

## Conceptual models and users

Lucia Sardo<sup>(a)</sup>

a) University of Bologna - Campus of Ravenna, <https://orcid.org/0000-0001-6480-759X>

---

**Contact:** Lucia Sardo, [sardo.lucia@gmail.com](mailto:sardo.lucia@gmail.com)

**Received:** 10 May 2022; **Accepted:** 13 June 2022; **First Published:** 15 September 2022

---

### ABSTRACT

The paper presents an analysis of user tasks in the conceptual models, with an overview of the objectives and functions of the catalogue from Cutter to the International Cataloguing Principles, a critical reflection on user tasks and a proposal for a rethinking of these. The user tasks as presented in the conceptual models present critical aspects, in particular they do not bring out some important aspects concerning the users' motivations for searches and the users' competences. The presentation of some critical aspects of user tasks is followed by an initial proposal for a more complex reflection on how users use catalogues to carry out searches of different kinds.

### KEYWORDS

Conceptual models; User tasks; Cataloguing.

## I modelli concettuali e gli utenti

### ABSTRACT

La relazione presenta una analisi delle funzioni utente nei modelli concettuali, con una panoramica sugli obiettivi e le funzioni del catalogo da Cutter ai Principi Internazionali di catalogazione, una riflessione critica sulle funzioni utente e una proposta per un ripensamento di queste ultime. Le funzioni utente come presentate nei modelli concettuali presentano aspetti critici, in particolar modo non fanno emergere alcuni aspetti importanti relativi alle motivazioni delle ricerche da parte degli utenti e alle competenze degli utenti stessi. Alla presentazione di alcuni aspetti critici delle funzioni utente segue una prima proposta per una riflessione più complessa sulle modalità con cui gli utenti utilizzano i cataloghi per svolgere ricerche di diverso tipo.

### PAROLE CHIAVE

Modelli concettuali; Funzioni utente; Catalogazione.

## Premessa

La relazione intende presentare una analisi delle funzioni utente nei modelli concettuali, con una panoramica sugli obiettivi e le funzioni del catalogo da Cutter ai Principi Internazionali di catalogazione, una riflessione critica sulle funzioni utente e una proposta per un ripensamento di queste ultime.

Una premessa fondamentale è necessaria: fino a FRBR non si è mai parlato di “funzioni utente”: i teorici della catalogazione non hanno mai affrontato sistematicamente la questione della modalità con cui gli utenti effettuano le ricerche, ma si sono limitati ad affermare obiettivi e funzioni del catalogo.

Le esigenze degli utenti non sono state del tutto omesse, ma non ci sono state esplicite affermazioni, nelle regole di catalogazione, paragonabili a ciò che verrà fatto, ad esempio, in FRBR. Ciò non toglie che già con Cutter la dicotomia fra “convenience of the public” e “ease of the cataloger” sia presente e affrontata. Cutter nella prefazione all’edizione del 1904 delle Regole per un catalogo dizionario afferma infatti esplicitamente che “the convenience of the public is always to be set before the ease of the cataloger. In most cases they coincide. A plain rule without exceptions is not only easy for us to carry out, but easy for the public to understand and work by. But strict consistency in a rule and uniformity in its application sometimes lead to practices which clash with the public’s habitual way of looking at things. When these habits are general and deeply rooted, it is unwise for the cataloguer to ignore them, even if they demand a sacrifice of system and simplicity”. (Cutter 1904, 6)

L’attenzione dell’autore si focalizza sugli obiettivi e sulle funzioni del catalogo, con la convinzione di andare a definirli e individuarli sulla base delle presunte esigenze di un presunto pubblico, che a fine Ottocento mi permetto di dubitare fosse anche solo lontanamente paragonabile ai pubblici odierni.

La questione riguarda a mio avviso il fatto che questi obiettivi e funzioni sono rimasti sostanzialmente invariati nella loro essenza, anche se le formulazioni si sono via via “raffinate” e sono state meglio definite e formalizzate. La migliore definizione e formalizzazione però riguarda soprattutto la terminologia usata per riferirsi agli “oggetti di interesse” dell’utente, e non una analisi degli utenti stessi e delle loro modalità di ricerca.

La tradizione catalografica, da Cutter al XXI secolo, letteralmente, ha confermato le due funzioni del catalogo (con Domanovsky si aggiunge una terza, ma la sua riflessione rimane marginale rispetto al pensiero catalografico mainstream), localizzazione e raggruppamento.

Solo con la *Dichiarazione di principi internazionali di catalogazione* del 2009 (ICP), si è vista una modifica apparentemente radicale di queste funzioni, creando però un corto circuito logico: la terminologia utilizzata è ricavata da FRBR, cosa che non dovrebbe avvenire in quanto un modello concettuale non può essere logicamente la base di una dichiarazione di principi, quantomeno non così esplicitamente. Infatti, ogni eventuale modifica fatta al modello concettuale rende obsoleta la dichiarazione di principi.

