



Associazione Italiana Utenti ExLibris

Oltre “AND-OR-NOT”: Discovery tool come approccio critico alla ricerca documentale. Il punto di vista del reference librarian (e degli utenti)

Laura Testoni
Università degli Studi di Genova



Seminario ITALE
Il cielo è davvero blu sopra le nuvole?
Discovery tool: riflessioni e prodotti a confronto
Milano, IULM
Libera Università di Lingue e Comunicazione
22 maggio 2018





Associazione Italiana Utenti ExLibris

Il punto di vista del reference librarian

Discovery tool come opportunità e sfida:
una discussione "aperta" e interlocutoria in 7 punti

Il punto di vista degli utenti

Risultati di un sondaggio sperimentale e a corto raggio
condotto su 85 utenti (studenti, docenti, staff)

IL PUNTO DI VISTA DEL REFERENCE LIBRARIAN

Chi è il Reference librarian

- Mediatore tra gli strumenti della biblioteca e l'utente
- Utente...
- Osservatore partecipante della user experience (UX)
- Interfaccia tra utenza e System/Manager Librarian
- Formatore e facilitatore
- Portatore di bias e "falsi miti", abitudini, routines, tic culturali

Discovery tool come opportunità per mettere alla prova tutti questi profili

IL PUNTO DI VISTA DEL REFERENCE LIBRARIAN

Cosa fa il “reference librarian”?

- Facilita / accompagna gli utenti nel recupero dell'informazione
- Svolge o progetta attività in/formative sull'uso dei servizi della biblioteca
- Svolge o progetta attività in/formative sul recupero, la valutazione e l'uso critico dell'informazione
- Si indirizza all'utenza di riferimento in modo appropriato

IL PUNTO DI VISTA DEL REFERENCE LIBRARIAN

Discovery tool come opportunità per ripensare il servizio reference (e l'Information literacy)

- #1 OPAC e Discovery tool: dalla "scarsità" all'"abbondanza"
- #2 Discovery tool e Google: somiglianze e differenze
- #3 Quali sfide nel colloquio di reference
- #4 Discovery tool e database disciplinari o citazionali
- #5 Quale istruzione nell'uso delle interfacce?
- #6 Il Discovery tool e l'editoria accademica italiana
- #7 Spazio di scoperta (quasi) illimitato ma "protetto"

IL PUNTO DI VISTA DEL REFERENCE LIBRARIAN

#1 OPAC e Discovery tool: dalla “scarsità” alla “abbondanza”

“Exact-match” vs “best-match”

Precisione vs richiamo

Information retrieval vs Information discovery.

Discovery come “evoluzione” dell’OPAC?

Abbondanza: La convergenza al digitale del docuverso amplia concetto di “documento”, “collezione” e “accesso” e quindi anche la nozione di “catalogo”.

Il Discovery non è solo “**Google like**” ma anche “**Opac like**”, se l’utente lo vuole. OPAC come opzione o possibile modo di essere del Discovery.

IL PUNTO DI VISTA DEL REFERENCE LIBRARIAN



Cerca in:

Cerca in biblioteca

Collana

contiene

farsi un'idea

E

Qualunque campo

contiene

Tipo di materiale

Libri

Lingua

Tutte le lingue

Data di pubblicazione

Ultimi 2 anni

+ AGGIUNGI UNA NUOVA RIGA

 PULISCI

→ Collana *contiene* farsi un'idea

 CERCA

IL PUNTO DI VISTA DEL REFERENCE LIBRARIAN

#2 Discovery tool e Google: somiglianze e differenze

Google e i suoi tool sono incorporati nella nostra esperienza quotidiana.

Il Discovery opera una mimesi vs Google, adottando 3 soluzioni tecnologiche:

- maschera di ricerca unica,
- indice unico e
- algoritmi di rilevanza nell'esposizione dei risultati.

Quale "intermediazione" informativa?

Google e il Discovery tool intermediano entrambi l'informazione ma attraverso modalità radicalmente differenti

IL PUNTO DI VISTA DEL REFERENCE LIBRARIAN

#3 Discovery tool: quali sfide per nel colloquio di reference

Il Discovery tool fornisce empowerment e autonomia agli utenti

Il Discovery consente di eliminare alcuni aspetti "contingenti" del reference: La descrizione delle mutevoli interfacce dei vari database: i "search tips"

Reference come **attività che crea consapevolezza** circa:

- Il valore dell'informazione
- Modi e forme di produzione della comunicazione scientifica (es. peer review)
- Modalità di diffusione della comunicazione scientifica
- Contestualizzazione degli esiti della ricerca
- L'uso dell'informazione (come citare, riassumere, evitare il plagio)

IL PUNTO DI VISTA DEL REFERENCE LIBRARIAN

#4 Discovery tool e database disciplinari o citazionali: quali relazioni?

Il Discovery è un “trampolino” verso i database disciplinari e citazionali

Il Discovery tool incoraggia un approccio multidisciplinare

In ricerche molto specifiche e di nicchia la pluralità di fonti che il Discovery tool indicizza è un punto di forza.

Per una review sistematica della letteratura (“*evidence based*”) vanno interrogati anche i database disciplinari.

Alcuni database disciplinari adottano thesauri o schemi di indicizzazione semantica disciplinare molto raffinati e potenti (JEL code, MeSH, APA, PACS)

L’indicizzazione semantica dei contenuti nel Discovery dipende dai metadati dei record harvestizzati

IL PUNTO DI VISTA DEL REFERENCE LIBRARIAN

#5 Quale istruzione nell'uso delle interfacce? Fine del paradigma "addestrativo"

L'interfaccia "Google like" semplifica la ricerca e abbassa le barriere all'accesso/uso delle risorse della biblioteca

L'esperienza di ricerca non è più lineare ma "reticolare"

E' necessario che l'utente sia consapevole di quello che sta cercando:
ruolo del facilitatore e dell'Information literacy.

Le abilità necessarie per il recupero dell'informazione cambiano forma:
si passa da abilità procedurali, frutto di "addestramento" a competenze più generali e utili nel corso della vita:

- Ricerca come processo iterativo in cui si negoziano significati
- Selezione delle informazioni sulla base del proprio bisogno informativo
- Identificazione delle modalità in cui la letteratura scientifica si manifesta

IL PUNTO DI VISTA DEL REFERENCE LIBRARIAN

#6 Il Discovery tool e l'editoria accademica italiana

Tutte le risorse digitali sottoscritte dall'Istituzione possono essere recuperabili attraverso servizi di Primo ExLibris come "AZ Journals" e "Database search" a livello di titolo

Una parte di editoria italiana è ancora restia ad "aprire" i propri silos all'harvesting di terze parti per cause differenti:

- Gap tecnologico nell'accesso (accessi con password)
- Gap tecnologico nell'esposizione dei contenuti (risorse non granulari, formati non standard, metadati inesistenti o non standard)
- Gap culturale?

