

Opac, utenti, rete.

Prospettive di sviluppo dei cataloghi elettronici

di Antonella Iacono

Intento del presente contributo è delineare alcune tematiche sullo sviluppo dei cataloghi elettronici delle biblioteche che sono oggetto di interesse nel dibattito internazionale. Dopo un breve accenno al contesto, l'articolo prende spunto da due recenti indagini sull'utenza per soffermarsi sulle principali caratteristiche dei cataloghi di nuova generazione, trattando, infine, temi più recenti come l'influsso del fenomeno del Web 2.0 nel processo evolutivo degli opac.

Il contesto

Ormai da qualche anno i temi del miglioramento e dell'evoluzione dei cataloghi elettronici delle biblioteche trovano un certo spazio nel dibattito biblioteconomico.

Da una parte vi è la primaria esigenza di adeguare i cataloghi agli esiti che emergono da un decennio ricco di iniziative catalografiche di rilievo mondiale (dalla pubblicazione di FRBR alla riscrittura dei principi internazionali di catalogazione e della normativa angloamericana e italiana, agli importanti sviluppi sul versante del controllo bibliografico); dall'altra si avverte la necessità di rendere gli opac più vicini alle esigenze e ai desideri degli utenti e pienamente integrati in un contesto di rete.

Proprio dall'uso ormai generalizzato della rete emergono modelli di ricerca e di servizio¹ che hanno radicalmente cambiato l'approccio dell'utenza con l'informazione, provocando una progressiva perdita di interesse per questi autorevoli strumenti predisposti dalle biblioteche in favore di quelli apparentemente più duttili presenti nel web.

È quindi inevitabile la messa in discussione dei cataloghi elettronici *in primis* quali strumenti di comunicazione con gli utenti, capaci di rispondere ai loro bisogni informativi e alle loro aspettative. Vari studiosi si sono così confrontati su ele-

ANTONELLA IACONO, Biblioteca del Seminario vescovile, Biella, e-mail: antonella.iacono@fastwebnet.it. L'articolo prende spunto dalla tesi di diploma *L'arricchimento degli opac. Problematiche e linee di sviluppo*. SSAB. Università La Sapienza, Roma, a.a. 2007-2008.

Ultima consultazione dei siti web: 7 aprile 2010.

¹ Una comparazione dei modelli di servizio forniti dai servizi del web e dagli opac si trova in Nicola Benvenuti, *Accesso alla conoscenza nascosta*, in: Rossana Morriello – Nicola Benvenuti, *Gestione delle raccolte e cooperazione nella biblioteca ibrida*, Firenze: University press, 2005, p. 97-112, preprint in: <[http://eprints.rclis.org/archive/00007042/01/11_benvenuti_\(97-114\).pdf](http://eprints.rclis.org/archive/00007042/01/11_benvenuti_(97-114).pdf)>.

menti di criticità nel tentativo di elaborare possibili soluzioni per rivitalizzare i cataloghi, dando luogo a un dibattito che è stato particolarmente ricco anche in Italia².

La riflessione si è talvolta incrociata con quella più ampia che ha visto i bibliotecari interrogarsi sul futuro della loro professione, prima con l'entrata in scena nel mondo dei libri e delle biblioteche di società commerciali come Google³ (invasione di campo con la quale prima o poi le biblioteche anche nell'allestimento dei propri cataloghi dovranno fare i conti⁴), poi con la comparsa delle nuove piattaforme collaborative di *social cataloguing* come Librarything, Anobii e Goodreads⁵, che godono di notevole successo e sono la realizzazione di modelli e modalità insolite di fornire l'informazione bibliografica.

Le biblioteche vivono, quindi, un momento di profonda trasformazione che le obbliga a riposizionarsi in un contesto informativo articolato e complesso. In tale compito hanno un ruolo di rilievo gli opac che rappresentano, per un'utenza remota e in costante aumento, un punto importante di accesso alle biblioteche e al loro contenuto.

Non c'è dubbio che il catalogo sia ancora oggi strumento necessario e autorevole di recupero dell'informazione.

Al di là degli stimoli delle innovazioni tecnologiche e del Web 2.0, di cui si discuterà più avanti, il catalogo, proprio in quanto strumento di mediazione tra gli utenti e le raccolte documentarie delle biblioteche, non può trascurare le sollecitazioni che provengono dai grandi mutamenti di contesto che coinvolgono utenti e documenti⁶.

2 Tra le prime voci critiche quella di Roy Tennant (*Lipstick on a pig*, «Library Journal», 15 April, 2005, <<http://www.libraryjournal.com/article/CA516027.html>>), che lamentava l'esigenza ormai irrinunciabile di cambiamenti effettivi e più profondi e di Timothy Burke, nell'ormai arcinoto articolo *Burn the catalog* (20 January 2004, <<http://www.swarthmore.edu/SocSci/tburke1/perma12004.html>>). Altre voci critiche sono quelle di Andrew Pace, Karen Markey, K.G. Schneider che hanno scritto vari articoli polemici nel tentativo di segnalare gli aspetti maggiormente problematici dei cataloghi. Il dibattito in Italia sulla necessità di rivedere le caratteristiche degli opac è stato suscitato dalla traduzione di un contributo di Byrum (John D. jr Byrum, *Raccomandazioni per miglioramenti urgenti dell'OPAC. Il ruolo delle agenzie bibliografiche nazionali*, «Biblioteche oggi», 23 (2005), n. 10, p. 5-14) che ha maggiormente orientato le discussioni verso l'arricchimento bibliografico. Alcuni importanti interventi si sono avuti in risposta a nuove politiche catalografiche, tra le quali sono almeno da ricordare nell'area anglosassone, quelle della Library of Congress e dell'Università della California. In particolare alla Library of Congress si è acceso un rilevante dibattito sul futuro dei cataloghi e della catalogazione. In Italia il contributo più significativo di tale dibattito è stato pubblicato su questa rivista con le considerazioni critiche di Alberto Petrucciani, nell'articolo *La catalogazione, il mercato e la fiera dei luoghi comuni*, «Bollettino AIB», 43 (2006) n. 3, p. 177-206.

3 Google nel 2004 ha lanciato Google ricerca libri <<http://books.google.it/>> e Google Scholar <<http://scholar.google.com>> tra le proteste di autori, editori e librerie. Solo in tempi recentissimi la battaglia legale sembra volgere al termine con un singolare accordo: <<http://books.google.com/intl/it/googlebooks/agreement/>>.

4 Sui progetti di digitalizzazione di massa e sulla «responsabilità sociale» di Google si vedano anche le recenti osservazioni di Karen Coyle, <<http://kcoyle.blogspot.com/2009/01/google-books-and-social-responsibility.html>>.

5 Rispettivamente: <<http://www.librarything.com/>>, <<http://www.anobii.com/home>>, <<http://www.goodreads.com/>>.

6 Cfr. Giovanni Solimine, *Verso una Biblioteconomia 2.0 ?*, «Bollettino AIB», 47 (2007), n. 4, p. 433-434.

Si amplia il concetto di raccolta documentaria e cambiano i documenti che i cataloghi sono deputati a rappresentare; cambiano anche gli utenti ai quali i cataloghi si rivolgono, costituiti sempre più di frequente da un'utenza remota e sconosciuta. Cambiano, infine, i luoghi e le modalità della fruizione, che oggi avviene sempre più spesso nella rete e risulta condizionata dai fattori di ipermediazione, fluidità e dinamicità tipici delle nuove forme di interazione che in essa si manifestano.

Oggi, dopo quasi un decennio di tecnologia pressoché stagnante, vengono progettati opac di nuova generazione, che, per qualche verso, risultano molto più simili ai prodotti della rete. La sfida è quella di creare cataloghi più amichevoli e vicini agli utenti senza sacrificarne autorevolezza e coerenza.

L'utente e la qualità dell'opac: due indagini

Il richiamo alla percezione degli utenti è oggi molto frequente. Essendo essi i naturali destinatari del catalogo è quindi obbligatorio analizzare più a fondo i loro desideri e le loro necessità.

Da queste premesse sono state avviate due interessanti indagini recentemente pubblicate.

Il primo studio, intitolato *Information behaviour of the researcher of the future*⁷, frutto della collaborazione di British Library, University College London e del consorzio britannico JISC, si è proposto di sondare le modalità di accesso e di interazione con le risorse digitali della *Google generation* o dei cosiddetti *digital native*, cioè coloro che hanno conosciuto Internet sin dalla nascita, e quindi di disegnare l'identikit dei ricercatori del futuro che adesso si trovano per lo più in età prescolare.

L'indagine ha messo in evidenza dati meritevoli di riflessione. Google è diventato uno strumento pervasivo, presente nell'89% delle ricerche effettuate dalle nuove generazioni; solo un misero 2% degli intervistati inizia una ricerca dal sito web di una biblioteca.

I giovani utenti richiedono l'informazione in modo semplice e veloce; dedicano, infatti, poco tempo a valutare la pertinenza e la qualità di ciò che viene recuperato, accontentandosi anche di informazioni poco affidabili. Il 93% si dichiara soddisfatto delle ricerche condotte tramite un motore di ricerca.

La lettura dell'indagine traccia una realtà alquanto imbarazzante per le biblioteche; Google, che non può quasi più essere definito solo un motore di ricerca, sembra aver portato, sebbene in modo confuso e disordinato, la ricerca alle masse.