È con la dichiarazione di principi che la tematica degli obiettivi del catalogo si intreccia con le funzioni utente, per la prima volta presenti in FRBR. Nella *Dichiarazione di principi internazionali di catalogazione* gli obiettivi del catalogo vengono declinati seguendo le funzioni utente di FRBR e utilizzando la terminologia del modello:

“Il catalogo dovrebbe essere uno strumento efficiente ed efficace che consente all’utente:

6.1 di trovare risorse bibliografiche in una raccolta come risultato di un’interrogazione basata sugli attributi o sulle relazioni delle entità [...];

6.2 di identificare una risorsa bibliografica o un agente [...];

6.3 di selezionare una risorsa bibliografica appropriata alle necessità dell’utente [...];

6.4 di acquisire o di ottenere accesso a un esemplare descritto [...];

6.5 di navigare ed esplorare:

all’interno di un catalogo, [...]

oltre il catalogo, verso altri cataloghi e in contesti non legati alle biblioteche.” (ICP 2016, 11-12)

Gli obiettivi del catalogo sono riportati al punto 6 della dichiarazione. Al punto 2, invece, sono presentati i Principi generali, dove si afferma che fra quelli elencati, “l’interesse dell’utente è il più importante, mentre i principi da 2.2 a 2.13 non sono in un ordine particolare”. (ICP 2016, 6). Con interesse dell’utente nei principi si intende che “si dovrebbe compiere ogni sforzo per rendere tutti i dati comprensibili e adatti agli utenti. La parola “utente” comprende chiunque cerchi nel catalogo e usi dati bibliografici e/o d’autorità. Le decisioni adottate nel creare le descrizioni e le forme controllate dei nomi per l’accesso dovrebbero essere prese tenendo presente l’utente” (ICP 2016, 6).

Le critiche agli obiettivi del catalogo, da Cutter in poi, si sono concentrate su questioni legate alla discrepanza fra quanto viene affermato nei principi e quanto effettivamente fanno o sono in grado di fare i cataloghi, ma soprattutto sui problemi legati alla convenienza dell’utente: come afferma Clarke, “despite the claim of user service, it seems clear from years of user studies that the traditional cataloging objectives are not as well aligned with user needs as perhaps was once thought. Users do not use library catalogs in the same way librarians assume or expect they should. Users seem to have a different mental model of how bibliographic data and links between these data are structured”. (Clarke 2015, 298).

Anche secondo Borgman gli obiettivi di Cutter non rappresentano adeguatamente le modalità di ricerca degli utenti “Cutter’s objects do not adequately represent the way people seek information. While Cutter certainly claimed to have the user in mind, his perspective and others of his time was based on a rational, positivistic approach, and not on direct study of how people formulate questions and seek information; rather, they made assumptions about the knowledge people brought to the information-seeking process” (Borgman 1996, 495); ancora più lapidario Miksa, quando definisce gli obiettivi di Cutter “simply a practical map of the entry system”. (Miksa 2012, 20).

In ogni caso, è su queste basi che la teoria catalografica ha realizzato nel corso del ventesimo secolo principi, norme e pratiche operative.

## Le “funzioni utente”

In FRBR per la prima volta si parla di “user tasks”, tradotto in italiano un po’ infelicemente con “funzioni utente”: forse sarebbe meglio utilizzare l’espressione “attività dell’utente”, ovvero ciò che fa l’utente quando cerca in un catalogo, perché più intuitiva e comprensibile.

Innanzitutto, non bisogna dimenticare che le funzioni svolte dagli utenti sono messe in relazione con i requisiti funzionali dei record bibliografici, requisiti che erano lo scopo principale del

documento, come esplicitamente conferma il titolo del rapporto: Requisiti funzionali per record bibliografici.

Riprendendo dall'originale inglese “for the purposes of this study the functional requirements for bibliographic records are defined in relation to the following generic tasks that are performed by users when searching and making use of national bibliographies and library catalogues” (FRBR 1998, 8) tradotto come “per gli scopi di questo studio i requisiti funzionali dei record bibliografici vengono definiti in relazione alle seguenti funzioni di carattere generale svolte dagli utenti nel corso della ricerca e dell'uso di bibliografie nazionali e di cataloghi di biblioteca”. (Requisiti funzionali per record bibliografici 2000, 17).

Le funzioni utente prevedono:

“utilizzo dei dati per trovare materiali che corrispondano ai criteri di ricerca definiti dall'utente [...];  
utilizzo dei dati recuperati per identificare un'entità [...]  
utilizzo dei dati per selezionare un'entità adeguata ai bisogni dell'utente [...]  
utilizzo dei dati al fine di acquisire o ottenere l'accesso all'entità descritta” (Requisiti funzionali per record bibliografici 2000, 17-18)

I modelli successivi modificano parzialmente le funzioni, le ampliano e adattano ai diversi rispettivi contesti. In FRAD (*Requisiti funzionali per i dati di autorità*), poiché gli utenti dei dati di autorità vengono definiti in senso ampio, sono previste anche le funzioni contestualizzare (“Collocare una persona, ente, opera, etc., in un contesto; chiarire la relazione fra due o più persone, enti, opere, etc.; oppure, chiarire la relazione fra una persona, ente, etc. e un nome attraverso cui quella persona, ente, etc. è conosciuta”) e giustificare (“Documentare le ragioni in base alle quali il creatore dei dati di autorità ha scelto il nome o la forma del nome su cui si basa un punto di accesso controllato”). (Requisiti funzionali per i dati di autorità 2010, 83). In FRSAD (*Functional requirements for subject authority data*) invece viene introdotta la funzione esplorare: “Explore relationships between subjects and/or their appellations (e.g., to explore relationships in order to understand the structure of a subject domain and its terminology)” (FRSAD 2010, 9), in quanto considerata importante nel contest della ricerca per soggetto.

