

# Il reference che verrà

di Anna Galluzzi

## Premessa

Il 4 novembre 2003 è stata rilasciata dal Gruppo di lavoro (ora Sezione) sul Reference dell'IFLA, coordinato da Diane Kresh della Library of Congress, la versione finale delle *IFLA Digital reference guidelines*, disponibili su <<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drgo3.htm>>. L'ultima revisione del documento è del 22 gennaio 2004; di esso sono state già realizzate una traduzione in olandese e una in spagnolo ed è stata prontamente annunciata una traduzione italiana su iniziativa della componente italiana della Sezione IFLA, Valentina Comba.

Il 10 dicembre 2003 si è tenuta a Firenze una giornata di studio sul tema: *Informare a distanza. I servizi di reference remoto* e il ruolo della cooperazione<sup>1</sup>, organizzata, tra gli altri, dalla Regione Toscana, a sua volta promotrice e coordinatrice di uno dei primi servizi italiani di reference cooperativo digitale, denominato "Chiedi in biblioteca", accessibile a partire da: <[http://www.cultura.regione.toscana.it/biblioteche/servizi\\_web/chiedi\\_biblioteca/index.shtml](http://www.cultura.regione.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/index.shtml)>.

Sul numero 4 del 2003 del «Bollettino AIB» è stato pubblicato l'articolo di Elena Boretti dal titolo *SegnaWeb: risorse Internet selezionate dai bibliotecari italiani*, che descrive l'esperienza e gli sviluppi possibili della prima iniziativa cooperativa a livello nazionale nella costruzione di un *virtual reference desk* pensato, in particolare, per rispondere alle esigenze delle biblioteche pubbliche.

Queste iniziative che coinvolgono direttamente o indirettamente le biblioteche e i bibliotecari italiani sono una testimonianza del rinnovato interesse nei confronti delle problematiche del reference e mettono in evidenza l'esigenza di confrontarsi con sfide e soluzioni nuove che il nuovo contesto digitale propone con forza. E infatti l'orizzonte all'interno del quale tali iniziative – e molte altre di recente realizzazione – si muovono è ormai quello del reference digitale, locuzione di per se stessa controversa, la cui definizione appare ancor più fluida e dibattuta.

Dopo una prima fase in cui la nascita delle reti telematiche e la diffusione di Internet avevano creato l'impressione di annullare la necessità della mediazione nella ricerca<sup>2</sup>, in un secondo momento, di fronte al sovraccarico di informazione distri-

ANNA GALLUZZI, Biblioteca "Giovanni Spadolini", Senato della Repubblica, piazza della Minerva 33, 00186 Roma, e-mail: [anna.galluzzi@virgilio.it](mailto:anna.galluzzi@virgilio.it). Tutti i siti citati sono stati verificati l'ultima volta il 30 aprile 2004.

<sup>1</sup> Su <[http://www.cultura.regione.toscana.it/biblioteche/servizi\\_web/chiedi\\_biblioteca/convegno/](http://www.cultura.regione.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/convegno/)> sono disponibili molte delle relazioni presentate al convegno.

<sup>2</sup> Tra gli altri si vedano alcuni interventi al convegno *La biblioteca amichevole: nuove tecnologie per un servizio orientato all'utente*, i cui atti sono stati curati da Ornella Foglieni e pubblicati dall'Editri-

buita via rete<sup>3</sup>, si sono nuovamente imposte la necessità di effettuare una selezione, riorganizzazione e valutazione delle risorse e dei contenuti informativi del Web<sup>4</sup>, la funzione della biblioteca di tramite per l'accesso alle risorse a pagamento, l'esigenza crescente di figure di specialisti nella ricerca dell'informazione. Tale rinnovata consapevolezza ha riportato in primo piano i compiti di mediazione informativa della biblioteca<sup>5</sup>, compiti che, rispetto a quelli più tradizionali, si caratterizzano per una complessità e una copertura tali da richiedere una combinazione degli sforzi e delle potenzialità di più soggetti.

### 1 Reference digitale...

Nel corso degli ultimi anni si è parlato di volta in volta di reference virtuale, elettronico, digitale, remoto, a distanza, *on-line* ecc., preferendo l'una o l'altra di queste locuzioni secondo la moda del momento e utilizzandole poi indifferentemente e indistintamente per far riferimento a quei servizi informativi fondati su tecnologie di tipo telematico.

Non c'è dubbio sul fatto che, negli ultimi anni, l'aggettivo "digitale" abbia sbragliato – in questo come in molti altri campi – tutti i più diretti concorrenti, per cui dovremo probabilmente "rassegnarci" all'idea che il futuro del reference debba essere considerato, pensato e definito digitale.

Di fatto, sotto la locuzione un po' generica di "reference digitale" è possibile far rientrare – ed effettivamente si sono fatte rientrare – molte attività biblioteca-

ce Bibliografica nel 2000, in particolare Anna Maria Tammaro, *Apprendere ad apprendere: la ricerca fai-da-te*, p. 109-120; Dolve Bolzoni – Michele Santoro, *Le affinità elettive: modelli di comunicazione fra bibliotecario e utente nella prospettiva digitale*, p. 131-144; Gabriele Gatti, *La sindrome AA. VV.: utenti finali tra disintermediazione tecnologica e trappole bibliografiche*, p. 159-194.

3 Cfr. Alberto Salarelli, *Affrontare l'information overload: una riflessione sulle patologie da eccesso di informazione*, «Bollettino AIB», 42 (2002), n. 1, p. 7-22, disponibile su <<http://www.aib.it/aib/boll/2002/02-1-007.htm>>, ora anche in: *Bit-à-brac. Informazione e biblioteche nell'era digitale*, Reggio Emilia: Edizioni Diabasis, 2004; Claudio Gnoli, *Informazioni o rumore?: gli utenti di fronte alla complessità dei servizi di rete*, «Biblioteche oggi», 18 (2000), n. 1, p. 24-29.

