



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

AREA FORMAZIONE CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEIO (SSP04)

SETTORE CATALOGO BIBLIOGRAFICO DI ATENEIO E TRATTAMENTO DEL MATERIALE (SET10)

Titolo	VI	Classe	9	Fascicolo
N.			Del	
<b>92698</b>			29.11.2016	
UOR		CC		RPA
<b>SET10</b>				<b>FOTO</b>

Alla Dirigente ad interim dell'Area Formazione, Cultura e servizi agli studenti

Dott.ssa G. Lenzo

Alla Responsabile del Set. Programmazione, controllo di gestione, valutazione della performance ed elaborazioni statistiche di Ateneio

Dott.ssa S. Salerno

Alla Responsabile del SBA

Dott.ssa M. D'Amore

## Oggetto: obiettivo 1 "User testing sull'usabilità dell'OPAC di Ateneio"

La sottoscritta **Antonina Foto**, responsabile del Settore per il Catalogo bibliografico di Ateneio e trattamento del materiale, relaziona sulla attività svolta relativamente all'obiettivo in oggetto al **30.11.2016**

### a) Indagine del contesto e definizione del progetto

Le biblioteche dell'Università degli studi di Palermo, escluse le strutture afferenti ai due poli territoriali decentrati, sono attualmente 18 e risultano articolate in 5 poli bibliotecari, per un totale di 44 sezioni aperte al pubblico.

I documenti che le biblioteche mettono a disposizione dell'utenza possono essere ricercati online tramite il catalogo (OPAC), costituito da oltre un milione di schede, riferite al patrimonio bibliografico disponibile in sede per la consultazione e il prestito.

Ogni giorno, mediamente, si collegano al catalogo online delle biblioteche UniPa oltre 950 utenti i quali visualizzano una media di 8.000 schede bibliografiche. Sono inoltre circa 300.000 gli utenti che complessivamente hanno utilizzato il Catalogo online tra giugno 2015 e maggio 2016 (dati rilevati da *ShinyStat*).

Si tratta dunque di numeri importanti che impongono una attenta valutazione sulla validità e sulla funzionalità dell'OPAC delle biblioteche dell'Ateneio, che abbia come fine quello di migliorare l'interfaccia web, rendendola sempre più intuitiva e *user-friendly*, in modo da accrescerne il grado di efficacia, efficienza e soddisfazione dell'utenza accademica e non.

Sulla base delle precedenti considerazioni e dello studio dei dati disponibili, il Settore Catalogo ha dunque elaborato il progetto relativo all'organizzazione, al coordinamento, alla creazione e allo sviluppo di un test di usabilità da somministrare agli utenti delle biblioteche UniPa, con lo scopo di studiare le modalità di utilizzo dell'OPAC, analizzare le eventuali criticità e pianificare, insieme ai Responsabili delle biblioteche, la programmazione di interventi migliorativi e strategie di promozione dei servizi.

La prima fase ha riguardato l'analisi del contesto nazionale e internazionale attraverso la ricerca e il reperimento di articoli, saggi e casi di studio pubblicati da altre università e aventi come oggetto le tecniche di valutazione sui servizi online delle biblioteche.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

AREA FORMAZIONE CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEO (SSP04)

SETTORE CATALOGO BIBLIOGRAFICO DI ATENEO E TRATTAMENTO DEL MATERIALE (SET10)

Il Settore Catalogo deve, fra le varie attività, regolarmente considerare l'implementazione di nuove funzionalità per consentire agli utenti che utilizzano il SW gestionale dell'Ateneo, una navigazione più intuitiva e amichevole. L'attivazione di nuove funzionalità ha suggerito una riflessione sull'uso delle stesse, per meglio comprendere comportamenti e livello di gradimento degli utenti.

Le novità principali fino ad ora realizzate hanno riguardato:

- l'inserimento del *permanent link* per consentire all'utenza di rintracciare univocamente, tramite un URL stabile, ogni singola descrizione bibliografica all'interno del catalogo
- la configurazione dei *social sharing buttons* sulla barra orizzontale del menu di ricerca per condividere i risultati di ricerca nei principali canali *social*
- la creazione di 14 basi di dati (libri moderni, libri, antichi, ebooks, periodici a stampa, periodici elettronici, tesi, risorse elettroniche, etc.) corrispondenti a tutte le tipologie di documenti ricercabili in catalogo, per poter filtrare la ricerca e ottenere rapidamente risultati pertinenti
- il collegamento a *Google books* per accedere, direttamente dal catalogo UniPa, all'abstract, all'indice e alla versione digitalizzata, parziale o completa, dei documenti
- l'aggiornamento delle informazioni sulla localizzazione dei documenti (edificio, indirizzo, piano...) e la sostituzione della voce di *default* "Disponibilità" con "Dove lo trovo?", espressione più amichevole che consente agli utenti di individuare con maggiore precisione la sede e la segnatura di collocazione del documento
- il reindirizzamento della sezione "Vuoi aiuto" ad una pagina del Portale delle biblioteche UniPa contenente la guida online, che illustra le funzionalità del catalogo (modalità di ricerca e servizi), le informazioni su tutti i servizi online e i contatti per richiedere assistenza. La sezione ha sostituito le informazioni generiche non complete presenti nelle pagine originali
- la creazione di una nuova voce di menu per la ricerca di e-books, e-journals, banche dati che, dal catalogo online, punta alla pagina dedicata alle collezioni della Biblioteca digitale di Ateneo

Tutte le sezioni dedicate all'informazione e alla formazione sull'uso del catalogo e dei suoi servizi sono state inoltre aggiornate nel nuovo Portale delle biblioteche in modo da consentire all'utenza di conoscere e poter utilizzare consapevolmente tutti gli strumenti a disposizione, anche attraverso l'auto-apprendimento.

