



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI UDINE

CORSO DI DOTTORATO DI RICERCA IN SCIENZE
BIBLIOGRAFICHE, ARCHIVISTICHE E DOCUMENTARIE E PER LA
CONSERVAZIONE E RESTAURO DEI BENI LIBRARI ED
ARCHIVISTICI

CICLO XXIV

TESI DI DOTTORATO DI RICERCA

*Coniugare il Reference al futuro:
il Reference Digitale come servizio a geometria variabile.*

Dottoranda: Francesca Papi

Relatore: Chiarissimo Prof. Lorenzo Baldacchini

Correlatore: Chiarissimo Prof. Mauro Guerrini

ANNO ACCADEMICO
2011-2012

Sommario

Introduzione - Il valore dell'informazione e il servizio bibliotecario di reference	1
Oggetto e obiettivo di studio	9
I – Il reference tra tradizione e innovazione	
1.1 Il reference bibliotecario tradizionale. Accenni diacronici di un percorso ancora in atto	11
1.2 Il reference bibliotecario digitale. Definizioni e funzioni	15
1.3 Accenni di storia del reference digitale	25
1.3.1 Nascita	25
1.3.2 Ruolo	30
1.3.3 Lettori/Utenti	33
1.4 Motivazioni al reference in digitale. Osservazioni sul ruolo del reference e sugli utenti	37
II – Il contesto internazionale	
2.1 Panorama internazionale	41
2.2 Casi di studio: servizi cooperativi	44
2.2.1 Servizi cooperativi asincroni	44
2.2.2 Servizi cooperativi sincroni	46
2.2.3 Servizi cooperativi ‘integrati’ (asincroni e sincroni)	48
2.3 Altre esperienze estere	54
2.4 Considerazioni sui servizi internazionali	71
2.4.1 Evoluzioni. Accenni	78
2.5 Protocolli, linee guida, <i>best practices</i>	79
2.5.1 RUSA, Reference and User Services Association	80
2.5.2 IFLA, The International Federation of Library Association and Institutions	85
2.5.3 NISO, National Information Standards Organization	86
2.5.4 Considerazioni su protocolli e linee guida internazionali	88
2.5.5 <i>Best practices</i> di linee guida interne	88
2.5.6 Altri strumenti di supporto	90
III – Il contesto nazionale	
3.1 Panorama nazionale italiano	99
3.2 Casi di studio: servizi individuali e servizi cooperativi	100
3.2.1 Servizi cooperativi asincroni	101
3.2.2 Servizi sincroni	113
3.2.3 Servizi ‘integrati’ (asincroni e sincroni)	115
3.3 Considerazioni sui servizi nazionali	119
3.3.1 Evoluzioni. Accenni	134

IV – Contributo allo sviluppo della teoria del reference digitale nel contesto italiano e all'evoluzione efficace dei relativi servizi

4.1 Finalità: un 'modello' flessibile, oltre le diversità, per il reference digitale attuale in Italia	137
4.2 Limiti	139
4.3 Il reference a 'geometria variabile'	140
4.4 La mappa del reference digitale oggi	145
4.5 Trasversalità. <i>Digital Reference beyond the library</i>	146
4.6 Un nuovo ruolo per il reference?	148
4.6.1 Tra continuità e innovazione	148
4.6.2 Tra informazione e conoscenza	153
4.6.3 Servizio relazionale per la crescita individuale e sociale	155
4.6.4 Strumento resiliente per governare l'inatteso. Imprevedibilità e tocco umano: analogie con le HRO	157

V – Proposta di linee guida di riferimento per il servizio di reference digitale nel contesto italiano

5.1 Premessa – Sperimentazione e Anomalie	163
5.2 Il 'Senso': da servizio ad esperienza	166
5.3 <i>Nadir - Ascendent - Zenith - Descendent</i> : le linee guida italiane, tra approccio tradizionale ed esperienziale	176

VI – Ipotesi di una configurazione di reference digitale per il contesto italiano, a matrice regionale

6.1 Riposizionarsi	263
6.2 In cerca di fluide sinergie	264
6.3 Cooperazione e Interistituzionalità	269
6.3.1 Quadro normativo nazionale	269
6.3.2 Quadro normativo regionale	273
6.3.3 Il contesto italiano della cooperazione	277
6.3.4 Elementi della cooperazione interistituzionale	283
6.3.5 Materiali per uno studio di fattibilità per un servizio a configurazione territoriale a matrice regionale: un'ipotesi per l'Emilia-Romagna	284
6.3.6 Conclusioni (relative alle rilevazioni)	319
6.3.7 Assetto di una cooperazione regionale	325

Conclusioni	333
--------------------------	-----

Appendici

I - Sitigrafia dei servizi di reference digitale, bibliotecari e non, consultati ed utilizzati	335
II - Traduzione Linee guida RUSA dall'inglese all'italiano	345
a. RUSA. COOPERATIVE REFERENCE SERVICE COMMITTEE (prepared and revised by), BOARD OF DIRECTORS (approved by), <i>Guidelines for cooperative reference services</i> , 2006	346

b. RUSA. MARS DIGITAL REFERENCE GUIDELINES AD HOC COMMITTEE (originally prepared by), BOARD OF DIRECTORS (approved by), <i>Reference guidelines: guidelines for implementing and maintaining virtual reference services</i> , Reference and user services association, ed. riveduta a marzo 2010: MARS. RSS VIRTUAL REFERENCE COMMITTEE (revised by), STANDARDS AND GUIDELINES COMMITTEE (approved by), BOARD OF DIRECTORS (approved by)	351
Bibliografia	361
Acronimi	397
Indice dei nomi	401

Introduzione - Il valore dell'informazione e il servizio bibliotecario di reference

«Oggi le nuove tecnologie dell'informazione sono un potente sostegno per far trionfare la vera democrazia. L'informazione è potere. [...]

In questo consiste il potere delle nuove tecnologie dell'informazione: esse possono dare voce a chi non può parlare, restituire la vista a chi è politicamente cieco e orecchie a chi è politicamente sordo. E' una ragione in più perché i governi, le aziende, le organizzazioni non governative e la gente comune uniscano le forze per fare in modo che chiunque al mondo, compresi i poveri, che sono quelli che ne hanno più bisogno, possa avere libero accesso a quel potere.»

Muhammad Yunus, *Un mondo senza povertà*¹.

«Il sogno di una società dell'informazione uguale per tutti si sta infrangendo contro l'evidenza: Internet riproduce meccanismi di esclusione propri del passato e li ripropone nel presente con forza del tutto nuova. [...] Chi non ha i mezzi per accedervi è fuori da tutto, intrappolato al fondo della piramide sociale.»

Sara Bentivegna, *Disuguaglianze digitali*².

«A library that is not accessible out of business hours is of a little value as gold hoarded in a vault and withdrawn from circulation.»

Alexandre Graham Bell³, lettera alla moglie Mabel Hubbard Bell.

¹ Muhammad Yunus, *Un mondo senza povertà*, Milano, Feltrinelli, 2008, cit. pp. 206-207. L'autore, vincitore del premio Nobel per la pace nel 2006, dedica molta attenzione al valore dell'informazione nei suoi contributi sulla eliminazione della povertà.

² Sara Bentivegna, *Disuguaglianze digitali: le nuove forme di esclusione nella società dell'informazione*, Roma ; Bari, Laterza, 2009.

³ Alexandre Graham Bell, inventore e scienziato scozzese (Edimburgo 1847-Baddeck 1922), in: *The Alexander Graham Bell family papers at the Library of Congress 1862-1939* (Series: Family Papers, Folder: Mabel Hubbard Bell, Family Correspondence, Alexander Graham Bell, November 17 1896), cit. p. 2, <http://memory.loc.gov/ammem/bellhtml/bellhome.html>. La traduzione in italiano della citazione riportata è la seguente: «Una biblioteca che non è accessibile fuori degli orari di lavoro vale quanto tenere l'oro in un caveau e ritirarlo dalla circolazione».

Le citazioni in esergo a questo mio lavoro non sorgono in ambiente bibliotecario, ma in qualche modo lo riguardano. Nate in contesti spazio-temporali molto diversi tra loro, le ho scelte per rimarcare quanto l'accesso all'informazione sia tema d'interesse diffuso, non abbia confini geografici, né limiti temporali, sia espressione di un'esigenza propagatasi rapidamente e di cui anche, ma non solo, le biblioteche e i bibliotecari sono ricettori e propositori. Vorrei tentare di superare i confini che facilmente ci si impone quando si parla di raccolte documentali e relativi servizi, in quanto il lavoro che viene svolto in ambito bibliotecario al fine di soddisfare le necessità informative delle persone e facilitare il raggiungimento delle notizie, riguarda potenzialmente chiunque.

In particolare, la prima citazione evoca l'importanza dell'informazione e delle tecnologie che la veicolano nell'era moderna per l'emancipazione sociale. Questa visione dell'informazione è nutrimento del servizio bibliotecario, ne esalta il ruolo di mediazione e in particolare è fulcro del servizio di reference, come già affermava il rinomato bibliotecario indiano Shiyali Ramamrita Ranganathan oltre mezzo secolo fa: «*Nella misura in cui la conoscenza è intuitiva o ereditaria, non si vedrà alcuna necessità del servizio di reference. Ma con la nostra attuale insistenza sull'uguaglianza delle opportunità di informazione, di conoscenza e di ispirazione che derivano dai pensieri più alti degli uomini di genio, il servizio di reference diventa essenziale per il progresso e per la crescita della nazione in modo democratico: senza servizio di reference non ci può essere vera democrazia*⁴».

La seconda, rimarcando l'ostacolo principale all'equità, è soprattutto monito a porre attenzione alle tecnologie utilizzate per veicolare l'informazione, affinché non si trasformino da mezzi di potere a pericolosi strumenti di *infoapartheid*.

Inoltre, essa attribuisce all'accesso all'informazione un valore assoluto in termini di possibilità di partecipare ad una dignitosa esistenza collettiva.

La terza evidenza suggestivamente come a più di un secolo dalla sua enunciazione non sia cessata la necessità impellente di raggiungere le biblioteche (dunque l'informazione in esse conservate o da esse accessibili) in qualunque momento, semmai si può facilmente intuire che tale esigenza si sia accentuata data l'evoluzione sociale e il progresso tecnologico. Il concetto imperturbabile e imperituro che ne emerge è che l'informazione non debba conoscere ostacoli alla sua fruizione, neppure temporali, richieda libertà di diffusione affinché si possano raccogliere i frutti derivati dalla sua semina.

Questo lavoro si occupa di questi aspetti. Tratta della possibilità di ampliare notevolmente l'accesso alle biblioteche e alle notizie che diffondono attraverso innovativi servizi informativi e di fruizione del posseduto, in particolare di tipo esteso e collaborativo.

Il mio auspicio è che, grazie alla loro eloquenza, queste citazioni possano anticipare il mio tentativo di parlare degli aspetti teorici e pratici connessi ad uno specifico servizio bibliotecario, il reference digitale, riuscendo a direzionare l'interesse non solo sulle biblioteche, ma anche in maniera più vasta sul valore dell'informazione nella società attuale, in quanto il reference può essere considerato anche un vero e proprio fenomeno sociale. Il reference è un servizio che va oltre la biblioteconomia e la biblioteca, ne supera i confini e grazie alle enormi potenzialità che la tecnologia gli conferisce, ridisegna una democratica mappa delle possibilità dell'informazione e dunque anche della conoscenza per tutti gli utenti poiché è il servizio bibliotecario che più ha a che fare con essa (con la sua disseminazione) piuttosto che con il patrimonio e il limitato concetto tradizionale di raccolta.

⁴ Shiyali Ramamrita Ranganathan, *Il servizio di reference*, a cura di Carlo Bianchini, prefazione di Mauro Guerrini, Firenze, Le Lettere, 2009, Cap. 5 *Le ragioni del servizio di reference*, par. B59 *L'ineluttabile conseguenza della democrazia*, cit. pp. 67-68.

Questo progetto concerne perciò, senza dubbio alcuno, il servizio informativo che le biblioteche svolgono, mi sembra però anche necessario contestualizzare in un quadro più ampio il valore socio-culturale che le stesse svolgono nel contesto temporale attuale, per non ridurre in alcun modo la portata del servizio di cui qui si tratta.

Ultimamente importanti iniziative a livello internazionale perseguono questa direzione di valorizzazione dell'informazione e di potenziamento dei canali di trasmissione della stessa e delle relative competenze in merito da parte delle biblioteche.

Ai summit mondiali della società dell'informazione (WSIS⁵), tenutisi a Ginevra nel 2003 e a Tunisi nel 2005, si è pervenuti ad una Dichiarazione di principi e ad un Piano di azione per la creazione di una «*società dell'informazione per tutti fondata sui saperi condivisi*» in cui le biblioteche hanno un ruolo fondamentale riconosciuto⁶.

La Commissione Europea ha impostato di recente una nuova strategia di crescita da perseguire insieme agli Stati membri, basata su tre priorità di sviluppo: un'economia basata su conoscenza e innovazione («*crescita intelligente*»); un'economia più efficiente («*crescita sostenibile*») e un'economia che favorisca coesione sociale e territoriale («*crescita inclusiva*»). Attraverso l'*Agenda Digitale Europea*, elaborata a Bruxelles il 19 maggio 2010 e che si colloca come iniziativa faro del più vasto piano di azione *Europa 2020*, ha pertanto cominciato a delineare un programma complessivo più concreto per il benessere in Europa, indicando sette principali strategie perseguibili per contrastare la crisi sociale, tra cui «*un accesso molto più veloce ad internet, investimenti più consistenti nel settore ricerca e sviluppo, un miglioramento dell'alfabetizzazione e dell'inclusione digitali, l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per sostenere le sfide che la società si trova ad affrontare*»⁷.

L'informazione e il suo reperimento hanno evidentemente una grande importanza in tutti gli ambiti della società. Accedere all'informazione significa muovere i primi passi verso il potere e l'uguaglianza sociale, sostiene Yunus. Inoltre garantirne l'accesso può avere anche un forte impatto culturale, oltre a quello sociale, rappresentando pertanto anche la possibilità di far evolvere l'informazione stessa in conoscenza.

Igino Poggiali e Claudio Leombroni, già a metà degli anni '90, individuavano un dovere delle istituzioni alla *citizen care*, costituita anche dalle tecnologie dell'informazione e riconoscevano alle biblioteche un ruolo importante: «*è diffusa la consapevolezza che la società dell'informazione sia un dato di fatto e che le tecnologie dell'informazione debbano essere parte integrante di una citizen care, indispensabile per la fruizione dei diritti di cittadinanza e per dare nuovo contenuto e senso al rapporto fra cittadino e poteri pubblici.*»

Le biblioteche devono riuscire ad inserirsi in questo tessuto connettivo:

«Laddove, il processo vede tra i suoi protagonisti la biblioteca quale perno di una logica di integrazione con gli altri servizi di accesso all'informazione sia tradizionali, come la biblioteca stessa nelle sue varie articolazioni, che personalizzati (Informagiovani, Informafamiglie, Informambiente, ecc.), si può assistere a fenomeni inattesi.

⁵ La Risoluzione dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite 56/183 del 31 gennaio 2002 si pronuncia in favore dell'organizzazione dei *World Summit on the Information Society* sottolineando il carattere di urgenza e necessità di giungere ad una *vision* comune da parte di governi, istituzioni internazionali e tutti i settori della società civile: <http://www.itu.int/wsis/docs/background/resolutions/56_183_unga_2002.pdf>.

⁶ I documenti del WSIS sono disponibili a partire da questa url: <<http://www.itu.int/wsis/index.html>>.

⁷ Le informazioni relative all'*Agenda Digitale Europea* e a *Europa 2020* sono in particolare state tratte dal sito dell'Osservatorio dei Programmi Internazionali per le Biblioteche e gli Archivi (OPIB) del Ministero per i Beni e le Attività Culturali: <<http://www.opib.librari.beniculturali.it/italiano/opib/introduzione.htm>>.

I comportamenti del pubblico sono effettivamente quelli preconizzati dagli studiosi di questi fenomeni (Toffler, Eco) e la predisposizione di postazioni di accesso alla rete, con personale adeguatamente preparato ad assistere l'utente nei primi passi, crea veramente le condizioni per sconvolgere la tendenziale divisione dei cittadini sulla base delle opportunità di accesso alla conoscenza.⁸».

Questo elaborato si propone di mettere in luce quelli che sono i motivi che sottendono alla necessità condivisa nell'ambiente bibliotecario mondiale di allinearsi alle più moderne tecnologie della comunicazione e dell'informazione, del come farlo a seconda dei contesti di riferimento e degli effetti che questo ha su chi fruisce di questi servizi evoluti e delle implicazioni professionali per i bibliotecari che le attuano. Il punto di vista sul tema dunque, nella presente trattazione, si sposta spesso fluidamente dai bibliotecari agli utenti e viceversa.

Negli ultimi anni, in particolare, l'attenzione al reference è aumentata notevolmente, tanto da fargli assumere una posizione preminente tra tutti i servizi bibliotecari⁹. Il reference è un servizio strategico, è 'Il Servizio Bibliotecario'¹⁰. Questa attenzione ha portato, laddove possibile, ad aumentarne gli investimenti relativi e ad ampliarne le potenzialità attingendo ampiamente ai numerosi progressi della tecnologia informatica. Il reference digitale costituisce una delle linee principali di sviluppo del digitale nei servizi delle biblioteche del mondo insieme alle digitalizzazioni delle raccolte, all'*e-learning* e al prestito dei libri elettronici.

L'importanza del reference nello scenario bibliotecario italiano del digitale è stato chiaramente espresso anche negli studi che hanno preceduto il Progetto di Biblioteca Digitale Italiana. Alla BDI vengono riconosciute tre componenti fondamentali di riferimento sulle quali deve concentrarsi lo sviluppo: la componente umana, sociale e informativa, ed è proprio all'interno di quest'ultima che esplicitamente rientra l'organizzazione del sapere attraverso metadati e moderni sistemi di reference¹¹, la qualità dei quali viene anche ritenuta elemento strategico importante per lo sviluppo stesso della BDI. Nonostante questa dichiarazione però non sono stati realizzati, in questi anni di sviluppo della BDI, specifici progetti riguardanti il reference. Alla luce di ciò, questo lavoro intende offrire ulteriori elementi, in riferimento allo specifico servizio di reference, che facilitino la realizzazione di una più complessa strategia italiana per le politiche del digitale.

Attualmente si sta passando da una fase di sperimentazione di applicativi per il reference digitale (questa definizione include i servizi forniti con l'utilizzo di vari media via Internet: dalla posta elettronica ai moduli in linea, dalla chat ai VoIP *Voice over Internet Protocol*, dai video alle videoconferenze, fino ai blog e agli ambienti del web sociale), al consolidato uso degli stessi: da progetto a processo, da innovazione a procedura standard. Sebbene in alcuni casi la sperimentazione possa quasi dirsi conclusa con la strutturazione e regolamentazione di nuovi

⁸ Claudio Leombroni, Igino Poggiali, *Biblioteche e reti civiche: un'alleanza per la libertà*, «Bollettino AIB», 36 (settembre 1996), n. 3, pp. 291-304, <http://www.aib.it/aib/boll/1996/96-3-291.htm>.

⁹ Una recente conferenza sponsorizzata da BCR (*Bibliographical Center for Research*) and RUSA (*Reference and User Services Association*), tenutasi a Denver (4-5 agosto 2008) è stata molto significativamente intitolata *Reference renaissance: current and future trends*. Gli atti degli incontri sono stati disponibili, gratuitamente, a partire dalla url <http://www.bcr.org/referencerenaissance> sino alla chiusura di BCR a fine 2010, poi sempre nel 2010 è stato pubblicato dall'editore Neal-Schuman il volume a cura di Marie L. Radford e R. David Lankes dallo stesso titolo. Dato il grande successo della conferenza ne è stato programmato il seguito nel 2010 dal titolo *Reference Renaissance 2010: Inventing the Future*.

¹⁰ Questa sentenza fa eco all'antesignana «*Reference is the library*» di Bernard Vavrek in: *A theory of reference service*, «College and research libraries», 29 (November 1968), n. 6, pp. 508-510, cit. p. 510.

¹¹ Unisys, Intersistemi, *Studio di fattibilità per la realizzazione della Biblioteca Digitale. Aggiornamento 2002-2003*, aprile 2003, http://www.iccu.sbn.it/opencms/opencms/it/main/bdi/pagina_258.html.

servizi, il progresso è in molti altri casi ancora in corso e prevede per lo più la strutturazione di servizi in cooperazione, pertanto vi sono frequentemente modifiche negli scenari dei servizi bibliotecari proprio per la congenita caratteristica evolutiva delle tecnologie che vi sono impiegate. Negli ultimi anni le biblioteche hanno subito modifiche sostanziali in seguito all'evoluzione tecnologica e gli impulsi al cambiamento sono continui. Oggi la 5° legge del sempre citatissimo Ranganathan «*The library is a growing organism*¹²» è forse la più attuale: la biblioteca è un organismo che cresce, in tutti sensi, non soltanto in termini di aumento della raccolta libraria. La biblioteca cresce con i suoi lettori, imparando da loro e dalle loro necessità e adattandosi di volta in volta al contesto attuale e a ciò che il progresso offre.

Il formato dell'informazione non è più unico, ma muta frequentemente nell'aspetto. Il valore è determinato dal suo contenuto, i consumatori dell'informazione sono difatti perlopiù «*format agnostic*¹³», nel senso che non si preoccupano del contenitore, ma necessitano di raggiungere il contenuto per quanto esso possa essere strutturato in più forme (libri e riviste elettroniche, blog, pagine web, documenti tradizionali, etc.). L'assetto comunicativo delle biblioteche deve modificarsi tanto quanto quello dell'intera società, poiché il «*virtual tsunami*¹⁴» tecnologico è stato epocale, ha interessato tutti gli ambiti della vita sociale. Questo nelle biblioteche implica cambiamenti globali, che interessano tutto il flusso di lavoro: dall'organizzazione alla gestione, dalla formazione del personale al trattamento dell'informazione, alla modalità di comunicazione tra i bibliotecari e con gli utenti.

Adottare e sfruttare al meglio le nuove tecnologie disponibili, senza mai dimenticare che sono 'solo' strumenti di lavoro, serve fundamentalmente ai bibliotecari per adempiere alla loro finalità oggi, ovvero permettere agli utenti di raggiungere il contenuto che cercano; agli utenti a superare alcune barriere che ostacolano l'accesso all'informazione e ad ottenere risposta alle proprie esigenze informative in tempi più rapidi e con la modalità che preferiscono. La sfida delle biblioteche e dei bibliotecari è coniare una nuova flessibile identità che si conformi alle mutevoli necessità dei lettori/utenti e al contempo mantenga inalterata la propria vocazione e la propria autorevolezza e credibilità alacremente acquisita nel tempo. Gli utenti e i bibliotecari sono pertanto i soggetti di riferimento in questo contesto. I primi sono coloro che esprimendo le loro necessità informano sulla rotta da perseguire; i secondi sono coloro che aggiornando le proprie competenze e proponendo nuove sperimentazioni possono adeguare le strutture bibliotecarie alla nuova tecnologia o viceversa.

Ad ogni modo, ricordano Lankes, Silverstein e Nicholson, docenti alla *School of information science* dell'Università di Siracuse nello Stato di New York: «*Le biblioteche dovrebbero adottare i concetti ed il software delle reti partecipative non perché sono nuovi e seducenti, ma perché rispondono alla nostra missione fondamentale: la creazione e la disseminazione della conoscenza*¹⁵».

¹² S. R. Ranganathan, *The five laws of library science*, Madras, Madras Library Association; London, Blunt and sons, 1957².

¹³ La definizione dell'utente come «*format agnostic*» è tratta da: *2004 information format trends: content, not containers: a report to the OCLC membership*, Dublin (Ohio), OCLC, c2004, <<http://www.oclc.org/info/2004trends>>.

¹⁴ «*Virtual tsunami*» è l'efficace espressione utilizzata da Linda Berube: *Setting yourself on the right path with UK Enquire: guidance for the public and librarians alike. Sulla buona strada con UK Enquire*, in: *Informare a distanza 2.0 : condividere e cooperare nel reference oggi*, Firenze, 12 aprile 2007, <http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/Berube20070412.pdf>.

¹⁵ R. David Lankes, Joanne Silverstein, Scott Nicholson, *Le reti partecipative : la biblioteca come conversazione*, traduzione italiana a cura di Angela Di Iorio e Marialaura Vignocchi, <<http://www.aib.it/aib/cg/gbdigd07-p.htm3>>.

La costante espansione della quantità di informazione disponibile¹⁶ e la proliferazione a prezzi contenuti dei mezzi più evoluti di comunicazione ICT, *Information and Communication Technology*¹⁷, segnano il cambiamento nel contesto contemporaneo che ridisegna la traiettoria anche dei servizi bibliotecari e fa da sfondo alla nascita e all'evoluzione del reference digitale. Adattarsi al progresso, piuttosto che subirlo, significa essere proattivi e andare incontro ai moderni lettori, andare «là ou se trouve le public¹⁸» e non attendere che siano loro a cercare il servizio bibliotecario.

Al fine di rafforzare ulteriormente il concetto espresso, si può utilizzare il titolo di un contributo proprio su questo tema «*Going where the users are: live digital reference*¹⁹». Il reference digitale ha le potenzialità per realizzare il superamento delle barriere spaziali, fisiche/logistiche e temporali, tra risorse e utilizzatori, e anche psicologiche tra richiedente e bibliotecario. Tutto ciò ha una grande rilevanza da molteplici punti di vista. Il reference digitale, ad esempio, può rappresentare l'occasione concreta di accesso all'informazione per coloro che altrimenti ne rimarrebbero esclusi, si pensi agli utenti fisicamente impossibilitati a recarsi personalmente in biblioteca (per disabilità fisica o per distanza geografica), ma anche a coloro che hanno necessità di ottimizzare i tempi delle proprie ricerche o a quelli che si sentono in difficoltà a porre domande direttamente alla presenza dei bibliotecari. L'inclusione sociale e l'equità di accesso²⁰, intese in maniera estesa, sono obiettivi di massima rilevanza che possono trovare supporto anche nel reference da remoto, anche se per ottenere il massimo risultato contestualmente occorre rimuovere l'ostacolo alla partecipazione di massa, in alcune aree geografiche, ancora rappresentato dall'impossibilità economica di avere a disposizione la tecnologia più evoluta (*digital divide*²¹) e anche eliminare l'atteggiamento discriminatorio di alcuni bibliotecari di reference nei confronti di determinate etnie di utenti²². Cancellare le differenze nell'accesso e nelle capacità d'uso dell'informazione è fine

¹⁶ Lungimirante, a questo proposito, la visione di Ranganathan: «Dobbiamo tenere sempre bene in mente che il volume della conoscenza registrata continuerà ad aumentare a un ritmo impressionante e dobbiamo prepararci, con entusiasmo maggiore che in passato, a garantirne l'uso migliore. Si. Stiamo assistendo a un terribile accumulo di materiali e di strumenti di conoscenza. Nessun erudito, per quanto insigne, ora può permettersi di dire "Ciò che io non conosco, è non conoscenza". Il servizio di reference ad ampio raggio è necessario per rendere disponibili gli enormi depositi della conoscenza a coloro che ne hanno bisogno e per garantirne un uso effettivo. Altrimenti la nostra enorme abbondanza potenziale non si rivelerà altro che una beffa», in: S. R. Ranganathan., *Il servizio di reference*, op.cit., Parte J *Il servizio di reference ad ampio raggio*, Cap.2 *Il reference ad ampio raggio. Il perchè*, par. J221 [bis] *Grande abbondanza potenziale*, cit. pp. 316-317.

¹⁷ L'acronimo inglese ICT risulta ancora più conosciuto ed utilizzato dell'equivalente italiano TIC, *Tecnologie di informazione e comunicazione*, pertanto anche nel corso di questa trattazione il suo uso è preferenziale.

¹⁸ «La référence virtuelle est une réponse logique, sur le meme terrain que le meme terrain que le reinsegnement est désormais délivré en ligne, comme un nouveau service fourni a distance, là ou se trouve le public» in: David Benoist, *Référence virtuelle : quel role face aux moteurs de recherche?*, «BBF», 52 (2007), n. 6, cit. p. 25.

¹⁹ Sam Stormont, *Going where the users are: live digital reference*, «Information technology and libraries», 20 (2001), n. 3, pp. 129-134.

²⁰ In: IFLA, *Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/UNESCO per lo sviluppo*, Roma, AIB, 2002, il servizio britannico *Ask-a librarian* viene citato come un buon esempio di politica nazionale di accesso all'informazione, poiché: «Le biblioteche pubbliche sono strumenti per la pari opportunità e devono rappresentare un'ancora di salvataggio contro l'alienazione e l'esclusione sociale dal progresso tecnologico trasformandosi in portale elettronico all'informazione dell'era digitale. Dovrebbero assicurare a tutti i cittadini l'accesso all'informazione, utile per organizzare la loro vita nel contesto locale, per l'acquisizione delle informazioni essenziali sui processi democratici e per la partecipazione attiva a una società sempre più globale», cit. p. 54.

²¹ Sul tema dell'equità di accesso è intervenuto Michael Gorman enunciando i valori delle biblioteche in: Michael Gorman, *I nostri valori : la biblioteconomia nel 21. Secolo*, a cura e con presentazione di Mauro Guerrini ; traduzione di Agnese Galeffi, con la collaborazione di Carlo Ghilli ; postfazione di Alberto Petrucciani, Udine, Forum, 2002.

²² Pnina Shachaf, Sarah Horowitz, *Are virtual reference services color or blind?*, «Library & Information Science Research», 28 (September 2006), n. 4, pp. 501-520. Questa interessante ricerca ha evidenziato, attraverso un'indagine non intrusiva compiuta su 23 biblioteche americane, come alcuni bibliotecari di reference abbiano un atteggiamento discriminatorio (anche se probabilmente involontario) nei confronti di arabi e afroamericani ed offrano il servizio migliore (più accurato e più rapido) agli utenti caucasici (cristiani ed ebrei).

ambizioso ancora lontano dall'essere raggiunto, ma attenuarle è già concretamente possibile anche grazie ad una connettività generalizzata a partire dai luoghi pubblici e sociali, fisici o virtuali, quali sono le biblioteche. Questa *vision* di alto spessore di una condivisione effettiva di conoscenze e sapere dovrebbe essere capace di sostenere l'idea di riformulare, attualizzandola, la teoria del reference e riprogettare i servizi relativi dedicati a veicolare e disseminare l'informazione, in modo che possano costituire occasione di educazione, formazione, acculturazione e condivisione per quanti ne necessitano. Tali servizi, opportunamente realizzati e resi disponibili, possono costituire il punto di incontro di conoscenze, esperienze, pratiche, contenuti, bisogni, innovazione.

Sostanzialmente, come è accaduto altre volte nel panorama bibliotecario e come presumibilmente accadrà ancora, il contesto in continua evoluzione influenza le terminologie e le modalità di servizio, ma non cambia l'obiettivo: rispondere alle esigenze di tutti i lettori diventati veri e propri utenti (intendendo fruitori non passivi) o *patrons*, appellativo usato dai bibliotecari angloamericani per chi si rivolge ad un servizio digitale, dotati di necessità e aspirazioni.

Oggi anche le biblioteche possono procurarsi gli strumenti per raggiungere l'utenza reale e potenziale. Il contesto amplia gli scenari in cui ci si muove nella professione e gli orizzonti possibili a cui volgere lo sguardo come esiti auspicabili.

Oggetto e obiettivo di studio

«Un recente articolo di “Science”, sullo “Information retrieval” nei settori della scienza e della tecnologia, conclude con la constatazione che la velocità delle macchine finisce per scaraventare valanghe di centinaia e migliaia di citazioni dietro ad ogni richiesta, col risultato di non soddisfare le esigenze del richiedente ma di frustrarle; per cui un più attento interesse ed una maggiore applicazione andrebbero rivolti nella direzione che conduce ad ottenere informazioni bibliografiche più selettive e meglio strutturate.

La biblioteconomia delle biblioteche elettroniche – quella per intenderci delle basi di dati, delle banche di dati e delle basi cognitive – ha gli stessi problemi della biblioteconomia catalografica delle vecchie biblioteche manuali; le tecniche e gli accorgimenti predisposti da Callimaco, Gesner, Audifreddi, Cutter, ecc... appartengono alla stessa fenomenologia procedurale e alla stessa problematica culturale dello “information retrieval” automatizzato. Compito della biblioteconomia è di ospitarli in una teoria in cui divengano tutti e ciascuno dei casi interpretabili e prevedibili».

Alfredo Serrai, *In difesa della biblioteconomia*²³.

Questa disamina si prefigge soprattutto di fare emergere i modelli teorici che sottendono le pratiche di servizio di reference digitale più diffuse all'estero e in Italia, non si propone certamente la finalità di riconoscere come valido un unico modello o paradigma universalmente applicabile e neppure un unico modo di intendere il servizio.

La consapevolezza acquisita nel corso di questo lavoro mi induce a ritenere il reference, in particolare nella sua declinazione digitale, un servizio particolarmente modulabile. Esso può essere fornito a un livello di base o viceversa a un livello di specializzazione elevato; può essere rivolto ai soli utenti istituzionali della biblioteca che fornisce il servizio, così come potenzialmente a tutti; può essere gratuito, così come soggetto, in parte o totalmente, ad una tariffazione. E' un servizio il cui potenziale è enorme ed è nella sua strutturazione e organizzazione che si decide il suo respiro; anche in considerazione di questa sua modularità può essere definito servizio a geometria variabile, giacché il suo ruolo, i suoi confini, il suo pubblico e la sua struttura possono essere estremamente variabili.

²³ Alfredo Serrai, *In difesa della biblioteconomia : indagine sulla identità, le competenze e le aspirazioni di una disciplina in cerca di palingenesi*, Firenze, La Nuova Italia, 1981, cit. p. 69.

Il presente lavoro permette piuttosto, nel suo complesso, di focalizzare la tendenza internazionale e nazionale sulle tematiche correlate al reference digitale, confrontarle e di ipotizzare quelle che saranno le rispettive linee direttrici evolutive future, suggerendone alcune già perseguibili.

Questa indagine si contraddistingue dunque poiché rivolge la sua attenzione a pratiche di servizio di tipo cooperativo, interistituzionale e progettate per un utilizzo libero per tutti i potenziali utenti della Rete.

I modelli di servizio risultanti da queste caratteristiche peculiari sono ritenuti casi di studio utili al fine di isolare i servizi maggiormente fruibili in confronto ad altre esperienze che per la loro individualità appaiono piuttosto isolate e rispetto a quei servizi che limitando l'uso a determinate categorie di utenti riducono fortemente le potenzialità complessive del servizio stesso.

Mi sono proposta di esaminare le principali tematiche relative al reference digitale e quelli che sono i cambiamenti determinati dall'attivazione di un nuovo servizio avendo come soggetti di studio sia gli utenti che fruiscono del servizio, sia i bibliotecari addetti alla sua organizzazione, gestione ed erogazione - complessivamente i 'fattori umani' - e come oggetti di analisi le possibili tecnologie applicabili, i differenti modelli di servizio, i contesti di riferimento.

Inoltre questo studio ha l'intento di comprendere, in un determinato assetto territoriale costituito dalla Regione Emilia-Romagna, quale configurazione di reference digitale sarebbe più opportuno realizzare e quale concreta pratica di servizio è possibile ottenere in considerazione delle analisi di contesto sull'utenza primaria e potenziale, delle rispettive *mission* delle biblioteche coinvolte, delle risorse disponibili. Tale 'modello regionale' potrebbe poi costituire un esempio di lavoro per servizi analoghi in Regioni diverse, ma anche nell'intero territorio nazionale, in quanto molti dei servizi attualmente attivi sono occasionali e spesso non sono stati correttamente anticipati da alcuna analisi teorica di fattibilità e sostenibilità.

Il mio lavoro è pertanto proteso a dare un contributo alla teoria e alla pratica del reference digitale in Italia, perseguendo principalmente tre direttrici di ricerca:

- facendo emergere gli elementi di continuità e di innovazione del servizio rispetto alla tradizione, attraverso l'analisi dello stato dell'arte delle pratiche di servizio internazionali e nazionali.
- realizzando una proposta di linee guida specifiche per il servizio di reference digitale diretto per il contesto italiano.
- elaborando l'ipotesi di una configurazione di servizio a matrice territoriale estesa ad una Regione italiana (l'Emilia-Romagna), che abbia base nelle considerazioni e nelle analisi effettuate sui servizi stranieri e nella letteratura scientifica sul tema, avendo cura di renderla eventualmente estendibile ad istituzioni diverse e a un contesto geografico più ampio (nazionale).

I – Il reference tra tradizione e innovazione

«Se non si dà biblioteca senza reference, allora non si dovrebbero dare biblioteche digitali senza servizi di reference digitale.»

Riccardo Ridi, *La biblioteca come ipertesto*²⁴.

In questa sezione si accenna brevemente al servizio di reference bibliotecario tradizionale, per poi passare ad enunciare quelle che sono le tappe ritenute fondamentali nella storia del reference erogato attraverso tecnologie informatiche: dai primi rudimentali servizi asincroni a carattere sperimentale, sino all'attuale attivazione 'a regime' di virtuosi sistemi funzionanti in tempo reale.

Osservando le evoluzioni dei mezzi della comunicazione, la crescita esponenziale delle informazioni, le rinnovate esigenze e capacità di fruire dei nuovi mezzi da parte degli utenti, ci si sofferma inoltre sulle funzioni a cui assolve il servizio di reference nel tempo e sulle modalità e i livelli di erogazione possibili.

Si elencano ed esaminano le differenti definizioni utilizzate in letteratura scientifica e professionale e nelle concrete pratiche di servizio per indicare il reference digitale. Viene esplicitata quella che è la definizione primariamente utilizzata per questa trattazione e ne sono chiarite le motivazioni della scelta.

1.1 Il reference bibliotecario tradizionale. Accenni diacronici di un percorso ancora in atto²⁵

Il reference costituisce uno dei servizi principali che la biblioteca eroga per il pubblico. Questo assunto, ora inconfutabile, diviene tale però solo a partire dal momento in cui in biblioteca si affiancano, alle primarie funzioni di custodia e conservazione delle raccolte, le funzioni di raccordo, mediazione e assistenza ai lettori. Oggi appare quanto mai anacronistico scindere queste armoniche funzioni, che vediamo naturalmente amalgamarsi nelle attività delle biblioteche attuali a prescindere dalla loro tipologia, ma in realtà l'aspetto costitutivo di *reference library*²⁶, tipico delle biblioteche odierne, è frutto di una lunga ma inesorabile mutazione che ha attraversato più secoli e che ha coinvolto lettori (le loro esigenze), bibliotecari (la professione) e biblioteche (la loro funzione).

²⁴ Riccardo Ridi, *Reference service digitale*, in: IDEM, *La biblioteca come ipertesto*, Milano, Bibliografica, 2007, pp. 184-188, cit. p. 184.

²⁵ Per la realizzazione di questo paragrafo di introduzione storica si è fatto riferimento a più manuali di biblioteconomia, in particolare ai seguenti: Aurelio Aghemo, *Informare in biblioteca*, Milano, Bibliografica, 1992; Carla Leonardi, *Il reference in biblioteca : guida ai servizi di informazione*, Milano, Bibliografica, 1995; EADEM, *I servizi di informazione al pubblico : il rapporto con il pubblico in una biblioteca amichevole*, Milano, Bibliografica, 2000.

²⁶ «[...] la 'reference library' ha l'ambizione di rappresentare al suo interno la complessità e l'articolazione del sapere contemporaneo e si rivolge con linguaggi diversificati ai diversi pubblici che si propone di aggregare. [...] stiamo parlando di una 'biblioteca centrata sull'utente', impostata sulla convivenza e sull'interazione di utenti, documenti e bibliotecari». Per ampliare il concetto di *reference library* si veda: Giovanni Solimine, *La biblioteca : scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma ; Bari, Laterza, 2004, in part. il Cap. 2 *Le strategie della biblioteca nella società dell'informazione* - par. 6 *La reference library*, pp. 56-63, cit. p. 58.

Gli Stati Uniti sono la culla originaria in cui prende avvio il *reference service*, la cui nascita convenzionale, come è noto, è rappresentata dall'intervento *The desirableness of establishing personal intercourse and relations between librarians and readers in popular libraries*²⁷ di Samuel Sweet Green al convegno di Filadelfia del 1876 che portò alla fondazione dell'*American Library Association*. La premura di Green riguardò l'attivazione di un servizio di assistenza personale che potesse essere di orientamento ed educazione alla ricerca del lettore (si riconoscono in alcuni passi della relazione i prodromi dell'*information literacy*: «*Be careful not to make inquirers dependent. Give them as much assistance as they need, but try at the same time to teach them to rely upon themselves and become independent*»²⁸). Contestualmente emerse però già anche la necessità di dimostrare che le biblioteche pubbliche avviate e sostenute con i soldi dei contribuenti avessero una utilità anche per i cittadini stessi: «*The more freely a librarian mingles with readers, and the greater the amount of assistance he renders them, the more intense does the conviction of citizens, also, become, that the library is a useful institution, and the more willing do they grow to grant money in larger and larger sums to be used in buying books and employing additional assistants*»²⁹. L'intervento di Green mise in luce la sua lungimirante visione sul tema dell'assistenza ai lettori, che lo stesso definì anche come: «*personal relation*», ma anche «*assistance*» e «*personal assistance*», «*encouragement*», «*hearty reception*», «*aid*», «*help*», «*necessary direction*»³⁰. L'idea di ascolto dei lettori, finalizzato ad incoraggiarli a chiedere liberamente, a suggerire ed ispirare, a fornire fiducia per proseguire la ricerca, del bibliotecario di Worcester, precorse i tempi e inizialmente non venne condivisa e recepita da quanti ancora riconoscevano al lavoro bibliotecario l'unico fine di raccolta e conservazione, ma prese corpo soprattutto in seguito, quando il lettore divenne a tutti gli effetti il fulcro del lavoro bibliotecario. Nonostante il lavoro di Green fosse concepito per tutte le biblioteche, ma da lui stesso ritenuto anzitutto indispensabile per quelle pubbliche («*Personal intercourse and relations between librarian and readers are useful in all libraries. It seems to me that in popular libraries they are indispensable*»³¹), negli Stati Uniti furono soprattutto le universitarie a recepire ed attivare per prime il cambiamento, mentre in Inghilterra tra il 1880 e il 1890 furono proprio le biblioteche di pubblica lettura a sperimentare l'assistenza ai lettori, che divenne poi pratica comune già dai primi anni nel Novecento con il nome di «*access to librarians*». Lo stesso si verificherà, a distanza di un secolo, anche per l'implementazione della versione digitale del *reference*: negli Stati Uniti d'America saranno soprattutto le biblioteche accademiche ad essere pioniere, mentre in Europa lo saranno altrettanto le biblioteche pubbliche.

Già dagli anni Novanta del XIX Secolo in America il *reference work*, definizione che soppiantò le prime utilizzate *aid to readers* e *assistance to readers*, come assistenza personalizzata ai lettori offerta da bibliotecari professionalmente preparati all'occorrenza, godette di approvazione e riconoscimento diffuso. La letteratura professionale cominciò a proporre un concetto del servizio molto prossimo a come lo si conosce oggi, che contemplasse (sebbene in alcuni casi sarebbe più corretto utilizzare tale verbo nel suo modo condizionale) anche l'assunzione di responsabilità personale ed istituzionale nel fornire un servizio che è parte dei doveri della professione bibliotecaria.

Tra la fine del XIX e per tutto il XX Secolo si sviluppò un fervido dibattito sul tema del *reference*, che coinvolse bibliotecari, docenti e studiosi di discipline biblioteconomiche, il quale portò al moltiplicarsi della letteratura professionale al riguardo e a pratiche di servizio

²⁷ Il titolo del contributo presentato alla conferenza venne poi cambiato nella sua pubblicazione in: *Personal relations between librarians and readers*, «*Library Journal*», 1 (1876), n. 1, pp. 74-81.

²⁸ Ivi, p. 80.

²⁹ Ivi, p. 81.

³⁰ Ivi, pp. 74-81.

³¹ Ivi, p. 79.

dedicate.

Le riflessioni toccarono tutti i molteplici aspetti concernenti il reference: dalla costituzione nel 1886 di un ufficio appositamente dedicato al reference, *reference department*, presso la Biblioteca americana del Columbia College grazie al bibliotecario Melvil Dewey che recepì l'invito all'assistere l'utente di Green come «*the modern idea*³²», alla definizione di livelli di servizio condotta da James Ingersoll Weyer³³ (direttore della Biblioteca dell'Università del Nebraska a Lincoln) negli anni Trenta del Novecento, ripresa poi da Samuel Rothstein³⁴ (bibliotecario all'Università del British Columbia) negli anni Cinquanta e Sessanta. Rothstein enucleò anche il concetto di responsabilità collegato al servizio: «*I represent reference "work" to be the personal assistance given by the librarian to individual readers in pursuit of information; reference "service" I hold to imply further the definite recognition on the part of the library of its responsibility for such work and a specific organization for that purpose. In short, we are willing to give help, and what is more, consider such help an important enough part of our obligations to justify training and assigning staff especially for this work*³⁵».

Negli anni Quaranta e poi nei decenni successivi, si arricchì di ulteriori elementi l'indagine sul reference: venne posta da Margaret Hutchins³⁶ l'attenzione alla relazione psicologica tra bibliotecario e utente; negli anni Sessanta si approfondì la transazione, «*reference process*» o «*negotiation process*», in alcuni contributi di Robert Saxton Taylor³⁷ che introdusse ai bisogni viscerali, consci, formalizzati e mediati dei lettori e ai filtri che sono necessari al bibliotecario di reference per condurre a buon esito la transazione.

L'interesse valicò più confini fino a emergere anche in India, ove il bibliotecario Ranganathan lo concretizzò realizzando il servizio di reference alla Madras University Library e pubblicò numerosi fondamentali contributi al reference, tra cui spiccano *Le cinque leggi della biblioteconomia* nel 1931³⁸, il suo approccio teorico al reference, cui fece seguito nel 1941 *Reference service and bibliography*, revisionato poi venti anni dopo con il titolo abbreviato di *Reference service*³⁹. La produzione di Ranganathan, sterminata per mole e per argomenti

³² Samuel Rothstein, *The development of the concept of reference service in American libraries, 1850-1900*, in: *Rothstein on reference... with some help from friends*, edited by Bill Katz and Charles A. Bunge, Binghamton, Haworth, 1989, pp. 7-32, cit. p. 17.

³³ James Ingersoll Weyer, *Reference work: a textbook for students of library work and librarians*, Chicago, American Library Association, 1930, pp. 6-7.

³⁴ S. Rothstein, *The development of reference services through academic traditions, public library practice and special librarianship*, Chicago, Association of college and reference libraries (ACRL), 1955 e IDEM, *Reference Service: the New Dimension in Librarianship*, «College and Research Libraries», 22 (January 1961), pp. 11-18.

³⁵ S. Rothstein, *Reference Service: the New Dimension in librarianship*, «College and research libraries», 22 (January 1961), pp. 11-18, ripubblicato in: *Rothstein on reference...*, op. cit., pp. 161-172, cit. p. 163.

³⁶ M. Hutchins fu prima bibliotecaria all'Università dell'Illinois, poi docente dal 1931 presso la Facoltà di Biblioteconomia della Columbia University. Margaret Hutchins, *Introduction to reference work*, Chicago, ALA, 1944.

³⁷ R. S. Taylor (1918-2009) fu dal 1956 al 1967 bibliotecario e docente presso l'Università di Lehigh, dal 1967 al 1972 docente e direttore del centro bibliotecario dell'Hampshire College (ad Amherst in Massachusetts), infine dal 1972 al 1981 preside della Scuola in *Information Studies* dell'Università di Syracuse (*iSchool*) alla quale lui stesso cambiò l'intitolazione da «*Library Science*» a «*Information Studies*»: «*The change in name is not a cosmetic cover, but a recognition that the activities and courses we presently have can no longer be called library science. Simply put, 'Information Studies' better represents what we are doing and the direction we are going.*». L'importanza del ruolo di guida di Taylor nella Scuola di Syracuse e nel campo dell'informazione in generale è talmente sentita da avere prodotto nel novembre 2008 un riconoscimento ufficiale della iSchool: <http://ischool.syr.edu/About/taylor.aspx>. Per ulteriori informazioni su Taylor si veda anche: http://ischool.syr.edu/remembrance/taylor/taylor_bio.html.

Robert S. Taylor, *The process of asking questions*, «American documentation», 13 (October 1962), n. 4, pp. 391-396 e IDEM, *Question-negotiation and information seeking in libraries*, «College and research libraries», 29 (May 1968), n. 3, pp. 178-194.

³⁸ S. R. Ranganathan, *The five laws of library science*, London, Goldston, 1931 (Madras, Madras library association ; London, Blunt and sons, 1957²), ora tradotto anche in italiano: *Le cinque leggi della biblioteconomia*, traduzione e note a cura di Laura Toti ; saggio introduttivo di Giovanni Solimine, Firenze, Le Lettere, 2010.

³⁹ S. R. Ranganathan, *Reference service*, Bangalore, Sarada Ranganathan Endowment for Library Science, 1961, ora tradotto anche in italiano: IDEM, *Il servizio di reference*, op. cit.

affrontati nell'arco della sua intera vita, è permeata dal concetto di reference quale attività centrale della biblioteca, contraddistinta da un'alta personalizzazione.

Si giunse poi, con Bernard Vavrek⁴⁰, ad una vera e propria analisi sistemica del reference che si aprì ad altre discipline della conoscenza (la scienza della comunicazione) e che coinvolse elementi tradizionali del processo di reference (*the inquiry, the librarian, the patron*) e fattori di tipo relazionale (*their interrelationship*) e ambientale (*the physical library*). Fattori in parte ripresi e ulteriormente rielaborati nel decennio successivo da James Retting⁴¹, bibliotecario all'Università di Dayton in Ohio. Retting contrastando l'idea che i livelli di servizio espressi da Wyer e Rothstein costituissero un modello teorico, piuttosto relegandoli ad una espressione pratica di quello che il servizio può essere a seconda delle necessità dell'utente, si adoperò per elaborarne uno vero e proprio. Recuperando idee anche da alcuni studi sulla comunicazione, egli approfondì il concetto di relazione tra i componenti del processo aggiungendo il fattore di rumore ambientale «noise» e di «feedback» nella comunicazione, sino alla realizzazione di un modello teorico di «reference process» che avesse come perno la comunicazione interpersonale tra bibliotecario e richiedente e come unico esito auspicabile la soddisfazione di quest'ultimo (senza la quale il processo deve ricominciare).

Nello stesso periodo l'inglese Kenneth Whittaker⁴², ripercorrendo la storia del servizio fino ai suoi anni, si soffermò su un altro aspetto, la questione terminologica, esaminando le definizioni di «reference service», «reference work» infine «information service», che preferì al fine di porre le basi per una vera e propria teoria del servizio che, secondo Whittaker, pur essendo cominciata con Wyer il quale scrisse anche il primo manuale sul tema, al tempo ancora non aveva raggiunto una piena maturazione. Nelle basi teoriche poste da Whittaker vi erano tre elementi a comporre il puzzle dell'*information service*: «information seekers» (l'utente), «information source» (le fonti), «reference and information librarian» (il bibliotecario).

Negli ultimi due decenni del Secolo XX si assiste soprattutto al naturale sovrapporsi di riflessioni sul reference e sulle nuove tecnologie applicabili alla biblioteca, alla sua operatività rivolta all'interno e all'esterno e dunque anche al servizio informativo. La Scuola statunitense in *Information Studies* dell'Università di Syracuse (Stato di New York), grazie al fondamentale contributo di Robert Taylor e l'*Information Institute* (IIS) sempre a Syracuse, divengono punti di riferimento importanti sul tema. Qui hanno avvio le scrupolose indagini e le teorizzazioni di R. David Lankes, Direttore del suddetto istituto e Professore associato dell'Università di Syracuse in *Information Studies*. Anche Jeffrey Pomerantz, prima dottorando poi *Assistant professor* alla *School of Information and Library Science University* del Nord Carolina (a Chapel Hill), si distingue per le sue indagini prolifiche di approfondimenti sull'evoluzione del reference.

Il dibattito coinvolge nel tempo tutte le biblioteche, di qualunque natura e in qualunque zona geografica, ma certamente trova più spazio e profondità di analisi nei luoghi in cui appare meno stringente (o inizia a diventarlo nel tempo) il tema della conservazione e l'attenzione all'utente è più sentita.

In Italia questi temi cominciano ad essere elaborati solo sul finire del XX Secolo⁴³, quando la tradizione Ottocentesca fortemente centrata sul posseduto lascia spazio ad una

⁴⁰ B. Vavrek, *A theory of reference service*, op. cit.

⁴¹ James Retting, *A theoretical model and definition of the reference process*, «RQ», 18 (1978), n. 1, pp. 19-29.

⁴² Whittaker lavorò in biblioteche pubbliche e universitarie a Manchester e Rochdale, poi dal 1963 divenne *principal lecturer* al *Department of Library and information studies* del Politecnico di Manchester. Kenneth Whittaker, *Towards a theory for reference and information service*, «Journal of librarianship», 9 (January 1977), n. 1, pp. 49-63.

⁴³ Basti pensare, a titolo esemplificativo della carenza di attenzione verso il reference sino agli anni Novanta del Novecento, che neppure nei censimenti analitici delle biblioteche viene menzionato tra i servizi effettuati. Nella mappatura della Regione Emilia-Romagna, ad esempio, eseguita in seguito alle novità introdotte dalla L. R. 142/1990, non vi è alcun cenno ai servizi informativi. Nelle schedature delle biblioteche si trovano, oltre ai dati

considerazione sistemica della biblioteca. La biblioteca non è più identificata unicamente con le sue raccolte librarie, ma anche con un corpus di servizi appositamente studiati per soddisfare i lettori. In particolare negli anni Novanta si distinguono le prime analisi sul tema da parte di Aurelio Aghemo e di Carla Leonardi.

Aghemo focalizza il «*momento informativo*» che si svolge in biblioteca e nel suo intento descrittivo ne fa emergere la complessità e l'importanza: «*Informare in biblioteca è dunque importante, perché la biblioteca con le sue collezioni di documenti e con le sue possibilità di collegarsi a risorse esterne è uno dei punti di accesso privilegiato alle informazioni; ma è fondamentale informare disponendo di un servizio e di personale specializzati che sappiamo trarre il meglio da tutto il sistema informativo locale che la biblioteca è, e da quello esterno, al quale essa si collega*⁴⁴».

Carla Leonardi sottolinea soprattutto gli aspetti relazionali e comunicativi tra i soggetti coinvolti nella transazione, che già dalle teorizzazioni di Bernard Vavrek (al quale Leonardi attribuisce il fondamento teorico dell'attività di reference rispetto alle esemplificazioni dell'esistente dei suoi predecessori) appaiono essere gli elementi basilari del reference. Aspetti che coinvolgono sia la professionalità del bibliotecario, sia le sue capacità comunicative, intermediarie ed umane, sia il suo essere proattivo, per il raggiungimento nell'interazione di un servizio ad elevata personalizzazione: «*Bisogna lottare contro l'invisibilità di una professionalità, legata alla competenza e alla capacità di capire, messe in gioco nella transazione informativa. Come? Offrendo un servizio che parte da un nuovo modo di concepire l'informazione, qualcosa che ha valore non in sé, ma in relazione alla situazione di ciascuno*.⁴⁵».

Nell'arco del XX Secolo, coinvolgendo aspetti sociologici, psicologici, comunicativi, tecnologici, antropologici, relazionali, etc.⁴⁶, si pongono le fondamenta per ridisegnare il servizio di reference del Secolo successivo.

1.2 Il reference bibliotecario digitale. Definizioni e funzioni

Le definizioni emerse nell'arco degli ultimi quindici anni per identificare il servizio di reference nella sua modulazione informatica sono numerose e hanno fondamentalmente seguito le altrettanto numerose evoluzioni terminologiche della definizione del servizio tradizionale da un lato e dall'altro della definizione più ampia di biblioteca digitale⁴⁷ a cui il reference da remoto afferisce quale sua parte operativa e funzionale. Non è pertanto possibile prescindere dalla comprensione di questi due ambiti, per chiarire il significato del reference digitale.

La biblioteca digitale rappresenta il contenitore più ampio all'interno del quale il servizio di reference digitale si colloca.

di specializzazione tematica (o aree interesse) e a quelli relativi alla consistenza libraria e di periodici, indicazioni sui seguenti servizi: apertura, fotocopiatura, apparecchiature di videoproiezione e/o televisive, attrezzature per ascolto posseduto audio, strumentazione informatica, etc. Il servizio d'informazione o reference non viene affatto rilevato: Cfr. *Le biblioteche in Emilia-Romagna*, a cura di Enzo Colombo, Bologna, Analisi, 1991.

⁴⁴ Aurelio Aghemo, *Informare in biblioteca*, op. cit., cit. p. 19.

⁴⁵ Carla Leonardi, *Il reference in biblioteca : guida ai servizi di informazione*, op. cit. e EADEM, *I servizi di informazione al pubblico : il rapporto con l'utente in una biblioteca amichevole*, op. cit., cit. p. 182.

⁴⁶ Whittaker, precorrendo i tempi, aveva già perfettamente compreso l'interdisciplinarietà del reference per il quale auspicava la collaborazione con altre discipline: «*communication studies; computer science; linguistics; logic; mathematics; psychology; sociology; statistics; systems design and managements*», in: Kenneth Whittaker, *Towards a theory for reference and information service*, art. cit., cit. p. 60.

⁴⁷ Per una rapida panoramica sulle definizioni di biblioteca digitale si veda il cap. *Definizioni della biblioteca digitale* in: Riccardo Ridi, *La biblioteca come ipertesto*, Milano, Bibliografica, 2007, pp. 83-85.

Nello studio di fattibilità del progetto della BDI, *Biblioteca Digitale Italiana*, si rileva l'esistenza di circa trenta definizioni per la biblioteca digitale coniate nell'arco temporale di quasi un decennio tra il 1987 e il 1994⁴⁸. Nella letteratura professionale straniera sin dagli anni Sessanta/Settanta e successivamente in quella italiana (da metà/fine anni Ottanta) si sono in principio utilizzate in maniera sostanzialmente intercambiabile le locuzioni *biblioteca meccanizzata*, *automatizzata*⁴⁹, *telematica*, *informatizzata* ed *elettronica*, in cui l'accento è evidentemente posto sulla novità costituita dai nuovi mezzi tecnologici applicati alle biblioteche che fino ad allora erano del tutto *paper libraries*⁵⁰. Inizialmente le tecnologie vennero utilizzate soprattutto per velocizzare e semplificare le procedure interne di gestione, in particolare vennero applicate alle operazioni di tipo routinario, in seguito il loro uso venne esteso anche alle raccolte e ad amplificare le possibilità di servizio verso l'esterno.

Poi si è passati alla definizione di *biblioteca ibrida*, anche se complessivamente poco utilizzata, con la quale si sottolinea la contaminazione di raccolte e strumenti di ricerca tradizionali con quelli innovativi e anche a *biblioteca multimediale* con la medesima accezione di applicazione sia di supporti informativi cartacei che elettronici.

In seguito, con l'affermarsi del *World Wide Web*, si è passati alla definizione di *biblioteca virtuale* quale collezione in Rete di documenti (di banche dati o siti web⁵¹) e anche all'uso delle espressioni *biblioteca senza pareti* o *senza mura*⁵², sempre nell'ottica di sottolineare una nuova modalità di accesso che esula dalla fisicità fino ad allora conosciuta della biblioteca e dei documenti ivi contenuti. La missione fondamentale di accesso anche a distanza all'informazione locale e non diviene centrale soprattutto con la definizione di *biblioteca virtuale*. Pertanto è inclusa in questa definizione la Rete, quale canale di accesso informativo, elemento che non è sottinteso nelle prime definizioni (*biblioteca meccanizzata*, etc.) e a partire da questo momento si riconosce in particolare al servizio di reference la capacità di garantire tale accesso⁵³. Se difatti in un primo momento ci si concentra ad applicare l'informatizzazione alla catalogazione, strutturando cataloghi in linea che rendono possibile ai bibliotecari la partecipazione alla catalogazione altrui e ai lettori di verificare le localizzazioni del posseduto a distanza, poi si comincia a volgere lo sguardo verso altri servizi che, oltre a garantire l'accesso alla descrizione bibliografica di una notizia o alla sua localizzazione, ne permettono anche la lettura diretta e/o l'ampliamento delle conoscenze iniziali.

⁴⁸ Unisys, Intersistemi, *Studio di fattibilità per la realizzazione della Biblioteca Digitale. Sezione prima. La situazione attuale*, Ver. 1.9, 30 novembre 2000, <http://www.iccu.sbn.it/opencms/export/sites/iccu/documenti/BDI-SDF.pdf>, Cap. 2 *Il contesto dello studio*, Par. 2.1 *La biblioteca digitale: definizioni e modelli*, pp. 7-18.

⁴⁹ Paul Weston definisce la biblioteca automatizzata come la prima fase di un processo di diffusione dell'informatica in biblioteca che partendo dall'applicazione alle operazioni ripetitive e meccaniche (ad es. nel prestito e anagrafica utenti, poi nella catalogazione) prosegue nella *biblioteca elettronica* o *virtuale* o *digitale* (ove il supporto elettronico sostituisce quello cartaceo a fini di immagazzinamento) passando per la *biblioteca ibrida* o *multimediale* (modello di biblioteca non necessariamente transitorio, dotato di appositi strumenti per reperire l'informazione a prescindere dal suo formato). Tesi sostenute in: Paul Weston, *Il catalogo elettronico: dalla biblioteca cartacea alla biblioteca digitale*, Roma, Carocci, 2002, pp. 29-50.

