

Il servizio di informazione nell'era digitale: sfide e prospettive

Paola Gargiulo

Introduzione

Oggi assistiamo ad una costante crescita di contenuti digitali disponibili in rete gratuiti e a pagamento; inoltre, la diffusione della rete favorisce forme nuove di collaborazione, di cui sono un esempio le varie applicazioni del cosiddetto social software dal social bookmarking, la condivisione sul web della propria lista di preferiti (per es. Del.icio.us; Connotea), alla creazione di contenuti digitali in forma collaborativa come ad esempio i wiki, i blog.

Il servizio di informazione, oggi spesso chiamato servizio di reference, fa riferimento a tutte le attività necessarie affinché i bisogni informativi e conoscitivi della propria utenza siano soddisfatti. Il cuore del servizio è l'assistenza all'utente nel recupero delle informazioni, nel superamento del proprio vuoto cognitivo.

Il servizio di reference digitale si colloca nel contesto dei nuovi servizi che i continui sviluppi della tecnologia dell'informazione e della comunicazione (ICT) permettono di realizzare in biblioteca. E' la prosecuzione del tradizionale servizio di reference tramite supporti elettronici. Grazie ad Internet, il reference che tradizionalmente si svolge fisicamente in biblioteca si arricchisce di nuove potenzialità che ne permettono lo svolgimento tramite forme di comunicazione interattive: asincrone, come nel caso della posta elettronica (in cui l'utente invia una richiesta informativa tramite un messaggio che avrà successivamente risposta dal bibliotecario) o sincrone, come nel caso della chat, durante la quale il bibliotecario e l'utente attivano una comunicazione che li tiene connessi in tempo reale per la durata della conversazione.

Il reference digitale coglie i vantaggi della tecnologia senza mitizzarla, dà maggiore visibilità alla biblioteca, ai suoi servizi, ne promuove le collezioni ed il loro uso, permette una maggiore personalizzazione dei servizi. Inoltre, permette la fornitura del servizio oltre l'orario di apertura della biblioteca (tramite la creazione di knowledge base - base dati che contiene le domande di reference e le relative risposte fornite, FAQ o turnazioni del servizio con altre biblioteche nel caso di reference collaborativo) e soprattutto permette l'assistenza all'utente remoto nel momento di difficoltà. Favorisce maggiore comunicazione con l'esterno, sia con i propri colleghi di altre biblioteche sia con gli utenti potenziali della biblioteca e incentiva la biblioteca a partecipare ad iniziative di reference collaborativo.

Il servizio di informazione e i nuovi strumenti

Il servizio viene spesso definito anche: reference remoto, reference elettronico, reference online, reference real time, reference live on, reference virtuale. I termini vengono utilizzati in modo interscambiabile nella letteratura professionale; alcuni puristi definiscono reference real time, live on, virtuale solo quello svolto in modo interattivo sincrone tramite chat.

L'ultima generazione di software utilizzati per gestire chatline sono basati sui web contact, sulla tecnologia che viene utilizzata nel commercio elettronico per il supporto agli utenti via rete. Questa tipologia di software di chatline basati su application sharing (si tratta di funzionalità di controllo remoto che permettono al bibliotecario e all'utente di condividere il desktop, il mouse, la tastiera) consente al bibliotecario, durante la sessione di chat di "scortare" l'utente nella navigazione delle risorse elettroniche locali e remote, di accedere ai diversi siti insieme con l'utente (web escorting, anche chiamato collaborative browsing), di inviare all'utente pagine web (web pushing), di riempire moduli e schermate insieme con l'utente, di condividere con l'utente qualsiasi tipo di oggetto digitale, di inviare contenuti multimediali, di convertire documenti cartacei in elettronici tramite scanner ed inviarli all'utente.