## Scopo dell'indagine

La finalità del progetto sull'usabilità del catalogo online è stata quella di sottoporre, ad un gruppo limitato di utenti (10 per ogni biblioteca, per un totale di 180 utenti), prove individuali di ricerca bibliografica per poter osservarne i comportamenti ricorrenti ed individuare le eventuali criticità, in modo da pianificare strategie di intervento e attività formative volte a migliorare i servizi e ad accrescere la conoscenza e l'utilizzo degli strumenti oggetto del test.

Per la realizzazione del progetto sono state pianificate le seguenti fasi di studio ed operative:

- studio e analisi della letteratura biblioteconomica sul tema

Piazza Sant'Antonino, 1 – 90134 Palermo - Tel. 09123893334/93341/95234  
e-mail: [catalogoateneo@unipa.it](mailto:catalogoateneo@unipa.it) - <http://www.unipa.it/sistemabibliotecario>



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

AREA FORMAZIONE CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEIO (SSP04)

SETTORE CATALOGO BIBLIOGRAFICO DI ATENEIO E TRATTAMENTO DEL MATERIALE (SET10)

- indagine del contesto e studio di fattibilità
- individuazione dei soggetti coinvolti
- scelta delle metodologie da utilizzare
- predisposizione di un questionario preliminare da sottoporre agli utenti
- creazione dei test sull'usabilità dell'OPAC di Ateneio, personalizzati per ogni biblioteca

## Descrizione e modalità di svolgimento del test di usabilità

Il test di usabilità è stato strutturato in quattro task: tre sono stati dedicati alla ricerca bibliografica, con diversi livelli di complessità, ed uno alla navigazione sul Portale delle biblioteche. I quesiti sono stati elaborati tenendo conto di due aspetti fondamentali che hanno riguardato da una parte l'osservazione della nostra realtà e l'approfondimento dei *feedback* comunicati dagli utenti, dall'altra le esperienze presenti in letteratura biblioteconomica.

Di seguito sono elencati sinteticamente i passaggi svolti e le scelte intraprese:

- il test di usabilità è stato scelto come strumento di indagine in quanto considerato il miglior metodo di valutazione di prodotti e servizi online, basato sul coinvolgimento degli utenti
- durante il test gli utenti delle biblioteche UniPa sono stati invitati a svolgere alcuni compiti relativi alla ricerca bibliografica e all'uso dei servizi del catalogo online
- il test è stato condotto da bibliotecari (*valutatori*) che lo hanno sottoposto ad un numero limitato di utenti (*partecipanti*)
- ogni test è stato registrato in modo da "catturare" sullo schermo del pc tutti i passaggi e le metodologie utilizzate dall'utente durante lo svolgimento della prova. Per svolgere e semplificare la lettura e l'analisi dei test è stato utilizzato un *software* gratuito per la registrazione delle singole sessioni. Tra quelli disponibili liberamente online è stato individuato "Camtasia Studio 8" opportunamente installato su ogni pc utilizzato
- i responsabili di biblioteca hanno indicato le sedi e individuato gli utenti istituzionali da coinvolgere nell'indagine, selezionando un campione rappresentativo fra gli studenti di laurea triennale e magistrale
- ciascuna sessione ha avuto inizio con un breve *briefing* informativo a seguito del quale è stato richiesto agli utenti di compilare il breve questionario per un'indagine preliminare (creato su Google Form)
- durante il test il bibliotecario valutatore ha sintetizzato in un *report* (predisposto dal Settore Catalogo) i commenti dell'utente e tutte le eventuali criticità emerse, in modo da stabilire alcune misurazioni quantitative e qualitative rispetto alle diverse *performance* (ad esempio: quanti utenti hanno portato correttamente a compimento la prova? quanti passaggi sono stati effettuati prima di riuscire a completare il test? etc.). L'analisi, infine, ha tenuto conto anche degli aspetti sostanziali del tipo: cos'è che gli utenti hanno fatto più fatica a capire e ad usare? E perché?
- sono stati coinvolti n. 10 utenti per biblioteca, per un totale di circa 180 utenti



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

AREA FORMAZIONE CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEIO (SSP04)

SETTORE CATALOGO BIBLIOGRAFICO DI ATENEIO E TRATTAMENTO DEL MATERIALE (SET10)

- per incoraggiare gli utenti ad effettuare il test e ringraziarli della partecipazione, è stato consegnato loro, al termine della sessione, un *gadget* comprendente una borsa con il logo del Sistema bibliotecario di Ateneo, un segnalibro, la breve guida all'uso dei servizi delle biblioteche UniPa, una penna e una matita. Tutti i *gadgets* sono stati acquistati presso *UniPa Store*
- la promozione del test è avvenuta tramite la pubblicazione della notizia sul Portale delle biblioteche UniPa, l'uso di locandine esposte al front-office delle biblioteche, l'impiego di *mailing list*

## La tecnica del *think aloud*

La tecnica viene utilizzata nei test di usabilità con l'obiettivo di comprendere al meglio le scelte e le motivazioni che spingono l'utente a compiere determinate azioni. Un test di usabilità consiste nel far eseguire, in un ambiente controllato, dei compiti tipici di utilizzo di un prodotto ad un gruppo di utenti. Si sceglie un campione di utenti che sia rappresentativo della popolazione cui il sistema si rivolge, e si chiede a tutti di svolgere, separatamente, gli stessi compiti. Il test coinvolge oltre all'utente anche un facilitatore/valutatore che svolge il ruolo di "regista" della sessione e uno o più osservatori.