⁵⁰ M. Buckland, *Redesigning library services: a Manifesto*, Chicago, American Library Association, 1992, <http://sunsite.berkeley.edu/Literature/Library/Redesigning/introduction.html>.

⁵¹ Il primo ad utilizzare l'espressione *virtual library* è, secondo Anna Maria Tamaro, Tim Berners-Lee, il creatore del *World Wide Web*, in: Alberto Salarelli, Anna Maria Tamaro, *La biblioteca digitale*, Milano, Bibliografica, 2000, p. 107.

⁵² Il primo a coniare l'espressione «*library without walls*» fu Taylor in un suo articolo del 1975: R. S. Taylor, *Patterns toward a user-centric academic library*, in: *New dimensions for academic library service*, edited by E. L. Josey, Metuchen, Scarecrow, 1975, pp. 107-108 come citato da: Karen Koyle, *The Future of Library Systems, Seen From the Past*, «Journal of Academic Librarianship», 33 (2006), n. 1, pp. 138-140 e Everardo Minardi, *Dalla biblioteca tradizionale alla biblioteca elettronica: temi e problemi per una nuova utenza*, in: *Le teche del duemila: informazioni, utenza sociale e trasformazione delle biblioteche*, a cura di A. Ghidini, P. Malpezzi, E. Minardi, Milano, Franco Angeli, 1993, p. 25.

⁵³ Tesi supportata in: Carla Basili, *La biblioteca in rete*, Milano, Bibliografica, 1998, p. 39.

Negli anni Novanta si diffonde il termine digitale sino a divenire pervasivo non solo in ambiente bibliotecario e alla fine degli stessi anni, dunque circa un decennio dopo il primo apparire di queste definizioni, si è arrivati ad una concorde preferenza proprio per la definizione di *biblioteca digitale*. In un primo momento ci si è avvalsi della definizione letteralmente, ad indicare la conversione in digitale del posseduto delle biblioteche, si utilizzava cioè *digital library* al posto di *digital collection*, poi la si è usata più estensivamente ad includere prodotti, procedure e servizi.

Tale preferenza naturalmente non esclude che altre espressioni siano comunque utilizzate anche oggi, ma che complessivamente rappresentino una frequenza d'uso molto più limitata. Fanno la loro comparsa nel panorama delle definizioni espresse nelle varie lingue infatti anche: *biblioteca globale*, *biblioteca gateway*, *biblioteca logica* o *meta-biblioteca*, *biblioteca estesa*, *cyber library*, *bionic library*, *hyperbibliothèque*, *logithèque*, etc. e la loro varietà è indicativa della difficoltà di scegliere un'unica definizione che renda tutte le sfaccettature che il concetto sottende. Difatti sebbene un organismo internazionale, quale l'ARL, *Association of Research Libraries*, abbia tentato nel 1995 di giungere ad una definizione univoca⁵⁴ di Biblioteca Digitale fatta propria poi anche dall'IFLA e nel 1998 la DLF, *Digital Library Federation*, abbia fatto altrettanto⁵⁵, la complessità e fluidità del tema fa sì che non si possa pensare di avere raggiunto una definizione immutabile e permanente né della locuzione scelta, né del contenuto che comprende.

La «*biblio-teca*» si è progressivamente trasformata in «*teca del Duemila*⁵⁶» e tutte le definizioni proposte nel tempo sono state più o meno utilizzate a seconda dell'aspetto che si intendeva al momento far emergere. Il concetto di biblioteca digitale, pur non nascendo specificatamente in ambiente bibliotecario ma in quello informatico⁵⁷, appare ancora come il più completo.

A differenza delle altre definizioni, le quali pongono ognuna l'accento soprattutto su un solo aspetto: l'automazione di procedure e servizi per la *biblioteca automatizzata*, *meccanizzata* ed *elettronica*; la raccolta mista nella *biblioteca ibrida* e *multimediale*; l'accesso ai documenti elettronici in quella *virtuale*; l'espressione *biblioteca digitale* si addice a identificare tutte le componenti che la costituiscono: le raccolte documentali digitali, gli strumenti di ricerca informatici, i servizi di accesso di rete e gli utenti remoti che contribuiscono attivamente a costituire il sistema informativo digitale. Attualmente dunque *biblioteca digitale* viene utilizzata non per indicare esclusivamente la biblioteca che non ha una controparte fisica e il cui posseduto è solamente in formato elettronico, bensì anche la biblioteca digitale che mantiene anche un luogo fisico frequentabile e un posseduto cartaceo. Si potrebbe anche scegliere di utilizzare la definizione, in realtà raramente apparsa in letteratura ma semanticamente molto significativa, di «*distributed library*⁵⁸» o *biblioteca distribuita*, ad accentuare l'aspetto di complessità e molteplicità

⁵⁴ Association of Research Libraries, *Definition and Purposes of a Digital Library*, 23 ottobre 1995, <<http://archive.ifla.org/documents/libraries/net/arl-dlib.txt>>.

⁵⁵ Digital Library Federation, *A working definition of digital library*, 1998: «*Digital libraries are organizations that provide the resources, including the specialized staff, to select, structure, offer intellectual access to, interpret, distribute, preserve the integrity of, and ensure the persistence over time of collections of digital works so that they are readily and economically available for use by a defined community or set of communities.*», <<http://www.diglib.org/about/dldefinition.htm>> (updated in January 2011).

⁵⁶ «*Teca del Duemila*» è l'accattivante definizione utilizzata in: *Le teche del duemila : informazioni, utenza sociale e trasformazione delle biblioteche*, op. cit.

⁵⁷ Questa tesi è sostenuta da Anna Maria Tammaro in: Alberto Salarelli, Anna Maria Tammaro, *La biblioteca digitale*, op. cit., cit. p. 105.

⁵⁸ L'espressione «*distributed library*» è utilizzata in: *McConnell funding project final report. A digital reference service for a digital library: chat technology in a remote reference service*, edited by Diane Granfield, Toronto, Ryerson University Library, 15 maggio 2002, <<http://www.ryerson.ca/library/ask/McConnell.pdf>>.

di funzioni, tecnologie, potenzialità, mezzi di comunicazione che la contraddistinguono in un ambiente digitale o addirittura di «*biblioteca complessa*⁵⁹».

Ciò che comunque non manca in nessuna delle definizioni che nel tempo si sono succedute o che hanno convissuto parallele (o tuttora coesistono) è il «*costante riferimento al servizio*⁶⁰».

Parallelamente, considerando il reference digitale quale ramo operativo della biblioteca digitale o per usare un'espressione di R. David Lankes «*l'area funzionale della biblioteconomia partecipativa*⁶¹», dunque spostando l'attenzione dal contenitore più ampio ad uno specifico contenuto, si è molto dibattuto sugli aggettivi e definizioni proliferate per identificare il servizio di reference erogato attraverso strumenti ICT. *Digitale, virtuale, elettronico* (e la sua contrazione *e-reference*), *informatico, a distanza (RAD), online o in linea, remoto, live o live on o in tempo reale, computer-based, interattivo, cyber, web, internet reference services*, sono soltanto alcuni dei vocaboli o espressioni usate nel tempo e nelle varie traduzioni linguistiche come sinonimi.

Le stesse linee guida IFLA per il servizio di *digital reference*, pur preferendo ed utilizzando la qualifica di digitale, come si evince dal titolo, confermano la convivenza intercambiabile di più termini: «*I termini "virtual reference", "digital reference", "e-reference", "Internet information services", "live reference", "real-time reference" vengono usati in modo intercambiabile per descrivere servizi di reference che utilizzano la rete e il computer in vario modo [...]*⁶²».

E' possibile anche trovare utilizzata l'espressione «*reference non in presenza*» ad indicare essenzialmente non ciò che è il servizio erogato in maniera informatizzata, piuttosto ciò che non è. Questa espressione ricorda nella sua impostazione in negativo (attraverso l'uso della negazione "non") quella di «*non-book*» o «*non librario*» coniata per identificare il materiale «altro» rispetto a quello tradizionale, ma comunque soggetto a catalogazione, sintomatiche entrambe della difficoltà di denominare un prodotto o un servizio non tradizionale.

A prescindere dalla locuzione migliore atta a identificare il servizio di reference erogato attraverso mezzi di comunicazione informatici nelle sue molteplici modulazioni pratiche, le linee guida americane RUSA ne identificano quella che è la caratteristica principale - il servizio è erogato da remoto - pertanto vi è distanza fisica tra chi pone una richiesta e chi risponde alla stessa:

«*Virtual reference is reference service initiated electronically, often in real-time, where patrons employ computers or other Internet technology to communicate with reference staff, without being physically present. Communication channels used frequently in virtual reference include chat, videoconferencing, Voice over IP, co-browsing, e-mail, and instant messaging*⁶³».

Questa definizione è maggiormente tecnica e più completa di quella proposta nell'introduzione delle linee guida IFLA ed enuclea anche alcune modalità di erogazione possibili, ma non muta la sostanza di ciò che anche IFLA sottolinea come tratto distintivo: la distanza posta tra i *dialoganti*, per utilizzare un'espressione che ci rimanda nuovamente alla tesi della biblioteca digitale come *conversazione*⁶⁴.

⁵⁹ Alla «*biblioteca complessa*» si fa riferimento in: Unisys, Intersistemi, *Studio di fattibilità per la realizzazione della biblioteca digitale. Sezione prima : la situazione attuale*, op. cit., cit. p. 14.

⁶⁰ Ivi, p. 8.

⁶¹ R. D. Lankes, J. Silverstein, S. Nicholson, *Le reti partecipative : la biblioteca come conversazione*, op. cit.

⁶² IFLA. Sezione Reference Work, *Linee Guida per il servizio di digital reference*, 2004, <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/DigitalReferenceGuidelines-IT.pdf>, cit. par. *Introduzione*.

⁶³ RUSA, *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*, 2004 (rev. ed. approved 2010), cit. par. 2.1, <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>.

⁶⁴ R. D. Lankes, J. Silverstein, S. Nicholson, *Le reti partecipative : la biblioteca come conversazione*, op. cit.

L'incertezza terminologica relativa al servizio digitale pare essere poi la stessa che si incontra nel definire anche il *reference* nella sua forma tradizionale. Si pensi semplicemente al fatto che non esiste un esatto corrispettivo e una traduzione univoca del termine di derivazione anglosassone *reference* nella lingua italiana, poiché non esiste un termine solo che copra adeguatamente l'intera sua estensione semantica, pertanto generalmente non è tradotto in italiano⁶⁵. Nel *Glossario di biblioteconomia e scienza dell'informazione*⁶⁶ di Giuliano Vignini si conferma questa difficoltà di traduzione e si indicano come possibili termini corrispondenti sia «*consultazione*», sia «*consulenza*». Nello stesso anno della pubblicazione del *Glossario*, Franca Arduini, in uno dei primi contributi italiani dedicato interamente al tema, definisce il *reference*: «*Il complesso delle risorse bibliografiche, catalografiche ed umane che la biblioteca può organizzare in un servizio specifico di informazione.*⁶⁷»

Rino Pensato suggerisce alla fine degli anni Novanta: «*In effetti "reference" sembra combinare i concetti di "informazione" e "consultazione" e "disponibilità", tutti, peraltro, pensati in termini complessivi di lavoro, di servizi, piuttosto che nei termini logistici o "fisico-edilizi" che sono connaturati all'italiana "sala di consultazione"*⁶⁸.» ed in questo modo comincia a scorporare il concetto del *reference* dalla fisicità della biblioteca e della sala di consultazione avvicinandosi all'idea del servizio anche da remoto.

Giovanni Solimine ulteriormente specifica: «*Ma forse non se ne può più parlare come di una parte, un aspetto, un settore della biblioteca, perché questo tipo di servizio e questo particolare modo di intendere la funzione di mediazione può essere assunto come il principale elemento caratterizzante del servizio bibliotecario nelle sue diverse espressioni [...]: Reference è la biblioteca*⁶⁹».

Possiamo difatti trovare utilizzati genericamente e sinteticamente i seguenti vocaboli: *informazioni, assistenza, orientamento, consultazione*, così come tentativi più articolati: *informazioni bibliografiche, informazioni specializzate, servizio di assistenza agli utenti, servizio di consulenza e informazione, aiuto bibliografico, servizio di recupero informazioni*, varietà che è indice di un'insita difficoltà nel rilevarne esattamente confini e potenzialità⁷⁰.

In particolare però nel tempo, rispetto al servizio erogato nell'ambiente digitale, sono le definizioni di *reference digitale* e *reference virtuale* a prevalere e a soppiantare nell'uso tutte le altre.

Il termine *virtuale* è stato ad un certo punto soprattutto utilizzato in letteratura specificatamente per i servizi sincroni (es. tramite chat) e quello di *digitale* per gli equivalenti asincroni (es. web-form)⁷¹, poi questa differenziazione è del tutto scemata e la popolarità della parola *digitale* (come già accennato, utilizzata frequentemente non solo in ambito bibliotecario) ha portato ad un uso maggiore della definizione di *reference digitale* anziché di tutte le altre che si sono susseguite nel panorama biblioteconomico.

Una chiara enunciazione del significato di *reference digitale* è la seguente:

«*Digital reference has many faces: synchronous and asynchronous, affiliated with a library and standalone, utilizing a variety of different technologies. The common thread tying these diverse types of services together is*

⁶⁵ Fa eccezione l'edizione italiana delle linee guida IFLA, *Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/UNESCO per lo sviluppo*, in cui *Reference* è tradotto con *Servizio di informazione*.

⁶⁶ Giuliano Vignini, *Reference*, in: IDEM, *Glossario di biblioteconomia e scienza dell'informazione*, Milano, Bibliografica, 1985, p. 86.

⁶⁷ Franca Arduini, *Un cavallo grigio, l'Udinese e la biblioteca: a proposito di "reference service"*, «Biblioteche Oggi», 2 (1984), n. 4, pp. 75-78, cit. p. 75.

⁶⁸ Rino Pensato, *Il servizio di consultazione*, in: *Lineamenti di biblioteconomia*, a cura di Paola Geretto, Roma, La Nuova Italia Scientifica, 1991, pp. 271-297, cit. p. 272.

⁶⁹ Giovanni Solimine, *La biblioteca: scenari, culture, pratiche di servizio*, op. cit., Cap. 2 *Le strategie della biblioteca nella società dell'informazione*, Par. 5. *La mediazione, carattere costitutivo della biblioteca*, cit. p. 56.

⁷⁰ Rispetto al *reference* tradizionale in Italia, Elena Boretti riconosce alla frammentarietà terminologica persino un'analoga frammentarietà nell'approccio al servizio da parte di biblioteche di diversa tipologia, storia e caratteristiche. EADEM, *I servizi di informazione nella biblioteca pubblica: competenze e metodi per collaborare nel reference tradizionale e digitale*, Milano, Bibliografica, 2009, cit. p. 33.

⁷¹ Anne Grodzins Lipow, *The Virtual Reference Librarian's Handbook*, Berkley, Library Solutions Press; New York, Neal-Schuman Publishers, 2003.

*that they all employ computer-mediated forms of communication to both receive questions and provide answers. This fact provides the definition of the term "digital reference": digital reference is a service that provides users with answers to questions in a computer-mediated environment.*⁷²».

Il *computer-mediated environment* o ambiente comunicativo di tipo informatico è solitamente tradotto nella prassi italiana con il termine 'digitale'.

Pertanto in aggiunta alla distanza tra utente che esprime un gap informativo e bibliotecario che media tra l'utente e le risorse disponibili, si è concordi (IFLA, RUSA e letteratura scientifica e professionale) nel riconoscere un'altra fondamentale caratteristica al reference da remoto: è un servizio che utilizza mezzi informatici.

Dunque, in sintesi si esplicita che qui si intende come concetto di reference digitale un servizio a distanza che presuppone una transazione informativa tra bibliotecario e utente realizzata attraverso mezzi telematici. Il concetto di 'servizio a distanza' si unisce pertanto a quello di 'mezzo telematico', eliminando l'ambiguità che potrebbe sorgere rispetto agli altri servizi di reference a distanza (telefono, fax) e l'esistenza di un dialogo o 'transazione informativa' tra i protagonisti del reference, utente e bibliotecario. In questa definizione di '*digital reference service*' si coniugano al digitale: un luogo, *reference desk*; beni/prodotti, *reference books* e *reference collection*; un dialogo, *reference interview*; professionisti, *reference librarians*; utenti, *users* o *patrons*, azioni, *reference transactions* e *reference requests*; un lavoro, *reference work*.

Lascio da parte in questa accezione di reference digitale i cosiddetti *Virtual Reference Desk* (VRD) o *Virtual Reference Shelf* (VRS), tra i primi strumenti di reference indiretto⁷³ e tuttora in uso che prevedono la creazione a priori di liste di risorse di rete tematiche da parte del bibliotecario e che non necessitano di comunicazione e/o intermediazione.

Tralascio anche i primi servizi di tipo *AskA* in cui non vi è mediazione umana (es. *Ask a Jeeves*⁷⁴), per la stessa ragione dei VRD, i quali sono piuttosto sono una sorta di motori di ricerca che attraverso algoritmi e programmi di indicizzazione identificano i siti più autorevoli del web che possano rispondere alla tematica introdotta dall'utente.

Allo stesso modo qui si omettono i *chatbots* o *chatterbots* (contrazione di *chat* e *robots*), i quali sono degli innovativi sistemi di conversazione che funzionano applicando l'intelligenza artificiale e analogamente non ci si sofferma in questa ricerca (sebbene se ne accennino alcuni usi) sui *podcasts* o sui *tutorials*, considerabili come moderne evoluzioni di reference indiretto, costituiti da file audio o audio e video insieme, pubblicati sui siti delle biblioteche, realizzati con il fine di istruire, diffondere e pubblicizzare tematiche.

I servizi di reference digitale che qui si trattano sono solo i servizi «*on demand*» che si attivano appositamente (in tempo reale o differito) nel momento in cui l'utente compie una specifica richiesta; i VRD invece sono servizi proattivi di tipo «*notification*⁷⁵» che prescindono da una richiesta specifica compiuta in un determinato momento.

Il reference è considerato in questo elaborato nel suo duplice aspetto di componente della biblioteca digitale (quello che viene nella letteratura professionale straniera indicato come «*affiliated with a digital Library*»), della quale condivide molte caratteristiche (ambiente

⁷² Jeffrey Pomerantz, *Integrating Digital Reference Service into the Digital Library Environment*, in: *The Digital Reference Research Agenda*, edited by R. D. Lankes, S. Nicholson & A. Goodrum, Chicago, Association of College and Research Libraries, 2003, pp. 23-47.

⁷³ Tra questi si ricordano anche i *pathfinders*, strumenti che costruiscono un percorso di ricerca tematico che include risorse di tipo sia cartaceo che digitale.

⁷⁴ *Ask a Jeeves*: <http://it.ask.com> (versione italiana).

⁷⁵ La suddivisione dei servizi bibliotecari per l'utente (non specificatamente quelli forniti in ambiente digitale) in servizi «*on demand*» e «*notification services*» è di F. W. Lancaster, *If you want to evaluate your library...*, Champaign, University of Illinois, 1993², tratto da: Jeffrey Pomerantz, *Digital (library services) and (Digital library) services*, «*Journal of digital information*», 9 (2008), n. 2, <http://journals.tdl.org/jodi/article/view/227>.

informatizzato, attenzione personalizzata all'utente, patrimonio elettronico, ...), ma anche viceversa di servizio informativo che sfrutta tutte le risorse disponibili, sia della biblioteca tradizionale, sia di quella digitale (in questo caso si parla di «*Digital Library integrated into the DR.S*⁷⁶»). Esso assume un ruolo di diritto nell'iter della gestione dell'informazione affiancandosi agli strumenti tradizionali e avocandosi il compito di informare gli utenti sull'esistenza di risorse e servizi (non solo di rete) e nel contempo formandoli al loro uso. Nell'espletare questo compito inoltre il reference digitale compie un ulteriore passo avanti configurandosi anche come strumento formativo di sviluppo e condivisione di conoscenze e competenze, in particolar modo nella sua modulazione cooperativa, per i bibliotecari partecipanti.

Oltre ai contributi teorici sul reference, cui si è sinora fatto riferimento, nelle esplicitazioni concrete di questi servizi all'interno delle biblioteche sono sorte altre definizioni identificative.

In particolar modo, per i servizi asincroni ci si è attestati sulle varie traduzioni linguistiche di *Ask a/the librarian*, espressione sorta in area angloamericana e a tutt'oggi maggiormente utilizzata ovunque, seguono nella frequenza d'uso *Ask us*, *Ask a (or a reference) question* e *Ask a/the/your library*⁷⁷. La Francia costituisce un'eccezione a questa uniformità linguistica mondiale realizzando originali espressioni linguistiche identificative dei propri servizi: *GdS: Le guichet du savoir* (Biblioteca municipale di Lione), *BiblioSés@me* (cooperazione di biblioteche pubbliche coordinate dalla Biblioteca di Informazione Pubblica del Centre Pompidou), *SINDBAD* acronimo di *Service d'INformation Des Bibliothécaires A Distance* (Biblioteca Nazionale di Francia), *Rue de facs* (cooperazione di biblioteche universitarie), *Eurek@* (cooperazione biblioteche universitarie scientifiche di Toulouse), *BIUMInfo* (Biblioteche interuniversitarie di medicina di Parigi), *Si@de* acronimo di *Services d'information @ la demande* (cooperazione interistituzionale di biblioteche francofone non solo francesi), *Ubib.fr* (cooperazione tra biblioteche universitarie della Bretagna e dei paesi della Loira).

In Italia, nel solco della tradizione angloamericana, si trovano soprattutto le seguenti definizioni del servizio di reference digitale: *Chiedi in biblioteca* e *Chiedi al bibliotecario*⁷⁸. A queste si affiancano poi le loro possibili declinazioni e combinazioni linguistiche: *Chiedilo al bibliotecario* (es. Biblioteca Salaborsa di Bologna; Biblioteche associate di alcuni comuni in provincia di Bologna), *Chiedi alla biblioteca* (es. Biblioteca del Senato della Repubblica Italiana), *Chiedi alle biblioteche* (es. Biblioteche civiche torinesi), *Chiedilo in biblioteca* (es. Biblioteca civica di Bolzano).

C'è però poi anche un nutrito numero di nuove definizioni che anche le biblioteche italiane creano per allontanarsi dalla semplice traduzione della suggestione estera di *Ask a...* e identificare univocamente il proprio servizio: *Cerca in biblioteca* (Biblioteca Sormani di Milano), *Chiedilo a noi! Tu chiedi... la biblioteca risponde* (Biblioteca civica di Cologno Monzese), *Chiedilo*

⁷⁶ Questi due modelli sono tratteggiati in: Jia Liu, *Digital library and digital reference service: integration and mutual complementarity*, «Policy Futures in Education», 6 (2008), n. 1, pp. 59-76 e Jeffrey Pomerantz, *Integrating digital reference service into the digital library environment*, op. cit.

⁷⁷ Un'indagine terminologica è stata condotta nel 2005, su una base di circa 200 servizi nel mondo, da un gruppo di ricerca della Facoltà di informazione e comunicazione dell'Università di Stuttgart e del Dipartimento in Management dell'informazione dell'Università di Pechino (Cina). L'esito della ricerca si trova in: Jia Liu, *The evaluation of world-wide digital reference services in libraries*, Oxford, Chandos, 2007.

⁷⁸ Fabrizia Benedetti motiva questa tendenza ad una denominazione comune con il tentativo delle biblioteche italiane di creare servizi immediatamente riconoscibili, seppure con articolazioni diverse. In: EADEM, *Chiedilo al bibliotecario: suggerimenti per la pianificazione di un servizio di reference digitale*, «Biblioteche Oggi», 21 (marzo 2003), n. 2, pp. 15-23.

@ noi! (Biblioteca di scienze della terra “A. Desio”, Università degli Studi di Milano), *Desider@?* (Biblioteca comunale Sabeo di Chiari, Brescia), *Cercalibri* (Sistema Bibliotecario di Reggio Emilia), *Chiedi informazioni* (Sistema bibliotecario dei laghi, Lombardia), *Chiedilo TU... al bibliotecario* (Biblioteche del Comune di Roma), *Chiedi @l bibliotecario* (Università degli Studi La Sapienza di Roma), *Chiedi @lla tua biblioteca* (Biblioteche del Politecnico di Milano). Gli ultimi due esempi sfruttano, così come succede anche all'estero (l'olandese *Al@din* ad esempio), la facile associazione tra il simbolo “@” utilizzato negli account della posta elettronica e l'ambiente digitale e traggono spunto dallo slogan *@your library*, della campagna internazionale comunicativa e promozionale per le biblioteche promossa da IFLA nel 2001, alla quale l'Italia ha aderito con lo slogan tradotto *@lla tua biblioteca*.

Alcune di queste definizioni appaiono come dei *brand*, dei veri e propri marchi univocamente creati ed utilizzati per un servizio specifico: *Desider@?*; *Chiedilo a noi! Tu chiedi... la biblioteca risponde*; *Cercalibri*. Altri sono più universali, adattabili a più tipologie di biblioteche e pertanto vengono utilizzati da quelle biblioteche che ne riconoscono l'efficacia e potenza comunicativa: *Chiedi @lla tua biblioteca* (Sistema bibliotecario d'Ateneo dell'Università di Trento; Sba Università di Sassari; Sba Università di Cagliari; Centro Servizi Bibliotecari Università degli Studi di Perugia), *blog @lla tua biblioteca* (Dipartimento di Bioingegneria del Politecnico di Milano) e *Chiedi @l bibliotecario* (Università degli Studi di Brescia; Biblioteche civiche di Modena; Università degli Studi di Camerino).

In alcuni casi vengono utilizzate più espressioni all'interno della stessa biblioteca per identificare il servizio e non un'unica locuzione. Le motivazioni possono essere legate al tentativo di dettagliare meglio il servizio attraverso l'uso di più definizioni o di attrarre gli utenti esortando l'utilizzo del servizio riproponendolo in più parti del sito web, senza usare la stessa ripetitiva definizione, e in questo caso le doppie o triplici locuzioni si ipotizza siano volute.

Oppure si può leggere in questo anche una trascuratezza diffusa o una scarsa capacità promozionale che sfocia nel non associare un unico nome al servizio ma nell'utilizzare più espressioni, disseminandole nel sito web istituzionale, di cui nessuna realmente formalizzata. Ad esempio, all'interno del sito web del sistema cooperativo tedesco *Dib*, si trova sia l'indicazione *Fragen Sie uns!* sia *Fragen Sie Bibliothekare*, che rimandano alla stessa pagina del servizio. Allo stesso modo, per citare un esempio nostrano, per identificare il servizio di reference digitale cooperativo di Parma si trovano usate le seguenti espressioni *Chiedi al sistema bibliotecario parmense* (nella scheda di presentazione del servizio), ma anche *Chiedilo ai bibliotecari* e *Comunica online con il Sistema Bibliotecario Parmense* (nelle pagine esplicative dell'uso del servizio e nel modulo di richiesta).

Per quanto riguarda invece in particolare i servizi di tipo sincrono si trovano utilizzate, oltre ad alcune delle espressioni tipiche per il reference in digitale che si sono già elencate per i servizi in tempo differito e alcune rielaborazioni specifiche di *@ your library*, anche definizioni che rimandano immediatamente alla sincronia del servizio e/o ai software utilizzati per ottenerla: *Chat with us* (Bentley Library, Stati Uniti, Massachusset), *IM a librarian* (Davis University library, Stati Uniti, Carolina, Chapel Hill; Texas State University Library, Stati Uniti, Texas, San Marcos; University of Waterloo Library, Canada, Ontario), *Skype a librarian* (University of Waterloo Library, Canada, Ontario), *Online-Auskunft per chat* (Biblioteca “Heinrich Heine”, Università di Dusseldorf), *Text a librarian @* (Southeastern Louisiana University). Essendo la modalità sincrona di servizio ancora relativamente diffusa in Italia, si trovano per il momento poche traduzioni nostrane: *La biblioteca su Skype* o *Skype @lla tua biblioteca* (Biblioteca comunale di Empoli), *BiblioLive* (Biblioteca “Mario Costa”, Università La Sapienza, Polo di Latina), *Bibliochat* (Biblioteca “Amilcar Cabral”, Bologna), *Chat InfoBib*

(Centro di Servizio Bibliotecario di Scienze della formazione dell'Università di Genova “M. Puppo”), *Info Chat* (Biblioteca di Scienze Tecnologiche dell'Università di Firenze).

Inoltre, sempre nell'ambiente sincrono vi sono anche espressioni che sembrano studiate per affievolire il concetto di lontananza e sottolineare la presenza comunque costante del bibliotecario, sebbene mediata dal computer e dalla Rete, ribadendone la simultaneità di richiesta e risposta: *ASK MN The Librarian is in* (Cooperazione di biblioteche del Minnesota, Stati Uniti) o *Answer Online. Ask a librarian live!* (Dover public library, Gran Bretagna, Delaware).

Sussistono poi, nel variegato panorama italiano, nomenclature ancorate alla tradizione che definiscono il *digital reference service* genericamente come un servizio di informazioni bibliografiche e non attribuiscono pertanto al servizio digitale un nuovo nome identificativo e accattivante, ma ripropongono la terminologia consueta: *Informazioni bibliografiche*. Questo non solo quando il servizio digitale è effettivamente rigorosamente limitato alla tipologia di richieste di tipo bibliografico, come nel caso delle *Informazioni bibliografiche* della Biblioteca Casanatense di Roma o della *Richiesta di Informazioni bibliografiche* della Biblioteca Nazionale Marciana di Venezia, ma anche quando la definizione indica un servizio ampio e strutturato che prevede anche altre tipologie di richieste oltre a quelle bibliografiche, ad es. il servizio *Informazioni bibliografiche* della BAM Biblioteca Angelo Monteverdi Centro interdepartimentale dell'Università La Sapienza di Roma. Tali casi informano su come talvolta sia più rapido il processo che modifica e amplifica i servizi stessi in base alle effettive necessità individuate negli utenti, che non la terminologia usata per identificarli.

Sono anche utilizzate definizioni del tipo *Chiedi all'esperto* soprattutto per servizi specialistici dal punto di vista disciplinare erogati non solo da biblioteche, ma anche da istituti culturali differenti come videoteche, mediateche, musei. Questi servizi speciali fanno parte di progetti generalmente più ampi e vengono offerti all'interno di Portali tematici, come il servizio dedicato al cinema *Chiedi all'esperto* all'interno del Portale COME (acronimo di: COMunicazione Audiovisiva e Cultura in retE) a cui cooperano biblioteche, videoteche e mediateche della Regione Emilia-Romagna. Questi servizi sono gestiti da professionisti dell'informazione, pertanto non vanno confusi con i similari *Chiedi all'esperto* di matrice non bibliotecaria che sono offerti da specifiche comunità scientifiche: come *Chiedi all'esperto*⁷⁹ all'interno del Portale *ScienzaPerTutti* costituito da una comunità di fisici e ricercatori italiani dei Laboratori Nazionali di Frascati dell'Istituto Nazionale di Fisica Nucleare; *Chiedi a Ulisse*⁸⁰ all'interno del Portale della Siss (Scuola internazionale Superiore di studi avanzati) «dedicato all'informazione scientifica, alla ricerca, i suoi protagonisti e i rapporti con la società» o anche *SVP Musique*⁸¹ all'interno del Portale *Cité de la musique* di Parigi, per citare anche un esempio estero.

Infine, vi sono quelli che si potrebbero definire “*servizi sommersi*” nel senso che sono veri e propri servizi di reference però privi di una definizione e presentazione che ne chiarifichi scopo e modalità d'uso. In questa categoria rientrano i servizi indicati genericamente con link quali *Contattaci*⁸² o *Scrivi a noi ...*, ma che indirizzano a form (più o meno strutturati) o a chat apposite.

⁷⁹ *Chiedi all'esperto*: <http://scienzapertutti.lnf.infn.it/risposte/scienzapertuttidomanderisposte.html>.

⁸⁰ *Chiedi a Ulisse*: <http://ulisse.sissa.it/chiediAulisse/>.

⁸¹ *SVP Musique*: <http://www.citedelamusique.fr/francais/questions/questions.aspx>.

⁸² Es. *Contattaci* all'interno di *DigitaMi*, la biblioteca digitale di Milano, a cura della Biblioteca Sormani, <http://www.digitami.it>. A tal proposito si legga: Eleonora Petitti, *Oltre Whittaker: valutazione di biblioteche digitali (tre studi di caso: Tor Vergata Digital Library; Biblioteca digitale dell'Accademia della Crusca; DigitaMi, «Culture del testo e del documento»*, (maggio-agosto 2010), n. 32, pp. 5-72.

L'incertezza terminologica si può dunque affermare che proceda di pari passo con la fluidità della materia stessa. La flessibilità delle tecnologie costitutive della biblioteca digitale impedisce di poter affermare con certezza che la preferenza attualmente attestata nei confronti della definizione di *reference digitale* ad indicare genericamente il servizio e di *Chiedi in biblioteca* o *Chiedi al bibliotecario* per indicare lo specifico servizio attivato in biblioteca, permanga immutata nel tempo. E' plausibile ritenere che, così come negli anni si è assistito a cambiamenti terminologici protesi a meglio identificare contenuti, mezzi, linguaggi e strumenti della nuova biblioteca, ci si possa attendere eventuali cambiamenti dovuti a ulteriori evoluzioni tecnologiche che possano nuovamente modificare l'aspetto e l'assetto delle biblioteche in maniera sostanziale. La rapidità con cui proliferano o anche si spengono o mutano identità (ad es. si consorziano servizi inizialmente individuali) i servizi di *reference digitale*, suggerisce quanto il tema sia ancora *in fieri* e la sua decodifica, anche terminologica, sia probabilmente temporanea e soggetta ad altrettanti cambiamenti.

Ad ogni modo, al di là delle espressioni terminologiche più o meno puntuali e anche al di là delle classificazioni possibili di questo servizio, derivanti dal porre l'accento sul tipo di pubblico a cui si rivolge piuttosto che alla modalità di funzionamento dello stesso o alle tipologie di richieste ammesse (dunque i contenuti) o ancora al livello di approfondimento degli stessi; si ribadisce che la sostanza (il suo scopo) permane indubbiamente immutata nel tempo: il *reference* è costituito da una transazione comunicativa e informativa tra bibliotecario e utente, così come già teorizzato da Samuel Sweet Green più di un secolo fa. Come più volte sottolineato in letteratura non sono cambiate le componenti basilari del servizio di *reference*. Le rinomate quattro funzioni del servizio, enucleate da Green nel 1876 nel suo contributo *Personal relations between librarians and readers*⁸³, sono immutate e pragmaticamente trovano nella tecnologia un valido supporto che adegua le biblioteche ai tempi correnti⁸⁴:

- 1) *instructing the reader in the ways of the library;*
- 2) *assisting the reader with his queries;*
- 3) *aiding the reader in the selection of good works;*
- 4) *promoting the library within the community.*

Le funzioni della biblioteca e le funzioni del bibliotecario permangono nel tempo, per evitare l'anacronismo ciò che cambia sono necessariamente i mezzi attraverso i quali si assolvono.

Linda J. White, coordinatrice del progetto digitale di *Ask a librarian* della Library of Congress di Washington, riconosce alle biblioteche del XXI secolo i seguenti impegni⁸⁵:

- 1) *ensure free and open access to global resources;*
- 2) *collect knowledge for reference access;*
- 3) *add value to information on internet.*

Sostanzialmente in questi tre doveri ritroviamo il tema dell'accesso all'informazione (informazione che diventa globale), così come quello del valore e della validazione delle

⁸³ S. Sweet Green, *Personal relations between librarians and readers*, op. cit.

⁸⁴ L'elencazione che segue la nota è stata redatta rielaborando l'intervento di S. Sweet Green da: David Tyckoson, *On the Desirableness of Personal Relations Between Librarians and Readers: The Past and Future of Reference Service*, «Reference Services Review», 31 (2003), n. 1, pp. 183–196.

⁸⁵ Linda J. White, *Ask A Librarian and QuestionPoint: Integrating Collaborative Digital Reference in the Real World (and in a really big library)*, 2003, <<http://www.ffos.hr/lida/lida2003/presentations/white.ppt>>.

informazioni, che adeguati ai tempi attuali corrispondono alle funzioni 2 e 3 individuate da S. Sweet Green. Il reference digitale contribuisce all'adempimento di tutti questi ruoli.

Alla definizione del servizio, tenuto conto delle sue evoluzioni tecnologiche, contribuisce ulteriormente RUSA che il 14 gennaio del 2008 pubblica un documento che tenta di chiarire l'oggetto e i confini della transazione e del lavoro di reference:

«Reference transactions are information consultations in which library staff recommend, interpret, evaluate, and/or use information resources to help others to meet particular information needs. Reference transactions do not include formal instruction or exchanges that provide assistance with locations, schedules, equipment, supplies, or policy statements.»

Reference Work includes reference transactions and other activities that involve the creation, management, and assessment of information or research resources, tools, and services.⁸⁶».

1.3 Accenni di storia del reference digitale

1.3.1 Nascita

Come ho brevemente accennato parlando delle varie nomenclature acquisite nel tempo dalla biblioteca digitale, gli anni Ottanta del XX secolo costituiscono lo scenario temporale in cui il progresso tecnologico inizia ad essere applicato anche alle biblioteche. La riorganizzazione automatizzata delle postazioni di lavoro, le tecnologie di immagazzinamento dati, la realizzazione dei cataloghi elettronici in linea costituiscono alcuni dei momenti significativi che segnano il passaggio da un sistema bibliotecario tradizionale ad uno moderno.

In questo vivace contesto di automazione e in particolare nell'ambito dello sviluppo di moderni servizi per l'utenza hanno avvio i servizi di reference informatizzati.

E' bene però ancora sottolineare, prima di provare a scandire delle tappe nell'evoluzione di questi servizi, che il primo effetto sortito dalla tecnologia applicata al reference è senza dubbio costituito dalla possibilità di avere accesso ad una quantità potenziata d'informazione da parte del bibliotecario, informazione che può fin da subito essere utilizzata per migliorare le transazioni di reference anche tradizionali in presenza. Questa possibilità rappresenta la 'tappa n. zero' della genesi della «reference revolution⁸⁷». Essa è una sorta di momento ibrido in cui si incontrano tecnologia informatica e contenuti, per cui il reference continua ad essere erogato tradizionalmente, ma i personal computer cominciano a diffondersi anche nelle sale di consultazione ed è possibile sfruttare così per l'assistenza ai lettori anche le informazioni ottenute tramite banche dati locali e remote. L'integrazione nell'uso per il reference tra risorse cartacee e risorse elettroniche non è immediato e neppure necessariamente lento, piuttosto lo si potrebbe definire complesso, in quanto comporta l'acquisizione di nuove

⁸⁶ RUSA, *Definitions of reference*, 14 gennaio 2008,

<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/definitionsreference.cfm>, delle quali esiste una traduzione italiana non ufficiale da parte di Aida (*Associazione Italiana per la Documentazione Avanzata*), in: «Aidalami» il supplemento elettronico del trimestrale «Aidainformazioni», del 25 febbraio del 2008, <http://www.aidalami.it/?p=43> e una traduzione ufficiale di Elena Boretti, *Definizione di "Transazione di reference"*, maggio 2008, <http://www.aib.it/aib/cen/ifla/rusa0805.htm>. Approfondimenti rispetto alle definizioni del servizio in: *Definitions of reference service: a chronological bibliography*, documento redatto nel 2002 da: Lanell Rabner (Brigham Young University) e Suzanne Lorimer (Yale University) per ERUS (il comitato *Evaluation of Reference and User Services* di RUSA), <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/sections/rss/rsssection/rsscomm/evaluationofref/refdefbibrev.pdf>

⁸⁷ Robert Hauptman, *Computers, reference, and revolution*, in: *Video to online: reference services and the technology*, edited by Bill Katz, Ruth A. Fraley, New York, Haworth, 1983, pp. 71-75.

competenze e nuove procedure fino a richiedere la riformulazione dell'intero processo che porta all'erogazione del servizio.

Dunque solo successivamente, quando l'uso della tecnologia si consolida internamente nelle biblioteche e quando diviene più fluido l'intero processo, il reference si trasforma anche strutturalmente acquisendo i vantaggi della tecnologia oltretutto nell'acquisizione dell'informazione, anche nel trasferimento e diffusione della stessa. In questa fase si usa la tecnologia anche per realizzare il contatto tra bibliotecario e utente, realizzando così la vera e propria transazione di reference a distanza che si avvale dell'implementazione di nuovi sistemi tecnologici.

Non risulta semplice rintracciare la storia della nascita del reference digitale a partire dalla prima transazione di servizio effettuata tramite l'uso di mezzi informatici, anche a causa dell'attualità del fenomeno. Di fatto si tratta di una storia recente, una «*unfinished history*» come definì nel 1987 Samuel Rothstein⁸⁸ il reference, di cui noi stessi siamo i soggetti attivi in qualità di fruitori, promotori od operatori.

Inizialmente si può ipotizzare vi siano delle forme di servizio non strutturato che sfruttino liberamente la posta elettronica. Si può difatti presumere che siano gli utenti stessi che comincino ad utilizzare la posta elettronica per richiedere informazioni, facendo sorgere così nei bibliotecari l'idea di realizzare servizi erogati attraverso l'e-mail. Si ritiene pertanto che l'uso spontaneo da parte degli utenti degli strumenti informatici abbia sicuramente portato a realizzare la prima transazione di reference informatico, anticipando la regolamentazione di un servizio vero e proprio attraverso indirizzi e-mail dedicati al reference e opportunamente pubblicizzati.

A metà/fine degli anni Ottanta, parallelamente a questo fenomeno di utilizzo spontaneo della posta elettronica poi promosso e incentivato dalle biblioteche a partire da metà degli anni Novanta, si diffondono anche altri strumenti di reference, sempre erogati attraverso i personal computer, quali i *Virtual Reference Desk*, e nel contempo prosegue l'uso delle forme più tradizionali di servizio a distanza: il fax e il telefono (il cui uso in biblioteca come veicolo di richieste di reference è attestato già dal 1911⁸⁹).

In letteratura viene riconosciuto come primo approccio teorico e pratico al servizio digitale strutturato attraverso l'uso della posta elettronica quello compiuto da Frieda Weise e da Marilyn Borgendale della Biblioteca Universitaria di Health Sciences a Baltimora nel Maryland⁹⁰. Nel settembre del 1984 le due bibliotecarie realizzano EARS, *Electronic Access to Reference Service*, servizio accessibile dagli studenti (riconosciuti attraverso l'uso di credenziali personali), che utilizza un software creato internamente alla Biblioteca universitaria, il cui accesso è rappresentato da un collegamento (*link*) a partire dall'opac. EARS è il risultato di una evoluzione del sistema di comunicazione di posta elettronica usato internamente e si inserisce all'interno di ILIS, il sistema di informazione bibliotecaria integrata, che annovera anche l'accesso all'opac, alla email e alla lettura di news relative alla biblioteca. Il menu relativo a EARS prevedeva 4 opzioni possibili: 1) la ricerca di letteratura digitale (a pagamento); 2) la richiesta di informazioni o *Reference query*; 3) la richiesta di articoli in

⁸⁸ S. Rothstein, *An unfinished history: a developmental analysis of reference services in American academic libraries*, in: *Rothstein on reference... with some help from friends*, op. cit., pp. 365-409, pubblicato anche in: «The reference librarian», 11 (1990), n. 25-26, pp. 365-409.

⁸⁹ Nella Oakland Public Library in Canada. Cfr.: Mary-Carol Lindbloom, *Days of future past and digital reference*, in: *Trendy Topics digital reference conference (T2Ref)*, 14 settembre 2010, slides: <http://www.trendytopics.info/Archive/ArchiveT2Ref.htm>.

⁹⁰ Frieda O. Weise, Marilyn Borgendale, *EARS: Electronic Access to Reference Service*, «Bulletin of the Medical Library Association», 74 (October 1986), n. 4, pp. 300-304, <http://www.pubmedcentral.nih.gov/picrender.fcgi?artid=406264&blobtype=pdf>.

document delivery (a pagamento); 4) il prestito interbibliotecario (a pagamento). Il sistema inoltrava automaticamente le richieste appartenenti a queste 4 aree alle caselle di posta degli uffici interni più adatti. Le richieste venivano evase generalmente in 24 ore. Si trattava di un sistema che aveva già le funzionalità di quelli attuali: rapidità per gli utenti e semplicità d'uso; favoriva la collaborazione e comunicazione interna dei bibliotecari e contemporaneamente istruiva i bibliotecari all'uso della tecnologia. All'interno di EARS il reference è un servizio complementare agli altri forniti a distanza: *information retrieval*, fornitura documenti e prestito interbibliotecario, che costituiscono il cuore della biblioteca elettronica o digitale. Inizialmente, prima di renderlo operativo all'interno dell'intero Campus, il sistema è stato sperimentato dai Dipartimenti di anesthesiologia, anatomia e fisiologia, poi adeguatamente pubblicizzato. Si tratta di un servizio di reference che si potrebbe definire di livello massimo, nel senso che permetteva sia richieste dirette, che il relativo inoltro di *document delivery* e di prestito interbibliotecario per i propri utenti.

Dunque la culla del reference in modalità elettronica è costituita dall'uso della e-mail (il cui uso per il reference è tuttora preferenziale in moltissimi casi) in ambito accademico e nello specifico all'interno di discipline medico-scientifiche ed è un servizio di alto livello. In particolare, i primi servizi di reference digitale si sviluppano per estendere oltre gli orari di apertura delle biblioteche la disponibilità di alcuni servizi e anche per sperimentare le potenzialità della nuova tecnologia di rete.

Negli Stati Uniti d'America e nel Nord Europa soprattutto, ma anche in Italia (eccetto alcuni casi), l'uso della tecnologia di informazione e comunicazione in applicazione ai servizi per il pubblico ha interessato primariamente le biblioteche universitarie. E' evidente che ci siano più motivazioni che spiegano questa maggiore vivacità dell'ambiente accademico. In questo ambito difatti si è resa necessaria una conversione informatica ancor più rapida che in altri contesti in quanto l'editoria scientifica, fulcro soprattutto del patrimonio delle biblioteche afferenti alle Facoltà e ai Dipartimenti, ha cominciato a proporre i suoi prodotti anche in formato elettronico e poi unicamente in questo formato. Inoltre, la necessità della stessa comunità scientifica accademica di scambi rapidi ha portato spontaneamente a scegliere i nuovi mezzi di comunicazione tramite il web quale mezzo privilegiato di dialogo. Infine, probabilmente anche maggiori disponibilità economiche delle strutture universitarie e una maggiore abilità e destrezza (si pensi in particolare alle strutture di tipo scientifico) nell'acquisire le competenze per usare nuove tecnologie hanno influito nel rendere l'ambiente accademico il più idoneo ad aprirsi al digitale. Un rapporto AIB sull'uso delle nuove tecnologie dell'informazione nelle biblioteche italiane tra il 1990 e il 1991 segnalava l'uso della e-mail per la trasmissione di informazioni e documenti (anche se non si intende con questo propriamente un servizio strutturato di reference come è stato qui precedentemente definito) in: 2 biblioteche di pubblica lettura (su 19 censite), 6 universitarie (su 15) e 3 speciali (su 9)⁹¹.

La storia del reference digitale è evidentemente indissolubilmente legata alla diffusione di Internet, acronimo di *Inter-network*, all'utenza pubblica (piuttosto che all'ambiente militare nel quale la Rete nasce nel 1969 con il nome di Arpanet). La diffusione di Internet,

⁹¹ In particolare si segnala che il rapporto *L'uso delle nuove tecnologie dell'informazione nelle biblioteche italiane e il loro impatto sui servizi*, a cura di Maria Carla Cavagnis Sotgiu, Marco Cupellaro, Augusta Paci, Antonella Sattin, Carla Scognamiglio, Roma, AIB, 1992, fa riferimento con la dicitura «trasmissione informazioni e documenti» soprattutto al servizio di scambio di documenti. Nel rapporto viene difatti segnalata come tendenza generale un «ritardo generale nella diffusione di servizi di telecomunicazione a valore aggiunto nel paese» (al par. 4.6.2, punto f). Ad ogni modo il dato rileva un ambiente universitario maggiormente ricettivo che si può supporre permanga tale poi nell'uso dell'e-mail per i servizi di reference.

successivamente all'alveo militare, è nelle università e negli istituti di ricerca americani dal 1983, ma è soltanto a partire dal 1991 con la nascita del *World Wide Web* che Internet si apre ad una più ampia diffusione al pubblico.

Si può di conseguenza far risalire ad un *post quem* 1991 una diffusione del servizio di reference erogato attraverso strumenti informatici che utilizzano la Rete Internet, in particolare il 1998 pare essere un anno particolarmente prolifico di implementazioni.

Inizialmente è l'ambiente non bibliotecario a recepire il vantaggio della nuova tecnologia di rete, pertanto si diffondono servizi *AskA* tematici sviluppati non da biblioteche, come *AskERIC* per la ricerca di materiale sull'educazione e istruzione americana (progetto fondato nel 1992 a cui lavora R. David Lankes; gestito da Eric, *Education resources information center*, finanziato dal Dipartimento dell'educazione americano) e *Ask Dr. Math* per la matematica (promosso volontariamente da docenti di matematica di tutto il mondo, a partire dal 1994), etc. Questi servizi genericamente definiti *AskA* sono di due diverse tipologie di funzionamento: l'una costituita da *Digital reference robots*, la quale prevede un sistema automatico che utilizza l'intelligenza artificiale per rispondere alle richieste degli utenti, in questo caso si configura come un servizio di tipo sincrono in quanto la risposta è contestuale all'inoltro della richiesta (es. il già citato *Ask a Jeeves*). L'altra tipologia invece prevede un'intermediazione umana da parte di esperti disciplinari e in questo caso permane la non sincronia.

Una repentina accelerazione al cambiamento, supportata da nuove possibilità tecnologiche, coinvolge l'intera società e dagli anni Novanta anche le biblioteche. Difatti i bibliotecari (e le biblioteche) recepiscono la necessità di rinnovamento e celerità da parte degli utenti e coniugandola all'esigenza di riorganizzarsi per essere competitive a metà degli anni Novanta fanno la loro prima comparsa i moduli web organizzati per la ricezione delle richieste degli utenti, quindi prende forma il servizio di reference digitale di tipo asincrono organizzato e formalizzato come lo si conosce e utilizza ancora oggi.

Se da una parte l'evoluzione del reference asincrono attraverso moduli web ha oggi quasi definitivamente soppiantato alcune modalità di transazione di questo servizio, si pensi al fax, d'altra parte esso continua a convivere con altre modalità, si pensi al telefono e alle semplici e-mail le quali sono tuttora la modalità di richiesta più utilizzata nel mondo.

Nel tempo, grazie alle evoluzioni della tecnologia di comunicazione, si affiancano al reference asincrono le modalità di erogazione sincrone. Tali sistemi funzionanti tramite voip, videoconferenza⁹², chat o instant messaging, compaiono dalla fine degli anni Novanta in avanti.

Alcuni sostengono l'inutilità di distinguere e differenziare tra sistemi sincroni e asincroni, in quanto il fine di entrambi non cambia. Dal simposio di ricerca sul reference digitale organizzato da *The Information Institute of Syracuse* dell'Università di Syracuse insieme a *The National Library of Canada* e *The Association of College and Research Libraries* (ACRL), *Harvard University* e *QuestionPoint*, tenutosi all'Università di Harvard a Cambridge nel 2002, filtra l'idea che occorra riconciliare le due modalità di erogazione, in quanto sostanzialmente differiscono soltanto nella quantità del lasso di tempo («lag-time» lo definisce R. David Lankes) che intercorre tra richiesta e risposta, senza incidere nelle fondamenta della sua stessa esistenza. Infatti secondo Lankes il tempo in attesa di un *feedback* trascorre comunque anche nei sistemi sincroni e quelli asincroni dispongono di correttivi che, in qualche modo, riducono i tempi di attesa dell'utente: ad esempio le risposte automatiche dei servizi che assicurano che la richiesta è stata ricevuta e istruiscono l'utente sui tempi di risposta. Inoltre, gli utenti debitamente informati non necessariamente prediligono i sistemi ad attesa minore, ma

⁹² Una delle prime sperimentazioni di reference in videoconferenza è stato il progetto americano *See You See a Librarian* del 1996 (in collaborazione tra le biblioteche dell'Università di Berkeley e del Nord Carolina).

apprezzano e scelgono anche servizi più 'lenti' in cambio di risposte più complete e approfondite. Anche nei rapporti OCLC del 2005 *Perceptions of libraries and information resources* e del 2006 *College student's perceptions of libraries and information resources*⁹³ emergono come fattori preferenziali degli utenti nella valutazione delle risorse elettroniche soprattutto i seguenti: utilità, gratuità, rapidità. La rapidità non è dunque l'unico e neppure il primo elemento richiesto dall'utenza, contano di più la pertinenza (utilità in base alla ricerca effettuata) e la gratuità ed è per questo che le biblioteche possono ancora essere competitive e rilanciare il loro ruolo nel processo di ricerca dell'informazione fornendo un servizio di qualità.

Lankes, in un suo successivo contributo al simposio di Harvard, ribadisce con fermezza: «*there are more than simple analogies between real-time and asynchronous services: they are the same activities*⁹⁴», partendo dalla premessa che tutti e due i metodi rispondono al modello individuato da un gruppo di ricercatori americani come costitutivo del reference digitale⁹⁵, pertanto le loro eventuali differenze non possono comunque renderli incompatibili.

Oggi questi due sistemi non sono affatto concorrenziali, semmai complementari, come si vedrà nel corso della trattazione.

L'attivazione di tutte queste modalità di erogazione di servizi di reference è in molti casi già passata dalla fase di sperimentazione a pratica di servizio⁹⁶. I sistemi, sincroni e asincroni, sono talmente diffusi nel mondo da rendere impossibile averne un quadro complessivo esaustivo, quello che si può evidenziare è che la capillare diffusione ne evidenzia una indiscutibile necessità e che alla necessità si tenta di rispondere in diversi ambienti, non solo nelle biblioteche e non solo nelle aree territoriali più acculturate o economicamente più avvantaggiate. Infine, emerge con chiarezza che il reference lo si fa o più correttamente si potrebbe affermare che si cerca di farlo con tutti i mezzi disponibili. Infatti, oltre a questi sistemi ormai stabili, si affacciano continuamente nuovi tentativi di applicare al reference le novità tecnologiche nel campo della comunicazione e informazione. Gli applicativi di ultima generazione appartenenti al cosiddetto Web 2.0 si inseriscono in questo scenario mobile di strumenti di reference digitale trasformandoli in «*Reference Services 2.0*⁹⁷».

⁹³ *Perceptions of libraries and information resources : a report to the OCLC membership*, Dublin, (Ohio), OCLC Online Computer Library Center, c2005, <http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept_all.pdf>; *College students' perceptions of libraries and information resources : a report to the OCLC membership*, Dublin (Ohio), OCLC Online Computer Library Center, c2006, <<http://www.oclc.org/reports/pdfs/studentperceptions.pdf>>.

⁹⁴ R. David Lankes, *The digital reference fallacy*, 24 marzo 2003 [draft], cit. p. 9, <<http://quartz.syr.edu/rdlankes/Publications/Journals/Fallacy.pdf>>.

⁹⁵ Jeffrey Pomerantz, Scott Nicholson, Yvonne Belanger, R. David Lankes, *The current state of digital reference: validation of a general digital reference model through a survey of digital reference services*, «*Information processing and management*», 40 (2004), n. 2, pp. 347-363.

⁹⁶ Rispetto a questa considerazione segnalo che vi sono visioni differenti rispetto alla fase attuale di questi servizi a seconda dei contesti di riferimento. Nell'aggiornamento dello Studio relativo alla Biblioteca Digitale Italiana si affermava rispetto alla situazione italiana attuale: «*Fermo restando che sul servizio di reference [digitale] si stanno avviando alcune iniziative sperimentali, va rilevato che dei due ambiti esaminati è quello dell'e-learning che vede già concretizzarsi iniziative di un qualche rilievo*». Cfr.: Unisys, Intersistemi, *Studio di fattibilità per la realizzazione della Biblioteca Digitale. Aggiornamento 2002-2003*, op. cit., cit. p. 20. Elena Boretti, sei anni dopo questa considerazione, trattando sempre del contesto italiano ritiene la sperimentazione ancora in corso: «*Il servizio remoto asincrono ormai anche in Italia è una realtà in sviluppo, nonostante che siano ancora abbastanza pochi i casi, ed è da considerarsi più in fase sperimentale che a regime*» e ancora «*il reference online è da intendersi in una fase del tutto sperimentale in Italia*», in: EADEM, *I servizi di informazione nella biblioteca pubblica : competenze e metodi per collaborare nel reference tradizionale e digitale*, op. cit., cit. p. 106 e 108. Per contro invece, in un testo a cura di Bill Katz di qualche anno fa, trattando però in particolare del contesto americano, si fa riferimento ai servizi di reference digitale come a servizi standard nelle biblioteche di ogni dimensione: *Digital reference services: an overview*, edited by Bill Katz, Binghamton, Haworth Information press, c2003.

⁹⁷ Si legga a tal proposito: Pegah Tajer, *Reference services 2.0: a proposal model for reference services in library 2.0*, Ahmedabad, Infilbnet, c2009, in: 7. *International Caliber*, Pondicherry University, 25-27 febbraio 2009.

1.3.2 Ruolo

Se ci si sofferma sulle diverse accezioni che nel tempo il servizio di reference digitale ha assunto, si constata che il focus relativo allo scopo prioritario del servizio è cambiato più volte. Si potrebbe dire che le sue funzioni si sono spostate all'interno di un piano cartesiano che ha come asse delle ordinate le necessità informative e abitudini comunicative espresse e inespresse dagli utenti e come asse delle ascisse le possibilità/risorse/capacità (tecnologiche, economiche, professionali) delle biblioteche. In questa rappresentazione ipotetica, il punto di incontro all'interno del sistema di riferimento cartesiano costituisce la resa del servizio che assume dunque una determinata connotazione a seconda delle esigenze del pubblico e del trattamento riservato dalle biblioteche alle richieste degli utenti. Queste evoluzioni di ruolo del servizio non lo snaturano, ma permettono di capire le aspettative ad esso riservate e il rendimento effettivo di questo servizio nel tempo, sino a evidenziarne la natura complessa e composita.

L'accento iniziale è sul reference digitale come ulteriore punto di accesso all'informazione per gli utenti, oltre a quelli tradizionali.

Il tema dell'accesso irrompe con forza nella discussione bibliotecaria degli anni Novanta lasciando in secondo piano quello del possesso e nel frangente di questo viraggio di attenzione dalla conservazione del posseduto al suo accesso sono i servizi di informazione ad essere coinvolti per primi in questo cambio di rotta e a usufruire di investimenti e valorizzazione⁹⁸. Il paradigma della biblioteca come unico luogo depositario della conoscenza sfuma in favore del riconoscimento di luogo in cui si verifica la predisposizione di servizi atti ad ovviare alla naturale impossibilità di possedere e conservare tutto lo scibile umano. Il concetto del patrimonio bibliotecario, come raccolta finalizzata anzitutto ad un servizio all'utente, prende avvio già a metà del XIX secolo e innesca un processo di cambiamento che per tappe porta sino al riconoscimento del reference come fattore risolutivo, rispetto alla carenza di fondi per gli acquisti che inizia ad affacciarsi come problema generalizzato nelle biblioteche di ogni tipologia. In questa accezione prevale l'idea che la tecnologia, realizzando il ponte che permette l'incontro tra lettore e il suo documento, possa abbattere i limiti del possesso senza conseguenze e con un contenimento di risorse notevole.

Si apprezza la possibilità del servizio informativo da remoto di creare delle relazioni a distanza tra bibliotecari e utenti. Relazioni e dialoghi non più annullati dalla lontananza, bensì incentivati: *«L'aspetto che nasconde le prospettive più interessanti per la professione è però sicuramente quello - assolutamente innovativo rispetto alla biblioteca tradizionale - della delocalizzazione dei documenti. Il triangolo "collezioni-utenti-bibliotecari" non avrà più una pertinenza geografica: la relazione andrà ricreata in altri modi, ad esempio attraverso la messaggeria elettronica. I servizi di reference andranno ripensati completamente, mentre i bibliotecari dovranno costruire un approccio guidato ai documenti per superare le barriere tecniche che la biblioteca digitale crea tra testi e lettori: semplici guide, corsi di istruzione, redazione di liste o repertori di documenti on e offline, adattamento degli strumenti informatici alle esigenze degli utenti, elaborazione di software di ricerca appropriati alle specifiche collezioni digitali, ecc. Il "Nuovo Bibliotecario", insomma, è alle porte: esperto di comunicazione e management dell'informazione, con solide competenze informatiche, o comunque tali da poter dialogare costruttivamente con i tecnici.»*⁹⁹.

Non bisogna però confondere la possibilità rappresentata dalla tecnologia ICT applicata alle biblioteche di offrire un accesso ulteriore all'informazione, con la realizzazione effettiva di tale accesso e quindi del reale compimento del ruolo del reference digitale quale strumento di

⁹⁸ Anna Maria Tammaro, recensione a: *Access services. The convergence of reference and technical services*, edited by Gillian M. McCombs, New York, Haworth press, 1991, «Bollettino AIB», 33 (1993), n. 3, pp. 349-351.

