

## Le biblioteca nella percezione degli utenti: i risultati di tre indagini di OCLC

1. *The 2003 OCLC environmental scan: Pattern recognition. A report to the OCLC membership.* Dublin: Online Computer Library Center, 2003. Il report è disponibile liberamente all'indirizzo <<http://www.oclc.org/reports/escan/>>
2. *Perceptions of libraries and information resources. A report to the OCLC membership.* Dublin: Online Computer Library Center, 2005. Il report è disponibile liberamente all'indirizzo <<http://www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm>>
3. *Sharing, privacy and trust in our networked world. A report to the OCLC membership.* Dublin: Online Computer Library Center, 2007. Il report è disponibile liberamente all'indirizzo <<http://www.oclc.org/reports/pdfs/sharing.pdf>>

OCLC, fondata nel 1967, è una nota organizzazione non-profit, che fornisce ai suoi membri (più di 60.000 in 112 Stati di tutto il mondo) servizi informatici per le biblioteche, tra i quali il notissimo WorldCat.

Nel periodo compreso tra il 2003 e lo scorso anno, OCLC ha prodotto e pubblicato tre interessanti indagini che esaminano il rapporto tra biblioteche e la loro utenza nell'epoca dell'informazione globale. Le analisi si sono mosse a partire dall'uso che gli utenti fanno delle biblioteche, fino al tema, attualmente molto dibattuto, del *social networking*, scandagliando le percezioni che delle strutture bibliotecarie hanno coloro che se ne servono.

Di seguito si danno, in traduzione italiana, le presentazioni che di questi report sono uscite su tre diversi numeri di "American Libraries", la rivista dell'American Library Association e che colgono, mi pare, gli aspetti salienti delle indagini.

Leggendo i tre studi nel loro complesso, appaiono chiare delle tendenze che le biblioteche, di ogni tipologia esse siano, farebbero bene a tenere in considerazione.

L'avvento del Web e la sempre maggiore confidenza degli utenti nei confronti della rete, stanno, in effetti, rendendo evidente il fenomeno crescente della disintermediazione, o forse, più propriamente, iperintermediazione, informativa.

I motori di ricerca sono il punto di riferimento in assoluto più utilizzato, dal quale, secondo il report del 2005, ben l'84% degli intervistati parte per le proprie ricerche, contro l'1% per cento di quelli che si rivolgono, inizialmente, al sito web della biblioteca. Il 90%, poi, si ritiene soddisfatto dell'informazione ottenuta attraverso i *search engines*, soprattutto rispetto alla quantità e alla qualità delle informazioni ottenute.

Considerando inoltre i risultati del rapporto del 2007, che indicano un incremento dell'uso della rete, sia per la fruizione sia per la produzione di contenuti, e l'emergere dei fenomeni sociali, sembra delinearsi per le biblioteche la necessità di rivedere in parte la loro *mission* e i luoghi nei quali essa si svolge; migliorando e rendendo sempre più facilmente fruibili spazi e servizi fisici e, più ancora, "nell'aprire le porte" agli utenti (OCLC 2007, p. 7-8), permettendo loro di partecipare, a pieno titolo, alla produzione di contenuti di qualità.

In tutto ciò sarà importante per le biblioteche non perdere la loro natura originale, mantenendo come elemento fondamentale della loro offerta una risorsa che esse offrono da sempre e per la quale esse sono riconosciute, il loro "marchio di fabbrica", il *brand*, come dicono gli intervistati di OCLC: il libro.

OCLC esamina l'uso delle biblioteche a livello globale (2003; "AL", Mar. 2004, p. 14)

OCLC, organizzazione non-profit di ambito bibliotecario, ha recentemente pubblicato un rapporto ai suoi membri, *The 2003 OCLC environmental scan: Pattern recognition*, definito come "un'approfondita analisi a livello globale dei temi riguardanti la ricerca, la formazione e le diverse comunità, collegate al futuro delle biblioteche e delle altre organizzazioni dell'ambito della conoscenza".