Oggi milioni di utenti si rivolgono a un motore per trovare qualsiasi tipo di informazione⁸, compresa quella bibliografica.

Più specificamente rivolta al catalogo è invece la più recente indagine di OCLC⁹, *Online Catalogs What Users and Librarians Want*, che si è proposta di verificare quali siano i fattori di qualità dei cataloghi secondo le due principali categorie di utilizzatori degli opac: gli utenti e i bibliotecari.

⁷ University College London - British Library – Joint Information Systems Committee, *Information Behaviour of the Researcher of the Future*, [London]: UCL, 2008, <http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/gg_final_keynote_11012008.pdf>.

⁸ Ormai da qualche anno, e non è un caso, Google presenta in testa ai risultati le voci Wikipedia, rafforzando così la tendenza ad affidarsi ad un motore di ricerca anche quando l'utente è in cerca di informazioni di base su un dato argomento.

⁹ Calhoun, Karen – Diane Cellentani, *Online Catalogs What Users and Librarians Want: an OCLC Report*, Dublin, Ohio: OCLC, 2009. <<http://www.oclc.org/reports/onlinecatalogs/fullreport.pdf>>.

L'indagine, che si presenta come un naturale prosieguito degli altri studi condotti negli ultimi anni dalla nota organizzazione¹⁰, ha lo scopo di orientare la futura politica catalografica di OCLC che gestisce il catalogo collettivo WorldCat.

Non è il primo report che negli ultimi anni si è occupato del futuro dei cataloghi elettronici; si ricorderanno infatti quello condotto dall'Università della California¹¹ e il controverso studio commissionato nel 2006 dalla Library of Congress e scritto da Karen Calhoun¹², che ha firmato anche questo report.

L'indagine ci offre pertanto qualche spunto di riflessione.

Il *gap* nella percezione e nelle modalità di utilizzo dei cataloghi da parte di utenti e bibliotecari viene evidenziato già nelle prime conclusioni del rapporto:

«I risultati mostrano due differenti tradizioni di organizzazione dell'informazione - una propria della biblioteconomia e una del web. Il valore dato dai bibliotecari alla qualità dei dati rimane fortemente influenzato dai principi classici di organizzazione dell'informazione, mentre le aspettative degli utenti sulla qualità dei dati derivano ampiamente dalla loro esperienza circa il modo in cui viene organizzata l'informazione nei siti web più conosciuti. Ciò che è necessario ora è, quindi, integrare il meglio di entrambi i due mondi in una nuova, più ampia definizione di ciò che si intende per qualità nei cataloghi elettronici»¹³.

Così la qualità del catalogo, nelle intenzioni degli estensori del report, deve essere ricercata nella mediazione tra ciò che è conveniente per l'utente e ciò che è necessario per i bibliotecari.

Il report rileva che i bibliotecari, i quali si rivolgono al catalogo per adempiere principalmente a mansioni lavorative, nell'elencare le priorità per migliorarne la qualità, si mostrano più sensibili ad aspetti quali la coerenza e l'accuratezza dei dati catalografici, ottenibili schiacciando i duplicati o correggendo eventuali errori nei record¹⁴.

Per gli utenti, invece, gli elementi che maggiormente incidono sulla qualità del catalogo sono quelli che permettono di accorciare la distanza tra documenti e la loro rappresentazione nel catalogo: *link* diretti ai contenuti online, non solo di tipo testuale ma anche di tipo multimediale, elementi che permettano di effettuare una valutazione più approfondita del contenuto semantico di un documento quali sommari

10 Un commento ai tre studi in: Andrea Marchitelli, *La biblioteca nella percezione degli utenti: i risultati di tre indagini di OCLC*, «AIB Notizie», 20 (2008), n. 4, p. 13-14 oppure <<http://www.aib.it/aib/editoria/n20/0413.htm3>>.

11 Bibliographic Services task force. University of California Libraries, *Rethinking how we provide bibliographic services for the University of California. Final report*, December 2005, <<http://libraries.universityofcalifornia.edu/sopag/BSTF/Final.pdf>>.

12 Karen Calhoun, *The changing nature of the catalog and its integration with other discovery tools. Final report prepared for the Library of Congress*, 17 March 2006, <<http://www.loc.gov/catdir/calhoun-report-final.pdf>>.

13 Calhoun, Karen – Diane Cellentani, *Online Catalogscit*, p. vi, la traduzione è mia.

14 Nello specifico, ricordando che l'ordine di preferenza cambia a seconda del ruolo e delle mansioni svolte, della tipologia di biblioteca e dell'area geografica, i bibliotecari giudicano quali priorità: schiacciamento dei record duplicati (52%), aggiunta di *tables of contents* ai record (40%), aggiunta di abstract ai record (28%). Seguono correzione degli errori di battitura (27%), aggiunta delle copertine alle liste di risultati (25%), aggiunta di abstract alle liste di risultati (24%), aumento dell'accuratezza delle informazioni sul posseduto (24%) e dei record relativi alle risorse online (22%); in fondo alla lista si posizionano richieste quali quella di aumentare l'esposizione del posseduto nel web. (ivi, p. 25).

e abstract, fino alla visualizzazione di brevi frammenti del documento (alla stregua di quanto avviene in Google ricerca libri o con la funzione *look inside* di Amazon).

Il rapporto suddivide i vari elementi presenti nell'elenco dei risultati nelle due macrocategorie della scoperta e della consegna; si ricava così che per gli utenti intervistati l'esperienza della consegna del materiale di cui hanno bisogno si rivela "molto importante, se non più importante dell'esperienza stessa della ricerca". In quella che il rapporto definisce una *discovery-to-delivery experience*, l'utente si aspetta un passaggio diretto dalla ricerca alla consegna, pretendendo informazioni immediate sulla reperibilità e disponibilità di un documento.

La pertinenza, l'affidabilità e l'accuratezza dei dati vengono giudicati come elementi importanti che supportano tale passaggio, ma la scoperta di per sé viene considerata un inutile spreco di tempo¹⁵.

Il rapporto raccomanda così di considerare l'opportunità di avviare servizi innovativi di fornitura dei documenti, anche di tipo tradizionale, con consegne a domicilio in tempi brevi, gestibili tramite consorzi bibliotecari o introducendo forme di *print on demand* alla stregua dei servizi di Amazon.

Un elemento ben radicato nelle richieste degli utenti sembra quello degli arricchimenti¹⁶; sommari, copertine e abstract vengono considerati più utili di altri arricchimenti di tipo sociale, quali commenti, *rating* delle risorse, *tag*, che incontrano il favore di specifiche fasce d'utenza.

L'arricchimento è quindi una pratica ormai nota, volta a completare la notizia del catalogo con elementi di tipo valutativo (abstract, sommari, copertine e full text) e di approfondimento (collegamento a risorse online, siti di biografie ecc.). Tale filone di sviluppo sembra ormai consolidarsi di fronte alle crescenti esigenze dell'utente, che non si accontenta più della semplice rappresentazione del documento fornita dalla registrazione catalografica.

Tali dati di arricchimento – secondo il report – richiedono modalità sostenibili di approvvigionamento, che si fondano sulla necessaria interoperabilità e sulla cooperazione. Essi possono essere ottenuti in automatico, sfruttando i dati già esistenti nei cataloghi, tramite l'accorpamento reso possibile dall'implementazione di FRBR, possono essere acquistati da fornitori commerciali o, infine, essere importati nei cataloghi utilizzando le API di servizi web o di partner commerciali¹⁷.

Non si può però evitare di ricordare che l'arricchimento tramite *tables of contents*, raccomandato anche in altri studi quale opzione sempre più richiesta dagli utenti, nasconde alcune insidie meno note, quali l'abbandono delle procedure manuali per la catalogazione semantica a favore di forme di indicizzazione automatizzata.

Secondo il rapporto, quando l'utente richiede più informazione di soggetto non si riferisce alle forme controllate fornite dagli accessi per soggetti o per classi, ma a elementi per lo più esterni alle descrizioni catalografiche (toc, abstract, link a risorse

15 «discovery alone is a waste of time», ivi, p. 20. Alcuni opac hanno già introdotto la possibilità di cercare tra i soli *item* disponibili (un esempio in: <<http://www.aadl.org/catalog>>).

16 Si segnala l'ovvia distanza tra utenti e bibliotecari su alcuni elementi quali ad esempio gli ISBN, importanti nel collegamento tra i record, nelle funzioni di schiacciamento dei duplicati e nell'interazione con risorse esterne per importare proprio i dati di arricchimento (importazione di copertine ecc. da fonti esterne) che essi stessi richiedono.

17 Tra i vari fornitori di API vi sono community sociali dedicate ai libri (Librarything) e siti commerciali (Amazon).

se esterne); in questo modo si suggerisce che l'investimento sull'indicizzazione per soggetto debba essere reindirizzato verso forme di produzione più economiche¹⁸.

Per quanto riguarda, infine, le modalità di ricerca offerte dai cataloghi, il rapporto non riserva sorprese; la ricerca per parola chiave si conferma la modalità preferita dagli utenti, i quali non disdegnano però anche le forme della ricerca avanzata per campi e le forme guidate con le opzioni di raffinamento offerte dalle interfacce a faccette che aiutano a filtrare, scorrere e gestire lunghi elenchi di risultati.

