

Opac e utenti: un catalogo davvero amichevole?

*Luci e ombre nelle valutazioni sulla funzionalità
dell'On Line Public (Patron) Access Catalogue*

Il catalogo in linea a disposizione del pubblico costituisce ancora poco meno che un'eccezione nelle biblioteche italiane, mentre consente altrove valutazioni fondate su un'esperienza decennale. Esso ha provocato un mutamento nelle procedure di approccio alle informazioni, in quanto il pubblico non è più legato a un ambiente determinato della biblioteca per le proprie ricerche catalografiche, ma soprattutto perché è cambiato il meccanismo della richiesta, anche se le tecniche di immissione dei dati sono ancora vincolate a normative formulate per il catalogo cartaceo e se i vecchi criteri di interrogazione vengono sovente applicati ai cataloghi nuovi. Jürgen Kaestner (*Online Katalog und Regelwerk*, "Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie", Jan./Feb.1990, p. 21-30) avverte che le Rak, le norme tedesche di catalogazione per autori, sono state elaborate essenzialmente per il catalogo a schede e che un catalogo in linea utilizzato con i punti di accesso tradizionali è svalutato. Egli le ritiene tuttavia assimilabili in un "modello a strati" nel quale ogni strato risponda a una norma che si integri in quelle che regolano gli strati successivi. La previsione di categorie di accesso non algoritmiche, come il genere di docu-

mento o la lingua, sono ormai comunemente ammesse. Anche J.E. Rowley ripresenta quello che per alcuni è uno spauracchio, una terza edizione delle norme angloamericane (del resto ne esiste una seconda edizione riveduta!): occorre che le norme di catalogazione tengano conto dell'opac, senza trascurare peraltro le necessità dei cataloghi tradizionali (*Towards AACR3: a Review of the Implications of Opacs for Cataloging Codes and Practices*, "Library Review", 1989, 3, p. 7-18). Roland Bertrand (*Le catalogue, les bibliothèques et la modernité*, "Bulletin des bibliothèques de France", 1991, 4, p. 295-302) ritiene gli opac attuali assai simili ai cataloghi tradizionali, in quanto "si rimane prigionieri delle scelte storiche iniziali". Michael Carpenter, autore di un'apprezzata monografia sugli enti collettivi, manifesta una forte insoddisfazione per le norme attuali, che gli fanno ritenere "poco più che promozionale" il "pa" di "opac" (*The Narrow, Rugged, Uninteresting Path finally Becomes Interesting: a Review of Work in Descriptive Cataloging in 1991 with Trail Marks for Further Research*, "Library Resources & Technical Services", July 1991, p. 291-315).

La letteratura sull'utilizzazione dell'opac da parte del pubblico è im-

mena, né oso neppure tentarne una selezione; tuttavia, dato che lo scopo di questa rubrica è quello di presentare temi trattati nei periodici professionali stranieri, non posso esimermi dall'affrontarne uno di quelli presenti con maggiore frequenza, magari citando contributi non ignoti ai numerosi colleghi italiani che se ne sono interessati. Esulano dagli scopi di questo panorama forzatamente superficiale le soluzioni catalografiche: se sia ancora conveniente ammettere l'intestazione principale, il conflitto tra indicizzazione



precoordinata e postcoordinata, la ricerca per testo libero, l'impiego dei termini legati ai simboli di una classificazione, le possibilità di *browsing* e tanti altri problemi particolari che richiedono trattamenti specifici non confacenti allo scopo di questa rubrica.