Il volume monografico, di 150 pagine, si basa sulle interviste di più di 100 specialisti dell'informazione di tutto il mondo, in rappresentanza di un'ampia gamma di organizzazioni. Giustamente scrive OCLC, "il messaggio complessivo che deriva da queste interviste, oltre a una panoramica della letteratura e a una ricerca estesa, ha prodotto una gran quantità di intuizioni sul mondo reale, sui temi con i quali, giorno per giorno, si fronteggiano i professionisti dell'informazione". L'analisi, suddivisa in cinque diversi quadri -sociale, economico, tecnologia, ricerca e formazione, e biblioteche- copre aree come i finanziamenti, le collaborazioni, l'archiviazione digitale, l'e-learning, la gestione del rischio in ambito digitale, il movimento open source, l'aumento dei servizi erogati via web dalle biblioteche e la comunicazione scientifica. La pubblicazione è basata sulla ricerca indirizzata al consiglio di amministrazione di OCLC, per uso interno, nel settembre 2003. I membri del consiglio hanno ritenuto che quelle informazioni sarebbero state di una qualche utilità per le biblioteche, così hanno deciso di preparare una versione più ampia, destinata a una più ampia diffusione. Questo il pensiero della Vice presidente del marketing di OCLC: "Il nostro primo obiettivo è creare argomenti di confronto e discussione con la comunità bibliotecaria", scrive Catherine De Rosa, una dei principali autori del report (gli altri sono il Vice Presidente di OCLC, Lorcan Dempsey, e Alane Wilson, consulente).

Alla richiesta di indicare quale, tra i tanti risultati del lavoro, fosse il più significativo, De Rosa risponde citando la scoperta che fornitori di software e contenuti stanno creando insieme diverse applicazioni in aree come la condivisione dei documenti e della comunicazione, in quelle che chiamano tecnologie collaborative. "Così tante di queste applicazioni sono le cose che le biblioteche fanno davvero bene", ha osservato, aggiungendo che esse stanno "improvvisamente diventando ubiquo nelle tecnologie dell'informazione che usiamo ogni giorno".

De Rosa ha anche notato che gli schemi collaborativi emergono, nel report, in forma di software open-source, di gioco, di videoconferenze e blog. Queste nuove strutture, prevede, probabilmente permetteranno alle altre tendenze individuate dai ricercatori di svilupparsi più velocemente di quanto potrebbero altrimenti. Soprattutto, dice ancora De Rosa, i risultati dell'analisi rendono manifesto che la comunità bibliotecaria deve fare qualche passo per offrire prodotti e servizi che gli utenti cercano perché "altri stanno per batterci nel farlo".

OCLC cerca attivamente suggerimenti dalle biblioteche sui risultati di questo lavoro, attraverso presentazioni - come l'ALA Midwinter meeting di San Diego - e attraverso un modulo web. De Rosa promette che non appena OCLC avrà raccolto i dati, fornirà le informazioni alla comunità attraverso il proprio sito web.

Un'indagine di OCLC delinea la percezione dell'informazione (2005; "AL", Gen. 2006, p. 22)

Le persone usano meno le biblioteche se iniziano a utilizzare il web, secondo un sondaggio del Giugno 2005 sottoposto da OCLC a 3.300 abitanti degli Stati Uniti e di 5 altri Paesi. Il prestito librario è il servizio di biblioteca che essi utilizzano di più e che gli utenti percepiscono come marchio dell'attività bibliotecaria, sempre secondo questo studio.

*Perceptions of libraries and information resources* è il seguito dell'analisi ambientale del 2003 (v. sopra) che era inteso come strumento di lavoro per i bibliotecari che si trovassero a delineare piani strategici per le loro istituzioni.

Tra le conclusioni del report:

- La maggior parte di coloro che ha necessità informative non è a conoscenza, o non utilizza, la maggior parte delle risorse delle biblioteche.
- Gli studenti universitari hanno il livello più alto di utilizzo delle biblioteche e fanno l'uso maggiore delle risorse bibliotecarie, sia analogiche, sia digitali.
- Solo il 10% degli studenti universitari ha dichiarato che la collezione della loro biblioteca di riferimento ha completamente soddisfatto i loro bisogni informativi, dopo che hanno raggiunto il sito web della biblioteca attraverso un motore di ricerca.
- Circa il 90% delle risposte dichiara soddisfazione sui risultati delle ricerche informative condotte attraverso un motore di ricerca
- I motori di ricerca sono più adatti allo stile di vita degli utenti piuttosto che le biblioteche, fisiche o digitali. La maggior parte degli intervistati statunitensi, di età compresa tra 14 e 64 anni, ritiene che i motori di ricerca siano perfettamente adeguati.
- I commenti alle risposte forniscono chiare indicazioni alle biblioteche: di essere pulite, vivaci, calde e ben illuminate; che il personale sia amichevole con gli utenti; che gli orari siano compatibili con i loro stili di vita, che pubblicizzino servizi e prodotti e, infine, che trovino un modo per fornire i materiali alle persone che li cercano, senza costringerle a recarsi in biblioteca.