Opac e rete 1. Le forme evolutive

Oggi gli opac presentano, oltre agli arricchimenti, varie altre novità. L'uso del web ha accresciuto negli utenti le aspettative di vedere soddisfatte le proprie esigenze di ricerca, così le biblioteche si trovano nella necessità di fornire l'accesso a un numero più ampio di risorse, che non coincidono più con il mero posseduto.

Tale necessità non viene assolta esclusivamente dalla pratica, prima citata, dell'arricchimento bibliografico e, quindi, dall'aggiunta di informazioni supplementari alle notizie del catalogo, ma ha messo le biblioteche di fronte all'opportunità di allargare i propri opac e costruire portali bibliotecari per presentare all'utente un *range* vasto di risorse che va dalle basi dati alle risorse digitali selezionate dai bibliotecari.

In questo arduo compito le biblioteche devono fronteggiare un contesto bibliografico e informativo caratterizzato da un livello di complessità senza precedenti. Si pensi all'impressionante crescita documentaria di risorse disponibili in forma digitale e *in full text* e ai problemi che esse presentano inerenti alla gestione, al loro trattamento, alla validità e alla durata nel tempo e, non ultimo, ai costi per selezionarle e garantirne l'accesso¹⁹.

Il concetto di opac allargato o esteso non è nuovo²⁰, ma solo di recente sembrano affermarsi alcune soluzioni stabili. L'opac così si trova spesso affiancato dal portale che offre, previa autenticazione, l'accesso alle banche dati, oltre ad una serie di caratteristiche di personalizzazione²¹.

Accanto alla portalizzazione dell'opac, che comporta l'esplorazione di varie risorse affidandosi a un metamatore o alla ricerca federata, si registrano soluzioni più sofisticate che sfruttano tecniche innovative, come la tecnologia OpenUrl. I *link resolvers*, sperimentati per la maggior parte in biblioteche di università, oltre a consentire il collegamento tra citazioni e full text, permettono un'interrogazione maggiormente integrata e contestualizzata delle fonti disponibili a partire dal catalogo, restituendo così anche una centralità a questo strumento²².

Il concetto di opac allargato o esteso si carica di nuovi significati; oggi più che mai si assiste alla formazione di opac sempre più grandi e usati dagli utenti alla stre-

18 «Given the growing concern that these traditional methods are not sustainable going forward, it may be necessary for libraries to find more economical means to achieve the benefits to end users that controlled subject vocabularies provide» (Karen Calhoun – Diane Cellentani, *Online Catalogs* cit., p. 52).

19 Cfr. Riccardo Ridi, *La biblioteca come ipertesto: verso l'integrazione dei servizi e dei documenti*, Milano: Editrice Bibliografica, 2007, p. 57.

20 Si veda William Gray Potter, *Expanding the online catalog*, «Information Technology and Libraries», 8 (June 1989), n. 2, p. 99-104.

21 Tra le soluzioni più avanzate di portale si veda quello di NCSU Libraries, <www.lib.ncsu.edu/>.

22 Cinzia Bucchioni – Serafina Spinelli, *Teoria e pratica del linking citazionale*, «Biblioteche oggi», 25 (2007), n. 8, p. 70-86, <<http://www.bibliotecheoggi.it/2007/20070807001.pdf>>.

gua di repertori bibliografici e quindi non più come semplici liste di reperimento. L'opac diventa così, sempre di più, strumento per la scoperta²³.

Lo sganciamento delle interfacce di ricerca dai gestionali (ILS) aumenterà in futuro la probabilità di creare strumenti centralizzati per la ricerca, come già avviene per le biblioteche che aderiscono a WorldCat Local²⁴.

Ciò pone nuovi problemi nel recupero dell'informazione e ha dato una spinta alla progettazione di interfacce che presentano soluzioni nuove e diversificate.

Opac e rete 2. Interfacce e modelli per gli opac di nuova generazione

Le due indagini prima citate danno modo di rilevare come l'uso massiccio della rete abbia mutato i comportamenti di ricerca degli utenti. Questi ultimi hanno spesso anche una mappa mentale errata di Internet e del suo funzionamento; identificano tutto l'esistente con ciò che può essere recuperato tramite un motore e pretendono la gratuità delle risorse e un'immediata consegna dei documenti di cui hanno bisogno.

Questa loro aspettativa scaturisce dalle esperienze negli ambienti online; tale connotato esperienziale della ricerca, che mira alla massima fluidità tra ricerca e consegna, è un aspetto tipico della progettazione di ambienti digitali.

La rottura del flusso dell'esperienza porta a percepire la ricerca in opac come incompleta, così alcune biblioteche sperimentano le soluzioni già suggerite dal report di OCLC²⁵.

I modelli imposti dal web hanno un forte impatto nella progettazione delle interfacce degli opac di nuova generazione.

Il confronto con la rete induce a utilizzare nei cataloghi le tecniche di *information retrieval* proprie di strumenti come Google, indirizzando i progettisti a fare scelte insolite come quella di mettere in primo piano la modalità di ricerca per parola chiave e a introdurre un'esposizione dei risultati ordinata per *ranking*. Si tratta di una modalità di presentazione dei dati alla quale tutta la rete si sta man mano adeguando²⁶. Alla stregua delle interfacce web per la ricerca, quelle degli opac di nuova generazione hanno accolto la tendenza a presentare almeno una finestra di tipo *google like*²⁷ cioè a fornire la ricerca per parola chiave su tutti i campi come nuova ricerca

23 Karen Coyle, *The Library Catalog in a 2.0 World*, «Journal of Academic Librarianship», 33 (2007), n. 2, p. 289-291.

24 Cfr. Roy Tennant, *Demise of the local catalog*, «Library Journal», 132 (2007), n. 12, p. 26.

25 Su questo aspetto si veda: Carmel Denholm – Leto Kauler – Jan Lavelle – Lloyd Sokvitne, *Making the new OPAC seamless: dealing with the transition from “finding” to “getting”*, «Library Hi Tech», 27 (2009), n. 1, p. 13-29.

26 Nel 2005, anno della consacrazione di Google come motore di ricerca più usato in assoluto, l'informatico Jacob Nielsen, considerato la massima autorità sull'usabilità del web, prendeva atto dell'affermazione di modelli mentali ormai solidi di ricerca nel web; riferendosi, quindi, alle sue linee guida sull'usabilità scriveva: «Today, the guidelines don't just describe *good* search; they describe *expected* search». Jacob Nielsen, *Mental Models For Search Are Getting Firmer*, «Jakob Nielsen's Alertbox», May 9 2005. < <http://www.useit.com/alertbox/20050509.html>>.

27 Le recenti tendenze sono spesso oggetto di confronto blog e liste di discussione. In NGC4lib <<https://listserv.nd.edu/cgi-bin/wa?Ao=ngc4lib>>, dedicata alle discussioni sui cataloghi di nuova generazione, Eric Lease Morgan, riepilogando i recenti *trend*, scriveva: «In order to meet user's expectations, at least one of the searchable interfaces to this thing needs to be as simple as Google's interface. One box. One button. Relevancy ranked output».

base²⁸, anche se la preferenza di questa modalità rispetto alle altre desta in alcuni studiosi, e a ragione, qualche perplessità²⁹.

Dai motori viene ereditata anche la ricerca *post-booleana*: si tratta di tecniche avanzate e più sofisticate di *information retrieval*³⁰. Dai primi modelli classici di recupero dell'informazione, come il modello *booleano standard*³¹, l'IR si è evoluto in modelli più complessi, in grado di restituire risultati anche nel caso di una digitazione errata della domanda e svincolando l'utente dalla necessità di usare gli operatori booleani.

Nel *retrieval post-booleano* vengono così usati modelli vettoriali o algebrici che forniscono risposte basandosi su un calcolo del grado di somiglianza dei documenti con i termini immessi per l'interrogazione. Tra i modelli più evoluti vi sono quelli probabilistici in cui le somiglianze vengono rappresentate come probabilità. Essi si basano sulla *logica fuzzy* (sfuocata o vaga), che consente di ottenere in ogni caso un risultato, com'è ovvio però, a scapito della precisione.

Alcune tecniche, come quelle di *stemming* (un particolare processo di mappatura delle parole che comporta l'aggiunta alla radice di prefissi e suffissi) consentono ai sistemi di restituire comunque risultati; altre, quali il *ranking* o i filtri, sono deputate al contrario a ridurre, filtrare e mettere ordine allorché, come accade con frequenza nello scenario della ricerca per parola chiave, si presenta all'utente una lunga lista di risultati difficilmente gestibile.

Queste tecniche, oggi ampiamente usate dai motori di ricerca e nelle banche dati full text, vengono ormai introdotte negli opac di nuova generazione, a fianco di altre effettivamente più utili all'utente, quali la correzione dello spelling (rappresentata nei motori dalla frase "forse cercavi"), che permette di correggere errori in fase di ricerca.

I nuovi opac, inoltre, presentano varie novità non solo per l'introduzione di caratteristiche di tipo 2.0 di cui si parlerà più avanti, ma nella progettazione complessiva, poiché si tende a creare ambienti on-line che favoriscano l'esplorazione del catalogo.

28 In alcuni opac questa tendenza è stata portata al massimo livello presentando in apertura una sola finestra di ricerca su tutti i campi come in WorldCat, <<http://www.worldcat.org/>>, nel nuovo opac della Staats-und Universitätsbibliothek di Amburgo, <<http://beluga.sub.uni-hamburg.de/>> e in Italia nell'opac della Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze, <<http://opac.bncf.firenze.sbn.it/opac/controller.jsp>>.