IFLA LRM (IFLA Library reference model), il modello che ha consolidato e reso quindi obsoleti i modelli precedenti, prevede cinque funzioni utente: sinteticamente, esse sono:

“Trovare: Raccogliere informazioni su una o più risorse d'interesse tramite qualsiasi criterio di ricerca rilevante.  
Identificare: Comprendere chiaramente la natura delle risorse trovate e distinguere risorse simili.  
Selezionare: Determinare l'idoneità delle risorse trovate ed essere in grado di accettare o rifiutare risorse specifiche.  
Ottenere: Accedere al contenuto della risorsa.  
Esplorare: Scoprire risorse usando le relazioni tra di esse e dunque porre le risorse in un contesto”. (IFLA LRM 2020, 15).

In tutti i modelli si affermano esplicitamente le tipologie di utenti prese in considerazione per andare a stabilire quali siano le attività che svolgono gli utenti stessi in modo però molto generico, e inoltre nessun modello prende esplicitamente in considerazione quali potrebbero essere le esigen-

ze di coloro che interrogano i cataloghi. FRBR parla di “ampio spettro di utenze: lettori, studenti, ricercatori, personale di biblioteca, editori, distributori, venditori al dettaglio, intermediari nel settore delle informazioni, curatori di diritti sulla proprietà intellettuale, etc. (Requisiti funzionali per record bibliografici 2000, p, 17); FRAD di utenti dei dati di autorità definiti in senso ampio, in modo da comprendere “I creatori dei dati di autorità, i quali creano e curano la manutenzione dei dati di autorità. Gli utenti che utilizzano le informazioni di autorità sia attraverso l’accesso diretto ai dati di autorità, sia indirettamente, attraverso i punti di accesso controllati (forme autorizzate del nome, forme varianti del nome/rinvii, etc.) nei cataloghi, nelle bibliografie nazionali, in altre basi dati simili, etc.” (FRAD 2010, 83), FRSAD di “information professionals who create and maintain subject authority data, information professionals who create and maintain metadata, intermediaries and end users who search for information to fulfil information needs.” (FRSAD 2010, 9). IFLA LRM riprende sostanzialmente FRBR parlando di “lettori, studenti, ricercatori e altri tipi di utenti finali, da bibliotecari, da altri attori della catena informativa compresi editori, distributori, fornitori ecc.” (IFLA LRM 2020, 15).

Le principali critiche rivolte a queste definizioni riguardano soprattutto la ristrettezza della tipologia di istituzioni di provenienza dei redattori dei diversi modelli concettuali (anche se sicuramente esperti della disciplina); l’esplicitazione delle eventuali fonti utilizzate per giungere a queste definizioni; e quella che già è stata chiamata l’eterogenesi dei fini: quello che era un documento che voleva presentare i requisiti funzionali dei record bibliografici prodotti dalle agenzie catalografiche nazionali è diventato il modello di riferimento per l’universo bibliografico.

Fra le molte voci critiche, quella di Hoffman è particolarmente dura: “Yet, the chair of the study admits, ‘It did not involve studies of how actual users approach and make use of bibliographic records.’ How can FRBR call itself user-focused when users were not studied? This is significant, because this model is the basis of the new cataloging rules, Resource Description and Access (RDA). In this way, the idea of being user-focused is perpetuated. Cataloging standards claim to focus on users but are not based on an understanding of users’ needs that originates from empirical studies of real users.” (Hoffman 2009, 634; la citazione interna è da Madison 2000). La critica di Hoffman ha suscitato reazioni, ma personalmente ritengo che le critiche avanzate non siano né fuori luogo, né trascurabili. Anche Coyle sottolinea questo aspetto problematico di FRBR, in modo ancor più forte, affermando che “Non c’è una analisi degli utenti; non si fa menzione di come sia cambiata la base degli utenti della biblioteca; non si fa menzione di bambini, anziani o disabili. Invece, secondo me, il Rapporto conclusivo si legge come uno studio di catalogatori per catalogatori. Ancora più nello specifico è uno studio di catalogatori di grandi istituzioni di ricerca”. (Coyle 2017, 114). La critica di Coyle va a toccare anche la questione degli obiettivi del catalogo, quando afferma che “gli obiettivi del catalogo non sono espressi in termini di soddisfazione delle domande degli utenti, ma delineano quali domande possono essere fatte e gestire le aspettative per quali risposte saranno ottenute.” (Coyle 2017, 58)

Quanto detto sopra da Coyle tocca un aspetto a mio avviso fondamentale, ovvero quello della non esistenza di un utente platonico della biblioteca; questa banalissima considerazione vuole far riflettere sul fatto che la convenienza di un utente può non essere quella di un altro, e che in momenti e per finalità diverse anche lo stesso utente cerca e si comporta in modo differente rispetto al catalogo, e quindi la sua “convenienza” può avere livelli di variabilità notevoli. Un altro aspetto chiave è quello delle finalità per cui le ricerche vengono effettuate.