⁹⁹ Cristina Gottardi, recensione a: Alain Jacquesson, Alexis Rivier, *Bibliothèques et documents numériques: concepts, composantes, techniques et enjeux*, Paris, Electre - Cercle de la librairie, 1999, «Bollettino AIB», 40 (2000), n. 1, pp. 123-124, <<http://www.aib.it/aib/boll/2000/00-1-123.htm>>.

accesso all'informazione. Internet è strumento dalle enormi potenzialità, ma purtroppo costituisce ancora uno spartiacque tra chi «*information have*» e chi «*information have not*¹⁰⁰».

Il reference inizia poi a sviluppare una propria identità, collocandosi non solo come opportunità tecnologica da sfruttare per garantire/ottenere l'accesso ad informazioni non possedute localmente da una determinata biblioteca, ma configurandosi nel contempo come servizio educativo per gli utenti¹⁰¹. Il reference digitale è, in questa ottica, un'ottima occasione formativa a distanza.

E' possibile ampliare ulteriormente questo ruolo formativo aggiungendo la funzione anche di formazione ai bibliotecari stessi che, attraverso il reference erogato in digitale, hanno l'occasione di acquisire nuove competenze tecniche/informatiche, di esplorare nuove modalità di lavoro, di confrontarsi con colleghi appartenenti ad enti differenti (nel caso di collaborazioni estese) e pertanto di crescere professionalmente, migliorarsi e responsabilizzarsi.

A metà degli anni Novanta poi le potenzialità del reference si sviluppano ulteriormente ed emergono fino a diventare utili per essere applicate anche nel processo di abbattimento delle barriere non solo della distanza, ma anche della disabilità degli utenti ed inserirsi nel tema sociale della biblioteca quale luogo in cui si afferma e suggella l'equità di accesso all'informazione¹⁰². Il reference acquisisce la capacità di servire gli utenti normalmente *unserved*, coloro che per limitazioni di vario tipo non sono normalmente in grado di fruire della biblioteca tradizionale o ai quali la biblioteca non è in grado di rispondere del tutto adeguatamente. Non solo la disabilità fisica di deambulazione può essere superata grazie ad un servizio di reference da remoto, ma anche la difficoltà visiva (cfr. ad es. il progetto americano *InfoEyes*¹⁰³). Inoltre, alcune esperienze americane¹⁰⁴ hanno dimostrato la possibilità di raggiungere anche persone con disordini cognitivi che però risultano essere abili ad utilizzare il mezzo informatico per esprimere le proprie necessità informative e colmare le proprie lacune.

Con l'affermarsi dell'uso di Internet nella società emerge anche l'aspetto promozionale che può derivare alle biblioteche dal fornire un servizio erogato attraverso le avanzate tecnologie di comunicazione. Appare evidente infatti, che l'ampia visibilità di un servizio in digitale possa rappresentare un'occasione di rilancio estesa all'intera struttura che si fregia dell'offrire il reference da remoto. Esso è un mezzo che indirettamente promuove e rende maggiormente raggiungibili anche tutti gli altri servizi delle biblioteche. Se pienamente integrato nel contesto si configura come occasione per incentivare all'uso anche della preziosa collezione cartacea della biblioteca che offre il servizio, senza svalutarla in favore delle sole raccolte digitali.

¹⁰⁰ La dicotomia «*information have*» e «*information have not*» è tratta da: Sara Bentivegna, *Disuguaglianze digitali : le nuove forme di esclusione nella società dell'informazione*, op. cit., anche se l'autrice sostiene che oggi sia più corretto estendere questa visione binaria del rapporto tra le persone e Internet e parlare piuttosto di una distribuzione ad «*arcobaleno*» tra chi ha informazione in maniera continuativa e chi è totalmente disconnesso, in quanto esistono anche sfumature intermedie nella fruizione: ad es. l'«*intermittenza*».

¹⁰¹ Judy E. Myers, *Reference services in the virtual library*, «*American Libraries*», 25 (1994), n. 7, pp. 634-638.

¹⁰² Fay Zipkowitz, *Introduction: library services for unserved populations*, in: *Reference services for the unserved*, «*The reference librarian*», 53 (1996), pp. 1-4.

¹⁰³ *InfoEyes*: <http://www.infoeyes.org/>.

¹⁰⁴ Adele L. Barsh, Meliza Jackson, *Information needs of special populations: serving people with mental illness using computer aided instructions in a multimedia library for outpatients*, in: *Reference services for the unserved*, «*The reference librarian*», 53 (1996), pp. 47-62.

Di recente poi comincia a diffondersi un altro ruolo a cui le biblioteche in generale e nello specifico anche i suoi servizi da remoto, tra cui il reference, sembrano rispondere pur collateralmente alle proprie primarie funzioni, che è quello relazionale e di intrattenimento.

Una recente indagine sul gradimento da parte dell'utenza della qualità dei servizi svolta nella Biblioteca di Sociologia e Comunicazione dell'Università "La Sapienza" di Roma e nelle biblioteche dell'Università di Bologna dei Poli scientifico-didattici della Romagna¹⁰⁵, ha evidenziato il permanere del valore sociale nella biblioteca. Infatti sussiste, come motivazione alla frequentazione e fruizione della biblioteca, il desiderio di incontrare altre persone. Questa motivazione per le Biblioteche dei Poli romagnoli dell'Università di Bologna (già presente nella rilevazione del 2009 relativa alla situazione 2007) naturalmente riguarda più il segmento di utenza discente (13,3%) piuttosto che quello docente (2,2%), ma è presente per entrambe le fasce di utenza di riferimento¹⁰⁶. Se una motivazione di questo tipo è presente in una percentuale significativa nella tipologia di biblioteche universitarie, da sempre per *mission* istituzionale protese a finalità di studio e ricerca del proprio personale di riferimento e degli studiosi in genere, altrettanto si suppone si verifichi nelle biblioteche pubbliche appartenenti ad altri enti.

La socializzazione, ulteriormente promossa e facilitata dai nuovi mezzi di comunicazione, è divenuta pertanto un'attività non inconsueta e casuale, piuttosto ricercata e attesa anche in biblioteca.

Quello che indiscutibilmente lega tutti questi diversi aspetti o funzioni del reference digitale: dall'ampliamento delle possibilità di accesso al materiale, all'*information literacy*, dall'estendersi della visibilità della biblioteca, al suo essere luogo di incontro virtuale, che nel tempo permangono e si sommano a formarne il valore e il grande potenziale, è l'attenzione all'utente. Le continue trasformazioni che interessano le biblioteche e i relativi servizi determinano un cambiamento procedurale, pratico, organizzativo, che sottende ad un cambiamento sostanziale dell'intera biblioteca, del suo *brand*, e dei bibliotecari: l'attenzione è incentrata sull'utente anziché sulla biblioteca come luogo fisico e sulla sua collezione materiale. Questo favorisce innovazioni, tragheta le biblioteche nel futuro e apre nuovi orizzonti e nuove prolifiche contaminazioni provenienti da altri ambienti.

La necessità di un ripensamento del servizio di reference tradizionalmente inteso, determinato dal cambiamento del contesto, sottende tutti gli anni Novanta e prosegue anche in questi primi anni del nuovo secolo, anzi nell'ultimo quinquennio se ne può concludere, sondando gli interventi presentati ai principali convegni internazionali e la feconda produzione professionale al riguardo, che l'interesse per il reference digitale sia considerevolmente aumentato.

La centralità del tema nelle riviste scientifiche di settore, alcune delle quali nascono specificatamente¹⁰⁷ e in congressi/seminari internazionali di questi anni, corrobora l'idea che il fulcro della biblioteca *user centered* sia proprio da individuare nel reference e che su di esso si debbano convogliare risorse ed energie.

L'anno 2008, ad esempio, offre un nutrito numero di eventi sul tema. IFLA in Canada, a Quebec, dedica il suo 74° Congresso al tema *Libraries without borders: navigating towards global*

¹⁰⁵ Emiliano Santocchini, *Analizzare l'utenza di una biblioteca : i casi della Biblioteca di sociologia e comunicazione dell'Università La Sapienza e delle biblioteche dei poli scientifico-didattici della Romagna*, Roma, AIB, 2010.

¹⁰⁶ *Studiare, documentarsi, incontrarsi: indagine sull'utenza delle biblioteche universitarie nei Poli della Romagna : indagine di gradimento da parte dell'utenza (studentesca e non) della qualità dei servizi delle biblioteche dei Poli scientifico-didattici di Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini*, indagine realizzata da e report redatto da: Alessandra Citti, Angela Maria Politi, Fulvia Sabatini, Chiara Semenzato, [s.l. : s.n.], 2010, in part. Appendice 2, Tav. 3, p. 43.

¹⁰⁷ Si fa riferimento a: *Internet reference services quarterly*, rivista americana trimestrale pubblicata dal 1996 da Haworth press, poi da Routledge.

understanding, in cui prende ampio spazio la riflessione sul reference. Nello stesso anno il BCR (*Bibliographical Center for Research*) organizza negli Stati Uniti, a Denver, il Congresso dal titolo *Reference Renaissance: Current and Future Trends conference* in cui il dibattito è ricco di stimoli, di resoconti di esperienze innovative positive e di prospettive per il servizio nel futuro prossimo. In Croazia dal 2 all'8 giugno, sempre del 2008, si svolge *Lida, Libraries in the digital age*, in cui il reference in ambiente digitale è uno dei due temi centrali.

Il reference che verrà, per citare l'eloquente titolo di un articolo di Anna Galluzzi¹⁰⁸, è alle porte e pur nella naturale difficoltà previsionale determinata dalla rapidità dei cambiamenti in atto necessita senza dubbio alcuno di spirito collaborativo nel senso molteplice di cooperazione di risorse elettroniche, di patrimoni documentali tradizionali, di competenze professionali, di strumentazione informatica. Nulla può essere tralasciato, in quanto il reference si configura come un servizio pervasivo nel senso che mette a disposizione tutte le competenze e le risorse disponibili delle strutture che lo forniscono, di conseguenza mette in gioco la biblioteca stessa e la sua credibilità.

1.3.3 Lettori/Utenti

Impossibile avere un'analisi complessiva diacronica sugli utenti dei servizi informativi in biblioteca, in particolare si rileva una forte lacuna di indagini rivolte ai paesi non europei (eccetto Stati Uniti d'America, Canada e Australia). Certamente però le esigenze sono cambiate notevolmente o ne sono cambiate la priorità ed i servizi di reference, anche tradizionali, hanno nel tempo assistito lettori con necessità estremamente differenti tanto da far evolvere e configurare diversamente i servizi stessi. Ciò che è naturalmente costante per l'utente è il suo essere partecipe del processo informativo: «*the inquirer is an integral part of the information system and not a stranger knocking at the door for directions*¹⁰⁹».

Il reference incontra un primo forte momento evolutivo in seguito alla Seconda Guerra Mondiale, quando lo sviluppo tecnologico e la crescita esponenziale delle informazioni modificano anche le aspettative degli utenti sul servizio stesso. Questo implica un aumento delle richieste e dunque un ripensamento globale del servizio reso e della professionalità necessaria¹¹⁰.

Un secondo momento di grande cambiamento lo si può individuare nell'ulteriore ampliamento della mole di informazioni e di mezzi che le veicolano, resi possibili soprattutto dalla connessione di rete. Nel lasso temporale costituito dai cinquant'anni che intercorrono tra la Seconda Guerra Mondiale e l'avvento di Internet il servizio informativo in biblioteca si è evoluto nella struttura per inseguire, senza asservirsi, le necessità del proprio pubblico.

Oggi nell'ambiente digitale non si ha un quadro completo sugli utenti del reference in biblioteca, né degli utenti abituali reali, in quanto le indagini statistiche in questo senso scarseggiano e neppure di quelli potenziali. Tuttavia, si può almeno in parte tentare di sopperire alla carenza di dati specifici provando a disegnare una mappa ipotetica degli utenti potenziali delle Rete, che possa essere d'aiuto per capire cosa cambia nel consumo delle informazioni e quindi anche nella stesura di un progetto di reference digitale che risponda alle capacità d'uso tecnologico delle persone e ai loro bisogni.

Una prima semplice considerazione, senza dubbio ovvia ma utile a capire quanto lo scenario si sia nel tempo modificato, riguarda il fatto che una parte consistente degli utenti abituali

¹⁰⁸ Anna Galluzzi, *Il reference che verrà*, «Bollettino AIB», 44 (giugno 2004), n. 2, pp. 183-194.

¹⁰⁹ Robert S. Taylor, *The process of asking questions*, op. cit., cit. p. 396.

¹¹⁰ Voce 025.52 *Reference (Servizi di consulenza e d'informazione)*, a cura di Roberto Ventura, in: *Biblioteconomia: guida classificata*, diretta da Mauro Guerrini, condirettore Gianfranco Crupi, a cura di Stefano Gambari, con la collaborazione di Vincenzo Fugaldi, Milano, Bibliografica, 2007, pp. 674-679.

delle biblioteche sono 'nativi digitali' dato che la diffusione del *World Wide Web* si colloca all'inizio degli anni Novanta e che altrettanto può dirsi rispetto all'applicazione delle tecnologie ICT nei mezzi e processi di comunicazione. Il che significa che la pratica all'uso di quelle che abitualmente ancora si considerano 'nuove tecnologie' è già assodata per la fascia di utenza al di sotto dei venti anni, pertanto non si può pensare di servire efficacemente tale pubblico unicamente attraverso servizi in presenza.

Qui di seguito si prova ad approfondire l'argomento con alcuni utili strumenti statistici di orientamento sul tema dell'uso dei mezzi di informazione e dei comportamenti sociali relativi:

> Osservatorio permanente contenuti digitali¹¹¹.

L'osservatorio, costituito dalle principali aziende che producono e gestiscono contenuti digitali: AIDRO (Associazione Italiana per i Diritti di Riproduzione delle Opere dell'ingegno), AIE (Associazione Italiana Editori), UNIVIDEO (Unione Italiana Editoria Audiovisiva), FIMI (Federazione Industria Musicale Italiana), CINECITTA' HOLDING e più recentemente anche PMI (Associazione dei Produttori Musicali Indipendenti) e ANICA (Associazione Nazionale Industrie Cinematografiche Audiovisive e multimediali) in collaborazione con AC Nilsen Italia, dal 2007 conduce annualmente un'indagine sui comportamenti sociali e culturali dei consumatori digitali¹¹².

L'indagine suddivide la popolazione di riferimento in 5 gruppi: «*tv people*» (gruppo caratterizzato da un massiccio consumo televisivo e scarsa fruizione culturale); «*technofam*» (gruppo con finalità di fruizione esclusivamente ludica delle nuove tecnologie); «*eclettici*» (gruppo con attitudine alle nuove tecnologie e spiccata propensione alla fruizione di contenuti culturali, di intrattenimento e all'uso di pc e web); «*sofisticati*» (gruppo con forte fruizione di consumi culturali e moderata fruizione nell'uso di tecnologie); «*tradizionalisti*» (gruppo con moderata fruizione culturale e uso tecnologia tradizionale), con similitudini e differenze.

Dalle indagini effettuate nel corso degli anni emerge che l'Italia di oggi ha ancora una matrice di tipo tradizionale con una prevalenza di «*tv people*» e «*tradizionalisti*», ma l'Italia che si prevede per il futuro ha piuttosto una matrice d'avanguardia tecnologica che consta nel prevalere di «*technofam*» ed «*eclettici*». Pertanto con questo tipo di analisi si può cominciare a riflettere sul fatto che sia più utile predisporre servizi di un certo tipo (che sfruttino tecnologie di avanguardia), anziché altri (esclusivamente tradizionali). Inoltre, la percentuale di non utilizzatori delle nuove tecnologie è in continua regressione: dal 52% del 2007 si è passati al 45% del 2009¹¹³, mentre è in ascesa quella degli utilizzatori assidui o «*heavy*»: dal 23% del 2007 al 34% del 2009.

In particolare, l'indagine del 2008 ha evidenziato le seguenti tendenze:

- aumento degli «*heavy users*» di Internet rispetto ai «*medium/light users*» e un lieve abbassamento generale dei non utilizzatori (dal 52% al 50%);

¹¹¹ Osservatorio permanente contenuti digitali, *Rapporto 2008*, 2008, disponibile a partire da: <http://www.osservatoriocontenutidigitali.it>.

¹¹² La cui base è un campione rappresentativo della popolazione italiana composta da 8.500 persone di età superiore ai 14 anni. La rilevazione è effettuata tramite focus group specifici e questionari autocompilati dagli intervistati.

¹¹³ Un'indagine europea del 2010 attribuisce all'Italia una delle più alte percentuali di utenti non utilizzatori di Internet rispetto al resto degli Stati membri della Comunità Europea: il 41%. In: *Digital Agenda for Europe 2010-2020 - Scoreboard 2011*: http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/scoreboard/index_en.htm.

- la fascia di utenti più assidua risulta essere quella più giovane tra i 14 e i 19 anni (84%), mentre quelle più restie sono le fasce oltre i 55 anni. Queste, rappresentando il 37% della popolazione italiana, sono anche il motivo del ritardo della diffusione di Internet nel Paese.

Ne consegue che la fascia sulla quale almeno potenzialmente si può lavorare di più sia quella intermedia, tra i 20 e i 54 anni.

- I servizi utilizzati almeno una volta alla settimana sono:
motori di ricerca (87%); quotidiani online (46%); messaggistica istantanea (36%); forum/blog (32%); *user generated content* (30%); *Peer to peer* (24%); Wiki (22%); chat (17%); social network (11%).

Inoltre all'interno fascia di popolazione definita come *digital generation*, in quanto nata in un periodo già permeato dalla tecnologia (al di sotto dei 14 anni di età) e sulla quale si è riservata un'apposita indagine, si registra una tendenza differente: forte uso del pc soprattutto per finalità ludiche (il 69% possiede un pc in casa); uso minore del cellulare (31%); abilità *multitasking* (uso contemporaneo più *devices*) e convivenza di più tecnologie.

> Censis/Ucsi, Rapporti sulla comunicazione¹¹⁴, in particolare i più recenti:

Settimo rapporto sulla comunicazione : L'evoluzione delle diete mediatiche giovanili in Italia e in Europa. Sintesi dei risultati, 9 giugno 2008¹¹⁵.

Ottavo rapporto sulla comunicazione : I media tra crisi e metamorfosi. Sintesi dei risultati, Roma, 19 novembre 2009¹¹⁶.

Le tendenze generali più significative raccolte nei rapporti annuali sono:

- aumento generalizzato dell'uso di tutti i media. Non c'è contrasto tra essi, piuttosto si moltiplicano gli strumenti di comunicazione, in quanto le novità si aggiungono (e non si sostituiscono) a quelle consuete;
- grande familiarità con un gran numero di media. Nonostante le chiare preferenze espresse a seconda della motivazione d'uso, si registra ad ogni modo una tendenza generale a familiarizzare con più strumenti;
- il *digital divide* risulta in calo (con una percentuale del 51,3 nel 2009) se si considera che si è abbassata la percentuale di coloro che utilizzano esclusivamente media audiovisivi (26,4%) e di coloro che utilizzano media audiovisivi e a stampa (24,9%);
- la frequenza d'uso di Internet almeno una volta la settimana è più che raddoppiata nell'arco di neppure un decennio: dal 20,1% del 2001 al 47% del 2009;
- rispetto alle *preferenze per svago* (una delle tre scale¹¹⁷ in cui si è valutato nell'indagine l'interesse verso i media) si registra, già con l'indagine del 2008 (effettuata ad aprile dello stesso anno), un rovesciamento della piramide stabilita nel 2003 con televisione, radio e libri, seguiti a distanza da Internet; risulta difatti così composta:

¹¹⁴ I rapporti sulla comunicazione Censis/Ucsi sono disponibili a partire dal sito: <http://www.censis.it>. La lettura dei rapporti è soggetta ad una registrazione gratuita sul sito. Si segnala anche che il totale delle statistiche riportate non è uguale a 100 perché erano possibili più risposte.

¹¹⁵ Nota metodologica sulla rilevazione del *Settimo Rapporto*: popolazione europea di età superiore ai 13 anni residente in Italia, Francia, Spagna, Gran Bretagna e Germania, intervistata tramite sondaggio telefonico assistito effettuato ad ottobre 2007. Numerosità campionaria: 919 interviste in Italia e 800 per i restanti paesi.

¹¹⁶ Nota metodologica sulla rilevazione dell'*Ottavo Rapporto*: popolazione residente in Italia di età compresa tra i 14 e gli 80 anni, tramite indagine compiuta tra aprile e maggio 2009. Numerosità campionaria: 1.200 interviste complete.

¹¹⁷ Oltre alla «*preferenza*» le altre due scale di indagine sono: «*l'uso effettivo*» e «*la vicinanza*».

- Internet (40,4%);
 - Libri (38,7%);
 - Televisione (31,9%);
 - Radio (16,3%);
 - Telefonare con cellulare (10,3%).
- in cui si nota che Internet balza al primo posto come preferenza di svago;
- tendenza all'atteggiamento di «nomadismo» e di «disincanto» che caratterizzano l'esperienza di vita delle giovani generazioni nel mondo digitale. Fattori che indicano la modalità di passare da uno strumento all'altro senza far troppo caso alla sua natura;
 - differenze di genere tra maschi e femmine (i maschi sono più propensi all'uso di Internet, ad esempio, come viene rilevato nell'*Ottavo Rapporto*), che però nel tempo si vanno sempre più assotigliando specialmente riguardo all'uso rispetto alle preferenze per svago;
 - convergenza dei giovani europei verso abitudini uniformi, pur nelle rispettive diversità. In Italia l'uso del cellulare è più accentuato che non quello di Internet, in Gran Bretagna e Germania è il contrario. C'è un modello digitale che dal telefonino traina Internet nel primo caso e nel secondo viceversa. C'è poi una terza via, quella di Spagnoli e Francesi, rileva il rapporto Censis, che vede un interesse più scarso verso entrambi e più accentuato invece ancora verso la televisione;
 - l'uso dei *Social Network* è in crescita esponenziale. In Italia sono cinque i *Social Network* più conosciuti (dati dell'indagine 2009): *Facebook* (61,6% di notorietà e 25,9% d'uso); *YouTube* (60,9% di notorietà e 30,9% d'uso); *Messenger* (50,5% di notorietà e 24,7% d'uso); *Skype* (37,6% di notorietà e 12,4% d'uso); *MySpace* (31,8% di notorietà e 5,4% d'uso).

> OCLC, *Sharing, Privacy and Trust in Our Networked World*, report 2007¹¹⁸.

Indagine pubblicata nel 2007 e condotta tra il 2006 e il 2007 in 6 Nazioni: Canada, Francia, Germania, Giappone, Gran Bretagna e Stati Uniti su una base complessiva di più di 6.000 utenti di età compresa tra i 14 e gli 84 anni. Nonostante il rapporto sia concentrato sulla privacy e sulla sicurezza percepite dagli utenti della Rete nell'uso dei siti di *Social Network* (siti di interazione sociale), emergono alcune tendenze generali diffuse molto significative per identificare quelli che sono gli utenti abituali della Rete.

Tendenze emerse:

l'uso di Internet e dei suoi servizi standard principali (posta elettronica, motori di ricerca, servizi bancari, etc.) sono divenuti d'uso comune a prescindere dalle zone geografiche (rurali, urbane, etc.) e dagli utenti (si registra un livellamento generale).

Il 35% degli intervistati dichiara di utilizzare Internet da almeno sette anni e l'89% da almeno quattro. In tale lasso di tempo il Web è quindi diventato strumento familiare e di uso pressoché quotidiano. L'indice di penetrazione di Internet in relazione agli abitanti di ogni paese oscilla dal dato minimo del 53,7% della Francia al dato massimo del 69,7% degli Stati Uniti.

Si registra inoltre un uso potenziato di tutti i maggiori servizi in linea: mail, blog, motori di ricerca, commercio elettronico (soprattutto di libri), eccetto la frequentazione e uso dei siti web delle biblioteche il cui dato di consultazione diminuisce, passando dal 30% del 2005 al 20%.

Per quanto riguarda l'utilizzo di sistemi di inoltro di richieste: il 40% (la percentuale è il

¹¹⁸ *Sharing, Privacy and Trust in Our Networked World: a report to the OCLC membership*, Dublin (Ohio), OCLC, 2007, <http://www.oclc.org/reports/pdfs/sharing.pdf>.

risultato della media per i paesi, al di sotto di questa percentuale sono Francia e Giappone, mentre gli altri si collocano tutti al di sopra di questa cifra) dichiara di averli utilizzati almeno una volta nell'anno di riferimento dell'intervista, ma non viene specificato se si fa riferimento a servizi di tipo bibliotecario o meno. Il dato, ad ogni modo, può essere indicativo di una esigenza informativa espressa.

La lettura è in aumento, tale evento dimostra che la crescita delle attività in digitale non elide altre attività di svago e di informazione. Questo si coniuga con un'idea di multicanalità che prevede complementarità tra i sistemi digitali e quelli tradizionali, invece che concorrenza (questo anche per quanto riguarda il reference).

Tutte queste indagini e i relativi aggiornamenti nel tempo, così come altre ricerche autorevoli¹¹⁹, contribuiscono a monitorare quelli che sono gli utenti abituali della Rete e dei nuovi mezzi di comunicazione, in modo da focalizzare sempre puntualmente le esigenze, le aspettative, i desideri, le possibilità socio-culturali e tecnologiche, per rimodulare anche i servizi bibliotecari e in particolare quelli di reference, che più di altri entrano in contatto con l'utenza. Poiché, come ricordano le linee guida IFLA, una delle premesse indispensabili per istituire un servizio di reference digitale è la «Definizione del "bacino di utenza"».

Nonostante le naturali differenze che emergono in queste indagini, è possibile tracciare come comune denominatore la certezza che quasi tutte le persone, chi in maggior misura chi meno (a seconda dell'età, del genere, dell'area in cui abitano, etc.), utilizzano le nuove tecnologie per lavorare, studiare, incontrarsi, distrarsi, divertirsi, acquistare, etc. La tecnologia è pervasiva e le nostre azioni quotidiane difficilmente esulano dall'uso (in alcuni casi abuso) di personal computer, telefoni cellulari, palmari e affini. Pertanto riservare questi strumenti ad alcune categorie di persone o ad alcuni scopi pare insensato, semmai è opportuno sfruttare i vantaggi che ne derivano e gradualmente sperimentarne le funzioni non isolandosi. Gli utenti che emergono da queste indagini sembrano inseguire esattamente questo: utilizzare ciò che permette di ricavare un beneficio utile, ad esempio in termini di rapidità ed economia nel comunicare o anche solo in piacevole offerta di svago.

1.4 Motivazioni al reference in digitale. Osservazioni sul ruolo del reference e sugli utenti

L'osservazione dell'andamento delle trasformazioni sociali e della naturale modifica nelle scelte preferenziali dei mezzi di comunicazione da parte degli individui porta a considerare necessario un adattamento degli strumenti che tradizionalmente le strutture sociali, tra cui le biblioteche, usano per comunicare con i propri utenti. Questa esigenza di ammodernamento tecnologico del tessuto comunicativo all'interno delle biblioteche è sostenuta da quanti riconoscono alla biblioteca anche un ruolo sociale: «è nostra intenzione evidenziare come la multimedialità della biblioteca e delle sue funzioni sia un processo in qualche misura provocato dall'utenza sociale di riferimento, dall'insieme dei suoi comportamenti di selezione e di costruzione di sistemi informativi e conoscitivi: questi trovano nella struttura polimorfa del patrimonio informativo della biblioteca l'elemento essenziale per la sua configurazione non tanto e non solo come strumento di raccolta e sistematizzazione dei dati, ma anche e soprattutto come sistema di comunicazione, capace di dotarsi di più linguaggi e di più mediazioni linguistico-simboliche da svilupparsi con l'ambiente sociale in cui è insediato¹²⁰».

In questa citazione, datata ma altamente lungimirante del panorama che si è venuto effettivamente a delineare, si trovano gli elementi fondamentali che sostengono anche questa

¹¹⁹ Per l'Italia si segnalano le indagini Istat: <http://www.istat.it>.

¹²⁰ Everardo Minardi, *Il ruolo dell'utenza nella trasformazione multimediale della biblioteca*, in: *Le teche del duemila : informazioni, utenza sociale e trasformazione delle biblioteche*, op. cit., pp. 100-115, cit. p. 102.

analisi:

- le biblioteche sono strutture che offrono patrimonio documentale e relativi servizi (in presenza e remoti) utili alla comunità;
- le biblioteche, specchio del contesto sociale in cui sorgono, ne seguono le trasformazioni rinnovando le proprie modalità comunicative per rispondere alle rinnovate esigenze degli utenti;
- il processo di rinnovamento del tessuto comunicativo tra biblioteca e utenti riguarda tutte le tipologie di biblioteche, in quanto il contesto di cambiamento che innesca la necessità di ammodernamento tecnologico e di incentivazione del dialogo è unico.

Estremamente significativo è che i servizi di reference digitale risultino utilizzati non solo da persone che normalmente non frequentano e utilizzano le biblioteche, ma anche dagli utenti più assidui e soprattutto non solo da remoto, ma anche dalla sede stessa della biblioteca a cui porgono la richiesta. Questo atteggiamento da parte degli utenti supporta piuttosto pragmaticamente la motivazione principale alla base del fare reference anche in modalità remota: «*reach users in and out libraries*¹²¹», ovvero raggiungere gli utenti, non solo potenziali ma anche quelli già attivi.

Il percorso attraverso il quale le biblioteche esplicitano il loro adeguarsi al cambiamento di contesto è costituito da una revisione profonda del proprio ruolo di *teca* in nome di un potenziamento del ruolo relazionale, comunicativo e trasmissivo dell'informazione.

Tra i servizi coinvolti nel cambiamento rientra il reference per il suo essere punto di contatto privilegiato tra utenti e biblioteca. E' evidente quanto il reference in biblioteca costituisca un servizio trasversale: un servizio che viene erogato dalla biblioteca, che risponde pertanto alla sua funzione indiscussa di mediatrice dell'informazione, ma che sia in grado di estendere tale compito servendosi anche di figure che esulano dalla biblioteca, ovvero creando un tessuto di rete esteso e dinamico che prevede la possibilità per l'utente di fruire di servizi frutto di saperi e competenze di più soggetti. L'informazione, per essere gestita e disseminata opportunamente, necessita di una integrazione non più rimandabile tra soggetti ed istituti diversi, ossia appartenenti ad amministrazioni diverse per natura, tipologia, territorio, competenza, ma anche diversi per ruolo sociale/culturale. Biblioteche, archivi, musei, mediateche, fonoteche e videoteche, in quanto istituti di raccolta di materiale informativo e documentale, non possono esimersi dal colloquiare, ma lo stesso dovrebbe valere anche per istituti ancora più diversi tra loro: uffici relazioni con il pubblico, sportelli informativi¹²², etc. Pur mantenendo competenze, priorità ed obiettivi differenti, la finalità informativa che hanno tutti questi enti li accomuna e questo obiettivo può superare le differenze, per fare esprimere ad ognuno la propria specializzazione. La sfida attuale per contrastare l'assillo di

¹²¹ «*Reach users in and out libraries*» è la prima risposta alla domanda «*Virtual reference. Why?*» che si pone Linda Berube in: *Setting yourself on the right path with Uk Enquire: guidance for the public and librarians alike. Sulla buona strada con Uk Enquire*, op. cit.

¹²² L'idea della necessità di commistione di più soggetti finalizzati a realizzare servizi di orientamento e informazione, tipica del moderno concetto di *reference library*, è molto presente in letteratura professionale. A titolo esemplificativo si vedano: Elena Boretti, *Un grande servizio bibliotecario per tutti*, «*Bollettino AIB*», 46 (dicembre 2006), n. 4, 383-398, cit. p. 397, <http://www.aib.it/aib/boll/2006/0604383.htm>: «*Perché non coinvolgere nella rete altri istituti a cominciare dalle varie tipologie bibliotecarie e dalle altre agenzie dell'informazione? Perché non attivare forme collaborative anche con gli uffici per le relazioni con il pubblico, o con gli informagiovani? Perché non coltivare rapporti con tutti gli altri attori locali nel processo di diffusione della cultura, come la scuola, l'editoria, le televisioni, le telecomunicazioni, i servizi pubblici? Di questa cooperazione per la conoscenza, la biblioteca pubblica potrebbe rivestire allora veramente il ruolo di reference library, non in senso simbolico, ma estremamente operativo di servizio di primo sportello, punto di accesso a un sistema complesso di servizi per la conoscenza, centro di assistenza, orientamento e rinvio alle varie offerte secondo il profilo dell'utente e le specificità della sua domanda*» e Giovanni Di Domenico, *Biblioeconomia e culture organizzative*, Milano, Bibliografica, 2009, cit. nota 20 a p. 21: «*Penso anche alla cooperazione tra strutture di diversa appartenenza istituzionale e competenza organizzativa: è il caso della cooperazione in rete delle biblioteche con altri istituti culturali, ma anche con editori, aggregatori di risorse ecc*».

anacronismo e di non efficacia e per aggirare la sindrome di abbandono delle biblioteche, consiste nell'attivarsi affinché questa trasversalità sia incentivata, promossa, realizzata, curata, perseguita.

Alcuni anni fa Antonella Agnoli suggeriva, riferendosi ai servizi di informazione per ragazzi, che «*Un altro punto chiave è il principio che la biblioteca non può essere autosufficiente, ammesso che lo sia mai stata. Oggi, reference significa anche indicare indirizzi e siti Internet di associazioni, enti, servizi comunali o regionali che potrebbero essere utili ai nostri utenti.*¹²³». Oggi, a distanza di una decina d'anni da questa affermazione, forse è addirittura possibile anche il superamento di questa modalità di lavoro. Non solo occorre sapere fare un buon *referall* e rinviare gli utenti verso le strutture più opportune per le proprie richieste, ma si può anche pensare di creare, tramite servizi di reference digitale, una fitta rete informativa talmente strutturata che sappia colloquiare direttamente con l'istituto più giusto a fornire una determinata informazione in modo da innescare una sinergia ancora più fluida e abituale.

¹²³ Antonella Agnoli, *Gli spazi di informazione nella biblioteca per ragazzi*, «Bibliotime», 4 (marzo 2001), n. 1, <http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/agnoli.htm>.

II – Il contesto internazionale

«Si la información es la materia prima, las bibliotecas pueden conformarse con ponerla simplemente a disposición de los usuarios, pero también crear otros productos más idóneos para los clientes, preparar de forma apetitosa los medios con los que se accederá a esa información, sugerir qué es lo que uno no se debe perder, etc. Ese valor añadido, que tanto apreciamos en la gastronomía, es en el que deben pensar las bibliotecas. Google será rápido, pero en la espasa la información está elaborada como le hace falta a los usuarios.»

José Antonio Merlo Vega, *Servicios digitales en ámbitos bibliotecarios: tendencias y reflexiones*¹²⁴

In questa sezione vengono prese in esame alcune pratiche di servizio estere.

Si è scelto di esaminare in dettaglio alcuni servizi ed anche utilizzarli inoltrando delle richieste, in quanto rappresentano delle vere e proprie eccellenze, oppure perché sono estremamente diffusi e popolari, pertanto utili a delineare l'assetto complessivo. Si tratta perlopiù di servizi funzionanti già da tempo, in alcuni casi già da più di un decennio, che presentano caratteristiche di stabilità e posseggono dati relativi all'uso che permettono di elaborare delle riflessioni e di operare dei parallelismi con le casistiche italiane.

Altri invece sono stati scelti e studiati soprattutto rispetto al contesto geografico e territoriale in cui sorgono, per cercare di delineare un quadro non esaustivo ma solamente esemplificativo della o delle tendenze in atto nella Nazione che rappresentano. La sovrabbondanza di pratiche o la totale mancanza delle stesse a seconda dei Paesi sono ritenute, per il fine di questo elaborato, ad ogni modo elementi ugualmente informativi.

Nel suo complesso lo studio di tutti questi casi porta a disegnare, rispetto al tema in oggetto, un panorama internazionale non del tutto definito¹²⁵ che però ha già gli elementi sufficienti per essere raffrontato a quello italiano ben più soggetto tutt'oggi a sperimentazioni.

2.1 Panorama internazionale

Il panorama internazionale è costellato di esperienze relative ai servizi di reference digitale. Questo avviene per più motivi:

¹²⁴ José Antonio Merlo Vega, *Servicios digitales en ámbitos bibliotecarios : tendencias y reflexiones*, «Boletín de la Confederación de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas», 54 (giugno 2004), n. 1-2, pp. 377-385, cit. p. 384, disponibile anche a: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pdf/anabad2004.pdf>.

¹²⁵ A testimonianza di questo dinamismo estremo e costante si è scelto di mantenere indicazione nella presente trattazione anche di servizi che all'inizio di questo lavoro di analisi (2009) erano da ritenere le pratiche più consolidate e al termine (2011) non sono neppure più attivi: es. *Info.Anytime*.

a) un maggiore impegno e una sensibilità più accentuata e tangibile (in confronto al contesto nazionale italiano) riservati dalle biblioteche alla soddisfazione degli utenti in generale, piuttosto che all'ampliamento, alla conservazione e alla tutela del patrimonio. L'impegno e l'attenzione si traducono in investimenti consistenti che rendono possibili progettualità innovative e ambiziose realizzatrici di numerosi servizi d'avanguardia.

Questa tendenza si registra soprattutto in area nord Europea (es.: Danimarca, Svezia, Norvegia, Finlandia), negli Stati Uniti e anche in Australia e Nuova Zelanda (in area oceanica sullo sviluppo rapido di efficaci servizi da remoto incide notevolmente anche la necessità di dover sopperire a grandi distanze tra un insediamento abitativo e l'altro);

b) una consolidata tradizione del servizio di reference, che traina anche le esperienze più moderne.

Tendenza percepibile soprattutto nelle biblioteche di area americana e britannica;

c) un diffuso approccio cooperativo, consolidatosi da tempo già per altre attività e servizi, che offre l'esperienza necessaria per essere applicato nel reference.

Modalità tipicamente nordica e anglo-americana, ora in espansione ovunque.

Impossibile è tracciare una panoramica esaustiva dei servizi esistenti, in quanto proprio in ragione della loro innovativa virtualità sono continuamente sottoposti a modifiche e aggiornamenti, anche sostanziali, per adeguarli costantemente al progresso tecnologico e alle modifiche di contesto rappresentate dalle nuove modalità di consumo dell'informazione da parte degli utenti.

In particolare però, si ravvisa una tendenza piuttosto diffusa e ragionevolmente compresa nell'attuale fase di superamento della sperimentazione e nella necessità di potenziare i servizi e di ridurre i costi a unificare servizi inizialmente costituitisi come individuali. Nella maggior parte dei casi non si tratta di vere e proprie fusioni, tutt'al più di aggregazioni. Permangono a monte appartenenze istituzionali diversificate dei cooperanti, ma la percezione che gli utenti hanno di questi servizi cooperativi è comunque di servizi organizzati, comprensivi di vantaggi che questa unificazione inevitabilmente porta con sé in termini di potenzialità e semplificazione. L'obiettivo finale è che gli utenti utilizzino questi servizi esattamente come usano gli opac cooperativi, ovvero con l'attenzione rivolta alla funzionalità e agli esiti ottenuti, invece che alle sotterranee differenze che permangono per gli addetti ai lavori: «*the typical user is not concerned with a specific collection within a specific library, but rather with getting an answer to his or her question from any collection*¹²⁶».

Esistono numerose selezioni ed elencazioni di esperienze cooperative significative a livello mondiale, tra queste si segnala la lista *Collaborative E-reference Services around the World 2008*¹²⁷ redatta nel 2005 e aggiornata a settembre 2008 da Gitte Larsen del *Department of continuing education & consultancy* della *Royal School of Library and Information Science* in Danimarca. Si tratta del frutto di un'indagine condotta dalla sezione IFLA *Reference and Information Services* presentata ad Oslo nell'agosto del 2005 ed è un'elencazione strutturata per aree geografiche.

¹²⁶ Kenneth Lavender, Scott Nicholson, Jeffrey Pomerantz, *Building Bridges for Collaborative Digital Reference between Libraries and Museums through an Examination of Reference in Special Collections*, «The Journal of Academic Librarianship», 31 (2005), n. 2, pp. 106–118, cit. p. 106.

¹²⁷ Url della lista: <http://vip.db.dk/ifla/virtualref/>. Alla data del 1 dicembre 2011 la lista non risulta più reperibile, indice della difficoltà di redigere elencazioni stabili, anche se solo selettive e non esaustive, dei servizi di reference digitale.

Al fine di questa analisi sono dunque stati scelti alcuni casi ritenuti particolarmente rappresentativi degli orientamenti in atto in diverse Nazioni. La preferenza è stata guidata proprio dalla volontà di fare emergere sia le pratiche più comuni, molto diffuse e utilizzate dagli utenti, sia quelle che si considerano eccellenze apprezzate ovunque. Decifrare una propensione internazionale è utile al fine sia di capire cosa potrebbe essere utilmente esportato anche nella situazione italiana, da sempre in ritardo - anche nella sua modulazione tradizionale - nello scenario mondiale rispetto a questo tema, ma anche di individuare cosa non collima con il contesto nazionale e pertanto ha ragione di non essere proposto qui.

Il ritardo italiano nella riflessione teorica che riguarda i servizi di informazione si riflette anche nell'ambiente digitale e nelle esplicitazioni pratiche del servizio. Difatti, se è agli inizi degli anni Novanta del secolo scorso che in America si collocano i primi servizi di reference digitale, praticamente in concomitanza con il primo diffondersi delle tecnologie che ne permettono l'erogazione, in Italia dei veri e propri servizi organizzati si sviluppano soprattutto solo nel decennio successivo. In raffronto ad altri paesi europei (in particolare scandinavi) più attenti alla ricerca in ambito biblioteconomico e soprattutto alle indagini sull'utenza e le sue necessità, l'Italia compie riflessioni tardive e attua interventi finalizzati all'attivazione di servizi digitali altrettanto in ritardo. Un'ipotesi interessante, addotta quale causa del ritardo italiano nell'informatizzazione in generale delle biblioteche e in particolare nell'applicazione delle nuove tecnologie ai servizi all'utente e del relativo scarso successo di pubblico per quest'ultimi, è quella esposta da Tommaso Giordano in occasione del XXXVII Congresso Nazionale dell'AIB. Nonostante gli anni trascorsi da questa osservazione sembra ancora molto attuale e applicabile anche al ritardo relativo ai servizi di reference in digitale. Giordano attribuiva all'introduzione delle nuove tecnologie in Italia due distorsioni:

«La prima distorsione deriva dalla cultura organizzativa della pubblica amministrazione che permea anche il mondo delle biblioteche e che si traduce sostanzialmente in una scarsa sensibilità ai bisogni degli utenti. Questo limite ha impedito di collegare l'innovazione ad obiettivi in grado di produrre risultati tangibili a breve scadenza sul piano dei servizi, ha fatto sì che si andasse avanti nella realizzazione dei progetti senza un'idea precisa delle esigenze degli utenti. La seconda distorsione risiede nella scarsa considerazione del problema delle risorse umane. [...] L'incapacità di collegare l'applicazione delle nuove tecnologie a servizi percepibili dall'utente finale e di coinvolgere e motivare il personale sono, come è noto, i fattori che spesso determinano il fallimento di molti progetti di automazione.¹²⁸». Inoltre, larga parte del capitale umano bibliotecario italiano, oltre a non essere del tutto coinvolto ed incentivato, presenta una scarsa preparazione alle tecnologie della comunicazione, non adeguatamente colmata da interventi formativi appositi. Ciò contribuisce ad ampliare il divario temporale in rapporto ad altre situazioni estere, nell'adozione di nuove procedure e nuovi servizi.

L'attenzione di questa analisi è stata rivolta alle esperienze di tipo cooperativo e in particolare, ma non in maniera esclusiva, ad esperienze cooperative tra enti differenti, evidenziandone le modalità di erogazione: asincrona, sincrona e integrata o multicanale (“integrata¹²⁹” è la definizione che ho scelto per indicare le situazioni che prevedono la possibilità di più canali digitali differenti, sincroni e asincroni, di erogazione del servizio).

Queste stesse modalità di erogazione dei servizi sono state utilizzate come categorie principali di raggruppamento, all'interno delle quali l'analisi di ogni esperienza si è

¹²⁸ Tommaso Giordano, *Relazione introduttiva al XXXVII congresso nazionale dell'AIB*, in: *L'informazione a portata di mano : biblioteche, tecnologie e servizi agli utenti : atti del 27. congresso nazionale dell'associazione italiana biblioteche : Pisa, 27-29 novembre 1991*, a cura di Elena Boretti, Riccardo Ridi, Milano, Bibliografica, 1992, pp. 5-16, cit. pp. 11-12.

¹²⁹ Questa definizione è suggerita dalla locuzione «*multimedialità integrata*» usata per indicare l'uso integrato di mezzi comunicativi differenti, in: Alberto Ghidini, *Servizi e informazioni multimediali*, in: *Le teche del duemila : informazioni, utenza sociale e trasformazione delle biblioteche*, op. cit. e anche dall'espressione «*collaborative integrated services*» in una duplice accezione di integrazione tra servizi sincroni e asincroni, ma anche tra servizi virtuali e tradizionali, in: Linda Berube, *Ask Live! UK public libraries and virtual collaboration*, «Library and Information Research», 86 (Summer 2003), n. 27, pp. 43-50.

concentrata sui seguenti elementi che ho considerato altamente significativi: tipologia, estensione territoriale, utenti, tempistiche di risposta, carta del servizio, archivi disponibili, software per l'uso del servizio da parte dell'utente e per la gestione da parte della biblioteca, livello, lingua, caratteristiche e funzionalità, restrizioni, privacy, slogan, anno di attivazione, evoluzioni.

Vengono proposti undici casi esemplificativi, lo studio dei quali permette di identificare in particolare (oltre agli elementi sopraindicati): tipologie di modelli cooperativi, filosofie di servizio, flussi di lavoro, problematiche e criticità, indagini e rilevazioni statistiche, propositi evolutivi.

Per quanto concerne le pratiche di servizio, che ritengo costituiscano delle vere e proprie eccellenze, faccio riferimento soprattutto a casi nord europei: Svezia, Norvegia, Finlandia, Danimarca.

Per quanto riguarda invece le pratiche più comuni, scelte in base alla larga diffusione della tipologia che rappresentano (molto diffusa è la tipologia con estensione *State Wide*, ovvero riservata all'uso dei cittadini residenti in un determinato territorio regionale/statale), si tratta soprattutto di servizi americani.

Inoltre propongo uno sguardo panoramico della situazione di altri Paesi, meno affermati sui servizi digitali (ad eccezione di Australia e Canada) pertanto anche meno osservati, che seppur inevitabilmente limitato è utile ad arricchire l'indagine sulle azioni intraprese o non intraprese nel mondo.

Questa trattazione dunque non intende affatto proporsi quale esaustiva, piuttosto selettiva e non solo dei servizi migliori, poiché il suo fine non è ricostruire quello che potrebbe essere il modello eccellente, in quanto l'eccellenza per essere tale in tutti i sensi deve essere correlata a sostenibilità e stabilità e non può pertanto prescindere da un'analisi di contesto spazio temporale e di *mission* della specifica biblioteca in cui si propone. Si tratta perciò di un'analisi dell'esistente tesa a discernere le politiche del digitale in riferimento al reference nel mondo, utile a rintracciare la o le direzioni perseguite e perseguibili.

La sfida pertanto consta, a partire dall'analisi di servizi attivi in determinati contesti (ambientali, culturali, economici, etc.), nel riuscire anche a fare emergere tendenze in atto, indicazioni e caratteristiche generali imprescindibili costitutive di un servizio di reference digitale efficiente ed efficace e/o anche tendenze abbandonate.

2.2 Casi di studio: servizi cooperativi

2.2.1 Servizi cooperativi asincroni

Ask a librarian (all'interno del portale *Libraries.fi*¹³⁰), Finlandia

E' una delle esperienze di reference virtuale finlandesi più rilevanti e comprovate.

Si tratta di un progetto nazionale che coinvolge biblioteche di varie tipologie: pubbliche, universitarie, speciali, virtuali.

All'interno di questo ampio progetto, prodotto dalla Helsinki City Library e supportato (anche finanziariamente) dal Ministero dell'educazione finlandese¹³¹, si trova il servizio *Ask a*

¹³⁰ *Libraries.fi*: <http://www.libraries.fi/en-GB/>.

¹³¹ *Library Strategy 2010. Policy of the Finnish Ministry of Education for ensuring access to knowledge and culture. Public Libraries*, Ministry of Education, Media Division, Department for Cultural, Sport and Youth Policy, Helsinki, 2003: http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2003/liitteet/opm_156_kseng.pdf?lang=en.

*librarian*¹³².

Ask a librarian è svolto dal 1999 in maniera cooperativa da numerose biblioteche (circa 65 istituti) e collabora inoltre con un analogo servizio svedese (*Fråga Biblioteket*) e con l'internazionale *Question Point*.

Tecnicamente si tratta di un servizio a modello asincrono di tipo web-form.

Il modulo web tende a ridursi all'essenziale, infatti la prima cosa visibile a chi vuole utilizzarlo è l'ampio campo per la richiesta dell'utente. In questo modo visivamente appare quasi più come un servizio chat che non web-form. In un secondo momento, una volta digitata la richiesta, il form si espande e appaiono anche i campi successivi, tra cui alcuni obbligatori: nome, mail, provenienza (viene richiesto di indicare la città o genericamente "Fuori Finlandia") e altri facoltativi: lingua in cui si desidera ricevere la risposta. Inoltre, l'utente può anche scegliere la biblioteca, tra quelle partecipanti, che desidera risponda alla sua richiesta.

La risposta è inoltrata alla mail dell'utente entro 3 giorni lavorativi (sabato e domenica esclusi).

Il servizio è gratuito e rivolto a tutti gli utenti della Rete ed è erogato in maniera multilingue: finlandese, svedese e inglese.

Il software utilizzato è *Meteor* sviluppato appositamente per il servizio dall'azienda finlandese Sininen Meteoriiiti¹³³ in collaborazione con Connexor¹³⁴, azienda di Helsinki specializzata nella realizzazione di *tools web* semantici.

Ha un archivio delle richieste e risposte ricercabile per data e per parole chiave. E' possibile anche esprimere un indice di gradimento delle richieste rispondendo affermativamente o negativamente alla domanda "trovi utile la risposta?" e lasciare un commento (*feedback* su ogni risposta).

All'interno del sito sono raccolte e leggibili le risposte considerate migliori (sezione denominata *best answers*).

Esiste anche una versione semplificata del web-form per i bambini, ma disponibile solo in lingua finlandese¹³⁵.

La filosofia principale che sottende *AaL* (acronimo di *Ask a librarian*) si basa sulla specialità e responsabilità di ciascuno: «*Question meets experts*», ovvero risponde chi tra gli operatori partecipanti ritiene di poter dare una buona risposta. Al di là delle richieste indirizzate direttamente dall'utente verso una specifica biblioteca, le altre vengono viste da tutte le biblioteche partecipanti. Se c'è coincidenza tra residenza dell'utente e la città di una delle biblioteche della cooperazione, allora è chiamata a rispondere quella determinata biblioteca, negli altri casi può rispondere chiunque.

Le biblioteche di dimensioni maggiori hanno la consuetudine di controllare l'applicativo quotidianamente, quelle più piccole vengono avviate via mail quando vi sono richieste provenienti da utenti che dichiarano di risiedere nella città della biblioteca. Ogni biblioteca garantisce una o due persone come referenti del servizio, inoltre c'è un curatore centralizzato (un *editor*) che supervisiona ed eventualmente contatta biblioteche e operatori tramite una *mailing list* alla quale sono iscritti tutti i bibliotecari. Vi sono poi occasioni di incontro annuali tra i partecipanti.

Le future evoluzioni ipotizzate per questo servizio prevedono¹³⁶: il coinvolgimento di un numero maggiore di biblioteche; la predisposizione di più canali di comunicazione con gli

¹³² *Ask a librarian*: <http://www.libraries.fi/ask_librarian>.

¹³³ Sininen Meteoriiiti: <<http://www.meteoriiiti.com/>>.

¹³⁴ Connexor: <<http://www.connexor.eu>>.

¹³⁵ *Libraries.fi* per bambini in finlandese: <<http://www.kirjastot.fi/lapsille/kysy>>.

¹³⁶ Nina Granlund, *Ask a librarian and iGS: Finnish reference services*, in: *Informare a distanza*, Firenze, 12 aprile 2007, <http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/Granlund20070412.pdf>.

utenti (chat, ma anche televisione digitale); modifiche al software con l'introduzione di un applicativo semantico che offra soluzioni ulteriori agli utenti e ai bibliotecari e che, una volta potenziato, garantisca:

- vantaggi per gli utenti, come l'analisi del testo delle richieste e le ontologie e la ricerca in archivio per proporre eventuali risposte;
- vantaggi per i bibliotecari, come la proposta di eventuali risposte simili nel momento in cui essi compilano la risposta.

*Ask Cymru*¹³⁷, Gran Bretagna (Galles)

Progetto interistituzionale a cui partecipano circa 50 bibliotecari e professionisti dell'informazione che accedono alle risorse cartacee e online della Biblioteca Nazionale (National Library of Wales), delle biblioteche pubbliche, scolastiche e universitarie del Galles per dare risposta alle richieste informative degli utenti.

Consiste tecnicamente in un sistema asincrono costituito da un form web molto semplice in cui sono richiesti obbligatoriamente: domanda, indirizzo email, se si è iscritti o meno ad una biblioteca del Galles, autorizzazione o meno a pubblicare la richiesta sul sito e dichiarazione di non avere incluso nella richiesta informazioni di carattere personale (in accordo alla Politica della Privacy del servizio); facoltativamente sono richiesti: nome e codice di avviamento postale.

Non ci sono restrizioni rispetto agli utenti.

Il servizio predilige richieste di tipo fattuale aventi come tema il Galles (*Cymru* in lingua gallese significa appunto Galles), in quanto si inserisce all'interno degli obiettivi di valorizzazione, promozione e diffusione del territorio propri della Biblioteca Nazionale che sono esplicitati nel portale *Wales on the web*, ad ogni modo il servizio garantisce risposta su ogni tema.

La risposta è fornita in 48 ore.

Le lingue del servizio sono l'inglese e il gallese.

Il sito pubblica le richieste suddividendole in: richieste recenti e in richieste ricercabili (archivio che permette una ricerca per parola chiave), inoltre è presente una sezione *Best answers* in cui vengono raccolte alcune richieste in ordine di gradimento (tramite un sistema di *quotation*) da parte degli utenti stessi.

Non esiste un vero e proprio specifico slogan di servizio, però nel sito vi sono disseminate più esortazioni per gli utenti, ad esempio: «*Factual questions only, please!*» o «*we are especially equipped to answer questions about Wales and things Welsh. However, our resources cover the whole range of knowledge and we will be pleased to answer questions on any subject.*».

2.2.2 Servizi cooperativi sincroni

*InfoAnytime*¹³⁸, Stati Uniti d'America (Connecticut)

Servizio cooperativo interistituzionale (vi cooperano biblioteche pubbliche, universitarie, scolastiche, speciali), sincrono (tramite chat) in particolare rivolto a tutti i residenti in Connecticut, ma aperto anche ad altri utenti (il servizio sperimentato ha dato esito anche ponendo un quesito generico dall'Italia).

Il servizio, attivo dal 2005 al 2010 (anno in cui è stato chiuso per mancanza di fondi¹³⁹), ha unificato grazie al CLC Connecticut Library Consortium il servizio *Bibliomation*¹⁴⁰

¹³⁷ *Ask Cymru*: <http://library.wales.org/askcymru/en/>.

¹³⁸ *InfoAnytime*: <http://www.infoanytime.org> (si segnala che a maggio 2011 il sito non risulta più raggiungibile, causa chiusura per mancanza di fondi e dal 10 giugno 2011 non risulta più attivo neppure il dominio web).

¹³⁹ Messaggio di chiusura del servizio *InfoAnytime*, fornito dall'agenzia *Tutor*.

AskYourLibrary.org e il servizio *CLC InfoAnytime*. Il nome *InfoAnytime* poi permane per il servizio in forma cooperativa.

E' multilingue: inglese e spagnolo e gratuito per gli utenti.

Le biblioteche pubbliche partecipanti sono circa 140 e una trentina le biblioteche di altra tipologia (universitarie, scolastiche, speciali). Non c'è un accesso centralizzato al servizio, ma più accessi ad esso attraverso i siti web di tutte le biblioteche partecipanti.

La chat si raggiunge dopo aver compilato tre campi: scelta tra le biblioteche partecipanti di quella alla quale rivolgere la richiesta, nome, richiesta.

Per salvare le sessioni e le transazioni occorre registrarsi e crearsi una propria credenziale di accesso.

Il servizio è aperto a nuove collaborazioni bibliotecarie e pubblica il relativo tariffario di partecipazione a seconda della tipologia di biblioteca e del bacino di utenza che essa serve. Si tratta, ad ogni modo, di costi di partecipazione annuali molto bassi: dai 50 dollari richiesti alle biblioteche pubbliche con una popolazione di meno di 50.000 persone, ai 75 per le pubbliche con più di 50.000, fino ai 100 dollari di quota partecipativa massima per tutte le biblioteche universitarie.

L'ampia disponibilità oraria del servizio è garantita dal numero dei bibliotecari partecipanti e, nelle ore notturne e festive, dai professionisti disciplinari dell'agenzia online *Tutor*¹⁴¹. *Tutor* è un'agenzia, composta da esperti disciplinari (per lo più insegnanti e studenti laureati) che si rivolge direttamente a chi necessita di un'informazione specialistica o a chi svolge il ruolo di intermediario della stessa (studenti, genitori, docenti, bibliotecari). Sorta nel 1998, essa offre sia software gestionali per il reference, sia il servizio stesso in outsourcing, questa attività è stata introdotta nel 2001 con il progetto *Live homework help*. Questa seconda funzione generalmente è un'opzione a cui le biblioteche attingono principalmente per offrire ai propri utenti un servizio continuativo anche negli orari in cui le biblioteche non sono aperte (festivi, ore notturne, etc.) o per erogare il servizio in lingue differenti rispetto a quelle possibili per le competenze linguistiche dei bibliotecari, in altri casi vi si rivolgono per richiedere loro stesse la collaborazione di un esperto disciplinare¹⁴². Al servizio di *Tutor* le persone possono attingere anche direttamente. Il servizio di *Tutor* è a pagamento, occorre registrarsi in Rete e acquistare da un minimo di 1 dollaro per 20 minuti di sessione informativa come tariffa promozionale, a 70 dollari per un'ora come tariffa standard. E' funzionante unicamente per i residenti degli Stati Uniti e del Canada.

*AskColorado*¹⁴³, Stati Uniti d'America (Colorado)

Il progetto, a cui lavora un comitato collaborativo a partire dall'aprile 2002, diviene operativo nel settembre 2003 e riscuote notevole successo, difatti è molto utilizzato (circa 5.000 richieste al mese¹⁴⁴).

Il servizio è sostenuto finanziariamente dalla Biblioteca Statale del Colorado attraverso LSTA (il *Federal Library Services and Technology Act*) e anche da fondi locali e statali, inoltre ogni biblioteca partecipante provvede a supportare il progetto fornendo personale e anche ulteriori finanziamenti (attraverso quote di partecipazione annuali). La quota è calcolata in base al tipo di biblioteca (scolastica, accademica, pubblica) e in base alla popolazione servita.

<http://aal20.tutor.com/nGEN/Apps/SocWeb/main.aspx?ID=c22adde4-d6c6-4853-a746-127716b051eb>.

¹⁴⁰ *Bibliomation*: <http://biblio.org>.

¹⁴¹ *Tutor*: <http://www.tutor.com/>.

¹⁴² Si riscontra quest'uso dell'agenzia *Tutor* da parte delle biblioteche nel servizio di chat reference per ragazzi in: Virginia A. Walter, Cindy Mediavilla, *Teens are from Neptune, librarians are from Pluto: an analysis of online reference transactions*, «Library trends», 54 (Fall 2005), n. 2, pp. 209-227.

¹⁴³ Servizio *Ask Colorado*: <http://www.askcolorado.org/> e sua descrizione:

<http://www.askcolorado.org/info/about.html>.

¹⁴⁴ Dato rilevato nel corso del 2009.

Lo stesso calcolo viene fatto per quantificare le ore richieste settimanalmente al personale della biblioteca partecipante.

Si tratta di un piano collaborativo tra biblioteche di diversa tipologia (pubbliche, universitarie, scolastiche e speciali) dello Stato del Colorado (complessivamente circa 80). Rivolto in particolar modo ai cittadini del Colorado (residenti o espatriati) e a coloro che si interessano del Colorado a qualunque livello (turisti, ricercatori, ...), ma sostanzialmente utilizzabile da chiunque.

E' un servizio sincrono realizzato tramite chat. Prima di accedervi sono richiesti alcuni dati tra cui: la residenza (le opzioni possibili sono: Stato del Colorado, residenza generica negli Stati Uniti d'America, Altro), la mail per ricevere la trascrizione della transazione, il livello della richiesta (che ne determina l'invio verso l'una o l'altra biblioteca).

Fornisce quattro modalità possibili per ricevere una trascrizione della transazione: tramite accesso regolato da credenziali; stampando la sessione con un'apposita funzione di stampa; fornendo un indirizzo email in accesso; scrivendo una richiesta ad un indirizzo email apposito.

Sono ammesse cinque tipologie di richieste (o livelli) possibili: 'Generali', 'Universitarie', 'Per bambini entro gli 8 anni', 'Per ragazzi da 9 a 12 anni', 'Professionali'. Le richieste generali e scolastiche vengono indirizzate direttamente alle biblioteche pubbliche, le richieste accademiche alle universitarie.