29 Tra gli studiosi che criticano tale impostazione vi è Marta Yee cfr.: Marta Yee, *Beyond the Opac: Future Directions for Web-Based Catalogues*, Keynote, relazione presentata al seminario "Beyond the OPAC: future directions for Web-based catalogues". Perth, Western Australia, settembre 2006, <<http://www.nla.gov.au/lis/stndrds/grps/acoc/papers2006.html>>.

30 Per una panoramica sugli sviluppi dell'IR si veda Fabio Mettieri – Riccardo Ridi, *Biblioteche in rete: istruzioni per l'uso*, 3. ed., Roma-Bari, Laterza, 2005 oppure <<http://www.laterza.it/bibliotecheinrete/index.htm>> con un aggiornamento a giugno 2008.

31 I primi opac usavano modelli basati su un sistema di *exact match*, cioè di corrispondenza esatta dei termini da ricercare con quelli indicizzati nel sistema e nei quali le interrogazioni venivano formulate combinando i termini da ricercare tramite gli operatori booleani. I risultati di un'interrogazione, dati da tutti i documenti che soddisfacevano la *query*, non erano ordinati per rilevanza; era inoltre frequente il caso di risposta nulla. L'uso degli operatori booleani ampliò le capacità della ricerca dei primi opac, ma presentava numerosi difetti: innanzitutto la necessità per l'utente di conoscere in anticipo l'oggetto della ricerca, di essere in grado di esprimerla attraverso gli indici scelti dal catalogatore per descrivere i documenti e di saper usare in modo corretto gli operatori.

Nella progettazione, infatti, l'attenzione si è spostata verso un miglioramento complessivo della ricerca, intesa non più come risultato, ma come processo.

Allo scopo di comprendere i comportamenti che gli utenti oggi mettono in atto nelle loro attività di ricerca e aiutarli a trovare l'informazione con qualche aiuto in più, ci si richiama sempre più spesso a studi sull' *information seeking behavior*³².

Già nel '95 Hildreth³³, dopo aver raccolto e analizzato molta parte della letteratura sull'argomento aveva suggerito, per una terza generazione di opac, di adottare modelli più aderenti alla realtà, che rovesciassero il paradigma *query oriented*³⁴ sul quale essi erano tradizionalmente progettati per facilitare l'attività di *browsing*, cioè una navigazione di tipo esplorativo.

I cataloghi elettronici hanno per lungo tempo privilegiato la funzione di *searching*, adottando un modello classico o meglio ingenuo e lineare di recupero dell'informazione finalizzato al semplice risultato e usando il *browsing* in maniera limitata. Alcuni studi sull' *information seeking behavior* hanno invece dimostrato che la ricerca è un processo iterativo che assomiglia al processo cognitivo e che l'attività di *browsing* risulta più congeniale come metodo per recuperare l'informazione. In particolare Marcia Bates, nella nota teoria del *berrypicking*³⁵, ha sostenuto che il processo di ricerca è un processo in evoluzione (*evolving search*). La ricerca, paragonata dalla studiosa alla raccolta delle bacche, viene svolta in modo iterativo, raccogliendo briciole di informazione e l'utente ad ogni passaggio acquisisce una nuova concezione della ricerca stessa.

Questa logica sottende i nuovi modi di implementare la ricerca guidata, quali la *faceted browsing* o *faceted navigation*³⁶, che ben poco hanno a che vedere con la omonima classificazione ranganathiana, ma che sfruttano la logica multidimensionale insita nella teoria della classificazione a faccette per produrre un ambiente online

32 Una sintesi della letteratura recente sull'argomento si trova in: Marcia J. Bates, *Improving user access to library catalog and portal information: final report, prepared for the Library of Congress*, 2003, alle p. 4-6: <<http://www.loc.gov/catdir/bibcontrol/2.3BatesReport6-03.doc.pdf>>.

33 Charles R. Hildreth, *Online Catalog Design Models: Are We Moving in the Right direction? A Report Submitted to the Council on Library Resources, August 1995*. <<http://eprints.rclis.org/archive/0000198/>> oppure <<http://myweb.cwpost.liu.edu/childret/clr-opac.html>>

34 I modelli di interrogazione alla base dell' *information retrieval*, dal modello booleano a quelli più avanzati come quello probabilistico, rientrano in quella modalità di approccio all'informazione che si definisce *query oriented*. Essi infatti presuppongono che il punto di partenza della ricerca sia la formulazione di una domanda e quindi richiedono uno sforzo dell'utente nel momento iniziale della ricerca; inoltre prevedono che si ottenga un risultato in caso di corrispondenza (esatta o migliore) tra il termine/i ricercato/i e i termini dei documenti che sono stati indicizzati nel sistema.

35 Marcia J. Bates, *The design of browsing and berrypicking techniques for the online search interface*, «Online Review», 13, October 1989, p. 407-424, <<http://www.gseis.ucla.edu/faculty/bates/berrypicking.html>>. Per un quadro più recente degli studi sull' *information seeking behavior*: Marcia J. Bates, *Toward an integrated model of information seeking and searching*, keynote address, Fourth international Conference on Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts, Lisbon, Portugal, September 11th 2002. <http://www.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/info_SeekSearch-i-030329.html>.

36 La Barre, Kathryn, *Faceted navigation and browsing features in new OPACs: a more robust solution to problems of information seekers?* (extended abstract). In: Joseph T. Tennis, Eds. *Proceedings North American Symposium on Knowledge Organization*, 1 (2007), p. 100-104, Toronto, Ontario, <[http://dlist.sir.arizona.edu/1912/01/71_La_Barre_\(extended\)2.pdf](http://dlist.sir.arizona.edu/1912/01/71_La_Barre_(extended)2.pdf)>.

nel quale i dati emergono dai documenti e vengono portati all'attenzione dell'utente, prospettando così i possibili canali di ricerca da intraprendere.

Queste nuove modalità fluide di navigazione negli ambienti digitali, che vengono applicate per lo più nei siti commerciali, trovano oggi accoglimento negli opac di nuova generazione per affiancarsi alle consuete modalità di ricerca base per campi. Negli opac che sfruttano questa tecnica, (come il noto Endeca, implementato alle NCSU libraries³⁷ e l'interfaccia di esplorazione VirgoBeta della University of Virginia library³⁸), una ricerca può iniziare senza un termine iniziale e svolgersi senza una meta precisa poiché la collezione viene presentata già nella schermata iniziale scomposta nelle principali faccette, che indicano all'utente i possibili percorsi, ma anche l'entità della collezione stessa e fungono da filtri per chi invece inizi la ricerca a partire da un elemento noto. La navigazione a faccette consente in ogni momento di ritornare sui propri passi, modificare, compiere aggiustamenti di tiro o cambi di rotta sul modello di ricerca prima esposto.

Accanto alle due principali funzioni di *searching* e *browsing*, anche la terza funzione classica della ricerca consistente nella richiesta di aiuto³⁹ entra nel catalogo; alcune recenti sperimentazioni hanno introdotto una vera e propria *chat* per il *reference* nell'opac, accanto all'elenco dei risultati⁴⁰.

La tendenza ad adottare modelli presenti in rete, e quindi più familiari agli utenti, si manifesta anche nei nuovi modi di organizzare l'informazione per il *browsing*. Si tratta, da una parte, di modalità che hanno come scopo il recupero delle opere di narrativa altrimenti non recuperabili con una ricerca per soggetto (come nel caso del noto catalogo speciale FictionFinder⁴¹) e dall'altra di fornire all'utente categorie insolite per i cataloghi, ma ben note agli utenti di Internet⁴², come avviene nelle librerie online (ad esempio l'opac dell'Ann Arbor District library⁴³ propone il *browsing* non solo per nuove accessioni o per tipologia, ma anche per premi letterari e *hot items*).

Insieme a queste modalità, arrivano così nei cataloghi i suggerimenti imitativi che, sfruttando le tecniche del *collaborative filtering*, permettono agli utenti di fare *browsing* in una lista di *item* simili e, quindi, di avere consigli di lettura o spunti per successive ricerche, ottenendo un'esperienza del catalogo maggiormente personalizzata⁴⁴.

37 <<http://www.lib.ncsu.edu/>>.

38 <<http://www2.lib.virginia.edu/press/virgobeta/index.html>>, <<http://virgobeta.lib.virginia.edu/catalog>>

39 Cfr.: Peter Morville – Louis Rosenfeld, *Information architecture for the World Wide Web*, Sebastopol, CA: O'Reilly, 2007.

40 Come avviene nell'opac di Topeka & Shawnee County Public Library, <<http://www.tscpl.org/#>>.

41 <<http://fictionfinder.oclc.org/>>. L'opac speciale di OCLC è visto da molti studiosi come buon esempio di opac di nuova generazione. Cfr. anche: Denise Picci, *L'indicizzazione della narrativa: esperienze a confronto*, «Bollettino AIB», 48 (2008), n. 1, p. 25-42.

42 L'esempio è quello delle tante *directories* del web.

43 <<http://www.aadl.org/catalog>>.