IL PUNTO DI VISTA DEL REFERENCE LIBRARIAN

#7 Discovery tool: spazio di scoperta (quasi) “illimitato” ma protetto

Lo spazio di scoperta del Discovery tool è in realtà perimetrato da tre elementi:

- Le collezioni cartacee della biblioteca
- Le collezioni online a cui l'istituzione è abbonata
- Le collezioni in libero accesso che l'Istituzione decide di attivare nell'indice del Discovery

La “qualità” dei documenti recuperati dal Discovery è “garantita”:
Discovery come spazio protetto dall'informazione “fake”

IL PUNTO DI VISTA DEGLI UTENTI

Il contesto operativo:

Università di Genova

Biblioteca di Scuola di Scienze Sociali

Biblioteca di Economia (dati 2017)

5.049 prestiti (15.259 prestiti BSSS)

618 ILL/DD (1.389 ILL/DD BSSS)

16 incontri informativi con gli studenti

453 documenti rilasciati in sessioni di reference



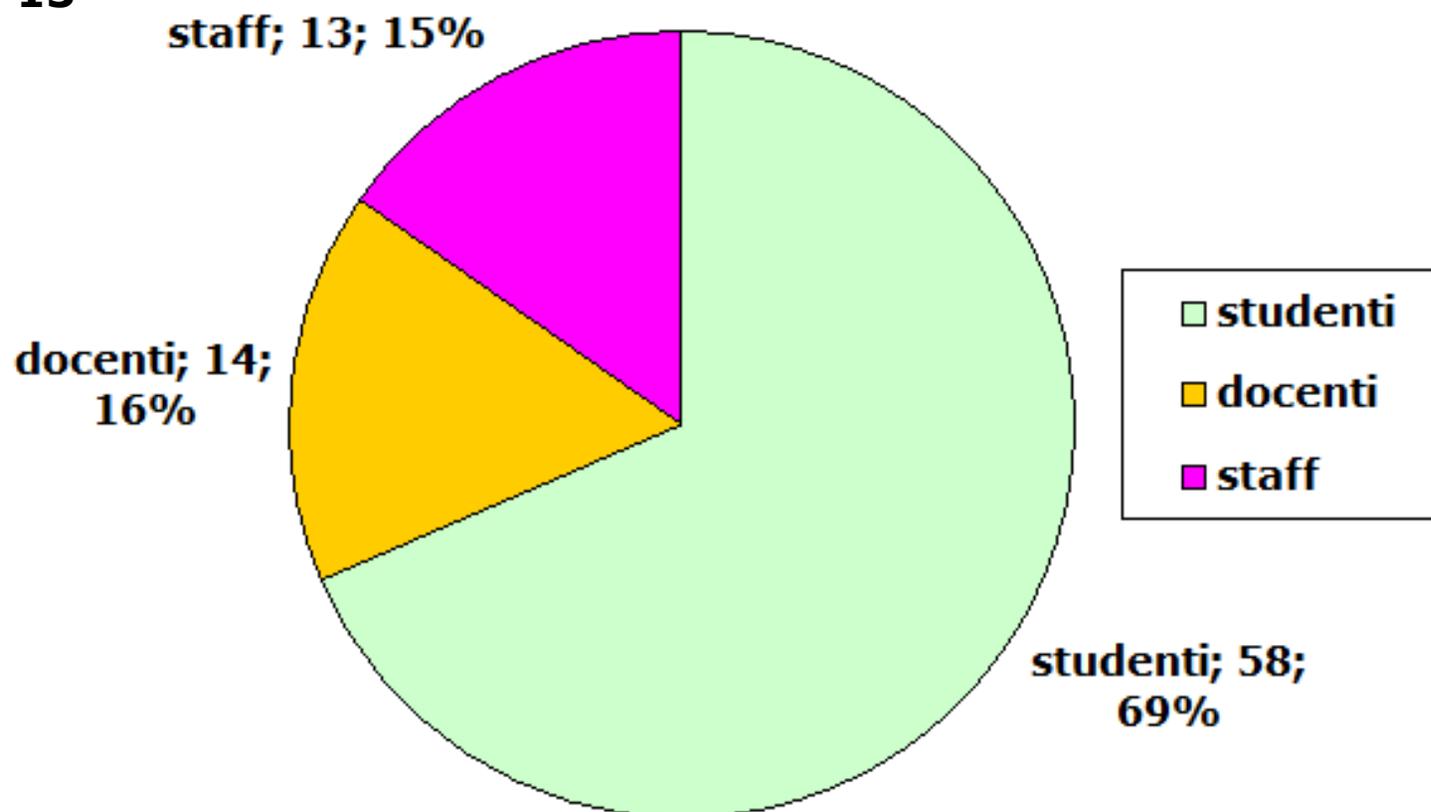
IL PUNTO DI VISTA DEGLI UTENTI

Effettuazione del survey: 16-30 aprile 2018: 85 persone partecipanti

Studenti 58 (di cui: 4 dottorandi, 24 laurea magistrale, 30 laurea triennale)

Docenti 14

Staff 13



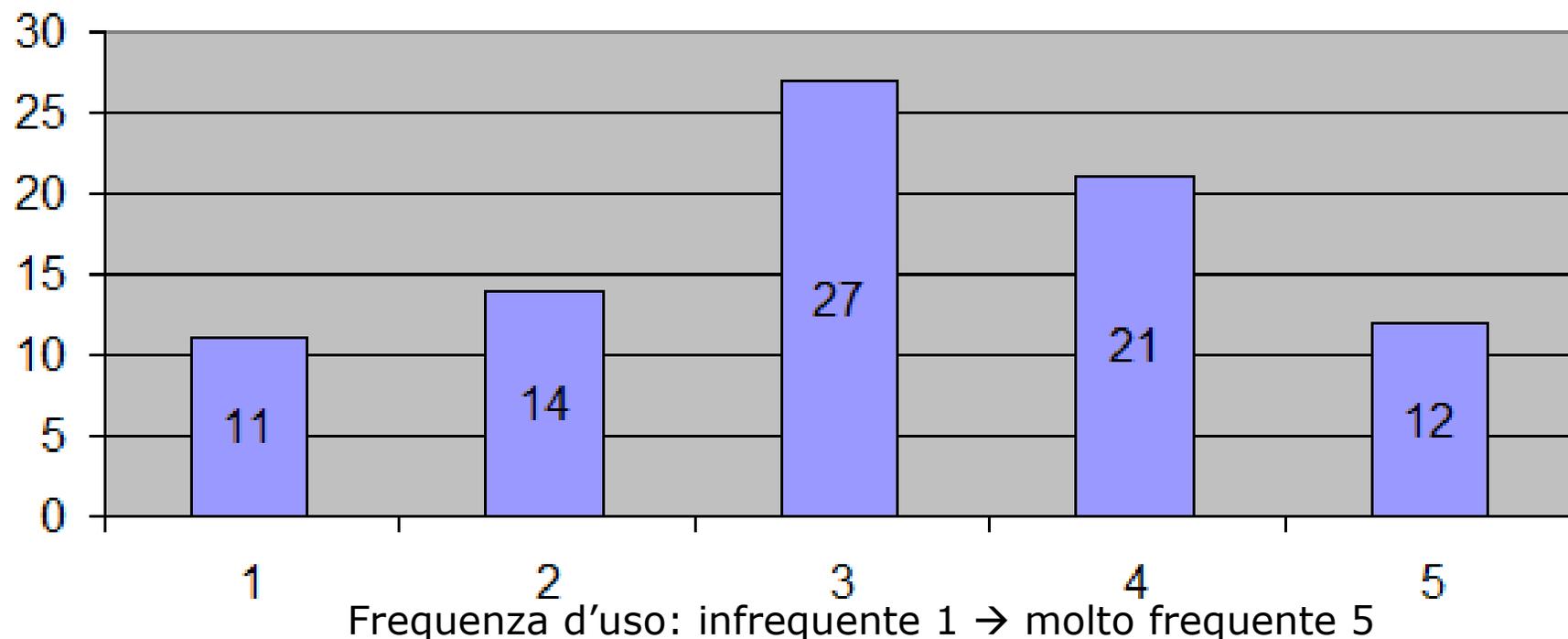
IL PUNTO DI VISTA DEGLI UTENTI : frequenza d'uso

Quanto utilizzi lo strumento "UnoPerTutto" per ricercare documenti?