E' possibile, inoltre, condurre delle riunioni vere e proprie in rete con gli utenti. Chiaramente, molte di queste attività vanno erogate nel rispetto del copyright e, nel caso di risorse elettroniche a pagamento, rispettando i termini della licenza che la biblioteca ha sottoscritto. Non mi soffermerò sulle varie funzionalità offerte da questi software (elaborazioni statistiche, creazione di profili di utenti, gestione di knowledge base) e sui problemi di natura tecnica e legale in cui le sessioni di chatline possono incorrere (caduta della connessione in rete, problemi di copyright nell'accesso di risorse a pagamento, ecc.) perché esulano dallo scopo di questo contributo, ma mi preme evidenziare che questi software offrono grandi potenzialità per la creazione di servizi informativi avanzati per gli utenti.

Dal punto di vista dell'utente si tratta di ottenere, senza doversi né recare fisicamente in biblioteca né spostare fisicamente dalla postazione di lavoro (cioè dal proprio pc connesso in rete), un servizio a valore aggiunto e altamente personalizzato che, se svolto in tempo reale (chatline, video conferenza), gli permette di ricevere immediatamente, nel momento del bisogno, assistenza nella navigazione in rete, avere una guida competente che gli è virtualmente accanto nell'identificare risorse informative e, successivamente, di ricevere per posta elettronica una trascrizione della ricerca fatta in rete con l'aiuto del bibliotecario e poterla ripetere quando se ne presenta il bisogno.

Parallelamente dal punto di vista della biblioteca, essere presente sulla rete significa rispondere all'utente nel momento del bisogno, assisterlo nella ricerca in linea, dare una risposta a domande fattuali, a richieste relative a localizzazione di opere, all'orientamento bibliografico su un determinato argomento, a richieste di suggerimenti per una strategia di ricerca, a domande sulle risorse da utilizzare su un determinato argomento, ecc. Si tratta, cioè di venire incontro ed assistere l'utente nel risolvere le difficoltà che si possono presentare prima, durante e dopo lo svolgimento di una ricerca. Il reference elettronico è per la biblioteca un'occasione per valorizzare le proprie collezioni e farle utilizzare e per valorizzare le competenze professionali di cui dispone; grazie a questo servizio si mettono a disposizione dell'utenza, secondo il principio del just in time, le conoscenze approfondite sulle risorse informative cartacee ed elettroniche, le abilità e le esperienze nella ricerca in rete e sulle banche dati specializzate, le capacità di analisi, di valutazione e di filtro dell'informazione, tutte competenze che un valido bibliotecario di reference possiede.

Diversi studi nei paesi anglosassoni hanno dimostrato una certa resistenza da parte degli utenti a ricorrere al servizio di reference, perché, in generale, sono intimoriti dalla biblioteca e dal suo ambiente, non fanno domande al bibliotecario perché temono di essere giudicati ignoranti o perché temono di disturbare il bibliotecario, o pensano che il bibliotecario non sia in grado o non voglia aiutarlo. Il reference elettronico aiuta l'utente intimidito a superare questa difficoltà, gli fa comprendere in modo immediato l'intenzione della biblioteca di offrire un servizio di informazioni di qualità, dà all'utente la possibilità di un primo contatto con la biblioteca nel momento del bisogno senza l'obbligo di una visita fisica in biblioteca e, soprattutto, gli fornisce il servizio in un contesto più rispettoso della privacy.

Il reference elettronico non intende scoraggiare la visita in biblioteca, né intende sostituirsi al servizio "a faccia a faccia", ma si integra con esso e costituisce un ottimo biglietto da visita della biblioteca per chi non ha mai usato la biblioteca, per chi ignora l'esistenza di personale preparato e competente che è in grado di rispondere a domande informative, da quelle più semplici a quelle più complesse.

Questo servizio digitale fa risparmiare tempo, spostamenti, danaro, riduce l'esclusione sociale, permette ai portatori di handicap di ottenere dei servizi impensabili nel mondo fisico, se le norme sull'accessibilità sono rispettate.