4 Riccardo Ridi, *Dal canone alla rete: il ruolo del bibliotecario nell'organizzazione del sapere digitale*, in: *Bibliotecario nel 2000: come cambia la professione nell'era digitale*, a cura di Ornella Foglieni, Milano: Editrice Bibliografica, 1999, p. 62-76; Elena Boretti, *Valutare Internet: la valutazione di fonti di documentazione web*, «AIB-WEB», 2000, <<http://www.aib.it/aib/contr/boretti1.htm>>.

5 Cfr. Brunella Longo, *I servizi di reference nell'era dell'accesso: la progressiva affermazione di Internet anche nella realtà italiana impone un salto di qualità alle biblioteche pubbliche*, «Biblioteche oggi», 19 (2001), n. 3, p. 42-58. Vedi anche: Riccardo Ridi, *Il ruolo del bibliotecario nella società dell'informazione elettronica reticolare*, in: *Il futuro è arrivato troppo presto?: Internet biblioteche ed accesso alle risorse informative: convegno di studi* (Cagliari, 14-15 novembre 1996), a cura di Pasquale Mascia e Beniamino Orrù, Roma: Associazione italiana biblioteche, 1997, p. 51-57; Marcella D. Genz, *Lavorare al servizio di reference: evoluzione e definizione di un profilo professionale*, «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 9, p. 60-69; Aurelio Aghemo, *Il reference librarian nel contesto multimediale*, in: *Bibliotecario nel 2000 cit.*, p. 77-84; Gian Paolo Riccò, *Non basta schiacciare un bottone: il bibliotecario e il reference elettronico*, «Bibliotime», 4 (2001), n. 1, <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/ricco.htm>>.

rie diverse sul piano delle finalità e delle modalità organizzative; ad esempio, sono riconducibili ad una nozione ampia di reference digitale attività che vanno dalla preparazione di strumenti di supporto alla ricerca bibliografica in forma di selezioni di risorse di rete (i cosiddetti *virtual reference desk*), all'organizzazione di servizi informativi personalizzati a distanza.

I primi si sono trasformati da semplici liste di risorse su un certo argomento o su una certa disciplina, selezionate all'interno della rete e organizzate secondo una struttura di solito classificata, in veri e propri database evoluti, consultabili via Web e personalizzabili da parte dell'utente finale<sup>6</sup>.

Finché ci muoviamo su questo fronte siamo però un passo al di qua di un servizio di reference digitale in senso proprio; l'obiettivo della costruzione di un *virtual reference desk* è, infatti, quello di mettere a disposizione dei bibliotecari e degli utenti un punto di partenza per la ricerca *on-line*, offrendo uno strumento che può essere fruito direttamente dagli utenti senza intermediazioni – anzi si potrebbe dire che questa è la sua principale destinazione – oppure può essere utilizzato nell'ambito di una transazione informativa tra bibliotecario e utente.

D'altra parte, è vero che il confine tra i *virtual reference desk* più evoluti e i veri e propri servizi di reference telematico può non essere così evidente e può anche essere volontariamente mantenuto ambiguo. Non ci dimentichiamo, ad esempio, del fatto che i primi servizi del tipo "Ask a..." utilizzavano la metafora della mediazione umana nella risposta alle richieste formulate, ma in realtà non erano altro che motori di ricerca più o meno sofisticati (si pensi, per esempio, ad "Ask Jeeves"<sup>7</sup>), che andavano a interrogare database di risorse selezionate e/o di risposte preconfezionate e, dunque, erano basati su un principio non troppo dissimile rispetto ai più evoluti e più recenti tra i *virtual reference desk* esistenti.

L'organizzazione di un vero e proprio servizio personalizzato a distanza prevede, invece, una reale interazione tra bibliotecario (o esperto) e utente e, di norma (fatta eccezione per domande banali e ripetitive), non si serve di risposte predefinite, ma confeziona risposte e fornisce riferimenti *ad hoc* rispetto alle esigenze informative poste dall'utente.

Se, dunque, si assume di considerare reference digitale in senso proprio quello che presuppone una transazione informativa tra bibliotecario e utente, la più importante differenza con il servizio di reference tradizionale consiste nel fatto che i due soggetti della transazione sono fisicamente in due posti diversi e la loro comunicazione avviene per via telematica. In realtà, esistevano forme di reference a distanza già prima dell'avvento delle tecnologie telematiche, dal momento che da sempre le biblioteche si sono trovate di fronte a richieste di informazioni effettuate per posta tradizionale, successivamente per telefono e per fax, cosicché già da tempo i bibliotecari hanno dovuto affrontare alcune delle problematiche diventate all'ordine del giorno con l'avvento di Internet. Certamente, la tecnologia mediante la quale si svolge la transazione informativa non è indifferente rispetto ai contenuti e alle caratteristiche della stessa, cosicché non ci si deve stupire del fatto che la moltiplicazione delle opportunità e delle modalità di fornitura del servizio abbia fatto

6 Cfr. Piero Cavaleri, *Servizi personalizzati online della biblioteca: innovazione di prodotto in un mercato competitivo*, «Biblioteche oggi», 19 (2001), n. 7, p. 70-90; Brunella Longo, *Dal progetto Web all'integrazione dei servizi: tendenze e prospettive per la gestione delle tecnologie dell'informazione in biblioteca*, «Biblioteche oggi», 19 (2001), n. 7, p. 28-37.

