

16-25 agosto:

67th IFLA General conference
Boston (USA)

Per informazioni:

IFLA – Tel. +31 70 314 08 84 –
Fax 383 48 27 – E-mail:
ifla@ifla.org- Web: <http://nlc-bcn.ca/ifla/home.html>

8-12 settembre:

The development of agricultu-

ral information management,
technology and markets in the
21st Century: new challenges
and opportunities. 2001 IAALD
International conference
Beijing (Cina)

Per informazioni:

<http://www.lib.montana.edu/~alijk/IAALD.html> -
<http://www.iaaldcee.hu> -

21-24 ottobre:

The 2001 international chemical information and exhibition
Nimes (Francia)

Per informazioni:

Infonortics Ltd., 15 Market Place,
Tetbury, Gloucestershire,
GL8 8DD, England – Tel. +44
1666 505 772 – Fax 774 – E-mail:
contacy@infonortics.com
- Web: www.infonortics.com

MANIFESTAZIONI DOPO

Il servizio di reference nell'era digitale

Bologna, 30 novembre - 1 dicembre, 2000

*Annalisa Capacci**

Il 30 novembre ed il 1 dicembre 2000 i bibliotecari italiani hanno avuto un'importante opportunità di incontro, grazie al convegno di studio "Il Servizio di Reference nell'era digitale", organizzato dall'Associazione Italiana Biblioteche - Sezione Emilia-Romagna in collaborazione con la Soprintendenza per i Beni Librari e Documentari della Regione Emilia-Romagna, il Sistema Bibliotecario d'Ateneo dell'Università di Bologna, la Biblioteca Comunale dell'Archigin-

* *Biblioteca di Economia "R. M. Goodwin". Università degli Studi di Siena*

nasio di Bologna, la Commissione Nazionale Università e Ricerca dell'AIB. Un'occasione davvero interessante: molti erano stati in passato gli incontri relativi a tematiche riguardanti la biblioteca digitale ed argomenti affini, ma mai era stato organizzato un convegno così specifico sullo specifico servizio di reference, così tagliato su misura.

Il senso del convegno è stato quello di fare un punto sulla situazione italiana, sui problemi vecchi e nuovi, e soprattutto sugli scenari che ci apprestiamo a vivere nella nuova realtà delle biblioteche. L'eco dell'iniziativa è stata grande ed ha dimostrato dunque il forte bisogno di sapere e di capire da parte degli "addetti ai lavori".

I recenti e rapidissimi cambiamenti che l'avvento di Internet e dell'informatizzazione hanno prodotto nel mondo delle bi-

blioteche sono stati avvertiti in maniera particolarmente spiccata da chi svolge la funzione di "Reference Librarian", proprio perché in questa figura e nel suo modo di lavorare e di proporsi all'utenza più si identifica l'idea che ci facciamo della biblioteca stessa. Così ha sottolineato *Riccardo Ridi*, moderatore della prima giornata.

L'intervento di *Annamaria Tammaro* è quello che forse più di tutti gli altri in maniera spiccata e decisa ha prefigurato il futuro del bibliotecario di Reference, ossia quello di diventare rapidamente sempre più un "Virtual Librarian". Questo è un momento propizio, in cui le biblioteche possono riorganizzare tutti i loro servizi, in primis proprio il Reference. Abbandonata l'idea che la biblioteca sia solo ed esclusivamente un luogo "fisico" il nostro ruolo

lo è quello di essere sempre più bibliotecari virtuali, a contatto di utenti remoti. La scelta è obbligata perchè ormai anche l'utente "abituale" sarà sempre più virtuale. Significativo il suo voler prendere spunto da realtà che hanno plasmato i loro servizi sull'onda di un'automazione sempre più avanzata, ad esempio il mondo delle banche. Non copiare pedissequamente modelli che male potrebbero adattarsi a realtà tanto differenti; ma guardare "all'altro" per capire, tramite il confronto, chi siamo e dove vogliamo andare, e soprattutto con quali mezzi. Secondo la Tammaro i servizi tradizionali dovranno essere sempre più self-service, e sempre più dovranno esistere servizi di assistenza all'utenza tramite computer. Modello a cui potersi ispirare è il servizio "Ask a librarian", in voga ormai nelle più evolute biblioteche anglosassoni. In taluni di questi progetti non ci si limita ad un contatto bibliotecario-utente via telefono o via e-mail, ma addirittura tramite videoconferenza, per salvaguardare quel minimo di "Human Touch" che ha sempre caratterizzato questa professione. La Tammaro ha infine concluso il suo intervento asserendo che ormai tutto deve girare intorno all'utente "principale", ossia quello remoto, dall'Opac alla pagina web tutto deve ormai essere pensato in funzione sua.