Insomma, i modelli ci dicono un generico “chi” fa le ricerche e quindi “come” le fa, ma non perché questo utente stia facendo quello che fa. Non è una questione secondaria. In queste affermazioni sugli utenti manca anche una valutazione della situazione di partenza rispetto a quanto viene ricercato.

Gli utenti cercano davvero come i bibliotecari immaginano che cerchino, e si comportano come i bibliotecari pensano si debbano comportare, oppure i radicali cambiamenti avvenuti negli ultimi decenni hanno cambiato le modalità di ricerca degli utenti (dando per scontato, e scontato non lo è, che prima lo facessero come immaginavano i bibliotecari)? Poiché le ricerche in un catalogo sono un sottoinsieme di un information seeking (rispetto al quale sono numerosi gli studi e le teorie), sarebbe importante anche avere delle risposte alla più generica domanda, che è: in quali situazioni di bisogno informativo gli utenti utilizzano il catalogo? cosa fanno davvero gli utenti quando cercano in un catalogo (che è uno degli ormai molti strumenti a disposizione per effettuare ricerche su risorse documentali)? (Dando per scontato che gli utenti li usino, i cataloghi, perché è questo il punto dolente: gli utenti li usano sempre meno.

Sono aumentate le categorie potenziali di utenti che si avvicinano a un catalogo per le più disparate esigenze, o così ci auguriamo che sia, e sono cambiati i parametri di appartenenza e le categorie comuni di riferimento intellettuale; si è avuta una progressiva frammentazione dal punto di vista culturale e il riconoscersi in una o più categorie culturali sta diventando la norma sociale piuttosto che l'eccezione. Studi sociologici confermano questo senso di straniamento e di difficile collocazione all'interno di gruppi con parametri, confini culturali, la difficoltà di sentirsi parte di un gruppo sociale, e un progressivo isolamento dell'individuo, mentre allo stesso tempo gli effetti della globalizzazione facilitano l'avvicinamento e l'approccio con realtà sociali e culturali radicalmente diverse da quelle di origine degli individui, creando un senso di straniamento. In questo senso, diventa difficile categorizzare con chiarezza e pensare di poter prevedere il comportamento e le necessità degli utenti. Dati questi elementi le ricerche sulle modalità di comportamento degli utenti dovrebbero essere uno dei punti chiave della futura ricerca in ambito biblioteconomico tout court, non solo per quanto riguarda l'uso del catalogo, ma anche della biblioteca, e soprattutto la sua percezione.

Sempre Coyle ricorda che “creiamo record che trattano tutti i tipi di risorse nello stesso modo, e per una sola definizione di ‘utente’. Ignoriamo o sottovalutiamo molte delle caratteristiche che sono importanti per gli utenti”. (Coyle 2017, 13).

Andrebbero indagate quindi non solo le modalità ma anche le finalità per cui gli utenti cercano un catalogo, il tutto analizzato in base alla tipologia degli utenti stessi, cercando di avere, almeno in una prima fase di analisi, una categorizzazione di massima che aiuti nella modellizzazione.

## **Per un ripensamento delle funzioni utente**

Un ripensamento radicale delle funzioni utente in base a livelli e modalità potrebbe portare a una migliore definizione delle funzioni del catalogo, ad avere il coraggio di ammettere che un catalogo unico per tutti gli utenti non sia una soluzione praticabile per soddisfarne veramente le esigenze, e che forse si dovrebbero realizzare strumenti di ricerca diversi per utenti diversi con finalità di ricerca diverse, con una base descrittiva e di indicizzazione comune valida per sostanzialmente la maggior parte delle situazioni.

Le modalità di ricerca degli utenti sono state studiate da molteplici punti di vista. Come riportato da Fattahi: “le fasi principali [dei processi di ricerca informativa] che sono comuni alla maggior parte dei modelli, e che implicano attività cognitive da parte dell’utente, includono: 1) Arrivare a un problema: divario informazione/conoscenza, 2) Identificare l’informazione necessaria, 3) Sottoporre una richiesta, 4) Scorrere liste e analizzare i risultati, 5) Riconoscere e distinguere, e 6) Apprendimento e meta-riconoscimento”. (Fattahi 2010, 32).

