



Manifestazioni-dopo

I cambiamenti nel servizio di *reference* nell'era dell'informazione digitale, Roma, 16 ottobre 2002

Massimiliano Tosato <massimiliano.tosato@tin.it>

Consulente, Bologna

Nella cornice più ampia dell'ormai consolidato appuntamento annuale di BiblioCom, il 16 ottobre 2002 AIDA ha realizzato un seminario dal titolo *I cambiamenti nel servizio di reference nell'era dell'informazione digitale*, che ha riscosso un largo successo. Il tema proposto, di grande attualità, era indubbiamente fra i più stimolanti e ha suscitato un vivo interesse tra il pubblico, accorso in folla. E i partecipanti sarebbero potuti intervenire ancor più numerosi, se la sala non fosse stata gremita, ben oltre la sua capienza, già prima dell'inizio dei lavori.

Il seminario, abilmente preparato, curato e condotto da **Paola Gargiulo**, ha permesso un confronto proficuo fra una pluralità di esperienze in atto nei servizi di *reference*, all'interno delle biblioteche e dei centri di informazione e documentazione italiani; lo scopo dichiarato era quello di studiare i cambiamenti - già avvenuti o ancora in corso - conseguenti all'espansione delle nuove tecnologie dell'informazione e delle reti, come pure alla crescente digitalizzazione dei contenuti.

Tutti gli interventi erano imperniati sulla realtà concreta di significative esperienze sul campo, evitando deliberatamente e programmaticamente qualunque elaborazione teorica o dottrinale. E hanno offerto, nessuno escluso, spunti di eccezionale interesse, che purtroppo non hanno trovato uno spazio adeguato nel dibattito, a motivo della consueta mancanza di tempo: un male cronico, che notoriamente affligge sessioni come questa.

I principali temi proposti sono i seguenti:

- i nuovi servizi di *reference*;
- l'impatto che l'introduzione delle più recenti tecnologie dell'informazione, la diffusione delle reti e l'incremento dei contenuti digitali hanno avuto sui servizi di *reference* tradizionali;
- la promozione e la valutazione del servizio di *reference*;
- i servizi direttamente disponibili;
- la *user education*.

Una menzione particolare merita senz'altro un'ultima questione al centro delle discussioni, vale a dire il ruolo e il valore dell'intermediazione, nei suoi vari aspetti:

- i servizi interattivi sulla rete;
- i servizi personalizzabili;
- la creazione di VRD (Virtual Reference Desk) e di Subject Gateways.

E tanto più questo argomento assume nel contesto odierno, cronologico e tecnologico insieme, un rilievo cruciale, in un momento in cui la disintermediazione è ormai un fatto, e si va diffondendo e consolidando sempre più.

Programma [\[1\]](#)

Nell'ambito del seminario, introdotto e coordinato da Paola Gargiulo, sono stati presentati i seguenti contributi:

- Sonia Minetto - *Reference service: trends e strategie di risposta a nuove sfide*
- Rosanna Visca - *Esperienze di reference alla Banca d'Italia*
- Elena Carobbio - *Dalla quantità alla qualità, dalla biblioteca al centro di documentazione*
- Gabriele Lunati - *Da CDRS a QuestionPoint*
- Andrea De Pasquale - *L'integrazione tra risorse tradizionali e risorse elettroniche: come cambia la sala di consultazione di una Biblioteca Nazionale*
- Perla Innocenti - *Il gateway DesignNet*
- Fabrizia Benedetti - *Esperienze di reference alla Sala Borsa di Bologna*
- Paola Ducceschi - *Servizio di reference e istruzione all'utenza*
- Cinzia Fortuzzi, Maria Pia Scarafoni - *Esperienze di reference al Dipartimento del Tesoro*

È stato in tal modo offerto un ampio e variegato ventaglio di esperienze e di progetti, di idee e di attività concrete provenienti dai più diversi settori. La panoramica fornita, nella sua vastità, abbraccia dunque numerosi livelli e realtà professionali, in cui il reference ha ormai assunto un peso determinante: un mondo multiforme e vivace, ricco di sfaccettature e di opportunità.

Interventi

Tra le relazioni, tutte assai apprezzate per il loro stile, sobrio, chiaro e comprensibile, lontano da ogni inutile verbosità, mi limito a segnalarne alcune; senza, beninteso, voler formulare con ciò alcun giudizio di merito riguardo agli interventi non espressamente ricordati in questa sede [2].