1 = Molto raramente (max 1 volta a semestre)

5 = più volte al giorno

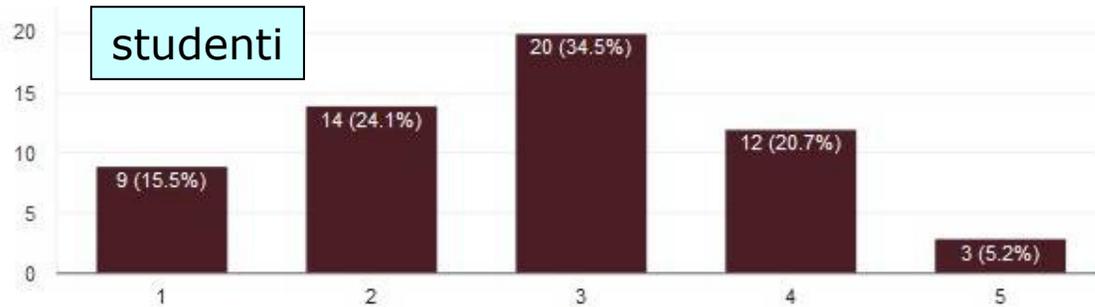
Dati cumulativi (studenti+docenti+staff)



IL PUNTO DI VISTA DEGLI UTENTI : frequenza d'uso

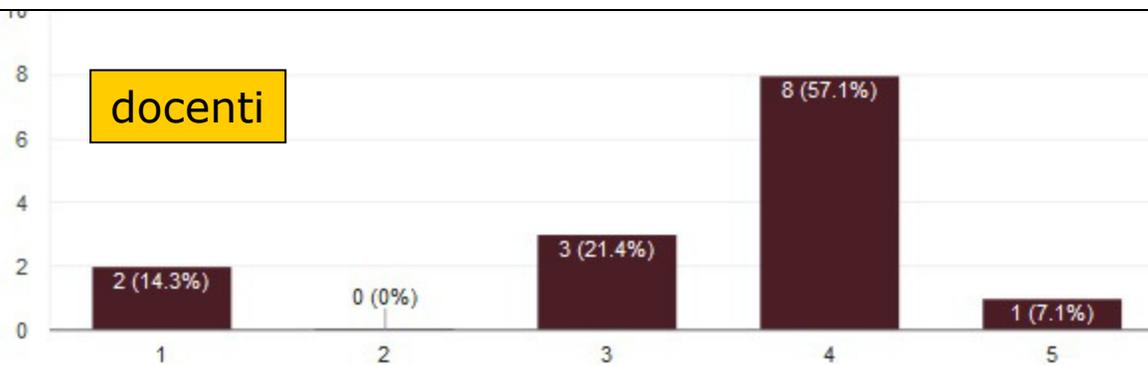
Quanto utilizzi lo strumento "UnoPerTutto" per ricercare documenti?

1 = Molto raramente (max 1 volta a semestre) → 5 = più volte al giorno

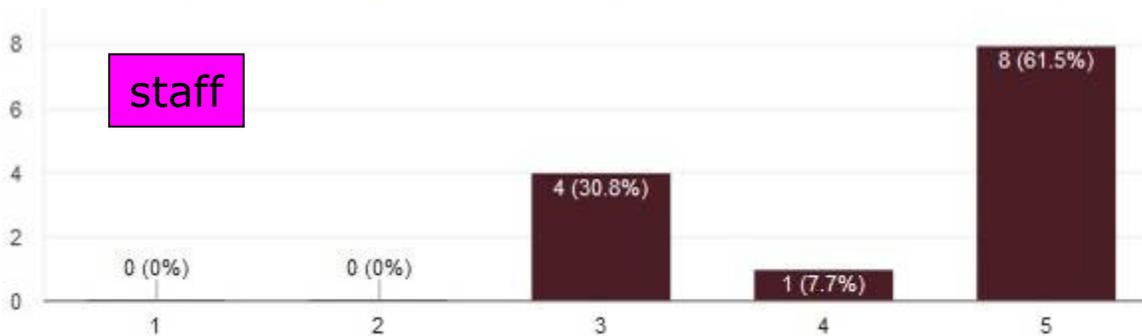


58/58 risposte

Dati disgiunti per tipologia di utenti



14/14 risposte



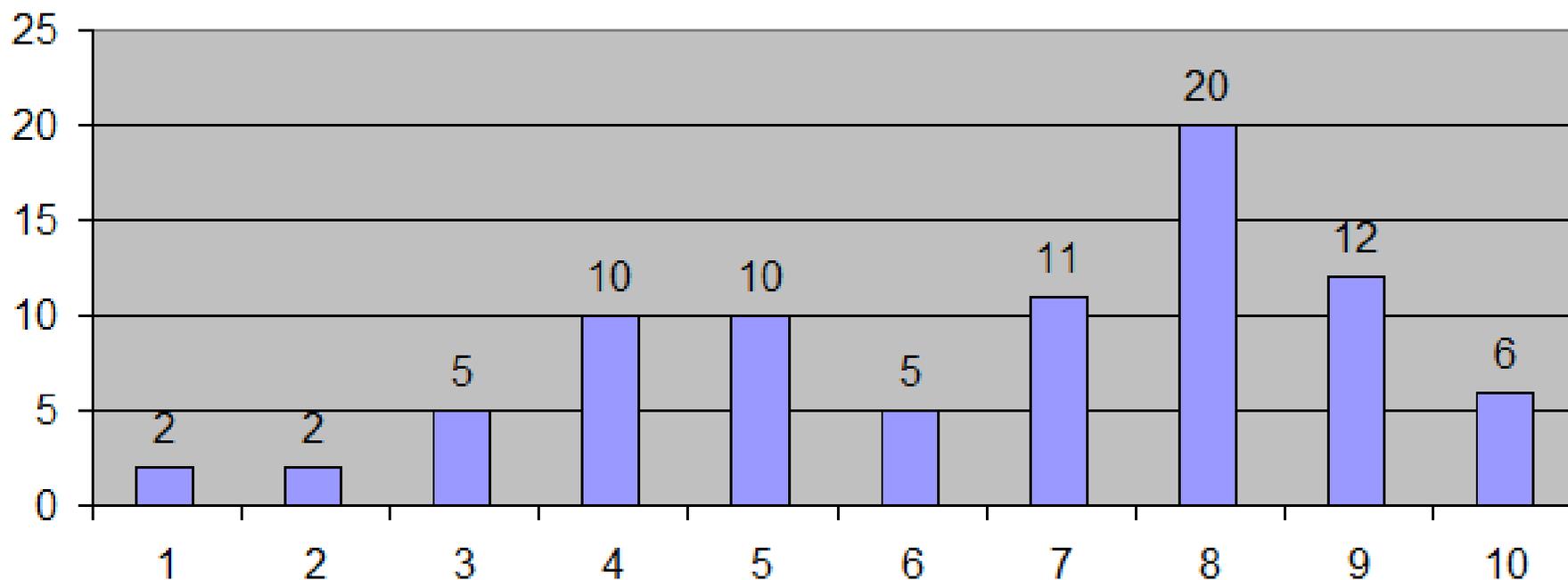
13/13risposte

IL PUNTO DI VISTA DEGLI UTENTI : eventuali difficoltà**Hai riscontrato difficoltà nell'utilizzo di UnoPerTutto?**

1 = Moltissime difficoltà →

10 = Nessuna difficoltà

Dati cumulativi (studenti+docenti+staff)



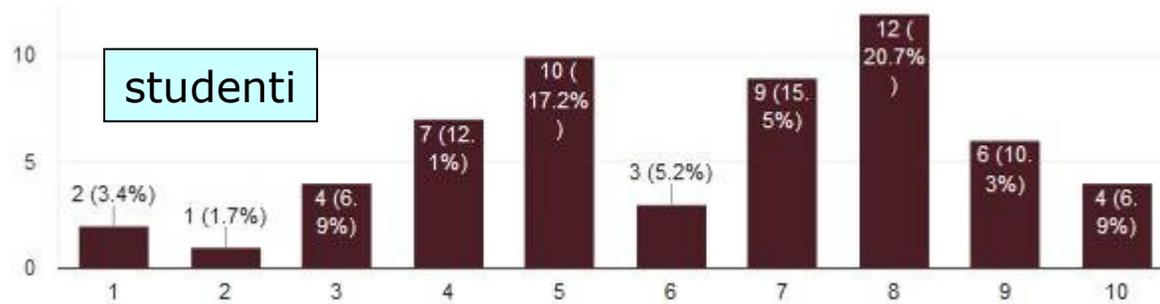
livello difficoltà riscontrata: massima 1 → nessuna 10