7 Il sito è consultabile all'URL: <<http://www.ask.com/index.asp>>.

proliferare anche le riflessioni teoriche<sup>8</sup>. A livello di modalità di erogazione occorre distinguere innanzitutto tra quelle di tipo asincrono e quelle di tipo sincrono, che a loro volta possono poi essere classificate in base alla tecnologia utilizzata e all'assetto organizzativo previsto:

1. *tecnologie asincrone*: si tratta di moduli di richiesta sul web e risposte fornite via e-mail, la più elementare formula organizzata di servizio di reference *on-line* che si possa realizzare con strumenti a basso costo; anche le conoscenze tecniche necessarie per gestire il servizio sono piuttosto elementari;
2. *tecnologie sincrone a basso costo*: programmi di instant messaging (AOL, Yahoo, IRC, tra i più diffusi) e di *chat*, oltre alla videoconferenza via Internet (con CuSeeMe o Netmeeting) permettono di aggiungere alla relazione tra utente e bibliotecario l'interazione "dal vivo" ma si integrano con difficoltà o non si integrano affatto con altre tecnologie e sistemi di trattamento dell'informazione; inoltre richiedono che il bibliotecario si dedichi a una sola richiesta per volta (mentre via email si possono gestire più richieste contemporaneamente) e non c'è modo di accodare le richieste o di distribuirle tra più persone dello stesso staff in modo automatico;
3. *virtual reference software*: si tratta della categoria più recente di sistemi rivolti alle biblioteche, comparsa nel 2000. All'interno di questa classe di prodotti esistono le soluzioni più complesse e articolate, il cui successo spesso si fonda oltre che sulla tecnologia *front-end* (cioè l'interfaccia utente) sulle modalità di gestione del cosiddetto *back office*, cioè da tutte le funzionalità che permettono di gestire in modo efficiente le richieste in entrata, compresi il filtraggio delle richieste e il loro instradamento all'interno di gruppi di lavoro virtuali. Nelle forme più semplici, disponibili spesso gratuitamente, i programmi software per il reference *on-line* permettono di gestire in modo efficiente la *chat line* con gli utenti e di indirizzare l'utente stesso a una precisa pagina Web, aiutandolo nella navigazione all'interno di finestre diverse del *browser* oppure "forzando" sempre nella stessa finestra l'accesso a particolari pagine Web. Nelle forme più complesse, i sistemi consentono all'utente remoto di dialogare con il bibliotecario: questi può rispondere "in diretta", indirizzando e guidando l'utente su pagine Web specifiche o può accompagnare l'utente in una sorta di tutoraggio "dal vivo", con indicazioni ed esempi pratici per l'interrogazione di OPAC, banche dati, archivi digitali di domande e risposte (*knowledge base*). I sistemi in questione possono essere sia a-specifici, in tutto simili alle soluzioni gestionali per i *Web call center* di altri settori, sia progettati per potersi integrare al sistema informativo (e all'OPAC) della biblioteca o del sistema bibliotecario<sup>9</sup>.

Come si può già intuire dalla classificazione proposta da Brunella Longo, il *continuum* operativo che le tecnologie consentono e in un certo senso impongono sta ulteriormente ampliando i confini del reference digitale, facendo confluire sotto il suo generoso ombrello nuove attività, in parte già presenti nei compiti e nelle attività delle biblioteche, in parte del tutto nuove. In particolare si assiste a uno spostamento progressivo del fuoco del reference dalla ricerca individuale

<sup>8</sup> Tra gli altri si vedano gli *Atti del convegno: Il servizio di reference nell'era digitale* (Bologna, 30 novembre-1 dicembre 2000), «Bibliotime», 4 (2001), n. 1, <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/>>, nonché i già citati atti del convegno: *Informare a distanza. I servizi di reference remoto e il ruolo della cooperazione*, disponibili su: <[http://www.cultura.regione.toscana.it/biblioteche/servizi\\_web/chiedi\\_biblioteca/convegno/](http://www.cultura.regione.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/convegno/)> cit.

<sup>9</sup> Brunella Longo, *Dal progetto Web all'integrazione dei servizi* cit., p. 53-56.

dell'utente (costruzione di *virtual reference desk*), all'assistenza del bibliotecario nella ricerca (attraverso l'interazione sincrona o asincrona con l'utente), quindi all'apprendimento conoscitivo degli strumenti, delle strategie e dei linguaggi di ricerca da parte degli utenti (attraverso i programmi di *information literacy*)<sup>10</sup>, infine alla progettazione di attività formative *tout-court* preliminari a qualsivoglia attività di ricerca (attraverso il coinvolgimento dei bibliotecari nella costruzione e/o implementazione e nell'utilizzo di piattaforme per la formazione a distanza)<sup>11</sup>. Le tecnologie digitali offrono dunque alle biblioteche la possibilità di un'interpretazione estensiva del reference che affianca l'utente in tutto il percorso formativo-informativo.

## 2 ... collaborativo...

Se la virtualizzazione del servizio e l'adozione di tecnologie digitali costituiscono la spinta principale che ha svegliato dal torpore la riflessione teorica e la pratica bibliotecaria sul reference, non bisogna dimenticare un altro fenomeno altrettanto importante – che si è sviluppato probabilmente come diretta conseguenza del primo e proprio grazie alla diffusione delle reti telematiche – ossia la tendenza sempre più collaborativa e cooperativa del servizio.

È piuttosto recente, in particolare nella realtà biblioteconomica italiana<sup>12</sup>, la consapevolezza che gli accordi cooperativi tra biblioteche pubbliche, accademiche e speciali nell'ambito dei servizi informativi possono produrre notevoli benefici; tra gli altri, la possibilità di accrescere e diversificare la collezione di reference disponibile riducendo le duplicazioni, sviluppare le competenze del personale destinato al servizio pubblico, migliorare il servizio fornito agli utenti della biblioteca, garantire una migliore distribuzione dei carichi di lavoro e favorire le comunicazioni tra i soggetti partecipanti.