Chi conduce il test osserva ed esamina nel dettaglio quanto svolto dagli utenti per capire dove nascono le difficoltà, da che cosa sono causate e in quale modo possano essere rimosse. Per questo motivo è stata individuata e scelta la tecnica *Think Aloud*, che consiste nell'invitare l'utente ad esprimere a voce alta ciò che pensa durante lo svolgimento del test. Questo permette al facilitatore e agli osservatori di raccogliere informazioni sulle strategie messe in atto dall'utente nell'esecuzione dei percorsi di ricerca e sulle difficoltà incontrate durante il test. Gli osservatori prendono appunti, per ricostruire, anche con l'aiuto delle eventuali registrazioni, le cause dei problemi incontrati dall'utente nell'esecuzione del compito assegnato (Fonte: [WikiPa](#)).

Nello specifico, **nell'ambito del nostro progetto:**

- il bibliotecario valutatore ha spiegato all'utente come si svolge il test senza dare alcun suggerimento
- lo svolgimento del test con la tecnica sopra esposta ha previsto che bibliotecario e utente sedessero accanto
- l'utente, durante il percorso di navigazione, è stato incoraggiato a spiegare ad alta voce al bibliotecario scelte, dubbi, gradimento e perplessità. Il bibliotecario a sua volta ha tenuto traccia di ogni osservazione espressa ad alta voce su un'apposita scheda
- i test per la ricerca bibliografica, predisposti dal Settore catalogo, sono stati creati e personalizzati tenendo conto della fisionomia delle collezioni e degli ambiti disciplinari di ciascuna biblioteca



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

AREA FORMAZIONE CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEIO (SSP04)

SETTORE CATALOGO BIBLIOGRAFICO DI ATENEIO E TRATTAMENTO DEL MATERIALE (SET10)

## Misurazione

Oltre all'osservazione qualitativa dei comportamenti degli utenti, durante i test è stato utile raccogliere anche delle misure oggettive. Quelle più significative hanno riguardato il *tempo impiegato* (max 30 minuti) da ogni utente per l'esecuzione di ciascun compito, e il *tasso di successo*, ossia la percentuale di compiti che ciascun utente è riuscito a svolgere, secondo la formula di seguito indicata, dove S= successo P = compiti parzialmente completati:

Formula del Tasso di successo =  $(S + (P * 0,5)) / \text{numero totale di compiti}$

### b) Fasi dello svolgimento e somministrazione test

I responsabili di biblioteca sono stati invitati a partecipare all'incontro di mercoledì 22 giugno, presso l'aula magna di Sant'Antonino, alle ore 10:00, per la definizione delle attività e delle relative modalità di svolgimento.

Sono stati inoltre invitati a comunicare entro il 18 luglio la/le sedi in cui svolgere le interviste, così da consentire la predisposizione dei test specifici per ogni struttura (si allega il modello di test generico) e, sempre con congruo anticipo, di informarci sulle date programmate per il loro svolgimento.

La fase successiva ha riguardato la creazione di un calendario e la preparazione dei test di usabilità personalizzati da sottoporre agli utenti contattati per lo svolgimento delle prove.

Per facilitare il lavoro e poter accedere agevolmente ai contenuti e ai documenti necessari è stata creata una cartella *Google Drive* condivisa con tutti i Responsabili di biblioteca e contenente:

- i test da somministrare agli utenti (suddivisi per Polo bibliotecario e sezione)
- il link per scaricare il software Camtasia studio 8 per la registrazione dello schermo e le istruzioni per il corretto utilizzo durante le fasi del test
- il questionario online da far compilare agli utenti prima dell'inizio del test
- la presentazione in ppt, utilizzata durante la riunione del 22 giugno, nella quale sono riassunte le modalità di somministrazione dei test
- la tabella riepilogativa da compilare durante la sessione di test, una per ciascun utente, per sintetizzare le attività, le eventuali difficoltà, il tempo impiegato, suggerimenti ed aspetti del Portale valutati positivamente dall'utente.

I responsabili di biblioteca sono stati invitati a stabilire e comunicare le date dei test entro il 20 settembre. Non tutti hanno comunicato date precise ma piuttosto periodi probabili in cui contattare e invitare gli utenti per lo svolgimento delle prove.

Su sollecitazione dei responsabili di biblioteca è stato organizzato un ulteriore incontro, tenutosi presso l'aula magna di Sant'Antonino giorno 20 settembre, con lo scopo di definire e approfondire gli aspetti comportamentali e gestionali dell'attività, le modalità di conduzione delle interviste, l'atteggiamento corretto dell'intervistatore e le buone pratiche da adottare.

Sono stati definiti i tempi per lo svolgimento e il completamento delle interviste, ma anche per l'invio al Settore Catalogo, entro e non oltre la prima settimana di novembre, di tutta la

Piazza Sant'Antonino, 1 – 90134 Palermo - Tel. 09123893334/93341/95234

e-mail: [catalogoateneo@unipa.it](mailto:catalogoateneo@unipa.it) - <http://www.unipa.it/sistemabibliotecario>



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

AREA FORMAZIONE CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEEO (SSP04)

**SETTORE CATALOGO BIBLIOGRAFICO DI ATENEEO E TRATTAMENTO DEL MATERIALE (SET10)**

documentazione prodotta a seguito dell'attività di ciascun responsabile, comprese le relazioni finali contenenti il resoconto dei test svolti, le eventuali criticità rilevate e le proposte di miglioramento.