IL PUNTO DI VISTA DEGLI UTENTI : eventuali difficoltà

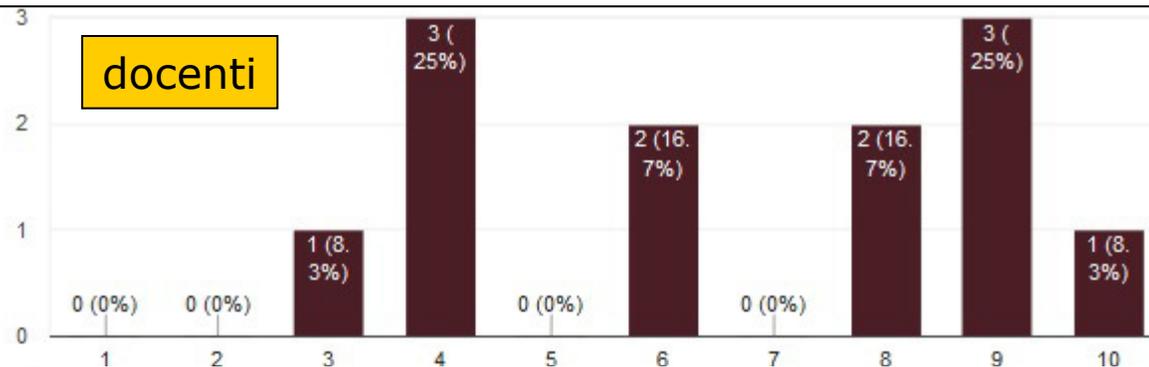
Hai riscontrato difficoltà nell'utilizzo di UnoPerTutto?

1 = Moltissime difficoltà → 10 = Nessuna difficoltà

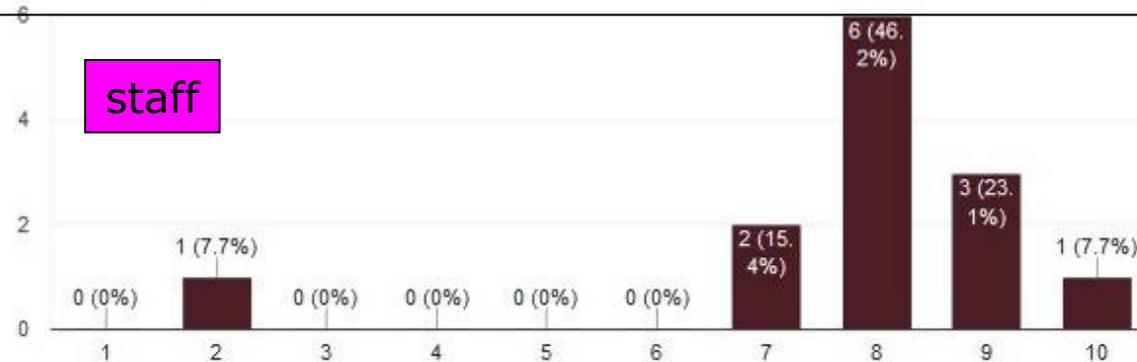
Dati disgiunti per tipologia di utenti



58/58 risposte



12/14 risposte



13/13 risposte

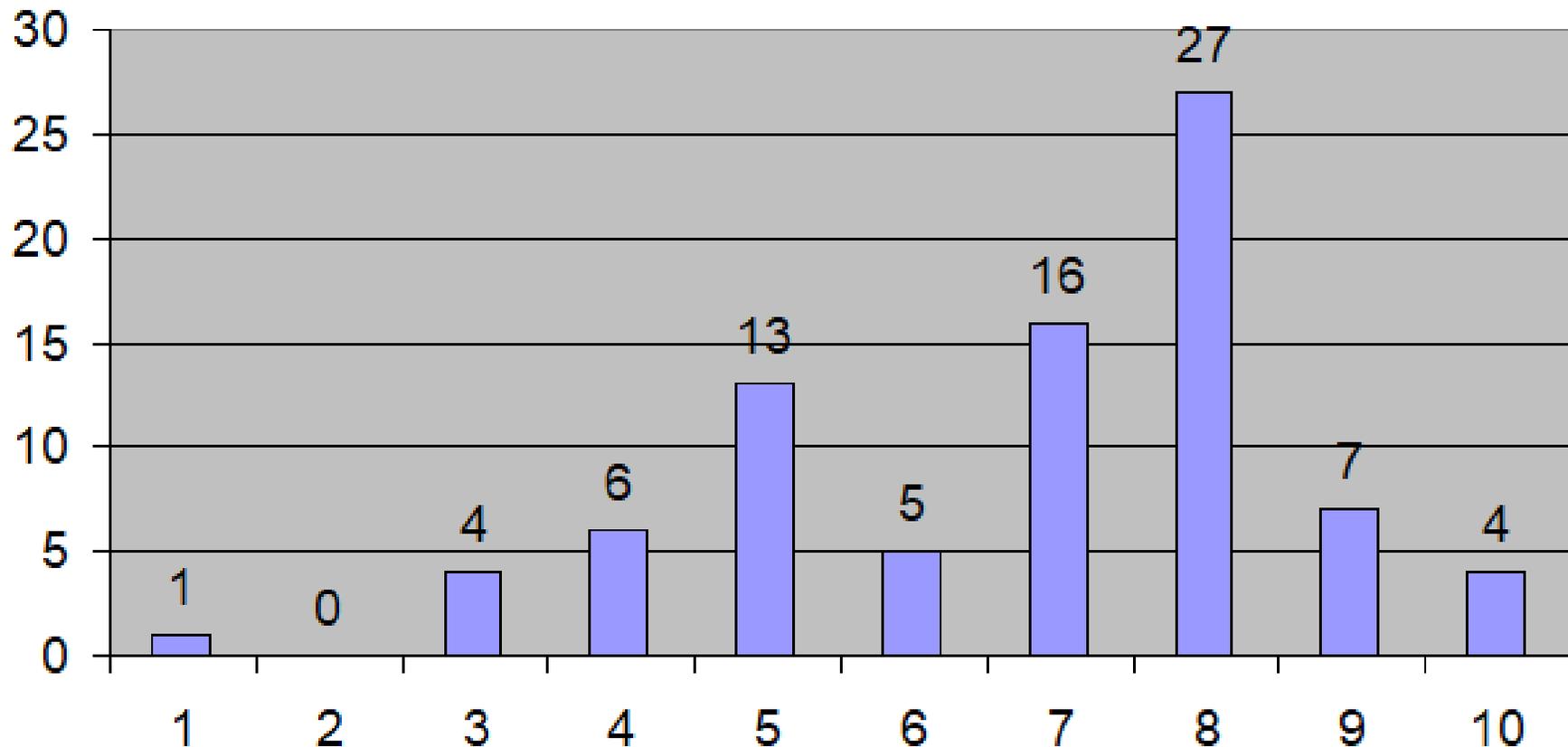
IL PUNTO DI VISTA DEGLI UTENTI : soddisfazione

Sei soddisfatto delle ricerche effettuate con UnoPerTutto?