Una volta fatta propria questa consapevolezza, il servizio di reference ha cominciato effettivamente a muoversi verso un'organizzazione cooperativa del lavoro proprio grazie agli sviluppi tecnologici e alle opportunità offerte dalle reti di telecomunicazione. Infatti, un servizio di reference cooperativo senza gli strumenti messi a disposizione dalla telematica, nel migliore dei casi, può configurarsi come un servizio di smistamento telefonico, attraverso la creazione di una specie di *call center*; ed effettivamente tale soluzione è stata la prima in ordine di tempo a svilupparsi e la sua fortuna è cresciuta proporzionalmente all'aumento delle risorse condivisibili, producendo anche le prime riflessioni di tipo organizzativo.

Sono state, però, le nuove tecnologie ad aver fatto definitivamente emergere la natura intrinsecamente cooperativa del servizio di reference. Le soluzioni di volta in volta sperimentate dal reference digitale quasi sempre sono state campo di applicazione di modalità organizzative di tipo cooperativo; i tentativi di sfruttare cooperativamente le competenze e i patrimoni di istituzioni diverse ai fini del servizio

**10** Carla Basili, *La società dell'informazione: information literacy: un concetto solo statunitense?*, «AIDA informazioni», 19 (2001), n. 2, p. 10-13.

**11** Nancy Fjällbrant, *Biblioteche e apprendimento a distanza: alcuni progetti europei nell'ambito della information literacy*, in: *La biblioteca amichevole* cit., p. 121-130; Barbara Fiorentini, *Biblioteche e formazione a distanza*, «Biblioteche oggi», 21 (2003), n. 4, p. 7-20.

**12** Qualche prima riflessione in questa direzione è contenuta in alcune delle relazioni al convegno *Informare a distanza. I servizi di reference remoto e il ruolo della cooperazione*, disponibili su: <[http://www.cultura.regione.toscana.it/biblioteche/servizi\\_web/chiedi\\_biblioteca/convegno/](http://www.cultura.regione.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/convegno/)> cit.

informativo hanno riguardato, dunque, prima la costruzione di strumenti repertoriali *on-line* ad uso degli utenti (e hanno dato vita ai progetti di VRD cooperativi), poi l'organizzazione di servizi basati sulla mediazione di un bibliotecario o di un esperto, di volta in volta selezionato e individuato in base alle competenze e alle risorse umane disponibili (e hanno dato vita ai veri e propri progetti di reference cooperativo elettronico). Dei primi è una efficace esemplificazione SegnaWeb<sup>13</sup>, che ha lo scopo di «fornire un servizio aggiornato di segnalazione e descrizione efficace di risorse utili per trovare risposte (attraverso dati fattuali o riferimenti diretti) alle domande che l'utente solitamente rivolge al bibliotecario di reference *front line* nella biblioteca pubblica»<sup>14</sup>.

Per quanto riguarda i progetti di reference cooperativo elettronico vero e proprio, si può dire che essi si sono evoluti da semplice assistenza su richiesta dell'utente a servizi strutturati, che mettono a disposizione in giorni e orari predefiniti, ovvero – nel caso di progetti più evoluti e sviluppati su base internazionale – 7 giorni su 7, 24 ore su 24, un certo numero di bibliotecari specializzati con l'obiettivo di fornire risposte adeguate alle richieste degli utenti, dalle più semplici alle più complesse.

«Modello di successive esperienze di reference “collaborativo”, e non solo da parte di biblioteche, il servizio “Ask A Question” di IPL [Internet Public Library, n.d.r.] si fonda sulla condivisione da parte dei volontari degli strumenti predisposti a livello centrale (le guide per soggetto accessibili anche agli utenti e il database completo e aggiornato delle richieste e delle risposte). I volontari utilizzano tramite il Web un sistema di *bulletin board*, amministrato centralmente, all'interno del quale vengono via via elencate tutte le richieste in attesa di essere evase: ogni volontario può scegliere la domanda alla quale rispondere. Il sistema tiene conto in tempo reale dello stato delle richieste che cambia in funzione del flusso di lavoro, esaurendosi generalmente in circa tre giorni. Non vengono accettate richieste che abbiano una scadenza inferiore a questo limite temporale. I volontari devono avere una disponibilità di una o due ore alla settimana per rispondere alle richieste che preferiscono»<sup>15</sup>.

I servizi di reference cooperativo non sono né un'invenzione né un'esclusiva delle biblioteche, ma è evidente che le biblioteche, depositarie nel loro complesso della più grande varietà e articolazione di saperi e di contenuti informativi e di strumenti di ricerca per erogare servizi informativi di qualità, non solo sono le fonti principali cui attingere, ma dispongono di professionisti dell'informazione particolarmente adatti a svolgere questo compito. Per poter realizzare un tale servizio sono però necessari accordi precisi che definiscano le caratteristiche, i limiti, le specializzazioni, i tempi di soddisfacimento delle richieste. Dunque, l'attivazione di un servizio di reference cooperativo presuppone un'attenta progettazione, come le esperienze americane dimostrano, e si configura essenzialmente come un problema organizzativo. Si pensi alla scrupolosa pianificazione e alla lunga fase di sperimentazione del servizio di reference collaborativo coordinato dalla Library

<sup>13</sup> Vedi <<http://www.segnaweb.it>>.

<sup>14</sup> Elena Boretti, *Cooperare a distanza: un progetto della Commissione nazionale Biblioteche pubbliche dell'AIB*, in: *La biblioteca ibrida: verso un servizio informativo integrato*, a cura di Ornella Foglieni, Milano: Editrice Bibliografica, 2003, p. 301.