44 Linee di tendenza e di personalizzazione degli opac di nuova generazione sono tracciati in: Paul Gabriele Weston – Salvatore Vassallo, "… e il navigar m'è dolce in questo mare". *Linee di sviluppo e personalizzazione dei cataloghi*, in: *La biblioteca su misura: verso la personalizzazione del servizio, atti del convegno di "Biblioteche oggi"*, Milano, 9-10 marzo 2006, a cura di C. Gamba e M.L. Trapletti. Milano: Editrice Bibliografica p. 130-167. Tra gli opac di nuova generazione che offrono caratteristiche di personalizzazione l'opac libris delle biblioteche universitarie e di ricerca svedesi, <<http://libris.kb.se/>>.

Accanto ad una serendipità più consapevole come quella che si ottiene scorrendo i volumi a scaffale aperto, che però raramente viene replicata nelle interfacce degli opac, si sperimentano forme di serendipità spinta come il *browsing* in una nuvola di tag, piuttosto che in un albero classificato o una lista di soggetti⁴⁵.

Alcuni opac mostrano gli ultimi arrivi in vetrina come avviene nei siti delle librerie online⁴⁶; altri cataloghi si servono, invece, di interfacce visuali⁴⁷ per fornire all'utente mappe per la navigazione come nella proposta di Medialad Aquabrowser la cui schermata tripartita presenta sulla sinistra una *discovery cloud* che, dato un termine iniziale, mostra una serie di possibili termini affini (associazioni, traduzioni, variazioni nello spelling, percorsi di ricerca). Va detto però che queste mappe non si appoggiano, come sarebbe desiderabile, a strutture controllate⁴⁸.

Le caratteristiche implementate in molti nuovi opac suscitano qualche riflessione; il confronto con la rete, se impostato nei termini di una emulazione o di un assorbimento acritico di modelli e funzioni porta con sé un notevole rischio di impoverimento per gli opac, rendendoli forse maggiormente comprensibili all'utente medio della rete, ma correndo il rischio di dannose semplificazioni.

Due le considerazioni più evidenti: innanzitutto ci si aspetta che FRBR possa dare un nuovo slancio nel progettare cataloghi davvero nuovi, costruendo ambienti nei quali, venendo implementata la struttura logica del modello, la navigazione possa avvenire in maniera significativa, aggiungendo senso e valore all'esplorazione del catalogo. La funzione di raggruppamento verrebbe così svolta, anziché dagli automatismi del *ranking* o dalla navigazione a faccette, in prima battuta dall'esplicitazione del modello concettuale sottostante.

Martha Yee, nota per le *Guidelines* dell'IFLA, ha più volte sottolineato l'importanza della struttura dei record bibliografici nel fornire un display coerente.

Le entità che la maggior parte degli utenti cercano (opere, soggetti, autori) sono meglio rappresentate - secondo la studiosa - dai punti di accesso forniti dai record di autorità piuttosto che da una visualizzazione immediata del record bibliografico.

Il passaggio immediato alla visualizzazione dei record si rivela in molti casi limitante, poiché costringe l'utente ad esaminare lunghe liste di risultati, mentre sfruttando visualizzazioni intermedie avrebbe modo di migliorare la precisione e la qualità della propria ricerca.

L'implementazione dei modelli FRBR e FRAD, oltre a favorire un miglior controllo bibliografico (permettendo di dare conto di tutte le varianti dei nomi e dei titoli) consentirebbe al catalogo di svolgere meglio la funzione aggregante, rendendo più comprensibile agli utenti la presentazione dei risultati di un'interrogazione: in luogo di un lungo elenco di record ordinato in base ad opzioni di *ranking*, all'utente ver-

45 L'Ann Arbor district Library propone il *browsing* nei 500 tag più popolari, <<http://www.aadl.org/sopac/tagcloud>>.

46 Cfr. nuovamente <<http://libris.kb.se/>> e <<http://www.westervillelibrary.org/books>>.

47 Librerie online e siti di commercio elettronico hanno puntato molto sul *browsing* nelle loro interfacce. Di recente hanno sperimentato anche le più avanzate forme di *visual browsing*. Si veda l'interfaccia Zoomii <<http://zoomii.com/>> creata per Amazon e l'interfaccia visuale per lo shopping di Ebay <<http://picclick.com/>>.

48 Un'implementazione è visibile in: <<http://www.queenslibrary.org>>. Si vedano in merito le osservazioni di Pino Buizza, *Gli opac: funzionalità e limiti nel mondo del web*, «Bibliotime» 11 (2008), n. 1, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-xi-1/buizza.htm>>.

rebbero invece mostrate tutte le opere, i soggetti e gli autori che corrispondono alla ricerca effettuata, nella forma dei punti di accesso e dei rinvii, in modo che possa compiere una scelta consapevole e restringere la ricerca all'entità di proprio interesse⁴⁹.

I tentativi di realizzazione di opac *frbrizzati* finora effettuati dimostrano che sono necessari ulteriori sforzi; si è lavorato di più sul raggruppamento di opere/manifestazioni e ancora poco sulle espressioni; è inoltre necessario che in questi sistemi la ricerca venga eseguita sulle voci di autorità⁵⁰.

È importante, infine, dare la possibilità all'utente di visualizzare i record di autorità anche in forma arricchita come avviene, per esempio, nell'ottimo WordCat Identities⁵¹.

È quasi superfluo rimarcare l'enorme importanza che il controllo bibliografico assume nel rendere gli opac strumenti autorevoli e coerenti⁵². Si ricorda l'esigenza per il nostro paese di possedere un authority file nazionale completo e coerente e quanto sia importante la cooperazione, sia a livello nazionale che internazionale, non solo tra le biblioteche, ma anche tra agenzie bibliografiche e partner esterni, primi tra tutti gli editori⁵³.

La seconda considerazione riguarda l'aspetto semantico e l'approccio alla ricerca per soggetto in molti nuovi opac. Oggi si discute sulla possibilità di aggiungere ai cataloghi anche accessi semantici non controllati e creati dagli utenti, ma pochi sforzi sono stati fatti fino ad oggi nel costruire interfacce che sfruttino adeguatamente, per la visualizzazione e il *retrieval*, il potenziale informativo contenuto negli accessi semantici tradizionali. Tali accessi per molto tempo hanno svolto un ruolo passivo nella schede dei cataloghi elettronici e questa carenza è stata lamentata da vari studiosi⁵⁴.

Mancano quasi del tutto interfacce visuali che sfruttino la potenza espressiva di soggetti e classificazioni. Nelle nuove interfacce a faccette tali accessi vengono presentati, come dimensioni, insieme agli elementi descrittivi, oppure si studiano modalità per inserirli nei meccanismi di *ranking*, senza valorizzarne appieno le potenzialità ai fini di una navigazione efficace per la ricerca. In particolare Slavič sostiene che il grande vantaggio di usare le classificazioni per il recupero dell'informazione negli

49 Cfr.: Marta Yee, *Beyond the Opac* cit., p. 8.; alcuni studiosi sostengono che la struttura sindetica dei cataloghi cartacei non sia stata implementata adeguatamente nel passaggio al catalogo elettronico, cfr: Elaine Svenonius, *The intellectual foundation of information organization*, Cambridge, Mass.: MIT Press, 2000, p. 62-63.

50 Per una panoramica delle recenti realizzazioni (tutte al livello prototipale) si rimanda all'interessante articolo di Martha M. Yee, *Applying FRBR to library catalogues: a review of existing FRBRization projects*. [Relazione presentata al seminario *Beyond the OPAC: future directions for Web-based catalogues*. Perth: Western Australia, settembre 2006]. <<http://www.nla.gov.au/lis/stndrds/grps/acoc/papers2006.html>>.

51 <<http://www.worldcat.org/identities>>.

52 Sui temi della qualità del catalogo si veda: Agnese Galeffi, *Un catalogo "nuovo" per nuovi servizi*, «Bollettino AIB», 48 (2008), n. 2/3, p. 171-186.

53 Sulla situazione italiana si rimanda a: Mauro Guerrini, *Il controllo bibliografico come servizio nazionale*, «Bollettino AIB», 49 (2009), n. 1, p. 9-14. Il più noto progetto internazionale è Virtual international authority file, <<http://viaf.org/>>.

54 Claudio Gnoli, *Opac semantici?: sprechi e potenzialità negli accessi per classe*, relazione presentata all'8° workshop Servizi e metodi innovativi per le biblioteche e i centri di documentazione del 21esimo secolo, Bari, 17 giugno 2005, <<http://www.bcr.puglia.it/tdm/documenti/workshop/2005/gnoli.pdf>>.

opac è strettamente legato all'efficacia dell'interfaccia grafica nel fornire una visualizzazione *user-friendly* per il *browsing* e per la ricerca per classi⁵⁵.

Tra le esperienze più recenti va segnalato un progetto ancora in fase di prototipo, promosso dall'Università della Pennsylvania, che permette di generare e visualizzare "*subject maps*" interattive per esplorare le collezioni librarie⁵⁶.

Tra le novità italiane si segnala, invece, l'utile navigatore Dewey della BNCF (sul modello di OCLC Dewey *browser*, che è stato recentemente riadattato in un'originale versione 2.0)⁵⁷.

Opac e rete 3. Il Web 2.0 e la socialità negli opac

Oggi si parla sempre più spesso, anche nel mondo bibliotecario, del nuovo fenomeno del Web 2.0, che comporterebbe l'ingresso negli opac degli attributi di socialità e interattività ormai considerati i tratti più distintivi della recente evoluzione della rete.