I fattori da tenere in considerazione per studiare e analizzare le modalità comportamentali degli utenti quando effettuano ricerche sono molteplici: gli studi sui comportamenti di ricerca sono ormai un filone di studi a sé stante nell’ambito della Scienza dell’informazione; l’attività di ricerca è un processo condizionato dalla struttura cognitiva dell’utente, dal contesto, dai processi mentali, dalle abitudini e da molteplici fattori personali, sociologici e psicologici, e inoltre non è un processo statico, ma evolve con l’evolversi della conoscenza dell’utente stesso; infine, le modalità di ricerca possono parzialmente variare anche se riferite allo stesso utente.<sup>1</sup>

Fatta questa sintetica premessa si può affermare che quanto presentato da IFLA LRM, pur nella sua chiarezza e indubitabilità, è sicuramente semplicistico e riduttivo e non tiene conto delle molteplici situazioni che spingono un utente a effettuare una ricerca.

Le funzioni utente previste in IFLA LRM (Trovare, Identificare, Selezionare, Ottenere, Esplorare) ci dicono solo quali sono le macro funzioni, ovvero per quali motivi generici gli utenti utilizzano un catalogo (e volendo non solo i cataloghi, per inciso).

Le ricerche però non vengono fatte per le stesse finalità, o per gli stessi motivi: limitando al minimo le possibilità si potrebbero ipotizzare le seguenti situazioni: informazione di base (questa prima situazione – già prima dell’avvento della rete e dei motori di ricerca più legata al servizio di reference, forse, che al catalogo – sta diventando marginale se non residuale in un mondo dove una percentuale altissima di popolazione ha uno smartphone connesso a Internet. La questione di come fare ricerca diventa quindi un problema di *information literacy* piuttosto che strettamente catalografico o di reference); informazione più approfondita; studio/ricerca/apprendimento; divertimento/intrattenimento.

Non può non essere fatta la distinzione fra le finalità di studio/ricerca e quelle di altro tipo, perché le esigenze degli studiosi sono radicalmente diverse, ad esempio, da quelle di coloro che cercano informazioni (più o meno strutturate), o di coloro che utilizzano il catalogo e le risorse di una biblioteca per puro intrattenimento personale; ed è anche evidente che la stessa persona può utilizzare il catalogo o altri strumenti per tutte e tre le finalità, in base alle necessità del momento.

Thomas Mann, nella sua risposta al report redatto da Calhoun per la Library of Congress, (Calhoun 2006) criticando alcuni assunti della studiosa, e in particolar modo il non aver compreso la distinzione fra i due livelli di ricerca (che potremmo anche chiamare finalità della ricerca) afferma che “naturalmente studiosi e “persone che cercano un’informazione” si sovrappongono: del resto, le stesse persone possono avere scopi di ricerca per un certo progetto e in altri campi possono aver bisogno solo di informazioni rapide. Ma le biblioteche di ricerca hanno la responsabilità specifica di soddisfare le loro esigenze di studiosi, anche perché le alternative di Google, Amazon o AltaVista, che sono ottime risorse per trovare rapidamente “qualcosa” su un argomento,

---

<sup>1</sup> Volutamente sono tralasciate le situazioni di disabilità di diverso tipo, pur con la consapevolezza che anche per queste situazioni andrebbero previsti filtri e possibilità di ricerca mirate.

non rispondono adeguatamente, invece, alle loro esigenze di ricerca, in tante specifiche (e molto importanti) maniere”. (Mann 2006, 191)

Secondo Mann, la ricerca effettuata da studiosi ha caratteristiche peculiari, che fanno sì che le differenze fra le due modalità siano radicali: “1) gli studiosi desiderano un quadro complessivo il più possibile chiaro ed esauriente di tutte le fonti pertinenti; 2) sono particolarmente attenti a non lasciarsi sfuggire fonti che siano di particolare importanza o significative nel loro campo di ricerca, o considerate di riferimento; 3) non vogliono duplicare, senza necessità, ricerche precedenti; 4) desiderano particolarmente essere al corrente di collegamenti con altre discipline che possono riguardare il loro lavoro; 5) desiderano trovare i libri recenti su un argomento insieme a quelli anteriori, così che le opere nuove possano essere valutate nel contesto di quelle precedenti, non solo di quelle (molte meno) che sono al momento in commercio (gli specialisti desiderano anche trovare i libri in inglese insieme a libri significativi in altre lingue, per avere facilmente un quadro della letteratura su un argomento a livello internazionale); 6) apprezzano particolarmente i sistemi che gli permettono di riconoscere fonti molto rilevanti che non potrebbero individuare in anticipo con parole chiave da inserire con operatori booleani in una finestrella di ricerca; 7) anche se sono ben consapevoli dell’esigenza di una ricerca prolungata e su più fonti, oltre la “prima schermata” di una ricerca in Internet, desiderano evitare di scorrere lunghissime liste, di qualsiasi genere, in cui un po’ di materiale pertinente sia sepolto fra cumuli di cose inutili selezionate in modo inadeguato perché le parole chiave “giuste” compaiono in contesti concettuali “sbagliati” (Mann 2006, 191). Esiste un’altra modalità di ricerca, quella di chi cerca qualcosa per “intrattenimento”. È una tipologia ricerca che può essere solo parzialmente assimilata alle due precedenti, e che può inoltre avere diversi livelli di esplicitazione dei bisogni. In situazioni di questo tipo non si sta cercando una informazione rapida o approfondita e neppure si sta eseguendo una ricerca mirata per finalità di studio o ricerca: questa è quella ricerca che potremmo definire tipica dell’utente di una biblioteca pubblica.