<sup>15</sup> Brunella Longo, *I servizi di reference nell'era dell'accesso cit.*, p. 53-56.

of Congress, la cui fase pilota era stata denominata *Collaborative Digital Reference Service (CDRS)*<sup>16</sup>. Il progetto, che è ora entrato nella sua fase a regime, ha dato origine ad un vero e proprio portale, denominato *Question Point*<sup>17</sup>, sviluppato in collaborazione dalla Library of Congress e da OCLC e gestito dalle ormai centinaia di biblioteche che fanno parte di quello che è diventato il Global Reference Network<sup>18</sup>.

Su questa scia diverse iniziative sono nate e stanno prendendo piede anche in Italia; ad esempio, nel giugno del 2003 è stato attivato – come si è già accennato – un servizio di reference cooperativo in Toscana, realizzato sulla base di un progetto sponsorizzato dal Servizio biblioteche, musei e attività culturali della Regione Toscana, denominato “Chiedi in biblioteca: Servizio cooperativo di reference in linea”<sup>19</sup>. Il servizio si svolge in modalità asincrona, si impegna, grazie alla partecipazione di un folto gruppo di biblioteche toscane, a fornire risposte entro 24 ore per sette giorni la settimana, dichiara di privilegiare le richieste relative all’ambito toscano e le risposte che si fondano sull’uso delle fonti in rete. È opportuno sottolineare che lo stesso Servizio biblioteche della Regione Toscana finanzia da più di tre anni un altro importante progetto complementare e preliminare a quello cui si è fatto fin qui riferimento, ossia il *Virtual reference desk* per le biblioteche pubbliche<sup>20</sup>, curato e costantemente aggiornato da una redazione interna della Biblioteca dei servizi bibliografici e rivolto, in particolare, alle biblioteche toscane e alle risorse informative di area toscana.

### 3 ... organizzato e formalizzato...

Il dato che accomuna tutte queste iniziative di tipo collaborativo e digitale è la ritrovata centralità del reference e l’affacciarsi anche in Italia di un approccio nuovo, che vede il reference virare da una situazione di volontarismo e casualità – se non assenza – di modelli organizzativi ad un livello di strutturazione molto elevato. Il proliferare di linee guida cui si assiste, soprattutto al di fuori dei confini dell’Italia<sup>21</sup>, è una chiara dimostrazione di questa tendenza, che deve essere accolta positivamente, ma deve anche essere orientata nella giusta direzione, per evitare i rischi di un irrigidimento normativo.

L’esperienza di SegnaWeb, che – in quanto *virtual reference desk* collaborativo – costituisce, come si è detto, la prima e la più semplice delle forme di reference digitale e sta quindi un passo indietro, sul piano organizzativo, rispetto all’erogazione di un vero e proprio servizio di reference *on-line*, proprio per questi motivi può rappresentare un banco di prova importante per tutte le problematiche tecnologiche e organizzative che pone all’attenzione dei bibliotecari italiani.

L’esperienza toscana di reference digitale collaborativo asincrono costituisce una modalità organizzativa più complessa e pone problemi diversi e ulteriori<sup>22</sup>; non a

16 Il sito del progetto è all’URL: <<http://www.loc.gov/rr/digiref/>>.

17 Vedi <<http://www.questionpoint.org/>>.

18 Vedi <<http://www.loc.gov/rr/digiref/>>.

19 Vedi <[http://www.cultura.regione.toscana.it/biblioteche/servizi\\_web/chiedi\\_biblioteca/index.shtml](http://www.cultura.regione.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/index.shtml)>.

20 Vedi <[http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi\\_web/vrd/index.shtml](http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/vrd/index.shtml)>.

21 Si vedano, a titolo esemplificativo: <<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drgo3.htm#resou>>.

22 Si leggano le *Linee guida del servizio*: <[http://www.cultura.regione.toscana.it/biblioteche/servizi\\_web/chiedi\\_biblioteca/linee\\_guida.shtml](http://www.cultura.regione.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/linee_guida.shtml)>.

caso tale esperienza è stata per il momento sviluppata in un contesto geografico abbastanza piccolo e controllabile come è quello regionale e non su scala nazionale come SegnaWeb.

La documentazione, in termini di articoli, contributi, linee guida, norme di comportamento, studi di fattibilità, che tali esperienze stanno producendo costituisce un terreno di lavoro concreto sul quale le biblioteche italiane possono e devono provare a recuperare il tempo perduto.

Se infatti le *Guidelines IFLA* rappresentano senza dubbio un imprescindibile supporto organizzativo, è importante però che arrivino su un terreno non vergine e che non vengano interpretate come uno strumento prescrittivo, bensì come una traccia da sviluppare e personalizzare attraverso l'esperienza della biblioteca, evitando così quanto è accaduto a suo tempo per le *Linee guida per la redazione delle carte dei servizi*<sup>23</sup>.

Del resto, le *IFLA Digital reference guidelines*, poiché si possono considerare una specie di quintessenza delle numerose linee guida nate dalla pratica biblioteconomica di diverse realtà internazionali, si caratterizzano per un livello di generalità molto elevato e dunque non forniscono vere e proprie soluzioni organizzative, bensì mettono in evidenza cosa non può mancare nel documento organizzativo posto a fondamento del servizio e, più in generale, quali sono le tappe principali della riflessione nella progettazione di un servizio di reference digitale.

Le linee guida IFLA si articolano in due parti, la prima dedicata all'organizzazione del servizio, la seconda alla pratica dello stesso. Così, nella prima parte il *focus* è relativo alla politica, alla pianificazione, all'assegnazione delle risorse umane e finanziarie, alla formazione, alla definizione dell'interfaccia, agli aspetti giuridici, alla promozione e alla valutazione, nella seconda ci si sofferma invece sui contenuti del servizio e sulle specificità di quella particolare modalità di reference realizzata mediante sessioni *chat* (ancora assente nel panorama bibliotecario italiano).