Così le biblioteche che offrono all'utenza cataloghi di tipo tradizionale indubbiamente perdono utenti in favore dei motori di ricerca del web o dei siti di *social cataloguing*.

Il rischio, così, è quello di rimanere fuori da nuovi canali comunicativi e da nuovi modi di produrre informazione che contraddistinguono le applicazioni del Web 2.0.

Il termine Web 2.0 indica, in generale, uno stato di evoluzione del web sotto due principali aspetti, cioè dal punto di vista tecnologico e dal punto di vista sociale.

Da più parti si ritiene che il Web 2.0 non sia un semplice processo di rinnovamento tecnologico, ma piuttosto una nuova filosofia di sviluppo del web; così il *meme* è diventato un sinonimo di innovazione, vitalità e cambiamento.

Hanno suscitato grande interesse alcune tematiche ad esso collegate - per alcuni forse ingiustamente ricomprese sotto tale etichetta - come le teorie economiche della lunga coda e della saggezza delle folle⁵⁸, che hanno contribuito a renderlo una vera e propria filosofia del web, un'attitudine⁵⁹.

In realtà la natura e la portata del fenomeno sono ancora in discussione e le ipotesi interpretative vedono alternarsi a una visione rivoluzionaria, destinata a creare una rete migliore, quella evolutiva che oggi è maggiormente accolta.

55 Aida Slavič, *Interface to classification: some objectives and options*, «DLIST», 2006. <<http://dlist.sir.arizona.edu/1621/>>. Lo stato degli opac italiani per quanto riguarda l'uso degli accessi semantici è stato oggetto dell'importante indagine Opac semantici, <<http://www-dimat.unipv.it/biblio/sem/>>. Sempre di recente sono state descritte varie realizzazioni di ricerca e di visualizzazione usando le notazioni CDD e CDU. Si rimanda alla bibliografia presente nella pagina del progetto per i riferimenti relativi agli interessanti studi di Shallier, Slavič e Pika.

56 La pagina del progetto è <<https://labs.library.upenn.edu/subjectmaps/>> Si veda anche: John Mark Ockerbloom, *Mapping the library future: Subject navigation for today's and tomorrow's library catalogs*, ALA Midwinter Meeting, Philadelphia, Jan. 2008, <http://works.bepress.com/john_mark_ockerbloom/3>.

57 <http://opac.bncf.firenze.sbn.it/opac/controller.jsp?action=dewey_browser>, <<http://deweybrowser.oclc.org/ddcbrowser/wcat>> e la sua rivisitazione in chiave 2.0 con rappresentazione di classi e sotto-classi in forma di *nuvola*, <<http://deweybrowser.oclc.org/ddcbrowser2/>>.

58 Si vedano rispettivamente: Chris Anderson, *The long tail*, «Wired», 12 (2004), n. 10. <<http://www.wired.com/wired/archive/12.10/tail.html>>, e James Surowiecki, *The wisdom of crowds. Why the many are smarter than the few and how collective wisdom shapes business, economies, societies, and nations*, New York: Doubleday, 2004.

59 Ian Davis, *Talis, Web 2.0 and All That*, «Internet Alchemy blog», Blog post, 4 July 2005, <<http://iandavis.com/blog/2005/07/talis-web-20-and-all-that>>.

Non mancano neppure le critiche da parte di chi ha visto nel fenomeno un vero e proprio *bluff*, una vasta operazione di mercato compiuta da Tim O'Reilly e soci per rilanciare le discussioni intorno ai loro prodotti editoriali⁶⁰.

All'inizio, la caratteristica più significativa del Web 2.0 era stata la volontà di avvicinare l'esperienza degli utenti nella rete alle applicazioni desktop; tendenza che si è manifestata nel modello produttivo del Software as Service (Saas). Sono nate così tecnologie nuove come Ajax, Ria, i *widgets* e *mashups* che hanno permesso, utilizzando linguaggi come XML, di creare applicazioni dinamiche e interattive⁶¹.

Il Web 2.0 ha però avuto il merito di portare, accanto alla tecnologia, una certa dose di novità nel modo di usare e interagire nel web; le nuove tecnologie hanno permesso a chiunque di creare gruppi in modi nuovi e con grande facilità, così il web in poco tempo è diventato sociale⁶².

Le applicazioni tipiche del Web 2.0 sono quelle di *social networking*⁶³ che permettono agli utenti di collaborare (*wiki*), di condividere interessi e contenuti (*sharing*).

Queste nuove tecnologie hanno consentito agli utenti del web di diventare *prosumers*, cioè allo stesso tempo consumatori (*producers*) e fruitori (*consumers*) dei contenuti che immettono sul web.

Tale genere di apporto, definito *user generated content* (contenuto generato dagli utenti), in realtà non è del tutto inedito (basti pensare ai vecchi *newsgroups* o ai *forum*); l'elemento di novità tra i vecchi ambienti collaborativi e quelli tipicamente 2.0 è l'estrema facilità nella produzione di tali contenuti e nell'immissione di questi nel web.

Così da un web "*read only*", dove l'atteggiamento dei fruitori del web era passivo e il flusso dell'informazione unidirezionale, si è passati ad un web "*read/write*", che può essere in ogni momento riscritto grazie al contributo collaborativo degli utenti che lo popolano in un flusso "molti a molti".

Nel variegato mondo del Web 2.0 fatto di reti sociali, di blog e wiki, dove si creano comunità professionali, di pratica, occasionali o dove (come nel caso della nota Wikipedia) si crea nuova conoscenza in modo collaborativo, si assiste così a una continua rielaborazione del web e dei suoi contenuti.

Il successo di piattaforme commerciali come Amazon dipende anche da vari fattori di tipo 2.0, tra i quali l'effetto *prosumer* e i noti effetti di rete. Amazon non solo suggerisce, aggrega, mostra intere parti dei documenti, ma costruisce anche conversazioni intorno agli oggetti in vendita; gli utenti possono lasciare i propri commenti o dare il proprio voto, possono aprire *thread* e creare vere e proprie discusso-

60 Si vedano: Geert Lovink, *Zero comments: teoria critica di Internet*, Milano: Bruno Mondadori, 2008 (in particolare le p.3-37) e Fabio Metitieri, *Il grande inganno del Web 2.0.*, Bari: Laterza, 2009.

61 Nicole C. Engard. *Library mashups: exploring new ways to deliver library data*, Medford, N.J.: Information Today, Inc., c2009. Anche in: <<http://mashups.web2learning.net/>> (in particolare la parte III: *Mashing up Catalog Data*). Inoltre si veda: Bonaria Biancu. *Aggregare le informazioni sul web: esperienze a confronto*, in: *Biblioteche come conversazioni: 2.0 due punto zero intorno e oltre l'architettura: Giornata di studio del CNBA 2007, Roma, 18 maggio 2007*, a cura di Serena Sangiorgi e Sandra Astrella. - [S.l.]: Coordinamento nazionale biblioteche di architettura, c2008. - (I quaderni del CNBA, 9) oppure <<http://digital.casalini.it/17240611>>.

62 Sugli aspetti sociali del Web 2.0 si veda Clay Shirky, *Here comes everybody: the power of organizing without organizations*, New York: Penguin Press, 2008.

63 Basta guardare la più recente *Web trend map* per accorgersi del successo delle aziende che hanno puntato sulle reti sociali, <<http://informationarchitects.jp/wtm4/>>.

ni (come veri *forum*) intorno ad ogni oggetto presentato⁶⁴. Ciò avviene anche nei numerosi siti di *social cataloguing*, dove si creano gruppi attorno all'interesse comune per i libri, si intrecciano e si svolgono conversazioni in cui tutti scrivono, tutti pubblicano, tutti partecipano.

Nel nuovo web anche le applicazioni, secondo uno dei principi del Web 2.0⁶⁵, sono perennemente in *beta version*, cioè in fase di sviluppo e modifica. Le applicazioni migliorano con l'uso; la fortuna o l'insuccesso di un'applicazione vengono sancite da un processo decisionale che si origina dal basso e deriva dal consenso implicito dei gruppi che la adoperano.

Negli ultimi anni i contributi sulla tematica 2.0 sono notevolmente cresciuti, attirando l'attenzione da parte del mondo bibliotecario. Si è originato così il fenomeno della *Library 2.0*, incentrato sulle tematiche della partecipazione e della conversazione. Sono nati in rete numerosi blog, liste di discussione e wiki dedicati al fenomeno⁶⁶ e sono stati organizzati vari convegni sul tema, anche nel nostro paese⁶⁷. I bibliotecari sono stati incoraggiati a sondare le nuove possibilità offerte da queste tecnologie e a familiarizzare con questi nuovi *tools*⁶⁸.

Il movimento della *Library 2.0* si fa portavoce della necessità per le biblioteche di andare incontro agli utenti, di valutare costantemente l'offerta di servizi e di orientarsi maggiormente al cambiamento; tematiche che tutto sommato non sono nuove nelle teorie biblioteconomiche, poiché da sempre le biblioteche sono orientate alla soddisfazione dell'utente, anche prima dell'avvento del 2.0. Già da vari anni in ambito bibliotecario – secondo Marchitelli e Piazzini⁶⁹ – si è avvertita la necessità di portare il catalogo incontro agli utenti, suggerendone una possibile evoluzione (tracciata da Ayres) nel catalogo ipertestuale o post-coordinato, nel quale l'utente sceglie i propri percorsi e mette in atto le proprie strategie di ricerca. D'altro canto, l'emergere di nuovi modelli concettuali come FRBR e di nuovi principi e regole di catalogazione, testimoniano la volontà di mettere al centro del rinnovamento l'utente. Ciò che risulta nuovo sarebbe quindi il ruolo attivo dell'utente nei servizi bibliotecari e, di riflesso, negli opac.