L'analisi conclude che le biblioteche hanno la grande possibilità di ringiovanire il loro marchio, al di là dei libri. Farlo "dipende dall'abilità dei membri della comunità bibliotecaria più ampia di ridisegnare i servizi in maniera tale che le ricche risorse, digitali o a stampa, che essi custodiscono per conto della società siano disponibili, accessibili e utilizzate".

OCLC esplora gli spazi sociali (2007; "AL", Dic. 2007, p. 19)

OCLC ha recentemente pubblicato il terzo di una serie di report rivolti ai suoi membri e dedicati a illustrare i temi e le tendenze del mondo digitale riguardanti uso, servizi e risorse delle biblioteche.

*Sharing, privacy and trust in our networked world*, uscito lo scorso 22 ottobre, esplora l'uso degli spazi sociali on line da parte di più di 6.100 intervistati, di età compresa tra 4 e 84 anni, di Stati Uniti, Canada, Francia, Germania, Giappone e Regno Unito, mettendoli a confronto con il punto di vista e i comportamenti di 382 direttori di biblioteca statunitensi.

Come nel caso dei precedenti rapporti sull'informazione globale (AL, Mar. 2004, p. 14) e sulla percezione delle biblioteche da parte degli utenti (AL, Gen. 2006, p. 22), i risultati sono puntuali e provocatori.

Tra gli elementi salienti legati al pubblico:

- La comunità del web è passata da una Internet costruita da poche migliaia di autori a una costruita da milioni.
- Gli utenti del web leggono di più.

- Più di un quarto del pubblico generale e più della metà degli studenti universitari usa siti di reti sociali (social networking).
- I telefoni cellulari stanno diventando dispositivi di rete.
- Gli intervistati non riescono a distinguere i siti delle biblioteche da altri, privati o pubblici, che utilizzano.
- Gli intervistati non danno grande importanza al rispetto della loro privacy mentre cercano e fanno uso di informazione.

Le risposte dei direttori di biblioteca comprendono anche:

- Utilizzano internet da più tempo, rispetto alla media.
- Utilizzano i motori di ricerca più spesso rispetto ad un pubblico generico.

Risultati e conclusioni offrono, ai bibliotecari accademici quanto a quelli pubblici, un'opportunità di riflessione, discussione e ripensamento delle loro politiche e dei servizi erogati.

- Un quarto di essi usa siti di *social networking*, più come attività professionale che per la socializzazione.
- Considerano la privacy on line più importante di quanto non facciano altri.
- Ritengono che mantenere private le informazioni sugli utenti sia parte del loro lavoro.
- Solo il 14% ritiene che il *social networking* sia il ruolo giusto per un bibliotecario.

Il report comprende inoltre commenti e previsioni di 14 professionisti dell'informazione riguardo a biblioteche e spazi sociali, offre una panoramica sulle differenze tra le sei nazioni comparate, sull'uso delle reti sociali da parte degli studenti, un ricco glossario e una timeline comparativa delle tappe salienti della tecnologia e delle biblioteche statunitensi.

L'analisi conclude che le biblioteche devono, come i loro utenti, diventare più coinvolte nelle reti sociali: "Le regole del nuovo web sociale sono confuse. Le regole della nuova biblioteca sociale saranno ugualmente confuse. Ma la partecipazione di massa [degli utenti] e il piccolo chaos che ne deriva creano uno spazio stimolante per la collaborazione, la creatività, la costruzione – e la trasformazione – della comunità. Proprio come è nella nostra *mission*".

Andrea Marchitelli -Roma  
marchitelli@aib.it

Traduzione autorizzata dall'American Library Association

---

MARCHITELLI, Andrea. *Le biblioteche nella percezione degli utenti. I risultati di tre indagini di OCLC*. «AIB notizie», 20 (2008), n. 4, p. 13-14. URL <http://www.aib.it/aib/editoria/n20/0413.htm3>