In un certo senso, le linee guida IFLA, mentre rappresentano per il contesto americano e per altre realtà biblioteconomicamente più evolute della nostra una sintesi delle acquisizioni fin qui scaturite da numerose e diversificate esperienze, costituiscono per l'Italia piuttosto un'occasione per porsi una serie di interrogativi, su cui probabilmente non si è riflettuto né fatto abbastanza fino a questo momento.

Le linee guida IFLA contribuiscono in particolare a focalizzare l'attenzione della biblioteconomia e dei bibliotecari italiani su problematiche quali gli aspetti tecnologici del servizio, le risorse umane per gestirlo, i modelli organizzativi da applicare, le modalità di erogazione, gli utenti, i meccanismi di valutazione, le possibili interazioni con i contenuti della formazione a distanza.

#### **4 ... ma non meno problematico?**

Lo scenario fin qui tratteggiato, ossia la prospettiva di un servizio di reference di tipo digitale e collaborativo, nonché la tendenza a costruire un servizio strutturato sulla base di precise linee guida e norme di funzionamento, spinge ad affrontare sistematicamente questioni vecchie e nuove e stimola la riflessione su diversi fronti.

È evidente che lo spostamento verso un servizio di reference digitale non modifica i compiti essenziali della biblioteca e dei bibliotecari nel rapporto con gli utenti. I bibliotecari continuano, infatti, a servire una comunità di utenti, selezionando,

<sup>23</sup> Cfr. Associazione italiana biblioteche, *Linee guida per la redazione delle carte dei servizi delle biblioteche pubbliche*, a cura della Commissione nazionale biblioteche pubbliche, Roma: Associazione italiana biblioteche, 2000.

raccogliendo e organizzando informazione, e ad essere giudicati e valutati sulla base del servizio reso. In particolare, i bibliotecari sono chiamati ad insegnare agli utenti il corretto utilizzo della biblioteca, a rispondere alle loro richieste di informazioni, ad indirizzarli verso le fonti informative più appropriate rispetto alle loro esigenze, a promuovere i servizi informativi messi a disposizione dalla biblioteca; in sintesi, il loro compito resta quello di trovare, valutare e comunicare efficacemente i contenuti informativi<sup>24</sup>.

Rispetto a questo quadro piuttosto stabile, si riconoscono numerosi fattori di cambiamento e di profonda trasformazione. Da più parti, ad esempio, si sottolinea che l'avvento di Internet e la crescente capacità di navigazione da parte degli utenti abbiano ridimensionato il numero delle domande e delle richieste di informazione che vengono sottoposte alle biblioteche<sup>25</sup>; per essere più precisi, secondo alcune interpretazioni stanno lentamente scomparendo il reference di tipo fattuale e le domande a risposta breve o pronta (*quick reference*), che in passato costituivano una parte considerevole del servizio di reference offerto dalle biblioteche. Sono, invece, crescenti la varietà e la complessità delle esigenze informative degli utenti; dunque, sempre più spesso le domande sottoposte ai bibliotecari richiedono il confronto tra numerose fonti, l'integrazione di diversi risultati di ricerca e l'utilizzo di strumenti specialistici. È, dunque, sempre più difficile che gli utenti si accontentino di risposte semplici e preconfezionate; piuttosto si aspettano un'assistenza e una consulenza personalizzate da parte dei bibliotecari ed esprimono una preferenza per un servizio che possa essere fruito in qualunque luogo (quindi da qualunque PC connesso alla rete), in qualunque momento e mediante soluzioni tecnologiche diverse, ma capaci di garantire una dimensione interattiva e l'integrazione delle risorse informative. Di conseguenza, è probabile che i bibliotecari diventino in futuro sempre di più produttori di informazione, attraverso l'organizzazione delle risorse e il confezionamento *ad hoc* per l'utente, piuttosto che semplicemente conservatori e mediatori dei contenuti informativi.

A questi fenomeni si aggiungono i processi di diversificazione della comunità degli utenti e di quella dei bibliotecari; già nel contesto locale della singola biblioteca è sempre più frequente che il bibliotecario di qualunque tipologia di biblioteca si debba confrontare con culture diverse, oltre che con livelli di specializzazione, provenienze geografiche e sociali sempre più diversificate; i bibliotecari stessi, se da un lato sono coinvolti in fenomeni di convergenza con altre professioni, dall'altro si trovano invece di fronte a specializzazioni sempre più marcate al proprio interno.

Tale profondo cambiamento dei contenuti del servizio favorisce, come abbiamo visto, un approccio sempre più collaborativo, coinvolgendo altre istituzioni – non solo di tipo bibliotecario – e garantendo un elevato livello di specializzazione e di approfondimento nella risposta grazie alla disponibilità di un “parco compe-

<sup>24</sup> Brunella Longo, *Le competenze del cybrarian: Origine e sviluppo di una nuova figura professionale*, «Biblioteche oggi», 22 (2004), n. 3, p. 13-21.

<sup>25</sup> Il tema è di grande attualità, come testimoniano gli articoli pubblicati da alcuni quotidiani italiani; si vedano, tra gli altri: Livia Manera, *Accendi il tuo motore e leggi. Una cultura made in Google. La conoscenza a misura di mouse: l'ultima guida in Rete ci cambia la vita*, «Corriere della sera», 20 aprile 2004, p. 35; Paolo Fallai, *«Le biblioteche? Esisteranno anche dopo Google»*, «Corriere della sera», 21 aprile 2004, p. 33. Sull'argomento si è sviluppato, durante il mese di aprile 2004, un ampio dibattito sulla lista di discussione dei bibliotecari italiani AIB-CUR, i cui archivi sono consultabili su: <<http://list.cineca.it/archives/aib-cur.html>>.

tenze” molto più ampio di quello che la singola biblioteca potrebbe garantire. Tale linea di tendenza pone non pochi interrogativi in merito al livello e alle modalità di cooperazione da realizzare (interna all’istituzione, informale, formale sulla base di accordi di cooperazione preesistenti, *ad hoc* per affinità tipologica, funzionale o disciplinare, anonima, ossia basata su procedure automatiche di smistamento delle richieste di informazioni) e ai costi determinati dalla realizzazione di queste forme di cooperazione.