Un’altra importante categorizzazione da fare è rappresentata dalla competenza dell’utente rispetto al tema cercato. Coloro che cercano possono essere distinti in diversi livelli di competenza rispetto alla ricerca che stanno effettuando. Questo livello varia non solo da persona a persona, ma da ricerca a ricerca, e si può modificare nel tempo, anzi è auspicabile che ciò avvenga. Per semplificare si potrebbero pensare quantomeno tre livelli per gli adulti, a cui potremmo aggiungere livelli simili, ma tarati diversamente, per bambini e per adolescenti. I tre livelli sono: principiante; intermedio; avanzato.

Le situazioni di partenza della ricerca, poi, sono (anche in questo caso si sta semplificando, poiché lo spettro delle possibilità è più ampio e articolato):

si ha una idea di cosa si sta cercando (si dispone di dati bibliografici);

si ha una idea dell’argomento che si sta cercando, ma non di uno specifico o più specifici documenti (ovvero non si dispone di dati bibliografici); in altre parole non si ha una idea di cosa si sta cercando, ma di ciò che interessa sapere.

Queste situazioni vengono esemplificate da Mike Sweet come: known item search; exploratory search.<sup>2</sup> Nel primo caso, come riportato da Bianchini, abbiamo una “ricerca consapevole o incre-

---

<sup>2</sup> [http://www.casalini.it/retreat/2012\\_docs/sweet.pdf](http://www.casalini.it/retreat/2012_docs/sweet.pdf).



mentale, nella quale si ha una specifica risorsa in mente (un articolo, una rivista, un libro, ecc.) si ha familiarità con le parole chiave e i termini della ricerca e si sa da dove partire (sito web, database, ecc.)”. (Bianchini 2012, 304). Nel secondo invece abbiamo il caso della ricerca esplorativa (exploratory search), “nella quale non si hanno preferenze relative al tema, né si ha familiarità con le parole chiave. Per iniziare questa ricerca si ha quasi sempre bisogno di aiuto e lo scopo è ottenere informazioni generali”. (Bianchini 2012, 304) Le due situazioni di ricerca sono invece così esemplificate da Petrucciani: “le indagini sull’uso dei cataloghi di biblioteca hanno però individuato concordemente una situazione di ricerca dominante, quella nella quale l’utente ha già selezionato, o comunque conosce, l’oggetto particolare che desidera ed è in grado, almeno in linea di principio, di individuarlo fra gli altri. L’esito della ricerca, nella situazione che stiamo esaminando, è il reperimento di una particolare copia, e in qualche caso può essere proprio essa l’oggetto specificamente desiderato, per esempio per chi sia interessato a una nota di possesso o a varianti tipografiche. Ma nella massima parte dei casi l’utente, anche quando ha già utilizzato e quindi conosce una particolare copia, non è interessato ad essa più che a qualunque altra: l’oggetto della sua ricerca può essere, quindi, la pubblicazione in generale. Allo stesso modo, egli può essere a conoscenza dell’esistenza e dei caratteri di una o più edizioni di un’opera, ma non desiderare proprio quella o quelle in particolare. L’utente può anzi preferire il ritrovamento di una edizione diversa, per esempio più aggiornata. È certamente frequente, infine, che l’utente non conosca, prima della ricerca, alcuna particolare edizione dell’opera che lo interessa, di cui può avere avuto notizia senza dettagli bibliografici.

Alla prima situazione di ricerca si contrappone in genere soprattutto la ricerca di opere su un particolare argomento. Anche qui l’esito della ricerca consiste nella localizzazione e nel reperimento di particolari oggetti fisici, ma essi vengono selezionati fra tutti quelli, segnalati dal catalogo, che condividono certe caratteristiche, le quali sono in generale insufficienti a individuarli singolarmente, ma consentono di prevederne l’interesse. Nella ricerca di opere su un argomento possiamo includere le ricerche di opere che rispondono a caratteristiche normalmente segnalate nei cataloghi semantici anche se di tipo diverso: forma, genere, destinazione.

Queste diverse ricerche sono assimilabili fra loro in contrapposizione a quelle di un’opera o pubblicazione particolare, e possiamo perciò designarle complessivamente con l’espressione «seconda situazione di ricerca». Fra esse la ricerca per argomento è quella quantitativamente più rilevante e più facilmente individuabile”. (Petrucciani 1984, 4-5)

Considerando queste possibili situazioni si arriverebbero a definire le attività dell’utente in modo meno bidimensionale, e con una maggiore consapevolezza della complessità delle potenziali situazioni di ricerca in un catalogo. Le combinazioni possibili sono molto alte anche solo con le semplificazioni sopra presentate e senza tenere conto di ulteriori fattori di tipo sociale e culturale che potrebbero ulteriormente arricchire la matrice. Sarebbe quindi opportuno valutare quali siano effettivamente rilevanti in quale contesto bibliotecario e quali siano quelle a cui dovrebbe rispondere un catalogo, con quali dati.

