLER, *Clients information seeking behaviour: an OPAC transaction log analysis*, "Rapport de la conférence du 30 octobre 2006", Genève, Haute École de Gestion de Genève, 2006).

<sup>7</sup> Queste misure sono riassunte in un articolo redatto da Roswita Poll per l'IFLA (ROSWITHA POLL, *Mesurer l'impact des nouveaux services dans les bibliothèques*, "World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council", 2005).

### Abstract

This study stemmed from a research prepared for the bachelor dissertation HES in Information science and carried out at the seven University Libraries of the Faculty of Science of Geneva from March 2006 to November 2007. This article aims to provide some insights into the development of library users' research approach and habits. After briefly introducing the project team's research methodology, the author describes the findings, pointing out how some results could contribute to improve library development. The study concludes with some suggestions for library modernization and for the implementation of services organization.