1 = Del tutto insoddisfatto →

10 = Completamente soddisfatto

Dati cumulativi (studenti+docenti+staff)

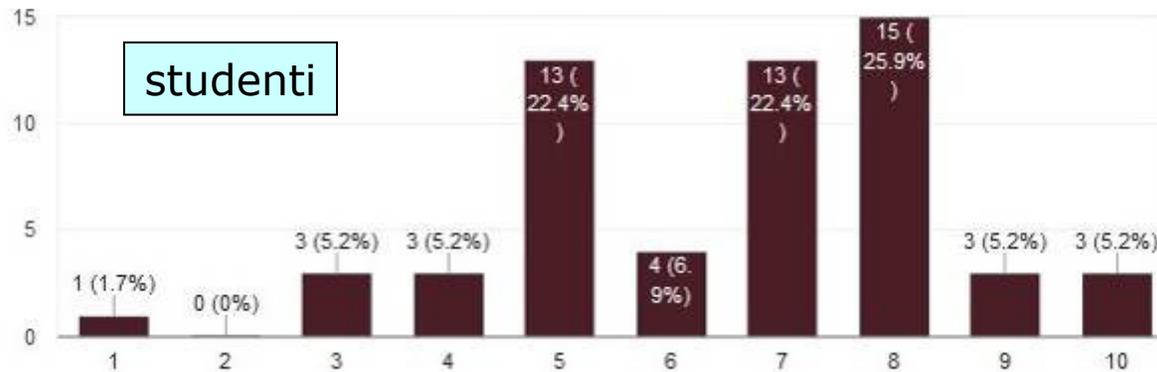


livello soddisfazione riscontrata: minima 1 → massima 10

IL PUNTO DI VISTA DEGLI UTENTI : soddisfazione

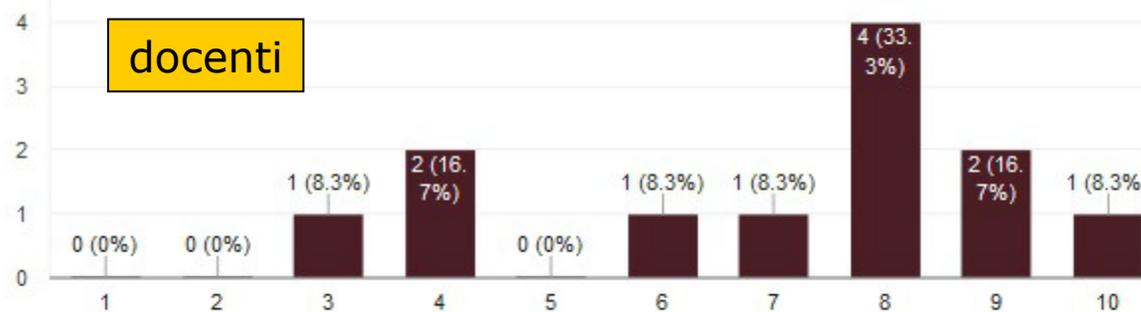
Sei soddisfatto delle ricerche effettuate con UnoPerTutto?

1 = Del tutto insoddisfatto → 10 = Completamente soddisfatto

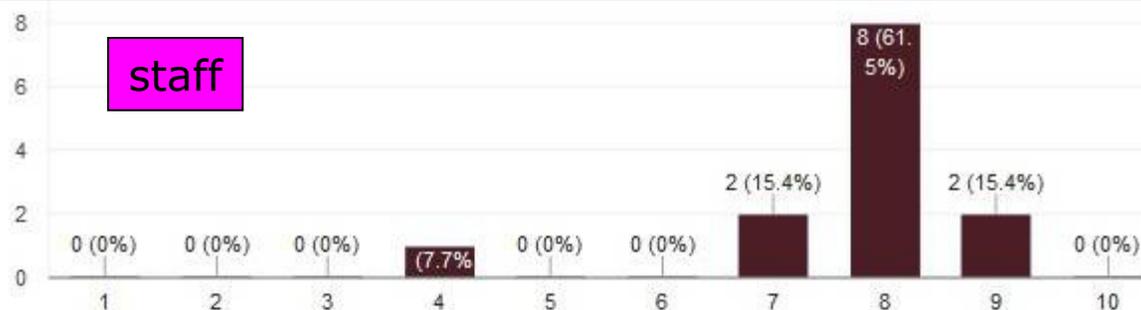


58/58 risposte

Dati disgiunti per tipologia di utenti



12/14 risposte

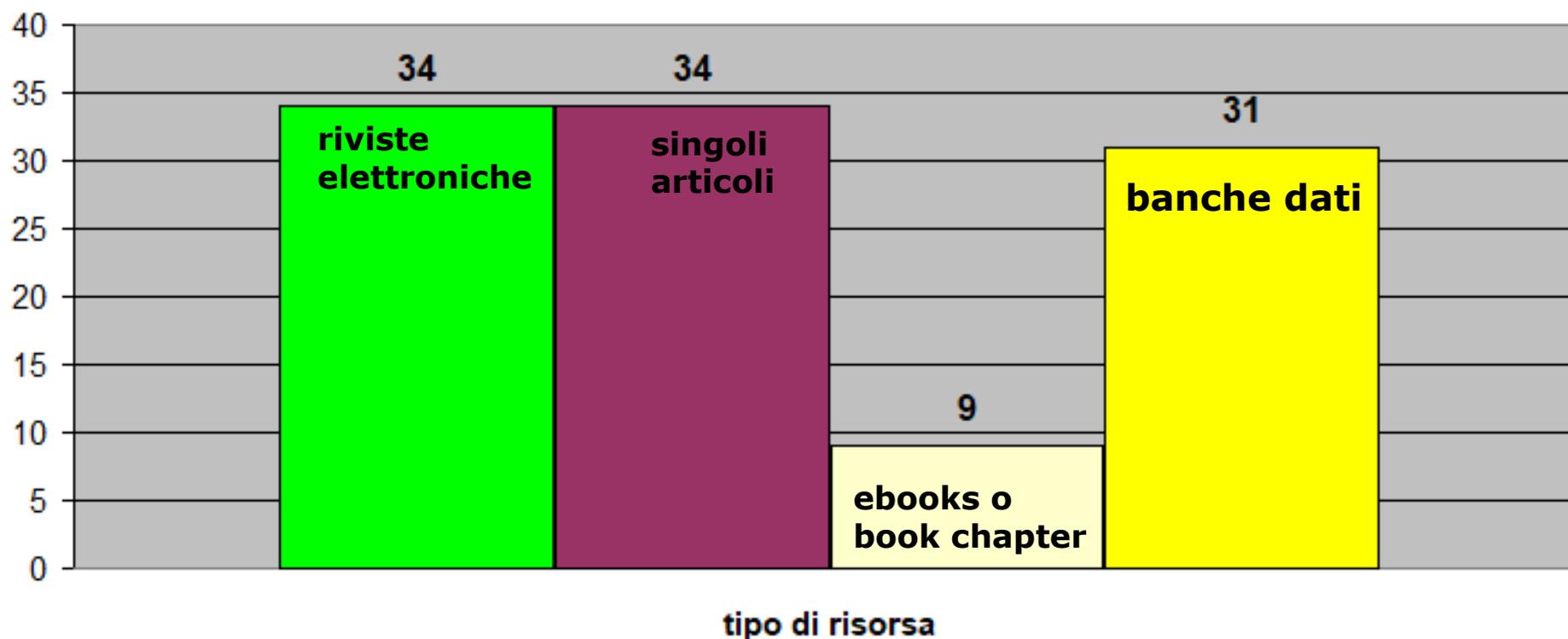


13/13 risposte

IL PUNTO DI VISTA DEGLI UTENTI : accesso risorse elettroniche

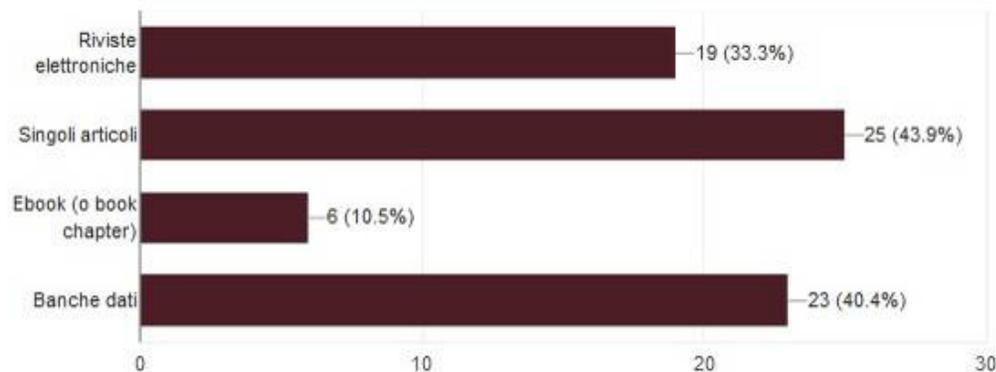
Quali risorse elettroniche presenti in UnoPerTutto consulti più frequentemente?