Per fare alcuni esempi, possiamo supporre che per ricerche finalizzate all’intrattenimento la navigazione possa avere una discreta importanza solo in alcuni casi. Se sto cercando una risorsa per avere qualcosa da leggere o da guardare, non è detto, anzi è improbabile, che sia mio interesse navigare nel catalogo o all’esterno (ed è invece possibile o probabile che all’esterno abbia già “navigato”, per arrivare a quella determinata selezione); invece, nel caso di una ricerca più strutturata,

quale “sto cercando un buon romanzo giallo da leggere in vacanza”, la navigazione può essere utile per farmi selezionare ciò che è di mio interesse. Per queste ricerche i cataloghi non sono, se non in rari casi, in grado di fornirmi una risposta, e soprattutto sono carenti di valutazioni di tipo qualitativo, che possono sì essere fuorvianti, ma fornirmi comunque una idea di base da cui partire. Nel caso esemplificato, una forma diversa di presentazione dei dati catalografici potrebbe essere adatta per le biblioteche pubbliche. Nel caso di opere letterarie è molto probabile avere diverse espressioni e manifestazioni della stessa opera, e il catalogo deve poter esplicitare il maggior numero di relazioni possibili fra queste entità, potenziando l’offerta con una integrazione di dati di tipo qualitativo per facilitare le operazioni di selezione delle risorse, con una interfaccia che faciliti in modo intuitivo alcune ricerche di tipo formale e contenutistico. Esempi di cataloghi simili sono stati pensati e realizzati, ma ancora molta strada si potrebbe fare per renderli più funzionali ed efficaci.

Le attività di studio e ricerca possono variare molto in base ai livelli di partenza sopra elencati, e questo dovrebbe essere tenuto in considerazione nel momento in cui si realizzano strumenti catalografici. I documenti che maggiormente interessano le attività di studio e ricerca è probabile abbiano poche espressioni e manifestazioni della stessa opera, ma molti aggregati; quindi è necessario raggiungere livelli molto alti di analicità nella descrizione delle risorse, avere una indicizzazione semantica spinta e una organizzazione classificata dei materiali pensata ad hoc per i particolari ambiti disciplinari di riferimento, e infine prevedere percorsi alternativi per facilitare le ricerche multidisciplinari e il reperimento di documenti “marginali” all’ambito di interesse specifico ma potenzialmente interessanti. È in queste situazioni di ricerca che valutazioni di tipo qualitativo andrebbero a incrementare il soddisfacimento dei bisogni degli utenti.

Nel caso in cui si effettui una ricerca per cosa non nota va ricordato che quando un utente avvia una ricerca in un sistema informativo, “la formula in base a uno schema mentale, determinato da fattori quali le sue conoscenze linguistiche, la familiarità con la disciplina, l’esperienza accumulata in precedenti ricerche, la conoscenza diretta di uno o più dei documenti desiderati, nonché dalle finalità della ricerca. Le corrispondenze fra lo schema mentale dell’utente e quello applicato dalla risorsa e le loro interrelazioni sono spesso difficili da identificare e da rendere esplicite” (Weston e Sardo 2017, 11).

I fattori possono anche essere di ordine psicologico e personale, legati al momento specifico e alla situazione nella quale si effettua la ricerca, né vanno dimenticati quelli legati allo strumento che viene interrogato per fare la ricerca; tutti questi elementi vanno a incidere sulle modalità di ricerca degli utenti, sulla loro capacità di interagire col sistema e sul grado di soddisfazione o di frustrazione finale. Questa è una delle criticità insormontabili dei cataloghi per soggetto o classificati; la possibilità di avere strumenti personalizzabili in base alla tipologia di ricerca che l’utente vuole effettuare sarebbe un grande vantaggio per favorire il recupero di documenti e informazioni pertinenti, per aiutare nella scoperta di documenti non noti ma potenzialmente interessanti e per favorire il miglior utilizzo delle risorse messe a disposizione dalla biblioteca; le potenzialità offerte dal *machine learning* e dagli algoritmi potrebbero essere ulteriormente sfruttate per queste finalità.

## Conclusioni

Le cosiddette funzioni utente, così come espresse nei modelli concettuali, e di conseguenza riprese nella Dichiarazione di principi internazionali di catalogazione, possono essere considerate valide, ma sono sicuramente riduttive e non sono in grado di esprimere compiutamente la complessità delle situazioni di partenza che spingono gli utenti a effettuare ricerche nei cataloghi. Allo stesso tempo, va sottolineato come questa categorizzazione presupponga un utente in grado di capire e quindi utilizzare al meglio la complessità delle strutture catalografiche realizzate. Uno studio fatto sulle parole di ricerca utilizzate dagli utenti del discovery tool dell'Alma Mater Studiorum Università di Bologna ha portato alla sostanziale conclusione, ad esempio, che lo strumento viene utilizzato principalmente per trovare documenti di cui si conosce già l'esistenza con lo scopo di raggiungere il full text della risorsa.

Per un ripensamento delle funzioni utente sarebbe però necessario intraprendere ulteriori studi sull'interazione degli utenti con i cataloghi, e soprattutto sarebbe di fondamentale importanza riuscire a individuare potenziali utenti che non li utilizzano e cercare di capire perché lo strumento non venga utilizzato.