Gli argomenti oggetto di una transazione di reference possono essere i più vari, dipendono

dalla tipologia di biblioteca, dalla specificità della collezione, dalle finalità del servizio. La trasposizione del servizio in ambiente digitale comporta l'utilizzo di nuove modalità di interazione con l'utente e di nuovi strumenti a supporto dell'erogazione del servizio.

Intermediazione e Disintermediazione

Il servizio di reference è soprattutto un lavoro di intermediazione tra i bisogni informativi, i vuoti cognitivi dell'utente che gli impediscono di procedere nella sua ricerca, e il sistema informativo della biblioteca, intendendo con quest'ultimo l'intero patrimonio locale e remoto di cui la biblioteca dispone o a cui ha accesso in modo strutturato, organizzato (cataloghi, banche dati, periodici elettronici, libri elettronici ed altro materiale indicizzato su supporti diversi, archivi aperti) e la restante informazione accessibile tramite Internet ma molto spesso non strutturata.

Il compito del bibliotecario di reference è di mediare tra queste due realtà: il bisogno, il vuoto di informazioni, da una parte, e le risorse informative strutturate e non strutturate disponibili, dall'altra.

L'interazione con l'utente, pertanto, è cruciale nel servizio di reference e soprattutto lo è la negoziazione della richiesta informativa.

Spesso l'utente non è in grado di formulare in modo corretto la sua richiesta, pone domande troppo generiche o troppo restrittive; in alcuni casi non sa bene cosa stia veramente cercando, oppure ha delle informazioni sbagliate, ecc.

In tutti questi casi al bibliotecario di reference viene chiesto di svolgere quella che Bonnie Nardi e Vicky O'Day chiamano una "terapia informativa" che, come in un procedimento maieutico, consiste nel portare fuori dall'utente il suo reale bisogno, ponendogli volta per volta delle domande aperte e/o chiuse in modo neutrale in modo da raccogliere tutti quegli elementi che permettono di tradurre questa richiesta informativa nel linguaggio appropriato della risorsa informativa sia esso un catalogo di biblioteca, un'enciclopedia o un dizionario o una banca dati di tipo testuale o basata anche su altre modalità di ricerca visuale, audio, ecc.

La trasposizione del servizio in ambiente digitale comporta l'utilizzo di nuove modalità di interazione con l'utente e di nuovi strumenti a supporto dell'erogazione del servizio.

La comunicazione non verbale che occorre in qualsiasi transazione interpersonale a faccia a faccia viene a mancare nel contesto digitale; pertanto, altre abilità informative vanno messe in gioco rispetto ad un colloquio di persona. Il problema è come rendere uno scambio elettronico altrettanto efficace quanto quello a faccia a faccia.

Un'efficace comunicazione comprende le seguenti attività: stabilire il contatto, negoziare la richiesta mantenere l'utente informato su quello che si sta facendo cercare e fornire l'informazione richiesta ed, in fine, accertarsi che l'utente sia soddisfatto.

In particolare, la prima attività (quella relativa allo stabilire il contatto con l'utente) è di primaria importanza, sia nella situazione a faccia a faccia sia in quella digitale; anzi, soprattutto in quest'ultima, perché in questa fase è fondamentale la comunicazione non verbale: nel contesto a faccia a faccia ciò significa assumere una postura che comunica disponibilità e il riconoscimento dell'utente con lo sguardo e il sorriso. Nel contesto digitale tutto questo viene a mancare, diventano, pertanto, rilevanti altri strumenti che aiutino a stabilire il contatto. Ad esempio, sono importanti, ai fini dell'accoglienza, la struttura della schermata, i colori, le animazioni, le vignette che possono esprimere il sorriso, i colori, i caratteri scelti, che possono suggerire il tono di voce, mentre il lampeggiare dell'icona "chiedi al bibliotecario" diventa un segnale di disponibilità.