E' possibile anche porre domande e avere risposte in lingua spagnola, in questo caso le richieste sono dirottate all'agenzia *Tutor*.

Ognuna delle aree, in ogni momento, è presidiata da almeno uno fino a cinque bibliotecari.

Anche in questo caso l'ampia disponibilità oraria del servizio è garantita dai bibliotecari partecipanti e nelle ore notturne e festive dai professionisti disciplinari dell'agenzia online *Tutor*.

La *mission* dichiarata nella *home page* del servizio è di fornire un servizio personalizzato per le necessità proprie di ciascun utente: «*AskColorado is designed to provide customized service to fit the needs of each user.*». Il punto di forza del servizio, come specificato nella *home page* del sito, è di essere una sorta di «*human-powered search engine*», ovvero di funzionare rapidamente e semplicemente come un motore di ricerca, ma di essere erogato da persone con i vantaggi che questo implica.

2.2.3 Servizi cooperativi 'integrati' (asincroni e sincroni)

Come precedentemente anticipato, qui si utilizza il termine 'integrato'¹⁴⁵ per identificare quei servizi che prevedono più canali digitali di erogazione. La strategia «*multi-faceted*»¹⁴⁶ appare ultimamente la più applicata nelle situazioni più avanzate, questo spiega la casistica più nutrita all'interno di questa categoria, in quanto «*will allow librarians to be there for them (patrons), in whatever form they desire*»¹⁴⁷.

*Question Point*¹⁴⁸, Stati Uniti d'America

Question Point, realizzato da OCLC in collaborazione con la Library of Congress, è il più grande progetto di reference collaborativo internazionale (*Global Network*), che offre all'utente

¹⁴⁵ Le linee guida RUSA, *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*, op. cit., al par. 5.1 parlano di integrazione del servizio di reference virtuale, all'interno del servizio più ampio di reference.

¹⁴⁶ Tracey Mayfield, *Technology impact on physical access to reference and information services*, in: *The human side of reference and information services in academic libraries : adding value in the digital world*, edited by Lesley S. J. Farmer, Oxford, Chandos, 2007, pp. 73-81, cit. p. 81.

¹⁴⁷ *Ibidem*.

¹⁴⁸ *Question Point*: <http://www.questionpoint.org>.

un ambiente di ricerca personalizzabile con modalità asincrone (tramite modulo online) e sincrone (tramite chat) e allo staff un programma amministrativo e gestionale altamente professionale, che garantisce una gestione chiara e completa dell'intero ciclo domanda/risposta. Il modello di *Question Point* è esportabile e le biblioteche possono collaborare a livello locale e su scala globale sfruttando dei canali operativi comuni, per garantire un servizio di reference aperto 24/7, capace di indirizzare la domanda ove le specifiche competenze e identità delle biblioteche partecipanti al servizio sono garanzia di efficacia.

E' un sistema completo, nel senso che comprende non solo il software di gestione ma anche un gruppo di lavoro con supervisori, un apparato organizzativo che include documenti di lavoro, linee guida tecniche, operative e stilistiche, strumenti per la valutazione e il monitoraggio statistico, possibilità di personalizzazioni dei moduli.

L'adesione alla cooperazione prevede alcuni obblighi per le biblioteche aderenti, le quali devono garantire personale addetto specializzato, un minimo di ore di lavoro settimanali, il monitoraggio dell'assegnazione delle domande almeno due volte al giorno e l'attenersi almeno al profilo qualitativo definito come essenziale stabilito con il documento «*Facets of quality for digital reference services*¹⁴⁹».

Si tratta del primo modello di reference cooperativo mondiale, attivato con un progetto pilota dalla Library of Congress in seguito ad un congresso del 1998 dal titolo *Reference Service in a Digital Age* che evidenziò la necessità di adeguare anche il reference al nuovo contesto digitale. Nel 2002 *Question Point* è il risultato internazionale di questa fase sperimentale tra Library of Congress and OCLC¹⁵⁰. E' l'evoluzione nel mondo di un modello collaborativo di servizi di reference digitale (*CDRS: Collaborative Digital Reference Service*). Lo scopo è di combinare il potere informativo delle collezioni locali e l'*expertise* del personale con la diversità e la disponibilità di biblioteche e bibliotecari in tutto il mondo, 24 ore al giorno, 7 giorni a settimana. Il progetto pilota CDRS ha coinvolto più di 260 biblioteche di vario tipo negli Stati Uniti, Canada, Gran Bretagna, Europa (Germania, Norvegia, Svezia), Cina e attualmente partecipano a questo servizio più di 1000 biblioteche dislocate in tutto il mondo, ma la cooperazione è destinata a crescere ogni anno. Le biblioteche possono partecipare individualmente o già in cooperazione, ad ogni modo sono tutte considerate, come singole o come sistemi, membri della cooperazione.

*Gio, Government Information Online: Ask a librarian*¹⁵¹, Stati Uniti d'America

Progetto pilota attivo dal 2005 e sponsorizzato dalla Biblioteca statale dell'Illinois, da OCLC, dall'Università dell'Illinois a Chicago e da CIC (*Comitee on Institutional Cooperation*) un consorzio di cooperazione tra 11 Università.

E' un servizio interistituzionale al quale partecipano complessivamente circa 30 biblioteche pubbliche, statali, accademiche nel territorio degli Stati Uniti che sono ufficialmente depositi bibliotecari governativi.

Il risultato di questo progetto è un servizio di informazioni governative di qualunque tipo, erogato da bibliotecari esperti in informazioni di questa tipologia.

Il servizio è gratuito ed utilizzabile da chiunque.

Ci sono due canali di comunicazione possibili:

- Chat: attraverso il modulo chat di *QuestionPoint*.

Funziona dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 18.00 e il venerdì dalle 8.00 alle 17.00.

¹⁴⁹ Virtual Reference Desk Network, *Facets of quality for digital reference services*, a cura di Jo Belle Withlatch, 2003⁵, http://www.webjunction.org/c/document_library/get_file?folderId=438979&name=DLFE-11466.pdf.

¹⁵⁰ Per una storia completa del servizio, fin dalle origini, si veda: <http://www.loc.gov/rr/digiref/history.html>.

¹⁵¹ *Gio*: <http://govtinfo.org/>.

- Web-form: composta da campi facoltativi e obbligatori. Quelli obbligatori sono: mail, richiesta, motivo della richiesta. Inoltre, viene chiesto all'utente se la richiesta può essere reinoltrata verso un'altra biblioteca rispetto a quella da lui selezionata. Si risponde in 2 giorni. E' inclusa la possibilità di ricercare nell'archivio delle domande e delle risposte (funzionalità offerta dal software di *Question Point*).

*Ask a librarian*¹⁵², Martin Luther King Jr. Library, Stati Uniti d'America (California, San José)

Collaborazione tra la Biblioteca Pubblica e la Biblioteca Universitaria di San José, che sortisce da un comune intento tra la città e l'Università di collaborare fattivamente.

Il sindaco di San José in California e il Preside dell'Università della stessa città siglano un accordo dal quale nel 2003 nasce la Biblioteca *Martin Luther King Jr.*

Si tratta di un caso molto particolare in quanto è sia un'esperienza virtuale, sia un luogo fisico in cui avviene l'integrazione di alcuni servizi, tra cui il reference. Nonostante amministrativamente permangano separazioni, gli utenti hanno un punto di riferimento unico rappresentato da bibliotecari appartenenti ad entrambe le amministrazioni.

Ask a librarian è un servizio estremamente diversificato che prevede l'erogazione in presenza, telefonica, via modulo web e chat.

Nel modulo web viene chiesto di specificare con parole chiave la disciplina della richiesta e di dichiarare a quale tipo di categoria di utenti si appartiene: la differenziazione sostanziale è tra utente di biblioteca pubblica e studente.

La stessa differenziazione per utenti viene richiesta anche nella chat. E' l'utente che sceglie quale finestra di chat attivare (entrambe rimandano ad un formulario di *Question Point*).

Le Chat possibili sono:

I) chat locale: dal lunedì al giovedì, dalle 14 alle 18;

II) chat cooperativa: rimanda a moduli di *Question Point*, attiva 24/7.

In più sono previsti ulteriori servizi di reference personalizzati: per utenti di lingua spagnola (attraverso una chat apposita, che utilizza sempre *Question Point*) e una connessione disciplinare per studenti via email (lo studente sceglie, tra tutto il personale della biblioteca, la persona di riferimento per la disciplina specifica di suo interesse).

*iGS: Information Gas Station*¹⁵³, Finlandia (Helsinki)

E' il servizio di reference della Biblioteca municipale di Helsinki attivo dal 2001. Il suo nome, *iGS: Information Gas Station*, attraverso il parallelismo tra la benzina e l'informazione, è estremamente esplicativo della rilevanza che si vuole dare all'accesso all'informazione nella società: l'informazione è importante per le persone. tanto quanto la benzina per le automobili. Attraverso uno slogan molto confortante - «*Ask anything*» - promuove il servizio informativo pubblico e incoraggia le richieste.

I canali di erogazione del servizio di reference sono molteplici: la Rete Internet (tramite web-form e chat); postazioni mobili nella città per il reference in presenza; un programma radiofonico.

I) La Rete: il sistema di rete funziona sia tramite un modello asincrono di web form, sia in modalità sincrona tramite chat:

a) Il modulo online è essenziale, composto da un solo campo per la richiesta dell'utente e da un campo per l'email dell'utente. Non viene chiesta alcuna informazione aggiuntiva.

E' gratuito e rivolto a tutti.

¹⁵² *Ask a librarian* di San José: <http://www.sjlibrary.org/services/reference/>.

¹⁵³ *iGS*: <http://igs.kirjastot.fi/en-GB/iGS/>.

Le risposte vengono inoltrate via email in 2 settimane.

Include un archivio pubblico con le risposte organizzate in diverse categorie.

E' erogato in maniera multilingue: finlandese, svedese e inglese.

Ha un archivio delle richieste e risposte ricercabile per data e per parole chiave.

E' possibile, per gli utenti, lasciare un *feedback*.

Il software utilizzato è proprietario e realizzato appositamente dalla ditta finlandese Sininen Meteoriiiti (stessa azienda sviluppatrice del software per l'*Ask a librarian* di *Libraries.fi*).

b) *Ask online*, la chat è attiva dal lunedì al giovedì, dalle 10.00 alle 20.00 e il venerdì dalle 10 alle 16.00, in questa modalità sincrona è erogato solo in lingua finlandese.

II) Le postazioni mobili, denominate *The information barrel* (la cui traduzione letterale è: "la tanica dell'informazione"), vengono abitualmente collocate nei luoghi pubblici (piazze, scuole, ospedali, etc.) più frequentati.

C'è un archivio web delle richieste ricevute e delle relative risposte, ricercabile per parole, categorie, lingua.

III) Il programma radiofonico, *iGS on air*, è trasmesso all'interno del canale *Ylen aikainen* della compagnia radiofonica finlandese. Gli ascoltatori possono inviare le richieste attraverso l'*home page* della radio o telefonando alla redazione. Ad alcune richieste vengono date risposte in diretta in tempo reale, per tutte le altre le risposte vengono pubblicate successivamente nella *home page* del sito web del programma o di *iGS*. In questo caso sono solo in lingua finlandese. Si tratta pertanto di un servizio contemporaneamente sincrono e asincrono, a seconda della complessità della richiesta e del numero di richieste pervenute durante il programma. Le risposte sono raccolte nello stesso archivio di *iGS mobile*.

Gli operatori coinvolti per tutti questi servizi di reference sono lo staff (circa 70 persone) della *Helsinki city library*. I gestori del servizio si occupano di organizzare i turni degli operatori per il programma radio e per le postazioni mobili.

La comunicazione tra gli operatori avviene in una apposita area dell'applicativo stesso.

Quello che maggiormente emerge da questo servizio è che:

- si punta sulla diversificazione dei canali per raggiungere chiunque;
- si ricerca la semplicità e l'immediatezza comunicativa attraverso web-form essenziali.

*Fråga biblioteket (Ask the library)*¹⁵⁴, Svezia

Nasce quale progetto delle biblioteche pubbliche svedesi nel 1998, con la biblioteca pubblica di Örebro come promotrice fino al 2003. Dal 2006 il testimone passa all'*Information and Inter-Lending Centres* di Malmö, Stockholm e Umeå con il patrocinio del *Swedish Arts Council*. Vi partecipano nel tempo 70 biblioteche pubbliche.

L'analogo servizio delle biblioteche universitarie nasce invece nel settembre del 2003 con il nome di *Librarian On Duty*, progetto condotto da quattro università. Nel 2005 partecipa anche la Biblioteca Nazionale di Svezia e vi si aggiungono altre 20 biblioteche circa.

Nel 2007 questi due servizi cominciano a collaborare con il nome comune, mutuato dal servizio cooperativo pubblico, di *Fråga biblioteket*.

¹⁵⁴ *Fråga biblioteket*: http://www.fragabiblioteket.se/Default_eng.asp. Alla data di uno degli ultimi controlli di funzionamento di questo servizio, 1 dicembre 2011, esso non risulta attivo. Non è stato però possibile capire se temporaneamente o permanentemente.

Servizio a modello cooperativo interistituzionale sia sincrono (chat), che asincrono (web-form).

Gratuito e multilingue.

La chat: è attiva dal lunedì al giovedì, dalle 9.00 alle 18.00; il venerdì dalle 9.00 alle 16.00.

Il Form Web è essenziale, ha due soli campi: richiesta ed email. L'utente può scegliere se inoltrare la richiesta alle biblioteche pubbliche o universitarie.

Fråga biblioteket ha inoltre tre servizi specializzati complementari a quello generale: *Ask The Technology Libraries* (per richieste scientifiche di alta specializzazione), *Ask In Other Languages* (per richieste in altre lingue) e *Ask The Children's Library* (per le richieste dei bambini).

*BiblioteksVagten*¹⁵⁵, Danimarca

Nel 1999 con il supporto finanziario della *Danish National Library Authority* si sviluppa *Net Librarian*¹⁵⁶, una cooperazione per il servizio di reference digitale tra 34 biblioteche pubbliche. Nel 2002 la cooperazione viene estesa anche a quattro biblioteche di ricerca: *Danish Veterinary and Agricultural Library*, *Aalborg University Library*, *Roskilde University Library* e la *Library of the Aarhus School of Business*. Le biblioteche partecipanti alla cooperazione sono poi ulteriormente aumentate nel tempo: nel 2009 si registra la collaborazione di 46 pubbliche e 15 di ricerca.

Si tratta di un servizio cooperativo nazionale interistituzionale (biblioteche pubbliche e di ricerca), gratuito, asincrono (web-form) e sincrono (chat), rivolto a tutti gli utenti danesi. Esiste anche uno specifico servizio all'interno di *BiblioteksVagten* per bambini e ragazzi, *Spørg Olivia = Ask Olivia*¹⁵⁷, erogato solo in lingua danese.

La motivazione generale, per la quale ci si attiva per realizzare questo servizio tra biblioteche di natura diversa, consiste inizialmente nello sviluppo di un modello che faciliti l'integrazione delle biblioteche di ricerca anche tra gli utenti di ambito non accademico attraverso l'inserimento delle stesse biblioteche in *Net Librarian* (la Rete pubblica). L'obiettivo principale è di provvedere a semplificare l'accesso alla conoscenza delle biblioteche di ricerca per il pubblico generale e per i cultori delle materie.

Oltre a questa motivazione generale, molto sentita nella fase di avvio del servizio, emergono poi degli ulteriori vantaggi nella collaborazione:

- estendere l'orario di servizio a beneficio di tutti (cittadini, studenti e ricercatori);
- condividere le risorse.

L'idea iniziale era di offrire un servizio di reference virtuale nel sito delle biblioteche di ricerca *Deff.dk*, simile a quello offerto dalle biblioteche presso il sito *Bibliotek.dk*. L'intenzione era infatti di implementare un servizio che integrasse biblioteche pubbliche e di ricerca, ma che mantenesse due interfacce separate per il target di riferimento. Si è partiti perciò da un sistema (quello delle biblioteche pubbliche) preesistente, ma è risultato subito chiaro che, a causa delle naturali differenze tra le istituzioni di provenienza, non potesse semplicemente essere adottato così com'era dalle biblioteche di ricerca.

In un primo momento si sono utilizzati due sistemi paralleli (mutuati dal sistema cooperativo delle biblioteche pubbliche già esistente) e dotati di una password di ingresso comune che permettesse a tutti i partecipanti di visualizzare le richieste. Le richieste venivano trasferite internamente al servizio pubblico o a quello di ricerca, a seconda della tipologia di domande e degli utenti richiedenti. In seguito, si è ricercato un nuovo software che coniugasse le nuove esigenze di cooperazione.

La sperimentazione del progetto è stata finanziata dal DEFF *Denmark's Electronic Research*

¹⁵⁵ *BiblioteksVagten*: <http://www.biblioteksvagten.dk>.

¹⁵⁶ Maggiori informazioni tecniche: http://www.splq.info/issues/vol36_1/03.htm.

¹⁵⁷ *Spørg Olivia = Ask Olivia* di *BiblioteksVagten*: <http://www.spoergolivia.dk/>.

Library iniziato nell'estate del 2002 e completato nello stesso anno.

Le tempistiche riservate alla realizzazione del progetto sono state molto ristrette: dall'estate a fine dicembre 2002. Si è reso pertanto essenziale creare una stretta collaborazione tra le biblioteche a due livelli:

- "alto": manageriale;
- "basso": pratico, operativo.

A tal fine si sono creati due gruppi:

1) *Steering group*, gruppo direttivo

Il gruppo ha organizzato un seminario conoscitivo finalizzato a focalizzare problemi e soluzioni operative.

Il metodo degli incontri e dello scambio di opinioni via mail è rimasto poi costante nel lavoro di gruppo.

2) *Software group*, gruppo di progetto

Il gruppo di lavoro sul software ha ricercato il programma tecnico che potesse sostituire quello utilizzato dalla cooperazione iniziale delle biblioteche pubbliche e che fosse in grado di rispondere alle esigenze di tutti i soggetti della nuova cooperazione.

Entrambi i gruppi sono composti da rappresentanti sia delle biblioteche pubbliche sia di ricerca.

C'è poi anche una figura di coordinamento del progetto che si occupa del rispetto delle regole e dei turni, di mantenere aggiornati i partecipanti comunicando le novità e di assicurare il livello di qualità del servizio.

La cooperazione attivata ha ottenuto, come primo esito interno, di responsabilizzare le persone coinvolte. Ogni partecipante al servizio si impegna al massimo poiché lavorare in un ambiente digitale ha come evidente conseguenza quella di essere facilmente monitorati e valutati anche dagli altri colleghi.

Inoltre, il progetto ha rappresentato e tuttora costituisce un'opportunità formativa unica per i bibliotecari al fine di incrementare le proprie rispettive competenze.

La filosofia che emerge come precipua del servizio è che il progetto abbatta le barriere tra istituzioni e che all'utente finale il servizio appaia unico e ben organizzato.

Lo slogan del servizio è molto ambizioso: «*Answer to everything between heaven and earth*».

Nonostante ciò permangono alcune differenze tra i servizi svolti dai due settori che creano delle criticità:

1) difficoltà nella spartizione delle richieste, dovuta ad alcune sovrapposizioni disciplinari:

le biblioteche pubbliche sono, in un certo senso, universali sulle discipline, ma risulta talvolta eccessivamente impegnativo riuscire ad innestare le specificità delle biblioteche di ricerca in alcune aree disciplinari.

2) difficoltà metodologiche:

le biblioteche pubbliche generalmente indirizzano l'utente alla risposta diretta, mentre le biblioteche di ricerca tendono ad assistere maggiormente l'utente fornendo percorsi più articolati.

Queste differenze di approccio sono emerse in merito al livello di approfondimento delle richieste. Ad ogni modo, si è ritenuto che le differenze supportassero il modello cooperativo scelto: due sistemi paralleli, ma coerenti, in cui ci si scambia le richieste gli uni con gli altri.

Un problema ancora aperto e da tenere presente riguarda anche come integrare eventualmente nel servizio nuovi partner, ma in questo tipo di sistema essendo ritenuta la

diversità portatrice di novità e qualità, viene comunque auspicato l'ingresso nel servizio di nuovi collaboratori per poterne cogliere gli elementi positivi e innovativi.

Nonostante alcune difficoltà non pienamente risolte, il processo di cooperazione sembra avere portato più vantaggi che non criticità. Entrambe le istituzioni partecipanti hanno abbandonato idee preconcepite ognuna dell'altra. Si sono valorizzate e utilizzate meglio le risorse, in termini di materiali e di competenze, a beneficio di tutti gli utenti. Inoltre, è stato possibile estendere notevolmente l'orario di servizio globale (82 ore a settimana).

Il futuro è rappresentato dai seguenti propositi:

- incrementare la promozione per ottenere un uso maggiore;
- estendere la cooperazione a più biblioteche di ricerca (per approfondire il livello di servizio e ottenere maggiore qualità);
- effettuare una indagine di gradimento degli utenti.

*BibliotekSvar (Ask the library)*¹⁵⁸, Norvegia

Progetto cooperativo interistituzionale a livello nazionale che unisce più di 50 biblioteche norvegesi di diversa natura e tipologia. Il progetto fa parte della Biblioteca Digitale Norvegese ed è supportato dall'Archivio Norvegese e dall'Autorità per la Biblioteca e il Museo.

La modalità di erogazione del servizio è triplice: tramite sms, chat, email form.

Nel caso della compilazione del form, che risulta composto unicamente dal campo richiesta e indirizzo email, la risposta è assicurata in 24 ore.

Si tratta di un servizio molto orientato alla semplicità ed immediatezza. Il sito è amichevole, con grafica accattivante, ma essenziale.

Il servizio è in lingua norvegese e inglese. Funziona gratuitamente per tutti gli utenti della Rete.

Nella enunciazione degli obiettivi di servizio nel sito si rileva che il progetto, grazie allo sviluppo della modalità di lavoro di gruppo (attraverso anche una *mailing list* in cui vengono discussi temi professionali e ci si confronta sulla qualità delle risposte date agli utenti), permette ai bibliotecari di incrementare le proprie capacità di fare reference: «*Cooperation creates a network that is developing and enriching for the individual library and the librarians*».

Obiettivi futuri risultano essere quelli di incrementare la partecipazione e incoraggiare lo sviluppo professionale.

2.3 Altre esperienze estere

A parziale completamento delle linee di indirizzo nel mondo riguardo a questi servizi, vengono qui proposte alcune indagini sulle esperienze di altre Nazioni, per queste si è cercato di tratteggiare la situazione complessiva dell'intera Nazione, anziché soffermarsi sulle singole specificità di casi e pratiche.

Ad ogni modo, il fine ultimo dell'analisi più dettagliata di specifici servizi (par. 2.2) e dello sguardo complessivo rispetto ad altri (par. 2.3), vuole comunque essere quello, come premesso in questo capitolo dedicato all'osservazione del contesto internazionale, di fare emergere le azioni perseguite in merito al tema del reference digitale.

¹⁵⁸ *BibliotekSvar*, Norvegia: <<http://biblioteksvar.no/>>.

Naturalmente il mondo industrializzato ha sentito per primo il bisogno di innovazione e ha avuto la possibilità, anzitutto economica, di modificare i suoi prodotti e i suoi servizi introducendo la nuova tecnologia nei processi di lavoro (non solo bibliotecari). Anche per questo Stati Uniti d'America, Europa e Australia sono i continenti che più presentano evoluzioni in questo senso.

Nonostante questa ovvia premessa, è utile notare come però ultimamente anche Paesi meno sviluppati siano a loro modo coinvolti nel cambiamento e recepiscono almeno in parte l'invito alla modernità, ma nello stesso tempo succeda anche che si atrofizzino - persino nei Paesi più emancipati - moderni servizi già avviati e di successo, a causa della mancanza di risorse per il loro mantenimento. Le differenze progressivamente si assottigliano, anche se le priorità che si sono formulate in ogni territorio determinate dalle politiche in merito, i tempi di realizzazione, gli investimenti, ma anche la cultura e tradizione bibliotecaria di un determinato paese continuano ad essere peculiari di ogni conteso. In particolare, nelle zone più arretrate del mondo la biblioteca digitale ha cominciato a prendere forma innanzitutto con lo sviluppo o la conversione di collezioni in digitale e con la strutturazione di cataloghi elettronici, solo successivamente si è passati a organizzare (o tentare di organizzare) anche servizi di reference, più o meno strutturati, da remoto. Estremamente difficoltoso è risultato pervenire dunque anche ad un concetto globalmente inteso di reference digitale. Esso è per sua natura un servizio molto duttile, ma più ci si allontana dalle zone più evolute e tecnologicamente avanzate, più si crea distanza anche da una comune definizione del servizio. Sono inclusi infatti in questa definizione servizi estremamente differenti, in alcuni casi lo stesso catalogo elettronico (opac) per la ricerca di base o l'opac arricchito costituisce un servizio definito come di reference digitale¹⁵⁹, considerando il suo valore di strumento di recupero dell'informazione e anche bibliografie precostituite e disponibili in linea, ma ai fini di questa panoramica sui servizi di reference digitale, pur segnalando le differenze di contesto quali marcatori ineludibili nelle scelte operative di ogni Nazione, si è cercato di fare emergere tipologie di reference digitale strutturato affini, assimilabili e pertanto confrontabili tra loro.

Quello che va indubbiamente evidenziato è che rispetto all'assenza del servizio al di fuori dei confini americani, come Samuel Rothstein segnalava nel 1960¹⁶⁰, ora troviamo ovunque pratiche di reference, anche avanzate, non c'è zona di mondo 'intonsa' al riguardo. Mezzo secolo ha cambiato il modo di intendere il servizio bibliotecario e ha fatto del reference un servizio primario ovunque.

Africa

La situazione africana, è facile presagirla, presenta grosse difficoltà socio economiche che inevitabilmente si manifestano su più piani anche nelle biblioteche: nel personale, nelle collezioni e nei servizi.

La vastità della Nazione, la diversità e i differenti livelli di sviluppo dei suoi Stati, impediscono di riferire esaustivamente un'unica tendenza del Paese, nonostante ciò si

¹⁵⁹ In una ricerca brasiliana sui servizi di reference digitale nelle biblioteche universitarie del Paese l'opac online viene definito un «*servicio de referencia típico*» così come anche 'toc' (il servizio di sommario online) e altri: Carlos H. Marcondes, Marília A. R. Mendonça, Suzana M. H. de Carvalho, *Servicos via web em bibliotecas universitarias brasileiras*, in: 6. *Encontro nacional de ciencia da informacao Cinform*, Istituto de ciencia de informacao dell'Università di Bahia, Salvador, 14-17 Junho 2005, http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/CarlosMarcondesMariliaMendoncaSuzanaCarvalho.pdf.

¹⁶⁰ «*Reference service is so much a common place of present-day american library practice that many of us have tended to regard it as an inherent element of librarianship, something that was always done. Something whose place in the library order of things is more or less settled. Yet a consideration of foreign library practices would show that reference work is still by no means universally regarded as a fundamental part of library service*», relazione tenuta in occasione di un incontro dell'ALA a Montreal e pubblicata in: Samuel Rothstein, *Reference Service: the New Dimension in Librarianship*, op. cit., cit. p. 161.

rimarcano alcune linee comuni al nord e al sud della Nazione.

Le zone rurali del Paese sono attanagliate da una profonda crisi economica. Tale crisi determina in generale una mancanza di infrastrutture tecnologiche anche di base, illetteratismo e analfabetismo informatico e nello specifico alveo bibliotecario la carenza di strutture, la mancanza di adeguata professionalità del personale, la penuria di risorse librarie e la pressoché totale assenza di strumenti informatici, di risorse elettroniche e servizi relativi. In questa situazione critica le Università svolgono un ruolo educativo preziosissimo attivando progetti di supporto e alfabetizzazione informatica agli studenti anche a distanza. Le biblioteche universitarie coadiuvano progetti di *information literacy* che consistono nello sviluppare le capacità anzitutto all'uso del web e ad identificare e utilizzare le risorse informative, superando la «*library anxiety, computer anxiety, and therefore information anxiety*»¹⁶¹.

L'Università di Pretoria è la più grande del Sud Africa in termini di studenti iscritti. La sua biblioteca "Merensky library" ha realizzato una sezione all'interno del sito web dell'Università molto ricca, in cui si trovano anche i servizi di *Ask a librarian*¹⁶². L'offerta è del tutto multicanale, vi sono difatti più possibilità di accesso al servizio informativo. Le possibilità asincrone sono costituite da: un modulo online per personale istituzionale, che assicura risposta da un minimo di due giorni lavorativi ad un massimo di due settimane; uno spazio all'interno del *social network Facebook* tramite il quale ricevere informazioni; un blog e podcast tematici. Le possibilità sincrone sono: una chat attiva un paio di ore al giorno con la possibilità di rimanere anonimi e di avere una trascrizione del dialogo e un account *Skype* dedicato ai servizi.

Un ruolo educativo e di trasferimento dell'informazione è svolto anche dalle biblioteche delle istituzioni terziarie e dai centri di ricerca, come il CTA (*Technical Center for Agricultural and rural cooperation*) che ha realizzato già a partire dal 1985 un servizio di reference, il cui compito dal 1997 è stato affidato, con il coinvolgimento anche della University of Free State in Sud Africa tramite il progetto PRAIS (*Programme for agricultural information services*)¹⁶³ a dei centri regionali. Il servizio di reference del PRAIS¹⁶⁴ è erogato a 10 Stati del Africa meridionale: Angola, Botsawana, Lesotho, Malawi, Mozambico, Namibia, Zimbabwe, Swaziland, Zambia, Sud Africa. Le informazioni sono fornite a tutti gli interessati (diversamente dal servizio *Ask a librarian* della stessa University of Free State, che è riservato agli iscritti), in quanto si configura proprio come un servizio di disseminazione dell'informazione con precise finalità educative che superi più limiti possibile: dalle barriere rappresentate dalla distanza geografica tra il richiedente e il servizio, alla lingua, alla difficoltà tecnologica. Viene erogato sia in presenza che da remoto tramite l'uso del telefono (anche tramite sms), del fax, della posta tradizionale ed elettronica (nonostante i problemi di connessione e di infrastruttura informatica di molte zone africane) e anche della radio.

Le informazioni che questi servizi si impegnano a veicolare sono prevalentemente di tipo agroalimentare, corrispondenti alle necessità più stringenti della popolazione africana, e sono

¹⁶¹ Sandra Hartzler, Brian Paterson, Dorette Snyman, Lisa Thompson, Louise van Heerden, Marza Vorster, Ansie Watkins, *Web Information Services at the University of South Africa Library: A Work in Progress*, «Library trends», 47 (1998), n. 1, pp. 91-116.

¹⁶² *Ask/Chat a librarian*, Merensky library, Università di Pretoria:
<http://www.ais.up.ac.za/askalibrarian/index.htm>.

¹⁶³ Per approfondimenti sul progetto PRAIS cfr.: Clemence Namponya, *Meeting the information needs of farmers in the electronic environment: lessons from Southern Africa*, in: *The virtual customer: a new paradigm for improving customer relations in libraries and information services: Satellite Meeting, Sao Paulo, Brasil, August 18-20, 2004*, a cura di Sueli Mara Soares Pinto Ferreira, Rejean Savard, Munchen, Saur, 2005, pp. 334-348.

¹⁶⁴ Informazioni su *PRAIS Q&A*: <http://library.ufs.ac.za/content.aspx?uid=19>.

pertanto risorse importantissime, in quanto favoriscono sia l'agricoltura di sussistenza sia l'agricoltura commerciale.

Anche nel nord del Paese si registra una situazione affine: il bisogno di informazioni agricole aggiornate è impellente ed esse costituiscono il tema principale dei servizi offerti. Viene riconosciuto al servizio di reference delle biblioteche universitarie, locali e degli istituti agricoli un'importanza prevalente: «*C'est le service de référence virtuel (SRV) qui apparaît donc comme la parfaite synthèse entre l'accessibilité du Web d'un côté, et l'expertise et les riches collections des bibliothèques locales de l'autre.*¹⁶⁵».

In Tunisia il consorzio BUDAs (*Bibliothèques et Unités documentaires agronomiques tunisiennes*) sta cercando di formulare dei servizi di reference multicanale (sia sincroni tramite chat, che asincroni tramite moduli in linea) facilmente accessibili dai portali delle strutture coinvolte. Le richieste dovrebbero essere automaticamente indirizzate verso la struttura che può più opportunamente rispondere in base agli orari di servizio, alle discipline delle collezioni e all'*expertise* del personale.

America meridionale

In America Latina si trovano perlopiù servizi di reference digitale indiretto, ovvero VRD tematici nei portali delle biblioteche e *preguntas frecuentes* (faq) predisposte nei siti web delle biblioteche e anche ricchi portali istituzionali tematici¹⁶⁶.

Per quanto concerne i servizi diretti invece sono soprattutto di tipo asincrono tramite modulo online e sorgono quasi esclusivamente in ambiente accademico. Tali servizi sono intesi e utilizzati anzitutto come modalità comunicativa ulteriore o potenziata tra bibliotecari e utenti istituzionali interni alla struttura, pertanto sono di tipo individuale (attivati da strutture singole), restrittivi (riservati unicamente al personale interno) e monolingue (nella lingua nazionale). Le biblioteche pubbliche, tra queste in particolare poi le biblioteche nazionali, appaiono molto più refrattarie a queste novità. La responsabilità delle biblioteche pubbliche, quali istituti preposti a promuovere nei propri utenti la capacità di accedere all'informazione, è molto sentita, ma si è piuttosto concentrata nella sua funzione educativa (anche sopperendo alle forti lacune delle biblioteche scolastiche in questo ruolo) e concretizzatasi soprattutto nel supportare gli utenti all'uso della Rete Internet offrendo accesso gratuito e l'alfabetizzazione informatica necessaria al suo uso, contribuendo a contrastare il *digital divide*, minaccia ancora molto forte in alcune aree dell'America meridionale.

La modalità maggiormente utilizzata è ancora la posta elettronica, ma cominciano anche a diffondersi esperienze sincrone tramite chat (con l'uso di software liberi, i.e. *Meebo*).

Le casistiche di cooperazione sono un numero ancora esiguo, ma le nuove attivazioni sono sempre più frequenti.

Segnalo alcune situazioni esemplificative dell'andamento nazionale relativamente ad Argentina, Brasile, Cile:

Argentina

¹⁶⁵ Ahmed Ksibi, *Produits et services pour les unités documentaires agronomiques tunisiennes: du virtuel au réel*, in: *The virtual customer...*, op. cit., pp. 349-367, cit. p. 358.

¹⁶⁶ A titolo esemplificativo si può vedere il portale *Prossiga* realizzato dal Ministero della scienza e della tecnica del Brasile, attraverso IBICT (Istituto brasiliano di informazione in scienza e tecnologia) all'interno del quale c'è una biblioteca virtuale tematica in discipline inerenti l'innovazione tecnologica, la matematica, ma anche la letteratura, l'arte scenica, etc.: <<http://www.prossiga.ibict.br/>>.

La comunicazione accademica frequentemente avviene tramite web, pertanto esistono diversi servizi di *referencia virtual* del tipo *Pregunte a un bibliotecario* attivati nelle biblioteche universitarie. Si tratta spesso di moduli web molto semplici, anche composti dal solo campo richiesta, in quanto riservati a persone accreditate, delle quali perciò già si conoscono finalità, discipline di riferimento, recapiti e tutto quanto viene generalmente richiesto in un servizio aperto a chiunque. La Biblioteca Max Von Buch dell'Università di San Andrés a Victoria (Buenos Aires) offre un servizio di questo tipo¹⁶⁷.

Brasile

In Brasile fino al 2005 non erano presenti molti esempi di *Ask a librarian* assimilabili a quelli più evoluti. Il servizio da remoto era, nella maggior parte dei casi, svolto solo tramite la posta elettronica. Recentemente, in seguito anche a rilevanti congressi su vari aspetti delle Biblioteche digitali¹⁶⁸, in particolare le biblioteche universitarie della zona sud e sud-est del Paese hanno cominciato ad implementare questo tipo di servizi, tramite modulo web e chat, per rispondere ai propri utenti istituzionali. Numericamente però si tratta ancora di un numero molto esiguo di servizi: una recente indagine ha evidenziato solo un 3,35% di servizi del modello *Ask a librarian* nelle biblioteche universitarie del Brasile¹⁶⁹, anche se si potrebbe unire a questo dato un ulteriore 9,09% di *Levantamento bibliografico*, ovvero un servizio di ricerca bibliografica svolto tramite posta elettronica, che invece nel rilevamento dell'indagine sopracitata è stato scorporato.

Nonostante il richiamo della letteratura professionale locale¹⁷⁰ ad attivare nuovi servizi solo successivamente a pianificazioni accurate e a fare riferimento in particolare alle linee guida IFLA e RUSA, unanimemente riconosciute come le maggiormente autorevoli nel settore e alle buone pratiche dei casi più funzionanti quali i cooperativi *Question Point* e *The Virtual Reference Desk*, i servizi attivati sono ancora individuali.

La biblioteca dell'Università Cattolica Pontificia di Rio de Janeiro offre un servizio chat *Atendimento on-line*¹⁷¹ ai propri utenti registrati attivo tutti i giorni con un orario molto ampio (dalle 7.30 alle 22.30 i giorni feriali e con orario ridotto dalle 8.30 alle 19.00 durante i festivi).

La biblioteca dell'Istituto di Fisica dell'Università di San Paolo (IFUSP) ha *Pergunte ao bibliotecario*¹⁷² attraverso un semplice form web composto da quattro campi obbligatori (nome; email; tipo di utente; richiesta). L'uso del servizio è però limitato al personale dell'Istituto.

¹⁶⁷ *Pregunte a un bibliotecario*, Biblioteca Max Von Buch, Università di San Andrés a Victoria (Buenos Aires), disponibile a partire dal sito: <http://biblioteca.udes.edu.ar/>.

¹⁶⁸ A giugno del 2005 a San Paolo si è tenuto il 6. Incontro nazionale di scienza dell'informazione Cinform, organizzato dall'Università di Bahia, i cui atti sono disponibili qui: http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/. Lo stesso anno, tra novembre e dicembre, si è tenuto il terzo Simposio internazionale sulla biblioteca digitale organizzato dalla Biblioteca Universitaria di San Paolo, i cui atti sono disponibili presso la biblioteca digitale dell'Ibict (Istituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia): *Anais do 3º Simpósio Internacional de Bibliotecas Digitais*, São Paulo, Universidade de São Paulo ; Universidade Estadual Paulista, 2005, <http://biblioteca.ibict.br>.

¹⁶⁹ L'indagine è stata condotta su 209 biblioteche universitarie di tutto il paese, di queste solo 7 hanno un servizio di questo tipo. Cfr.: Carlos H. Marcondes, Marília A. R. Mendonça, Suzana M. H. de Carvalho, *Serviços via web em bibliotecas universitárias brasileiras*, in 6. *Encontro nacional de ciência da informação Cinform*, op. cit.

¹⁷⁰ C. T. R. Bottari, N. C. Silva, *Serviços de referência virtual : subsídios para implantação em bibliotecas brasileiras*, in: *Anais do 3º Simpósio Internacional de Bibliotecas Digitais*, op. cit., e Patrícia Pessoa, Murilo Bastos da Cunha, *Perspectivas dos serviços de referência digital*, «I&S», 17 (2007), n. 3, pp. 69-82.

¹⁷¹ *Atendimento on-line*, Puc di Rio de Janeiro: <http://www.dbd.puc-rio.br/bibliochat.php>.

¹⁷² *Pergunte ao bibliotecario*, IFUSP: <http://www-sbi.if.usp.br/?q=pergunte>.

Tuttavia, ci sono oggi anche alcuni esempi di partecipazione al servizio internazionale *Question Point*. La biblioteca virtuale della salute (BVS), appartenente all'Agenzia nazionale di vigilanza sanitaria del Ministero della salute (ANVISA), partecipa con il proprio *Pergunte ao bibliotecario*¹⁷³ a *Question Point* inserito nel proprio portale. Il servizio funziona per gli utenti del portale scientifico e sanitario realizzato nel 2001 con la collaborazione di ANVISA e BIREME, Centro Latino-Americano e Caraibico di informazione in scienza sanitaria.

Cile

Anche in Cile si affacciano servizi di reference digitale sempre a partire dall'ambiente universitario, mentre le biblioteche pubbliche ancora concentrano le loro risorse ed energie nel processo di alfabetizzazione informatica.

La biblioteca centrale della Facoltà di Scienze Fisiche e Matematiche dell'Università del Cile propone un servizio multicanale *Pregunta al bibliotecario*¹⁷⁴: tramite email e tramite chat (con estensione temporale dalle 9 alle 18 tutti i giorni).

America settentrionale

Canada

Il Canada è un ottimo esempio di applicazione del modello cooperativo, sia di tipo State Wide sia Nation Wide.

A livello territoriale nazionale (*Nation Wide*) è attivo *VRC (Virtual Reference Canada)*¹⁷⁵, un servizio di tipologia asincrona erogato tramite modulo online. *VRC* è cooperativo e bilingue (inglese e francese) rivolto ai normali cittadini e anche ai professionisti dell'informazione che offrono un servizio di reference ed è realizzato dalla Biblioteca Nazionale e dagli Archivi Nazionali del Canada (*LAC: Library and Archives Canada*).

Si tratta di un servizio complementare a quello sincrono offerto attraverso il software di *Question Point*.

L'adesione a *VRC* è gratuita e possibile a tutte le istituzioni 'informative' (biblioteche, archivi, musei, gallerie d'arte, etc.) canadesi che desiderino parteciparvi (al momento comprende circa 320 istituzioni).

Il servizio asincrono richiede la compilazione di un modulo web costituito da alcuni campi facoltativi e altri obbligatori (nome, cognome, mail, paese), la risposta è garantita in un lasso di tempo molto flessibile, dai 2 ai 30 giorni lavorativi a seconda della complessità della richiesta.

Il servizio di reference digitale fa parte di una più ampia iniziativa nazionale di cooperazione con differenti soggetti finalizzata alla condivisione delle risorse (*Resource sharing*), che include altre attività come il prestito interbibliotecario, il *document delivery*, la catalogazione partecipata, la condivisione del catalogo unico. Queste iniziative sono l'esplicitazione pratica della strategia digitale formulata a partire dal 2005 per assicurare accesso all'informazione ai cittadini. L'idea alla base del piano strategico è che, data la pervasività dell'informazione digitale e delle tecnologie di Rete, «*It is clear that the nations that nurture their digital information*

¹⁷³ *Pergunte ao bibliotecario*, ANVISA: <<http://bvs.anvisa.gov.br/>>. Il servizio a dicembre 2011 non risulta più attivo. Si trova notizia nella tesi tenuta all'interno del Corso di Biblioteconomia da Cristiani Kafski da Silva, *Serviço de referência virtual: uma abordagem relação ao uso de ferramentas de groupware*, Universidade Federal do Rio Grande, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Curso de Biblioteconomia, Porto Alegre, 2004, <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/18698/000457345.pdf?sequence=1>>.

¹⁷⁴ *Pregunta al bibliotecario*, Biblioteca Central FCFM Universidad de Chile: <http://biblioteca.ing.uchile.cl/pregunta_intro.html>.

¹⁷⁵ *VRC*: <<http://www.collectionscanada.gc.ca>>.

*assets and infrastructure will prosper; those that do not will fall behind. Canada must act quickly and decisively*¹⁷⁶). LAC ha attivato e coordinato un dialogo con gli *stakeholders* dell'informazione finalizzato a produrre una strategia per l'informazione digitale: *Canadian Digital Information Strategy* (CDIS). La *vision* proposta è: «*Canada's digital information assets are created, managed and preserved to ensure that a significant Canadian digital presence and record is available to present and future generations, and that Canada's position in a global digital information economy is enhanced*». La strategia si basa su tre fondamentali aree di lavoro: rafforzare i contenuti in digitale; assicurare la conservazione; massimizzare l'accesso e l'uso.

A livello *State Wide* invece il Canada propone dei grandi servizi cooperativi che uniscono molteplici istituzioni differenti. Un esempio è *AskOn*¹⁷⁷ in Ontario, al quale partecipano 22 biblioteche di pubblica lettura, 9 biblioteche scolastiche di college e 5 universitarie.

Alcune differenze potrebbero essere rilevate tra l'area francofona e quella anglofona, in quanto le rispettive diversità di tradizione influenzano la realizzazione stessa anche di questi servizi. Ciò nonostante, anche le biblioteche francofone, più influenzate da una tradizione focalizzata alle raccolte piuttosto che ai servizi ai lettori, presentano un coinvolgimento interessante al reference digitale.

Asia

Il continente asiatico, per la sua immensa vastità territoriale, presenta casi di studio molto differenti tra loro. Qui ci si sofferma su alcune situazioni relative a: Cina, Giappone e India.

Cina¹⁷⁸

L'exkursus nazionale cinese presenta numerosi casi, ancora collocabili perlopiù in uno stadio sperimentale.

Le zone rurali e occidentali sono isolate e culturalmente arretrate, la disponibilità di personal computer in queste aree è molto limitata, la diffusione di Internet è altrettanto scarsa e difficoltosa, l'analfabetismo è ancora presente in larga misura. Solo una parte della popolazione, in particolare intellettuali, studenti e managers, ha la possibilità di usare regolarmente i servizi bibliotecari (tra cui quelli di reference); la popolazione rurale non ha un accesso Internet stabile, gratuito e quotidiano, ma necessiterebbe di informazioni aggiornate anche per il proprio lavoro agricolo.

*«This digital divide has eclipsed the joy of the reference service, impoverished the digitally-poor and robbed them of the pleasures of the digital library. Though the libraries in China have done their best, they failed in their attempt to provide this basic services for all, including the rural areas.*¹⁷⁹».

Questa situazione di arretratezza sociale si riverbera nelle istituzioni pubbliche, pertanto non stupisce che in generale i servizi bibliotecari più evoluti e nello specifico quelli di reference e una progettazione innovativa degli stessi sia più vivace e rapida nelle biblioteche accademiche che generalmente ricevono maggiori finanziamenti in confronto a quelle pubbliche (che hanno una dotazione informatica obsoleta) e a quelle delle zone rurali occidentali del paese.

¹⁷⁶ *Canadian Digital Information Strategy*: <http://www.collectionscanada.gc.ca/cdis/012033-1000-e.html>.

¹⁷⁷ *AskOn*, Ontario: <http://www.kpl.org/eBranch/askON.html> (link di accesso dalla Kitchener Public Library).

¹⁷⁸ Per una panoramica sintetica della situazione bibliotecaria cinese si veda: Zhu Xiaohua, Wang Jingfeng, *Biblioteche in Cina: uno sguardo*, «Bollettino AIB», 47 (marzo-giugno 2007), n. 1/2, pp. 123-135, <http://www.aib.it/aib/boll/2007/0701123.htm>.

¹⁷⁹ Songhui Zheng, *Virtual reference services in China: helping the information-poor*, «The electronic library», 24 (2006), n. 6, pp. 763-773, cit. p. 767.

Tradizionalmente il reference in Cina è diffuso soprattutto nelle biblioteche accademiche ed è di livello minimo, ma dall'inizio di questo secolo, nonostante le numerose difficoltà, si cerca di allineare i servizi alla modernità realizzando servizi in digitale.

Per la maggior parte quelli attualmente attivati sono di tipologia asincrona e sono forniti in particolare attraverso la posta elettronica (il 90%). I servizi in tempo reale, che recentemente iniziano ad essere implementati, sono erogati attraverso molteplici software: da *Question Point* (Università di Peking) a software proprietari sviluppati appositamente (es. la Biblioteca Nazionale Cinese).

Vi sono esperienze individuali attivate da singole strutture, ma anche collaborative più o meno estese.

La Biblioteca Nazionale Cinese (NLC: *National Library of China*) è stata la prima a realizzare in Cina un servizio di reference virtuale collaborativo (*National Collaborative Digital Reference Service*) nel 1998. Il Progetto relativo era nazionale e basato sulla cooperazione di 12 biblioteche di differente tipologia (pubbliche, accademiche e centri informativi governativi), ma è naufragato a causa di carenze economiche e di problemi nella modalità operativa di collaborazione.

Nonostante il primo esito infausto, la convinzione dell'efficacia di un servizio collaborativo esteso è rimasta tenace, tanto che non ha tardato molto a svilupparsi nel 2001 un altro progetto chiamato nei primi due anni *Virtual Reference Desk*, poi *CORS (Collaborative Online Reference Services)*¹⁸⁰, tuttora attivo a partire dalla Biblioteca di Shanghai¹⁸¹ e che raggruppa anche biblioteche accademiche (es. la "Jiao Tong" University Library), di ricerca e altri istituti simili a Shanghai, Hong Kong (Hong Kong information service center), Singapore (National Library Board) e Macao (Macao Information service centre), per un totale di più di venti strutture non solo cinesi (7 biblioteche sono estere). Questa connotazione internazionale lo rende effettivamente disponibile per tutti i navigatori della Rete. Preservando le rispettive specializzazioni è possibile per l'utente scegliere verso quale biblioteca della cooperazione inoltrare la richiesta ed eventualmente anche verso quale specifico referente d'area (le aree di specializzazione in cui è suddiviso il personale sono: scienze sociali e scienze naturali e tecnologia). Le risposte sono assicurate, come indicato nella carta del servizio, in 1-2 giorni lavorativi, l'utente però può anche scegliere di ricevere la risposta in un tempo massimo di 24 ore selezionando l'apposito flag *quick reply* nel modulo richiesta. Il servizio, in lingua cinese o inglese, è completo anche di altre funzionalità, quali la ricerca in una *Knowledge Base* delle risposte date. La ricerca nell'archivio non è solo 'base' tramite le parole chiave contenute nelle risposte, ma anche 'avanzata' tramite selezione del nome del bibliotecario che ha preparato la risposta e/o della disciplina della richiesta. I quesiti ai quali il servizio non garantisce risposta sono: le richieste di tipo legale, medico, gli investimenti finanziari, i compiti scolastici, i *project planning*. Il sistema utilizza un software appositamente realizzato e permette agli utenti registrati anche transazioni in tempo reale.

Inoltre, dal 1998 è cominciata la creazione di *Calis (China Academic Library and Information System)* il più grande consorzio accademico di tutta la Cina (vi partecipano circa un centinaio di biblioteche universitarie) per la condivisione nazionale delle risorse finanziato dal Ministero dell'Istruzione. *Calis* nella sua prima fase (1998-2002) si è occupato di acquisizioni coordinate, di catalogazione partecipata, di opac, prestito interbibliotecario e *document delivery*, navigazione Internet, mentre nella sua seconda fase (2002-2007) ha sviluppato anche una piattaforma di reference collaborativo tra le biblioteche accademiche cinesi.

¹⁸⁰ CORS, versione inglese: <<http://zsdh.library.sh.cn:8070/>>.

¹⁸¹ Notizia e breve descrizione del servizio si trovano a partire dalla pagina: <<http://www.library.sh.cn/english/guide/>>.

Allo stato attuale in Cina pertanto coesistono più modalità cooperative di erogazione di reference in digitale, in particolare di tipologia non sincrona: sia a livello territoriale locale; sia provinciale (es. Biblioteca di Zhongshan della provincia di Guangdong, che collabora con Super Star Virtual Library Co., Chinese Academy of Social Sciences, Zhejiang library, Liaoning library, Shenzhen library, and Wenzhou library); sia internazionale (es. Biblioteca dell'Università di Peking che dal 2002 collabora a *Question Point*).

Il servizio di reference in digitale si sta sperimentando in più modalità: «*from E-mail service to real-time service; from single library to multiple libraries with cooperation, from academic library of featured patron to public library of multiple users. Except that, some libraries have already participated in the regional or institutional collaboration of VRS.*¹⁸²».

Ciò che appare inequivocabilmente chiaro, in questa fase di sperimentazione, è che l'offerta del reference, anche in digitale, sia un tema centrale della biblioteconomia cinese.

Giappone

In Giappone la tipologia di servizio più attuata è quella asincrona tramite e-mail e web form¹⁸³, ma le casistiche esplorate mostrano ancora una situazione di forte sperimentazione e instabilità benchè vi siano casi di attivazione di servizi (soprattutto nelle biblioteche universitarie) già da un decennio. Il reference digitale appare un servizio ancora non assunto tra le pratiche quotidiane consolidate, in quanto le biblioteche giapponesi sono ancora molto concentrate sull'immagine della biblioteca quale luogo fisico in cui emerge il valore della collezione libraria, piuttosto che nell'esplorazione dei servizi all'utenza. Un'indagine finalizzata a raffrontare esperienze di reference digitale di biblioteche accademiche di Israele, Libano e Giappone mostra evidentemente l'approccio individualista dell'utente giapponese, il quale non ha l'abitudine di rivolgersi al bibliotecario per richiedere informazioni. Il servizio della Keiko University, che serve i maggiori Campus dell'area di Tokyo (per un totale di circa 34.000 utenti istituzionali, tra studenti e docenti), attivato dal 1998 tramite posta elettronica e dal 2002 tramite web-form, riceve circa 5 richieste al mese, quota ovunque ben al di sotto della media¹⁸⁴.

Nel 2002 la Biblioteca del Parlamento Giapponese NDL (*The National Diet Library*), unica biblioteca Nazionale del Paese, ha aperto una nuova struttura nel distretto di Kansai a Kyoto (il progetto è stato avviato nel 1982 e completato con l'apertura della biblioteca nell'ottobre 2002). La biblioteca centrale rimane a Tokyo, mentre la sede di Kansai si è specializzata nei servizi digitali. Configurandosi come l'istituto di riferimento nazionale per le richieste concernenti l'Asia, la NDL ha investito molto nell'organizzazione dei servizi informativi, che sono stati sviluppati anche nella modalità remota tramite la formulazione di un modulo online¹⁸⁵. I propositi futuri prevedono l'estensione dell'utenza accettata (al momento il servizio funziona per le istituzioni e gli individui che risiedono al di fuori del territorio giapponese, ma interessate all'Asia e in particolare al Giappone); l'ampliamento della

¹⁸² Zhang Shuguang, *The Development and challenges of Virtual Reference Service of library in China*, Beijing, National library of China, 2005, <<http://www.lsc.org.cn/Attachment/Doc/1144634876.doc>>.

¹⁸³ Da un'indagine effettuata tramite questionario nelle biblioteche universitarie giapponesi risulta che il 68,6% dei servizi di reference digitale sono erogati tramite email, il 22,5% tramite web form, il 6,8% attraverso BBS (*Bulletin board systems*) e solo l'1,1% tramite videoconferenza e lo 0,8% tramite chat (su un campione di 301 biblioteche e 412 bibliotecari). In: Yumiko Yasui, *Digital reference services of university libraries in Japan*, Nagoya, Nagoya University Medical Library, 25 agosto 2005, <<http://iadlc.nul.nagoya-u.ac.jp/archives/IADLC2005/yasui.pdf>>.

<http://iadlc.nul.nagoya-u.ac.jp/archives/IADLCpresen/Yasui_IADLC050822.pdf>.

¹⁸⁴ Pnina Shachaf, I. Meho Lokman, Hara Noriko, *Cross-cultural analysis of e-mail reference*, «The journal of academic librarianship», 33 (marzo 2007), n. 2, pp. 243-253.

¹⁸⁵ Servizio di reference della NDL, versione in inglese: <<http://www.ndl.go.jp/en/service/reference.html>>.

modalità cooperativa ad altri istituti e la formazione plurilingue (anche all'estero) degli addetti di reference. Le richieste giunte al servizio e le relative risposte confluiscono in un *Collaborative Reference database*, che può essere interrogato dagli utenti (solo in lingua giapponese).

India

In India il valore dell'informazione per l'emancipazione della popolazione più povera è talmente riconosciuto da far scaturire negli ultimi anni numerosi progetti a livello governativo centrale, ma anche da organizzazioni non governative nazionali e internazionali, per promuoverne e diffonderne l'accesso tra tutti i cittadini del Paese.

I progetti hanno riguardato soprattutto la digitalizzazione delle risorse, la predisposizione di chioschi per la navigazione in Internet e per la stampa, l'istruzione all'uso delle tecnologie per la video-scrittura, l'uso della posta elettronica. In particolare le zone rurali, più soggette all'analfabetismo e alla povertà, sono state interessate da questi molteplici interventi.

In una Nazione come questa appare chiaro che l'isolamento e dunque l'individualità delle azioni sono privi di valore, pertanto le energie sono convogliate in una azione comune che ha una *vision* condivisa.

Anche gli istituti bibliotecari sono coinvolti nell'ammodernamento tecnologico e nell'educazione ai cittadini, in modo da rendere gli interventi attuati più capillari su tutto il territorio. Tutte le tipologie di biblioteche, da quelle Nazionali, alle pubbliche statali e locali, da quelle scolastiche sia di tipo universitario sia di livelli inferiori, alle biblioteche speciali di ricerca e governative, si sono impegnate nella realizzazione di nuovi servizi per gli utenti e strutture informatiche più moderne.

L'approccio attuato è di tipo "olistico", la *vision* è quella di raggiungere ogni cittadino del paese a prescindere dalla sua condizione economica e sociale.

La Biblioteca Nazionale d'India svolge il ruolo di "hub" nel sistema bibliotecario nazionale, fungendo da organismo centrale di un complesso sistema costituito da numerosi e differenti istituti disseminati in tutto il Paese.

Naturalmente il rinnovamento delle infrastrutture tecnologiche e l'introduzione dei recenti mezzi di comunicazione di tipo ICT si attestano ancora in uno stadio del tutto iniziale. Una ricerca condotta nel settembre 2006 in 6 delle 97 biblioteche universitarie che compongono la Technical Deemed University dell'India del Nord registrava la presenza di Internet nelle biblioteche, ma alcuna attività di digitalizzazione e neppure alcuna esperienza di reference online attiva¹⁸⁶.

Europa (Est Europa, Francia, Germania, Gran Bretagna, Spagna)

Est Europa

Slovenia

In Slovenia si trova *Vprasanj knjižnicarja*¹⁸⁷, un servizio digitale multicanale cooperativo interistituzionale e internazionale che unisce cinque biblioteche pubbliche e altrettante universitarie slovene al Servizio Internazionale *QuestionPoint*.

¹⁸⁶ Seema Vasishta, *Modernization of Library and Information Services in Technical Higher Education Institutions in North India: state-of-the-art report*, «IFLA Journal», 34 (2008), n. 3, pp. 286-294, <<http://archive.ifla.org/V/iflaj/IFLA-Journal-3-2008.pdf>>.

¹⁸⁷ *Vprasanj knjižnicarja*: <<http://home.izum.si/izum/qp/>>.

Il servizio, in modalità asincrona, è erogato tramite la compilazione di un modulo online da parte dell'utente che riceve poi risposta tramite mail entro un giorno lavorativo; mentre il servizio in modalità sincrona è erogato tramite chat attiva cinque giorni la settimana per 6 ore al giorno (dalle 9.00 alle 15.00). Nella modalità asincrona oltre alla lingua slovena è ammessa la lingua tedesca, le richieste in questa lingua vengono convogliate alla Biblioteca Centrale di Berlino (ZLB).

Ungheria

*LibInfO*¹⁸⁸ è l'acronimo di *Librarian's Information Online*, il servizio di reference remoto ungherese che nasce nel 2001 dall'antisigano *MIT-HOL* (la cui traduzione letterale è: *Cosa-Dove*) servizio realizzato nel 1999 da István Moldován e László Drótos e coordinato da MEK, la Biblioteca Elettronica Ungherese. *LibInfO* è un servizio asincrono tramite modulo web, erogato in modalità cooperativa da un consorzio composto da una sessantina di biblioteche (pubbliche generali; scolastiche; speciali; private; una biblioteca Nazionale e biblioteche di altre istituzioni) e aperto all'inserimento eventuale di altre biblioteche. Il consorzio, con tutti i suoi componenti, ha siglato un accordo ufficiale che prevede l'istituzione di un *executive board*; di una assemblea generale; di regole operative e di comportamento etico (pubblicate su web). E' coordinato dal *Reference and Readers' Service* della divisione *Information and Document Supply* della Biblioteca Nazionale Széchényi (nella quale si è accorpata nel 2001 la Biblioteca Elettronica Ungherese), la quale svolge anche il ruolo di moderatore-gestore. Il sistema di assegnazione delle richieste è di tipo "misto", nel senso che la Biblioteca Nazionale riceve tutte le richieste e può rispondere direttamente o assegnare ai partecipanti a seconda della disciplina di riferimento. I partecipanti fanno pervenire le risposte al moderatore, il quale dopo avere verificato la correttezza formale delle risposte e i tempi delle stesse le inoltra all'utente richiedente. Alcune (poche e specializzate) biblioteche però possono ricevere direttamente le richieste e rispondere altrettanto direttamente. Si può verificare pertanto anche il caso che una richiesta riceva più risposte, questa è la particolarità di questo servizio.

Il modulo web contiene numerosi campi, alcuni obbligatori (indirizzo email, luogo, tipologia di fonti preferite, lingua oltre all'ungherese in cui si desiderano i suggerimenti bibliografici, oggetto e motivo della richiesta, richiesta) e altri opzionali (nome, età; le fonti già consultate). Il servizio è gratuito, aperto a tutti e fornito in lingua ungherese, inglese, francese o tedesca, ed è completo di una carta del servizio che esclude le tipologie di richieste di tipo medico, commerciale, legale e le richieste triviali. E' stato costruito anche un archivio ricercabile delle richieste e delle risposte (epurate dei dati di riconoscimento degli utenti), soggetto dai bibliotecari della biblioteca Nazionale Ungherese. Recentemente è stata realizzata anche una chat attiva dalle ore 12.00 alle 20.00 (tramite software Meebo).