Ma prima ancora di domandarci cosa facciano gli utenti quando interagiscono con i cataloghi, dovremmo chiederci cosa vogliamo che i cataloghi facciano in un ecosistema digitale sempre più ricco di modalità alternative di ricerca e di reperimento di risorse nonché di risorse non indicizzate nei cataloghi stessi, perché a mio avviso sta mancando una riflessione seria e molto laica sulla natura e sulle funzioni dei cataloghi agli inizi del XXI secolo.

## Riferimenti bibliografici

Bianchini, Carlo. 2012. “Dagli OPAC ai library linked data: come cambiano le risposte ai bisogni degli utenti”. *AIB Studi* 52 (3): 303-23, <http://dx.doi.org/10.2426/aibstudi-8597>.

Borgman, Christine. 1996. “Why are Online catalogs still hard to use?”. *Journal of the American Society for Information Science* 47 (7): 493-505.

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

Clarke, Rachel Ivy. 2015. “Breaking records: the history of bibliographic records and their influence in conceptualizing bibliographic data”. *Cataloging & Classification Quarterly* 53 (3-4): 286-302, <http://dx.doi.org/10.1080/01639374.2014.960988>.

Coyle, Karen. 2017. *FRBR: prima e dopo. Un esame dei modelli bibliografici*, traduzione di Lucia Sardo. Roma: Associazione italiana biblioteche.

Cutter, Charles Ammi. 1904. *Rules for a Dictionary catalog*, 4<sup>th</sup> ed. Washington: Government printing office.

Fattahi, Rahmatollah. 2010. *From information to knowledge: superworks and the challenges in the organization and representation of the bibliographic universe = Dall'informazione alla conoscenza: le super-opere e le sfide dell'organizzazione e rappresentazione dell'universo bibliografico*, Fiesole (Firenze): Casalini Libri. Traduzione di Maria Letizia Fabbrini. <https://www.torrossa.com/resources/an/2413720>.

Hoffman, Gretchen L. 2009. “Meeting users’ needs in cataloging: what is the right thing to do?”. *Cataloging & Classification Quarterly* 47 (7): 631-41, <http://dx.doi.org/10.1080/01639370903111999>.

IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions). 2000. *Requisiti funzionali per record bibliografici. Rapporto conclusivo*. Edizione italiana a cura dell’Istituto centrale per il catalogo unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche. Roma: ICCU.

IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions). 2020. *IFLA Library Reference Model. Un modello concettuale per le informazioni bibliografiche*. Pat Riva, Patrick Le Boeuf, and Maja Zumer. Edizione italiana a cura dell’Istituto centrale per il catalogo unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche. Roma: ICCU.

IFLA Cataloguing section and IFLA meeting of experts on an International cataloguing code. 2016. *Dichiarazione di principi internazionali di catalogazione (ICP)*. Edizione 2016 con piccole correzioni 2017 di Agnese Galeffi (chair), María Violeta Bertolini, Robert L. Bothmann, Elena Escolano Rodríguez, and Dorothy McGarry, traduzione italiana, a cura del Gruppo di lavoro tecnico per la traduzione degli ICP 2016, [https://www.ifla.org/files/assets/cataloguing/icp/icp\\_2016-it.pdf](https://www.ifla.org/files/assets/cataloguing/icp/icp_2016-it.pdf).

IFLA Working Group on Functional Requirements and Numbering of Authority Records (FRANAR). 2010. *Requisiti funzionali per i dati di autorità. Un modello concettuale*. A cura di Glenn E. Patton. Edizione italiana a cura dell’Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche. Roma: ICCU

IFLA Working Group on the Functional Requirements for Subject Authority Records (FRSAR). 2010. *Functional Requirements for Subject Authority Data (FRSAD). A conceptual model*, editors Marcia Lei Zeng, Maja Žumer, Athena Salaba; Approved by the Standing Committee of the IFLA Section on Classification and Indexing, June 2010, <https://www.ifla.org/files/assets/classification-and-indexing/functional-requirements-for-subject-authority-data/frsad-final-report.pdf>.

Madison, Olivia M. A. 2000. "The IFLA Functional Requirements for Bibliographic Records: International Standards for Universal Bibliographic Control". *Library Resources & Technical Services* 44 (3): 153–59.

Mann, Thomas. 2006. "Il catalogo e gli altri strumenti di ricerca: un punto di vista dalla Library of Congress". *Bollettino AIB*, 46 (3): 186-206, <http://bollettino.aib.it/article/view/5154/4921>.

Miksa, Francis. 2012. "The legacy of the library catalogue for the present". *Library Trends*, 61 (1): 7-34, <http://dx.doi.org/10.1353/lib.2012.0023>.

Petruciani, Alberto. 1984, *Funzione e struttura del catalogo per autore*. Firenze: Giunta regionale toscana, La Nuova Italia Editrice.

Weston, Paul Gabriele, e Lucia Sardo. 2017. *Metadati*. Roma: Associazione italiana biblioteche.