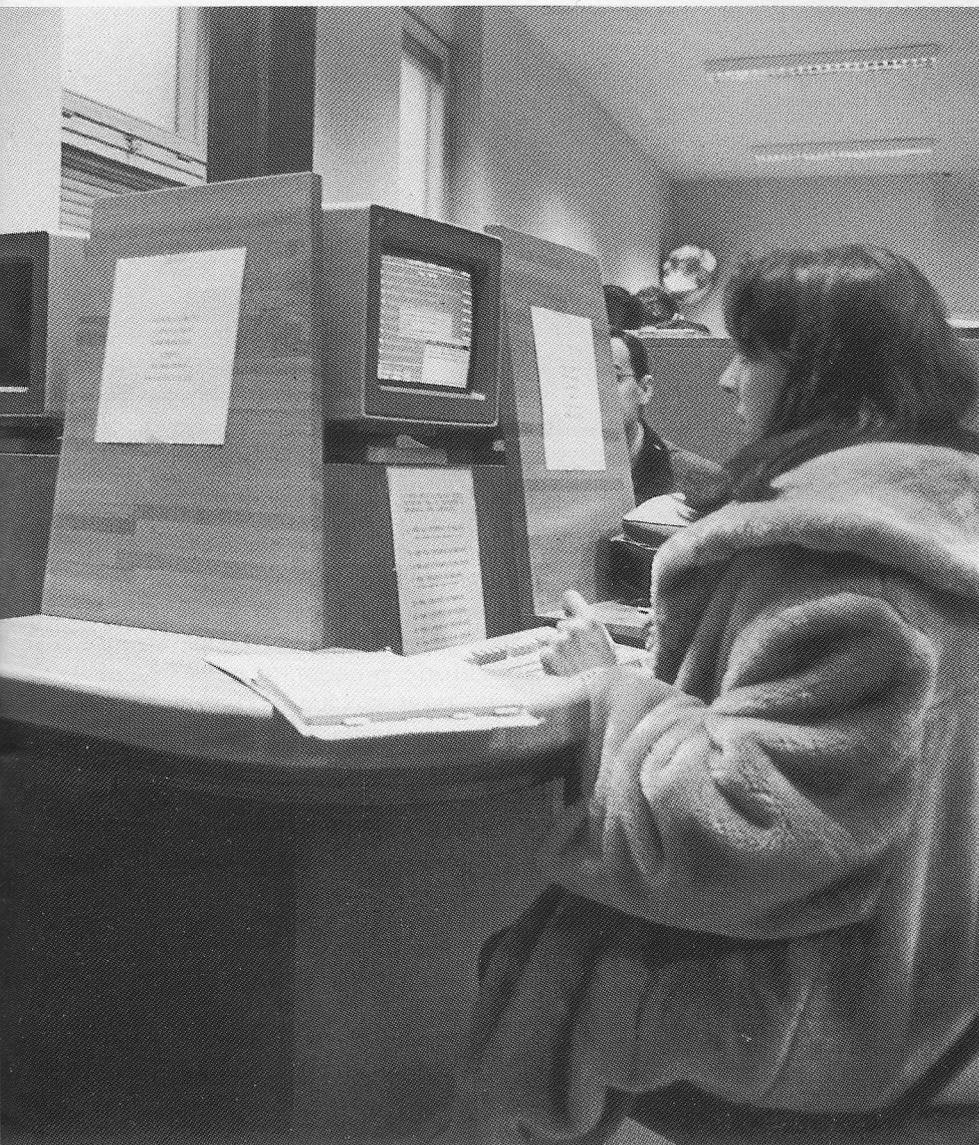
Un esame delle reazioni degli utenti di fronte all'opac fu fatto oltre dieci anni fa da Karen Markey, ben nota per i suoi lavori sulla catalogazione semantica. È un articolo che il periodico "Information Technology and Libraries" pubblicò nel dicembre 1983 e che ha

ristampato di recente (March 1993, p. 87-92) per confermarne la validità. Ha il titolo altisonante di *Thus Spake the Opac User*; l'impressione degli utenti vi risulta positiva pur con qualche perplessità, perché oltre alle nuove possibilità vi si vorrebbero veder conservate tutte quelle del catalogo cartaceo, dove la rete dei collegamenti e l'organizzazione dei soggetti sono più comprensibili e dove soprattutto è comodo il *browsing*, il pascolare qua e là tra le schede: "La serendipità si manifesta difficilmente con il computer".