La filosofia che sottende questo servizio è che occorra un rapporto molto stretto tra la biblioteca convenzionale e quella digitale, in modo da supportarsi l'una con l'altra; questo è il segno distintivo che può contraddistinguere il servizio di reference bibliotecario da uno non bibliotecario e che si sostanzia nel mantenersi focalizzati nell'obiettivo di «*respect and protection of culture, literacy, books and even writing*¹⁸⁹».

Francia

¹⁸⁸ *LibInfO*: <http://libinfo.oszk.hu>.

¹⁸⁹ Róbert Horváth, Ferenc Tibor Tóth, Kristóf Iványi: *LibInfO (Librarian's Information Online): an online reference and content providing service based on the co-operation of libraries*, Roma, October 2002, <http://libinfo.oszk.hu/docs/roma.htm>.

La Francia, che come l'Italia non ha una tradizione al servizio informativo così forte come i paesi anglosassoni, presenta ultimamente una situazione abbastanza vivace dal punto di vista dei servizi di reference a distanza. I servizi attivati cominciano ad aumentare numericamente in questi anni. Inizialmente implementati da parte delle maggiori istituzioni bibliotecarie pubbliche francesi (BnF, BPI, Bibliothèque municipale de Lyon, etc.), oggi coinvolgono biblioteche di ogni natura (moderne di pubblica lettura, nazionali, accademiche, storiche, etc.), anche se le universitarie ancora mostrano una certa reticenza considerando questa tipologia di servizio ancora di tipo accessorio anziché essenziale¹⁹⁰.

I servizi del territorio francese rispondono sia alla tipologia individuale, sia collaborativa di vario livello (territoriale, tematico, istituzionale, interistituzionale, internazionale, etc.). Uno dei tratti distintivi comuni riguarda la modalità di erogazione, difatti si trovano in prevalenza servizi asincroni tramite modulo online, mentre le modalità sincrone sono ancora scarsamente implementate. Inoltre, in prevalenza non vi sono restrizioni per tipologie di utenti, perlopiù sono servizi (anche quelli universitari) ad accesso gratuito e libero per tutti (in alcuni casi è richiesta una registrazione sul sito, ma anch'essa è gratuita e istantanea), anche se accusano un forte limite linguistico in quanto sono erogati quasi esclusivamente in lingua autoctona (fa eccezione la Bibliothèque Nationale de France che con *SINDBAD*¹⁹¹ presenta il modulo in linea anche in lingua inglese e spagnola).

Tra le peculiarità dei servizi attivati più recentemente si segnala la comune accuratezza degli aspetti grafici: hanno un logo distintivo, una carta del servizio, slogan, accorgimenti grafici accattivanti nel sito della struttura bibliotecaria a cui pertiene il servizio¹⁹².

Considerato il recente interesse verso questi servizi in Francia, quello di cui invece rilevo una carenza nella letteratura professionale sono elementi e dati statistici relativamente all'uso degli stessi.

*Ubib.fr*¹⁹³ è tra i più recenti attivati (2009). E' un servizio multicanale (asincrono tramite modulo web e sincrono tramite chat), erogato da una cooperazione di biblioteche accademiche appartenenti a complessivamente sette università del territorio della Bretagna e della Loira: Université d'Angers, Université de Bretagne Occidentale, Université de Bretagne Sud, Université de Nantes, Université du Maine, Université de Rennes 1 e Université de Rennes 2. Si tratta del maggiore servizio francese in termini di copertura temporale (garantisce 45 ore settimanali di servizio in linea). Il software utilizzato è quello internazionale di *QuestionPoint*, ma graficamente rielaborato e personalizzato. Lo slogan lascia addirittura presagire che l'uso del servizio tramite posta elettronica (rispetto ad altri mezzi), possa aumentare la possibilità di conoscenza ottenibile: «*Poser votre question par mail et obtenir plus d'infos*».

¹⁹⁰ A tal proposito si vedano i risultati dell'indagine di Claire Nguyen sulle biblioteche universitarie francesi, in: EADEM, *Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif : Analyses comparées et propositions à partir de l'exemple de l'Université de Montréal*, mémoire d'étude sous la direction d'Elisabeth Noël, diplôme de conservateur de bibliothèque, Villeurbanne, Enssib, Janvier 2006, pp. 42-46, <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-555> e anche David Benoist, *Mettre en place un service collaboratif de référence virtuelle à l'université : le projet du SCD de Paris-Sorbonne (Paris-IV)*, mémoire d'étude sous la direction d'Elisabeth Noël, diplôme de conservateur de bibliothèque, Villeurbanne, Enssib, 2007, Tomo I, pp. 16-17, http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/33/49/20/PDF/mem_00000436.pdf.

¹⁹¹ *SINDBAD*, attivo da novembre 2005:

http://www.bnf.fr/en/collections_and_services/a.ask_a_librarian_sindbad.html.

¹⁹² Segnalo al riguardo *GdS Le guichet du savoir*, primo servizio di reference digitale in Francia, attivato dal 2004 presso la Biblioteca municipale di Lione: <http://www.guichetdusavoir.org>, il quale sta ottenendo grande successo. Il suo slogan è: «*Vous avez une question, nous avons la réponse*».

¹⁹³ *Ubib.fr*: <http://www.ubib.fr/>.

*BiblioSés@me*¹⁹⁴ è un servizio cooperativo nazionale, asincrono e sincrono, che oggi coinvolge sedici biblioteche e mediateche pubbliche comunali e regionali. Attivo dal 2006, prende avvio dall'esperienza della BPI, la biblioteca di informazione pubblica del Centre Pompidou, che già sul finire degli anni Settanta aveva attivato *Radis (Réponses A DIStance)* un servizio informativo a distanza tramite posta, telefono (dal 1977), fax, minitel (dal 1988) poi Internet (formulario in linea e chat dal 2004). L'attenzione all'utente e l'esigenza di rinnovamento costantemente centrali nell'esperienza della BPI e i suggerimenti provenienti dalle più innovative tendenze internazionali fanno da traino al progetto che cresce nel tempo fino a divenire un servizio multilingue (supporta anche la lingua inglese, tedesca e spagnola) e altamente specializzato (le biblioteche partecipanti non sono solo generaliste, ma hanno anche una spiccata disciplinarietà e fondi speciali a cui attingere). Utilizza il software di *Question Point*.

Nonostante il ritardo francese nell'attivare servizi bibliotecari digitali (in particolare nelle biblioteche universitarie¹⁹⁵), gli anni recenti stanno dimostrando un rinnovato interesse sul tema concretizzatosi in servizi molto precisi in più elementi, ma in particolare dal punto di vista organizzativo attraverso carte dei servizi accurate e anche nella cura dell'aspetto grafico con la creazione di un'immagine forte tramite slogan accattivanti e originali, attenzione alla visibilità e alla promozione.

Germania

Una recente indagine sui servizi di reference digitale in Germania evidenzia il prevalere di una situazione ancora embrionale¹⁹⁶, in parte certamente attribuibile al ritardo (fine anni Sessanta del Novecento) con cui anche il reference tradizionale è stato attivato nelle biblioteche tedesche¹⁹⁷.

Soltanto il 21,7% di biblioteche tedesche (sono state oggetto dell'investigazione 286 biblioteche, in particolare quelle aderenti a Bix¹⁹⁸) provvede ad almeno un servizio assimilabile a questa categoria e in particolare si tratta di biblioteche universitarie e di servizi erogati attraverso email e moduli online (la chat è ancora poco utilizzata a questo scopo). Sono pochissimi i casi in cui le biblioteche offrono servizi multicanale, sia asincroni sia sincroni.

Vi sono sia servizi individuali, che rappresentano ancora la maggioranza (il 59%), sia cooperativi (il 31%) e tra questi anche le partecipazioni al Consorzio internazionale *Question Point* e anche un 10% di biblioteche che pur partecipando a servizi cooperativi nel contempo mantengono anche un servizio di struttura.

¹⁹⁴ *BiblioSés@me*: <http://www.bibliosesame.org>.

¹⁹⁵ Un'analisi delle motivazioni del ritardo francese definito '*décalage*' (la cui traduzione letterale è 'deviazione') piuttosto che vero e proprio '*retard*' (ritardo) si trova in: Claire Nguyen, *Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif ...*, op. cit, pp. 39-41.

¹⁹⁶ La ricercatrice Jia Liu, alla cui indagine faccio soprattutto riferimento, definisce la situazione tedesca in una *«primary phase»*: Jia Liu, *An overview of the digital reference services in german libraries*, «Bibliothek forschung und praxis», 32 (2008), n. 3, pp. 359-371.

¹⁹⁷ Il Prof. Hermann Rösch, Direttore dell'Istituto in Scienza dell'Informazione dell'Università di Scienze applicate a Colonia, si è occupato più volte delle motivazioni che sottendono il ritardo tedesco nell'applicare il servizio di reference in biblioteca, cfr. sul tema: Hermann Rösch, *Digital Reference in Germany : an overview and experiences on the need for qualifications*, in: *World Library and Information Congress: 69. IFLA General Conference and Council*, Berlino, 1-9 agosto 2003, http://ifla.queenslibrary.org/IV/ifla69/papers/107e_trans-Roesch.pdf.

¹⁹⁸ *Bix*, il cui acronimo sta per *Der Bibliotheksindex*, è un progetto avviato nel 1999 che indicizza le biblioteche tedesche suddividendole in due macro categorie: *Öffentliche Bibliotheken* (pubbliche) e *Wissenschaftliche Bibliotheken* (accademiche).

I servizi sono stati implementati a partire dal 1998 e si è registrato un picco nelle nuove attivazioni nel 2006. Molte biblioteche attualmente manifestano l'intenzione di attivare il servizio di reference in digitale.

I servizi attivi hanno generalmente le seguenti caratteristiche: sono gratuiti; nelle biblioteche universitarie supportano più lingue (tedesco e inglese, ma in alcuni casi anche francese), mentre nelle pubbliche solitamente solo il tedesco; provvedono a *faq* e all'archiviazione delle richieste e delle risposte; sono ammessi tutti gli utenti della Rete.

Il servizio cooperativo maggiore è *Dib* (*Die Deutsche Internetbibliothek*¹⁹⁹), attivato nel 2002, patrocinato dalla Associazione delle biblioteche tedesche *DBV* (*Deutscher Bibliotheksverband*) e inizialmente anche dalla Fondazione privata *Bertelsmann* (che dopo alcuni anni si è ritirata dal progetto) e consiste in un servizio di tipo asincrono tramite form web. La cooperazione comprende più di 90 biblioteche, sia pubbliche (di pubblica lettura, ma anche universitarie) sia private, di lingua tedesca (con sede in Germania, Austria e Svizzera).

Nel territorio tedesco ci sono anche altri servizi cooperativi che meritano di essere segnalati. La biblioteca centrale di Berlino (ZLB) dal 2003 ha attivato *InfoPoint*²⁰⁰, una interessante collaborazione che personalizza *Question Point* promuovendo e facilitando lo scambio, tra biblioteche partecipanti, di richieste che pervengono in lingue straniere. Il modulo online di *InfoPoint* è attualmente disponibile in 26 lingue: dall'africano al vietnamita. Le richieste formulate in lingua non tedesca vengono direzionate, grazie al software di *QP*, direttamente ad una delle biblioteche partecipanti a questo specifico progetto in grado di gestire quella determinata lingua. Questo servizio ha affrontato il problema linguistico fino a sviluppare un servizio che nel multilinguismo ha il suo carattere di maggiore forza.

Gran Bretagna

In Gran Bretagna, grazie alla consolidata tradizione del servizio di reference convenzionale, troviamo una buona diffusione del servizio anche nella sua modalità virtuale. Sono presenti pertanto già a partire dal 1997, anno di avvio del servizio cooperativo di biblioteche pubbliche *Ask a librarian*²⁰¹, sia servizi individuali sia cooperativi, asincroni e sincroni (con un recente sensibile aumento di questi ultimi), in tutte le tipologie di biblioteche, anche se le biblioteche pubbliche sembrano essere le principali esploratrici in particolare della modalità cooperativa di erogazione dei servizi.

La cooperazione, da un iniziale livello di coinvolgimento territoriale locale delle strutture bibliotecarie, ha assunto oggi una estensione anche di tipo nazionale e internazionale, il caso maggiore è rappresentato da *Enquire*, ma ci sono anche altri servizi cooperativi che si sono aperti a *QuestionPoint*, come *Ask Scotland*²⁰².

Ciò che ancora sembra non essere ancora molto esplorato è il coinvolgimento interistituzionale, quindi la cooperazione tra biblioteche di natura differente.

*Enquire*²⁰³ è un servizio cooperativo sincrono di circa 80 biblioteche pubbliche inglesi e scozzesi che partecipa all'internazionale rete *QuestionPoint*. Attivo da ottobre 2005, dopo una sperimentazione pilota durata un anno, come servizio prettamente britannico, da novembre 2006 si apre poi, con quella che è stata chiamata la *Fase 2 del servizio*, alla partecipazione di biblioteche dell'intera Gran Bretagna. Da fine 2007 è diventato partner del servizio di Q&A

¹⁹⁹ *Fragen Sie Uns!* o *Fragen Sie Bibliothekare*, Dib: <http://dib1.bsz-bw.de/dib1/>.

²⁰⁰ *InfoPoint*, ZLB: http://www.zlb.de/fragen_sie_uns/ask_a_librarian.

²⁰¹ Cfr. Linda Berube, *Collaborative digital reference: an Ask a Librarian (UK) overview*, «Electronic library and information system», 13 (2004), n. 1, pp. 29-41.

²⁰² *Ask Scotland*: <http://askscotland.org.uk/>.

²⁰³ *Enquire*: <http://www.peoplesnetwork.gov.uk/>.

Yahoo! Answers per la Gran Bretagna e l'Irlanda. E' un servizio gratuito, erogato tramite chat per tutti gli utenti della Rete senza limitazioni, attivo realmente '24/7' grazie alla partecipazione in *QP*. La trascrizione della chat viene inviata all'utente via posta elettronica al termine della sessione. Al termine della transazione è richiesta all'utente la compilazione di un questionario di gradimento che serve a monitorare la qualità del servizio percepita dal richiedente.

Si tratta di un servizio molto flessibile poiché oltre alla chat è possibile, in caso lo si preferisca, comunicare con i bibliotecari anche via posta elettronica. Questa opzione non è offerta direttamente all'utente (non c'è un modulo predisposto), ma basta attivare la chat e richiedere al bibliotecario di rispondere al proprio indirizzo email. In questo modo un servizio sincrono si trasforma rapidamente in asincrono.

Per quanto riguarda i bibliotecari coinvolti, essi hanno a disposizione sia policy d'uso tecniche e di servizio.

Il servizio è inserito nella Rete *People's Network*, gestita dal *MLA Museum, Libraries and Archives Council*, che include anche i servizi *Discover* (di aiuto nella ricerca e per reperire velocemente biblioteche) e *Read* di promozione della lettura attraverso *reader2reader* (sito di condivisione di letture e di ricerca di gruppi di lettura). Il finanziamento della Rete *People's Network* scaturisce dai proventi della lotteria nazionale.

Il ruolo di *Enquire* nel superamento del *digital divide* è sottolineato dal Governo britannico che lo elenca tra i servizi pubblici attivi nel progetto del 2008 *Delivering digital inclusion : an action plan for consultation*²⁰⁴.

Spagna

La Spagna presenta ancora una situazione piuttosto *in fieri*²⁰⁵. I servizi attivati non sono numerosissimi, né nelle biblioteche pubbliche, né in quelle universitarie. Inoltre, la modalità cooperativa applicata al reference è presente solo a partire dagli ultimi anni, in particolare dal 2000 in avanti. Recentemente però si è registrato un interessamento a livello centrale da parte delle istituzioni che si è manifestato con un coinvolgimento diretto del Ministero della Cultura ad un progetto di reference digitale di tipo nazionale. Questo ha reso possibile, a partire dal 2000, la realizzazione di *Pregunte: las bibliotecas responden*²⁰⁶, un servizio sia asincrono (tramite modulo online) sia sincrono (tramite chat, attivata solo successivamente e dal 2011 erogata attraverso *Question Point*), cooperativo tra più di 40 biblioteche pubbliche di comunità autonome (il numero di biblioteche partecipanti al servizio cooperativo sincrono si riduce a 10 circa), coordinato dalla Direzione generale del libro, archivi e biblioteche del Ministero della Cultura attraverso la sotto-direzione generale di coordinamento Bibliotecario. E' gratuito, aperto a tutti i cittadini e fornito nelle lingue autoctone ufficiali: catalano, castellano, galego ed euskera. Si tratta di un servizio che ha acquisito le caratteristiche tipiche dei migliori servizi stranieri: è richiesta la compilazione di pochi campi testuali sia per accedere alla modalità asincrona, sia per attivare il dialogo in tempo reale; la carta del servizio è pubblicata sul web corredata da esempi di richieste e da consigli e informazioni per la ricerca; offre un archivio ricercabile; è operativo '24/7' (la chat attivata a maggio 2009 ha degli orari prestabiliti di funzionamento nella giornata), i tempi di risposta massimi sono fissati in tre giorni per la modalità asincrona. La modalità di cooperazione delle biblioteche è però particolare, esse partecipano al servizio turnandosi quotidianamente (non tutte partecipano

²⁰⁴ *Delivering digital inclusion : an action plan for consultation*, London, Communities and Local Government Publications, 2008, <http://www.communities.gov.uk/documents/communities/pdf/1001077.pdf>, in part. Cap. 5: *Action for digital inclusion*, punto 38.

²⁰⁵ Conferma questa fase iniziale anche la scarsità di letteratura spagnola in merito a casistiche locali, invece piuttosto ricca di resoconti e analisi di esperienze estere.

²⁰⁶ *Pregunte: las bibliotecas responden*: <http://www.pregunte.es>.

simultaneamente): ogni giorno quattro biblioteche partecipanti (una per lingua) rispondono alle richieste pervenute. Giornalmente sul sito web del servizio sono mostrati i turni delle biblioteche che si avvicendano nel servizio, pertanto si può verificare quale tra esse è disponibile a rispondere.

Questo servizio, che rappresenta forse uno dei più significativi spagnoli, induce ad alcune osservazioni. La Spagna, così come l'Italia, recepisce tardivamente l'impulso a realizzare servizi di reference digitale, questo si traduce soprattutto in poche attivazioni, quelle individuali che funzionano a livello soprattutto locale (per gli studenti nelle biblioteche universitarie e per i cittadini della comunità nelle biblioteche pubbliche), anche se generalmente non presentano esplicite restrizioni all'uso. Alcuni esempi di servizi di struttura sono quello della Biblioteca pubblica municipale Comtat de Cerdanya de Puigcerdà²⁰⁷ e quello della Biblioteca dell'Università di Barcellona²⁰⁸.

Oggi però l'inclinazione è che servizi inizialmente implementati individualmente tendano a congiungersi anche in cooperazioni: ad esempio la Biblioteca Regionale di Murcia che oggi partecipa a *Pregunte: las bibliotecas responden* mantenendo comunque il proprio servizio interno *Tu bibliotecari@ virtual*²⁰⁹ per gli utenti registrati.

La cooperazione, a cui le biblioteche spagnole ricorrono abitualmente per la catalogazione, le acquisizioni, i prestiti interbibliotecari, la conservazione delle collezioni, non è ancora molto applicata a questi servizi. Inoltre, essa ha una matrice spesso territoriale e di tipo istituzionale simile, ovvero coinvolge biblioteche della stessa natura (pubbliche con pubbliche e universitarie con universitarie) all'interno dello stesso territorio (città o regione): *¿uid? Consulte al bibliotecario*²¹⁰ è il frutto della collaborazione delle biblioteche delle diverse Facoltà dell'Università autonoma di Madrid, si tratta pertanto di una collaborazione interna, più che di una cooperazione vera e propria di tipo esteso finalizzata all'erogazione di un servizio. In questo modo, in particolare per le Università, si configurano servizi di reference rivolti a dare risposta a richieste interne che riguardano i servizi e le informazioni relative alla specifica biblioteca o al gruppo di biblioteche della medesima Università che offre il servizio, piuttosto che servizi di ampio respiro.

Queste caratteristiche, insieme alla scarsa partecipazione a servizi internazionali, alla bassa frequenza di servizi sincroni e di servizi digitali multicanale e alla limitatezza linguistica (sono pochissimi i servizi funzionanti anche in lingua straniera), mi fanno ritenere i *digital reference services* spagnoli in una fase sperimentale non ancora portata a compimento. D'altra parte, se si assume come realistica la cronologia proposta da Alejandro Carrión Gútiez della Biblioteca di Castilla y León²¹¹ che identifica tre fasi nell'applicazione dell'ICT nelle biblioteche pubbliche: «1. *La larga travesía del desierto (1980-1989)*; 2. *Luz al final de túnel (1990-1994)*; 3. *La eclosión de la Red (1995-2000)*» e la si estende anche alle biblioteche universitarie, si può facilmente comprendere come la situazione possa essere ancora instabile, dato che la "luce alla fine del tunnel" si è scorta soltanto da poco più di un decennio.

Oceania

²⁰⁷ *Consulta a un bibliotecari*, Biblioteca Comtat de Cerdanya de Puigcerdà:

⟨<http://www.bibgirona.net/puigcerda/spip.php?page=consulta>⟩.

²⁰⁸ *Preguntad al bibliotecario*, Università di Barcellona: ⟨<http://www.bib.ub.edu/es/servicios/pab/>⟩.

²⁰⁹ *Tu bibliotecari@ virtual*, Biblioteca Regional de Murcia:

⟨<http://www.bibliotecaregional.carm.es/Biblioteca/faces/br-tu-bibliotecario-virtual>⟩.

²¹⁰ *¿uid? Consulte al bibliotecario*, Università autonoma di Madrid: ⟨<http://biblioteca.uam.es/sc/quid.html>⟩.

²¹¹ Alejandro Carrión Gútiez, *Las tecnologías de la información y las comunicaciones en las bibliotecas públicas españolas: nuevos usuarios y nuevos servicios*, Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2001, disponibile a partire dal sito ⟨<http://www.bibliotecaspublicas.info/bp/>⟩.

Australia e Nuova Zelanda

Il servizio australiano e neozelandese *AskNow*²¹² viene erogato in modalità sincrona tramite chat già a partire dal 2002 e rappresenta uno dei primi servizi collaborativi svolti in tempo reale. A partire dal 2006 il software adottato è quello di *Question Point*. I membri partecipanti sono biblioteche australiane e neozelandesi statali, nazionali e territoriali (*NSLA: National & State Libraries Australasia*) e alcune biblioteche pubbliche, per un totale di circa 160 bibliotecari addetti.

Da novembre 2006 a giugno 2007 viene attivata la nuova sperimentazione di un software di *instant messaging* a partire dalla Biblioteca Nazionale di Australia, per poi estendersi agli altri partners: Biblioteca Nazionale della Nuova Zelanda, Biblioteche statali della Tasmania, Biblioteca statale di Victoria e del Queensland. Il software sperimentato è gratuitamente scaricabile dalla Rete ed è di tipologia *client-based*, questo significa che gli utilizzatori (sia gli utenti della biblioteca sia la biblioteca stessa) devono avere un account e che il software è un client indipendente dal sito della biblioteca (diversamente dalla tipologia *embedded*). La cooperazione ha creato un account apposito di servizio *asknowim* nei più conosciuti client IM (Hotmail/MSN, Yahoo!, Google Talk, ICQ, Aim), in modo da potere essere visibile presso un maggior numero di utenti. La sperimentazione del software IM, condotta con molta attenzione, ha avuto successo in termini di utenti ed in termini di sostenibilità per le biblioteche coinvolte, ma il servizio è comunque rimasto attivo solo con il software di *Question Point* che è risultato migliore grazie alle sue maggiori funzionalità.

Per tutte le strutture bibliotecarie coinvolte, la cooperazione non ha significato interruzione delle proprie individuali attività di reference, anche digitali, ma integrazione della modalità cooperativa con quelle già attive. Ad esempio la Biblioteca statale di Western Australia, che fa parte della cooperazione, partecipa al collaborativo *Asknow!* ma offre anche *Ask us* (tramite web-form) e *Ask a specialist* (tramite web-form riservato a utenti residenti, per determinate discipline es. letteratura per l'infanzia, musica, storia locale).

Il progetto riguardante il reference virtuale fa parte della più ampia riconfigurazione complessiva dei servizi all'utenza delle biblioteche nazionali e statali di Australasia, enunciata da *Re-imagining library services* il relativo piano strategico pubblicato a luglio 2008²¹³. Il piano ha l'obiettivo di aumentare la visibilità e l'uso dei servizi e di attivarne dei nuovi, in particolare attraverso la collaborazione e prevede 10 progetti tra cui appunto «*Virtual references*». Il piano strategico nasce in seguito a un ripensamento globale delle attività bibliotecarie in una visione digitale a partire dal 2006. L'idea di base è di organizzare le attività del quinquennio con un'ottica comune e collaborativa tra i membri partecipanti.

Il piano definisce la strategia attraverso la quale realizzare la *vision* comune. La strategia prevede tre fasi: «*one library*» (un approccio condiviso ai servizi in digitale e in presenza che faciliti gli utenti nell'accesso); «*transforming our culture*» (l'adeguamento delle modalità di lavoro e dell'offerta dei servizi alle richieste degli utenti: agilità, flessibilità e reattività); «*accessible content*» (aumento dell'accesso ai contenuti tramite l'applicazione di metadati e la collaborazione ad esempio in attività di digitalizzazione, nell'acquisizione di informazione su più formati, etc.). Ogni progetto è coordinato da una delle biblioteche partecipanti, per quanto riguarda il reference virtuale è seguito dalla Biblioteca statale di Victoria. L'obiettivo specifico del progetto è integrare il reference all'interno dei servizi fondamentali continuando però ad erogarlo attraverso più metodologie, di pari passo con l'evoluzione di più piattaforme tecnologiche.

²¹² *AskNow*: <http://asknow.gov.au>. A dicembre 2011 non più attivo.

²¹³ National and State Libraries Australasia, *Re-imagining library services : strategic plan*, July 2008, http://www.nsla.org.au/sites/default/files/publications/NSLA.Discussion-Paper-Reimagining.Library.Services.Strategic.Plan_200807.pdf.

Il piano riconosce come elementi chiave per il successo dell'obiettivo i seguenti: collaborazione, committenza (di risorse e supporto) a lungo termine, innovazione ed esplorazione, agilità e flessibilità, revisione del piano.

2.4 Considerazioni sui servizi internazionali

La ricognizione dei servizi di reference digitali internazionali esistenti porta a considerare anzitutto come si registrino esperienze significative del servizio in ogni parte del mondo, sintomo della grande importanza data, in ogni contesto geografico, all'erogare il servizio anche in questa modalità.

Il valore o la funzione preminenti attribuiti al reference, grazie alla sua innata flessibilità, può cambiare a seconda del territorio (o naturalmente anche del singolo servizio), può assumere aspetti (modalità) e gestioni od organizzazioni assai differenti e può essere il risultato di una progettualità più o meno strutturata. Sebbene sia impossibile generalizzare il valore e i risultati di servizio per intere Nazioni, è possibile riconoscere alcuni elementi preponderanti e fare alcune macro-considerazioni, riassuntive delle principali tendenze in atto.

In Canada il reference digitale è occasione per rilanciare ampi progetti di condivisione delle risorse, mentre in India è soprattutto mezzo per alfabetizzare ed educare gli utenti da remoto; in Nord Europa e negli Stati Uniti generalmente è pratica quotidiana del tutto parte integrante dei servizi delle biblioteche tradizionali e digitali, in Europa centro-meridionale è occasione per iniziare ad ammodernare i servizi bibliotecari, in Giappone è servizio innovativo in fase sperimentale; in Cina è sia prassi che sperimentazione, a seconda delle aree del Paese; in America Latina è strumento di comunicazione potenziata quasi esclusivamente nelle biblioteche accademiche.

Il servizio di reference digitale, diretto o indiretto, in forma individuale o cooperativa, asincrono o sincrono o in entrambe le modalità, a copertura oraria totale del tipo '24/7' o solo in alcuni momenti prestabiliti, monolingue o plurilingue, consolidato o occasionalmente sperimentato, è presente nelle pratiche o per lo meno nei progetti bibliotecari evolutivi di ogni Paese da me preso in esame.

Le esperienze estere maggiormente strutturate, diffuse e comprovate evidenziano i seguenti aspetti che le accomunano tra loro. In buona parte, come emergerà passando poi in rassegna alcune rappresentative casistiche italiane, questi elementi li differenziano dalla maggior parte dei servizi attualmente attivi in Italia:

- Supporti e finanziamenti (pubblici e privati)

Ci sono precisi interventi pubblici e politiche culturali più o meno estese (nazionali, regionali, comunali, etc.) che riguardano la promozione delle biblioteche e l'accesso alla cultura. In questi interventi, dedicati perlopiù a migliorare i servizi per l'utenza e la sua fruizione delle raccolte piuttosto che a politiche di conservazione del posseduto documentale, rientrano anche i servizi specifici di reference digitale. Questi servizi, inserendosi pertanto in contesti di riferimento culturale più ampi ed organizzati, beneficiano di attenzioni, visibilità pubblica, interventi di valorizzazione e consistenti supporti finanziari finalizzati alla realizzazione dell'idea in fase di progettazione, come è avvenuto grazie al sostegno del Ministero dell'educazione Finlandese per il progetto *Libraries.fi* che ha portato alla realizzazione di *Ask a librarian*, o addirittura al sostegno continuato, come è per *Enquire* che riceve fondi da MLA (*Museums, Libraries and Archives Council*) attraverso la lotteria nazionale o del gallese *Ask a*

Cymru che è parte del programma *Libraries for Life*, sostenuto da Welsh Assembly Government, o anche di *AskColorado* che beneficia sia di contributi locali delle biblioteche del Colorado sia di fondi federali della Biblioteca Nazionale del Colorado attraverso il LSTA (*Library Services and Technology Act*) un programma di sostegno economico governativo.

Vi sono poi anche casi di finanziamenti privati, come è il caso della Fondazione editoriale Bertelsmann per *Dib* (*Deutsche Internetbibliothek*) all'inizio del progetto.

Evidentemente però, in alcuni casi questi elementi di supporto più che essere 'solo' importanti contributi migliorativi costituiscono le risorse indispensabili per lo stesso mantenimento in essere dei servizi pertanto possono repentinamente trasformarsi da punti di forza in altrettanta debolezza nel momento in cui si interrompono. Questo è il caso del Progetto statunitense *InfoAnytime*, il quale nel corso del 2010 è stato chiuso a causa del mancato sostegno economico regionale sino ad allora ottenuto, questo è quanto si evince dal sito web del servizio: «*We're sorry, InfoAnytime is unavailable. Unfortunately, state budget cuts have forced us to shut down your InfoAnytime service until additional funds can be found to keep the service open*²¹⁴». *InfoAnytime* si proponeva come servizio di reference sincrono tramite chat a tipologia '24/7'. La rapida contestualità della risposta era una delle sue maggiori attrattive, al punto da essere centrale negli slogan del materiale pubblicitario: «*It's 2AM. Do you know where your librarian is?*»; oppure «*It's Sunday night and your librarian wonders if you're ever going to call.*». Il decurtamento dei fondi riservati alle biblioteche ne inficia direttamente i servizi forniti e i tentativi delle stesse di rivendicare il proprio ruolo e di riposizionarsi nel circuito informativo.

- Cooperare

Le biblioteche, a prescindere dalle loro dimensioni e dalla propria appartenenza istituzionale, sviluppano il servizio digitale soprattutto in forma cooperativa. La cooperazione, modalità di lavoro consolidata nei paesi nord europei e statunitensi in ambito culturale e bibliotecario²¹⁵, appare essere garanzia di sostenibilità nel tempo (efficienza) e di maggiore efficacia.

Inoltre, il riconoscimento del valore e della necessità della cooperazione spesso viene dal basso, dai bibliotecari che consapevolmente realizzano l'impossibilità di gestire individualmente servizi virtuosi che mantengano rapidità, efficacia, qualità, personalizzazione e alta specializzazione e ottiene poi l'assenso degli amministratori con la formalizzazione in convenzioni ufficiali. In molti casi sono i servizi stessi (*InfoAnytime*; *AskColorado*; *BibliotekSvar*) che cercano di ampliare la cooperazione richiedendo pubblicamente, attraverso i propri siti web, la partecipazione di altre biblioteche, in quanto individuano in essa l'unica possibilità per offrire in futuro questi stessi servizi ad un buon livello e per ottenere, attraverso la partecipazione di più strutture, fondi diversificati.

La modalità cooperativa si configura come l'elemento fondamentale di stabilizzazione del servizio, rispetto alla modalità individuale generalmente equiparabile ad una fase di sperimentazione.

Emergono sempre più frequentemente servizi erogati non da un'unica istituzione e non solo da cooperazioni di istituzioni simili, ma da cooperazioni tra enti di diversa tipologia e/o in

²¹⁴ <http://aal20.tutor.com/nGEN/Apps/SocWeb/main.aspx?ID=c22adde4-d6c6-4853-a746-127716b051eb>.

²¹⁵ Veniva rilevato già nel 2001, nei documenti preparatori al Progetto di Biblioteca Digitale Italiana (BDI), che i paesi scandinavi (Finlandia, Svezia, Norvegia) insieme a Danimarca e Islanda, rispetto alle politiche del digitale hanno «*un sodalizio assai radicato e di lunga data in tutto l'ambito dei servizi culturali*», in: *Biblioteca Digitale. Le politiche del digitale: raffronto tra linee guida in alcuni paesi europei ed extraeuropei*, a cura di Gabriele Lunati, settembre 2001, http://www.iccu.sbn.it/opencms/export/sites/iccu/documenti/POLITICHE_DEL_DIGITALE.pdf, cit. p. 17.

territori differenti, il che rappresenta l'offerta di un valore aggiunto. Le esperienze dei servizi di reference non sono confinate alle biblioteche e alle loro singole iniziative, ma si inseriscono in un ricco panorama di esperienze *user centered* anziché *service centered*, che coinvolgono istituzioni e sensibilità diverse, in modo da amplificarne le potenzialità.

Cooperare all'estero, in riferimento a contesti digitali, talvolta appare più semplice che non in Italia²¹⁶. Le motivazioni sembrano risiedere anzitutto in una maggiore convinzione e sensibilità collaborativa divenuta oramai ordinaria in alcuni paesi e in una effettiva superiore semplicità di attivazione burocratica e formale di sinergie amministrative. In sostanza, la condivisione è una modalità operativa consolidata e molto sfruttata non solo per quanto riguarda questo servizio. E' un generale contesto professionale di tipo collaborativo consolidato a suggerire e favorire l'intervento cooperativo anche nel reference da remoto. Il contesto digitale ha senza dubbio reso necessario ripensare agli assetti possibili della cooperazione, ma non ne ha messo in discussione le potenzialità. I grandi consorzi che coinvolgono biblioteche di differente natura nell'acquisizione in forma coordinata di risorse elettroniche determinano un terreno favorevole per innescare ulteriori servizi sinergici.

I network collaborativi, anche molto estesi, non costituiscono il tentativo ultimo nel caso in cui non emergano altre possibilità di azione individuali, semmai sono una modalità lavorativa preferenziale ormai frequente, la cui comprovata qualità non è più nemmeno in discussione²¹⁷.

- Accesso multicanale al servizio. L'approccio olistico

La moltiplicazione delle possibilità di accesso al medesimo servizio persegue l'abitudine degli utenti di fronte alle nuove tecnologie nell'ambito della comunicazione²¹⁸. L'approccio definito *multitasking*, contraddistinto dall'uso contemporaneo di più strumenti, è un comportamento piuttosto tipico delle fasce di età più giovani. Un'indagine sull'uso dei media in Italia, condotta nel 2008 dall'Osservatorio permanente dei contenuti digitali, ha evidenziato l'uso, nei giovani al di sotto dei 14 anni, di più media sia tradizionali sia innovativi indifferentemente e la complementarietà degli uni rispetto agli altri²¹⁹. Alcune indagini statunitensi condotte in ambito universitario ad esempio hanno evidenziato la tendenza degli studenti laureati di utilizzare la posta elettronica per porre richieste, mentre gli studenti non laureati risultano affidarsi maggiormente alla chat²²⁰. Questo aspetto è chiarito perfettamente nel portale britannico *People's Network* che eroga il servizio *Enquire*: «*Digital services are not an add-on; they are an integral part of the public library offer, providing users with essential*

²¹⁶ Analoga considerazione viene fatta rispetto ai progetti di Biblioteche Digitali in: Unisys, Intersistemi, *Studio di fattibilità per la realizzazione della Biblioteca Digitale. Rapporto di sintesi*, 30 novembre 2000, <<http://www.iccu.sbn.it/opencms/export/sites/iccu/documenti/BDI-SDF-Sintesi.pdf>>, cit. p. 16: «*Uno degli elementi fondanti delle realizzazioni di BD nel mondo (ma anche in Italia per pochi significativi esempi) è la cooperazione in termini di condivisione di esperienze, conoscenze e programmi. Tale assunto si ricava con forte evidenza dall'osservazione di quanto accaduto ed in corso soprattutto fuori dal nostro paese.*».

²¹⁷ A tal proposito, estremamente significative sono le considerazioni di Anna Galluzzi al termine del suo libro sulla cooperazione *Biblioteche e cooperazione*, op. cit., cit. p. 408: «*La cooperazione non è più, dunque, solo una modalità di gestione dei servizi interni ed esterni della biblioteca, ma è la filosofia di fondo che ispira tutti i contenuti tradizionali e tutti i processi innovativi che coinvolgono le biblioteche.*».

²¹⁸ La «*frammentazione*» dell'individuo e conseguentemente del mercato (anche culturale) risulta essere una delle caratteristiche della società post-moderna (dagli anni Novanta del XX Secolo) insieme alla «*estetizzazione della vita quotidiana*» e all'«*inversione di ruoli tra produttori e consumatori*», in: Gabriele Troilo, *Postmodernità, consumo e marketing dei beni artistici e culturali*, «*Micro & Macro marketing*», 11 (aprile 2002), n. 1, pp. 9-31.

²¹⁹ Roberto Borghini, *Una fotografia completa del mercato sul nuovo modo di fruire cultura e intrattenimento*, Milano, Osservatorio permanente per i contenuti digitali, 2008, disponibile a partire da: <<http://www.osservatoriocontenutidigitali.it/>>.

²²⁰ Cfr.: Jia Liu, *The evaluation of world-wide digital reference services in libraries*, op. cit., p. 34.

information at their point of need, and allowing distant and non-library users to reconnect with both the library and their local authority».

Come ulteriore estensione di questo approccio si può segnalare che la tendenza all'applicazione di più metodologie di reference non pertiene solo all'ambiente digitale, piuttosto è una modalità che riguarda il servizio stesso che presenta una natura prettamente complementare integrandosi, di volta in volta, alle modalità tradizionalmente in uso nelle biblioteche.

- Semplificazione

Per quanto riguarda i servizi asincroni erogati via modulo web si tende ad una semplificazione totale dei moduli, semplificazione sia grafica sia linguistica/stilistica e contenutistica.

Dal punto di vista grafico si nota come l'attitudine più comune sia quella di evidenziare il più possibile il campo richiesta e di eliminare (es. in *Ask Cymru*) o mettere in secondo piano gli eventuali altri campi, talvolta addirittura in schermate successiva alla prima, tanto che alcuni di questi web form somigliano più a finestre di chat (es. *Ask a librarian* in *Libraries.fi*). Questo serve innanzitutto ad evitare la disaffezione degli utenti ad un primo sguardo, lasciandogli presupporre immediatamente l'agilità e semplicità del servizio. Frequentemente i moduli non solo hanno pochi campi obbligatori in confronto a quelli facoltativi, ma in alcuni casi sono composti unicamente dal campo richiesta e dal campo email per la risposta (*BibliotekSvar*). La tendenza è la medesima che si registra per i Social Opac (Sopac) costituiti generalmente, nel modulo di ricerca base, da un solo campo di ricerca che permette di eseguire una ricerca federata. Anche in questo caso il risultato ottenuto è di una 'granularità' alquanto generica, intendendo così indicare un esito meno definito e puntuale rispetto a quanto ottenibile con una maschera di ricerca avanzata che richiedendo l'inserimento di più dati con la compilazione di più campi permette di precisare meglio la ricerca, ma ha come suo indubbio vantaggio la rapidità. Le informazioni aggiuntive, utilizzate per calibrare le risposte, sono più rare che non nelle prime implementazioni dei servizi in cui si cercava di sopperire alla mancata intervista diretta con i dati richiesti in più campi da compilare a cura dell'utente. Ora si punta soprattutto alla facilità e rapidità di richiesta, in favore di una altrettanto rapida risposta, per cui si ritiene accettabile non conoscere esattamente l'età dell'utente o il motivo della richiesta o il suo domicilio.

Oltre alla progressiva riduzione del contenuto informativo relativo all'utente che rivolge le sue richieste si perde anche molta della ufficialità grafica che rendeva i primi moduli web simili alla modulistica cartacea delle biblioteche e della formalità linguistica degli stessi (per quest'ultima si veda anche, in questo elenco di considerazioni, la voce denominata "Aspetti stilistici delle risposte").

- Tempismo

L'orientamento più frequente è quello di abbreviare il più possibile i tempi di risposta dei servizi asincroni. In prevalenza i servizi, alla loro prima attivazione, assicuravano risposte in cinque o nei casi più celeri tre giorni lavorativi, ora si cerca di ridurre i tempi di attesa per evitare di disaffezionare gli utenti e per divenire sempre più competitivi rispetto ai servizi *AskA* di tipo commerciale. La maggior parte dei servizi cooperativi ora cerca di attestarsi su due giorni lavorativi (es. il cinese *CORS*), ma si arriva fino al tentativo estremo di assicurare il più possibile la contemporaneità garantita dai sistemi sincroni. Il danese *BiblioteksVagten* indica dei tempi minimi e dei tempi massimi di risposta per il servizio via web: dalle due ore

(nel qual caso si potrebbe quasi parlare di un 'semi-sincronismo') ai sette giorni.

- Aspetti stilistici delle risposte

Lo stile e il linguaggio delle risposte (sia nei moduli sia nei servizi sincroni) è generalmente più colloquiale e meno formale, ufficiale e rigido rispetto a quello dei servizi italiani. In molti casi non vi sono neppure formule di benvenuto e di saluto pre-formulate e neppure ringraziamenti per l'utilizzazione dei servizi. Questo aspetto di "umanizzazione" del servizio, per cui i testi delle risposte vengono formulati in maniera colloquiale, contribuisce alla realizzazione dei due punti trattati in precedenza: in parte corrisponde al tentativo di velocizzare i tempi di risposta per essere efficaci e competitivi, ma anche al tentativo di semplificare il più possibile il contatto e creare un legame amichevole con l'utente finalizzato a fidelizzarlo.

- Alta personalizzazione

I servizi concepiti, nonostante siano sempre più rivolti a bacini di utenti diversi (il concetto di utenza primaria svanisce in un servizio cooperativo svolto da remoto), hanno alla base l'idea di un'alta personalizzazione, in uno spirito di massima rispondenza e comprensione delle necessità dell'utente. La filosofia dell'*Ask a librarian* finlandese: «*Question meets expert*» pare sottendere prepotentemente anche la maggior parte degli altri servizi analizzati.

Questo si traduce anche con la realizzazione di servizi di reference specifici e complementari al servizio di informazione generale principale, personalizzati per determinate categorie di utenti: bambini (es. *Ask a librarian*, Finlandia; *Fråga biblioteket*, Svezia; *Ask a specialist*, Canada), oppure per persone di lingue differenti (es. *Ask a librarian*, Finlandia; *Ask the library*, Svezia; *LibInfO*, Ungheria), o per tematiche (es. *Ask The Technology Libraries*, all'interno dello svedese *Ask the library*).

- Utenza

Il bacino dell'utenza primaria, sia nelle biblioteche universitarie che hanno un'utenza specifica facilmente determinabile sia nelle pubbliche che possono applicare un riconoscimento dell'utente locale (i.e. il californiano *Ask a librarian* per i cittadini di San Josè), si amplia sino a ricomprendere l'utenza regionale, soprattutto nella casistica nordamericana (es. nei servizi *Statewide* come *InfoAnytime* per i residenti del Connecticut e *AskColorado* per quelli del Colorado). Si arriva poi addirittura a contemplare le esigenze dell'utenza nazionale (es. nel danese *Biblioteksvagten*) e anche di un qualsiasi utente remoto della Rete che esprime una necessità informativa a prescindere dal suo domicilio dichiarato (il cinese *CORS* e il finlandese *Ask a librarian*), in questo caso le biblioteche a prescindere dalla loro utenza specifica danno seguito alla loro vocazione pubblica e viene autorizzato all'uso l'utente senza confini, l'*e-citizen*²²¹ o cittadino della Rete.

Si segnala altresì che l'eventuale limitazione dell'utenza non è quasi mai del tutto restrittiva, nel senso che anche se generalmente non esplicitato nelle carte dei servizi sono spesso ammessi comunque anche utenti non riconosciuti come primari (es. in *InfoAnytime*, Connecticut) e che pertanto sono definibili come secondari. In alcuni casi le richieste di questi utenti sono evase dopo quelle degli utenti primari, in altri non emergono neppure

²²¹ Il concetto di *e-citizen*, consumatore e produttore dei contenuti della Rete, deriva dal Rapporto sulle biblioteche digitali in Italia realizzato dal gruppo di studio sulle Biblioteche digitali promosso dalla Fondazione Rinascimento digitale: *Biblioteche digitali in Italia : scenari, utenti, staff e sistemi informativi*. Rapporto di sintesi del progetto *Digital libraries applications*, a cura di Anna Maria Tammaro, Firenze, Fondazione Rinascimento Digitale, 2007, disponibile a partire da: <<http://www.rinascimento-digitale.it/>>.

modalità di trattamento differenti. A ogni modo è utile segnalare, al fine di sottolineare la forte *mission* dei servizi di questa tipologia, che nei servizi sperimentati - anche in quelli che dichiarano di attuare politiche di selezione degli utenti - in realtà ci si adopera per soddisfare le richieste poste persino da utenti che non rientrano nelle categorie di quelli ammessi. Se non altro i bibliotecari cercano almeno di effettuare un buon *referall* indirizzando l'utente verso servizi analoghi e più appropriati.

Il tema degli «*unaffiliated users*²²²», come spesso vengono definiti gli utenti che non afferiscono al bacino di clientela preferenziale o primario di una determinata istituzione, è a tutt'oggi uno dei più sentiti e non del tutto risolti. Ci si chiede infatti se in ambiente virtuale abbia ancora senso distinguere tra utenza primaria e secondaria o se non abbia più senso riconoscere gli utenti unicamente dal tipo di richiesta informativa che esprimono. Ogni servizio risponde a questo tema a proprio modo, non esiste una risposta univoca in merito, anche perché ciò che frena la realizzazione della *vision* bibliotecaria per eccellenza, relativa alla diffusione libera della conoscenza, sono soprattutto i contratti editoriali, i vincoli imposti dalle licenze d'uso e le leggi sul copyright nazionali, a quali ci si deve inderogabilmente attenere.

In sintesi come tendenza diffusa si può rilevare che nonostante la maggior parte dei servizi, in particolare quelli americani, nascano con l'intento di rispondere alle esigenze dei propri utenti cittadini, essi sono poi comunque generalmente rivolti a un più ampio bacino di utenti. Il forte marchio di territorialità dei servizi di tipo *State Wide*, che effettuano il riconoscimento dell'utente generalmente tramite la richiesta del *zip code* (codice di avviamento postale) o in alternativa - ma assai più sporadicamente - tramite il codice di tesseramento in una biblioteca locale tra quelle della cooperazione, si affievolisce nella prassi consueta in cui vengono ammesse le richieste di tutti. In questo modo convive brillantemente la *mission* di servizio istituzionale e territoriale con quella generale di rispondere alle esigenze informative di tutti.

- Funzionamento dei servizi

Nei servizi cooperativi la scelta della biblioteca che risponda alla propria richiesta, tra quelle consorziate, è spesso demandata all'utente. L'utente sceglie, in questo caso, anche tra elenchi lunghissimi di strutture di varia tipologia nel caso delle cooperazioni più ampie (es. *InfoAnytime*, Connecticut; *AskColorado*, Colorado), a quale biblioteca rivolgere la propria richiesta la quale viene così automaticamente inoltrata alla biblioteca partecipante prescelta.

Talvolta l'utente può addirittura scegliere il referente a cui porre il suo quesito (es. *CORS*, Cina); in altri casi l'utente sceglie più genericamente se vuole che alla sua richiesta risponda una biblioteca pubblica del consorzio a cui si rivolge o una universitaria (*Ask the library*, Svezia). Qualora venga lasciata la possibilità all'utente di non indicare la biblioteca l'indirizzamento della richiesta avviene con altri automatismi: in alcuni casi di cooperazione tra biblioteche di diverse città viene richiesta facoltativamente od obbligatoriamente la città di residenza e questa, nel caso venga indicata, viene poi utilizzata come fattore preferenziale per instradare tecnicamente la richiesta verso la biblioteca pubblica della città di residenza dichiarata dell'utente (es. in *Ask a librarian*, Finlandia).

- Coordinamento

Solitamente i servizi analizzati coinvolgono nella gestione più soggetti. Oltre ai bibliotecari addetti alla formulazione delle risposte vere e proprie sono previste una o più figure di coordinamento e amministrazione, spesso definite all'estero come *editors*, che si occupano di

²²² Jo Kibbee, *Librarians without borders? Virtual reference service to unaffiliated users*, «The Journal of academic librarianship», 32 (2006), n. 5, pp. 467-473.

‘curare’ il servizio gestendo generalmente le problematiche tecniche riguardanti il funzionamento del software utilizzato e delle procedure d’uso relative e le criticità di tipo organizzativo inerenti la programmazione di eventuali turni di servizio, i flussi di lavoro, la verifica e il monitoraggio della qualità.

Inoltre vi sono (quando la funzione non è assolta automaticamente dal sistema) anche uno o più addetti a smistare le richieste pervenute e ad assegnarle alle strutture preposte e/o a rispondere direttamente.

- Internazionalizzazione

Si riscontra una notevole attenzione a costituire servizi di respiro internazionale per superare limiti spaziali e temporali e si offre il servizio in più lingue per risolvere le difficoltà nella comunicazione con gli utenti. Si collabora con l’internazionale *Question Point* (es. *Ask a librarian*, San Josè; *Gio*, Stati Uniti) presto divenuto il servizio cooperativo maggiore che, grazie alla partecipazione di biblioteche di ogni parte del mondo, offre un servizio *always on*, realmente attivo ‘24/7’ e anche realmente multilingue²²³.

Sensibili al multilinguismo sono in particolar modo i servizi nord europei. Si segnalano per le particolari capacità in quest’ambito: lo svedese *Fråga Biblioteket* che ha al suo interno le abilità linguistiche atte allo scopo e il tedesco *InfoPoint* che ha esteso le potenzialità di *Question Point* creando una rete cooperativa appositamente studiata per estendere le competenze linguistiche, ma anche i servizi americani riescono a dialogare con gli utenti almeno in una seconda e/o in una terza lingua.

- Modello di servizio

La panoramica internazionale esaminata mi induce a considerare che nella cooperazione del reference digitale non esista un unico paradigma, almeno al momento, ma semmai più modelli di riferimento. Ciò che sembra costituire l’elemento base fondamentale di un ipotetico modello generale risiede piuttosto nella consorzialità stessa.

I modelli non sono solo teorizzati, semmai essi sono soprattutto declinati concretamente in pratiche di servizio attive. Ogni pratica crea a suo modo un modello di funzionamento (tipo di servizio e elementi che lo contraddistinguono) ed organizzativo (flusso di lavoro) che ha le sue fondamenta nelle teorizzazioni sul reference, ma ognuna se ne distanzia creando ulteriori appendici, funzionalità e aspetti che non hanno trattazioni teoriche estese.

Una ricercatrice americana, Eileen G. Abels, nel 1996 in seguito ad un’indagine condotta nell’Università del Maryland, suggerì un modello di web-form che includesse i tre elementi utili a confezionare la risposta: dati personali dell’utente, elementi sul tema della richiesta (includeva: descrizione del tema, il motivo della richiesta e le fonti già consultate) ed elementi utili al processo di ricerca (ad es. il formato in cui l’utente desiderava la risposta). Nonostante questo schema sia ancora oggi spesso utilizzato, dunque la sua validità sia indiscussa, richiede ad ogni modo di essere adattato ai vari servizi e pertanto viene più o meno contratto o viceversa dilatato nei dati richiesti²²⁴.

La scelta del modello e la sua qualità sono determinate da un complesso di fattori legati alla natura e all’obiettivo del servizio specifico, pertanto ci sono modelli che hanno potenzialità maggiori (es. i servizi plurilingue o quelli senza limitazioni di accesso) e di conseguenza

²²³ Nel 2007 erano già 26 le lingue in cui era garantito il servizio, cfr.: Susan McGlamery, Paul S. Ulrich, *Serving patrons in their languages, not just ours*, in: 73° IFLA general conference and council, 19-23 August, Durban, South Africa, 2007, <http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-McGlamery_Ulrich-en.pdf>.

²²⁴ Eileen G. Abels, *The e-mail reference interview*, «RQ», 35 (1996), n. 3, pp. 345-358.

applicativi più modulari e flessibili, tali da essere maggiormente adattabili a diverse esigenze di servizio e a differenti situazioni geografiche e culturali (es. *Question Point*), ma non esistono modelli ottimali totalmente esportabili utilmente in qualunque situazione. Quello che può essere diffuso è fondamentalmente il modello concettuale di servizio che comprende: la filosofia del servizio, lo stile organizzativo e il flusso di lavoro, l'obiettivo generale.

Riguardo ai servizi internazionali asincroni infatti è possibile sostanzialmente ritenere che a tutt'oggi il modello tipico sia ancora essenzialmente costituito dalle cinque fasi già segnalate dalla letteratura americana²²⁵ alcuni anni fa:

- 1) *Acquisizione delle domande;*
- 2) *Triage: assegnazione delle domande all'esperto addetto alla risposta;*
- 3) *Formulazione della risposta;*
- 4) *Tracking;*
- 5) *Creazione di risorse di supporto (es. knowledge base ricercabile).*

I servizi di reference digitale asincrono ruotano attorno a questi stadi, che possono però essere anche modificati e personalizzati: ad esempio ci può essere necessità di effettuare un *triage* indirizzato verso un ulteriore servizio piuttosto che verso un singolo esperto oppure l'archivio delle domande e risposte può essere utile, ma non necessariamente fondamentale per ciascun servizio.

Le considerazioni di J. Pomerantz [et al.] sul modello scaturiscono dall'analisi su diversi tipi di servizio (di biblioteche pubbliche, accademiche e servizi commerciali di tipo *AskA*) e sottolineano gli elementi comuni di questi servizi fino a giungere a validare un formato generale che includa tali elementi. L'analisi di Pomerantz e colleghi si basa non sull'appartenenza istituzionale dei servizi, piuttosto sulle loro pratiche comuni.

- Fluidità

Le modifiche, più o meno sostanziali, rilevate nei servizi esaminati nel corso dei tre anni di lavoro a questo progetto, evidenziano un forte dinamismo richiesto alle biblioteche nell'adeguare i propri servizi ai movimenti sempre più 'liquidi'²²⁶ e frequenti dei propri *stakeholders* e del contesto sociale e comunicativo generale.

Alcuni servizi, come già segnalato nel testo o in nota, hanno cessato di esistere (*Info.Anytime*, *Fråga biblioteket*, *AskNow*), altri hanno modificato la propria efficacia a livello internazionale (*LibInjO* inizialmente era erogato solo in lingua ungherese, ora anche in lingua inglese e tedesca; mentre il danese *BiblioteksVagten* inizialmente erogato anche in inglese, dal 2010 risulta attivo solo in lingua autoctona), altri hanno cambiato il dominio Web a cui erano reperibili o hanno apportato altre modifiche formali di importanza variabile (dalla attivazione di nuovi canali di servizio digitale, alla disattivazione di altri).

2.4.1 Evoluzioni. Accenni

In considerazione delle tendenze sopra esposte, in buona misura già consolidate e appena identificate nel panorama internazionale, sembra però di potere già scorgere o comunque ipotizzare degli ulteriori aspetti evolutivi dei servizi.

²²⁵ Jeffrey Pomerantz, Scott Nicholson, Yvonne Belanger, R. David Lankes, *The current state of digital reference: validation of a general digital reference model through a survey of digital reference services*, art. cit.

²²⁶ Per il concetto di 'liquidità' tipico dell'età contemporanea si vedano le numerose opere del sociologo britannico Zygmunt Bauman.

- Software *Open-source*²²⁷

Applicativi software di tipo *Open-source* per servizi di reference digitale sembrano essere uno degli sviluppi futuri più auspicabili per la realizzazione di servizi di reference perfettamente sostenibili per tutte le biblioteche e accessibili a tutti gli utenti.

Contrariamente alla tendenza inizialmente perseguita dalle biblioteche di realizzare software appositi e personalizzati (*custom-developed*), oggi forse anche grazie alla maggiore diffusione di software liberi si registrano servizi di reference basati sull'utilizzo di questi programmi.

Le licenze di tipo commerciale e proprietario dei software gestionali di DR²²⁸ rischiano infatti, per i loro costi relativi all'acquisto, implementazione, personalizzazioni grafiche e funzionali, modifiche e aggiornamenti, di non rendere possibile a molte istituzioni bibliotecarie, soprattutto quelle di piccole dimensioni, l'attivazione del servizio o il suo mantenimento nel tempo; inoltre non esercitano sugli utenti la stessa rassicurazione dei software gratuitamente reperibili in Rete il cui *format* conosciuto è garanzia di maggiore usabilità.

- *Augmented Reality*

La motivazione principale che sottende l'applicazione al reference delle funzionalità dell'*Augmented Reality* (AR), ovvero di quella tipologia evoluta di realtà virtuale che permette di integrare alle immagini di ambienti reali, le immagini prodotte dal computer, è soprattutto quella che in letteratura americana si definisce con la necessità di quest'ultimo di essere un servizio *point-of-need* o *point-of-use* e *time-of-need*, che si traduce con la capacità di rispondere il più possibile alle necessità degli utenti nell'esatto momento in cui lo richiedono.

Questo virtuosismo di inseguire desideri e bisogni degli utenti nell'esatto momento in cui si presentano ha sempre contraddistinto l'attività di reference e lo ha portato ad assumere nel tempo e nelle differenti situazioni, aspetti, modalità e funzionalità assai diverse tra loro. L'uso della AR nel reference, a medio termine, potrebbe modificare ampiamente la modalità di accesso all'informazione degli utenti e parallelamente ridisegnare l'assetto dei servizi offerti dalle biblioteche. Il concetto di ubiquità informativa diviene progressivamente sempre più attuabile, ciò che è indispensabile per le biblioteche è continuare a sperimentare in ogni direzione.

2.5 Protocolli, linee guida, *best practices*

Non esistono veri e propri standard che regolamentino tutti gli aspetti tematici e procedurali relativi al reference digitale. La ragione principalmente risiede:

- nella complessità intrinseca di questi servizi, poichè le tematiche relative alla realizzazione, gestione, organizzazione, valutazione di un servizio di reference digitale sono molteplici;
- nella rapidissima variabilità dei servizi stessi dovuta ai cambiamenti di contesto e alle evoluzioni tecnologiche che prepotentemente li interessano;
- nella difficoltà di redigere standard che siano applicabili alle differenti tipologie di servizi esistenti, che rispecchiano le altrettanto numerose diversità tra tipologie bibliotecarie e contesti sociali, economici e geografici.

²²⁷ I software *open source* sono prodotti con codice aperto, modificabile a scopo migliorativo.

²²⁸ La sigla DR nel presente testo viene utilizzata come acronimo di Digital Reference, al plurale viene usata la sigla DRS.

Esistono piuttosto linee guida internazionali che si occupano di fornire *best practices* (IFLA) o di dipanare alcune delle tematiche connesse al reference digitale, solitamente quelle particolarmente complesse (RUSA), ma non solo. Si tratta pertanto di segmenti che contribuiscono a comporre una trama molto fitta e non ancora completata.

Il protocollo NISO, che viene citato per completezza del discorso panoramico sulle *policy* internazionali, rappresenta l'unico tentativo di realizzazione di uno standard vero e proprio. Si trattava ad ogni modo di uno standard settoriale, in quanto l'intento per cui venne pensato riguardava l'interoperabilità tra sistemi differenti, dunque uno specifico aspetto tecnico procedurale.

Non è però attualmente applicato, in quanto non ha ottenuto il consenso ufficiale dei membri NISO necessario come procedura di validazione.

Il naufragio (almeno è tale fino ad oggi) dell'unico tentativo di realizzazione di uno standard unico, seppure tematico-settoriale, induce ancora di più a ritenere la materia del reference digitale talmente ampia e fluida da risultare difficilmente imbrigliabile in standard, canoni e dettami universalmente applicabili. E' comunque possibile raccogliere, da ogni riflessione nazionale svolta nell'ambito delle associazioni professionali, dei *patterns* universali che oltrepassano le inevitabili differenze di contesto esistenti.

2.5.1 RUSA, Reference and User Services Association

- *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*
- *Guidelines for Cooperative Reference Services*
- *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*
- *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians*
- *Guidelines for Information Services*

RUSA è una sezione di ALA (*American Library Association*), l'associazione professionale americana attiva dal 1876 per assicurare l'accesso all'informazione per tutti, che si occupa specificatamente di Reference.