Dati cumulativi (studenti+docenti+staff)



IL PUNTO DI VISTA DEGLI UTENTI : accesso risorse elettroniche

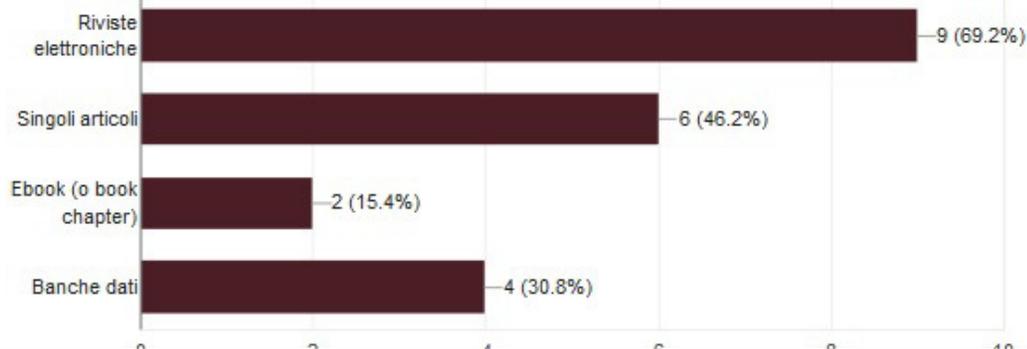
Quali risorse elettroniche presenti in UnoPerTutto consulti + frequentemente?



studenti

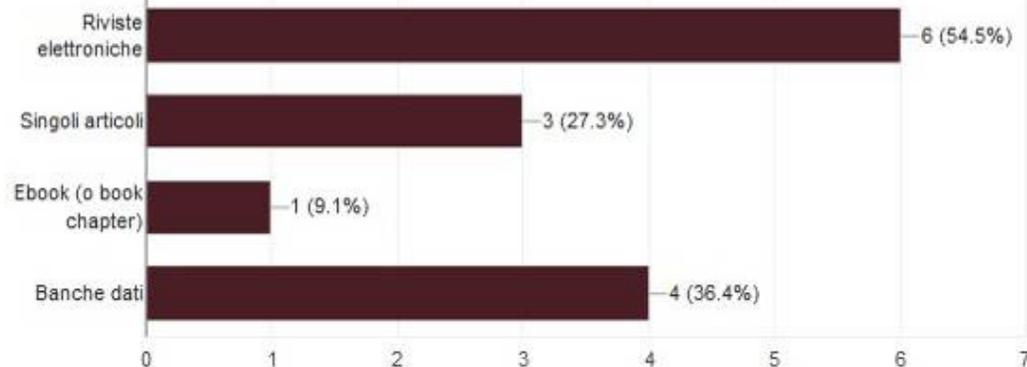
Dati disgiunti per tipologia di utenti

57/58 risposte



docenti

13/14 risposte

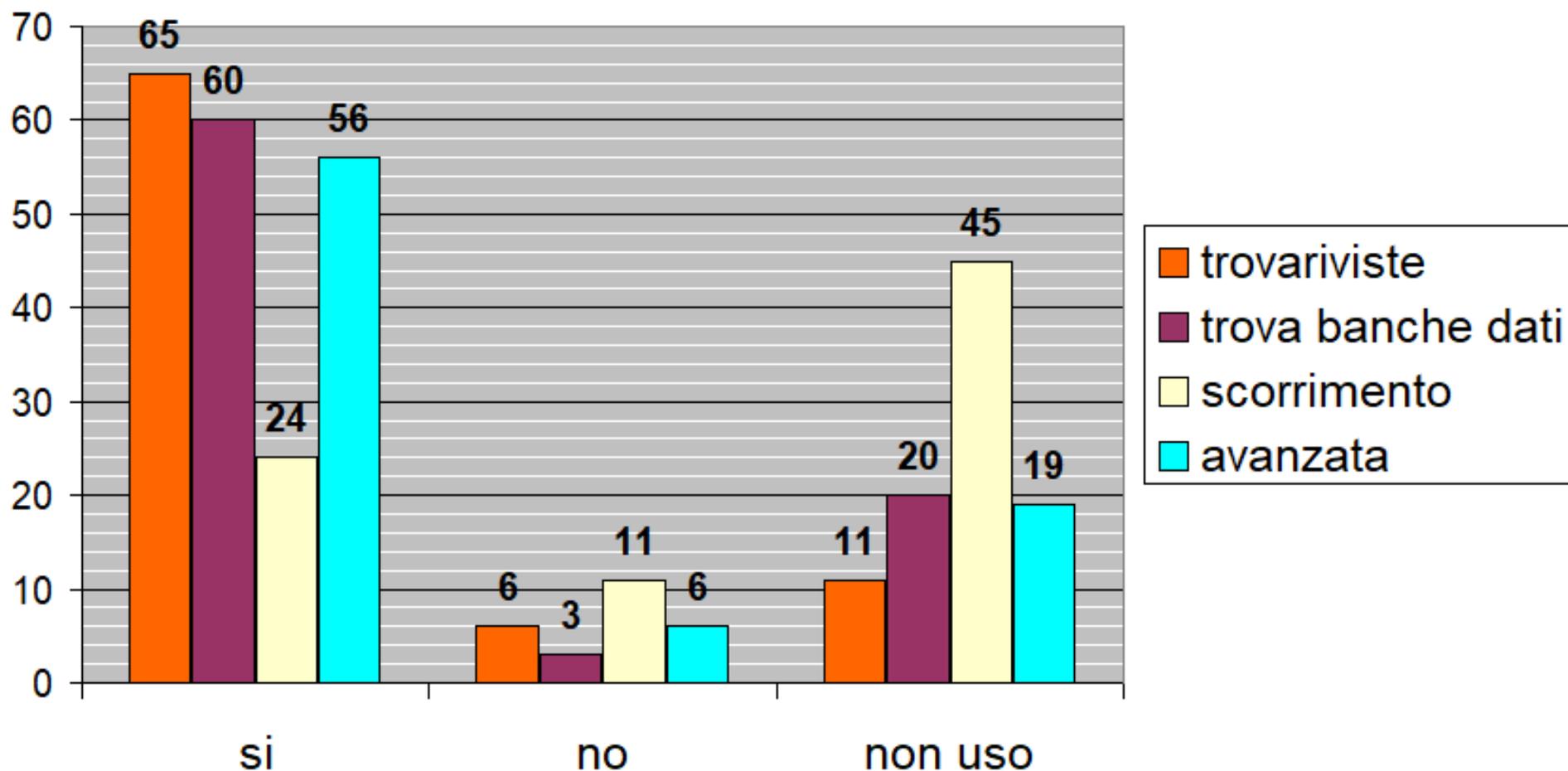


staff

11/13 risposte

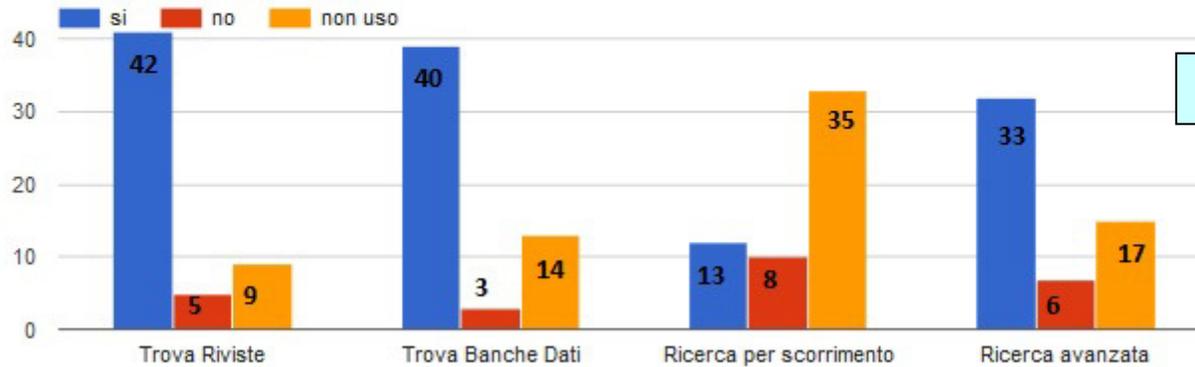
IL PUNTO DI VISTA DEGLI UTENTI : uso/utilità dei servizi