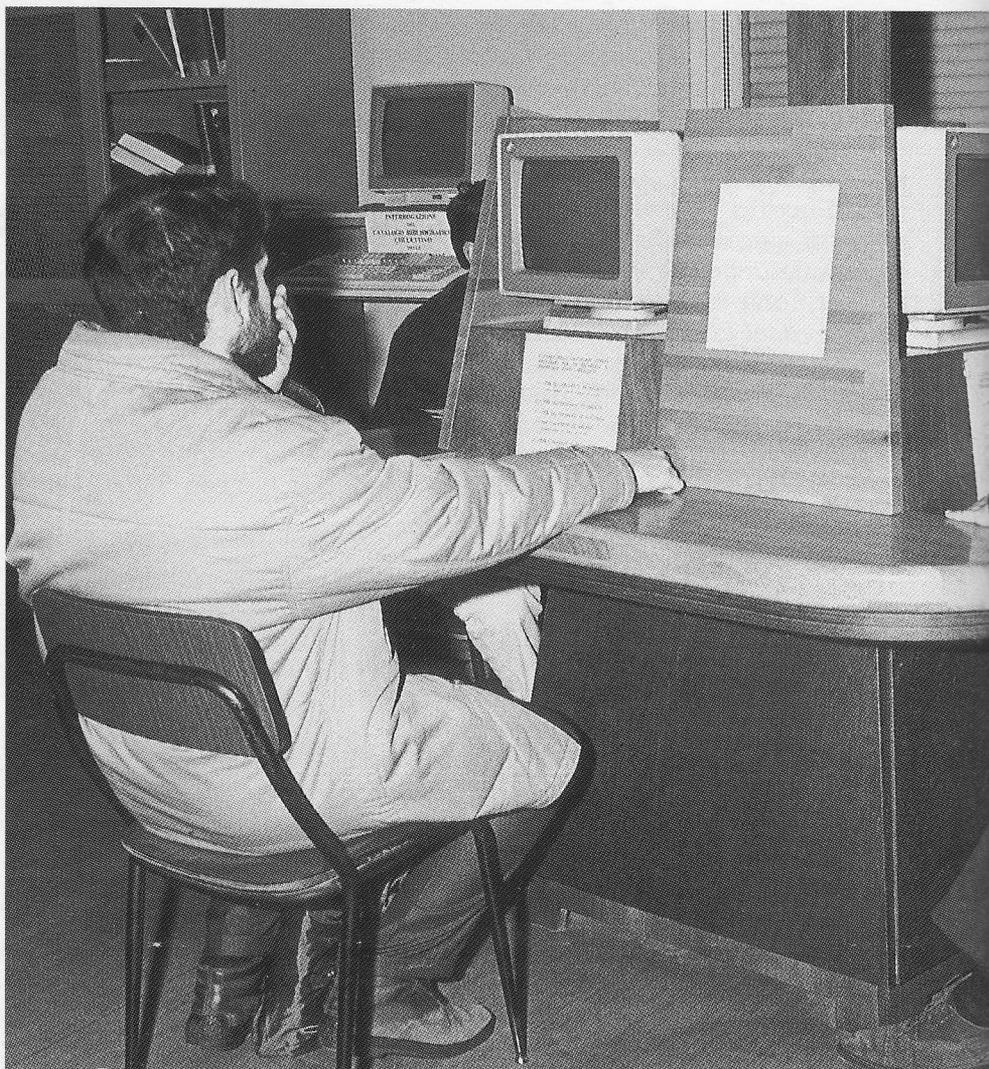
L'utente come elemento del processo informativo è considerato anche da P.A. Van Brakel in un altro articolo non recente, *End-user as a Factor in Online Searching*, pubblicato dal "South African Journal of Library and Information Science" (1989, 1, p. 51-60); il tema è stato ripreso più tardi nello stesso periodico da Elsie P. Geysler, che ritiene non potersi parlare propriamente di "information retrieval user friendly" fino a che non sia risultato chiaro il significato di quell'espressione (*Indiscriminate Use of the Term "User Friendly" and its Shortcomings in the Evaluation of Information Retrieval Systems*, 1992, 2, p. 80-88).