Nello specifico ha l'obiettivo di connettere tutti gli utenti di qualunque tipo di biblioteca alle fonti di informazioni, ai servizi, alle raccolte di cui hanno necessità.

RUSA stessa è suddivisa in più sezioni, tra cui MARS, *Machine Assisted Reference Section*, che sviluppa il servizio di reference informatizzato e RSS, *Reference Services Section*, che si occupa di supportare i bibliotecari addetti al servizio *frontline* e quelli addetti al servizio per speciali fasce di utenza.

All'interno di RUSA c'è poi un Comitato preposto allo sviluppo di tutte le linee guida (*RUSA Standards and Guidelines Committee*) e il Comitato direttivo (*RUSA Board of Directors*) a cui spetta l'approvazione finale di ogni linea guida. In riferimento al reference digitale si segnala la pertinenza soprattutto delle seguenti²²⁹:

> Sull'implementazione e il mantenimento di servizi di reference virtuale:

*Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*²³⁰

Preparate da MARS *Digital Reference Guidelines ad hoc Committee* nel 2004 e approvate a giugno dello stesso anno da RUSA *Board of Directors*, poi revisionate da MARS/RSS *Virtual reference*

²²⁹ Le traduzioni dall'inglese all'italiano per le linee guida non tradotte (RUSA e NISO) sono mie.

²³⁰ RUSA, *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*, 2004, <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm>>. Ed. Riveduta a marzo 2010: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>>. Ove non altrimenti specificato si fa riferimento nel presente elaborato a quest'ultima ed. riveduta.

committee nel 2009 e approvate nel 2010 da RUSA *Standards and guidelines committee* e RUSA *Board of Directors*.

Obiettivo è assistere le biblioteche e i consorzi con l'implementazione e il mantenimento dei servizi di reference virtuale. Quindi sono indirizzate sia a servizi individuali che cooperativi. Offrono essenzialmente una direzione e una struttura di lavoro (*framework*) che possano essere applicate alle più diverse situazioni e perdurare nonostante i cambiamenti. Sono uno strumento di lavoro propositivo e non prescrittivo:

«The purpose is to assist libraries and consortia with implementing and maintaining virtual reference services. The guidelines are meant to provide direction, without being over-prescriptive. Variance among institutions will result in differences in the adherence to these guidelines, but the committee hopes to have cast the model broadly enough to provide a framework for virtual reference which can be widely adopted and which will endure through many changes in the ways in which libraries provide virtual reference services.»

- *Introduction* (ed. 2004); *1.0 Purpose* (ed. 2010).

«RUSA hopes the following guidelines will be useful to anyone attempting to formalize a virtual reference service»

- *Introduction* (ed. 2004²³¹).

Si compongono di cinque capitoli tematici²³²:

- 1) Definizione di Reference virtuale;
- 2) Preparazione per i servizi di reference virtuale;
- 3) Provvedere al servizio;
- 4) Organizzare il servizio;
- 5) Privacy.

Quello che emerge con assoluta chiarezza è che il servizio di *reference virtuale* (definizione preferita a *reference digitale* in tutte le linee guida redatte da RUSA) è 'solo' l'estensione dei servizi di reference già esistenti in una istituzione, di conseguenza le indicazioni che vi si trovano sono operative e metodologiche, ma non concettualmente differenti da quelle relative al reference svolto in presenza.

«Virtual Reference is an extension of an institution's existing reference services. While staffing models and the location of the service may be different from face-to-face reference services, it should be accorded the same status and quality goals and be viewed as a part of the larger service of reference.»

- Par. 4.1.1 (ed. 2004); Par. 5.1.1 (ed. 2010).

In più punti del testo si parla difatti di *«integration»*, di integrazione del servizio nella sua modulazione virtuale con quelli tradizionali. Inoltre l'integrazione viene dichiarata esplicitamente, nell'ed. più recente, nel primo punto del capitolo relativo alla preparazione per il servizio: *«Integration with Traditional Reference»*.

- Par. 3.1 (ed. 2010).

Il concetto che è importante qui sottolineare di queste linee guida è che il reference virtuale sia concepito non come sostitutivo del servizio erogato tradizionalmente, ma complementare ad esso. Questa valutazione è preponderante non solo nelle linee guida RUSA, ma è cardine di molte delle pratiche di servizio attive in tutto il mondo e soprattutto della percezione degli utenti che utilizzano il tipo di servizio di reference digitale che meglio si adatta al loro scopo in un determinato momento, per questo oltre a suggerire di considerarlo come una parte del

²³¹ Testo non più presente nell'ed. 2010.

²³² L'ed. rivista del 2010 prevede sei capitoli, ma non muta nella sostanza dei temi trattati: l'obiettivo delle linee guida, presentato nell'introduzione nell'ed. 2004 diviene capitolo a sé stante nell'ed. successiva.

più ampio servizio di reference (comprensivo di più modalità) lo si inizia anche a definire, a partire dall'ed. del 2010, come una «*natural part*»: «*Integrate virtual reference services so that they become a natural part of institution's reference services*».

- Par. 3.1.3 (ed. 2010).

> Sui servizi di reference cooperativi:

*Guidelines for Cooperative Reference Services*²³³

Preparate dal Comitato *Cooperative Reference Service* di RUSA. Approvate da RUSA *Board of Directors*, nel gennaio del 1998, revisionate dallo stesso comitato nel novembre 2005 e infine approvate nel giugno 2006.

L'obiettivo dichiarato è di assistere le istituzioni nel realizzare e valutare i servizi di reference cooperativo.

Essendo le linee guida più recenti (escludendo le nuove edizioni o le revisioni di linee guida già esistenti) sono focalizzate:

- nella modalità di erogazione che appare maggiormente efficace, ovvero la cooperazione;
- nella valutazione (che appare necessaria solo successivamente al primo periodo, concentrato sull'implementazione dei servizi piuttosto che nella loro valutazione).

Anche in questo caso si tratta 'solo' di una architettura di lavoro che non ha alcuna pretesa di esaustività tematica e procedurale.

L'introduzione delle stesse linee guida riporta questo avvertimento, nuovamente espressione del carattere di complementarità di questo strumento:

«*Please use these guidelines in conjunction with other existing relevant RUSA documents.*»

Si compongono di cinque capitoli:

- 1) Scopo dei servizi;
- 2) Revisione;
- 3) Amministrazione;
- 4) Trasmissione dei servizi;
- 5) Valutazione.

Nel capitolo 5 dedicato alla valutazione, tema emergente in questi ultimi anni, ne viene inequivocabilmente stabilita la necessità e si invita a stabilire perfino penalità nel caso non vengano rispettati gli accordi cooperativi sulla valutazione:

«*Assign responsibility for determining compliance with the cooperative agreement. Establish penalties and enforcement methods for noncompliance.*»

- Par. 4.2

In particolare, la necessità si declina nello stabilire criteri, metodi e strumenti. La valutazione è in questo caso però soprattutto ipotizzata nel suo aspetto quantitativo piuttosto che qualitativo, si parla infatti di procedure statistiche.

> Sulle competenze professionali e l'etica del servizio:

*Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*²³⁴

²³³ RUSA, *Guidelines for Cooperative Reference Services*, 2006,

<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinescooperative.cfm>.

²³⁴ RUSA, *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*, 2004,

<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral.cfm>.

Realizzate da MOUSS, *Management of Reference Committee* e approvate da RUSA *Board of Directors*, nel giugno 2004 (ultima revisione del settembre 2007). Sono frutto dell'aggiornamento e adattamento alle modalità di erogazione virtuale delle *Guidelines for Behavioral Performance* (del 1996) cominciato nel 2001, data la diffusione del digitale. Tradotte anche in italiano da Patrizia Lucchini e pubblicate su AIB-WEB Attività internazionale²³⁵.

Sono dedicate all'aspetto della transazione tra utente e bibliotecario e all'etica del servizio, in quanto tradizionalmente si riconosce nello scambio tra i due soggetti coinvolti un valore sia informativo/concettuale (il contenuto della transazione, l'informazione in senso stretto), sia un valore comunicativo/umano (l'impatto tra bibliotecario e utente). Di conseguenza, se il comportamento del bibliotecario diviene fattore di valore nell'equazione rappresentata dall'intera transazione, tanto da determinarne un esito di successo o meno, occorre regolamentarlo con attenzione.

«In all forms of reference services, the success of the transaction is measured not only by the information conveyed, but also by the positive or negative impact of the patron/staff interaction. The positive or negative behavior of the reference staff member (as observed by the patron) becomes a significant factor in perceived success or failure.»

- Introduction

Queste linee guida risentono dei cambiamenti in atto nella professione e nascono per far emergere sia gli aspetti in comune con il reference tradizionale, sia le caratteristiche peculiari delle transazioni da remoto:

«The revised Guidelines reflect the understanding that while in-person and remote reference interviews share some points in common, each also has its own peculiar characteristics that need to be addressed separately in the formation of standard guidelines. With this in mind, the original format has been rearranged to reflect the changes in our profession.»

- Introduction

Lo sforzo maggiore appare essere proprio quello di coniugare gli aspetti comuni e gli aspetti distintivi tra reference in presenza e a distanza. Difatti le tematiche presentate subiscono una trattazione sia «*General*» applicabile a qualunque tipologia di reference, sia «*In person*» specifica per il reference tradizionale e «*Remote*» specifica per il reference a distanza.

E' da sottolineare che le «*Remote*» sono applicabili non solo al reference erogato attraverso un mezzo informatico, ma anche telefonico. La definizione di «*Remote*» riguarda letteralmente il reference 'a distanza' per il quale non è previsto un incontro diretto (visuale o non verbale) tra bibliotecario e utente e non unicamente la distanza risolta da un mezzo informatico.

Sono costituite da cinque capitoli:

- 1) Accessibilità;
- 2) Interesse;
- 3) Ascolto/indagine;
- 4) Ricerca;
- 5) Verifiche successive.

Anche in questo caso RUSA riconferma la complementarità tra le modalità possibili di erogazione dei servizi di reference. L'equilibrio tra reference in presenza e a distanza, nella sua vasta gamma di accezioni, pare qui finalmente raggiunto.

²³⁵ RUSA, *Linee guida delle performance di comportamento per i professionisti dei servizi informativi e di reference*, 2008, <http://www.aib.it/aib/cen/ifla/rusa0804b.htm>.

> *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians*²³⁶

Realizzate da RUSA *Task Force on Professional Competencies* e approvate da RUSA *Board of Directors* nel gennaio 2003. Tradotte anche in italiano nel febbraio 2008 da Virginia Gentilini e pubblicate su AIB-WEB Attività internazionale²³⁷.

Indicano le competenze (intese come capacità; abilità e conoscenze) ritenute principali per l'eccellenza dei professionisti dell'informazione e le strategie per metterle in atto.

Invitano alla cooperazione, quale indispensabile modalità di potenziamento del servizio reso.

> *Guidelines for Information Services*²³⁸

Preparate nel 1990 dal Comitato *Standards and Guidelines* con il titolo di *Information Services for Information Consumers: Guidelines for Providers*, poi revisionate nel 2000 dal Comitato *Access to Information*. Approvate da RUSA *Board of Directors* nello stesso anno.

Si tratta delle linee guida RUSA relative al reference più longeve. Sono composte da sei capitoli tematici:

- 1) Servizi
- 2) Risorse
- 3) Accesso
- 4) Personale
- 5) Valutazione
- 6) Etica

nei quali vengono sviluppati obiettivi ed indicazioni di servizio utili a tutte le tipologie di biblioteche.

Il tema della coesistenza di più formati dell'informazione e dell'accesso all'informazione elettronica sono già presenti:

«*The library should provide appropriate equipment in adequate quantities and in good working order for the convenient, efficient consultation of local and remote information resources by staff and the public. This includes communications hardware and software to receive and answer queries for information from users.*».

- Par. 3.3

Allo stesso modo emerge con chiarezza anche la considerazione di autorevolezza di risorse ed esperienze esterne a cui attingere in caso lo si considerasse necessario:

«*As necessary, information services personnel should reach beyond in-house collections and in-house expertise by drawing on the resources of other organizations that collect and provide information, by consulting individual experts, and by tapping external information sources regardless of their medium.*».

- Par. 2.3

Si può evincere inequivocabilmente, sintetizzando documenti approfonditi frutto del lavoro dell'Associazione professionale americana (ALA) su vari aspetti di un tema così complesso, il carattere di coesistenza di più sistemi di servizio integrati nella biblioteca (o multicanalità) nel rispetto di modalità di fruizione differenti, e la cooperazione come valore di servizio imprescindibile. Non c'è "Il Reference Service", ma più "Reference Services" e non c'è un'unica struttura bibliotecaria abilitata a farlo, ma più strutture che collaborando garantiscono qualità e tempismo. Questo servizio costituisce un'opportunità per chi lo

²³⁶ RUSA, *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians*, 2004, <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>.

²³⁷ RUSA, *Le competenze professionali dei bibliotecari addetti al reference e ai servizi al pubblico*, 2008 <http://www.aib.it/aib/cen/ifla/rusa0804a.htm>.

²³⁸ RUSA, *Guidelines for Information Services*, 2000, <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesinformation.cfm>.

utilizza, l'opportunità sviscera al massimo il suo valore quando rispetta le differenze, pur in un naturale tentativo di uniformare il più possibile gli stili, i linguaggi, gli scopi.

2.5.2 IFLA, The International Federation of Library Association and Institutions

IFLA Digital Reference Guidelines

Sin dal 1998, il Gruppo di discussione IFLA sul Reference ha iniziato ad interessarsi agli effetti delle nuove tecnologie sulle biblioteche. Nel 2001 ha costituito un progetto focalizzato su standard e linee guida per il reference digitale, con il proposito di identificare e monitorare il progresso di queste policy nel mondo. Il maggiore risultato ottenuto è costituito da un report, aggiornato al 2002, sullo stato dell'arte in questo senso²³⁹. Al tempo venivano identificati e segnalati gruppi e individui coinvolti nella creazione di linee guida e standard per il *digital reference*, ma mancava uno strumento d'uso comune. Da questo panorama composito ed eterogeneo e dalla sentita necessità di una policy comune sono nate poi, nel novembre 2003, le *IFLA Digital Reference Guidelines* che vengono tradotte successivamente in numerose lingue: arabo, cinese, olandese, francese, tedesco, greco, italiano, lituano, malese, spagnolo, svedese²⁴⁰.

L'idea alla base di queste linee guida è di «*estendere le best practices del servizio di digital reference su base internazionale*²⁴¹» e di creare uno strumento di lavoro comune che vada al di là delle «*tradizioni differenti di servizi al pubblico*²⁴²» e che faciliti la cooperazione oltre confini nazionali.

Si tratta però, così come esplicitato nel primo paragrafo *Obbiettivi*, solo di un *tentativo*²⁴³ di definizione di uno standard comune. La difficoltà di ridurre a unità tradizioni e pratiche differenti appare subito evidente, ma nonostante questo la necessità di uniformare servizi svolti sempre più frequentemente in maniera consortile giustifica il tentativo.

Le linee guida prodotte da IFLA sono suddivise in due parti:

1) Gestione: sezione che riguarda procedure e politiche istituzionalizzate.

I temi trattati in questa parte concernono: la pianificazione del servizio; il personale (la formazione e le competenze); il modulo web; gli aspetti legislativi (privacy, copyright, licenze contrattuali); la promozione; la valutazione; la cooperazione.

2) Aspetti pratici: sezione riguardante gli aspetti generali; contenutistici e le linee guida per le sessioni chat.

Il primo aspetto che emerge con massima importanza riguarda la definizione del 'bacino di utenza'. Le linee guida ritengono tale definizione fondamentale prima di istituire un servizio di reference digitale, viene sottolineata infatti la possibilità data dai servizi digitali di estendere il proprio target oltre l'utenza primaria, ma non vengono indicate modalità operative per definire tale utenza.

Le fonti ispiratrici per la redazione di queste linee guida - come dichiarato in calce alle medesime alla voce «*Risorse utilizzate*» - sono di varia tipologia: altre linee guida (RUSA); policy

²³⁹ IFLA, Reference and Information Services Section, *Ifla digital reference standards project*, <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drsp.htm>.

²⁴⁰ IFLA, *Linee guida per il servizio di digital reference*, 2004, Versione italiana: <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/DigitalReferenceGuidelines-IT.pdf>; versione originale inglese: <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>.

²⁴¹ Ivi, *Introduzione*, Par. 1 *Obbiettivi*.

²⁴² *Ibidem*.

²⁴³ «*Queste linee guida tentano di definire standard comuni [...]*», Ivi, Par. I *Obbiettivi*.

di servizi già implementati (*Question Point*); manualistica professionale (Anne G. Lipow, *The Virtual Reference Librarian's Handbook*). Questa varietà documentale di riferimento e l'obiettivo stesso di estensione delle pratiche migliori insieme al tentativo di uniformare le diversità influiscono non sempre del tutto positivamente nella resa del documento realizzato che appare oscillare tra indicazioni eminentemente pratiche e riflessioni squisitamente teoriche che non hanno però sempre una corrispondente esplicitazione concreta.

Le linee guida IFLA sono indubbiamente uno strumento fondamentale, in quanto forniscono suggerimenti e invitano alla riflessione sul tema del reference digitale cooperativo in ambito internazionale, tuttavia la connotazione di *tentativo* di rendere omogenei i servizi permene e per essere uno strumento di aiuto reale necessitano imprescindibilmente di declinazioni di servizio specifiche.

E' corretto affermare, in sintesi, che sono un ottimo punto di partenza attorno al quale compiere azioni e riflessioni concrete.

2.5.3 NISO, National Information Standards Organization²⁴⁴

Question/Answer Transaction Protocol (QATP)

Il comitato NISO *Standards Committee AZ - Networked Reference Services* si è costituito nel 2001 in seguito ad un Workshop sul reference digitale tenutosi a Washington, per sviluppare un protocollo di transazione *Question/Answer Transaction Protocol (QATP)* per lo scambio di dati tra sistemi diversi di *digital reference*. L'obiettivo era tentare di creare, attraverso la realizzazione di una sintassi e di una semantica regolamentata, l'interconnessione tra i diversi sistemi di reference collaborativo, in modo che lo scambio di richieste potesse avvenire facilmente e in maniera del tutto automatizzata. In sintesi, lo scopo era realizzare l'interoperabilità tra sistemi diversi, per questo il protocollo fa riferimento ai servizi di reference *Networked*.

Il protocollo è stato realizzato come *trial*, stato in cui è rimasto dall'aprile del 2004 per due anni. Terminata questa fase sperimentale, verificato che l'interesse rispetto al tema proposto non si era sviluppato tanto quanto le attese lasciassero presagire²⁴⁵, il Comitato NISO ha deciso di non procedere con ulteriori aggiornamenti. Si è notato infatti che, contrariamente a quanto si presupponeva, le biblioteche hanno continuato ad implementare sistemi di reference locali e non interconnessi con altri.

Il protocollo, sviluppato in uno stato di bozza (*draft-trial*), supportava:

- il processo delle domande e delle risposte;
- l' 'imballaggio' dell'informazione scambiata;
- l'interscambio tra sistemi differenti.

Il Comitato NISO, al fine di ottemperare a questi scopi, ha condotto sperimentazioni e/o ricerche per esaminare lo standard proposto e valutare lo sviluppo di linee guida di implementazione e *best practices* raccomandate.

Inoltre, il Comitato avrebbe dovuto sviluppare un set di metadati per identificare e descrivere le componenti chiave di:

²⁴⁴ NISO è l'unica associazione (tra l'altro no-profit) accreditata dall'ANSI (*American National Standards Institute*), per identificare, sviluppare, mantenere e pubblicare standard tecnici per il trattamento dell'informazione in ambiente digitale.

²⁴⁵ L'aspettativa è chiaramente espressa nella premessa al Protocollo, par. IV (op. cit.): «*there is a growing interest in evolving localize digital reference services into more fully interconnected, collaborative reference services*», questa poi è stata però disattesa: «*the need to share reference questions among a variety of systems has not evolved to the extent that had been predicted. Most libraries are still focusing on local non-networked implementations*».

- domande e risposte;
- dati personali e istituzionali.

Il protocollo, si componeva di queste cinque parti, delle quali solo le prime tre sono state infine integralmente redatte:

- 1) Overview;
- 2) Functional model;
- 3) Use cases;
- 4) Protocol specification;
- 5) Implementer guidelines and recommended practices.

*Overview*²⁴⁶, in stato di *working draft* del 22 settembre 2003, si occupava di inquadrare: l'ambiente, i processi, i concetti cardine, il pubblico a cui il protocollo poteva essere indirizzato, gli scenari d'uso (con esempi pratici); inoltre citava altri standard con i quali stabilire un legame.

Il modello funzionale (parte 2)²⁴⁷, in stato di *revised draft* del 18 settembre 2003, si occupava di definire i casi d'uso ai quali il protocollo poteva essere applicato.

*Use cases*²⁴⁸, in stato di *working draft* del 19 giugno 2003, descriveva le attività e le capacità professionali necessarie per l'uso del protocollo dalla prospettiva dell'utilizzatore.

Il protocollo *trial* è comunque tuttora volutamente disponibile, pubblicato su web sottoforma di un rapporto tecnico (NISO TR04-2006) del dicembre 2006²⁴⁹, in modo che in caso l'esigenza di cooperare ad un sistema di rete per il reference rifiorisca, si possa da questo lavoro già compiuto più agilmente ripartire.

Nonostante questo mancato decollo operativo, il *draft* presenta utilissimi spunti di riflessione sul reference digitale.

Il protocollo fornisce una chiara e condivisibile definizione del *Digital Reference* che, al di là delle sfumature terminologiche, è essenzialmente concepito come un'estensione del servizio tradizionale:

«*Digital reference, also called virtual reference and online reference, is a relatively new but rapidly growing extension of the traditional reference service offered to library patrons.*».

Nell'*Overview* inoltre si chiarisce lo scopo di questo standard:

questo tipo di standard faceva riferimento non solo al reference bibliotecario, ma anche ai servizi di tipo commerciale attivi sulla Rete Internet (*Ask-A services*) e cercava di trattare l'aspetto tecnico di comunicazione e condivisione dell'informazione del servizio indipendentemente dal dominio, dall'approccio e dalla missione del servizio:

«*There are a wide variety of services built around receiving questions from individuals and providing answers. The exact approach and philosophy of these services in the handling of these queries vary based on the associated industry or domain and the mission of the institution. The process of handling the queries can be modeled in a manner independent of domain, approach, or mission.*»

- Par. 2, *The environment*.

Viene riconosciuta l'unicità e imperturbabilità della *mission* di tutti i servizi di reference a prescindere dalla loro tipologia e si ritiene occorra (e si possa) parallelamente anche assicurare un comune metodo di comunicazione per garantire l'interazione che sia garanzia

²⁴⁶ *Overview*: <http://www.loc.gov/standards/netref/overview-wd1.pdf>.

²⁴⁷ *Functional model*: <http://www.loc.gov/standards/netref/funcmodel-wd1.pdf>.

²⁴⁸ *Use cases (2° draft)*: <http://www.loc.gov/standards/netref/usecases-second-working-draft.html>.

²⁴⁹ Protocollo tecnico NISO: <http://www.niso.org/publications/tr/TR04-NetRefQAProtocol.pdf>.

del servizio migliore possibile. Lo standard NISO offre questa possibilità di uniformità almeno dell'aspetto tecnico relativo allo scambio di dati tra sistemi differenti.

2.5.4 Considerazioni su protocolli e linee guida internazionali

Si evidenziano i seguenti aspetti comuni dei documenti esaminati, pur rilevandone la loro sostanziale diversità funzionale e tematica:

- si rivolgono sia a servizi individuali che cooperativi, pertanto riconoscono ancora la duplice possibilità organizzativa di erogazione del servizio. I servizi individuali sono il frutto delle prime implementazioni soprattutto aventi carattere sperimentale e quelli cooperativi rappresentano in parte le modalità attivate nel presente e quelle maggiormente presagibili per il futuro.
- si propongono come strumenti di lavoro utili e in alcun modo prescrittivi. Hanno la funzione principale di supportare, assistere, semplificare, uniformare. Sono complementari e sussidiari ad altri strumenti, non impositivi.
- sono strumenti estremamente agili e sintetici. Si compongono dell'esplicitazione di un obiettivo chiaramente espresso e approfondiscono alcuni temi correlati ad esso, non hanno pretese di esaustività e richiamano l'opportunità di utilizzare più linee guida contemporaneamente, a seconda delle necessità della struttura.

In linea con la premessa fatta a questo capitolo si può affermare che, se queste linee guida ufficiali forniscono precipuamente utili indicazioni basilari, altrettanti impulsi interessanti vengono dalle più varie casistiche internazionali, dalle vere e proprie *best practices* di servizio e dalle relative documentazioni prodotte.

A ogni modo, il proliferare nell'ultimo decennio di linee guida con lo scopo di uniformare il più possibile e omologare servizi analoghi è rappresentativo del grande interesse sul tema del reference digitale e della sentita necessità di pervenire a considerazioni, definizioni, valutazioni uniformi o perlomeno il più possibile armoniche.

Quello che però si deve impedire è che gli interventi di normalizzazione irrigidiscano eccessivamente i sistemi attivati e costituiscano un limite alle potenzialità di questi servizi²⁵⁰.

2.5.5 *Best practices* di linee guida interne

L'estrema utilità di strumenti di questo tipo, pur non realizzati con finalità standard ma con intenti eminentemente pratici di regolare uno specifico servizio, si legge proprio nella premessa di uno di questi:

«*Nothing replaces sound judgment and the application of years of experience embodied in the personnel of the Library of Congress.*».

- *Question Point User Guidelines*.

E' evidente quanto l'*expertise*, soprattutto di servizi di eccellenza come *Question Point*, possa essere formativa e informativa per analoghe attività.

Si considerino appunto, a titolo esemplificativo, l'esperienza e i documenti di lavoro di

²⁵⁰ L'avvertimento è tratto da: Anna Galluzzi, *Il concetto di reference e la reference library*, relazione tenuta a Catania il 21 novembre 2008 in occasione della *VI giornata delle biblioteche siciliane* organizzata da AIB Sicilia, <http://www.annagalluzzi.it/Galluzzi-Catania.pdf>.

Question Point.

Question Point e Library of Congress

Il sito di *Question Point* propone quattro documenti che definisce *Policies*. Si tratta di linee guida e di *best practices* non solo risultanti da *QP*, ma anche da elaborazioni di servizio proprie della Library of Congress:

- 1) *Best practices for 24/7 reference cooperative sessions* ;
- 2) *Library of Congress Question Point User Guidelines*;
- 3) *24/7 Reference Collaborative Policies and Procedures* ;
- 4) *Global Reference Network Member Guidelines*.

1) *Best practices for 24/7 reference cooperative sessions*²⁵¹ (revisionate a giugno 2006).

Sono in estrema sintesi le pratiche migliori del servizio cooperativo internazionale costituito da *Question Point*. Suddivise in sei sezioni:

- I. *Picking up patron*;
- II. *Greet the patron*;
- III. *Reference interview/ Resource selection*;
- IV. *Provide professional level search assistance*;
- V. *Interpersonal skills*;
- VI. *Concluding the session*.

2) *Library of Congress Question Point User Guidelines*²⁵² (giugno 2003).

Si tratta di linee guida realizzate per il personale della Library of Congress, per addestrarlo alla partecipazione al servizio collaborativo *Question Point*: «*It is a living document that will evolve along with the service*».

Sono suddivise in tre sezioni:

- 1) *Digital Reference Policies*;
- 2) *QuestionPoint Implementation*;
- 3) *QuestionPoint Functionality and Best Practices*.

Le successive sono le *policies* per i servizi cooperativi offerti da *Question Point*:

3) *24/7 Reference Collaborative Policies and Procedures*²⁵³

Tutte le biblioteche che partecipano al servizio cooperativo devono attenersi a queste procedure stabilite dal *24/7 Reference Advisory Board*.

Le sezioni che le compongono sono:

- I. *Mission*;
- II. *Governance*;
- III. *Scope of service*;
- IV. *Performance standard*;
- V. *Follow up/Referral*;
- VI. *Quality and evaluation*;
- VII. *Administration*.

4) *Global Reference Network Member Guidelines*²⁵⁴

²⁵¹ Loc, *Best practices for 24/7 reference cooperative sessions*, 2006, <http://www.questionpoint.org/policies/bestpractices.pdf>.

²⁵² Loc, *Library of Congress Question Point User Guidelines*, 2003, http://www.loc.gov/tr/digiref/QP_best_practices.pdf.

²⁵³ *24/7 Reference Collaborative Policies and Procedures*, <http://wiki.questionpoint.org/247-Policies#24/7ReferenceCollaborativePoliciesandProcedures>.

Si tratta di linee guida generali applicabili a tutti i membri del servizio *Question Point*. Si compongono di:

- I. *General guidelines*;
- II. *Quality and accuracy*;
- III. *Response time*;
- IV. *Appropriate response*;
- V. *Monitoring effectiveness*;
- VI. *Performance expectations*.

Emerge, pur non addentrandomi nei temi proposti, come le linee guida di questo servizio siano un ricco materiale che inevitabilmente coniuga sia aspetti di base sulla filosofia generale che sottende il servizio, ma anche indicazioni pratiche e funzionali sull'uso tecnico e pratico del software da parte dei membri partecipanti (siano essi biblioteche individuali o cooperazioni), consigli stilistici e comunicativi, etici, comportamentali.

Lo scopo che si prefissano è difatti duplice: è quello di essere uno strumento d'uso per le biblioteche partecipanti, dunque agili, chiare e funzionali, ma essendo *Question Point* un servizio di reference cooperativo *Worldwide* le tematiche e gli aspetti che emergono e che necessitano di un'uniformità sono molteplici.

Tutte queste linee guida sono state qui citate in quanto sono la palese dimostrazione della necessità e possibilità di creare delle basi tecniche, professionali, stilistiche, linguistiche, qualitative comuni anche nelle cooperazioni più estese.

2.5.6 Altri Strumenti di supporto

Vi sono poi, oltre alle linee guida di organismi internazionali e alle *best practices* di servizi di grande successo, altri documenti che sebbene non realizzati appositamente per il reference forniscono utili indicazioni nell'ambito dei servizi bibliotecari svolti attraverso mezzi informatici. Se ne individuano in particolare due e si prova ad estrapolarne le suggestioni applicabili al reference. Infatti, collateralmente, anche questi documenti possono contribuire, a mio avviso, allo sviluppo della politica del servizio di reference in ambiente digitale.

AIB, Associazione Italiana Biblioteche. Gruppo di studio sulle biblioteche digitali

*Manifesto per le biblioteche digitali*²⁵⁵

Il Manifesto, realizzato nel 2005 dal Gruppo di studio AIB sulle biblioteche digitali, prende spunto da un testo del 1999 *The Cluetrain Manifesto: the end of business as usual*²⁵⁶. Questo documento di partenza composto da 95 tesi sostanzialmente «ridefinisce la natura ed i processi tipici dei mercati nell'era del web in termini di comunicazioni tra persone²⁵⁷». Secondo il *Cluetrain Manifesto* infatti, le aziende che non sanno abilmente comunicare con i propri utenti nell'era corrente sono destinate ad estinguersi rapidamente. Il Gruppo AIB, elaborando questo

²⁵⁴ *Global Reference Network Member Guidelines*, <http://www.questionpoint.org/policies/membguidelines.html>.

²⁵⁵ AIB. Gruppo di studio sulle biblioteche digitali, *Manifesto per le biblioteche digitali*, 2005: <http://www.aib.it/aib/cg/gbdigd05a.htm3>.

²⁵⁶ Christopher Locke, Rick Levine, Doc Searls, David Weinberger, *The Cluetrain Manifesto: the end of business as usual*, Cambridge, Perseus, 2000. Le 95 tesi sono disponibili online a questa url: <http://www.cluetrain.com/book/95-theses.html>.

²⁵⁷ AIB. Gruppo di studio sulle biblioteche digitali, *Manifesto per le biblioteche digitali*, op. cit., cit. Introduzione.

presupposto che vede i mercati come conversazioni (1° tesi del *Cluetrain Manifesto*), ha lavorato per applicarlo ad un particolare tipo di mercato online: le biblioteche digitali. Il risultato di questo lavoro è il *Manifesto per le biblioteche digitali* composto da 30 tesi articolate in tre sezioni, di cui la prima enuncia principi ispiratori, la seconda suggerisce caratteristiche dei modelli organizzativi e la terza esplicita le funzioni:

- *Principi* (tesi 1-15);
- *Modelli* (tesi 16-23);
- *Funzioni* (tesi 24-30).

Si tratta, come più volte espresso negli incontri di presentazione del *Manifesto*²⁵⁸ stesso, di un lavoro non conclusivo, piuttosto *in fieri*, che veicola spunti di riflessione per il mondo digitale di cui si riconosce come principale caratteristica la tensione costante all'evoluzione.

Il *Manifesto*, oltre a costituire la cornice teorica della riflessione sulla biblioteca digitale, offre anche molte indicazioni che possono orientare nella definizione degli obiettivi, nell'organizzazione e nella politica del servizio anche nello specifico ramo dei servizi della biblioteca digitale di cui fa parte anche il reference. Il reference digitale può essere considerato il ramo operativo della biblioteca digitale, uno dei servizi principali attraverso il quale essa realizza concretamente il contatto con gli utenti. Anna Maria Tammamaro, nel numero zero della rivista «Digitalia», nel tentativo di dare una definizione di biblioteca digitale indirettamente procura anche gli elementi costitutivi del segmento della biblioteca digitale che è il reference:

«[...] i servizi: sono l'elemento essenziale delle biblioteche digitali attuali e future e dovranno rendere facile soprattutto il servizio di reference, anche con domande-risposte in tempo reale, possibilità di aiuto in linea, corsi di educazione dell'utenza alle capacità informative e infine personalizzazione dei servizi».

«La comunità bibliotecaria focalizza i servizi e vede la biblioteca digitale come estensione e/o come aggiunta di nuovi servizi delle biblioteche nella Società dell'informazione. Estensione dei servizi, dal punto di vista dei bibliotecari, significa migliorare i servizi esistenti e ampliare le risorse informative attuali, ad esempio avviare il servizio di reference digitale attraverso Internet, oppure usare le risorse informative disponibili liberamente in Internet per rispondere alle richieste degli utenti.²⁵⁹».

Volgendo l'attenzione alle tesi del *Manifesto* in rapporto al reference, si segnalano in particolare i seguenti principi:

1. *Le biblioteche digitali sono conversazioni.*

«Non biblioteca digitale, ma biblioteche digitali, non un sistema, una grande narrazione sistematica, ma tante conversazioni tenute insieme da un linguaggio comune, da una struttura comunicativa basata sull'assunzione di impegni fra comunità diverse per pubblici diversi».

Di questo principio, il primo e quello forse più somigliante al documento ispiratore *The Cluetrain Manifesto* (il quale recita: «I mercati sono conversazioni»), è molto interessante a questo fine soprattutto l'ultima parte, il concetto di «assunzione di impegni fra comunità diverse per pubblici diversi».

²⁵⁸ Si ricorda, a titolo puramente esemplificativo, il convegno dal titolo *Il linguaggio delle biblioteche digitali 2*, organizzato dalla Provincia di Ravenna, dal Gruppo di studio AIB sulle biblioteche digitali con la collaborazione della Facoltà di Conservazione dei Beni Culturali dell'Università di Bologna, tenuto a Ravenna il 10 e 11 aprile 2006. La sintesi del convegno, a cura di Marialaura Vignocchi, si trova in «Digitalia», giugno (2007), n. 1, pp. 125-131, disponibile anche alla Url: <http://digitalia.sbn.it/upload/documenti/digitalia20061_globale.pdf>.

²⁵⁹ Anna Maria Tammamaro, *Che cos'è una biblioteca digitale*, «Digitalia», dicembre (2005), n. 0, pp. 14-33, disponibile anche a: <http://digitalia.sbn.it/upload/documenti/digit00_tammamaro.pdf>, cit. p. 17 e p. 18.

Le biblioteche digitali hanno un linguaggio e una struttura comunicativa che, massimamente orientata allo scopo di servire pubblici eterogenei, supera le differenze. Questo principio che tende al superamento delle diversità è fondamentale nel reference quale servizio altamente personalizzato che unisce competenze diverse (nel caso delle cooperazioni intersistemiche ad esempio), attento alle esigenze di tutti gli utenti nel massimo spirito possibile di inclusione sociale.

Inoltre, scegliere una definizione al plurale «*biblioteche digitali*» come distintiva rispetto ad una definizione al singolare conferma che l'esperienza delle biblioteche nell'ambiente tecnologico digitale è più utilmente un'esperienza condivisa e partecipativa, piuttosto che individuale.

2. Le biblioteche digitali forniscono servizi

«*Le biblioteche digitali si presentano come comunità di natura disciplinare, territoriale o istituzionale diversa, che forniscono servizi agli utenti*».

Questo secondo principio sottolinea ulteriormente l'assiduo orientamento allo scopo, il servizio, a prescindere dal carattere distintivo di tipo tematico, territoriale o istituzionale, di ciascuna biblioteca digitale. Il reference digitale, in quanto servizio pensato e realizzato per l'utente, esemplifica massimamente questo principio.

3. Le biblioteche digitali promuovono la conoscenza

«*Le biblioteche digitali realizzano servizi che, tramite la promozione dell'accesso alle conoscenze, hanno come fini quelli di facilitare il pieno esercizio dei diritti di cittadinanza e di favorire la formazione lungo tutto l'arco della vita*».

Favorire e facilitare l'accesso alle conoscenze è l'elemento costitutivo dei servizi di reference digitale.

11. Le biblioteche digitali sono accessibili

«*Per garantire l'utilizzazione al più ampio e diversificato insieme di utenti l'infrastruttura delle biblioteche digitali facilita l'individuazione e l'accesso alle risorse digitali, adotta strumenti tali da combattere il digital divide e standard tali da favorire l'usabilità e l'accessibilità dei siti, anche attraverso soluzioni che supportino il multilinguismo al fine di garantire la diffusione dei contenuti nel contesto europeo e internazionale*».

Il tema dell'usabilità e quello dell'accessibilità costituiscono la nervatura del servizio di reference, la sua struttura non visibile. Non è pensabile realizzare dei servizi di reference digitale che non perseguano queste caratteristiche. Se l'obiettivo principale è soddisfare gli utenti, questo può essere compiuto solo nel momento in cui la tecnologia è compiutamente funzionale e facilita una perfetta comunicazione. Non garantire usabilità e accessibilità impedirebbe la fruizione e quindi anche la realizzazione dell'obiettivo per cui si costituiscono questi servizi.

A questi temi si aggiunge il proposito del multilinguismo a garanzia della copertura internazionale di una tipologia di servizi che si propongono di superare le barriere geografiche.

24. Le biblioteche digitali hanno come focus gli utenti

«*Il focus delle biblioteche digitali è sull'utente, avvalendosi della tecnologia dei portali per integrare i servizi per la scoperta, la ricerca, la localizzazione e l'accesso alle risorse con quelli di guida e di orientamento, di scelta dei contenuti, di personalizzazione dell'interfaccia grafica e di utilizzo dello spazio di lavoro personale anche attraverso le opportune funzioni di registrazione, profilatura, autenticazione e autorizzazione*».

Questa tesi, indicata per prima nella sezione *Funzioni*, enuclea anche l'obiettivo prioritario del reference digitale di realizzare l'accesso alle risorse per gli utenti avvalendosi del supporto e delle possibilità offerte dall'evoluzione tecnologica.

Rispetto a questo *Manifesto AIB* è stata fatta anche un'interessante indagine delle occorrenze delle parole²⁶⁰ ed è emerso che quelle a più alta ricorrenza sono: *Servizi, Accesso, Contenuti e Risorse digitali*. In un certo senso, come ipotizza Marialaura Vignocchi sintetizzando i temi di un convegno sulle biblioteche digitali in cui si è preso in esame anche il *Manifesto*, emergono in primo luogo i prodotti e gli obiettivi della biblioteca digitale. Seguono poi le parole: *Standard, Comunità, Conoscenze, Modelli, Integrazione e Cooperazione*, che rappresentano invece le azioni fondamentali, a volte invisibili ma comunque indispensabili, per realizzare gli obiettivi suddetti.

Il dialogo tra biblioteca digitale e utenti si svolge fundamentalmente grazie ai servizi che la stessa predispone. Il servizio è una sorta di linguaggio completo formato da regole sintattiche (standardizzazioni tecnologiche e modelli organizzativi) e da una semantica (i contenuti, le informazioni), finalizzato alla conversazione/comunicazione con gli utenti, cuore dell'organismo biblioteca.

IFLA, The International Federation of Library Association and Institutions

*The IFLA Internet manifesto*²⁶¹

Il *Manifesto IFLA per Internet* è stato redatto dal FAIFE (*Free Access to Information and Freedom of Expression*), il comitato interno ad IFLA che si occupa di difendere e promuovere i diritti umani. E' stato approvato dal Consiglio dell'IFLA il 27 marzo 2002 all'Aja e proclamato il 1 maggio 2002. E' stato tradotto in italiano lo stesso anno.

Il *Manifesto* esprime la fondamentale necessità per tutti di avere libero accesso all'informazione e incoraggia i governi a sostenere il libero flusso dell'informazione tramite Internet nelle biblioteche, senza inibirne in alcun modo l'accesso. In accordo con l'art. 19 della *Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo* delle Nazioni Unite²⁶², che proclama la libertà di opinione e di espressione di tutti, il *Manifesto* sottolinea le seguenti responsabilità per le biblioteche:

- «*servire tutti i membri della comunità senza discriminazioni di età, razza, nazionalità, religione, cultura, appartenenza politica, disabilità fisiche o di altro tipo, genere o orientamento sessuale, o qualsiasi altra condizione*».
- «*sostenere il diritto degli utenti di cercare informazioni di loro scelta*».
- «*rispettare il diritto degli utenti alla riservatezza e riconoscere che le risorse di cui fanno uso debbano rimanere confidenziali*».
- «*facilitare e promuovere l'accesso pubblico a un'informazione e a una comunicazione di qualità. Bisogna aiutare gli utenti mettendo a loro disposizione le competenze necessarie e ambienti adeguati, dove possano utilizzare liberamente e con fiducia le fonti informative e i servizi prescelti*».

²⁶⁰ Analisi condotta da Angela Di Iorio, componente del Gruppo di studio AIB sulle biblioteche digitali e presentata al Convegno *Il linguaggio delle biblioteche digitali 2*, Ravenna, 10-11 aprile 2006. Intervento dal titolo *Un manifesto per le biblioteche digitali*, presentazione testuale disponibile alla url: <http://www.aib.it/aib/cg/gbdigd06.htm3>, presentazione con slide in SlideShare: <http://www.slideshare.net/angeladiiorio/presentazione-del-manifesto-per-le-biblioteche-digitali>.

²⁶¹ IFLA, *The Internet Manifesto*, 2002, <http://archive.ifla.org/III/misc/im-e.htm> (versione originale inglese), <http://archive.ifla.org/III/misc/im-it.htm> (traduzione italiana di Maria Teresa Natale).

²⁶² ONU. Assemblea Generale Nazioni Unite, *Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo*, firmata e adottata il 10 dicembre 1948 a Parigi, <http://www.interlex.it/testi/dichuniv.htm>.

- «fornire informazioni e risorse che aiutino gli utenti a imparare a utilizzare Internet e l'informazione elettronica in modo efficace ed efficiente. Dovrebbero promuovere attivamente e agevolare un accesso responsabile a informazioni di qualità per tutti i loro utenti, compresi i bambini e i giovani».
- «l'accesso a Internet nelle biblioteche e nei servizi informativi dovrebbe essere gratuito, come gli altri servizi di base».

Il *Manifesto per Internet* afferma e conferma il ruolo primario delle biblioteche nel garantire l'accesso all'informazione. In particolare, confrontandosi con le potenzialità della tecnologia, riconosce in Internet un mezzo che favorisce il superamento delle barriere che ostacolano il flusso dell'informazione.

Semplificando e in parte emulando il lavoro sulle occorrenze che è stato fatto per il *Manifesto AIB* si può provare a tradurre in parole chiave i suggerimenti che anche il *Manifesto per Internet* propugna. Si ottengono le seguenti parole significative: *accesso, Internet, libertà, qualità* (nella doppia accezione di informativa e comunicativa), *mediazione, gratuità, riservatezza, informazione, comunicazione, risorse*.

Se ci si sofferma su questi concetti chiave, si è in grado senza dubbio di affermare che anche il servizio di reference digitale riconosce nella sua vocazione tutti questi termini e pertanto si costituisce come un servizio essenziale per realizzare quanto propugnato dal *Manifesto*: equità di accesso in biblioteca, qualità di servizio, libertà di informazione e comunicazione, intermediazione gratuita tra risorse informative e utenti.

A conclusione di questa disamina riservata a quelli che possono essere considerati strumenti testuali di supporto ai servizi di reference digitale, ovvero documenti teorici che non nascono esplicitamente per gestire ed organizzare i servizi di DR, ma che forniscono comunque utili suggerimenti per la loro implementazione, si può provare a estrapolare le suggestioni che sortiscono e considerarle nel loro insieme, nonostante l'intrinseca diversità funzionale e propositiva dei due documenti presi in considerazione.

Partendo dai suggerimenti emersi qui viene creata anche una sorta di 'nuvola di parole' (dall'inglese *Tag cloud*) tematica, come viene definita in architettura dell'informazione una mappa di parole chiave, specifica per il DR.

Generalmente le nuvole di tag vengono utilizzate nei siti web per rappresentare rapidamente in maniera visiva l'informazione trattata all'interno del sito e il 'peso' o la ricorrenza attribuita a tutti i suoi segmenti. I concetti sono resi con etichette (dall'inglese *tag*, ovvero parole chiave collegate ad approfondimenti dei concetti che esprimono) e il livello di importanza degli stessi è reso graficamente con l'utilizzo di un tipo di carattere (font) più grande rispetto agli altri. La nuvola di tag rappresenta un linguaggio grafico immediatamente intelligibile che attribuendo qualificatori ad un oggetto di riferimento sortisce un elenco di parole importanti. Ipotizzando che l'oggetto di riferimento sia il reference digitale, si prova ora a costruire una nuvola di tag, forse eccessivamente rudimentale e artigianale, ma a suo modo significativa, attingendo alle parole chiave estrapolate dal *Manifesto per le biblioteche digitali* dell'AIB e dal *Manifesto per Internet* dell'IFLA e intersecandole.

Qui di seguito si riportano le ricorrenze delle parole chiave già individuate nel *Manifesto per le biblioteche digitali* da Angela Di Iorio²⁶³, che costituiscono il punto di partenza per creare una nuova mappa di etichette:

²⁶³ Il numero delle occorrenze tra questo conteggio e quello di Angela Di Iorio per alcune parole differisce di qualche unità, in quanto quest'ultima ha conteggiato come una sola unità tutte le occorrenze delle parole chiave all'interno dello stesso principio enunciato, mentre io ho considerato più significativo per il mio fine,

Servizi-o: 24
Accesso [14]/*Accessibilità* [1]/*Accessibili-e* [2]: 17
Contenuti: 15
Risorse digitali o *Risorse in Rete* o solo *Risorse* (quando sottinteso digitali): 11
Standard: 9
Integrazione [5]/*Integrare* [2]/*Integrata* [1]: 8
Comunità: 7
Modelli-o: 7
Cooperazione: 4
Conoscenze/a: 4

Aggiungo le seguenti, rispetto alla rilevazione della Di Iorio, che sebbene non siano numericamente rilevanti nel *Manifesto per le biblioteche digitali* AIB servono al fine di creare un reticolo di collegamento più vasto con il *Manifesto per Internet*:

Comunicazione [3]/ *Comunicativa* [1]: 4
Informazione: 2
Internet: 1
Riservatezza: 1

Qui di seguito riporto il conteggio delle ricorrenze delle parole chiave individuate nel *Manifesto per Internet* IFLA:

Accesso [15 ricorrenze]/*Accessibilità* [1]/*Accessibile-i* [3]: 19 ricorrenze
Informazione/i: 17
Servizi/o/ servire: 16
Internet: 14 (escluso il titolo)
Libertà [8]/*libero* [3]/*liberamente* [1]: 12
Risorse (digitali): 6
Comunità: 5
Qualità: 2
Comunicazione: 2
Riservatezza: 1
Conoscenze: 1

Poi verifico che esiste una corrispondenza tra questi due gruppi di tag e che tale intersezione è costituita da queste parole:

Servizi-o/ servire
Accesso/ Accessibilità/ Accessibili-e
Comunità
Informazione
Conoscenze
Internet
Riservatezza
Comunicazione

Dunque queste rappresentano le parole chiave che accomunano i due documenti e la visione di insieme ci aiuta a visualizzare un'immagine complessiva degli elementi che identificano le biblioteche digitali e i suoi servizi di accesso all'informazione, come se i due insiemi si intersecassero e nella loro unione si trovassero queste componenti.

La non ricorrenza dei termini in entrambi i documenti non è comunque indice di scarso valore del concetto che essi esprimono, piuttosto è la naturale conseguenza del voler

conteggiare quante volte le parole sono state utilizzate anche all'interno di uno stesso principio/paragrafo. Ad es. *Standard* compare in 6 principi, per un totale di 9 volte.

rintracciare un linguaggio comune all'interno di due documenti funzionalmente molto diversi tra loro; sicché è naturale che le parole: *standard*, *modelli-o*, *integrazione/integrare/integrata*, *contenuti* e *cooperazione*, seppure rivestano una grande importanza nel *Manifesto AIB*, non siano presenti nel *Manifesto IFLA*, in quanto più evocative dell'aspetto operativo che questo documento enuncia. Analogamente i termini *Libertà/libero/liberamente*, fondamentali nel contesto del *Manifesto IFLA*, non hanno rilevanza nel *Manifesto AIB*, così come i termini *qualità* e *gratuito*.

Volendo costruire una mappa complessiva che comprenda sia le tematiche comuni, che quelle che compaiono solo in uno dei due documenti (quindi fondendo i due insieme), si otterrebbe la seguente:

Servizi-o [40 ricorrenze]
Accesso/Accessibilità/Accessibili-e [36]
Informazione-i [19]
Risorse [17]
Contenuti [15]
Internet [15]
Libertà/libero/liberamente [12]
Comunità [12]
Standard [9]
Integrazione/Integrare [8]
Modelli-o [7]
Conoscenze-a [5]
Cooperazione [4]
Riservatezza [2]
Qualità [2]

La sequenza con cui si dispongono le parole in una nuvola di tag è libera, in questo caso nella realizzazione grafica utilizzo i termini nella forma singolare o plurale, a seconda del maggior numero di ricorrenze della stessa.

Per conferire a questa sequenza di parole chiave la valenza di una nuvola di tag testuale, attribuisco alla maggiore o minore ricorrenza di ogni singolo termine un diverso valore che graficamente sarà reso dall'uso di un carattere più grande se il termine intercorre in uno o in entrambi documenti di frequente, o più piccolo se il termine ricorre con una minore frequenza, come segue:

- parole con scarsa frequenza in uno o in tutti e due i documenti (fino a un massimo di 9 ricorrenze totali):
riservatezza (2), *qualità* (2) (solo nel *Manifesto IFLA*); *cooperazione* (4) (solo nel *Manifesto AIB*), *conoscenze* (5), *comunicazione* (6), *integrazione/integrata/integrare* (6) (solo nel *Manifesto AIB*), *modelli-o* (7) (solo nel *Manifesto AIB*), *standard* (9) (solo nel *Manifesto AIB*);
- parole frequentemente utilizzate in uno o in tutti e due i documenti (dalle 10 alle 19 ricorrenze totali):
libertà/libero/liberamente (12) (solo nel *Manifesto IFLA*), *comunità* (14), *Internet* (15), *contenuti* (15) (solo nel *Manifesto AIB*), *risorse [digitali]* (17), *informazione* (19);
- parole altamente ricorrenti in entrambi i documenti (dalle 20 alle 39 volte totali):
accesso/accessibilità/accessibili-e (36);
- parola utilizzata con altissima frequenza (oltre 39 ricorrenze totali):
servizi-o (40).

Alla fine si ottiene una nuvola di parole [cfr. immagine che segue²⁶⁴] che graficamente sottolinea con forza la missione di *accesso* (alle *risorse*) e la valenza dei *servizi*.



[fig. 1: nuvola di tag delle ricorrenze in *Manifesto per le biblioteche digitali* AIB e *Manifesto per Internet* IFLA]

²⁶⁴ Immagine generata con il software *Tagxedo* (in versione beta alla data di utilizzo):
<http://www.tagxedo.com/app.html>.

III – Il contesto nazionale

«Il reference digitale non è un servizio possibile: è un servizio necessario, da integrare con altre modalità di assistenza informativa.»

Fabrizia Benedetti, *Chiedilo al bibliotecario*²⁶⁵.

«Il reference digitale non è un servizio di serie B.»

Maria Cristina Belloi, *Scritture in dialogo*²⁶⁶.

In questa sezione viene delineato lo stato dell'arte dei servizi di reference digitali italiani attraverso l'analisi di alcune delle pratiche più accreditate e di quelle ascrivibili ad uno stadio tuttora sperimentale, a comporre il quadro di quanto è stato attivato ed è già cessato, di quanto è al momento in funzione stabilmente con successo e di quanto è ancora soggetto a collaudi.

Tutti i servizi elencati sono stati provati almeno nel loro lato *front-office*, ovvero utilizzati così come può fare un qualsiasi utente della Rete. Ove possibile si è utilizzato e valutato anche il *back-office* attraverso l'utilizzo o lo studio del software gestionale ad uso dei bibliotecari. Difficoltoso è stato invece reperire dati statistici e ulteriori elementi (anno attivazione, organizzazione interna, coordinamento, caratteristiche tecniche funzionali, linee guida interne, etc.) che permettessero un raffronto tra strutture. Sono difatti ancora poche le biblioteche che mettono a disposizione in Rete gli strumenti d'uso interno e i dettagli tecnici, organizzativi, preparatori e valutativi della propria attività, pertanto si è sopperito alla penuria di dati pubblicati incontrando personalmente o intervistando a distanza attraverso l'uso dei mezzi di comunicazione propri del reference digitale (posta elettronica, Voip, chat, social network, web form) i referenti dei servizi.

3.1 Panorama nazionale italiano

Confrontando le propensioni italiane con le più diffuse inclinazioni in ambito internazionale identificabili nelle seguenti azioni:

²⁶⁵ Fabrizia Benedetti, *Chiedilo al bibliotecario : esperienze e suggerimenti a quattro anni dall'avvio del servizio di reference digitale di Bologna*, in: *Information Literacy in biblioteca: Servizio di reference - Formazione degli utenti - Formazione del bibliotecario*, convegno promosso da Eurac ; AIB sez. Trentino Alto-Adige ; Goethe-Institut ; Libera Università di Bolzano, Bolzano, 13 ottobre 2006. Le slides della relazione erano disponibili a questa url:

http://www.eurac.edu/NR/rdonlyres/72A047D0-F4D4-4269-A722-D71D6301BB08/0/Benedetti_ppt.pdf, ma alla data dell'ultimo controllo (1 dicembre 2011) non risultano più presenti e neppure reperibili altrove.

²⁶⁶ Dall'intervento di Maria Cristina Belloi, *Scritture in dialogo: il servizio di Reference Digitale Cooperativo nell'esperienza delle biblioteche dell'Università di Modena e Reggio Emilia*, in: *Atti del convegno del 4° incontro nazionale delle biblioteche Sebina. Parte 3*, a cura di Anna Busa, Bologna, marzo 2010, pp. 6-12, http://www.sebina.it/sebina/repository/sebinayou/atti/IV_incontro_nazionale_sebina-terza.pdf.

- cooperazione;
- internazionalizzazione (nella duplice accezione di servizi estesi ad una partecipazione di strutture in tutto il mondo e di servizi multilingue);
- attivazione di servizi sincroni;
- multicanalità ampia;

si può notare come si cominci a perseguire con costanza soprattutto la prima strada, quella della cooperazione, anche se spesso mancano perfino le risorse primarie iniziali per attivare interventi consortili di rilievo.

Ultimamente poi ci si adopera, almeno in parte, anche nella sperimentazione di servizi di tipo sincrono.

Riguardo alla internazionalizzazione solo alcune biblioteche italiane stanno ora sperimentando un modello *World Wide*, quello di *Question Point* ed effettuano servizi multilingue.

La dimensione multicanale del servizio ovvero la convivenza di più canali comunicativi riservati alle transazioni di reference da remoto risulta ancora poco perseguita, ma in ascesa negli ultimi anni.

Ho scelto complessivamente dodici casi, di cui cinque di tipo asincrono, due di tipo sincrono e cinque 'integrati', sui quali soffermare la mia attenzione. La casistica esclusivamente sincrona è quella numericamente meno rappresentata in Italia, come si è già avuto modo di accennare, mentre quella asincrona è quella più frequente, nonostante ciò in particolare tra le biblioteche di piccole dimensioni si stanno velocemente diffondendo anche le tecnologie sincrone, pertanto ho preferito includere un numero di casi ampio nella categoria dei servizi 'integrati' per dar conto dell'evoluzione in atto verso questa direzione multicanale.

3.2 Casi di studio: servizi individuali e servizi cooperativi

I servizi di reference digitale inizialmente realizzati esclusivamente come individuali in Italia e che rappresentano ancora la casistica più numerosa stanno progressivamente confluendo verso servizi cooperativi²⁶⁷.

Le ragioni che supportano questa scelta sono precipuamente riconducibili al perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia. Il modello consortile in taluni casi è l'unico possibile per riuscire ad erogare servizi non altrimenti erogabili con le risorse di un'unica struttura; in altri casi la cooperazione garantisce maggiore qualità globale del servizio reso (in termini di tempestività, di copertura disciplinare, di copertura temporale '24/7'; di livelli di servizio differenziati a seconda della tipologia dell'utente, di multilinguismo, etc.) e sostenibilità nel tempo (possibilità di assicurare la manutenzione o l'implementazione e l'aggiornamento di nuovo software, i costi relativi al personale coinvolto e gli interventi promozionali adeguati).

I servizi cooperativi in Italia però coinvolgono soprattutto servizi afferenti a enti affini: ovvero servizi svolti da biblioteche universitarie (a livello di Sistema Bibliotecario d'Ateneo:

²⁶⁷ Per alcune selezioni di servizi di reference digitali in Italia si vedano:

- *Chiedi @lla tua biblioteca* di Segnaweb <<http://www.segnaweb.it/disciplines/00-chiedi-lla-tua-biblioteca.html>>;
- *Reference on line* di Daniela Peraldo <<http://www.danielaperaldo.it/ricer.htm>>;
- *Risorse di reference digitale* di Paola Gargiulo <<http://aidaweb.it/aidaweb.it/reference/bibrefdig.html>>;
- *Biblioteche> Servizi erogati in loco e interattivi> Chiedi al bibliotecario/chiedi in biblioteca* dell'Osservatorio per i beni e le attività culturali <<http://www.otebac.it/index.php?it/240/servizi-erogati-in-loco-e-interattivi>>.

ad es. *Chiedi al bibliotecario* dell'Università degli Studi di Milano²⁶⁸) o servizi svolti da biblioteche pubbliche (biblioteche di enti locali, es. *Chiedilo al bibliotecario* delle biblioteche comunali associate della provincia di Bologna²⁶⁹).

Per quanto riguarda servizi cooperativi di tipo 'misto', intersistemico o interistituzionale (es. *Chiedi al bibliotecario* dell'Università di Modena e Reggio Emilia) sono al momento un numero nettamente inferiore di casi. Gli ostacoli all'interistituzionalità sono molteplici, se ne elencano di seguito alcuni, considerabili i maggiori:

- politici: l'incomunicabilità o le incongruenze tra enti con appartenenza istituzionale diversa non sempre è facilmente risolvibile;
- economici: in questa accezione si intende includere soprattutto la problematica relativa alle licenze d'uso delle risorse in abbonamento;
- gestionali: l'organizzazione del servizio e dello staff può essere complicata dalla sovrapposizione di ruoli, dalla logistica, da differenti approcci, tempistiche, priorità e modalità lavorative e livelli di formazione del personale coinvolto;
- tecnici: occorre riformulare e adattare software pre-esistenti nei servizi individuali o acquistarne *ex novo*.

Nonostante le difficoltà però, sempre in nome di una migliore soddisfazione dell'utente, la cooperazione tra biblioteche di varia tipologia sta provando a valicare i tradizionali confini marcati dalla medesima appartenenza istituzionale, per creare dei nuovi soggetti culturali virtuali ibridi, finalizzati alla realizzazione di un progetto di qualità centrato sull'utente e in qualche modo indipendenti dagli enti amministratori. In questi casi, ancora piuttosto rari nel panorama nazionale, il valore delle risorse che si promuovono e del servizio che si fornisce, trascende l'imbrigliamento istituzionale e la sinergia risolve i limiti e le incertezze.

Qui vengono esaminati soprattutto alcuni di questi casi che, a mio avviso, rappresentano la nuova frontiera del reference digitale anche in Italia (per i sincroni però, non essendoci ancora cooperazioni in atto in Italia, si sono osservati solo servizi individuali). Le sperimentazioni hanno insegnato infatti che la resa migliore di un servizio complesso quale il reference indubbiamente si ottiene nella sinergia piuttosto che nell'isolamento.