Sonia Minetto, nel successivo intervento, sembra concordare con la Tammaro sugli scenari futuri, che vedranno crescere sempre più utenti remoti e virtuali. Anche se con tutto ciò si determina un conflitto, ovvero sia l'ambizione di voler raggiungere un'utenza sempre più vasta continuando ad offrire anche la massima completezza nell'informazione. Ci sono nuove forme di reference legate alle nuove tecnologie. Se questo dunque è l'obiettivo, occorre integrare le risorse già esistenti con la progettazione di nuove realtà. Ecco dunque che diventano momenti di massima importanza gli studi di fattibilità, l'identificazione della clientela primaria, l'analisi dei costi, gli obiettivi a breve-lungo termine, la formalizzazione e la promozione dei nuovi servizi. Sempre più diffusi nei siti web mappature dei servizi con questionari online, gli e-mail form per le richieste. Insomma, se è vero che il servizio di reference deve essere "ritagliato su misura" per l'utente, ecco che ci siamo. L'obiettivo di ogni biblioteca dovrebbe essere il "soddisfacciamento" del cliente per mantenere la sua fedeltà alla biblioteca. L'intervento di *Valentina Comba* prende le mosse da un'analisi della figura tradizionale del bibliotecario di reference. E' colui che allestisce la sala di reference, si occupa dei nuovi supporti elettronici, produce ri-

cerche bibliografiche, è insomma l'intermediario tra l'informazione organizzata e l'utente; il suo è anche un ruolo strategico per "tastare il polso" su quello che funziona o non funziona tra gli utenti. Possiede aspetti sociali positivi, quali la gentilezza, disponibilità, capacità comunicativa. Tuttavia con l'informazione in rete sono cambiate le regole del gioco e le biblioteche come luogo fisico hanno perso molto del loro appeal. E con loro entra in crisi anche il bibliotecario, che deve ormai adeguarsi ad essere sempre più "a distanza", facendo del sito web una sorta di sala di consultazione virtuale. Questa nuova professionalità comporta un nuovo atteggiamento, esemplificabile in pochi concetti: capire il cambiamento e riciclarci, essere flessibili, imparare dagli utenti instaurando nuove capacità di ascolto e di dialogo, offrire informazione ed aiuto, comprendere l'ignoranza dei nostri utenti, essere presenti e remoti, e conclude la Comba, "disidentificarsi" dal proprio ruolo, per non correre il rischio di adagiarsi in una professionalità "cristallizzata" che, al contrario, ha bisogno di rinnovarsi continuamente.

L'intervento di *Gabriele Mazzitelli*, di cui è stata data solo lettura per l'assenza dello stesso, concordava con gli interventi precedenti sul piano della professionalità, dell'istruzione al-

l'utenza, anticipando quanto più possibile le aspettative dell'utente. Il suo intervento metteva poi in rilievo il fatto che con il web siamo raggiungibili da chiunque e a chiunque dobbiamo un obbligo di chiarezza e completezza. La bontà del servizio di reference determina l'idea che ci si fa della biblioteca. *Paola Gargiulo* ha spostato il focus del dibattito sul gap esistente tra le nostre realtà e quelle più evolute, riferendosi inevitabilmente a quelle anglosassoni. La fotografia della situazione italiana è quella che vede molte biblioteche ancora ad uno stato piuttosto arretrato. E se esperienze interessanti ed evolute ci sono, purtroppo se ne parla ben poco; non essendoci dibattito circola anche poca informazione. Delineate poi le caratteristiche "tipiche" del bibliotecario di Reference, la Gargiulo ha riaffermato la necessità di intendere e concepire comunque la biblioteca come luogo fisico; essa continuerà ad essere frequentata, non si deve pensare solo all'utente remoto. Il bibliotecario deve "illuminare", insegnare a superare il "blocco cognitivo", indicare dei percorsi, aiutare a trovare delle soluzioni. Diventa quindi fondamentale una buona formazione a più livelli, occorre far crescere i bibliotecari, formalizzare dei corsi personalizzati per le varie tipologie. Occorre pensare sì in grande, ma procedere con una

politica dei piccoli passi. In Italia il terreno è praticamente "vergine" e quindi non c'è che l'imbarazzo della scelta per cominciare.