Nelle prime inchieste, accanto agli entusiasmi, come si è visto, non mancano le perplessità. Ricordo in proposito un libro della stessa Karen Markey (*Subject Searching in Library Catalogs before and after the Introduction of Online Catalogs*, Dublin, Ohio, Oclc, 1984), che nell'avvertire gli aspetti positivi dell'opac ammette un certo timore della novità, in particolare da parte degli anziani, destinato a scomparire con l'abitudine. Nelle biblioteche pubbliche i giovani usano l'opac assai più degli anziani (anche per l'abitudine ai giochi elettronici), che preferiscono il catalogo cartaceo e nei quali è più forte il timore di sbagliare. Occorre avvertire che il confronto con il catalogo cartaceo, abituale all'inizio, diviene sempre meno frequente man mano che il materiale pregresso è recuperato nel catalogo automatizzato. Ben presto le nuove modalità di approccio alle informazioni perdono il sapore o il sospetto che deriva dalla novità e vengono apprezzate dalla maggioranza del pubblico, ►

Gruppi di studenti utilizzano l'opac presso la Biblioteca dell'Università cattolica di Milano.



benché gli strumenti non siano di solito utilizzati secondo la loro potenzialità, in parte per carenza di programmi adeguati e in parte perché tale potenzialità non è nota agli utenti. Qualche maggiore resistenza permane nelle materie umanistiche, come rilevano Stephen Lehmann e Patricia Renfro (*Humanists and Electronic Information Services: Acceptance and Resistance*, "College & Research Libraries", Sept. 1991, p. 409-413). A conclusioni analoghe erano già arrivati Carol Walton, Susan Williamson e Howard D. White (*Resistance to Online Catalogs: a Comparative Study at Bryn Mawr and Swarthmore Colleges*, "Library Resources & Technical Services", Oct./Dec. 1986, p. 388-401), che avevano avvertito anch'essi una certa resistenza soprattutto per le materie umanistiche. In genere però il pubblico accetta con entusiasmo gli strumenti "fai da te", compreso l'opac, né con questi il servizio risulta sminuito, come osserva Nancy Larsen Helmick (*Are Patrons Ready for "Do-it-yourself" Services?*, "College & Research Libraries", Jan. 1992, p. 44-48). Un interesse particolare per l'accesso remoto troviamo nell'opera di THOMAS A. PETERS, *The Online Catalog: a Critical Examination of Public Use* (North Carolina, Jefferson; London, Mc Farland, 1991), del quale si può leggere un'ampia recensione di M. Hancock-Beaulieu nel "Journal of Documentation" (June 1993, p. 219-221). Di un'applicazione interessante dà notizia il "Library Journal" (Sept. 15, 1993, p. 13): la biblioteca pubblica di Seattle ha collegato l'opac con otto banche dati attraverso l'Internet, consentendo in tal modo l'accesso non solo ai 222 terminali del sistema, ma ai privati collegati al sistema con un modem; è anche possibile ottenere un fax degli articoli utilizzando una carta di credito. Ottenere il



materiale immediatamente: è una considerazione avanzata da Anne Grodzins Lipow (*The Online Catalog: Exceeding Our Grasp*, "American Libraries", Oct. 1989, p. 862-865), che avverte come la rapidità e la maggiore quantità di informazioni giustifichino l'esigenza di un accesso più rapido al materiale, non ancora consentito dall'organizzazione attuale. Un argomento particolarmente delicato trattato da molti autori riguarda l'accesso per soggetto, sia alfabetico che sistematico. C'è un consenso generale sull'aumento della ricerca per soggetto nell'opac rispetto al catalogo cartaceo, ma allo stesso tempo sulla