Il reference digitale collaborativo pone inoltre interrogativi nuovi rispetto alla politica di servizio da adottare, ad esempio quelli relativi alla lingua o alle lingue in cui il servizio deve essere offerto, alla tecnologia utilizzata o a disposizione degli utenti, ai modelli organizzativi più efficaci per soddisfare i bisogni di un’utenza condivisa e spesso sconosciuta, alla natura del reference dal punto di vista culturale.

Oltre al *trend* collaborativo, l’evoluzione dello scenario nel quale si sviluppa il reference digitale apre delle prospettive alternative, tra cui la possibile esternalizzazione del servizio, o quanto meno di quella parte di esso che ha un carattere più routinario (e sul quale è già molto forte la concorrenza di servizi privati, come “Ask an expert” di Google<sup>26</sup>), e rende sempre più determinante l’automazione delle procedure di smistamento delle richieste sulla base di profili dettagliati e specifici da parte di software *ad hoc*.

Sul fronte dell’esternalizzazione, anche a seguito di studi sperimentali che sono stati effettuati negli Stati Uniti<sup>27</sup>, si va diffondendo l’idea che dando in *outsourcing* il *quick reference*, si otterrebbe un abbattimento dei costi del servizio e si libererebbe il personale specializzato, consentendo di reinvestire le risorse umane ed economiche risparmiate in quelle attività complesse di ricerca per il cui svolgimento le biblioteche e i bibliotecari dimostrano di essere tra i migliori soggetti sul “mercato”.

«A perfect example of my point arose while I was writing this paper. I wanted to use the “declare victory and move on” quote above, and mention its source. I tried a couple of quick Google searches, got what you’d expect, and decided to try the University of Washington’s new chat-based reference service (using 24/7, in collaboration with Cornell). I posed my question, which I thought was pretty quick, and we jointly discovered it wasn’t so quick. I got a partial answer *on-line*, and was very pleased with the eventual response I got: a copy of the 1966 speech in the *Congressional Record* in which Senator George Aiken of Vermont suggested “the United States could well declare unilaterally that this stage of the Vietnam war is over”, followed by notions of redeployment of forces and the “resumption of political warfare”. The press (as evidenced by microfilm prints from the *New York Times* and *The Times* of London from the next day) began to interpret it somewhat differently and thus was born the phrase as we now usually hear it. This kind of service is precisely what we’re going to be better at than anybody else, and I’m indebted to Anne Bingham not only for the professional and timely response she gave me, but for reemphasizing its importance»<sup>28</sup>.

**26** Per maggiori informazioni si veda: <<http://answers.google.com/answers/>>.

**27** Anne R. Kenney [et al.], *Google meets eBay. What academic librarians can learn from alternative information providers*, «D-Lib Magazine», 9 (2003), n. 6, <<http://www.dlib.org/dlib/june03/kenney/o6kenney.html>>.

**28** Joseph Janes, *What is reference for?*, in: *The future of reference services papers*, <<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/futureofref/whatreference.htm>>.

Sul secondo fronte, quello dell'automazione delle procedure, la questione non si limita solo allo smistamento automatico delle richieste, bensì si ricollega al problema più generale dell'assenza di standardizzazione e allo sviluppo di software indipendenti e incapaci di dialogare tra di loro. L'interoperabilità è infatti la condizione essenziale per garantire qualità ai servizi di reference digitale e collaborativo. Qualche passo in questa direzione si sta già muovendo in ambito NISO; in particolare, si sono individuate due possibili aree di standardizzazione per i servizi di reference digitale: da un lato, lo sviluppo di un protocollo della transazione che gestisca la richiesta e che consenta lo scambio di messaggi tra servizi diversi, dall'altro la costruzione di un set di metadati che identifichino e descrivano gli elementi chiave della transazione. Allo scopo si è costituito un nuovo comitato NISO, il Networked Reference Services Committee (Standards Committee AZ)<sup>29</sup>.

L'opportunità di perseguire o meno queste soluzioni tecnologiche e organizzative può essere adeguatamente apprezzata e riconosciuta solo potenziando l'attività di valutazione dei servizi di reference digitale e sperimentando soluzioni valutative nuove, quindi non solo forme di *peer review*, bensì anche possibilità di giudizio e valutazione diretta da parte degli utenti. È dunque essenziale potenziare la raccolta di dati statistici qualitativi e quantitativi, sfruttando anche le possibilità offerte dal reference digitale di tenere traccia delle transazioni, di immagazzinare domande e risposte, di creare delle registrazioni permanenti dell'intero processo<sup>30</sup>.

Non si può inoltre dimenticare che il reference digitale nelle sue modalità sincrone e asincrone solleva anche delle problematiche nuove e specifiche con le quali i bibliotecari si devono confrontare<sup>31</sup>, per esempio il fenomeno del *disappearing user* oppure quello della *probe question*, ossia i casi di utenti che sottopongono una domanda, ma scompaiono dopo le richieste di chiarimenti da parte del bibliotecario, oppure di utenti che utilizzano una prima domanda vaga e non corrispondente alla reale esigenza per testare l'attendibilità e l'affidabilità del servizio, prima di sottoporre la propria effettiva esigenza informativa.