Se il rapporto diretto con l'utente costituisce l'aspetto essenziale del servizio di reference, altro aspetto importante è favorire l'accesso diretto alle informazioni da parte dell'utente, in

modo che l'utente possa effettuare le proprie ricerche sul sito della biblioteca ed ottenere risposte complete ed accurate senza ricorrere all'intervento del bibliotecario se non per avere informazioni aggiuntive o per ricerche complesse. D'altronde la tecnologia dell'informazione va nella direzione della disintermediazione dei servizi, di creare servizi che si rivolgono direttamente all'utente finale. E' importante, pertanto, che la biblioteca adotti e sviluppi sistemi informativi e servizi basati su tecnologie avanzate e conformi agli standard, dotandosi di strumenti (dal portale al catalogo elettronico, alle banche dati, bibliografiche e a testo completo, ai VRD, ecc), compatibili con i principi dell'usabilità e dell'accessibilità. Si chiede, pertanto, al bibliotecario di reference di tenersi costantemente aggiornato sul servizio e sulle sue evoluzioni tecnologiche e non, ma soprattutto di collaborare con gli altri colleghi sia in biblioteca sia negli altri uffici (informatici, amministrativi ecc.) di lavorare insieme, ciascuno apportando le proprie competenze, le proprie abilità ed esperienze al fine di realizzare nuove iniziative e servizi per i propri utenti che meglio rispondono ai loro bisogni.

Collaborazione

Grazie alla rete, diverse biblioteche possono offrire il servizio di reference elettronico in modo cooperativo, collaborando tra biblioteche afferenti al medesimo ente come nel caso di sistemi bibliotecari e/o tra biblioteche afferenti ad istituzioni diverse (biblioteche di enti locali, biblioteche statali, biblioteche afferenti ad università, enti di ricerca) operanti sul medesimo territorio o su base nazionale o internazionale. Così facendo, le biblioteche offrono via rete ai propri utenti un servizio che mette a disposizione non solo il proprio personale qualificato addetto al reference e le proprie collezioni della propria istituzione, ma anche quelle delle istituzioni partecipanti all'iniziativa collaborative, aumentando così il numero di risorse informative accessibili e le relative competenze a disposizione della propria utenza. Questo servizio dà senza dubbio maggiore visibilità alla biblioteca a livello locale, nazionale, internazionale.

Interessante, a questo proposito, è l'esperienza olandese di Al@din nata all'interno di Bibliotek.nl, la biblioteca pubblica virtuale olandese, e anch'essa si colloca in un contesto di forte collaborazione tra biblioteche e di alta frequenza e uso della biblioteca da parte della popolazione.

Scopo di Al@din è fornire un servizio di reference a livello nazionale al quale partecipano bibliotecari pubblici, bibliotecari afferenti ad alcune biblioteche speciali e universitarie e alla biblioteca nazionale.

La particolarità del servizio consiste nella sua struttura a più livelli, in un modello di cooperazione su base piramidale, che sfrutta le specificità delle varie biblioteche e la solida cooperazione esistente a livello provinciale e nazionale. È inoltre interessante osservare che l'utente viene seguito dalla biblioteca a lui più vicina anche quando la sua richiesta verrà inoltrata a biblioteche più specialistiche.

Nel primo livello, definito **Self-service**, l'utente è invitato a risponderci da solo attraverso l'uso guidato di risorse elettroniche, motori di ricerca, selezionati da Al@din e tramite la consultazione del knowledge base messo a disposizione del pubblico. L'utente può arrivare al servizio tramite le pagine web di Bibliotek.nl, o tramite le pagine web di biblioteche pubbliche o altri portali che linkano ad Al@din.

Qualora l'utente non trovi una risposta soddisfacente al suo quesito, si rivolge al secondo livello, definito **Information Service**; cioè, sottopone la sua domanda tramite un modulo web (web form). La domanda viene raccolta dal servizio di reference più vicino geograficamente all'utente, che provvede a rispondere alla richiesta se è in grado di farlo, altrimenti la inoltra al livello superiore mantenendo sempre un contatto diretto con il proprio utente.