maggiore quantità di ricerche fallite o comunque insoddisfacenti. Secondo Sharon A. Hogan (la cui relazione presentata nel 1992 al LVIII Congresso IFLA di New Delhi è stata pubblicata nell'"International Cataloguing and Bibliographic Control", Apr./June 1993, p. 23-26), gli insuccessi nella ricerca per soggetto a volte sono più frequenti con l'opac che con il catalogo cartaceo (*Educating Users about Catalogues and Cataloguing: the Impossible Dream*). Winfried Gödert e Silke Horny (*The Design of Subject Access Elements in Online Public Access Catalogs*, "International Classification", 1990, 2, p. 66-76) riconoscono una limitazio-



ne del vocabolario (anche per quanto riguarda l'accesso alla classificazione), che può portare a risultati scarsi oppure, al contrario, a un eccesso di informazioni. Essi giungono a suggerire due vocabolari: uno per l'indicizzatore e l'altro per l'utente, quest'ultimo assai più ricco di termini presi dal linguaggio naturale. Il rischio di un eccesso di informazioni difficilmente controllabile è ampiamente evidenziato nella letteratura specialistica: come avverte Arlene G. Taylor, "gli utenti hanno poca pazienza con i sistemi attuali e rinunceranno facilmente se il sistema risponde con niente oppure con troppo" (*Enhancing Subject*

Access in Online Systems: the Year's Work in Subject Analysis, "Library Resources & Technical Services", July 1992, p. 316-332). Ray R. Larson parla addirittura di un "futility point", il limite quantitativo dell'efficacia dei documenti richiamati, oltre il quale la ricerca con probabilità si interrompe (*Classification Clustering, Probabilistic Information Retrieval, and the Online Catalog*, "The Library Quarterly", Apr. 1991, p. 133-173). Il lettore dev'essere aiutato a usare i filtri opportuni nel caso si trovi di fronte a un eccesso di informazioni (S. HUSAIN-A. O'BRIEN, *Recent Trends in Subject Access to Opacs: an Evaluation*, "International Classification", 1992, 3, p. 140-145). Da tempo si insiste sull'opportunità di inserire nuove vie di accesso integrando la descrizione con i sommari, con riassunti e con analisi dettagliate: già ad esempio Rae E. Pienaar, in *Enhancement of Subject Access in Online Public Access Catalogues (Opacs)* ("South African Journal of Library and Information Science", 1989, 4, p. 378-382), riteneva migliorabili i criteri di inserimento delle informazioni per soggetto. I risultati delle inchieste effettuate concordano sulla necessità di non limitarsi alle integrazioni in sede di descrizione, ma di assegnar loro accessi per soggetto: senza un'analisi più approfondita, analoga a quella delle banche dati, dove la presenza di riassunti e l'aumento di punti di accesso facilitano anche la ricerca booleana, il catalogo per soggetti in linea come applicato attualmente non migliora sostanzialmente le proprie prestazioni, nonostante la sua potenzialità. Interessanti in questo senso i risultati di una ricerca basata su 51 soggetti, con la verifica in un grande catalogo in linea della relativa bibliografia derivata da specialisti o da repertori (F.W. LANCASTER, T. HARKNESS CONNELL, N. BI-