## c) **Analisi dei risultati**

Il Settore Catalogo, al termine del progetto descritto, ha ricevuto da ciascun responsabile di biblioteca una relazione riepilogativa e conclusiva. Lo studio e l'analisi dei report è stato unificato in questo documento nel quale sono evidenziati tutti i dati raccolti, così come le strategie di intervento che saranno poste in atto per migliorare l'usabilità del catalogo e dei suoi servizi. I risultati ottenuti sono distinti come segue:

- criticità
- proposte
- punti di forza  
(questi tre punti saranno ordinati in base alla rilevanza per un più facile riferimento)
- descrizione analitica degli interventi migliorativi individuati, raggruppati per livelli di priorità (1 = interventi indispensabili; 2 = interventi necessari ma non urgenti; 3 = interventi auspicati ma non indispensabili)

La raccolta e l'analisi globale dei dati, basate sulla documentazione prodotta, riguarda inoltre l'approfondimento degli aspetti di seguito indicati:

1. individuazione delle sedi e degli utenti
2. questionario preliminare
3. test, percorsi di navigazione, errori e proposte degli utenti
4. suggerimenti e osservazioni dei bibliotecari
5. proposte attuative di miglioramento e conclusioni

### **1. Individuazione delle sedi e degli utenti**

I responsabili di biblioteca hanno individuato e comunicato per tempo una o più sedi idonee per lo svolgimento del test. Il calendario e l'ubicazione delle sedi sono state ulteriormente indicate in dettaglio nelle **relazioni finali**, di seguito riepilogate.

#### **Polo di scienze umane:**

- Biblioteca di Psicologia - Viale delle Scienze, Ed. 15, piano terra (22, 23, 26 e 27 settembre 2016)
- Biblioteca Interdipartimentale di discipline umanistiche. Sezione I
  - Sede Centrale di lettere (dal 4 al 21 ottobre 2016)
- Biblioteca Interdipartimentale di discipline umanistiche. Sezione II
  - sede Centrale scienze della formazione (7, 18 e 21 ottobre 2016)
  - sede Archeologia (10, 11, 14 e 18 ottobre 2016)

Piazza Sant'Antonino, 1 – 90134 Palermo - Tel. 09123893334/93341/95234  
e-mail: [catalogoateneo@unipa.it](mailto:catalogoateneo@unipa.it) - <http://www.unipa.it/sistemabibliotecario>



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

AREA FORMAZIONE CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENE0 (SSP04)

SETTORE CATALOGO BIBLIOGRAFICO DI ATENE0 E TRATTAMENTO DEL MATERIALE (SET10)

## **Polo di medicina:**

- Biblioteca Policentrica di medicina e chirurgia
  - Sede Centrale (21 e 27 settembre e 3, 4 e 10 ottobre 2016)
- Biblioteca Biomedica di medicina interna e specialistica (dal 10 al 14 e dal 17 al 21 ottobre 2016)
- Biblioteca di Scienze per la promozione della salute e materno infantile (dal 10 al 14 ottobre 2016)

## **Polo politecnico**

- Biblioteca di ingegneria (dal 10 al 14 ottobre 2016)
- Biblioteca di Ingegneria civile, ambientale, aerospaziale, dei materiali
  - sede Ingegneria strutturale, aerospaziale, geotecnica (22 e 27 settembre 2016)
- Biblioteca di Energia, ingegneria dell'informazione e modelli matematici
  - sede Energia (13 ottobre 2016)
  - sede Elettrica (13 ottobre 2016)
- Biblioteca di Scienze economiche, aziendali e statistiche (dal 21 al 26 ottobre 2016)

## **Polo di scienze applicate e di base**

- Biblioteca di Matematica e informatica (dal 12 al 18 ottobre 2016)
- Biblioteca di Scienze della terra e del mare (11, 13 e 18 ottobre 2016)
- Biblioteca di Scienze agro-forestali
  - sede Agraria (17 e 18 ottobre 2016)
- Biblioteca di Fisica e chimica
  - sede Archirafi (5 e 20 ottobre)
  - sede Campus (18 ottobre 2016)

## **Polo giuridico economico e sociale**

- Biblioteca di Scienze giuridiche e dello sport.
  - sede centrale di giurisprudenza (11 e 12 ottobre 2016)

Gli utenti sono stati coinvolti attraverso la promozione del progetto in ciascuna delle sedi coinvolte. Il test di usabilità proposto ha visto la partecipazione degli studenti di laurea triennale nel 53.8 % dei casi circa. Le restanti parti hanno riguardato il coinvolgimento degli studenti di laurea magistrale (42.7%) e altri utenti (dottorandi, ricercatori, etc.) nel 3,5% dei casi.