3.2.1 Servizi cooperativi asincroni

Nella scelta dei casi asincroni da analizzare si è volutamente tralasciata una tipologia di sistemi a tempo differito quali l'invio di sms, in quanto si ritiene si tratti di sistemi che per loro natura non siano del tutto indicati a fornire il servizio di reference quale lo si intende nella sua complessità. Infatti, la transazione che si genera a partire dall'utente e dall'espressione del suo gap informativo richiede una formulazione o una risposta più articolata di quanto un messaggio testuale telefonico permetta. Al momento inoltre si tratta, per quanto riguarda le esperienze pratiche italiane, di sistemi generalmente unidirezionali e non prettamente dedicati al reference in senso stretto: perlopiù la biblioteca ad inoltrare sms all'utente per inviare reclami (prestiti scaduti) o avvisare di particolari iniziative ed eventi in biblioteca²⁷⁰ e non viceversa. Essi pertanto non rappresentano al momento attuale, almeno in Italia, un canale informativo significativo per il reference digitale.

²⁶⁸ *Chiedi al bibliotecario* dell'Università degli Studi di Milano (attivato il 23 marzo 2009): <http://www.sba.unimi.it/Strumenti/6270.html>.

²⁶⁹ *Chiedilo al bibliotecario* delle Biblioteche associate della provincia di Bologna: <http://www.bibliotecheassociate.it/BA-chiedi-fr.html>.

²⁷⁰ Uno scambio di mail tra bibliotecari avvenuto a novembre 2008 nella lista di discussione professionale AIB-CUR e avente come argomento "SMS reference services" riportava quasi unicamente casi di uso dei sistemi di inoltro di sms unidirezionali in uscita da parte delle biblioteche per avvisare i propri utenti di iniziative e novità.

*Chiedi al Sistema Bibliotecario Parmense, Parma*²⁷¹

Questo servizio è offerto cooperativamente da alcune biblioteche dell'Università di Parma, dalla Biblioteca Palatina, dalla biblioteca della Galleria Nazionale di Parma, da biblioteche del Comune e della Provincia di Parma. Le istituzioni pubbliche coinvolte sono dunque molteplici: Ministero dei Beni Culturali, Università, Comune, Provincia.

L'adesione al servizio cooperativo da parte delle biblioteche appartenenti a questi enti è volontaria e comprende una quindicina di biblioteche con complessivamente 26 operatori (10 universitari, 1 per la Palatina, 1 per la Galleria Nazionale, 14 tra Comune e Provincia)²⁷².

La collaborazione non nasce unicamente e specificatamente per il reference, piuttosto si tratta di una condivisione più ampia che concerne più servizi e che viene formalizzata attraverso due convenzioni. La prima, del 26 marzo 2001 rinnovata poi per il triennio successivo 2005-2007, consente la costituzione del polo bibliotecario parmense del SBN, denominato anche Sistema Bibliotecario Parmense (SBP), gestito con l'applicativo Sebina della ditta Data Management ed è stipulata tra il Ministero per i Beni e le Attività Culturali (MIBAC), l'Istituto per i Beni Artistici Culturali e Naturali (IBACN) della Regione Emilia-Romagna, l'Università degli Studi di Parma, la Provincia di Parma, il Comune di Parma. Tale cooperazione favorisce il raggiungimento di un servizio bibliotecario più efficace ed efficiente «*condividendo le risorse e competenze professionali, e valorizzando le tradizioni e i patrimoni delle istituzioni informative e documentarie della città e del territorio provinciale, salvaguardandone nel contempo le differenze di vocazione*²⁷³». Tali finalità positive e i primi risultati raggiunti fungono da incentivo per stipulare tra gli stessi soggetti proponenti la seconda convenzione, il 19 maggio del 2008. All'art. 1 essi: «*concordano di collaborare alla gestione e allo sviluppo di un sistema informativo bibliografico e documentale territoriale e concorrere alla costruzione di un servizio bibliotecario regionale, quale strumento di cooperazione interbibliotecaria, diffusione di servizi ai lettori e articolazione del SBN*²⁷⁴». In uno spirito cooperativo, ma nel rispetto delle proprie differenti competenze e priorità di servizio, gli enti individuano aree di cooperazione all'interno delle quali si attribuiscono compiti operativi. E' all'interno di questa collaborazione estesa che si coltiva l'idea di un servizio informativo comune, difatti non vi sono altri documenti ufficiali che esplicitino la collaborazione specifica per il reference digitale, ma si fa rientrare anche questo servizio tra quelli per i quali si è attivata una gestione condivisa.

I primi passi verso una dimensione collaborativa del reference risalgono al 2003, ad opera soprattutto dei bibliotecari delle biblioteche comunali che più delle altre sentono l'esigenza di collaborazione per ottenere supporto nelle ricerche più complesse e specifiche poste dall'utenza studentesca, ma è nel 2006 che il servizio diviene operativo anche se si mantiene in uno stato sperimentale, piuttosto che regolarmente e continuativamente attivo (nel corso degli anni si è verificata una prolungata interruzione del servizio da settembre 2008 a settembre 2009 a causa della mancanza di personale).

²⁷¹ *Chiedi al Sistema Bibliotecario Parmense, Parma*: <http://www.unipr.it/arpa/setbibl/reference.html>. Referenti del servizio sono la Dott.ssa Giada Costa, del Servizio gestione e monitoraggio dei servizi bibliotecari del Sistema bibliotecario d'Ateneo per quanto riguarda le biblioteche universitarie e il Dott. Roberto Montali per le biblioteche pubbliche.

²⁷² Questi dati sono stati rilevati a luglio 2009, pertanto nel frattempo potrebbero essere cambiati.

²⁷³ Convenzione tra il Ministero per i Beni e le Attività Culturali, l'Istituto per i Beni Artistici, Culturali e Naturali della Regione Emilia-Romagna, l'Università degli Studi di Parma, la Provincia di Parma, il Comune di Parma per la gestione e lo sviluppo del Polo bibliotecario Parmense del Servizio Bibliotecario Nazionale. La convenzione ha durata quattro anni e può essere rinnovata o prorogata con apposito atto. Disponibile alla url: <http://www.bibpal.unipr.it/index.php?it/192/convenzioni>.

²⁷⁴ Ivi, art. 1.

Il tipo di servizio informativo attivato è soprattutto di tipo generalista e dedicato all'evasione delle richieste di *quick reference*, mentre sono in carico alle singole e specifiche strutture le richieste disciplinari che richiedono approfondimenti maggiori. Al momento dunque il servizio cooperativo non soppianta del tutto i servizi di reference digitale erogati dalle singole strutture, ma costituisce una sorta di servizio informativo pubblico di prima accoglienza.

Il servizio parmense utilizza il software Sebina OpenLibrary (della Ditta Data Management), software in uso con personalizzazioni diverse in altri numerosi servizi italiani.

Il sistema ammette due tipologie di utenti: quelli registrati (all'interno della banca dati anagrafica di Polo) che accedono al servizio autenticandosi attraverso credenziali personali e quelli anonimi (denominati *guest*) che accedono liberamente. Gli utenti registrati fruiscono di alcune funzionalità maggiori rispetto agli altri: possono leggere le risposte anche nel proprio personale spazio in Opac attraverso il canale apposito *Consulta le risposte* all'interno del menù servizi che permette anche di ordinare le richieste (in base alla data; ad un ordine alfabetico o al suo stato), mentre quelli anonimi le ricevono solo tramite posta elettronica.

La compilazione del modulo in linea consente all'utente di aprire un dialogo con il sistema bibliotecario parmense.

Il modulo si compone di sette campi, di cui due obbligatori (email e domanda) e i restanti facoltativi: telefono; motivo della richiesta (opzioni: interesse personale, ricerca, studio); tipo richiesta (opzioni: consultazione archivio storico, document delivery, eventi, informazioni generali, reference); fonti già consultate; informazione desiderata entro, ove l'utente può indicare i tempi entro i quali desidera ricevere la risposta e le opzioni possibili sono: tre giorni (il tempo abitualmente garantito dalla carta dei servizi, se non diversamente richiesto dall'utente), un giorno, una settimana.

In calce al modulo si trovano le indicazioni relative al trattamento dei dati personali e le specifiche che sollevano le biblioteche da mancate (in caso di non pertinenza rispetto agli scopi) o errate (cambiamenti di contenuto delle risorse Internet suggerite o raggiungibili con link di secondo livello) risposte.

Nella carta dei servizi che precede il modulo da compilare per la richiesta si trovano le specifiche di servizio utili agli utenti prima di formulare la richiesta: che cosa offre il servizio e a quali domande si risponde; a chi è rivolto il servizio; come si accede e come si consultano le risposte. Le richieste ammesse riguardano: informazioni generali, informazioni sui servizi, al posseduto delle biblioteche e a ricerche. Rispetto ad alcuni argomenti tra cui: questioni legali, problemi informatici, quesiti medici o comunque rispetto a ricerche complesse vengono fornite solo indicazioni generali. La richiesta dell'utente può essere corredata da uno o più file in allegato.

La lingua in cui si forniscono le risposte è l'italiano, si provvede però alla formulazione in altra lingua qualora pervengano richieste in lingua straniera e le competenze dei bibliotecari rendano possibile la risposta nella stessa lingua.

Le linee guida interne predisposte prevedono le seguenti tematiche: Definizione del servizio; Obiettivi; Destinatari; Tipologie di domande ammesse e non ammesse; Modalità di accesso; Procedura di risposta.

Graficamente non ci sono interventi di personalizzazione del modulo e non è stato creato alcun logo identificativo specifico del servizio. Il modulo è raggiungibile da tre accessi: dalla prima pagina del catalogo unificato di Polo²⁷⁵ a partire dal link *Chiedi al bibliotecario* sottostante la maschera di ricerca; dal logo generico dei servizi sempre a partire dal catalogo SBN di Polo

²⁷⁵ Opac Sistema Bibliotecario Parmense: <http://opacsol.unipr.it/SebinaOpac/>.

o dalla home page del portale delle biblioteche universitarie di Parma. Non ci sono al momento altri accessi, né indicazioni relative al servizio a partire dai singoli siti web delle altre biblioteche partecipanti e dei relativi enti amministratori facenti parte della cooperazione. Questa esiguità di punti di accesso è indice del carattere tuttora sperimentale del servizio.

Inoltre non vengono attivati, per quanto pensati e ritenuti importanti dal gruppo di lavoro, interventi di promozione nei primi anni di attivazione (2006-2010) del servizio. Di conseguenza i dati statistici relativi all'uso del servizio in questo periodo sono numericamente piuttosto scarsi, anche se registrano comunque un andamento di crescita (24 richieste nel 2006; 47 nel 2007; 64 nel 2008; 97 nel 2009; 132 nel 2010; 54 nei primi cinque mesi del 2011, per un totale di 418 richieste).

Per quanto riguarda il flusso di lavoro interno: le richieste degli utenti pervengono ad un gestore tecnico che nel *triage* svolge una funzione di filtro (evadendo direttamente le richieste che risultano eccessivamente generiche o che non rispondono alle finalità della carta del servizio) e di assegnazione manuale delle richieste disciplinari specifiche alla struttura più appropriata tra quelle disponibili. La funzione di gestore è svolta contemporaneamente da due addetti, gli stessi referenti del servizio (l'uno afferente alle biblioteche universitarie e l'altro alle comunali).

Non risultano al momento in uso altri strumenti di comunicazione interna ai componenti del gruppo di lavoro.

La conversione verso un sistema cooperativo ha previsto un nutrito momento formativo (25 ore complessive da gennaio a maggio 2008) comune a tutti i 30 operatori partecipanti. Il corso è stato strutturato in più moduli tematici riguardanti in generale il reference e la *mission* del servizio, ma anche l'uso specifico delle raccolte di tipo giuridico e locale sia tradizionali che online e l'utilizzo del software. Sono stati inoltre previsti altri momenti formativi sull'uso di fonti tematiche specifiche.

La formazione è inclusa anche negli sviluppi futuri (insieme alla promozione) ed è definita come una «*attività programmatica*²⁷⁶» finalizzata anche all'acquisto coordinato di documenti librari e strumenti informativi.

Allo stato presente del servizio vi sono alcune criticità rilevabili:

La mancata formalizzazione ufficiale della partecipazione collaborativa a questo servizio attraverso la stipula di una convenzione o di un apposito progetto, in questo caso specifico pare aver lasciato in ombra una chiara assegnazione e condivisione delle responsabilità, delle funzioni, delle procedure. Tale ambiguità di fondo si ritiene abbia determinato, almeno in parte, l'impossibilità di riorganizzare il servizio durante il riposo a maternità per uno dei due referenti e la conseguente sospensione del servizio.

Inoltre i referenti stessi segnalano alcuni elementi critici di tipo tecnico e professionale²⁷⁷.

Tecnicamente vengono indicate come problematiche: la scarsa possibilità per l'utente, nella formulazione attuale del modulo in linea, di catturare informazioni puntuali (come nel campo 'Motivo della richiesta', che consente la scelta di opzioni eccessivamente generiche); la mancanza di variabili adeguate a identificare più puntualmente il richiedente e nel modulo di

²⁷⁶ Giada Costa, Roberto Montali, *Il servizio di reference digitale cooperativo nel sistema bibliotecario parmense*, in: *Scambiamoci le pratiche: esperienze italiane di reference digitale cooperativo interistituzionale a confronto*, seminario organizzato da SBA Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, Modena, 6 giugno 2011, http://www.chiedialbibliotecario.unimore.it/_files/slp/slp_060611_refdig_pr.pdf (relazione tenuta da Giada Costa).

²⁷⁷ Ivi, pp.13-18.

back office la presenza di categorie di raggruppamento poco significative relative al 'tipo di richieste' pervenute.

Dal punto di vista dei bibliotecari viene sottolineata soprattutto una difficoltà al lavoro di gruppo cooperativo dovuta al timore del giudizio dei colleghi.

Inoltre, ne sono rimarcati lo scarso uso e la carente visibilità del servizio causati principalmente dalla mancata promozione sia interna sia esterna, sia da un'accessibilità non sempre intuitiva e funzionale a partire dai siti web di tutte le biblioteche (universitarie, comunali, provinciali, statale) partecipanti. Difatti attualmente la situazione prevede che²⁷⁸:

1. dalla home page del sito del Sistema bibliotecario universitario parmense²⁷⁹ il servizio sia raggiungibile in due passaggi (link);
2. dalle home page delle singole biblioteche universitarie partecipanti il servizio non risulti accessibile;
3. dalla home page generale delle biblioteche comunali di Parma²⁸⁰ il servizio non risulti raggiungibile (né nel canale *Servizi e informazioni*, né in *Servizi online*);
4. dalla home page delle singole biblioteche comunali partecipanti il servizio non risulti accessibile;
5. dalla home page generale delle biblioteche della Provincia²⁸¹ il servizio non risulti accessibile;
6. dalla home page della Biblioteca statale Palatina²⁸² il servizio non risulti accessibile (né in *Servizi*, né in *Accesso all'informazione*).

Chiedi al Bibliotecario, cooperazione biblioteche universitarie e pubbliche di Modena e Reggio Emilia²⁸³

Servizio cooperativo interistituzionale tra sette biblioteche universitarie appartenenti a tutte le aree disciplinari dell'Ateneo (economica; giuridica; medica; scientifico-naturalistica; scientifico-tecnologica; umanistica; interdipartimentale); sei biblioteche pubbliche comunali e provinciali (Biblioteca multimediale "Arturio Loria" di Carpi; Biblioteca di Finale Emilia; Biblioteca "Francesco Selmi" di Vignola; Biblioteca "Eugenio Garin" di Mirandola; Biblioteca Delfini; Biblioteca Poletti; due biblioteche di Fondazioni: Centro culturale "Francesco Luigi Ferrari" della Fondazione Cassa di Risparmio di Modena; Biblioteca Fondazione Collegio San Carlo di Modena. Nel 2011, inoltre, risulta in corso l'ingresso nel servizio anche della Biblioteca comunale Panizzi di Reggio Emilia

Il progetto si struttura in alcune tappe di lavoro e ha inizio con un attento percorso di approfondimento da parte delle biblioteche universitarie sulle esperienze già attivate da analoghe istituzioni. Nel 2007 viene organizzato dal Sistema Bibliotecario di Ateneo dell'Università di Modena e Reggio Emilia e dall'Associazione Italiana Biblioteche - Sezione Emilia-Romagna, un convegno a Modena in due giornate dal titolo *In-formiamoci 2007*, durante il quale vengono puntualizzate caratteristiche e problematiche di alcuni servizi di reference digitali in quel momento attivi in Italia.

²⁷⁸ Gli ultimi controlli relativi alle informazioni su questo servizio risalgono a giugno 2011, pertanto si rileva che nel frattempo potrebbero essere mutati.

²⁷⁹ <http://www.unipr.it/arpa/setbibl/settore.htm>.

²⁸⁰ <http://biblioteche.comune.parma.it>.

²⁸¹ <http://portale.parma.it/page.asp?IDCategoria=13&Speciale=Homebib>.

²⁸² <http://www.bibpal.unipr.it/>.

²⁸³ Presentazione del servizio *Chiedi al Bibliotecario*:

<http://sebinaweb.cedoc.mo.it/sebina/repository/virtualreference/statica/>. Alcune delle informazioni di questo servizio qui riportate provengono dall'ascolto dell'intervento di Maria Cristina Belloi, *Scritture in dialogo: il servizio di Reference Digitale Cooperativo nell'esperienza delle biblioteche dell'Università di Modena e Reggio Emilia*, cit. e da un'intervista diretta con la stessa Belloi e con il Gestore tecnico del servizio Roberta Gallina.

L'anno seguente, il gruppo di lavoro predisposto dalle universitarie si concentra sulla scelta del software (l'attenzione ricade su Sebina²⁸⁴), sull'ulteriore studio di casi e sulla redazione di linee guida interne. Alla fine del 2008 il servizio diviene operativo e nell'ottobre del 2009 e nel 2010 viene esteso ad altre realtà bibliotecarie locali, fino a comprendere attualmente nella partecipazione 15 biblioteche, per un totale di oltre 30 bibliotecari attivi (almeno due per biblioteca)²⁸⁵.

Alla base di un servizio come questo c'è la volontarietà di tutti alla partecipazione (sia delle biblioteche, sia dei singoli operatori) e una forte consapevolezza del valore aggiunto rappresentato dalla cooperazione, pertanto nonostante si tratti di una cooperazione definita "leggera" (senza impegni formalizzati) dagli stessi referenti del servizio²⁸⁶, si è organizzata una forma collaborativa molto efficiente che permette una reale condivisione attraverso discussioni periodiche di autovalutazione delle risposte e di riformulazione di quelle meno riuscite e comunicazione collettiva attraverso strumenti condivisi (mailing list; Google group e una pagina web appositamente predisposta all'uso interno per il deposito e la lettura di materiali). Inoltre, gli oneri relativi al progetto sono ripartiti tra i partecipanti.

La fisionomia del servizio è delineata, in questo caso, con grande chiarezza: una guida politica, una guida progettuale, una guida tecnica e una razionale suddivisione dei compiti previsti, tra gli operatori bibliotecari.

Tecnicamente il flusso di lavoro del funzionamento del servizio è centralizzato, analogo a quello dell'Università di Bologna: c'è una guida politica (Dirigenza Sba); un coordinamento progettuale in carico al Servizio Bibliotecario d'Ateneo e un Gestore tecnico per le assegnazioni manuali, per gli eventuali aggiornamenti alle linee guida, per il supporto agli operatori nella redazione delle richieste più complesse e per i report annuali sull'andamento del servizio e sulla proposta di nuovi obiettivi.

A partire da giugno 2010 - grazie alla costituzione di un gruppo di lavoro interno apposito - si realizzano eventi promozionali specifici (relativamente ai quali si richiede anche la consulenza di un docente della Facoltà di Scienze della Comunicazione dell'Ateneo) e si predispongono l'attività di promozione realizzando materiale pubblicitario accurato: logo e slogan diversificati («*La biblioteca in un click*» per il segnalibro, il totem e la cartolina e «*La biblioteca a casa tua*» per il web²⁸⁷) diffuso in molteplici occasioni attraverso l'uso di più canali (stampa locale; newsletters; ufficio orientamento studenti; corsi di *information literacy*, etc.) ed un sito web appositamente dedicato al servizio.

Data la recente attivazione del servizio in forma cooperativa restano da compiere valutazioni di tipo qualitativo (ma si segnala che a fine 2011 risulta in lavorazione un progetto di *customer satisfaction*). Inoltre vengono proseguiti: il lavoro di promozione non episodica; di apertura alla partecipazione con l'eventuale cooptazione di altre strutture (tra queste la Biblioteca comunale di Finale Emilia nel 2010 e la biblioteca comunale Panizzi di Reggio Emilia prevista nel 2011) che possano assicurare un'adeguata copertura disciplinare e anche il lavoro di uniformità stilistica delle risposte.

Chiedi al Bibliotecario, Biblioteca Nazionale di Napoli e Codex Biblioteche digitali della Campania²⁸⁸

²⁸⁴ Sebina è il software gestionale più diffuso in Italia: cfr. AIB, *Rapporto sulle biblioteche italiane 2007-2008*, a cura di Vittorio Ponzani, Roma, AIB, 2009.

²⁸⁵ Nel 2011 risulta in corso l'ingresso nel servizio anche della Biblioteca comunale Panizzi di Reggio Emilia.

²⁸⁶ Gallina Roberta, *Il servizio di reference digitale cooperativo di Modena e Reggio Emilia*, in: *Scambiamoci le pratiche: esperienze italiane di reference digitale cooperativo interistituzionale a confronto*, cit., http://www.chiedialbibliotecario.unimore.it/_files/slp/slp_060611_refdig_unimore.pdf.

²⁸⁷ Il materiale predisposto è disponibile alla url:

<http://www.sba.unimo.it/Inside/Sistema%20Bibliotecario/Promozione%20Chiedi%20al%20bibliotecario.asp>

²⁸⁸ *Chiedi al Bibliotecario*, tramite il sito della Biblioteca Nazionale di Napoli:

Servizio di assistenza on-line attivo da febbraio 2007 fornito dal *network* costituito tra Biblioteca Nazionale di Napoli in collaborazione con Codex, Portale delle Biblioteche digitali della Campania che offre servizi web tecnico informatici, di biblioteconomia e di *info-education*²⁸⁹.

Chiedi al bibliotecario si configura, all'interno della Biblioteca Nazionale, come un servizio integrativo della biblioteca digitale che da maggio 2006 consente agli utenti registrati (la registrazione è gratuita e conferisce una password personale per l'accesso, sottoscrivendo un apposito regolamento d'uso) di utilizzare banche dati locali, remote e Internet su postazioni informatizzate locali. Gli utenti che accedono alla biblioteca digitale hanno libero accesso alle risorse digitali e alla navigazione, oppure possono usufruire dell'assistenza del personale addetto in presenza o tramite il reference digitale diretto, *Chiedi al bibliotecario*, o indiretto utilizzando la selezione di risorse predisposta in un Virtual Reference Desk tematico consultabile dalle postazioni informatiche della biblioteca.

Il servizio *Chiedi al bibliotecario* non è riservato a particolari categorie di utenti, ma è aperto a tutti gli utenti della Rete senza limitazioni. Vi si accede liberamente tramite il sito web, dove si trova una carta del servizio esplicativa delle modalità di funzionamento dello stesso. La risposta alle richieste, inoltrata tramite email, viene garantita entro cinque giorni lavorativi. In questo caso il modulo è differente a seconda che l'accesso avvenga a partire dalla Biblioteca Nazionale di Napoli o dal sito di Codex Biblioteche digitali della Campania.

Il modulo della Biblioteca Nazionale Statale di Napoli presenta la stessa grafica di *Chiedi al sistema bibliotecario Parmense* e di *Chiedi al bibliotecario* dell'Università degli Studi di Bologna che utilizzano il medesimo software Sebina OpenLibrary.

I campi obbligatori sono solo due: email, necessaria per inoltrare la risposta; e la domanda. I campi facoltativi invece sono cinque: telefono; motivo della richiesta (le cui opzioni sono: interesse personale, ricerca, studio); tipo di richiesta (opzioni: consultazione archivio storico, desiderata, document delivery, eventi, informazioni generali, reference); fonti già consultate; informazione desiderata entro (tre giorni, un giorno, una settimana).

E' possibile allegare file.

Alla fine del modulo è presente la dichiarazione sulla privacy in cui si assicura di mantenere la riservatezza delle informazioni pervenute e si esplicita l'uso delle informazioni personali unicamente per scopi statistici (nel rispetto del *Codice in materia di protezione dei dati personali*, D.L. n. 196 del 30/06/2003). Inoltre, la biblioteca dichiara di non assumersi la responsabilità del contenuto delle fonti citate e dei cambiamenti di contenuto delle risorse Internet suggerite o raggiungibili con link di secondo livello.

Chiedi al bibliotecario fa parte dei servizi online di documentazione all'interno del Progetto Codex nato il 12 ottobre 2004 grazie a cofinanziamenti dell'Unione Europea «con l'obiettivo di fornire la Regione di un sistema integrato, nell'ambito delle biblioteche regionali, in grado di ottimizzare la fruizione e l'accessibilità delle risorse informative e documentali, su supporto tradizionale e non, disponibili sul territorio regionale per offrire servizi di qualità allo studio, alla ricerca, all'attività imprenditoriale, alla

http://opac.bnnonline.it/sebinaBNN/repository/digitalReference_files/servizi.htm. Referente del servizio è la Dott.ssa Maria Iannotti.

Url di accesso a *Chiedi al Bibliotecario*, tramite il sito di Codex, Biblioteche digitali della Campania: <http://www.codexcampania.it>, dal menù servizi online.

²⁸⁹ Per ulteriori informazioni su Codex si veda Massimo Bertoncini, Maurizio Tarantini, *Per un "sistema" delle biblioteche digitali: Codex>Bricks*, «Digitalia», 2 (giugno 2007), n. 1, pp. 130-141

http://digitalia.sbn.it/upload/documenti/digitalia20071_BERTONCINI.pdf.

*cultura e al tempo libero a beneficio principalmente dei residenti nella regione*²⁹⁰».

Il servizio è inteso come una naturale evoluzione di quello tradizionale che permane erogato in presenza nelle rispettive sedi e in maniera indiretta anche tramite VRD tematici predisposti sul sito web. E' erogato da personale esperto in varie discipline e si avvale anche della libera collaborazione di bibliotecari, biblioteche e altri enti disposti a collaborare all'iniziativa.

Il modulo si compone di nove campi di cui quattro obbligatori e cinque facoltativi. Quelli obbligatori sono: Nome; Cognome; Email e Domanda. Quelli facoltativi sono: Comune di residenza; fascia d'età (opzioni: 10-19, 20-29, 30-39, 40-49, 50-59, 60-69, 70-79); tempi di risposta (le opzioni selezionabili vanno dai 2 ai 5 giorni); materia di riferimento della domanda (opzioni: letteratura, arti, scienze, altro); scopo della richiesta (opzioni: studio, lavoro, curiosità).

Una ulteriore estensione del servizio di reference digitale è rappresentato dal *Servizio vedetta*. Si tratta di una opzione di disseminazione selettiva dell'informazione attivabile su richiesta solo dagli utenti registrati (la registrazione è gratuita e richiedibile online attraverso la compilazione di un modulo). Attraverso questo servizio si possono richiedere informazioni sugli eventuali sviluppi ed aggiornamenti di un determinato argomento. I bibliotecari addetti comunicano periodicamente via mail agli utenti registrati tutte le informazioni editoriali nei campi di interesse individuati. Il servizio *Chiedi al bibliotecario* è 'collegato' al *Servizio vedetta* tramite un link in calce al modulo che invita a tenersi aggiornati sull'argomento su cui si chiedono informazioni: «*e se vuoi informazioni sull'argomento anche in futuro clicca qui*».

La particolarità di questo servizio è che viene erogato a partire dai rispettivi portali istituzionali dei due enti promotori, Codex e Biblioteca Nazionale di Napoli, con moduli differenti dal punto di vista informatico e grafico e rispetto alle funzionalità (ad esempio rispetto ai tempi di evasione delle richieste). Anche le possibilità offerte agli utenti sembrano non coincidenti, come ci si aspetterebbe da un servizio in collaborazione.

La condivisione stabilita tra i partecipanti appare avere una forma del tutto libera e sembra porre come unico vincolo partecipativo la comune attenzione verso la necessità di erogare un servizio informativo da remoto condividendo risorse umane e documentali²⁹¹. Non è casuale infatti che si parli in questo caso di collaborazione piuttosto che di cooperazione, come se la cooperazione presupponesse una fusione di modalità operative e funzionali altrimenti non richiesta nella semplice collaborazione in cui permangono in essere modalità individuali e in cui si condivide unicamente il fine ma non mezzi e modi.

Il servizio ha un logo dedicato e condiviso tra i partners, presente sulle prime pagine di entrambi i siti web.

Chiedi in biblioteca, Servizio Cooperativo della Regione Toscana²⁹²

Chiedi in Biblioteca è un servizio cooperativo promosso e coordinato dalla Regione Toscana. Si tratta di una cooperazione regionale alla quale partecipano biblioteche di ente locale (in totale circa una ventina). Questo modello cooperativo di matrice territoriale è estendibile ad altre istituzioni: si è realizzato difatti nel tempo l'ingresso delle biblioteche dell'Università di Firenze. Il servizio pertanto è già predisposto per assumere eventualmente le caratteristiche

²⁹⁰ Testo tratto dal sito web del Progetto Codex Biblioteche digitali della Campania: <http://www.codexcampania.it/portal/media-type/html/user/anon/page/>.

²⁹¹ La finalità della collaborazione è espressa chiaramente nella presentazione del servizio in Codex: «*Il network istituito tra Codex e Biblioteca Nazionale di Napoli consente agli utenti, tramite i rispettivi portali istituzionali, di avvalersi della consulenza di un team che risponderà ai quesiti ricorrendo a strumenti di reference, banche dati e cataloghi bibliografici specialistici, unitamente a competenze specifiche in ambiti disciplinari diversi*».

²⁹² *Chiedi in Biblioteca*, Regione Toscana: <http://www.chiedinbiblioteca.it>; modulo per porre le domande: http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/aaqptest.shtml.

di una cooperazione territoriale di tipo interistituzionale ancora più ampia e presente 24/7, come auspicato recentemente dal suo referente Carlo Paravano: «*Puntare a un servizio 24/7 (o quasi) a livello locale*»²⁹³.

Il servizio è attivo ufficialmente dal 16 giugno 2003.

Carlo Paravano, ricostruendone l'evoluzione²⁹⁴, riconosce i prodromi iniziali di questa esperienza nell'indagine su qualità ed estensione dei servizi delle biblioteche pubbliche in Toscana condotta dalla Sezione AIB Toscana nel 1994. Da questa risultò una carenza diffusa del servizio di reference tale da spronare ad un progetto specifico grazie anche all'incentivazione allo sviluppo delle reti e alla collaborazione derivante dalla L.R. 35/1999.

Gli elementi costitutivi iniziali del progetto sono stati:

- la formazione di un gruppo volontario di lavoro sul progetto che potesse incentivare il lavoro grazie alla propria motivazione;
- investimenti per formazione specifica (sul modello di formazione a distanza) del personale coinvolto. In particolare questo tipo di formazione ha favorito la coesione del gruppo e ha posto le prime basi per il lavoro a distanza e alla consuetudine del lavoro con strumenti informatici;
- un investimento per potenziare servizi online delle biblioteche;
- un consulente scientifico del progetto (Dott.ssa Paola Gargiulo) che ha focalizzato insieme al gruppo di lavoro gli obiettivi e la tipologia di servizio da attivare.

Rispetto ai modelli di alcuni servizi sincroni già presenti nel contesto internazionale, il gruppo toscano ha scelto un modello collaborativo asincrono costituito da un modulo web da compilarsi a cura dell'utente (sono ammessi tutti gli utenti, anche se sono considerati utenti *Target* quelli toscani o le cui domande vertono sulla Toscana) e da risposte inviate dai bibliotecari tramite la posta elettronica. Le motivazioni della scelta del modello asincrono iniziale sono state individuate: nella maggior adeguatezza alla collaborazione interbibliotecaria di un sistema a tempo differito; nel minor impatto sui carichi di lavoro e sull'organizzazione di ciascuno e nella presenza di significativi esempi di reference già attivati in Italia a cui ispirarsi.

Il gruppo di lavoro in particolare si è concentrato inizialmente sulla scelta del software e sulla redazione di linee guida.

Per quanto concerne il software, l'idea di un programma di tipo *open source* è stata abbandonata a causa delle tempistiche troppo ristrette che il gruppo si è imposto per non perdere slancio, pertanto ci si è rivolti all'interno della Regione e le sue strutture tecniche hanno adattato alle esigenze del servizio un sistema interno già utilizzato per la gestione della posta.

Dal 20 settembre 2008, quindi dopo cinque anni di esperienza, il servizio ha poi implementato il modulo di *Question Point*²⁹⁵. *Question Point* è un sistema gestionale che permette di gestire le domande/risposte di singoli sistemi (o anche di singole biblioteche), ma anche di regolare lo scambio e la collaborazione tra biblioteche e tra sistemi diversi creando infine un archivio di ricerca collettivo. La duttilità del software è tale da permettere di

²⁹³ Carlo Paravano, *Il reference digitale cooperativo della Regione Toscana*, in: *Scambiamoci le pratiche: esperienze italiane di reference digitale cooperativo interistituzionale a confronto*, cit., http://www.chiedialbibliotecario.unimore.it/_files/slp/slp_060611_refdig_toscana.pdf.

²⁹⁴ Carlo Paravano, *Chiedi in Biblioteca: un servizio di reference collaborativo tra le biblioteche della Toscana*, in: *Informare a distanza*, Firenze, 10 dicembre 2003, http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/convegno/paravano.shtml.

²⁹⁵ Carlo Paravano, *Linee guida per un servizio di reference in linea delle reti bibliotecarie toscane*, 9 giugno 2008: <http://carlopar.wordpress.com/category/reference-che-fare/>.

adattarlo alle più diverse situazioni senza influire sulla sua funzionalità. Il modulo si può adattare alla disponibilità di partecipazione delle singole biblioteche che aderiscono, ad esempio può essere anche solo per alcune discipline o solo in determinati periodi dell'anno o può essere rivolta solo ai propri utenti.

La Regione Toscana ha acquisito una licenza di amministratore (*Base Management Environment*, o BME) e 20 licenze per biblioteche singole o istituzioni (*Service Unit Profile*, o SUP). La licenza di amministratore prevede l'assunzione di alcune funzioni generali, mentre la licenza di biblioteca singola permette di gestire il proprio archivio di domande/risposte, autorizzare gli account, strutturare dei questionari e dei reports, personalizzare il modulo per raccogliere le domande (web form) e aprire un eventuale servizio di chat, indicare il profilo della biblioteca che include orario e calendario di disponibilità del servizio, specializzazioni, punti di forza del proprio patrimonio etc.

Per giungere a questo esito si è lavorato sostanzialmente su due aspetti:

- l'aspetto tecnologico/informatico: sottoscrivendo l'abbonamento a *QP*;
- l'aspetto normativo/gestionale: stipulando una convenzione tra reti apposite per questo servizio e armonizzando le linee guida dei singoli servizi al fine di ottenere regole minime condivise e regole di scambio tra i sistemi territoriali della Toscana.

Le Linee guida del servizio, nonostante siano materiale d'uso interno, sono state rese disponibili liberamente sul sito web. Sono previsti aggiornamenti biennali da parte del gruppo di lavoro (o quando il gruppo lo ritiene necessario), grazie ai contributi forniti dai bibliotecari partecipanti. Al momento ne sono state ufficializzate in Rete due edizioni, una dell'ottobre 2002²⁹⁶ e una del 2003²⁹⁷.

L'edizione più recente è stata redatta grazie al contributo professionale di Paola Gargiulo. Questa edizione, al momento ancora in uso, prevede le seguenti voci:

- o Generalità
 - Finalità e obiettivi;
 - Chi fa il servizio;
 - Utenti del servizio;
 - Funzionamento generale;
 - Coordinamento;
- o Caratteristiche tecniche:
 - Software;
 - Database;
 - Farq;
 - Modulo web;
 - Tipologie di domande a cui il servizio risponde;
 - Indicazioni e suggerimenti;
 - Tipologie di domande a cui il servizio non risponde;
 - Ricerche complesse;
 - Risorse informative;
 - Tempo di risposta;
 - Le risposte;
 - Rinvio ad altre fonti;
 - Controllo di qualità;

²⁹⁶ Linee guida *Chiedi in Biblioteca*, edizione 2002:

http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/linee02.shtml.

²⁹⁷ Linee guida *Chiedi in Biblioteca*, edizione 2003:

http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/linee_guida.shtml.

- Riapertura di domande concluse;
- Addestramento dei bibliotecari;
- Il servizio ai bambini;
- Marketing, valutazione/ misurazione del servizio, benchmarking.

Dal punto di vista del *front-office*, quindi del contatto con l'utente, si è predisposta e pubblicata sul sito web una carta del servizio²⁹⁸ (denominata *Istruzioni per l'uso del servizio*) che prevede i seguenti capitoli di informazioni:

- Modalità di funzionamento;
- A chi risponde il servizio;
- A cosa non risponde il servizio;
- In quanto tempo si risponde;
- Suggerimenti prima di fare una domanda;
- Come si devono porre le domande;
- In che forma si ottengono le risposte;
- L'area personale;
- Questionario per il controllo di qualità.

Il valore aggiunto di questo servizio appare essere anzitutto il suo essere inserito all'interno del progetto di rete più ampio denominato SDIAF (*Sistema Documentario Integrato dell'Area Fiorentina*²⁹⁹) formalizzato da apposite convenzioni e che riunisce biblioteche ed archivi nel comune obiettivo di facilitare l'accesso alla conoscenza ai cittadini. Inoltre, è la collaborazione fattiva di risorse, capacità ed esperienze tra i partecipanti ad amplificare il valore del servizio. Questa pervicace ed estesa collaborazione è l'ingrediente essenziale dell'efficacia del servizio. La Regione Toscana è talmente convinta di questo da richiamare alla cooperazione altre biblioteche, dal sito web del servizio, in quanto ritiene non si possa crescere ed essere competitivi se non seguendo la strada della partecipazione e più la partecipazione si amplia, più aumenta la garanzia di essere in grado di fornire un servizio di livello.

Inoltre, il servizio è molto accurato: tutto il materiale prodotto dal gruppo di lavoro è pubblicato su web, insieme alle statistiche aggiornate del servizio. La mia personale percezione è che a tale accuratezza organizzativa consegua anche una attenzione altrettanto puntuale nei confronti delle necessità degli utenti, questa cura mi sembra svilupparsi soprattutto in queste direttrici:

- un confronto serrato con tutte le realtà della Regione, tanto da determinare un cambiamento nell'assetto organizzativo del servizio in federale (sino a comprendere più realtà differenti);
- l'apertura, raro caso in Italia, ad un sistema internazionale mondiale che possa garantire nel tempo l'estensione partecipativa ad altre strutture e che permetta un raffronto non solo locale, ma di respiro ancor più ampio;
- la forte sensibilità verso le evoluzioni del tema del reference digitale che porta alla realizzazione frequente di seminari, convegni e corsi di aggiornamento.

Chiedi all'esperto, Servizio cooperativo cinematografico Regione Emilia-Romagna³⁰⁰

²⁹⁸ Carta del servizio *Chiedi in Biblioteca*:

http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/istruzioni.shtml.

²⁹⁹ SDIAF: <http://sdiat.comune.fi.it/>.

³⁰⁰ *Chiedi all'esperto* di COME: <http://www.comecinema.it>. Alcune delle informazioni di questo servizio qui riportate provengono da un'intervista diretta al referente del servizio della Mediateca del Centro Cinema San Biagio di Cesena, Marco Turci, e dall'intervento dello stesso Marco Turci, *COMECinema*, a cura della redazione

Si tratta di un servizio specializzato dedicato al cinema che nasce all'interno del più ampio progetto del Portale COME, acronimo di *COMunicazione audiovisiva e cultura in retE* e anche di *Conoscenza Multimediale Elettronica*. Il progetto, coordinato dall'Istituto per i Beni Artistici, Culturali e Naturali della Regione Emilia-Romagna, nell'ambito del Programma 2007 del Piano Telematico della Regione, viene sviluppato al fine di creare una piattaforma sul cinema e la comunicazione audiovisiva che sia aperta alla libera partecipazione dei cittadini. All'interno del portale COME si sviluppa tra gli altri servizi (opac, VRD, possibilità per gli utenti di depositare materiale proprio ...) anche *Chiedi all'esperto*.

Il servizio, attivato grazie all'attività propositiva dell'IBC regionale, è al momento offerto da cinque soggetti pubblici³⁰¹ distanti geograficamente tra loro, ma tutti all'interno della Regione Emilia-Romagna, che compongono anche la redazione stessa del Portale: Mediateca del Centro culturale "San Biagio" di Cesena, Biblioteca comunale di Fiorenzuola D'Arda, Centro cinema "Lino Ventura" di Parma, Videoteca e biblioteca "Vigor" di Ferrara, Biblioteca multimediale "Arturo Loria" di Carpi³⁰². La Mediateca del centro culturale "San Biagio" ha anche il ruolo di coordinamento del gruppo di lavoro, di promozione di iniziative e attività, di supervisore del lavoro svolto e del rispetto delle tempistiche sia per il servizio *Chiedi all'esperto*, sia per gli aggiornamenti dell'intero portale. Gli altri partecipanti hanno il compito di modificare e aggiornare i contenuti del portale in base alla propria competenza disciplinare specifica e alla competenza territoriale (ad esempio segnalando gli eventi del proprio territorio). I medesimi criteri, competenza disciplinare specifica e competenza territoriale, sono utilizzati all'interno del servizio di reference digitale per le assegnazioni delle richieste.

Il lavoro di gruppo a distanza è supportato da riunioni a cadenza mensile, dall'uso di strumenti condivisi per agevolare la comunicazione (Google group e Google calendar) e da documenti condivisi internamente (protocollo contenente linee guida che stabiliscono procedure, tempistiche, modelli stilistici di risposte e altre informazioni di ordine pratico utili per evadere le richieste in maniera condivisa e omogenea).

La cooperazione è strutturata in modo da potere essere nel tempo estesa ad altri soggetti presenti in Regione e specializzati in cultura cinematografica. Gli istituti che attualmente aderiscono hanno stipulato una convenzione con IBACN, la quale riporta i criteri e le modalità per l'eventuale partecipazione di ulteriori enti.

Il servizio, liberamente accessibile a tutti gli utenti della Rete anche se prevede un accesso anche per coloro che si autoregistrano direttamente dal portale, è attivo dal 2009.

Utilizza il software Sebina You di Data Management in una veste grafica personalizzata.

Il modulo, che appare in una finestra di tipo "pop-up" cliccando sul collegamento relativo al servizio, è composto da sei campi di cui due obbligatori: la richiesta dell'utente e l'indirizzo di posta elettronica. I restanti campi, la cui compilazione è facoltativa, sono: telefono; motivo della richiesta (opzioni selezionabili: interesse personale, ricerca, studio); tipo di richiesta (opzioni selezionabili: eventi, informazioni generali, reference); fonti già consultate. L'utente può anche allegare alla propria richiesta un file, di tipo testuale, grafico o audiovisivo e considerando il tipo di servizio specialistico questa rappresenta un'opzione particolarmente utile.

Vi sono delle indicazioni pubblicate sul Portale che costituiscono la carta del servizio per gli

COME, in: *Atti del convegno del 4° incontro nazionale delle biblioteche Sebina. Parte 2, Bologna 27 ottobre 2009*, a cura di Anna Busa, marzo 2010, pp. 11-22,

http://www.sebina.it/sebina/repository/sebinayou/atti/IV_incontro_nazionale_sebina-seconda.pdf.

³⁰¹ La Biblioteca del Premio Giornalistico "Ilaria Alpi" di Riccione compare indicata nel primo materiale informativo del servizio, ma non nelle Linee guida e nel sito web <http://www.comecinema.it/SebinaOpac/SebinaYOU.do> alla voce *Chi siamo*, in cui vengono elencate le biblioteche coinvolte «in particolare». E' presumibile che la sua partecipazione non sia stata confermata nel corso dell'elaborazione del Progetto o sia solo estemporanea.

³⁰² La biblioteca "Arturo Loria" collabora anche al già citato *Chiedi al Bibliotecario* di Modena e Reggio Emilia.

utenti e ne illustrano il funzionamento, le tempistiche di risposta (cinque giorni, esclusi sabato e festivi), le modalità di richiesta, le tipologie di richieste ammesse. In questa carta l'utente è invitato ad esprimere un *feedback* sulle risposte ottenute, quindi in questo costituisce un primo passo informale rispetto al monitoraggio della qualità del servizio. La lingua in cui si accettano le richieste e viene erogato il servizio è esclusivamente l'italiano.

Dal punto di vista del flusso di lavoro interno: le richieste pervengono alla struttura di Coordinamento, che nel suo ruolo di Gestore del servizio assegna manualmente le richieste alla struttura ritenuta maggiormente competente (disciplinarmente o territorialmente). Le strutture partecipanti in qualità di operatori tecnici specializzati ricevono un avviso di assegnazione di richiesta, tramite la posta elettronica.

Il servizio prevede un archivio delle domande e risposte più frequenti che potrà essere pubblicato, parzialmente o integralmente, all'interno del sito web.

Questo servizio appare integrato all'interno di un Portale strutturato in maniera interattiva finalizzato al massimo coinvolgimento degli utenti attraverso una variegata offerta di servizi funzionanti attraverso la tecnologia del web 2.0. La finalità del servizio pertanto appare chiaramente quella di essere una ulteriore *utility*, atta a facilitare il percorso degli utenti nella ricerca di informazioni insieme ad altre: un catalogo esteso alla ricerca di materiale audiovisivo all'interno della Regione Emilia-Romagna, fonti specializzate selezionate, banche dati di materiale digitale. Si tratta pertanto di un servizio che collabora con altri alla realizzazione di un obiettivo comune a tutti gli istituti promotori e partecipanti: attivare una conversazione il più possibile vivace con la propria comunità sfruttando al massimo le competenze, i saperi, le professionalità sviluppate in Regione sul tema del cinema.

L'interazione è favorita dalle caratteristiche tipiche di un ambiente di rete sociale: possibilità di lasciare commenti (per gli utenti registrati); possibilità di depositare materiale audio e video (filmati, documentari, etc.) in un *repository* digitale; colloquio con gli esperti tramite il servizio di reference cooperativo.

3.2.2 Servizi sincroni

Si tratta di servizi interattivi svolti bidirezionalmente in tempo reale, in cui lo scambio tra domanda dell'utente e relativa risposta del bibliotecario avviene a breve distanza temporale l'una dall'altra. La sincronia presuppone pertanto che gli interessati siano connessi nello stesso momento al sistema, in modo da poter interagire pressoché simultaneamente.

Quando si parla di reference sincrone in Italia si fa riferimento ad esperienze di reference erogate principalmente attraverso: chat, IM (instant messaging) e VOIP (*Voice Over Internet Protocol*).

La chat e l'IM permettono una transazione di tipo testuale, mentre i sistemi VOIP permettono una transazione che può includere oltre al testo anche il sonoro e il visivo, se gli interlocutori hanno le necessarie strumentazioni hardware (microfono e telecamera).

In realtà esistono anche altri strumenti per la comunicazione sincrona che potrebbero essere utilizzati a questi scopi, ma non hanno al momento applicazioni significative in Italia, ad esempio le videoconferenze (realizzabili anche attraverso strumenti VOIP).

Gli strumenti di tipo chat e VOIP sono accomunati dalla caratteristica di sincronia che rende possibile attuare il soddisfacimento di una necessità informativa del tutto *just in time* piuttosto che *just in case*. Dunque le principali motivazioni che stanno alla base della scelta di erogazione di un servizio di reference in modalità sincrona sono le seguenti:

- ampliare lo spettro di mezzi comunicativi per raggiungere tutti gli utenti possibili, quindi offrire uno strumento addizionale per accedere all'informazione anche agli utenti più avvezzi a strumenti tecnologicamente avanzati;
- essere competitivi con i servizi informativi di altro tipo (ad es. commerciali);

- garantire assistenza in tempo reale agli utenti (sincronia e tempestività come fattori risolutivi chiave), a prescindere dalla distanza logistica;
- economicità dei sistemi sincroni implementabili;
- riduzione delle inibizioni degli utenti nella conversazione con i bibliotecari, dovuta alla distanza fisica;
- possibilità di instaurare un dialogo che si avvicina il più possibile all'intervista effettuabile in presenza e che permette, in caso di necessità, di disambiguare e precisare la richiesta in tempo reale.

Vi sono però anche alcuni svantaggi e criticità di questi sistemi applicati ad un servizio di reference, sia per gli utilizzatori, sia per coloro che lo erogano:

- la sincronia è stressante (fisicamente e psicologicamente) per i bibliotecari. La tecnologia sincrona richiede concentrazione e attenzione in ogni istante, perciò aumenta quello che viene definito *technostress* o anche *burn-out* dello staff. Al fine di erogare un servizio realmente efficace occorre essere sempre presenti, garantire continuità di lavoro (non si può abbandonare la postazione) e attenzione;
- alto rischio di disaffezione degli utenti, in quanto i momenti in cui il servizio non è attivo rischiano di far perdere numerosi utenti e fiducia complessiva nel servizio;
- il linguaggio, per essere appropriato, deve essere riadattato ai nuovi mezzi di comunicazione. Inutile utilizzare un linguaggio eccessivamente formale e burocratico per un mezzo che ha nella sua rapidità l'ingrediente più apprezzato. Occorre nel contempo però garantire, attraverso il linguaggio, l'ufficialità (che diviene anche sinonimo di affidabilità) che ci si attende da un servizio pubblico;
- il mezzo comunicativo sincrono non è generalmente adatto a ricerche complesse del tutto esaurienti. La qualità più apprezzata della chat è la rapidità, la quale non si concilia con ricerche laboriose che richiedono lassi di tempo più lunghi per l'evasione e che necessitano di maggiori controlli e verifiche da parte del bibliotecario e talvolta anche la collaborazione tra più bibliotecari;
- talvolta la transazione via chat è "volatile". Non tutti i sistemi di chat permettono di conservare ed archiviare la scrittura della transazione né all'utente, né al bibliotecario (pertanto non si creano archivi consultabili delle domande e risposte);
- occorrono abilità "*multitasking*" del bibliotecario addetto (lavorare contemporaneamente su più finestre, scrivere rapidamente, interagire con più persone e lavorare a più richieste nello stesso tempo, etc.);
- paradossalmente l'attivazione di questi servizi potrebbe essere causa di disincentivazione della frequentazione della biblioteca come luogo fisico.

Sino ad oggi non risultano presenti in Italia servizi svolti in tempo reale di tipo cooperativo. Ci si limita qui pertanto a fotografare la situazione attuale, riportando alcuni esempi di reference bibliotecario sincrono in Italia, erogati da strutture bibliotecarie in maniera individuale tramite Chat e/o VOIP:

La biblioteca su Skype (Skype @lla tua biblioteca³⁰³), Biblioteca comunale Renato Fucini, Empoli

Skype³⁰⁴ è un programma di comunicazione sincrona di tipo proprietario, ma *freeware*, per cui scaricabile gratuitamente dalla rete Internet, che utilizza tecnologia *peer-to-peer* per comunicare in voce e in chat. Rispetto ad una chat solo testuale, come già anticipato, ha in più la

³⁰³ *La biblioteca su Skype*, Empoli: <http://www.comune.empoli.fi.it/biblioteca/servizi/skype.htm>; depliant di presentazione: <http://www.comune.empoli.fi.it/biblioteca/pdf/skype.pdf>.

³⁰⁴ Skype: <http://www.skype.com>.

possibilità di essere sonora e visiva se si è dotati (sia nella postazione di invio della richiesta, sia di ricezione) di microfono e videocamera.

In questo caso, gli utenti dotati di un account Skype possono scrivere o parlare con alcuni operatori della biblioteca (tra cui il Direttore stesso), per richiedere informazioni varie: generali sulla biblioteca, il reference, i fondi antichi, la qualità, la cooperazione, gli acquisti, il marketing, gli spazi culturali, informazioni su attività e servizi.

Il servizio è attivo da gennaio 2007 e si configura più che altro come uno strumento comunicativo promozionale delle attività e servizi della biblioteca stessa, a ogni modo il reference compare tra le richieste che è possibile porre attraverso questo strumento, sempre tenuto conto del fatto che, come brevemente esplicitato nel sito web della biblioteca, Skype è riservato a informazioni veloci.

*La biblioteca su Skype*³⁰⁵, Biblioteca della città di Arezzo

Oltre ad un servizio di informazioni bibliografiche disponibile tramite un modulo web, la biblioteca cittadina aretina propone dal 9 aprile 2008 un servizio di informazioni tramite la chat di Skype da utilizzare per richieste relative a: orari, servizi, iniziative e attività della biblioteca. Anche in questo caso il servizio è riservato ad un reference veloce limitato esclusivamente alle informazioni relative alla biblioteca stessa, dunque un *quick reference* di livello minimo.

3.2.3 Servizi 'integrati' (asincroni e sincroni)

Si citano ora alcuni esempi di servizi informativi online multicanali nel panorama italiano, alcuni dei quali risultano però già cessati, ma si è scelto di includerli ugualmente in quanto proprio per la loro parabola discendente rappresentano casi non isolati.

I servizi 'integrati' segnalano la tendenza all'interno delle strutture di coniugare più modalità di erogazione del servizio informativo per avvicinarsi ad esigenze differenti ed anche la difficoltà di farlo con continuità.

*Bibliobioing*³⁰⁶, Biblioteca "Luigi Divieti" del Dipartimento di Bioingegneria del Politecnico di Milano

La biblioteca del Dipartimento del Politecnico di Milano, che fa parte del Sistema Bibliotecario Biomedico Lombardo (SBBL), curava un Blog di tipo *open source* realizzato con il sistema Wordpress³⁰⁷ "in gemellaggio" con la biblioteca della Facoltà di Ingegneria dell'Università di Pisa. All'interno di questo *blog @lla tua biblioteca* era collocato il servizio di reference via chat e instant messaging il cui motto era: «Chiedici quello che ti serve, è il nostro lavoro! Just in case just in time @lla tua biblioteca». Il servizio era però garantito solo in determinati giorni e orari (complessivamente sei ore settimanali suddivise in due ore per tre giorni la settimana).

Le possibilità d'uso di questo servizio virtuale erano molteplici:

- instant messaging: con due strumenti tecnici possibili, Messenger e Skype, i quali necessitano della registrazione da parte dell'utente per avere un apposito account;

³⁰⁵ *La biblioteca su Skype!*, Arezzo: <<http://www.bibliotecarezzo.it/attivita/dettaglio.php?cod=105>>.

³⁰⁶ *Bibliobioing*: <<http://bioingegneria.wordpress.com>>. Si precisa che in realtà *Bibliobioing* è il nome dell'intero blog piuttosto che unicamente del servizio di reference digitale.

³⁰⁷ Url del servizio blog *open source* GNU GPL Wordpress: <<http://wordpress.com/>>.

- chat attraverso Meebo³⁰⁸, un messenger gratuito che non necessita il download di software, né la creazione di un account specifico.

Si trattava in tutti e tre i casi di software gratuiti.

Il servizio sincrono non sostituiva, ma integrava, quello asincrono *Chiedi @lla biblioteca* erogato in partecipazione con il Sistema bibliotecario dell'Ateneo milanese tramite un modulo web (per utenti del Politecnico e per esterni appartenenti a enti convenzionati) e quello tradizionale in presenza predisposto su appuntamento.

Il blog, con i relativi servizi offerti, è stato però prima momentaneamente chiuso a febbraio 2009, causa maternità della curatrice, come dichiarato sul blog stesso, poi a gennaio 2011 ne è stata comunicata la chiusura definitiva «*Questo blog chiude e questo ci dispiace. Quando l'abbiamo lanciato alcuni anni fa abbiamo creduto nel suo potere come mezzo di comunicazione, formazione e coesione. Oggi ci salutiamo perché il percorso professionale della blogger va in altre direzioni e non ci sono sostituti blogger all'orizzonte*». Il servizio di reference, attivato a gennaio 2009 con l'ambizioso proposito di «*dare risposta a tutte le domande degli utenti, senza farli alzare dal pc*»³⁰⁹, non è pertanto riuscito al momento nel suo obiettivo. Questa esperienza dimostra evidentemente come la buona volontà e l'ottima capacità tecnica dei bibliotecari siano requisiti indispensabili, ma non sufficienti per realizzare un buon servizio che sia nel contempo stabile. Si evidenzia come risulti pressoché impossibile avere una buona resa complessiva da un servizio che dipende dall'operatività di un unico bibliotecario.

*Biblo*³¹⁰, Biblioteca Facoltà di Ingegneria dell'Università di Pisa

Si trattava anche in questo caso di un blog costituito all'interno della Biblioteca della Facoltà di Ingegneria dell'Università di Pisa. E' stato realizzato con lo stesso sistema *open source* (Wordpress) utilizzato per *Bibliobioing*. All'interno di questo blog era previsto anche uno spazio per la chat (attraverso Meebo) con il bibliotecario. Il servizio era stato predisposto a cura del personale bibliotecario della Facoltà.

Il blog ha chiuso temporaneamente, nel dicembre 2006, causa «*fine contratto*» come è dichiarato sinteticamente online e nel 2011 ne è stata confermata la chiusura definitiva.

Anche in questo caso il servizio attivato non voleva essere sostitutivo di altre modalità di erogazione. Vengono infatti offerti anche un servizio di *Informazioni bibliografiche* della biblioteca tramite email e, a livello di Sistema bibliotecario di Ateneo, un servizio asincrono *Chiedilo al bibliotecario – Ask a librarian*³¹¹ sempre tramite posta elettronica, che però è strutturato come i servizi tramite modulo online più evoluti, poiché la presentazione del servizio con tempi massimi di risposta, tipologie delle richieste plausibili, faq, etc. è pubblicata sul web.

Il reference erogato tramite blog si presenta, attraverso questi due esempi, alquanto inefficace e non solo per i problemi di personale evidentemente sopraggiunti in corso d'opera in queste casistiche.

³⁰⁸ Meebo: <http://www.meebo.com/>.

³⁰⁹ Presentazione di *Bibliobioing*: <http://bioingegneria.wordpress.com/2008/01/16/hai-un-dubbio-ottieni-una-risposta/>.

³¹⁰ *Biblo*: <http://biblo.wordpress.com/>.

³¹¹ *Chiedilo al bibliotecario – Ask a librarian*, Sba di Pisa: <http://biblo.wordpress.com/>.

La struttura del blog sembra non prestarsi molto bene all'uso di un servizio di reference, in quanto è concepita principalmente per un dialogo interattivo tra più partecipanti, mentre nel reference bibliotecario la transazione avviene in genere (fanno eccezione i *forum*) unicamente tra due soggetti (il richiedente e il bibliotecario che risponde). Inoltre, il blog presuppone una transazione non limitata nel numero di *feedback*, nella maggior parte dei casi lo scambio di reference invece si chiude con l'invio di una richiesta e la risoluzione tramite una sola risposta.

Il blog poi, utilizzato come archivio di transazioni, ha generalmente una modalità di presentazione delle informazioni di tipo cronologico al suo interno, che non è la più utile per ordinare e presentare le richieste di reference.

Se ne conclude che si tratta di canali informativi che, pur avendo un'ottima capacità di coinvolgimento dell'utenza e una buona facilità di utilizzo ed attivazione, nello stesso tempo peccano in affidabilità (si pensi ai blog attivati su piattaforme proprietarie) e in sostenibilità, se non si aggiungono ad altri canali più strutturati che possano integrare la loro naturale predisposizione.

*BiblioLive*³¹², Biblioteca "Mario Costa", Università La Sapienza di Roma, Polo Latina

*BiblioLive*³¹³, Biblioteca Dipartimento Meccanica e Aeronautica, Università La Sapienza di Roma

BiblioLive, come dichiarato dalle strutture aderenti nei rispettivi siti Internet, è un progetto sperimentale di assistenza diretta agli utenti. La sperimentazione è attiva dal 1 agosto 2008.

La Biblioteca "Mario Costa" utilizza sia la tecnologia chat Meebo (che non richiede account), che l'Instant messaging MSN Messenger (software gratuito scaricabile dalla Rete che necessita della creazione di un account³¹⁴), mentre la Biblioteca di Dipartimento solo la chat Meebo. In entrambi i casi si tratta di programmi gratuiti, per cui i costi del servizio si riducono ai costi indiretti relativi alle risorse umane coinvolte (impiego dedicato e formazione) e a eventuali interventi di promozione.

Il funzionamento del sistema è semplice e intuitivo. Gli utenti possono contattare direttamente la biblioteca tramite Meebo, senza bisogno di registrazione (per cui si può mantenere l'anonimato), trascrivendo la propria domanda in una *chat box* che naturalmente è visibile solo a chi attiva la chat e a chi risponde. Se il bibliotecario è in linea si riceve la risposta in tempo reale e ha inizio una conversazione. Se invece il bibliotecario è *off-line* il sistema avverte l'utente indicando anche se si tratta di una assenza temporanea o meno. Il software Meebo permette anche di conservare il dialogo tra utente e bibliotecario e di recuperarlo quando si vuole. Il servizio, potenzialmente usabile da tutti gli utenti della Rete, è al momento principalmente rivolto agli utenti della biblioteca (studiosi, docenti, bibliotecari) e agli studiosi interessati. Nei primi sei mesi risulta utilizzato da studenti universitari (80%); bibliotecari (10%); docenti (5%); altri utenti tra cui studenti di scuola superiore (5%).