Questo servizio è gestito a livello provinciale in modo cooperativo; sono stati costituiti gruppi di bibliotecari a livello provinciale, che provvedono a rispondere alle domande sulla base di un sistema di rotazione, si occupano di istruire i nuovi colleghi e di monitorare la qualità del servizio. I diversi gruppi provinciali sono a loro volta coordinati a livello nazionale tramite il servizio Bibliotek.nl.

Il livello superiore, il terzo livello, definito **Information Intermediary**, è costituito da bibliotecari di reference che lavorano in biblioteche pubbliche che dispongono di collezioni specialistiche in varie discipline e da bibliotecari che lavorano nelle sezioni di reference della biblioteca nazionale, nelle biblioteche dei centri provinciali e in alcune biblioteche speciali e universitarie.

Questo livello del servizio è gestito a livello nazionale è coordinato da Bibliotek.nl con la collaborazione della biblioteca nazionale olandese e diversi sistemi di biblioteche: quello delle pubbliche fornite di collezioni specialistiche (OB), quello delle biblioteche universitarie (WSF), quello delle biblioteche provinciali (PBC). Un coordinatore si occupa del sistema di rotazione, del monitoraggio della qualità, ecc. I gruppi disciplinari, subject teams, sono coordinati dal Bibliotek.nl che gestisce anche il knowledge base che viene popolato dalle domande e risposte gestite a partire dal secondo livello.

C'è infine un quarto livello, definito **Information Advice**, che prevede il ricorso ad esperti della materia, qualora le biblioteche non siano in grado di rispondere alla domanda. Gli esperti sono gli specialisti che lavorano in particolari organismi nazionali ed internazionali, in agenzie, in centri di documentazione, in università, negli archivi ecc.

L'utente riceve una risposta entro 24 ore o gli viene notificato che la sua richiesta è stata inoltrata e riceverà una risposta finale entro 5 giorni.

Le biblioteche partecipanti all'iniziativa finanziano il progetto pagando una modesta quota di adesione per il mantenimento del servizio.

L'iniziativa olandese è senza dubbio molto interessante, si basa su un network ben collaudato sia a livello provinciale sia nazionale e si avvantaggia in modo sinergico di competenze locali e nazionali creando un modello economico ben bilanciato.

Anche in Italia abbiamo un'esperienza collaborativa toscana ormai consolidata: il servizio di reference remoto tramite posta elettronica al quale partecipano attualmente 20 biblioteche, principalmente biblioteche di ente locale afferenti alla regione Toscana. Le biblioteche coinvolte ricevono e rispondono alle domande sulla base di un sistema di rotazione. Le domande più difficili vengono condivise e discusse via rete tramite una lista interna. L'attivazione del servizio ha previsto la costituzione di un gruppo di lavoro, la definizione di linee-guida, corsi di aggiornamento professionale sulla ricerca in rete, sul servizio di reference, ecc.

Il servizio, gestito tramite un sw sviluppato dalla Regione Toscana, e denominato "Chiedi in biblioteca" è ormai in funzione da un paio d'anni e riscuote un notevole successo. Anche a Bologna è in corso un'esperienza simile "Chiedilo al bibliotecario" che vede la partecipazione di biblioteche pubbliche, biblioteche speciali, biblioteche specializzate.

Un'iniziativa ispirata a questi modelli potrebbe essere realizzata anche in Sicilia all'interno del progetto di biblioteca digitale illustratoci oggi da Renato Meli.

Iniziative di collaborazione richiedono coordinamento e gestione del flusso di lavoro in scala più grande, disponibilità a condividere il proprio lavoro ed accettare di esporsi, standardizzazione del servizio, buon livello di tecniche di intervista agli utenti, condivisione di risorse informative a pagamento tra biblioteche, costruzione e utilizzo di strumenti ad hoc (knowledge base, FARQ, pathfinders- percorsi bibliografici su diversi argomenti, ecc.)

Conclusioni

Internet e gli sviluppi della tecnologia dell'informazione e delle comunicazioni permettono di erogare il servizio in modalità collaborativa, di rendere alla propria utenza un servizio migliore per qualità, per estensione di orario, per numero e qualità di risposte che da soli non ci si potrebbe mai permettere.