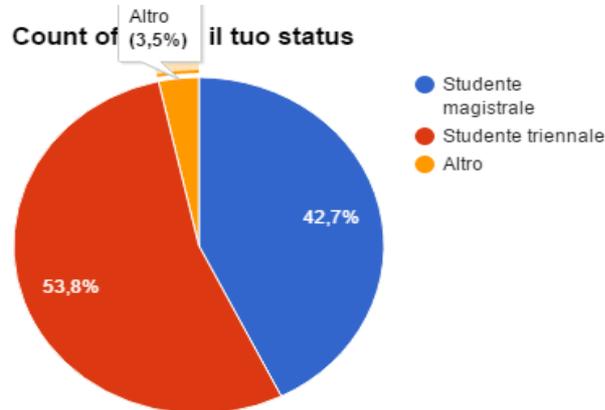


# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

AREA FORMAZIONE CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEO (SSP04)

SETTORE CATALOGO BIBLIOGRAFICO DI ATENEO E TRATTAMENTO DEL MATERIALE (SET10)



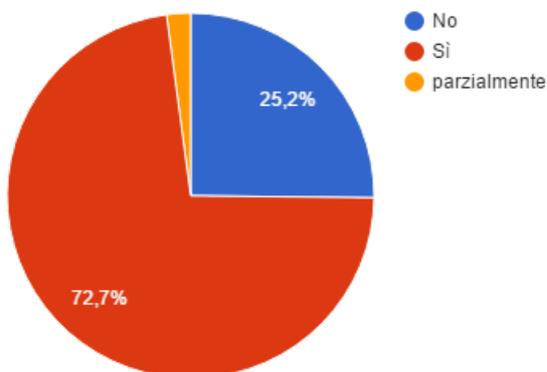
## 2. Questionario preliminare

La prima fase del test ha riguardato la somministrazione di un questionario *online* a tutti i partecipanti. Il *form* è stato sviluppato dal Settore catalogo con l'intento di raccogliere dati utili per meglio comprendere il livello di conoscenza dei servizi delle biblioteche UniPa da parte degli studenti dell'Ateneo. All'interno del questionario sono state formulate e inserite domande generiche utili per la fase di analisi preventiva del bacino d'utenza coinvolto: <https://docs.google.com/forms/d/1EhE-X1PVflvSwCG-4otn1ujTI4gwPjDa8i6GeevG28U/prefill>

Sono state registrate, in totale, 144 risposte il cui esito è di seguito sintetizzato:

- le risposte relative alla **prima domanda**, attinente la conoscenza del catalogo online delle biblioteche, evidenziano che la maggior parte dell'utenza coinvolta conosce il catalogo online delle biblioteche UniPa, oggetto del test di usabilità. Le statistiche infatti ci mostrano che oltre il 70% degli utenti dichiara di conoscere l'OPAC.

### Conosci il catalogo online delle Biblioteche UniPa?





# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

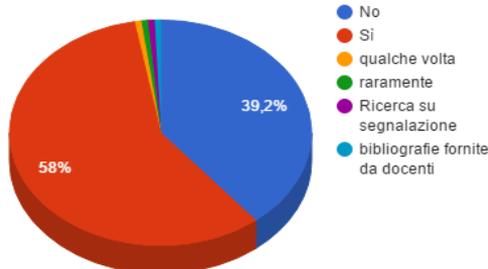
AREA FORMAZIONE CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEIO (SSP04)

SETTORE CATALOGO BIBLIOGRAFICO DI ATENEIO E TRATTAMENTO DEL MATERIALE (SET10)

- dalla **seconda domanda** sono stati ottenuti risultati molto interessanti e relativi non più alla conoscenza ma all'effettivo uso del catalogo delle biblioteche. I dati a nostra disposizione ci segnalano che il 58% degli utenti che hanno partecipato al test utilizza frequentemente il catalogo online, mentre il 39,2% dichiara di non averlo mai interrogato. Da segnalare le risposte riportate dagli utenti stessi i quali affermano di utilizzare il catalogo online anche su suggerimento e segnalazione dei docenti.

Hai mai usato il catalogo online delle Biblioteche UniPa per effettuare ricerche bibliografiche?



- le statistiche relative alla **terza domanda** indicano che gli utenti conoscono, nel 69,2% dei casi, l'esistenza delle risorse elettroniche che le biblioteche dell'Università di Palermo mettono a disposizione della comunità accademica

- **la quarta domanda** ha riguardato la raccolta dei dati relativi agli strumenti di ricerca che gli utenti intervistati preferiscono utilizzare. Il risultato ottenuto evidenzia che il motore di ricerca Google è spesso scelto come primo strumento anche per reperire informazioni sulle biblioteche dell'Università, quali gli orari di apertura, gli strumenti di ricerca, l'accesso alle risorse elettroniche in abbonamento, etc. Le motivazioni di tale scelta sono evidentemente da ricercare:

- o nella predilezione e nell'abitudine, soprattutto da parte degli utenti cosiddetti nativi digitali, ad utilizzare sempre, come primo strumento di indagine, il motore di ricerca più utilizzato nel mondo
- o nella percezione che i nostri utenti hanno dei portali e degli strumenti web che mettiamo loro a disposizione in termine di efficacia, efficienza, intuitività, semplicità e amichevolezza.

L'analisi dei dati ottenuti rileva inoltre che sono ancora troppi gli utenti che utilizzano il catalogo online delle biblioteche come primo punto di accesso per la ricerca bibliografica, privilegiandolo al *discovery service*.