Ci si è domandati quindi quali benefici possano apportare agli opac gli strumenti e le idee del 2.0 e quali siano i principali requisiti per definire gli opac 2.0.

64 Un esempio di conversazione su un libro in Amazon: <http://www.amazon.com/Dewey-Small-Town-Library-Touched-World/forum/Fx3KD3RILMA7DU9/-/1/ref=cm_cd_dp_rtr_po?_encoding=UTF8&asin=0446407410>.

65 I principi del Web 2.0 sono stati illustrati dall'inventore del *meme*: Tim O'Reilly, *What is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*, blog post, «O'Reilly», 9/30 2005, <<http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-2.0.html>>.

66 Tra questi <<http://library2pointoh.fi/>>, <<http://www.library20.ning.com/>> e, in Italia “The geek librarian” <<http://bonariabiancu.wordpress.com/>>.

67 Tra i convegni più recenti: “Web 2.0 and libraries”. Roma, Università di Roma Tre, 6 marzo 2009. <<http://www.uniciber.it/index.php?id=485>>; e “Library 2.0 Bluff o rivoluzione?”, <<http://lettere2.unive.it/ridi/semo81013.htm>>.

68 Come il programma di apprendimento *23 things for libraries*, sviluppato da Helen Blowers alla Public Library of Charlotte & Mecklenburg County <<http://plcmcl2-about.blogspot.com/>>, poi riproposto in versione italiana dal Ciber <<http://www.slideshare.net/CIBER23librarythings/ciber-23-library-things>>

69 Andrea Marchitelli – Tessa Piazzini, *OPAC, SOPAC e Social networking: cataloghi di biblioteca 2.0?*, «Biblioteche oggi», 26 (2008), n. 2, p. 82-92, oppure: <<http://www.bibliotecheoggi.it/content/20080208201.pdf>>.

Una risposta originale è quella di Lankes, Silverstein e Nicholson, i quali nel documento *Le reti partecipative, la biblioteca come conversazione*⁷⁰, lanciano l'idea di una biblioteconomia partecipativa, vista come paradigma per progettare un futuro sostenibile per le biblioteche e i loro opac. Questi ultimi non dovrebbero essere un mero contenitore di surrogati di informazione digitale che viene gestito separatamente dai documenti stessi, ma – dicono gli autori – un vero e proprio catalogo potenziato dovrà abbattere la barriera artificiale tra catalogo (inteso come sistema di controllo inventariale) e contenuti (cioè i contenuti digitali che costituiscono il deposito di comunità). Lankes sostiene, inoltre, che dal momento che le biblioteche sono nel *business* della conversazione, il ruolo dei cataloghi debba passare dalla descrizione dei manufatti al collegamento delle conversazioni che si svolgono attorno agli oggetti rappresentati. Secondo lo studioso le conversazioni dovrebbero influenzare le procedure di ranking degli opac, restituendo quelle più interessanti⁷¹.

Venendo alla riflessione italiana, secondo Marchitelli e Piazzini [2008] gli opac sociali o SOPAC, cioè quegli opac che implementano le caratteristiche dei *social* software, possono essere la “fase tre” di un'evoluzione che dal catalogo tradizionale si è svolta fino al catalogo arricchito. Gli opac sociali accoglierebbero *tool* di tipo 2.0, cioè strumenti nei quali vi sia un'interazione e una partecipazione più attiva degli utenti. Tra questi i commenti, i voti, ma anche i *tag* che gli utenti assegnano alle risorse del catalogo.

Sull'applicazione delle *folksonomies*, cioè di una semantica di tipo 2.0 al catalogo, il dibattito anche nel nostro paese è stato ampio e qualificato⁷².

È palese che se le classificazioni tradizionali presentano evidenti limiti (quali la difficoltà di applicazione a differenti tipi di risorse o la lentezza nel recepire il cambiamento), le *folksonomies*, veloci e facili da applicare, generano però metodi di recupero dell'informazione incoerenti e poco affidabili. Ciò è dovuto, oltre che all'intrinseca debolezza di questi strumenti, al fatto che gli utenti non comprendono la funzione sociale ne fanno spesso un uso per fini personali.

L'ipotesi di affiancare agli accessi semantici controllati, basati sull'approccio tradizionale della codificazione, questa nuova modalità piatta di organizzazione delle conoscenze capace di rappresentare le nicchie⁷³ e *bottom-up* (che emerge da un consenso dal basso degli utenti) necessita così di una rilettura.

Non si tratta quindi, com'è ovvio, di cedere a una nuova *citizen librarianship*⁷⁴ e delegare funzioni di organizzazione della conoscenza agli utenti, né di creare un improbabile catalogo folksonomico, ma di affiancare a strumenti più esperti di recupero dell'informazione questi nuovi canali, allo scopo di apportare alla ricerca, come avviene già per il *browsing*, una certa dose di serendipità.

70 David Lankes – Joanne L. Silverstein – Scott Nicholson, *Participatory Networks: The library as conversation*, in: *Information Research*, 12 (2007), n. 4, <<http://informationr.net/ir/12-4/colis/coliso5.html>>. La traduzione italiana si trova in: <<http://www.aib.it/aib/cg/gbdigdo7.htm3>>.

71 David Lankes, *Fighting for the soul of libraries*, June 12th, 2009, <<http://quartz.syr.edu/rdlankes/Presentations/2009/NYSLAA.pdf>>.

72 Una rassegna degli studi sulle *folksonomies*, in cui vengono citati più di 180 contributi, si trova in Jennifer Trant, *Studying social tagging and folksonomy: A Review and Framework*, «Journal of digital information» 10 (2009), n. 1. oppure <<http://dlist.sir.arizona.edu/2595/>>.

73 Sul rapporto tra *folksonomie* e lunga coda si veda: Rossana Morriello, *La coda lunga e le biblioteche*, «Bollettino AIB», 49 (2009), n. 1, p. 69-82.

74 Il richiamo è al *citizen journalism*, il giornalismo collaborativo dei blog, accusato da più parti di essere la causa del declino dei quotidiani.

Sono già molte le iniziative in direzione della creazione di opac sociali, specialmente in ambito internazionale. Alcuni produttori hanno lanciato software per opac o specifici moduli che integrano gli strumenti tipici dei *social software*. Tra questi si segnalano AFI-OPAC, Scriblio⁷⁵, VuFind, Encore, Primo e Aquabrowser MyDiscoveries⁷⁶. In Italia invece merita una menzione l'opac del Sistema bibliotecario di Verona, primo tentativo di *social opac* italiano⁷⁷.

Alcuni degli opac citati permettono di importare nel catalogo, attraverso la pratica del *mashup*, le recensioni degli utenti di Amazon e Librarything. Più sensato - a mio parere - che ad arricchire il catalogo sia il bacino degli utenti registrati, piuttosto che una *community* generica di utenti di un social network o di una libreria online.

L'eventualità di accogliere i contenuti generati dagli utenti, introducendo arricchimenti di tipo sociale (voti, *tag*, commenti) al catalogo, richiede che ogni singola biblioteca valuti il «valore biblioteconomico» complessivo di tali arricchimenti in termini qualitativi e di soddisfazione dell'utenza. L'invito a sperimentare proposto dai teorici della Library 2.0 andrebbe accolto nella misura in cui tali aggiunte possano essere di effettivo aiuto nel fornire all'utenza servizi personalizzati.

È condivisibile invece la necessità per gli opac di essere presenti e ricercabili sul web o di aggiungervi funzioni (alcune tipicamente 2.0) che permettano loro di comunicare con le applicazioni più diffuse della rete.

È il concetto, espresso già da Lankes, Silverstein e Nicholson, di «essere dove la conversazione ha luogo». Il maggiore sforzo nel dialogare con i propri utenti e nell'essere maggiormente presenti nei luoghi da loro frequentati e conosciuti si traduce così nella nozione di una biblioteca aperta e pervasiva⁷⁸, dotata di un catalogo perfettamente integrato con il resto del web.

Oggi si sperimentano varie soluzioni per aprire i cataloghi e renderli maggiormente visibili nella rete.

Vengono sfruttate forme di *syndication* dei dati che consentono di far viaggiare nel web i dati dei cataloghi tramite i *feed RSS* (per esempio dando la possibilità agli utenti di impostare Alert che ripetono nell'opac le ricerche preferite, di abbonarsi a bollettini delle novità o a liste tematiche proposte dai bibliotecari)⁷⁹.

75 <<http://about.scriblio.net/about/>>. L'opac è basato sulla piattaforma per blogging Wordpress. Una realizzazione è visibile alla Plymouth State University. Si riporta a titolo esemplificativo un record per dare l'idea dell'abbondanza dei dati di arricchimento e delle funzionalità aggiuntive di tipo 2.0: <http://library.plymouth.edu/read/338504#bsuite_share_bookmark>. Si confronti lo stesso libro in Amazon <http://www.amazon.com/Dewey-Small-Town-Library-Touched-World/dp/0446407410/ref=sr_1_1?ie=UTF8&s=books&qid=1245704724&sr=8-1#capbody>.