Allo stesso modo, sono nuove le questioni che il reference digitale pone dal punto di vista comunicazionale e del *feedback*. Si pensi, ad esempio, alle conseguenze prodotte dalla perdita degli elementi di comunicazione non verbale e ai possibili fraintendimenti dovuti alla mancanza di una vera e propria condivisione delle regole – spesso non scritte – di comunicazione digitale; ancora, si devono fare i conti con *feedback* spesso scarsi sulla completezza e la ricchezza delle risposte fornite, con la fretta e l'insoddisfazione degli utenti che utilizzano i servizi di rete, con l'inevitabile contraddizione tra le esigenze di qualità, completezza e personalizza-

**29** Vedi: <[http://www.niso.org/committees/committee\\_az.html](http://www.niso.org/committees/committee_az.html)>.

**30** Anna Galluzzi, *La valutazione del reference in era digitale*, «Bibliotime», 4 (2001), n. 1, <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/galluzzi.htm>>.

**31** Diversi spunti di riflessione sono contenuti negli interventi presentati nel 2002 all'Annual Conference della Reference and User Services Association (RUSA), sezione dell'American Library Association (ALA), sul tema: *The future of reference services papers*, consultabili su: <<http://www.ala.org/ala/rusa/rusa-protocols/futureofref/futurereference.htm>>. Si vedano anche: *Digital reference service in the new millennium: Planning, management, and evaluation*, edited by R. David Lankes, John W. Collins, Abby S. Kasowitz, New York-London: Neal-Schuman publishers, 2000; *Implementing digital reference services: setting standards and making it real*, edited by R. David Lankes, Charles R. McClure, Melissa Gross, Jeffrey Pomerantz, London: Facet publishing, 2003.

zione delle risposte da un lato e la vivacità e rapidità necessarie a mantenere aperta la comunicazione dall'altro.

A questo si aggiunga che i paesi biblioteconomicamente più evoluti del nostro testimoniano una crescita significativa dei servizi di reference digitale sincroni rispetto a quelli asincroni e sperimentano varie soluzioni tecnologiche interrogandosi su quali situazioni e contesti siano più appropriati ed utili per ciascuna di esse. Questa tendenza solleva numerose considerazioni in merito al rapporto tra tempo di risposta e approfondimento della stessa, dal momento che alle meditate risposte del reference asincrono a fronte di domande spesso altrettanto meditate e articolate si contrappone la rapidità e l'essenzialità delle risposte che caratterizzano il reference sincrono.

Ulteriori riflessioni devono, infine, essere fatte sul rapporto tra le piattaforme di reference digitale e quelle per la formazione a distanza, nella cui costruzione e sviluppo sempre più spesso le biblioteche sono direttamente coinvolte, nonché sul rapporto tra tali piattaforme e le sempre più ampie - ma sempre più sottoutilizzate - collezioni digitali acquisite dalle biblioteche. Il reference digitale può e deve diventare una componente stabile della biblioteca digitale, collocandosi in quel ciclo gestionale finalizzato alla selezione, acquisizione, organizzazione, catalogazione e disseminazione delle risorse digitali nello spazio virtuale della rete, oltre che affiancarsi ai servizi della biblioteca tradizionale. Al contempo, il reference non deve perdere la sua natura intrinsecamente rivolta all'istruzione e alla formazione degli utenti, che probabilmente potrà svolgere più efficacemente e utilmente proponendosi come interfaccia delle attività di formazione a distanza, che sempre più numerose si stanno sviluppando dentro e fuori i contesti formativi tradizionali.

Resta il fatto che, di fronte alle numerose e complesse sfide che il futuro sembra proporre ai bibliotecari di reference, non è facile prevedere in quale direzione e verso quali modelli si muoverà questo servizio e qualunque previsione rischia di risultare azzardata. D'altra parte - come ci ricorda David Tyckoson:

«Predicting the future of any endeavor is both a simple and an impossible task. It is simple because there are only two possible outcomes: some things will change, while others will remain the same. The impossible part is knowing which things fall into each category. The saving grace for any prognosticator is that the future never really arrives. Whenever tomorrow becomes today, there is always a new tomorrow in which the dreams of the forecaster may still come true»<sup>32</sup>.

**32** David Tyckoson, *On the desirableness of personal relations between librarians and readers: the past and the future of reference service*, in: *The future of reference services papers*, <<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/futureofref/desirableness.htm>>.

# The reference that will come

by Anna Galluzzi

We are assisting in Italy to a renewed interest towards questions connected to reference, which points out the need to face the challenges and new solutions proposed by the new digital context.

At the beginning, telematic networks and the diffusion of Internet gave the impression of annulling the need of mediation in research. In a second time, facing the overload of distributed information through Internet, there has again been the need to effect a selection, reorganisation and evaluation of resources and information present in the Web, to exploit the role of libraries as gateways to access to resources for payment, to create new profiles of experts in the research of information.

The future of reference should be considered, thought and defined as “digital”.

The focus of reference is moving from user’s individual research to the librarian’s assistance in research, to the user’s cognitive learning of tools, strategies and research languages, as well as to the planning of training activities, introductory to any research activity.

Digital technologies offer to libraries the possibility of an extensive interpretation of reference, supporting users during all the information and training path.

We are assisting more and more to cooperation in the reference service. In Italy there is a new approach which sees reference turning from a situation of voluntarism and casualness of organisation models to a very high level of structuring.

The experience of SegnaWeb, a virtual reference desk made in cooperation, is the first and the simplest form of digital reference in Italy.

ANNA GALLUZZI, Biblioteca “Giovanni Spadolini”, Senato della Repubblica, piazza della Minerva 33, 00186, Roma, e-mail: [anna.galluzzi@virgilio.it](mailto:anna.galluzzi@virgilio.it). Tutti i siti citati sono stati verificati l’ultima volta il 30 aprile 2004.