Il contributo che ha aperto i lavori è stato quello di **Sonia Minetto** <sonminet@giuri.unige.it>, intitolato *Trends, strategie e nuove sfide dei servizi di reference*, che ha delineato un quadro, pressoché completo, delle principali tendenze individuabili nell'evoluzione di questo settore. Preliminare è stato lo studio delle istanze che contribuiscono alla rivoluzione in atto, particolarmente rivolto ad indagare la concorrenza crescente di organizzazioni commerciali. Sono state quindi esaminate le strategie di risposta messe a punto dai Centri Bibliotecari e, al riguardo, sono stati illustrati significativi esempi di organizzazione del servizio di *chat* ed *e-mail reference* realizzati negli USA. Molto interessante è risultata la presentazione di *trend* fondamentali che stanno già ridisegnando la professione, di decisa apertura ad ambiti ormai irreversibilmente legati al *reference: user education* e *marketing dei servizi*. La accompagnava, di nuovo, un ricco e illuminante corredo di esempi di progetti realizzati. La conclusione, focalizzandosi sulle conseguenze già presenti dell'essenziale trasformazione che viene oggi attuandosi, ha sottolineato l'importanza della scelta o del mantenimento di ruoli e obiettivi da parte dei professionisti dell'informazione.

Rosanna Visca <visca.rosanna@insedia.interbusiness.it>, trattando di *Esperienze di reference alla Banca d'Italia*, ha innanzitutto ripercorso, per sommi capi, la storia della Biblioteca: sorta nel 1894, si è prevedibilmente specializzata in materie economico-finanziarie, dotandosi dal 1990 di una sala di lettura aperta al pubblico, per soddisfare i bisogni informativi di utenti sia interni che esterni all'Istituto. Ed è quindi in questa realtà che si radicano i cambiamenti dei servizi di documentazione e di *reference*. Dopo aver esaminato accuratamente l'evoluzione degli strumenti e delle metodologie di lavoro impiegati fino ad oggi, la relatrice ha presentato alcuni progetti che verranno realizzati nel medio- lungo periodo. Sono stati inoltre messi a fuoco, in particolare, i profondi mutamenti intervenuti, nell'ultimo biennio, proprio nel servizio di *reference*: questo non si fonda più sull'assistenza individuale prestata all'utente sui contenuti della singola ricerca, ma è stato ripensato e riorganizzato, appunto, ristrutturandosi radicalmente, per permettere all'utente stesso di risolvere autonomamente tutti i problemi legati al reperimento dell'informazione. Accanto ad una rubrica di segnalazione periodica delle riviste e della "letteratura grigia" - il supporto cartaceo del passato ha qui lasciato il posto al formato elettronico -, il catalogo elettronico della Biblioteca è oggi direttamente consultabile sia dall'utenza interna (in Intranet) che dall'utenza esterna (su CD-ROM); ci si può inoltre avvalere dell'ausilio di una guida *on-line* che spiega le strategie di ricerca possibili. Nel medio termine è altresì prevista la realizzazione di una rete di distribuzione di banche dati su CD-ROM, la parziale esportazione del catalogo sul sito Internet della Banca e infine il collegamento a risorse elettroniche ad accesso remoto (basi di dati e periodici elettronici).

Il titolo dell'intervento successivo, *Dalla quantità alla qualità, dalla biblioteca al centro di documentazione*, di **Elena Carobbio** <carobbioe@state.gov> del Centro di documentazione del consolato USA di Milano <www.usembassy.it>, centra sapientemente la principale peculiarità della Biblioteca dell'USIS [United States Information Services] nell'evoluzione delle esigenze informative degli utenti. Al

principio degli anni '90, c'era ancora fame di informazione: il centinaio di utenti, che si rivolgevano quotidianamente alla Biblioteca, cercavano ogni genere di materiale (libri a prestito, fotocopie, *pamphlet*, etc.), nella maggior quantità possibile.

Attualmente le loro esigenze si sono completamente rovesciate: minore quantità di informazione, ma che sia di qualità e che provenga da fonti assolutamente attendibili. Una trasformazione tanto sostanziale ha quindi rivoluzionato metodi di lavoro, come pure le risorse utilizzate.

Perla Innocenti <perla.innocenti@polimi.it>, del Politecnico di Milano - Dip. INDACO [INDustrial Design, delle Arti, della COmunicazione e della moda <www.designet.polimi.it>], ha efficacemente illustrato filosofia, metodologie adottate e funzionamento di un progetto di archiviazione e di restituzione per il design davvero innovativo, Il *gateway* DesignNet. Si tratta di un sistema *knowledge-based* per la catalogazione, il *retrieval* e la visualizzazione *on-line* di *rich media*, per la didattica e la ricerca nell'ambito del disegno industriale. Esso nasce dall'urgenza di superare i limiti intrinseci delle forme tradizionali di archiviazione e di presentazione normalmente adottate nelle università; queste infatti non risultano coerenti con i processi del disegno industriale, che richiedono ben altri materiali di supporto al progetto: le tradizionali metodologie e tecniche di catalogazione e di *retrieval*, in altre parole, consentono di utilizzare unicamente testi e semplici immagini, mentre gli *output* specifici del processo di design sono modelli 3D e grafica 2D. Il prototipo presentato rappresenta invece una risposta *ad hoc*, studiata e costruita proprio per soddisfare i bisogni specifici di questo particolare tipo di utenza. (Una descrizione dettagliata del progetto DesignNet è stata pubblicata sul n. 1/2002 di "AIDAinformazioni", p. 95-98).