76 Per una panoramica più approfondita di questi strumenti si veda anche: Andrea Marchitelli – Tessa Piazzini, *OPAC, SOPAC e Social networking* cit.

77 L'OPAC è consultabile all'url: <<http://sbp.provincia.verona.it/>> ed è stato prodotto da E-portaltech, oggi Comperio (<<http://www.comperio.it/sscms/>>).

78 Ken Chad – Paul Miller, *Do libraries matter? The rise of Library 2.0. A white paper*. [Version 1.0] November 2005. <http://www.talis.com/applications/downloads/white_papers/DolibrariesMatter.pdf>

79 Cfr.: Antonella De Robbio, *Servizi bibliotecari personalizzati basati su rss feeds: i diversi volti di un nuovo canale di comunicazione*, in: *La Biblioteca su misura ...* cit., p. 184-206. Si veda anche: Gino Roncaglia, *Blogosfera e feed rss: una palestra per il semantic web?*, «Networks», 2, <<http://www.merzweb.com/testi/saggi/blogosfera.pdf>>.

Si favorisce il riuso dei dati bibliografici. L'opac Worldcat permette, ad esempio, agli utenti di creare bibliografie pubbliche e private, di esportare i dati del catalogo in altri software (EndNote, Refworks) e nei più noti *social network*, di linkare ad una scheda di catalogo da qualsiasi punto della rete tramite il *permalink*. OCLC, per un certo periodo e in via sperimentale, ha reso il contenuto di WorldCat interrogabile tramite i motori di ricerca⁸⁰.

Si cerca di reindirizzare gli utenti dalla rete verso il catalogo. Vari cataloghi sono accessibili da Facebook nelle pagine delle biblioteche che si rendono visibili tramite il noto *social network*. Alcune biblioteche progettano *widgets* e componenti aggiuntivi per i browser che permettono, da qualsiasi punto del web, di convogliare gli utenti verso il catalogo.

Si studiano, infine, soluzioni per adattare gli opac alla consultazione su telefoni cellulari e altri dispositivi mobili⁸¹.

Particolarmente intenso in conclusione è il dibattito sul versante dell'interoperabilità dei dati nel tentativo di progettare opac che siano maggiormente compatibili con la rete⁸². Il cambiamento di rotta nella direzione del web semantico che dal 2007 ha riguardato lo sviluppo delle regole di catalogazione angloamericane RDA è un segnale in questa direzione. Sarà possibile creare cataloghi compatibili con il web in modo che i metadati creati dalle biblioteche e rimasti troppo a lungo chiusi negli schedari o intrappolati in cataloghi elettronici non comunicanti con l'esterno possano finalmente essere usati anche in altri contesti, apportando quella dose di coerenza e autorevolezza anche al di fuori del mondo delle biblioteche⁸³.

Il panorama evolutivo che si è cercato di delineare in queste pagine suggerisce che ancora molto resta da fare per avvicinare cataloghi, utenti e rete; nel futuro probabilmente gli opac si trasformeranno in strumenti diversi rispetto a quelli che abbiamo finora frequentato⁸⁴.

Sembra evidente che l'evoluzione degli opac passi necessariamente per un ripensamento complessivo delle strategie comunicative che essi mettono in atto.

La grande quantità di nuovi servizi che tramite gli opac si possono attivare e la necessaria cooperazione con altri partner esterni richiedono, con sempre maggiore urgenza, una riconsiderazione degli aspetti comunicativi del catalogo e una verifica della sua capacità di dialogo con l'esterno, cioè con utenti, servizi e dati.

I bibliotecari dovranno essere, oggi più che mai, abili nel rendere efficace tale dialogo, indirizzando il processo evolutivo degli opac verso il necessario cambiamento, senza perdere di vista gli obiettivi della coerenza e della qualità.

80 In questa direzione si muove anche il progetto eXtensible Catalog (XC), <<http://www.extensiblecatalog.org/>>.

81 Tra le interfacce per dispositivi mobili: WorldCat <<http://www.worldcat.org/mobile/default.jsp>> e l'opac dell'Università di Sydney <<http://opac.library.usyd.edu.au/airpac/>>.

82 Ciò rende possibile approntare piattaforme di ricerca dove comunicano metadati di fonti diverse come nella piattaforma Sondera che permette di cercare simultaneamente nell'opac LIBRIS, nel database di Swedish archives (NAD) e in Swedish Media Database (SMDB), buon esempio di interoperabilità tra archivi eterogenei: <<http://sondera.kb.se/>>.

83 <<http://www.rdaonline.org/>>, le nuove norme sono in fase di test <<http://www.loc.gov/bibliographic-future/rda>>. Sugli sviluppi di RDA si veda anche: Karen Coyle, *La biblioteca 2.0 e il ruolo dei servizi web: il catalogo 2.0*. in: *Biblioteche come conversazioni: 2.0 due punto zero intorno e oltre l'architettura: Giornata di studio del CNBA 2007, Roma, 18 maggio 2007*, a cura di Serena Sangiorgi e Sandra Astrella. [S.l.]: Coordinamento nazionale biblioteche di architettura, 2008, (I quaderni del CNBA; 9) oppure <<http://digital.casalini.it/17240611>> e della stessa autrice: <kcogle.net/metadata_netsl_09.ppt>.

84 Scenari di sviluppo dei cataloghi sono ipotizzati in: <<http://futurelib.pbworks.com/Scenarios>>.

Opac, utenti, rete. Prospettive di sviluppo dei cataloghi elettronici

L'evoluzione dei cataloghi di biblioteche online è influenzata dagli importanti cambiamenti nel contesto che coinvolgono utenti, documenti e web.

Oggi le biblioteche stanno vivendo un'epoca di profondi cambiamenti che le obbligano a riposizionarsi all'interno di uno scenario dell'informazione articolato e complesso. In questa prospettiva, l'opac svolge un ruolo significativo, rappresentando un punto di accesso cruciale alle biblioteche e alle loro collezioni da parte dell'accresciuto numero di utenti finali.

Nell'illustrare questi processi di cambiamento, parleremo di opac allargato, opac arricchito, social opac e opac 2.0.

Partendo da due recenti indagini sulle aspettative degli utenti, l'articolo si focalizza su alcuni aspetti molto significativi nell'ambito del dibattito internazionale.

Le indagini sopra citate suggeriscono che vi è spesso richiesta di contenuti arricchiti negli opac.

L'arricchimento bibliografico è una pratica nota, utilizzata per completare i record catalografici con contenuti valutativi (abstract, sommari, copertine e testo completo) ed elementi per la ricerca (link a risorse online, siti di biografie ecc.).

Questa pratica sembra consolidarsi rispetto alle esigenze crescenti degli utenti, che non sono più soddisfatte dalla mera rappresentazione del documento fornita dal record catalografico,

Dopo aver brevemente esaminato le forme evolutive dello sviluppo dell'opac, l'articolo esamina i nuovi modi di progettare le interfacce utente, basate su modelli derivati dagli studi sui comportamenti di ricerca dell'informazione e intesi a migliorare il generale processo di ricerca.

Vengono quindi analizzate le caratteristiche e le tecniche che costituiscono gli elementi essenziali delle nuove interfacce di ricerca nei cosiddetti "cataloghi di nuova generazione", tra cui il ranking, la navigazione a faccette, il clustering dei risultati di ricerca, e le modalità di navigazione nell'ambiente di ricerca.

Infine, vengono esplorati i nuovi scenari del Web 2.0 e della Biblioteca 2.0 e le possibilità di evoluzione del catalogo, affinché possa continuare ad essere uno strumento coerente e autorevole per gli utenti, come è stato fino ad oggi.

Opac, users, web. Future developments for online library catalogues

The evolution of online library catalogues is deeply influenced by major changes in context involving users, documents and web.

Today libraries are living in an age of profound change that forces them to replace themselves in an articulate and complex information scenario. In this important task the opac plays a significant role, representing a crucial access point to libraries and their content to the increasing remote users.

To enlighten the process of change taking place, we talk about opac enlarged, enriched, social opac and opac 2.0.

Moving from two recent surveys concerning user expectations, the article focuses on some trends that are prominent in the recent international debate.

The above mentioned surveys suggest that enhanced and enriched content in opacs is often requested. Bibliographic enrichment is, therefore, a known practice, used to complete the catalogue records with evaluative content (abstracts, tables of contents, covers and fulltext) and investigation elements (link to online resources, biographies sites, ecc.)

This development line seems to consolidate in the face of growing users' need, which is no longer the simple representation of the document provided by a catalogue record.

After having briefly examined the evolutionary forms of the opac's expansion, the article discusses the new ways of designing user interfaces based on models derived from information seeking behaviour studies and intended to improve the overall process of research.

Then it looks at some of the new features and techniques that stand out as essential elements of new search interfaces in the so called "next generation catalogues"; these elements include relevance ranking, faceted navigation, search result clustering, and browsing features for the search environment.

New trends emerging from Web 2.0 and Library 2.0 issues are finally explored and lead to the suggestion of ways in which the catalogue may evolve though remaining a coherent and authoritative tool for the user as it has been so far.