### 3. Test, percorsi di navigazione, errori e proposte degli utenti

Di seguito sono stati raccolti e raggruppati tutti i dati raccolti durante le sessioni di test, suddivisi secondo lo schema precedentemente esposto:



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

AREA FORMAZIONE CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEIO (SSP04)

SETTORE CATALOGO BIBLIOGRAFICO DI ATENEIO E TRATTAMENTO DEL MATERIALE (SET10)

## Criticità

\*Tra parentesi è indicato il numero di volte in cui le criticità o le proposte degli utenti intervistati sono state segnalate e comunicate nelle 15 relazioni ricevute dai responsabili (es. 7 volte su 15 i responsabili hanno raccolto una particolare indicazione)

<b>Portale delle biblioteche</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- eccessive informazioni, ripetitività, troppe notizie (7)*</li><li>- poco intuitivo e intellegibile, difficoltà di orientamento (4)</li><li>- difficile reperimento degli orari delle biblioteche (2)</li><li>- si confonde il Portale delle biblioteche con il Portale studenti (2)</li><li>- i banner informativi sono eccessivamente grandi (2)</li><li>- poco conosciuto e scarsa dimestichezza (2)</li><li>- link poco visibili (1)</li><li>- scarsa flessibilità nei percorsi di ricerca (1)</li><li>- manca una sezione rapida “contattaci” per eventuali segnalazioni (1)</li><li>- nella ricerca della biblioteca gli utenti confondono i Poli (1)</li><li>- troppi contenuti anche nelle singole pagine web (1)</li><li>- difficoltà nel reperire il campo dove effettuare la ricerca (1)</li></ul>
<b>Catalogo online delle biblioteche</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- l'icona “i” non è chiara, non è messa in evidenza e non dà informazioni circa il contenuto, è difficile dalla scheda bibliografica risalire alle informazioni sulla biblioteca (11)</li><li>- non si riesce ad accedere al catalogo dal Portale (3)</li><li>- si arriva prima all'OPAC da Google che dal Portale delle biblioteche (3)</li><li>- l'annata del periodico non è subito visibile o riconoscibile (2)</li><li>- non è chiara l'espressione “a scaffale” (1)</li><li>- grafica, terminologia e organizzazione OPAC poco apprezzate (1)</li><li>- troppe informazioni, poco intuitivo (1)</li><li>- poco evidenziate le colonne dove lo trovo e lo status copia (1)</li><li>- il permanent link nella scheda bibliografica trae in inganno, sembra trattarsi di pdf o link navigabile (1)</li><li>- i tasti “localizza” e “salva/invia” sono poco intuitivi e utilizzati (1)</li><li>- localizzazione e disponibilità del periodico risultano complessi (1)</li></ul>



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

AREA FORMAZIONE CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEIO (SSP04)

SETTORE CATALOGO BIBLIOGRAFICO DI ATENEIO E TRATTAMENTO DEL MATERIALE (SET10)

	<ul style="list-style-type: none"><li>– uso non corretto/complesso dei filtri (1)</li></ul>
<b>Discovery service</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– il passaggio dal sito dell'editore confonde, scoraggia e a volte non si intuisce, l'interpretazione risulta complessa (14)</li><li>– le icone per salvare, citare e inviare i risultati di ricerca sono quasi invisibili per colore e dimensione delle stesse (10)</li><li>– difficoltà nel trovare articoli scientifici (8)</li><li>– difficoltà a reperire/scaricare il PDF (6)</li><li>– i risultati sono numerosi e a volte ritenuti di scarsa utilità. Percezione di Overload (6)</li><li>– difficoltà nell'uso dei filtri (4)</li><li>– il nome discovery service o Summon non si conosce o comunque non si collega il nome allo strumento che si usa (3)</li><li>– alcune parti sono scritte in italiano altre in inglese (es. check availability) (2)</li><li>– per salvare i risultati non è sufficiente cliccare sulla bustina grigia in alto a destra, bisogna cliccare sul piccolissimo segno “+” all'interno della busta (2)</li><li>– il messaggio “salva questo articolo” risulta terminologicamente ambiguo (2)</li><li>– interfaccia poco amichevole (2)</li><li>– non si comprende l'espressione “Full-text” (1)</li><li>– fuorviante l'espressione permanent link (?)</li><li>– non si vede bene l'accesso alla modalità ricerca avanzata (1)</li><li>– ci sono, tra i risultati, troppe citazioni (1)</li><li>– su “serve aiuto” troppi link, meglio pochi ma essenziali (1)</li><li>– lentezza (1)</li><li>– abilitazione e disabilitazione filtri è poco chiara (1)</li><li>– l'interfaccia disorienta (1)</li></ul>
<b>Generali</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Molti studenti non riescono ad interpretare e riconoscere gli elementi della citazione bibliografica (5)</li><li>– Molti studenti reperiscono informazioni sulle biblioteche dai social network delle associazioni di cui fanno parte</li><li>– Difficoltà nell'individuare il percorso più diretto</li><li>– Difficoltà e mancata conoscenza delle strategie di ricerca da utilizzare in OPAC come nel <i>discovery</i></li></ul>



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

AREA FORMAZIONE CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEUM (SSP04)

SETTORE CATALOGO BIBLIOGRAFICO DI ATENEUM E TRATTAMENTO DEL MATERIALE (SET10)

	<p><i>service</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Si utilizza Google per accedere alle informazioni del Portale delle biblioteche (ricerche bibliografiche, servizi, orari, ecc.)</li><li>– In alcune pagine del Portale la terminologia risulta eccessivamente specialistica</li></ul>
--	---