Assai apprezzato è stato inoltre il contributo di **Fabrizia Benedetti** <fabrizia.benedetti@comune.bologna.it>, *Esperienze di reference alla Sala Borsa di Bologna*. La singolare valenza, quantitativa e qualitativa, dell'esperienza proposta risiede nel fatto che essa è indirizzata ad un'utenza ampia e generalizzata, quale può essere appunto quella di una grande biblioteca pubblica d'informazione generale in una città medio/grande come Bologna. La relatrice ha spiegato esaurientemente il progetto realizzato, evidenziando il lusinghiero risultato di gradimento da parte dei cittadini, persino superiore alle più rosee aspettative degli stessi addetti. L'attività di *reference* portata avanti nella "Sala Borsa" è stata progettata e concretamente svolta con l'intento di garantire un servizio continuativo e ben riconoscibile, utile a soddisfare una ricchissima molteplicità di esigenze, data l'utenza - come s'è appena accennato - particolarmente variegata. Gli elementi cardine su cui si basa possono essere così riassunti.

- Visibilità e riconoscimento formale a livello organizzativo del servizio (presenza significativa nell'organigramma, assegnazione di personale con mansioni finalizzate alla specificità del servizio al pubblico, disponibilità di un *budget* proprio per beni e servizi).
- Organizzazione e pianificazione minuziosa delle procedure di accesso diretto alle risorse (fra l'altro, 60 postazioni al pubblico disponibili nella sala principale per l'accesso al catalogo *on-line*).
- Gestione del rapporto tra utente presente e bibliotecario fisico per garantire la massima autonomia possibile nell'accesso alle risorse fisiche e digitali, riducendo al minimo il filtro degli addetti.
- Gestione del rapporto tra utente remoto e bibliotecario remoto, per assicurare la più efficace integrazione degli strumenti impiegati (telefono, *e-mail*, *web*) nell'organizzazione del lavoro, con procedure pianificate di gestione - su *web* - del ciclo domanda/risposta (formalizzazione e

registrazione di domande e risposte).

- Cooperazione tra biblioteche del sistema urbano per la gestione del servizio di *reference on-line*, onde creare e rendere disponibile il servizio di VRD.
- Istruzione dell'utenza con corsi gratuiti per l'apprendimento delle tecniche di ricerca di base (introduzione ad Internet e all'OPAC).

Paola Ducceschi <ducces@vatlib.it>, nel suo intervento dal titolo *Servizio di reference e istruzione all'utenza*, ha richiamato l'attenzione sulle problematiche legate alle attività di user education svolte presso la Biblioteca "L. Tincani", della Libera Università "Maria SS.ma Assunta" di Roma <www.lumsa.it>. La ridefinizione del servizio di reference, effettuata conseguentemente all'introduzione dei nuovi strumenti di ricerca in una biblioteca universitaria di modeste dimensioni, ha messo in evidenza la necessità di gestire le attività di formazione/informazione dell'utenza (studenti e docenti) in modo mirato. Nel caso specifico, l'attuazione di servizi di reference utilizzati a supporto della ricerca e della didattica - in cui gli strumenti bibliografici online giocano ovviamente un ruolo fondamentale - dipende in maniera decisiva dalla collaborazione dei docenti; e dunque la loro sensibilizzazione rispetto allo sfruttamento dei nuovi mezzi è essenziale per il successo dell'iniziativa: si spera pertanto che in futuro cresca e si venga consolidando sempre più. A riprova di ciò, laddove si è realizzata validamente tale collaborazione, vale a dire nell'ambito del Corso di Psicologia, i risultati non si sono fatti attendere: gli studenti sono stati coinvolti in prima persona nelle attività di reference, le quali sono così divenute parte integrante dello studio curriculare.

Note

[1] - Il programma completo del seminario è consultabile sul sito <www.aidaweb.it/reference/gargiulo-bibliocom2002.html>

[2] - Gli atti del seminario saranno disponibili quanto prima in forma cartacea e su Web.

© AIDA - Mail to Webmaster - Creato 2002-12-31