SHOP, S. MC COWAN, *Identifying Barriers to Effective Subject Access in Library Catalogs*, "Library Resources & Technical Services", Oct. 1991, p. 377-391). La ricerca, benché effettuata da persone esperte con il soggetto a disposizione, ottenne soltanto un richiamo medio inferiore al 60 per cento. Occorre avvertire che le ragioni degli insuccessi, totali o parziali, sono state esaminate con maggiore attenzione durante l'ancor breve vita dei nuovi strumenti di lavoro, di quanto non fosse avvenuto in precedenza per i cataloghi cartacei, dove il peso della necessaria coerenza interna era rimasto troppo sovente limitato al momento dell'immissione dei dati, mentre non si era dato il rilievo necessario alle svariate e difformi modalità della richiesta da parte degli utenti. I risultati non sempre positivi della ricerca in linea per soggetto, nota Elizabeth H. Smith, sono anche dovuti alla minore esperienza degli utenti (*Enhancing Subject Accessibility to the Online Catalog*, "Library Resources & Technical Services", Jan. 1991, p. 109-113), ma il principio dell'identità del soggetto indipendentemente dalla sua espressione rimane sempre valido, e l'inesperienza del pubblico — conclude l'autrice — è da attribuire alla scarsa comunicazione tra i servizi interni e il pubblico che usa i cataloghi. Già alcuni anni or sono Pierre Le Loarer in un fortunato articolo (*Opacité et transparence des catalogues informatisés pour l'usager*, "Bulletin des bibliothèques de France", 1989, 1, p. >

Nei prossimi numeri di "Osservatorio internazionale", tra l'altro:

- Biblioteche scolastiche
- Donne e biblioteche
- Qualità totale

64-77) riconosceva la necessità di applicare ai cataloghi accorgimenti che ne facilitassero l'uso, per non fare dei bibliotecari gli unici beneficiari. A rendere "opaco" l'opac, commentava Le Loarer, contribuiscono i banali errori di ortografia quanto le successioni inopportune di termini, ma una delle difficoltà maggiori dell'"informazione manipolata" rimane il riconoscimento delle parole e delle espressioni. Bryce Allen considera le relazioni tra la conoscenza del sistema e quella del tema della ricerca attraverso il comportamento di sessanta studenti universitari (solo un terzo dei quali si è servito del soggetto), avvertendo la difficoltà — presentata come "la sfida per i progettisti di un sistema" — di collegare concetti affini (*Topic Knowledge and Online Catalog Search Formulation*, "The Library Quarterly", Apr. 1991, p. 188-213). Né è da trascurare l'insufficienza del dialogo tra gli informatici e i bibliotecari, come ben rileva Lenore Coral (*Indexing and Retrieving Special Materials in Online Catalogues*, "International Cataloguing & Bibliographic Control", Apr./June 1992, p. 29-31). Un'inchiesta svolta all'università statale dell'Indiana ha rivelato che il 73 per cento degli studenti che utilizzavano l'opac avevano svolto anche ricerche per parole chiave e che questo metodo era impiegato più frequentemente dagli utenti più forti, ma è risultato anche che molti studenti non erano a conoscenza di tale mezzo di interrogazione (P. ENSOR, *User Characteristics of Keyword Searching in an Opac*, "College & Research Libraries", Jan. 1992, p. 72-80). Lo stesso autore ritorna più tardi sull'argomento (*User Practices in Keyword and Boolean Searching on an Online Public Access Catalog*, "Information Technology and Libraries", Sept. 1992, p. 210-219) confermando che le parole chiave e le ricerche booleane

La biblioteca del British Museum nella finzione e nella realtà.

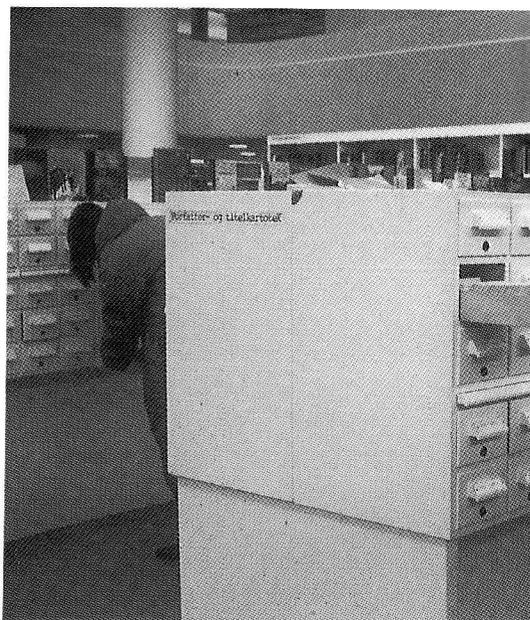
Frederick scrive "biografie estremamente popolari delle amanti dei re", attività della quale la moglie prova estrema vergogna. "Quando Frederick intraprese la sua tremenda e fortunata carriera — la iniziò dopo il matrimonio: quando lo sposò, lui era un irreprensibile impiegato addetto alla biblioteca del British Museum — lei riuscì almeno a convincerlo a pubblicare le memorie con uno pseudonimo, così da non essere marchiata pubblicamente." (ELIZABETH VON ARNIM, *Un incantevole aprile*, Torino, Bollati Boringhieri, 1993).