Se l'utente della biblioteca utilizza la rete sempre più spesso per recuperare informazioni, per condurre le proprie ricerche, se la biblioteca mette a disposizione dei propri utenti un numero crescente di risorse informative gratuite e a pagamento accessibili tramite Internet (OPAC, banche dati, link a risorse utili, collezioni digitalizzate, documentazione elettronica a testo completo, ecc.), il servizio d'informazioni non può non essere fornito anche in rete.

Il successo di un buon servizio di reference digitale dipende da una buona pianificazione, da un approccio graduale, dalla sua integrazione con le risorse elettroniche locali e remote della biblioteca, dal suo essere al passo con gli sviluppi della tecnologia e soprattutto da un costante aggiornamento del personale coinvolto, a sua volta dotato di spirito di collaborazione, flessibilità, adattabilità al cambiamento.

Certamente il servizio di reference digitale non può sostituire la visita in biblioteca nel caso di svolgimento di uno studio, di una ricerca che richiedano la consultazione di molteplici opere in formato cartaceo, ma la sua non attivazione rischia di rendere le biblioteche sempre più marginali, perché i luoghi, gli strumenti e i contenuti informativi (a testo completo) offerti dalla rete sono in costante aumento, spesso non sono all'altezza di quelli forniti dalle biblioteche, sono più a portata di mano o forse dovremmo dire di mouse, ma sono privi di quel valore aggiunto che solo le biblioteche e le competenze del suo personale possono dare.

Di fronte alla tendenza della tecnologia dell'informazione a rivolgersi direttamente all'utente finale eliminando la figura dell'intermediario, il ruolo del bibliotecario è quello di non ostacolare questo processo ma, al contrario, far coesistere intermediazione e disintermediazione, essere presente in questo processo, partecipare alla gestione di questo processo, lavorare sinergicamente con altre professionalità (informatici, esperti di interazione essere umano/macchina, psicologi cognitivisti) nel creare strumenti e selezionare le risorse informative. Pertanto, accanto al lavoro di intermediazione, front office, che viene erogato in modo interattivo fisicamente e/o in rete tutte le volte in cui l'utente ne ha bisogno, vi è un'ampia gamma di progetti, di attività, potremmo dire di back-office che il bibliotecario realizza e promuove, mostrando di cogliere a pieno come opportunità le sfide offerte dall'era digitale.

La funzione principale delle biblioteche non è preservare il passato, seppure digitalizzato, ma quella di ereditare il passato per connetterlo con il futuro sfruttando al meglio le tecnologie, coniugando tradizione con innovazione, soddisfacendo i bisogni degli utenti con creatività e immaginazione. Parafrasando Bernard de Chartres potremmo dire che siamo nani sulle spalle di giganti: la grandezza dei nostri predecessori ci sosterrà e ci permetterà di guardare più lontano.

Bibliografia

Biblioteca Sala Borsa - Chiedi al bibliotecario -
<http://www.bibliotecasalaborsa.it/content/reference/online-reference.html>

Connotea - <http://www.connotea.org>

Del.icio.us - <http://del.icio.us/>

Leonardi, C., *Parlare con l'utente invisibile: aspetti teorici e problemi pratici della transazione*. In *Informare a distanza: i servizi di reference remoto e il ruolo della cooperazione*, Firenze 10 dicembre 2003.

<http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/convegno/leonardi.shtml>

Nardi, B., O'Day, V., *Intelligent Agents: What We Learned at the Library*. "Libri", 46, (1996) 2, pp. 59-88

Visser, Friso. *Bringing the Dutch public online: the story of al@din, the public libraries' online reference desk*. In *Online Information 2003 Proceedings, 2-4 December 2003*, edited by Catherine Graham, Jonathan Lewis. London, Learned Information Europe Ltd, 2003, pp.187-191

Regione Toscana - Chiedi in biblioteca - <http://www.chiedinbiblioteca.it>