## Proposte

<b>Portale delle biblioteche</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Ridurre le informazioni, semplificare, ridurre le notizie, alleggerire le pagine di contenuti (12)</li><li>– Deve essere reso molto più evidente il punto di partenza per la ricerca bibliografica, ovvero il search box “Cerca tutte le risorse” (6)</li><li>– si richiede un’interfaccia minimalista (1)</li><li>– inserire una mappa google con tutte le biblioteche (1)</li><li>– ingrandire indirizzi e indirizzi mail nelle pagine delle biblioteche (1)</li><li>– inserire il link nel Portale studenti (1)</li><li>– nelle singole pagine delle biblioteche andrebbe inserito il link al discovery service e non all’OPAC (1)</li></ul>
<b>Catalogo online delle biblioteche</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– inserire nella TAB che collega al discovery service l’espressione “Articoli scientifici”, oltre a banche dati e e-books</li><li>– bisognerebbe inserire in “Dove lo trovo” non solo l’ubicazione della biblioteca ma il link alla pagina web corrispondente (13)</li><li>– nella scheda bibliografica l’icona “i” è attaccata al link che rimanda alle segnature di collocazione. Bisogna separarli perché visivamente sembrerebbero uniti ma rimandano a informazioni diverse (2)</li><li>– mettere accento le colonne collocazione 1 e 2</li><li>– per i periodici a stampa eliminare l’espressione “Posseduto sintetico” e inserire “Annate disponibili”</li><li>– link diretti dalla scheda della rivista cartacea al e-journal quando accessibile per gli utenti o del tipo OA</li><li>– si propone l’espressione “Verifica la disponibilità” a “Dove lo trovo?”</li><li>– la registrazione al catalogo online potrebbe avvenire con le stesse credenziali del portale studenti</li><li>– migliorare la grafica del catalogo (2)</li></ul>



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

AREA FORMAZIONE CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENE0 (SSP04)

SETTORE CATALOGO BIBLIOGRAFICO DI ATENE0 E TRATTAMENTO DEL MATERIALE (SET10)

	<ul style="list-style-type: none"><li>– ridurre il numero di link</li><li>– difficoltà nel comprendere la stringa del posseduto dei periodici cartacei (3)</li><li>– il collegamento dovrebbe stare direttamente nella home page (2)</li></ul>
<b>Discovery service</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Le fasi di ricerca, reperimento e download delle risorse in abbonamento, qualora disponibili in full-text, dovrebbero coincidere</li><li>– l'icona PDF renderebbe l'idea molto più dell'espressione "full-text" (3)</li><li>– I filtri risultano numericamente eccessivi</li><li>– Inserire un avviso che ricordi al lettore di continuare a scorrere i risultati dopo aver visualizzato quelli presenti di default sulla pagina</li><li>– Le diverse tipologie di pubblicazioni presenti nell'elenco dovrebbero essere più evidenti (grassetto, colore, ...) (3)</li><li>– Bisognerebbe inserire un avviso/un alert quando stai per uscire dal discovery service per accedere al sito dell'editore</li><li>– Bisognerebbe inserire la freccetta verso il basso per indicare che un documento è scaricabile</li><li>– Sotto ogni riferimento bibliografico dovrebbero esserci contemporaneamente notizie sulla "localizzazione", "dettagli della scheda bibliografica" e "richiedi il documento con Nilde" (se si tratta di citazione)</li><li>– Inserire un link con le FAQ</li><li>– C'è bisogno di maggiore promozione dello strumento inserendolo in tutte le postazioni delle biblioteche</li></ul>
<b>SW Aleph gestionale</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Mod. circolazione: manca, nella ricevuta di sollecito di restituzione, il link per collegarsi alla pagina che illustra il servizio di rinnovo online</li></ul>
<b>Formazione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Inserire a partire dal primo anno di università percorsi di ricerca di libri e articoli nei programmi delle matricole</li><li>– Servirebbe un box informativo interamente dedicato alle biblioteche nel Portale degli studenti</li><li>– Necessità di momenti formativi curati dai bibliotecari, diversificate per tipologia di utenza (4)</li><li>–</li></ul>
<b>Altro</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Migliorare lo strumento tracciarisorse</li><li>– Desktop unico in tutte le biblioteche con accesso diretto al <i>discovery service</i></li><li>– La grafica dovrebbe essere, complessivamente, intuitiva e</li></ul>



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

AREA FORMAZIONE CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEO (SSP04)

SETTORE CATALOGO BIBLIOGRAFICO DI ATENEO E TRATTAMENTO DEL MATERIALE (SET10)

	non didascalica. Mettere più icone, pulsanti e percorsi intuitivi – Utilizzo più vivace dei colori sul portale
--	---

## Punti di forza

<b>Portale delle biblioteche</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Il search box “Cerca tutte le risorse” del discovery service deve stare sulla home page e si trova subito (5)</li><li>– L’individuazione e l’accesso alle pagine web risulta intuitivo, meno l’accesso al portale delle biblioteche dal Portale UniPa</li><li>–</li></ul>
<b>Catalogo online delle biblioteche</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Gli utenti lo conoscono e sanno muoversi bene all’interno del catalogo. E’ lo strumento preferito per iniziare la ricerca</li><li>–</li></ul>
<b>Progetto test usabilità</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Ottima opportunità per conoscere i meccanismi di ricerca degli utenti</li><li>– Coinvolgimento delle volontarie del SNC</li><li>– Gli utenti hanno imparato e appreso nuove competenze facendo il test</li></ul>

## 4. Ruolo, suggerimenti e osservazioni dei bibliotecari

I bibliotecari valutatori hanno avuto un ruolo fondamentale nell’elaborazione, nella selezione e nell’analisi dei numerosi dati raccolti durante le sessioni. I responsabili, infatti, si sono occupati della direzione e dell’organizzazione delle attività in biblioteca, dell’interlocuzione con gli utenti, della verifica delle registrazioni dello schermo e dell’osservazione di tutti i comportamenti, prendendo appunti utili per l’analisi dei risultati. L’intero processo di valutazione ha riguardato l’elaborazione di una descrizione conclusiva dettagliata, con indicazioni concrete per il miglioramento dei servizi. All’interno delle relazioni sono state illustrate, oltre alle proposte migliorative, anche tutte le criticità emerse durante lo svolgimento di ciascun test.