La sessione pomeridiana è ripresa con l'intervento di *Elena Borretti*, che ha affrontato la questione del servizio di reference nella biblioteca pubblica. Anche per questo tipo di biblioteche è necessario stare al passo coi tempi, plasmandosi ai bisogni dell'utente; un buon servizio di reference deve essere "conveniente", ossia rispondere a tante domande in poco tempo, proponendo tempestività. Il miglioramento delle strutture si ottiene con la cooperazione, la specializzazione, la standardizzazione, l'ingresso di nuove tecnologie. Accolta l'idea che occorre adeguarsi ai cambiamenti in atto, anche la Borretti sembra orientata a pensare che è necessario portare le biblioteche agli utenti e non gli utenti nelle biblioteche; non si tratta di un'idea campata in aria, ma la soluzione per trovare il rimedio alla perdita di utenza, che sempre più sembra preferire servizi commerciali.

L'intervento di *Anna Galluzzi* ha affrontato la questione della valutazione del reference. Questo servizio è molto complesso, presenta varie facce. Al centro di ogni tipo di valutazione deve sempre esserci la conoscenza dell'utente e per lui dobbiamo pensare la biblioteca. Anche se

a questo punto siamo arrivati ad una sorta di paradosso per cui da una parte si costruiscono servizi per renderli usufruibili a livello universale, dall'altro non si devono perdere le diverse identità dei singoli utenti per poter dare risposte soddisfacenti a tutti. La Galluzzi ha poi sottolineato l'importanza di macrovalutazioni del servizio di reference, per esempio quante e quali domande fanno gli utenti, se ottengono risposte soddisfacenti; sono inoltre importanti le rilevazioni a campione, le simulazioni, i test, la percezioni dei servizi che hanno gli utenti etc. *Domenico Bogliolo* ha presentato un intervento sull'attualissimo tema del Knowledge Management. Il Km nasce negli USA quando le aziende si accorgono che l'informazione e la conoscenza possono costituire la molla per differenziarsi dagli altri, quando ci si accorge dell'importanza del capitale intellettuale. Nel KM la biblioteca diventa una "learning library", un supporto fondamentale per la risoluzione di decisioni generali; senza una buona conoscenza non si batte la concorrenza. Interessante poi il caso della bibliotecaria Lisa Guedeo Carreno, che Bogliolo ha citato come caso esemplificativo di figura professionale capace di elaborare e proporre una documentazione "propositiva", capace di interpretare e adattare l'informazione, la cui linfa ac-

quisita viene sintetizzata e portata all'interno dell'azienda.

Ha infine chiuso la prima giornata l'intervento di *Fabrizia Benedetti* e *Rino Pensato* sui servizi di reference e documentazione locale in ambiente digitale. Il loro ricco intervento è stato incentrato sull'analisi delle raccolte locali, approfondendo in particolare il caso di una collezione locale di St. Louis.

La seconda parte del convegno, conclusasi con la mattinata di venerdì, ha proposto una ricchissima serie di interventi, di comunicazioni che riguardavano casi, esperienze, studi attuati in biblioteche di varia tipologia. Nell'impossibilità di riferirli tutti, se ne cita solo l'elenco:

P. Bellettini e A. Zucchini, *La digitalizzazione del catalogo storico dell'Archiginnasio e il suo impatto sull'utenza*

M. D'Urso, *Ask a librarian: il servizio di reference nella Biblioteca di Ateneo dell'Università di Trento*

C. Crivello, *Una scrivania virtuale per la ricerca giuridica*

A. Agnoli, *Gli spazi dell'informazione nelle biblioteche per ragazzi*

G. Riccò, *Non basta schiacciare un bottone: il bibliotecario e il reference elettronico*

A. Marchesi, *La sezione di quick reference della biblioteca di Vimercate*

A. De Robbio, *Risorse online per la matematica nel virtual reference desk scientifico.*

La conclusione del convegno è stata affidata alle parole di Luigi Crocetti.

Per finire la segnalazione che dall'incontro di tutti i partecipanti è nata la proposta di creare in AIB-Cur una lista di discussione esplicitamente dedicata ai bibliotecari di reference, di cui si sentiva grande bisogno da tempo.