**Hai trovato utili i seguenti servizi presenti in UnoPerTutto?
si / no / non uso**



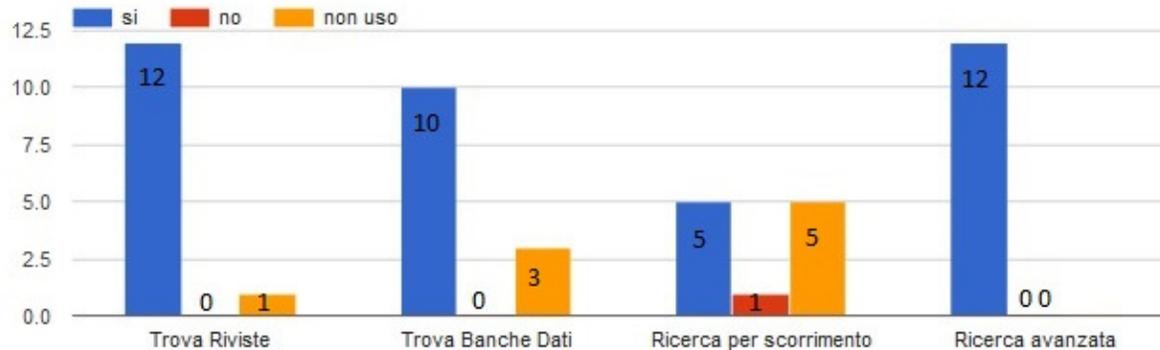
IL PUNTO DI VISTA DEGLI UTENTI : uso/utilità dei servizi

Hai trovato utili i seguenti servizi presenti in UnoPerTutto? (si/no/non uso)

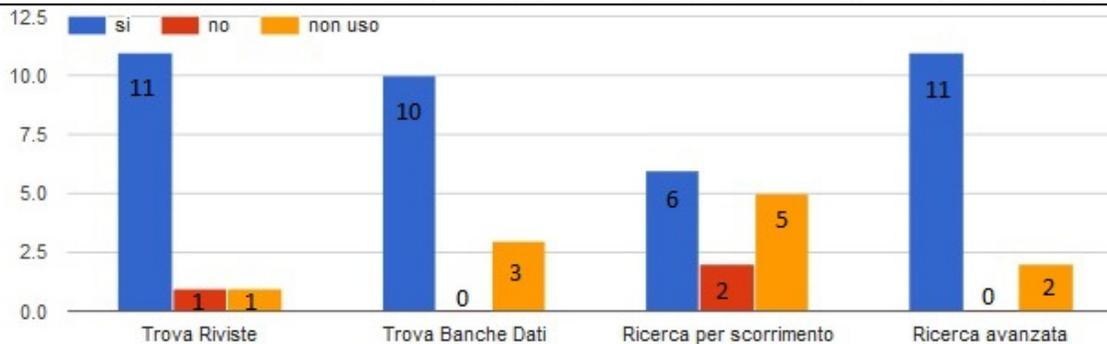


studenti

Dati disgiunti per tipologia di utenti



docenti



staff



Associazione Italiana Utenti ExLibris

Conclusioni (provvisorie)

Conclusioni. Il punto di vista degli utenti

Frequenza d'uso: scala 1-5 (1=molto raramente-->5= più volte al giorno)

posizioni 3-5 prevalenti nelle percentuali che seguono

totale	71,0	%
docenti	85,6	%
staff	100,0	%
studenti	60,4	%

I dati relativi a **Frequenza d'uso**, **Difficoltà**, **Soddisfazione** rivelano un andamento positivo sui gradi medi e alti della scale

Difficoltà d'uso: scala 1-10 (1= moltissime difficoltà --> 10 = nessuna difficoltà)

posizioni 6-10 prevalenti nelle percentuali che seguono

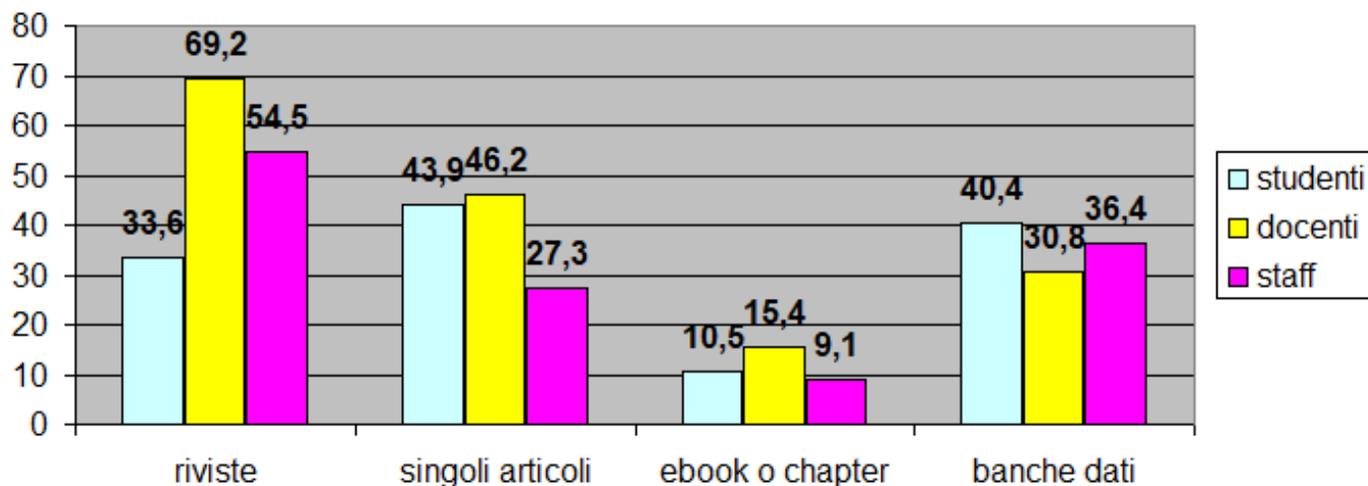
totale	65,00	%
docenti	66,70	%
staff	92,00	%
studenti	58,30	%