### Di seguito si elencano le considerazioni trasmesse dai responsabili di biblioteca:

#### - Aspetti positivi

- gli utenti sono stati molto contenti di partecipare all’attività proposta dimostrando coinvolgimento e vivendo l’esperienza come opportunità per segnalare proposte e/o disfunzioni
- gli utenti hanno acquisito contemporaneamente conoscenze sull’uso degli strumenti della biblioteca e nuove opportunità di ricerca, prima ignote

Piazza Sant’Antonino, 1 – 90134 Palermo - Tel. 09123893334/93341/95234  
e-mail: [catalogoateneo@unipa.it](mailto:catalogoateneo@unipa.it) - <http://www.unipa.it/sistemabibliotecario>



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

AREA FORMAZIONE CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEIO (SSP04)

SETTORE CATALOGO BIBLIOGRAFICO DI ATENEIO E TRATTAMENTO DEL MATERIALE (SET10)

- la partecipazione al test di usabilità è stata un'occasione per osservare e studiare i meccanismi di ricerca più adoperati nella pratica dagli studenti
- il coinvolgimento dei volontari del Servizio Civile Nazionale si è rivelato molto utile relativamente alla familiarizzazione con l'utenza e nel consolidamento di alcuni aspetti del lavoro in biblioteca

## - Criticità

- il breve arco temporale a disposizione non ha consentito un pieno coinvolgimento del personale bibliotecario
- è stato registrato un generale scoraggiamento nel perseguire il risultato
- la calendarizzazione degli appuntamenti con gli utenti è stata spesso disattesa
- il livello di consapevolezza sull'uso dei servizi delle biblioteche risulta essere molto basso, nel suo complesso il test è risultato difficile
- il software Camtasia ha appesantito la memoria dei PC e inoltre ha un problema relativo alla licenza della demo, che dura solo un mese a partire dal download

## 5. Proposte attuative di miglioramento e conclusioni

Scopo principale del progetto è il miglioramento e l'integrazione di eventuali nuove funzionalità del catalogo online delle biblioteche UniPa, in termini di efficacia ed efficienza dello strumento. L'analisi delle relazioni trasmesse dai responsabili di biblioteca, l'osservazione dei comportamenti degli utenti attraverso le registrazioni video effettuate, così come la comparazione dei dati raccolti hanno condotto all'individuazione di alcune linee di intervento fondamentali che riguarderanno:

- la parziale revisione delle caratteristiche grafiche delle interfacce
- il ripensamento di contenuti ed estensione degli stessi
- la riflessione sulle strategie di promozione da attuare
- l'opportunità di intensificare il programma di *information literacy*
- la semplificazione dei percorsi di ricerca e dell'accesso all'informazione attraverso un linguaggio diretto e facilitato

La valutazione dell'usabilità del catalogo online e, parzialmente, anche sul portale delle biblioteche e sul *discovery service* ha evidenziato i bisogni informativi dell'utenza, il bagaglio di competenze e soprattutto le attività che bisogna mettere in atto per migliorare l'accesso ai servizi online e il loro utilizzo.

L'analisi delle criticità e delle proposte formulate dagli utenti pone quindi l'accento su tutta una serie di interventi che dovranno essere programmati insieme con sistemisti, informatici e responsabili e bibliotecari dei settori coinvolti sulla base della griglia elaborata.

Nei prossimi mesi verrà realizzato uno studio di fattibilità necessario per la valutazione e la programmazione delle attività sia natura tecnica che di natura economica (analisi costi-benefici), al



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

AREA FORMAZIONE CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEIO (SSP04)

SETTORE CATALOGO BIBLIOGRAFICO DI ATENEIO E TRATTAMENTO DEL MATERIALE (SET10)

seguito del quale sarà organizzata una riunione per condividere e attuare le strategie di intervento possibili.

## **Bibliografia**

- Guha, Tamal K., and Veena Saraf, "OPAC Usability: Assessment through Verbal Protocol", in *Electronic Library*, vol. 23, no. 4, 2005, pp. 463-473 doi:10.1108/02640470510611526.

- Kim, Mi-Hye, and Changsoo Lee, "The Impact of OPAC Usability on User Satisfaction and Loyalty in University Library, in *Journal of the Korean BIBLIA Society for library and Information Science*, vol. 24, no. 1, 2013, pp. 5-24 doi:10.14699/kbiblia.2013.24.1.005.

- Della Porta, Carola and Moreschi, Giuliano and Morocutti, Tiziana and Rollandi, Loredana and Selva, Maria Cristina and Zanardini, Federica, "Alla prova degli utenti: test di usabilità della Biblioteca Digitale dell'Università degli Studi di Milano", in *V Summit di Architettura dell'Informazione, Milano (Italy)*, 2011, 5-7 May 2011 <<http://eprints.rclis.org/15656/>>

- User testing del sito del Sistema bibliotecario dell'Università di Trieste,  
<[https://users.dimi.uniud.it/~giorgio.brajnik/dida/psw/galleria/trampus/ut\\_bibliots.html](https://users.dimi.uniud.it/~giorgio.brajnik/dida/psw/galleria/trampus/ut_bibliots.html)>

## **Antonella Foto**