Un altro Federico, questa volta vero, è Sir Frederick Ashton, un noto coreografo inglese che ricuperò il testo di un vecchio balletto, *La fille mal gardée*, ripresentato nel 1960: "Il primo passo dopo la decisione di andare avanti col progetto fu quello di andare al British Museum per copiare a mano il libretto di Dauberval". La partitura della musica di Ferdinand Hérold (1828) fu trovata nella biblioteca dell'Opéra di Parigi e quella originale, anonima (1789), alla biblioteca municipale di Bordeaux. Frederick Ashton preferì la versione di Hérold, alla quale fece apportare modifiche (dalla presentazione di Irene Freda

sono usate relativamente poco, ma che questi tipi di interrogazione divengono più frequenti man mano che si acquista dimestichezza con l'opac. Tuttavia l'alternativa offerta dalla ricerca per parole chiave, secondo Gunnar Knutson, pur migliorando la potenzialità del catalogo non assicura un recupero superiore (*Subject Enhancement: Report on an Experiment*, "College & Research Libraries", Jan. 1991, p. 65-79).

La ricerca per soggetto nell'opac ha rivelato difficoltà ancora maggiori per quanto riguarda la classificazione. Una serie di articoli in "Catalogue & Index", il periodico del gruppo per la catalogazione e l'indicizzazione della Library Association, ha affrontato questo problema. Stuart James e Eric Hunter (*In This Age of IT [Information Technology] Classification is Redundant*, 1992, 103/104, p. 6-9) esprimono le ragioni favorevoli e contrarie all'impiego della classificazione nel catalogo automatizzato, mentre nel numero successivo Janet Kinsella (*Classification and the Opac*, 1992, 105/106, p. 1-10) ritiene che i forti insuccessi nella ricerca per soggetto attenui-

no la necessità dell'accesso attraverso un simbolo di classificazione. Tuttavia, conclude l'autrice, il ruolo potenziale della classificazione non può essere sottovalutato, nonostante gli attuali schemi non risultino sempre soddisfacenti. Desretta Mc Allister-Harper in uno studio promosso dall'Oclc e dalla Forest Press (gli editori della CDD) sostiene che la classificazione Dewey è risultata "altamente raccomandabile per l'accesso per soggetto nei cataloghi in linea" (*Dewey Decimal Classification in the Online Environment: a Study of Libraries in North Carolina*, "Cataloging & Classification Quar-



Pitt, "Teatro Regio di Torino, Stagione d'opera 1993-94", p. 61-76).
Biblioteca virtuale. La biblioteca giuridica della Columbia University (New York) ha iniziato la raccolta di una biblioteca virtuale (progetto Janus); si prevede che nel 1996 i testi completi inseriti nel calcolatore equivarranno al numero delle nuove accessioni, ossia 10-12.000 all'anno ("College and Research Libraries News", March 1993, p. 123).

Finanziamento locale. Nella contea di Multnomah, nell'Oregon, dove si trova la città di Portland, il 78 per cento dei votanti ha approvato un'imposta di 30 milioni di dollari per tre anni a favore delle biblioteche pubbliche. Sia pure con un margine minore, è stata approvata l'emissione di obbligazioni per 31 milioni di dollari per edilizia bibliotecaria, riparazione della biblioteca centrale e sostituzione di una decentrata ("Library Journal", July 1993, p. 11).