Soddisfazione: scala 1-10 (1 = molto insoddisfatto --> 10 = completamente soddisfatto)

posizioni 6-10 prevalenti nelle percentuali che seguono

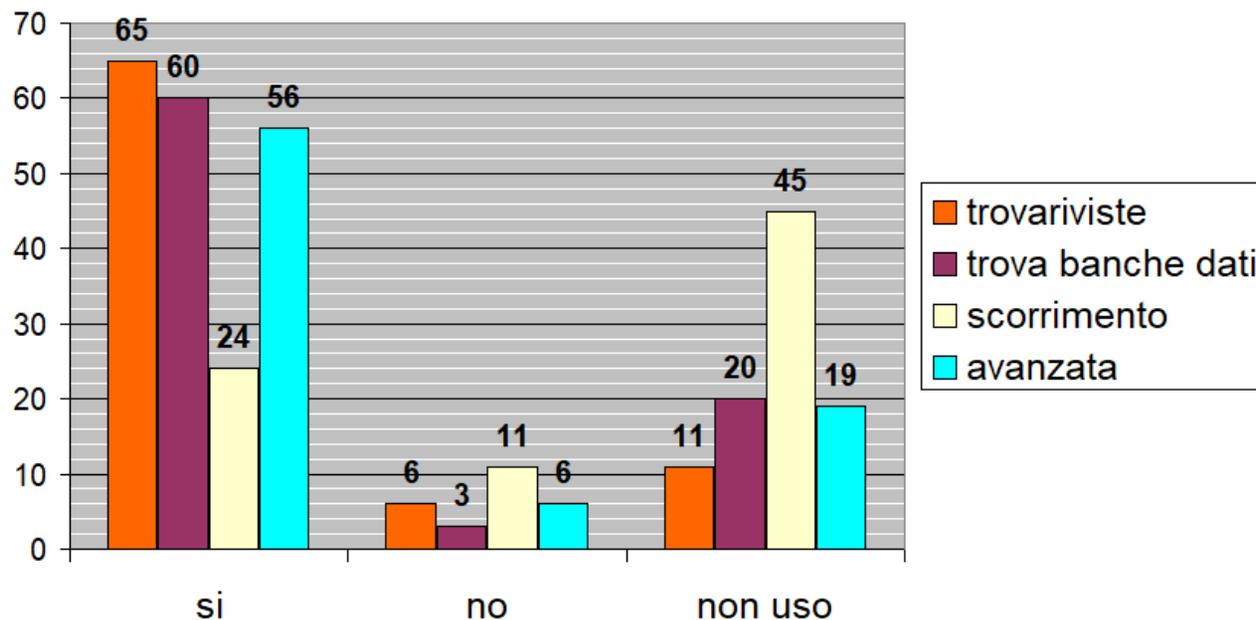
totale	71,00	%
docenti	74,90	%
staff	92,30	%
studenti	65,60	%

Conclusioni. Il punto di vista degli utenti



Risorse elettroniche più consultate

i valori sono espressi in % per ogni tipologia di utenti. Ammesse scelte multiple. Si noti l'uso ancora limitato degli ebook per ogni utenza. Sulla voce 'Riviste' si osserva la prevalenza di docenti su studenti



Uso dei servizi

va osservato che il servizio maggiormente utilizzato è Trovariviste, il meno utilizzato la ricerca per scorrimento

Conclusioni. Il punto di vista del reference librarian

- **Bisogna rispettare il bisogno di semplicità/comodità a cui Google ha irreversibilmente abituato le persone**
- Discovery come strumento di mediazione che fornisce empowerment all'utente e lo rende autonomo dall'assistenza sul "come si fa"
- Estensione dell'infosfera informativa e di conseguenza del concetto di "collezione" "documento" "accesso"
- Si superano gli aspetti astrusi e addestrativi di reference e IL
- Si supera l'idea del bibliotecario come "cercatore di cose"
- Opportunità di spostare il focus del supporto all'utente sul tema della varietà di modi e forme della comunicazione scientifica
- Funzione "maieutica" e critica della selezione a posteriori attraverso le faccette: ricerca come scoperta critica e valorizzazione del patrimonio documentale posseduto e selezionato dall'istituzione
- **Discovery come punto di ricerca molto vasto ma "safe" rispetto a informazioni non autorevoli, manipolate, false**



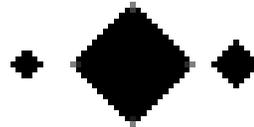
Bibliografia

- Elena S. Azadbakht (2015), **Information Literacy and Instruction: Information Literacy Instruction with Primo**. Reference & user services quarterly Vol 54, No 3 (Spring) DOI: <10.5860/rusq.54n3.23>
- Priscilla Caplan (2012), **On discovery tools, OPACs and the motion of library language**, Library Hi Tech, Vol. 30 Issue: 1, pp.108-115, DOI: <10.1108/07378831211213247>
- Dianne Cmor, Xin Li (2012), **Beyond boolean, towards thinking: discovery systems and information literacy**, Library Management, Vol. 33 Iss 8/9 pp. 450 - 457 DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/01435121211279812>
- Manuela D'Urso (2018) **Siamo pronti per l'User Experience (UX) libarian? Il nuovo modello di bibliotecario per nuove modalità di (in)formazione**, La biblioteca informa. Digital reference, information literacy, e-learning, Relazioni Convegno "Stelline" 15-16 marzo 2018, Milano : Bibliografica pp. 193-200
- Jody Condit Fagan (2012) **Top 10 Discovery Tool Myths**, Journal of Web Librarianship, 6:1,1-4, DOI: <10.1080/19322909.2012.651417>
- Jody Condit Fagan (2011) **Discovery Tools and Information Literacy**, Journal of Web Librarianship, 5:3, 171-178, DOI: <10.1080/19322909.2011.598332>
- Nancy Fawley, Nikki Krysak (2012) **Information Literacy Opportunities within the Discovery Tool Environment**, College & Undergraduate Libraries, 19:2-4, 207-214, DOI: <10.1080/10691316.2012.693439>
- Enrico Francese (2013) **Test di usabilità sul discovery tool "Primo" all'Università di Torino**, Biblioteche Oggi, Dicembre, pp. 10-17 DOI <10.3302/0392-8586-201310-010-1>
- Carol Kuhlthau [et al.] (2012) **Guided inquiry design: A framework for inquiry in your school**. LibrariesUnlimited, 2012
- Boram Lee, EunKyung Chung (2016), **An Analysis of Web-scale Discovery Services From the Perspective of User's Relevance Judgment**, The Journal of Academic Librarianship 42:529-534 DOI: <10.1016/j.acalib.2016.06.016>
- Judy Luther and Maureen C. Kelly (2011), **The next generation of discovery**, Library Journal March, 15, 2011 <https://lj.libraryjournal.com/2011/03/technology/the-next-generation-of-discovery/>
- Eli Pariser (2012) **Il filtro. Quello che Internet ci nasconde**, Milano: Il Saggiatore
- Roberto Raieli (2017) **Oltre i termini dell'informazione retrieval: information discovery e multimedia information retrieval**, Bibliothecae.it, 6, 1, 178-232 DOI <https://doi.org/10.6092/issn.2283-9364/7028>
- Roberto Raieli (2015), **Limiti dell'informazione discovery e necessità dell'Information literacy**, Nuovi annali della scuola speciale per archivisti e bibliotecari», vol. 29, p. 179-194 (ISSN: 1122-0775)
- Roberto Raieli (2015) **Vecchi paradigmi e nuove interfacce: la ricerca di un equilibrato sviluppo degli strumenti di mediazione dell'informazione** Prima parte: Aib Studi, vol. 55 n. 1 (gennaio/aprile), p. 35-55. DOI <10.2426/aibstudi-11084>; Seconda parte: Aib Studi, vol. 55 n. 2 (maggio/agosto), p. 197-214 DOI: <10.2426/aibstudi-11200>
- Hillary A.H. Richardson (2013), **Revelations from literature: how web-scale discovery has already changed us**, Computers in Libraries, 33(4), 12-17
- Lisa M. Rose-Wiles, Melissa A. Hofmann (2013) **Still Desperately Seeking Citations: Undergraduate Research in the Age of Web-Scale Discovery**, Journal of Library Administration, 53:2-3, 147-166, DOI: <10.1080/01930826.2013.853493>
- Kevin Patrick Seeber (2015) **Teaching "format as a process" in an era of Web-scale discovery**, Reference Services Review Vol. 43 No. 1, 2015 pp. 19-30 DOI: <10.1108/RSR-07-2014-0023>
- Doug Way (2010) **The Impact of Web-scale Discovery on the Use of a Library Collection**, Serials review 36:214-220 DOI <10.1016/j.serrev.2010.07.002>



Associazione Italiana Utenti ExLibris

Grazie per l'attenzione



Laura Testoni

Università degli Studi di Genova

Biblioteca di Scienze Sociali

testoni@unige.it

blog professionale: refkit.wordpress.com