Il sistema bibliotecario centrale dell'Arkansas ha proposto e ottenuto per votazione l'emissione di obbligazioni per 18 milioni di dollari per edilizia e rinnovo di biblioteche a Little Rock ("Library Journal", Sept. 1, 1993, p. 111).

terly", 1990, 1, p. 45-58). Qualche perplessità ha invece, nello stesso fascicolo, Janet Swan Hill (*Things Are Taking a Little Longer than that: a Response to Dewey Decimal Classification in the Online Environment*, p. 59-69), secondo la quale è possibile aggiungere la classificazione (limitata, tra l'altro, dalla frequente abitudine di impiegarla per la collocazione), ma occorre ben valutare il costo dell'operazione. Lo stesso John P. Comaromi, il responsabile dell'ultima edizione della CDD, in uno dei suoi ultimi lavori (Comaromi morì nel novembre 1991; se ne veda il ricordo di Luigi Crocetti in

"Biblioteche oggi", 9 (1991), 6, p. 759), pubblicato nel medesimo fascicolo, ammette la difficoltà di far conoscere al pubblico la struttura della classificazione per una ricerca in linea, senza voler considerare l'improbabilità di un'analisi approfondita per ogni descrizione, mentre è favorevole all'utilizzazione dell'indice (*Summation of Classification as an Enhancement of Intellectual Access to Information in an Online Environment*, p. 99-102). Favorevole all'inserimento degli schemi di classificazione, così come dei soggettari, nei cataloghi in linea, nonostante ammetta le difficoltà di adattare strumenti di lavoro tradizionali all'ambiente automatizzato, si dichiara invece Lois Mai Chan, del comitato editoriale della CDD, nota anche per un ampio manuale sul soggettario della Library of Congress (*Subject Analysis Tools Online: the Challenge Ahead*, "Information Technology and Libraries", Sept. 1990, p. 258-262). Anche Shirley Anne Cousins (*Enhancing Subject Access to Opacs: Controlled Vocabulary is Natural Language*, "Journal of Documentation", Sept. 1992, p. 291-309), nettamente favorevole al

linguaggio controllato nei confronti delle parole chiave, ritiene vantaggioso l'inserimento di un thesaurus nell'opac, mentre non considera efficace la classificazione se non per un *browsing* gerarchico. Anche Gödert e Horny nell'articolo ricordato in precedenza sostengono che a scopi pratici risulta assai conveniente il passaggio dal linguaggio verbale ai simboli di classificazione. Già alcuni anni prima Karen Markey e Ann Demeyer (*Findings of the Dewey Decimal Classification On-line Project*, "International Cataloguing", Apr./June 1986, p. 15-19) avevano sostenuto l'opportunità di integrare la ricerca in linea per soggetto con una classificazione. Prezioso il suggerimento di Ray R. Larson, che nell'ampio contributo già ricordato considera come un documento unico l'insieme dei documenti con un medesimo numero di classificazione ("classification clustering"), con le intestazioni di soggetto e i titoli dei singoli documenti ad esso collegati. Sono interessanti in proposito alcune lettere di bibliotecari, che tanto frequentemente animano i dibattiti nella letteratura professionale. Nel numero 108 di "Catalogue & Index", dell'estate 1993, un lettore, Martin Fisher, dice ad esempio: "Non riesco ad accettare il modo di pensare che vorrebbe che il computer sostituisse il lavoro professionale del catalogatore. I risultati migliori verranno soltanto dall'interazione del catalogatore con il sistema automatizzato". E per concludere voglio riportare il suggerimento di Le Loarer che "l'opac di domani dovrà proporre soluzioni più soddisfacenti" di quelle attuali, adattandosi alle molteplici esigenze del pubblico, in quanto "l'utente medio è una nozione astratta". Come vediamo, anche in ambiente e in condizioni diversissime, antichi problemi vengono riproposti in veste nuova. ■