La tipologia prevalente di richieste riguarda la localizzazione di documenti e l'uso del catalogo (50%) e i servizi (30%), seguono le richieste relative agli orari della biblioteca (10%) e altre tipologie tra cui le domande di tipo fattuale, ma anche richieste non propriamente bibliotecarie piuttosto di tipo didattico (10%)³¹⁵. Per quanto concerne le richieste

³¹² *BiblioLive*, presso la biblioteca "Mario Costa" di Latina:

http://sibiblioteche.caspur.it/scheda_css.php?id=SAPEL11&incl=bibliolive.

³¹³ *BiblioLive*, presso il Dipartimento di Meccanica e Aeronautica, Università la Sapienza, Roma:

http://sibiblioteche.caspur.it/scheda_css.php?id=SAPMA11&incl=bibliolive.

³¹⁴ L'account MSN messenger della Biblioteca "Mario Costa" è: bibliocosta@hotmail.com

³¹⁵ I dati statistici sono in parte stati forniti a maggio 2009 da Gabriella Tufano, bibliotecaria addetta alle informazioni bibliografiche in servizio presso la Biblioteca "Mario Costa", tramite la compilazione di un questionario da me predisposto insieme a Virginia Gentilini, bibliotecaria presso la Biblioteca Salaborsa di Bologna, e diffuso tramite la lista di discussione professionale AIB-Cur, riguardante un'indagine sui servizi di

bibliografiche più approfondite l'utente viene rinvio ad altri servizi di reference interni all'Ente come il modulo online di *Chiedi @l bibliotecario*, oppure si convoglia l'utente verso un contatto diretto in biblioteca o via email o alla consultazione del catalogo.

La progettazione e implementazione del servizio è avvenuta in maniera individuale da parte delle biblioteche. Il bibliotecario è stato promotore del progetto di innovazione.

Questa tipologia in tempo reale è stata scelta in quanto costituisce un modo ulteriore, molto familiare per alcune tipologie di utenti, per far conoscere la biblioteca, le sue risorse e servizi. Inoltre è di facile utilizzo anche per il personale addetto.

Il servizio sincrono convive con il reference digitale indiretto rappresentato dal VRD d'Ateneo³¹⁶, quelli asincroni erogati l'uno in maniera autonoma tramite email e l'altro in cooperazione d'Ateneo³¹⁷ tramite modulo in linea, ma c'è da segnalare che la sua attivazione ha influito sull'uso da parte degli utenti degli altri canali di reference da remoto, determinando un sensibile calo dell'uso della mail da parte degli utenti.

*Servizi online (Assistenza online e Richieste di informazioni bibliografiche)*³¹⁸, Biblioteca Casanatense, Ministero per i Beni e le Attività Culturali, Roma

La Biblioteca Casanatense rappresenta uno dei primi (e pochi) casi di biblioteche pubbliche statali che mi risulta abbiano attivato servizi di reference da remoto.

La Casanatense cerca di disambiguare i due servizi informativi offerti, l'uno tramite il Voip Skype e l'altro tramite web form, differenziando innanzitutto dal punto di vista terminologico i due servizi da remoto in: *Assistenza online* e *Richieste di informazioni bibliografiche*.

Alla prima voce, attiva in via sperimentale, corrisponde la possibilità di formulare semplici richieste di assistenza, alla seconda la possibilità di fare richieste di informazioni bibliografiche attraverso la compilazione di un modulo da remoto. Il servizio *Assistenza online*, attivo dall'inizio del 2008, è sperimentale e non è garantito con la stessa copertura dell'orario di apertura della biblioteca (come invece è per gli altri servizi online), per cui in caso di assenza del bibliotecario dal servizio erogato tramite Skype l'utente è rimandato agli altri servizi di informazione attivi. Anche in questo caso il servizio è erogato autonomamente dalla biblioteca (il tentativo di cooperazione per l'allestimento di un servizio asincrono con altre biblioteche del Polo SBN dei Lincei abortì una decina di anni fa) e in particolare è il frutto dell'iniziativa di un solo bibliotecario³¹⁹ che è l'unico ad erogare il servizio all'interno del proprio orario di lavoro. La motivazione alla base della attivazione del servizio consiste principalmente nel desiderio di offrire un'opportunità in più per reperire informazioni e di rispondere alla necessità di rapidità espressa dagli utenti e alla ormai abituale modalità comunicativa di alcune fasce di utenti. Inoltre, il progetto si inserisce in una ampia politica culturale di progressiva evoluzione strumentale e operativa all'interno della biblioteca, che ha nel tempo determinato anche l'inserimento nel progetto di catalogazione partecipata di SBN (la Casanatense risulta esserne tra i primi soggetti partecipanti a Roma), l'introduzione di postazioni Internet in Sala lettura, la dematerializzazione delle raccolte.

Alla scelta del software di comunicazione Skype contribuisce la sua gratuità e facilità di reperimento in Rete, per cui non implica costi aggiuntivi eccetto l'acquisto di cuffie ed eventualmente di telecamera qualora si voglia attivare anche una transazione visuale (opzione

reference bibliotecari italiani di tipo sincrono; e in altra parte ricavati da: Gabriella Tufano, "BiblioLive": chat reference in biblioteca, «Aidainformazioni», 27 (gennaio-giugno 2009), n. 1-2, <<http://aidainformazioni.it/aidainformazioni.it/pub/tufano122009.html>>.

³¹⁶ *Virtual Reference Desk*, Università degli Studi di Roma: <<http://w3.uniroma1.it/vrd/>>.

³¹⁷ *Chiedi al bibliotecario*, Università degli Studi La Sapienza di Roma: <<http://w3.uniroma1.it/vrd/chiedi.aspx>>.

³¹⁸ *Richieste di informazioni bibliografiche*, Biblioteca Casanatense Roma: <<http://www.casanatense.it/>> all'interno della voce *Servizi online* e *Assistenza online* <<http://www.casanatense.it/index.php/it/assistenza-online.html>>.

³¹⁹ Il servizio di reference digitale viene promosso da Sabrina Fiorenzi, che ne è anche responsabile, bibliotecaria della Casanatense addetta alla catalogazione, al sito web e all'Ufficio informazioni bibliografiche.

al momento non disponibile in Casanatense) e la sua grande diffusione a livello planetario. Inoltre il software permette funzionalità aggiuntive quali l'invio di collegamenti (*link*) e di allegati testuali e visivi, aggiungendo qualità alla transazione informativa e rende possibile la registrazione delle conversazioni che poi in biblioteca vengono archiviate nel rispetto delle norme previste dal *Codice in materia di protezione dei dati personali* (D.L. 30 giugno 2003, n. 196).

Assistenza online coesiste con i tradizionali servizi di reference all'interno della biblioteca: in presenza, telefonico, email e web-form configurandosi pertanto come un'alternativa comunicativa e non modalità esclusiva.

Rilevazioni statistiche rispetto alle tipologie di richieste pervenute e all'uso del servizio non sono ancora state ufficialmente approntate, anche se ad una prima indagine estemporanea risulta prettamente utilizzato per domande su servizi e funzionamento della biblioteca e informazioni specificatamente bibliografiche; per ciò che concerne gli utenti utilizzatori invece pare catturare l'interesse in particolare di studenti, docenti e ricercatori.

L'apprezzamento del servizio, dunque una parte della valutazione di qualità, al momento è rilevata tramite l'analisi dei *feedback* spontanei degli utenti che utilizzando il servizio palesano il proprio giudizio.

Richieste di informazioni bibliografiche è l'alternativa asincrona tramite compilazione di modulo online. E' necessario però essere registrati al sito della Casanatense (come per tutti gli altri servizi *online*), ma la registrazione è veloce, gratuita e non è restrittiva. E' un servizio di livello minimo, limitato alle sole richieste bibliografiche, pertanto i campi presenti nel modulo sono quelli necessari al reperimento dei documenti: autore; titolo; luogo, editore e data; la richiesta (ove indicare se si sta cercando una collocazione o la disponibilità di un testo) ed un campo opzionale per inserire delle annotazioni.

3.3 Considerazioni sui servizi nazionali

Differentemente rispetto alle considerazioni fatte sui servizi internazionali, ritengo sia utile raggruppare alcune di quelle nazionali in due aree: biblioteche di piccole dimensioni (in questa categoria intendo considerare biblioteche pubbliche di piccoli Comuni e biblioteche universitarie di Dipartimenti di piccola dimensione o di Corsi di Laurea) e biblioteche di dimensione medio-grande (biblioteche pubbliche di contesti metropolitani e biblioteche Centralizzate di Facoltà).

Nelle casistiche estere una tale suddivisione risulta superflua in ragione dell'esistenza di conformazioni di servizio maggiormente stabili e riconosciute a prescindere dalla tipologia o dimensione delle biblioteche.

Questa scelta, puramente metodologica, non deve suggerire una visione eccessivamente rigorosa e rigidamente binaria del panorama italiano (ne sono attestazione anche le osservazioni comuni, qui di seguito menzionate, che facilitano il raffronto con la situazione internazionale), piuttosto nella lettura si constateranno anche delle naturali sovrapposizioni tra elementi e riflessioni dei due scenari descritti, altresì se ne rileveranno i percorsi nettamente distinti.

A fronte dell'analisi dell'organizzazione interna, laddove possibile, e dell'uso effettivo che ho fatto dei servizi elencati in qualità di semplice utente, emergono le seguenti osservazioni che in parte discostano i servizi italiani dai servizi internazionali più virtuosi.

- Sperimentazione

Numerosi servizi sono da considerarsi tuttora in uno stadio sperimentale, poiché non hanno

ancora, a mio avviso, una stabile conformazione, non garantiscono continuità e tempestività, sono scarsamente visibili e curati e altrettanto scarsamente conosciuti e utilizzati.

Nonostante la 'fragilità' perdurante di alcuni servizi, ve ne sono però anche di strutturati ed organizzati con dovizia di analisi, ad es. il servizio toscano, che risulta avere investito molto in una progettazione che tenesse conto di tutti gli aspetti legati all'organizzazione e che quindi si traducesse in una pratica di servizio funzionale sia all'interno, sia all'esterno. In questo sapiente caso si coniugano conoscenza e consapevolezza delle esperienze estere, ideazione e strutturazione del lavoro che tiene conto del proprio contesto ambientale, indagini sulla comunità di riferimento, consapevolezza delle risorse a disposizione, degli obiettivi di breve, medio e lungo termine da raggiungere.

Anche il caso di *COME Chiedi all'esperto* della Regione Emilia-Romagna, pur in uno stadio ancora piuttosto iniziale, si presenta come un servizio dalle grandi potenzialità. Nonostante i limiti dichiarati (ed es. il servizio reso solo in lingua italiana), il servizio di reference predisposto si presenta integrato all'interno di un'ampia offerta di altri servizi per l'utente, configurandosi dunque come strumento di supporto specifico. Il servizio è stato pianificato non isolatamente, ma all'interno di un progetto complesso che ha la finalità di rispondere alle molteplici esigenze di un pubblico remoto variegato. Questa integrazione del reference all'interno di un portale completo di molte altre funzioni, ne arricchisce e completa la valenza permettendo all'utente di poter scegliere lo strumento remoto più appropriato alle necessità del momento.

- Supporti e finanziamenti (pubblici e privati)

In Italia non si registrano per questi servizi significativi esempi di sostegno finanziario a livello ministeriale/governativo o comunque statale, né tantomeno di privati, al massimo possono esservi casi (comunque sparuti) di patrocini ed erogazioni di fondi a livello regionale o comunale per progetti culturali ampi, in cui può in qualche modo rientrare anche questa tipologia di servizio. Gli unici due casi da me rilevati di finanziamenti - anche sostanziosi - ottenuti da biblioteche italiane per portare a compimento un progetto culturale che prevedesse anche la realizzazione di un servizio di reference digitale cooperativo sono: quello della biblioteca comunale bolognese Salaborsa e quello della Biblioteca Nazionale di Napoli insieme a Codex Biblioteche digitali della Campania.

La biblioteca Salaborsa ha difatti beneficiato di un finanziamento erogato dalla Comunità Europea grazie alla partecipazione al progetto Light³²⁰. Obiettivo dichiarato del progetto denominato *Light - Bring to light the value of cultural heritage* è stato: «*facilitare l'accesso del pubblico alle risorse culturali, creando reti di istituzioni quali biblioteche, musei, archivi e siti di interesse culturale e favorendo la presentazione integrata delle informazioni, in modo da collegare le risorse culturali delle diverse istituzioni e sostenere le biblioteche nel loro ruolo educativo*». La città di Bologna ha partecipato, con Biblioteca Salaborsa e altri partner locali (Assessorato alla Cultura e Rapporti con l'Università del Comune di Bologna; Biblioteca dell'Archiginnasio; Cineteca di Bologna; Biblioteca Amilcar Cabral), presentando alcuni progetti pilota di integrazione di risorse digitali tra cui *Chiedilo al bibliotecario* in forma cooperativa con altre biblioteche bolognesi, al fine anche di sensibilizzare gli utenti (generici e specifici) sui patrimoni disponibili localmente, migliorandone l'uso e la visibilità.

Invece il servizio di reference digitale della Biblioteca Nazionale di Napoli ha ottenuto finanziamenti dell'Unione Europea grazie all'inserimento dello stesso nel Progetto più ampio Codex.

³²⁰ Progetto *Light*: <http://www.light-culture.net>; presentazione Progetto *Light* presso Biblioteca Salaborsa: <http://www.bibliotecasalaborsa.it/content/percorsi/light.html>.

- Semplificazione

Rispetto alla semplificazione dei moduli dei servizi asincroni attuata a livello internazionale, i servizi italiani risultano ancora in uno stato embrionale, nel senso che la struttura dei moduli web è pressoché immutata rispetto alle prime realizzazioni, per cui è ancora prevalente l'abitudine di richiedere un numero piuttosto rilevante di dati. Inoltre, prevalendo ancora servizi individuali rispetto a quelli cooperativi permane l'idea di fornire un servizio ai propri utenti istituzionali piuttosto che ad utenti sconosciuti, pertanto si evidenzia la consuetudine a volere quasi identificare personalmente i propri utenti, richiedendone nome e qualifica (ad. es.: se docente, ricercatore, personale tecnico-amministrativo o studente, nei servizi accademici), anche se il servizio risulta nella pratica disponibile per chiunque.

- Tempismo

Nei servizi italiani prevale ufficialmente ancora la garanzia della risposta in tre giorni lavorativi, anche se si può notare che in molti casi sperimentati direttamente le biblioteche rispondono spesso nel giorno stesso in cui viene posta la richiesta. In molti altri casi però non vengono addirittura rispettati i tempi indicati nella carta del servizio come massimi e le risposte pervengono in tempi molto più dilatati.

- Personalizzazione

In Italia sono pochissimi i casi di reference bibliotecario specializzato complementare al reference generale. Le biblioteche erogano reference specializzato in una determinata tematica (il cinema per *Chiedi all'esperto* della Regione Emilia-Romagna) o per un particolare pubblico, ma è raro trovare in Italia una struttura bibliotecaria o una cooperazione di più biblioteche che eroghi più servizi di reference digitale specializzati.

- Utenza

Si può rilevare che esistono piuttosto indifferentemente servizi rivolti alla propria utenza istituzionale, sia nelle biblioteche universitarie sia nelle pubbliche, e servizi rivolti a tutti indistintamente.

- Funzionamento dei servizi

In Italia, nei servizi cooperativi attivati, esistono prevalentemente due opzioni di indirizzamento delle richieste pervenute: automatico o manuale.

Nel primo caso, il sistema informatico indirizza in maniera automatica la richiesta (es. il servizio pubblico bolognese *Chiedilo al bibliotecario*). Nel secondo, la richiesta è inoltrata manualmente attraverso un indirizzamento operato da un gestore umano (es. nel servizio universitario bolognese *Chiedi al bibliotecario*) alla struttura cooperativa più opportuna. L'opzione di scelta dell'utente di assegnare la sua richiesta ad uno specifico referente è assai scarsa, si rileva unicamente in alcuni casi di servizio erogato in modalità sincrona attraverso Skype in biblioteche di piccole dimensioni. Invece non è prevista l'opzione di scelta di assegnazione della richiesta a una tipologia di biblioteca, pubblica o universitaria, ma in particolare questo può essere anche condizionato dalla scarsa presenza di servizi cooperativi interistituzionali.

- Coordinamento

Nei servizi italiani la figura del coordinatore coincide spesso con il bibliotecario unico che si occupa della gestione del servizio nel suo complesso. Il risultato che ne deriva è una sorta di *one-man service* che subisce la mancanza di una visione plurale.

- Internazionalizzazione

Permane indisturbato il forte problema linguistico, per cui i servizi sono perlopiù offerti esclusivamente in lingua italiana. In alcuni casi si accettano richieste nelle maggiori lingue europee (inglese, francese, tedesco, spagnolo), ma viene comunque data risposta in italiano; in altri casi si cerca di fornire il servizio nella stessa lingua della richiesta, ma questa funzionalità non è del tutto assicurata e stabilita da linee guida (es.: *Chiedi al bibliotecario*, Università di Bologna), piuttosto è a discrezione della capacità del bibliotecario che evade la richiesta.

Inoltre, per quanto riguarda la collaborazione a progetti internazionali l'Italia annovera al momento pochissimi casi.

Nel fare poi alcune considerazioni rispetto alle casistiche di reference in tempo reale qui esposte è bene evidenziare anzitutto quanto il panorama italiano sia attualmente ancora in forte movimento. Alla fine dell'anno 2007 non esisteva ancora alcuna esperienza concreta di reference sincrono nelle biblioteche d'Italia. In un'indagine pubblicata a novembre 2007 si constatava infatti: «*Al momento in Italia non risultano esperienze di reference digitale sincrono, quindi i servizi si limitano alla posta elettronica e alle web-form*³²¹», ma già alcuni mesi dopo questa affermazione cominciavano a comparire le prime realizzazioni. Questo rapido processo evolutivo a cui stiamo tuttora assistendo rende molto difficile fare delle analisi definitive, tuttavia lo sguardo posto su alcune esperienze sincrone italiane fa sorgere alcune riflessioni sulle tendenze che si stanno propagando e lascia presagire alcune ipotesi future.

La percezione maggiore che si ottiene da una analisi di insieme è che ancora manchi una *vision* comune che possa amalgamare le direzioni intraprese dalle biblioteche italiane. D'altra parte, alla base stessa della biblioteconomia italiana manca un modello teorico di biblioteca che sia in grado di superare le differenze istituzionali, geografiche, tipologiche, etc. e che si riconosca in un principio unico declinabile concretamente in ogni servizio offerto in contesti differenti. Conseguentemente, i bibliotecari italiani sono privi del legante costituito dal sentirsi partecipi di un sistema di *Welfare* tipico invece dei professionisti esteri che operano in contesti in cui la biblioteca non auspica ad essere *user centered*, ma lo è realmente e in maniera molto naturale.

Questa mancanza di un'unica *vision* di base è percepibile e si traduce nella biblioteconomia operativa in una miriade di modalità e di livelli qualitativi con cui un unico servizio come quello di reference viene offerto e analogamente nella mancanza dello sviluppo di una teoria del reference che esuli dall'enunciazione di attività empiriche³²².

³²¹ Doriana Zago, *Il reference digitale in biblioteca*, «Bibliotime», 10 (novembre 2007), n. 3, <http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-x-3/zago.htm>.

³²² Negli anni Quaranta del Novecento Pierce Butler poi a fine degli anni Settanta Kenneth Whittaker e James Retting lamentavano l'assoluta mancanza di una teoria del reference (cfr. anche cap. 1.1): «*Library literature is replete with statements that the profession lacks a theory of reference*», in: James Retting, *A theoretical model and definition of the reference process*, art. cit., cit. p. 19 e Ivi, «*Reference librarians must go beyond describing reference work as "what goes on in the reference room and develop a reference theory"*». Recentemente è Roberto Ventura a ritornare sul tema del predominio della prassi sulla teoria nella biblioteconomia odierna: «*[...] giova ripetere che la biblioteconomia contemporanea si avvale di un approccio prevalentemente pragmatico ai problemi, nel cui ambito il bibliotecario "teorico" rappresenta un'eccezione.*», in: IDEM, *Il senso della biblioteca*, Milano, Bibliografica, 2011, Cap. *Al cuore della biblioteconomia*, cit. p. 74.

Non c'è solo la difficoltà tangibile di offrire un servizio accettabile, ma non esiste neppure l'opinione condivisa dei fattori o delle caratteristiche basilari che dovrebbero essere in carico ad un servizio di reference digitale sincrono per essere erogato anche ad un livello minimo. Questo è indice di una scarsa condivisione del proprio ruolo presente, ma anche di quello futuro.

Infine, condivido l'ipotesi che Valeria Baudo formula in riferimento ai servizi di informazione per ragazzi, secondo la quale la reticenza degli studiosi di biblioteconomia a parlare di pratiche bibliotecarie induce nei bibliotecari stessi l'idea che «*non sia necessario avviare una condivisione di informazioni e procedure*», pertanto ogni istituto bibliotecario agisce autonomamente nel territorio in cui opera senza preoccuparsi di consorzarsi con iniziative affini. Inoltre, la Baudo lamenta il forte limite della documentazione disponibile al riguardo, relegata più all'enunciazione di casi legati a singoli contesti, piuttosto che a fornire suggerimenti utili alla formulazione di una strategia condivisa³²³.

Si vedano ora più nel dettaglio le dinamiche preponderanti che emergono dalle pratiche di servizio esistenti, sia del tipo asincrono sia sincrono, per i due raggruppamenti individuati.

Tendenze nelle biblioteche di dimensione piccola:

- Vivacità e duttilità

Vi sono numerosissimi casi di biblioteche prevalentemente di piccole dimensioni che si muovono individualmente e pertanto cercano di realizzare il massimo ottenibile a costi contenuti. La sensazione positiva che se ne ricava è che tutte le strutture bibliotecarie, nonostante le difficoltà economiche in cui versano, cerchino continuamente visibilità, attenzione e modi innovativi per esistere e continuare a garantire ad ogni modo il migliore perseguimento possibile della propria *mission*. Non intendono realizzare tutto, ma si attivano per poter offrire tutto quello che possono. Occorre anche tenere presente che le piccole biblioteche hanno generalmente una utenza prevalentemente locale e anche una visibilità comunque ridotta nel panorama nazionale, le due cose insieme le rendono istituti normalmente di richiamo per esigenze soprattutto cittadine. Pertanto riuscire ad offrire un servizio di reference digitale anche limitato alle informazioni bibliografiche relative alle proprie risorse o informazioni di comunità costituisce, in queste situazioni locali, un risultato efficace. Il rischio che utenti non cittadini o non interessati ad informazioni territoriali utilizzino il servizio di reference digitale di una piccola biblioteca comunale e quindi possano trovare un servizio inadeguato alle loro esigenze è effettivamente piuttosto basso.

Le biblioteche di piccole dimensioni risultano anche sufficientemente preparate ed aggiornate dal punto di vista informatico e duttili, per riconoscere nei mezzi ICT nuove possibilità molto potenti al fine della propria visibilità e per riaffermare il proprio ruolo informativo e continuare a portare avanti la propria funzione adeguandosi ai mutamenti di contesto e tecnologici.

Il tentativo pare essere quello di esserci, di attestare nel panorama dei servizi culturali e informativi la propria ragione, il proprio ruolo e valore sociale. Le biblioteche perseguono alacremente l'obiettivo di soddisfare i propri utenti e non solo, in quanto l'uso massiccio di software ad accesso libero che non richiede login di riconoscimento è la conferma della diffusa tendenza ad aprire i propri servizi ad un'utenza più ampia.

³²³ Valeria Baudo, *Disegnare un servizio di reference per ragazzi*, in: EADEM, *Come cambiano i servizi bibliotecari per ragazzi*, Milano, Bibliografica, 2008, pp. 43-59.

A ogni rapido cambio di scenario si modificano le necessità degli utenti e le biblioteche si organizzano per adattarsi a queste novità, si plasmano a misura del pubblico reale, sfruttando al massimo le possibilità gratuite offerte dalla Rete perché sono garanzia di raggiungere più pubblico e più tempestivamente.

- Sensibilità e Sostenibilità

Le esperienze sino ad oggi attivate sono da accreditare soprattutto alla buona volontà di singoli operatori bibliotecari o referenti di servizi e al loro personale proposito di sperimentare nuovi metodi di contatto con gli utenti. A conferma di questo si può apportare l'esperienza della Biblioteca del Corso di Laurea in Acquacoltura e igiene delle produzioni ittiche (dell'Università di Bologna – Polo di Cesena - con sede a Cesenatico), la quale ha realizzato un servizio informativo sincrono erogato tramite Skype per far fronte alle esigenze dei propri utenti remoti. L'esigenza prevalente è soprattutto sopperire alla esigua presenza in sede del bibliotecario addetto (che effettua l'orario di servizio su più sedi di lavoro) attraverso un servizio remoto pensato in particolare per gli utenti interni. Questa volontà, insieme alla facilità di implementazione e uso di questi sistemi, determina una attivazione contrassegnata da sensibilità e spontaneità, importanti fattori ai quali però deve necessariamente coniugarsi la costanza di una attivazione regolare nel tempo e la qualità del servizio reso.

- Semplicità ed economicità dei software sincroni. I software *freeware* e *open source*

Dall'analisi di queste esperienze si evince quanto le modalità di tipo sincrono si adattino maggiormente a istituti bibliotecari di piccole dimensioni, indipendentemente dalla loro natura pubblica o universitaria. Le ragioni principali risiedono nella loro semplicità d'uso ed economicità. Vengono sfruttati infatti software (Skype, Meebo, MSN messenger, etc.), di semplice implementazione sui siti web delle biblioteche, che non richiedono addestramenti formativi particolari per i bibliotecari, non necessitano l'uso di tecniche comunicative o scritte particolari perché richiamano un linguaggio più colloquiale e informale che non quello scritto. Si tratta di programmi estremamente economici (in molti casi sono del tutto gratuiti), che non richiedono eccessivi aggiornamenti o manutenzioni invasive nel tempo, favoriscono transazioni informative veloci, hanno una forte attrattiva su alcune fasce di utenza altrimenti difficilmente raggiungibili.

Il contesto italiano in questo senso non appare così indietro rispetto all'uso di software *freeware*, questo è dovuto essenzialmente al risparmio economico diretto che l'utilizzo di questi software gratuiti permette di ottenere.

Maria Stella Rasetti, intervistata nel 2007 al tempo in cui era direttrice della Biblioteca di Empoli, dopo alcuni mesi dall'introduzione di Skype nella sua biblioteca, riconosceva nella proliferante adozione di tale programma da parte di molte biblioteche italiane (soprattutto di piccole e medie dimensioni) una possibilità in più per affrontare la crescente mancanza di risorse³²⁴.

Le piccole biblioteche cittadine recepiscono le possibilità offerte dalla Rete e stanno già sperimentando piattaforme digitali realizzate interamente attraverso software di tipo *open source* (es. WordPress) che contengono DR sincroni; in altri casi inseriscono applicazioni di DR non esattamente di tipo *open source*³²⁵, ma comunque gratuite sul mercato (es. Meebo, Skype) all'interno dei propri siti web istituzionali.

³²⁴ *Le biblioteche italiane scoprono Skype*, «Punto informatico», 4 aprile 2007,

<http://punto-informatico.it/1944526/Telefonia/News/biblioteche-italiane-scoprono-skype.aspx>.

³²⁵ I software di tipo *freeware* sono gratuiti, generalmente disponibili in Rete, liberamente utilizzabili, ma non modificabili. I software di tipo *open source*, sono corredati del codice sorgente che ne permette la modificabilità a

- Diversificare e moltiplicare i mezzi per raggiungere gli utenti: la multicanalità

Generalmente le piccole biblioteche sono le più flessibili, provano ad attivare più canali (sincroni e asincroni) per instaurare comunicazioni con l'utente e diversificando il più possibile cercano di fidelizzare più tipologie di utenti. Questa è la strategia di contatto che si definisce 'multicanale', atta a soddisfare qualsiasi categoria di destinatari e per attuarla ci si assesta su modelli comunicativi e tempistiche richieste da utenti diversi. L'attuale tecnologia permette l'attivazione di modalità non esclusive o alternative, piuttosto complementari che possono più utilmente coesistere tra i servizi di reference già esistenti in una biblioteca o in un sistema cooperativo. Sono modalità parallele e non concorrenziali, che possono pertanto essere gestite all'interno dello stesso contesto per rispondere ad esigenze differenti.

La diversificazione nei canali informativi che si può notare anche nel contesto italiano tuttavia risponde soprattutto ad un'altra necessità, quella di ovviare alla mancata vera integrazione tra sistemi sincroni e asincroni. Un «*unified digital reference system*³²⁶» non è stato ancora realizzato e dopo lo scarso interesse che ha determinato la mancata applicazione del protocollo per l'interoperabilità predisposto da NISO appare al momento ancora più lontano.

Alla luce di queste considerazioni è possibile mitigare la concorrenzialità dei due sistemi digitali affermando che il reference, per il suo valore di servizio chiave in biblioteca, conquista importanza in qualunque sua modulazione, catturando fasce di utenti e necessità molteplici e rispondendo anche alle differenti possibilità delle biblioteche in termini di risorse umane coinvolte e di costi diretti e indiretti da sostenere.

- Estemporaneità e sincronia intermittente (o falsa sincronia)

A contrastare l'indubbio valore positivo della flessibilità e diversificazione del panorama italiano c'è da segnalare la mancata stabilità di alcuni servizi. Se è vero che l'informazione è instabile³²⁷ per sua stessa natura, è anche vero che occorre riuscire a convogliarla verso un sistema strutturato e costante per non ingenerare negli utenti un senso di casualità e causare uno scarso utilizzo del servizio. Spesso servizi di chat implementati rapidamente spariscono con altrettanta rapidità³²⁸, oppure sono falsamente sincroni, nel senso che lo sono per porzioni di tempo talmente limitate all'interno dell'orario di apertura della biblioteca da causare la perdita del loro migliore pregio costituito dalla tempestività. I servizi internazionali sono spesso identificati con l'abbreviazione '24/7' o '24/7/365' che fa riferimento all'estensione del servizio: 24 ore su 24 per 7 giorni su 7 tutto l'anno. In realtà i servizi sincroni italiani che utilizzano questa sigla hanno un'operatività reale di gran lunga inferiore, per questo motivo la sincronia è garantita effettivamente solo in alcuni momenti della giornata e nella settimana lavorativa. Le biblioteche generalmente riescono a garantire il servizio negli stessi orari di apertura della biblioteca o nei giorni e orari in cui si effettua il reference in presenza o in cui il bibliotecario addetto al reference è presente in sede.

Questa mutevolezza ingenera incertezza e sfiducia nei fruitori, poiché non sono garantiti i requisiti basilari di funzionalità costante propri di qualsivoglia servizio efficiente. Si può

fini migliorativi e il diritto alla riproducibilità. I software *open source* hanno generalmente una licenza GNU GPL (*General Public License*), che ne garantisce il diritto al libero utilizzo (uso, modifica, redistribuzione).

³²⁶ R. David Lankes, *The Digital Reference Fallacy*, op. cit., cit. p. 12.

³²⁷ Il concetto di "instabilità dell'informazione" emerge in: Robert Darnton, *La nuova era delle biblioteche*, «La rivista dei libri», 15 gennaio 2009, pp. 15-22.

³²⁸ Il servizio chat della Biblioteca civica di Cologno Monzese (MI) è stato attivo da maggio a settembre 2009, poi chiuso. In questo caso il modello organizzativo applicato, di tipo 'integrato' con il servizio tradizionale in presenza (i bibliotecari svolgevano contemporaneamente entrambi i compiti), è risultato insostenibile.

facilmente immaginare il disagio e il disorientamento che si manifesterebbero negli utenti se fiorissero opac e poi dopo qualche tempo non li trovassero più attivi o se funzionassero solo per qualche ora al giorno. Lo stesso esito è da considerare per il servizio di reference.

Il paradosso è che i servizi sincroni sono spesso considerati dalle strutture che li attivano sostenibili proprio in ragione del loro essere sperimentali, pertanto conseguentemente si ritiene di poterli erogare anche saltuariamente e di non dover garantire necessariamente una copertura estensiva e regolare del servizio. Si concorda sul bisogno delle biblioteche di testare i servizi, sfruttando anche il fatto che la richiesta di servizi digitali di questo tipo è al momento abbastanza limitata, occorre però dichiararne sempre l'eventuale carattere sperimentale quando le funzionalità sono messe alla prova pubblicamente in Rete, fissando anche preventivamente l'arco temporale durante il quale il test viene compiuto, in modo che gli utenti siano resi edotti dell'eventuale estemporaneità dello stesso o delle modifiche frequenti di tipo grafico o di contenuti e funzioni.

Si ipotizzano tre cause principali delle rapide evoluzioni (implementazioni) e involuzioni (chiusure) dei servizi di reference digitale in Italia:

- 1) La causa maggiore di questa instabilità è dovuta perlopiù a carenze strutturali, intendendo con questa definizione soprattutto la scarsità di unità di personale, risorse fondamentali del reference in qualunque modalità.

Spesso le biblioteche di piccole dimensioni soffrono una cronica penuria di personale e può accadere che un servizio come quello di reference sia affidato nelle sue modulazioni, tradizionale e digitale, ad un'unica persona che evidentemente non può del tutto garantire una presenza stabile in servizio.

Eloquenti, pur nel loro carattere estremo, sono i casi di: *Biblò* della Biblioteca della Facoltà di Ingegneria dell'Università di Pisa che chiude a causa della precarietà del contratto della persona addetta al reference digitale erogato attraverso una chat e anche di *Bibliobioing* della Biblioteca del Dipartimento di Bioingegneria del Politecnico di Milano che alla data del 19 febbraio 2009 risulta temporaneamente «chiuso per maternità», poi il 31 gennaio 2011 il blog in cui è ospitato chiude definitivamente.

Il più delle volte la discontinuità è disagio annunciato, nel senso che l'ideazione stessa del servizio ha origine da una iniziativa individuale, per cui diviene implicito il rischio di interruzione momentanea o permanente dello stesso.

Inoltre, un'errata previsione del carico di lavoro per le risorse umane coinvolte può portare all'insostenibilità nel tempo dello stesso. Si tratta infatti di servizi che richiedono impegno e tempo umano, soprattutto l'erogazione dei servizi digitali di tipo sincrono esige necessariamente l'impostazione di turni di lavoro rigorosi, una sbagliata previsione di queste risorse o l'improvvisa riduzione del personale può implicare un'immediata chiusura del servizio.

La tempestività dei servizi sincroni si scontra con un limite organizzativo, ma anche con una tendenza d'uso di cui poco si parla.

- 2) La tendenza d'uso, registrata grazie a indagini svolte su esperienze chat straniere, è che il valore della presenza e tempestività totale di tipo '24/7' pare essere un'attrattiva molto forte soprattutto a livello ipotetico, in quanto in realtà le richieste che pervengono ai servizi attivi dopo gli orari di chiusura delle biblioteche (dopo le 23 soprattutto) sono numericamente pressoché irrilevanti. Conseguentemente, i servizi vengono disattivati probabilmente anche a causa di quello che viene considerato un

sottoutilizzo che rende ingiustificabile all'istituto che lo attiva il mantenimento dello stesso.

Naturalmente alla base di uno scarso uso possono poi celarsi numerose altre cause: dall'inefficacia del servizio (scarsità qualitativa), alla mancata promozione dello stesso (spesso neppure gli utenti più assidui delle biblioteche sono a conoscenza del servizio di reference digitale svolto dalla propria biblioteca di riferimento).

3) Inoltre, l'eclissarsi di questi servizi può essere indice della difficoltà all'interno delle biblioteche stesse o delle amministrazioni da cui dipendono a considerarli ancora servizi essenziali piuttosto che "solo" migliorativi. In molti casi sono ancora considerati aggiuntivi rispetto alla dotazione di servizi di base, piuttosto che fondamentali. Se si applica nuovamente il parallelismo con il catalogo e si pensa all'importanza che la presenza del catalogo online ha assunto (fino a raggiungere un valore di imprescindibilità in ogni biblioteca che possa definirsi realmente tale), si può capire che allo stesso modo il reference di tipo digitale potrebbe rappresentare un servizio indiscutibile per il recupero dell'informazione, come e quanto il reference tradizionale, senza sostituirlo (a differenza di quanto l'opac fa con il catalogo cartaceo), ma essendone naturale evoluzione parallela.

- Individualità vs. Cooperazione

L'individualità è la prima modalità di attivazione dei servizi in digitale, anche asincroni, ma se in questa tipologia oggi si sta lentamente passando ad un approccio cooperativo per quanto concerne i servizi in tempo reale permane l'isolamento. I servizi sincroni italiani sono fondamentalmente servizi individuali e non cooperativi, diversamente dalle esperienze internazionali.

L'opinione che si ricava dallo studio delle poche esperienze sincrone italiane è che essendo quest'ultime modalità erogate soprattutto da biblioteche di piccole dimensioni per ovviare, in molti casi, alla impossibilità di offrire il servizio di reference in modalità strutturata asincrona, sia spesso impossibile per queste stesse biblioteche erogare servizi in modalità cooperativa, poiché prevale la convinzione di provare a fare con quanto si ha e si può sostenere senza coinvolgere altre strutture. Quindi partendo da questa caratteristica comune ai servizi sincroni italiani si potrebbe giungere alla considerazione che la mancata modalità cooperativa di servizi di questo tipo abbia come motivazione il ritenere la cooperazione quasi un aggravio e non una facilitazione. I vantaggi ottenuti dalla cooperazione richiedono difatti prima un assestamento (quindi anche dei tempi maggiormente dilatati per l'attivazione) e generalmente anche una formalizzazione, elementi che possono non essere semplici da eseguire per le piccole strutture.

- Fattualità vs. *Information community*

I servizi sincroni italiani sono concepiti ed utilizzati con un'estensione differente rispetto agli analoghi servizi internazionali. Nelle esperienze internazionali la sincronia è riservata ad esigenze informative, spesso di tipo fattuale, che richiedono soprattutto immediatezza; mentre nelle analoghe esperienze italiane la sincronia è soprattutto sinonimo di località, nel senso che questi servizi sono concepiti quasi più come estensione dei servizi di comunità, che non come veri e propri servizi di reference, pertanto si rivolgono principalmente alle esigenze locali e alle necessità informative legate all'uso della biblioteca erogatrice e delle sue raccolte e servizi specifici.

Tendenze nelle biblioteche di dimensioni medio-grandi:

Proseguendo la disamina del panorama nazionale si segnala il secondo scenario italiano rintracciabile, che riguarda soprattutto le biblioteche di dimensione medio grande.

Queste biblioteche sembrano eludere servizi sincroni come quelli visti nelle piccole biblioteche, in favore di servizi asincroni più articolati e strutturati che permettono maggiori funzionalità soprattutto di *back-office* (rilevazioni statistiche, archivi ricercabili e riutilizzabili delle domande e risposte), ma anche di *front-office* verso l'utente (ad es. possibilità di predisporre formulazioni automatiche di ringraziamento e saluti, multilinguismo, etc.) e che nel contempo sono anche più gestibili nel tempo.

Nonostante la modalità di azione differente, l'intento è però comune a quello delle piccole biblioteche ed è insito nell'obiettivo permanente del fare reference: raggiungere e soddisfare l'utente.

Il tentativo principale delle biblioteche medio-grandi sembra essere quello di costituire dei sistemi organizzati e complessi che possano quindi rispondere a necessità altrettanto articolate. Questo naturalmente implica la realizzazione di sistemi più costosi, direttamente e indirettamente, meno immediati nell'uso da parte dell'utente (la compilazione di un modulo in rete richiede necessariamente più tempo, che non quello che serve per innescare una conversazione chat), meno tempestività (determinata dalla asincronia), più formalizzati da un punto di vista linguistico/stilistico e dunque generalmente meno accattivanti, per lo meno rispetto ad un pubblico giovane.

Indubbiamente però esistono anche le qualità di questi stessi servizi.

Innanzitutto essi permettono un reference che in buona parte, proprio per la capacità estensiva delle risposte fornite, può essere sostitutivo di quello in presenza, dunque si adattano anche ad esigenze informative di media complessità.

Le transazioni sono generalmente archiviabili in modo da creare delle *knowledge bases* molto utili anche al di fuori della transazione stessa che inizialmente genera la richiesta.

Le risposte sono indubbiamente *ad personam* (e questo è senza dubbio un enorme valore aggiunto), ma nello stesso tempo la modalità di redazione stilistica nel rispetto delle linee guida di servizio le rende formalmente omogenee in modo da essere anche informativamente significative e leggibili al di fuori della transazione specifica.

Stili, linguaggi controllati e modelli di richiesta formalizzati e opportunamente studiati per meglio contestualizzare le richieste contribuiscono a creare una transazione complessiva di qualità.

- Analogie tra Biblioteche Pubbliche e Universitarie

Nell'approccio a questi servizi in tutte le sue fasi (dall'ideazione, alla sperimentazione e attivazione, alla promozione e valutazione) non vi sono sostanziali diversità tra biblioteche pubbliche e universitarie.

La finalità accomuna istituzioni pubbliche e accademiche: rispondere alle esigenze degli utenti in una modalità innovativa che possa ridurre tempi di attesa, disagi fisici e logistici e distanze geografiche, difficoltà e inibizioni a porre richieste in presenza.

In particolare, per le biblioteche accademiche questa capacità informativa a distanza può costituire una possibilità ulteriore di rimanere facilmente e costantemente in contatto con i propri utenti istituzionali che frequentemente si trovano lontani dalla struttura di appartenenza (si pensi ai dottorandi e ricercatori di un Dipartimento o di una Facoltà), ma può anche essere occasione per acquisire una visibilità maggiore al di fuori del proprio territorio conquistando utenti occasionali. Per le biblioteche pubbliche invece riuscire ad attivare il reference da remoto sicuramente rappresenta un valore aggiunto nel terreno della

promozione dei propri servizi. Sono tutte queste motivazioni ad indurre con molta frequenza a contemplare quali fruitori ammissibili del servizio di reference digitale, sincrono o asincrono, non solo quelli istituzionali della biblioteca che lo fornisce, ma l'utenza in generale.

- Multilinguismo del servizio

Uno dei limiti maggiori dei servizi italiani è costituito dal cronico problema linguistico. In Italia raramente il reference è erogato in una lingua differente da quella nazionale e questo ne causa una evidente limitazione d'uso geografica.

In alcuni casi i servizi più accurati cercano di ovviare al limite proponendo agli utenti di rispondere nella stessa lingua della richiesta, ove possibile, dunque non garantendo un vero e proprio servizio multilingue, ma cercando di sfruttare le conoscenze personali dei bibliotecari in servizio.

In altri casi sono accettate richieste in lingue differenti dall'italiano, ma la risposta viene comunque data solo in lingua italiana.

- Promozione

Gli eventi promozionali relativamente al reference digitale sono scarsi o addirittura inesistenti.

La causa primaria è legata anzitutto al carattere sperimentale che assumono le attivazioni di questi servizi e che di frequente perdurano a lungo, spesso oltre il tempo che può essere considerato accettabile per esaminare un servizio. Questo limita o blocca del tutto interventi promozionali di una certa consistenza. Il rischio è che poi ci si dimentichi o non si consideri più necessario, con il consolidarsi del servizio, effettuare la promozione e conseguentemente ci si abitui ad un pubblico di utenti utilizzatori senza sfruttare pienamente la possibilità di proporsi a un pubblico più ampio.

Tra le motivazioni volute e consapevoli ad una scarsa promozione c'è anche da annoverare il timore di alcune strutture di non riuscire a gestire un flusso di richieste potenzialmente maggiore, determinato da una più ampia esposizione. Questo è il caso della Biblioteca Sormani di Milano che rispetto al proprio servizio *Cerca in biblioteca* dichiara: «*si propone con una certa cautela all'utenza, enfatizzando soprattutto il carattere bibliografico della ricerca*³²⁹».

Un'ulteriore causa è poi attribuibile alla ormai cronica mancanza di fondi appositamente utilizzabili dalle pubbliche amministrazioni per eventi pubblicitari. Una buona promozione dovrebbe essere finalizzata a mostrare al più ampio pubblico possibile un nuovo servizio o a rilanciarne uno poco utilizzato. L'intervento dovrebbe essere pertanto rivolto sia ai propri utenti abituali, sia agli utenti potenziali che raramente o mai utilizzano quel servizio o quella struttura in generale. La promozione dovrebbe inoltre saper valicare i confini dell'ente presso cui nasce e percorrere spazi inusuali. Essa dovrebbe essere programmata contestualmente ad ogni nuova attivazione, ma anche agire ciclicamente con nuovi interventi pianificati nel corso del funzionamento del servizio nel tempo perché «*gli utenti cambiano, esistono sempre larghe fasce di utenti potenziali non raggiunti, le novità vengono dimenticate nel flusso ininterrotto delle notizie*³³⁰».

Infine, è possibile altresì affermare che non sia consuetudine invalsa nelle biblioteche italiane, in particolar modo in quelle universitarie, pubblicizzare organicamente i propri servizi poiché

³²⁹ Chiara Faggiolo, *L'esperienza operativa del Cerca in biblioteca*, in: *Informare a distanza : i servizi di reference remoto e il ruolo della cooperazione*, a cura di Carlo Paravano, Firenze, Pagnini, 2005, pp. 123-126.

³³⁰ Virginia Gentilini, *"Chiedilo" al bibliotecario: il servizio di reference digitale delle biblioteche pubbliche di Bologna*, op. cit.

si considera scontato (erroneamente) che gli utenti siano a conoscenza delle possibilità offerte dalle biblioteche. Così facendo si tralascia il tentativo di raggiungere gli utenti non abituali delle biblioteche o che non sono soliti utilizzarne i servizi meno tradizionali, quindi involontariamente si contrasta il presupposto primario di ogni promozione che si rispetti, ovvero anzitutto mostrarsi a chi non conosce un determinato prodotto, bene o servizio che si intenda rilanciare. Tutto ciò porta alla conseguenza di non conoscere l'effettivo impatto che questi servizi potrebbero avere su di un pubblico più ampio, in quanto non si conosce con esattezza quale sia l'effettiva entità dei conoscitori di simili servizi. Non si riesce pertanto a discernere, indagando nel bacino dei non-utilizzatori, tra chi del tutto ignora l'esistenza del servizio e chi invece non lo utilizza volutamente.

Alla luce di queste considerazioni, si ritiene utile incentivare l'ampliamento degli interventi promozionali anche creando sinergie e scambi di materiale promozionale con altri enti³³¹.

- L'uso. Tipologia di richieste prevalenti

Da quanto è possibile rilevare, i servizi di reference digitale italiani sono utilizzati principalmente per richieste di informazioni semplici e piuttosto veloci (*quick* o *ready reference*): ad esempio richieste di localizzazioni di documenti, di orari delle strutture, di funzionamento di alcuni servizi (*document delivery* e prestito interbibliotecario), richieste fattuali e semplici ricerche bibliografiche.

Questa sembra una caratteristica peculiare dei servizi italiani, diversamente da quelli stranieri per i quali alcune indagini dimostrano un uso preponderante per richieste complesse che necessitano di approfondimenti³³².

Le motivazioni da addurre al riguardo sono anzitutto sempre legate alla differente tradizione del reference. In Italia il reference in digitale costituisce ancora una novità e non avendo alle spalle una consolidata tradizione del servizio nella sua forma tradizionale gli utenti spesso non hanno chiaro che tipo di richieste possono essere formulate attraverso questo servizio, pertanto si attestano sulle informazioni rispetto alle quali si è certi di poter formulare una richiesta perché pertengono inconfutabilmente alle competenze delle biblioteche.

Gli italiani si dimostrano anche in ritardo nell'uso non solo nello specifico di questi servizi bibliotecari, ma del computer e di Internet in generale, per cui risultano non possedere la stessa dimestichezza che hanno gli utenti stranieri nel compiere ricerche sul web e pongono ai servizi anche le richieste più semplici che potrebbero essere risolte con l'utilizzo degli opac o il corretto uso dei portali di riferimento e dei motori di ricerca, piuttosto che sfruttare i servizi per recepire nuovi percorsi di ricerca e risorse sconosciute.

Da questa analisi complessiva di sistemi sincroni e asincroni in Italia si apprende che, a prescindere dalla tipologia della biblioteca interessata e dalle peculiarità dello specifico contesto locale in cui sorge, si comincia a presagire il valore della multicanalità.

Si inizia infatti a differenziare il più possibile questi servizi e se ne moltiplicano i canali di erogazione, affinché siano realmente competitivi e del tutto rispondenti a ciò che sono meglio preposti a garantire. Si differenziano innanzitutto nel rispetto delle diverse esigenze che possono soddisfare. Nel panorama sempre più composito delle tecnologie disponibili e delle necessità plausibili si pensa di prospettare alternative e di proporsi estremamente mobili, duttili e fluidi. Costruire nelle strutture bibliotecarie un unico rigido sistema complesso per le transazioni informative non è più funzionale, piuttosto risulta essere

³³¹ Maggiori indicazioni su questo aspetto vengono suggerite nel cap. 5.3, alla voce *Promozione*.

³³² Cfr. Carol Tenopir, Lisa A. Ennis, *Reference services in the new millenium*, «Online», 25 (2001), n. 4, pp. 40-45.

maggiormente efficace realizzare più sistemi che si offrano per finalità differenti e per utenti diversi.

Questa linea direttrice che porta ad una sorta di “ibridazione comunicativa” accomuna realmente tutti, alcuni riescono a seguirla più concretamente, altri solamente ne riconoscono l'indubbio valore, a ogni modo al momento è la strada che pare più sensato percorrere: «*The best news is that librarians are trying many new models of reference service.*»³³³.

D'altra parte l'idea di proporre servizi di reference diversificati non è una novità che attiene unicamente alla conversione al digitale, piuttosto è una tendenza che si diffonde in America già a partire dagli anni Settanta del secolo scorso, quando studi effettuati in ambito accademico³³⁴ dimostrarono che un'altissima percentuale di studenti non era propensa a rivolgersi ai bibliotecari per i propri dubbi informativi. Il tentativo di sanare questo paradosso sperimentando nuovi canali per raggiungere gli utenti e cercando di essere proattivi rispetto all'espressione delle loro esigenze divenne molto sentito e portò, soprattutto tra gli anni Ottanta e Novanta, a costellare il panorama dell'erogazione del servizio informativo di molti punti di servizio mobili che avvicinasero la biblioteca e i suoi professionisti dell'informazione ai potenziali, ma reticenti, fruitori della stessa. Realizzare servizi di *mobile reference* o *roving reference* al di fuori delle biblioteche per incontrare gli utenti fu soprattutto, almeno inizialmente, un'inclinazione delle Università³³⁵. Vi sono molti esempi, nel panorama dei grandi Campus americani, in cui il reference si concretizza in più punti di servizio nelle situazioni altamente frequentate dagli studenti (laboratori, classi, residence studenteschi, etc.). Si creano come delle succursali virtuali (*virtual branches*) delle biblioteche, che operano generalmente con notevole successo al di fuori del contesto bibliotecario in determinati orari del giorno.

Non solo le biblioteche universitarie però hanno recepito questa richiesta, anche le pubbliche hanno risposto nel tempo alle più o meno esplicite richieste degli utenti di fornire servizio in luoghi diversi. Ad esempio l'attuale servizio finlandese *iGS* ha il proprio *Information barrel* mobile, il cui significato letterale è ‘tanica di informazione’, che viene predisposto all'occorrenza nei luoghi strategici della città di Helsinki in cui si ritiene ci sia un'alta frequentazione e dunque anche un'alta possibilità di necessità e di effettivo utilizzo. In un certo senso, questi *satellite reference services* sono rappresentativi del servizio informativo, quanto le esperienze di bibliobus lo sono per il servizio di prestito. La mobilità delle biblioteche è collaudata su più servizi, questo significa che i tempi sono giunti a maturazione per scardinare la staticità delle biblioteche e le modalità di erogazione più tradizionali dei servizi. Usare canali diversi è senza dubbio un valore aggiunto, una personalizzazione massima, che conferisce modernità e forza competitiva agli istituti bibliotecari in qualsiasi luogo e di qualsivoglia tipologia.

Le forme che queste ‘installazioni’ del servizio assumono a seconda dei casi sono le più varie, non ne esiste un'unica configurazione, proprio perché l'obiettivo di rispondere alle esigenze di un determinato nucleo di utenti si esprime in servizi altamente personalizzati, pertanto in un certo qual modo unici.

Anche le definizioni tese ad identificare questa specifica tipologia di servizi sono molteplici, quelle che seguono sono alcune espressioni estrapolate da titoli di articoli che ne esemplificano l'estrema varietà: «*Reference services across campus*»; «*Reference beyond (and without) the*

³³³ Kay Cassell, *Meeting users-needs through new reference service*, in: *Reference Renaissance: current and future trends*, sponsored by the Bibliographical Center for Research of Aurora, Colorado ; Reference and User Services Association, a division of the American Library Association, Denver (Colorado), 4-5 August 2008.

³³⁴ M.J. Swope, J. Katzer, *Why don't they ask questions? The silent majority*, «RQ», 12 (1972), n. 2, pp. 161-166.

³³⁵ Generalmente l'espressione *mobile reference* è utilizzata per le postazioni mobili al di fuori della biblioteca e anche dal suo stesso circondario, mentre *roving reference* per le postazioni mobili o l'assistenza di bibliotecari itineranti al di fuori della biblioteca ma sempre all'interno della sua struttura di appartenenza.

reference desk»; «*Librarians have left the building*»; «*Librarians without borders*»; «*Onsite reference*»; «*Outreach reference services*»; «*Reference takes on the road*».

ARL ha dedicato nel 2004 il volume n. 285 della collana Spec Kit³³⁶ ai *Library services in non-library spaces*³³⁷, offrendo l'analisi di casi di biblioteche accademiche disseminate nel territorio degli Stati Uniti e anche un report su alcuni dati statistici.

Le installazioni mobili di reference non sono appannaggio del passato, piuttosto continuano ad essere utilizzate.

Alla *School of Public Health* della *Saint Louis University* si è realizzato nel 2006 un servizio di reference mobile per lo staff e gli studenti della Facoltà che si trova logisticamente distante dalla biblioteca. Il servizio è stato pensato all'interno di un ufficio della Facoltà scelto in base alla disponibilità, accessibilità, alta frequentazione degli studenti, equipaggiamento tecnico (segnale wireless e postazione informatica³³⁸).

All'Università di Calgary in Canada ci sono due esempi significativi, seppure risultino ancora in stato di sperimentazione. Tra il 2003 e il 2004 la Facoltà di Scienze (Dipartimento di Scienze Biologiche e Fisiche, quello di Astronomia e quello di Chimica, Matematica e Statistica) ha creato *Office hours*, un'estensione dell'ufficio informativo fuori dalla biblioteca, in una classe del Dipartimento di Chimica. Il servizio è allestito con un computer portatile connesso alla Rete d'Ateneo e funziona un giorno la settimana per due ore e non solo per gli studenti della Facoltà di Scienze.

La Facoltà di Scienze Infermieristiche invece ha creato *Librarian in Residence*, un servizio di reference direttamente all'interno della sede della Facoltà invece che in biblioteca (che dista circa 2 Km. dalla Facoltà). Il servizio è allestito in un laboratorio informatico ed è attivo per un'ora, un giorno la settimana.

Anche all'interno degli Idea Store britannici i servizi informativi oltre ad essere forniti nelle tradizionali postazioni sono anche circolanti all'interno dell'edificio: i bibliotecari, riconoscibili da un cartellino identificativo, si muovono all'interno della biblioteca (*floorwalking*) offrendo assistenza agli utenti³³⁹.

Il titolo di un contributo americano sul tema del reference mobile *I wouldn't have asked for help if I had to go to the library: reference services on site*³⁴⁰ appare particolarmente significativo rispetto al desiderio degli utenti di trovare assistenza a portata di mano. Oggi, aggiornando al presente questa tendenza a ridurre gli spostamenti e a risparmiare tempo senza sacrificare i propri risultati, si potrebbe dire che gli utenti sono portati a cercare assistenza a portata di mouse.

Il digitale in tutto questo scenario rappresenta l'occasione di rilanciare ulteriormente la mobilità e la diversificazione dei canali per la diffusione dell'informazione. Le biblioteche stanno predisponendo ulteriori servizi avanzati che sfruttano gli strumenti di web mobile affinché gli utenti non siano obbligati a raggiungere fisicamente la biblioteca. Questi servizi sono molteplici e vanno dalla creazione di *Mopacs*, versioni di Opac funzionanti tramite i telefoni cellulari, alla messa a disposizione degli utenti di *podcasts*, raccolte audio o testuali elettroniche scaricabili e leggibili o ascoltabili sul proprio supporto mobile o su un supporto

³³⁶ Gli *SPEC Kits (Supporting Effective Library Management for Over ... Years)* sono rapporti contenenti tematiche bibliotecarie pubblicati a cura dell'americana *Association of Research Libraries* sei volte l'anno.

³³⁷ Gordon Aamot, Steve Hiller, *Library services in non-library spaces*, Association Research Libraries SPEC kit 285, Washington, Association Research Libraries, 2004. Toc ed executive summary disponibili alla url: <http://www.arl.org/bm~doc/spec285web.pdf>.

³³⁸ Donghua Tao, Patrick G. McCarthy, Mary M. Krieger, Annie B. Webb, *The Mobile Reference Service: a case study of an onsite reference service program at the school of public health*, «Journal of the medical library association», 97 (2009), n. 1, pp. 34-40, [http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2605033/?log\\$=activity](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2605033/?log$=activity).

³³⁹ Anna Galluzzi, *Gli Idea Stores di Londra. Biblioteche nel 'mercato' urbano e sociale*, «Bibliotime», 11 (luglio 2008), n. 2, <http://spbo.unibo.it/bibliotime/num-xi-2/galluzzi.htm>.

³⁴⁰ Jennifer Lee, Alix K. Hayden, Don MacMillan, *"I wouldn't have asked for help if I had to go to the library": reference services on site*, «Science and Technology Librarianship», Fall 2004, <http://www.istl.org/04-fall/article2.html>.

noleggiabile direttamente in biblioteca, fino agli audiotours della biblioteca e alle richieste di reference via sms.

Interessante il percorso di forti sperimentazioni in questa direzione di servizi di podcast svolto dalla *John Hopkins University* di Baltimora. Le biblioteche *Sheridan*³⁴¹ appartenenti a questa Università propongono, a partire dal proprio sito web, una serie di file audio comprendenti parlato e musica e scaricabili liberamente da chiunque che includono istruzioni e nozioni educative di vario tipo per l'utente, sull'uso delle risorse, le modalità di ricerca, sui servizi e i locali della biblioteca, etc. Ad esempio si può trovare un file esplicativo sulle funzionalità e modalità d'uso di *Ask a librarian*, così come un modulo predisposto per introdurre all'uso della banca dati *Web of Science*. I file sono di tipo mp3, un formato audio molto diffuso e comune, e possono essere ascoltati direttamente o scaricati sul proprio computer o su altro supporto.

Per quanto riguarda direttamente il reference queste attività possono essere più simili alle funzionalità del Virtual Reference Desk che vengono predisposti a priori dai bibliotecari, ma in più ci possono essere esempi di utilizzo del web mobile come strumento asincrono di reference tramite inoltri di richieste da parte dell'utente via sms e relative risposte sempre tramite sms.

Anche in Italia si cominciano a trovare applicazioni mobili innovative applicate alle biblioteche, anche se non ancora specificatamente al reference. Il centro Inter-bibliotecario dell'Università di Bologna ha lanciato a giugno 2007 la prima versione mobile in linguaggio xhtml 1.2 di ACNP, il catalogo italiano dei periodici. *Acnp mobile*³⁴² permette di visualizzare i risultati di ricerca (da titolo o codice ISSN) dei periodici sul telefono cellulare e anche di inviare tramite posta elettronica un documento pdf contenente la scheda completa del periodico cercato, i servizi collegati ed il posseduto di tutte le biblioteche presenti in ACNP.

Ci sono poi anche dei tentativi che in un certo modo rappresentano una situazione intermedia tra l'erogare servizi di reference in presenza di tipo mobile (quelli che qui si sono definiti *satellite reference services*) e servizi svolti totalmente da remoto.

Vi sono infatti alcune sperimentazioni di servizi di tipo digitale che richiedono comunque la presenza dell'utente in biblioteca. In questi casi l'utente utilizza una postazione computer appositamente creata per porre richieste al bibliotecario tramite Voip.

Un prototipo è *Skype a librarian* implementato dal 2007 dall'Università dell'Ohio. Si presenta come una postazione computer ad accesso rapido, non vi sono sedie collocate di fronte al monitor, si tratta di una postazione 'totem' verticale attrezzata con un computer opportunamente predisposto, collocata all'ingresso della biblioteca *Alden*, in cui la schermata permanente permette l'accesso rapido a quattro opzioni di richiesta informazioni:

- A) informazioni sullo staff,
- B) informazioni sui locali della biblioteca,
- C) informazioni sugli orari della biblioteca,
- D) *ask a librarian* in modalità video e audio (Voip attraverso il software Skype).

Questo tipo di servizio di reference che si trova anche in modalità *touch screen* (senza l'uso della tastiera e del mouse, ma funzionante con il tocco delle dita sul monitor) costituisce appunto una via mediana tra il reference da remoto e il reference mobile ma in presenza, in grado di superare alcune delle barriere imposte dalla biblioteca al fine di venire incontro alle esigenze degli utenti.

³⁴¹ *Sheridan libraries podcast*, John Hopkins University: <http://www.library.jhu.edu/podcasts/index.html>.

³⁴² *Acnp mobile*: <http://mobile.cib.unibo.it>.

Dunque il panorama è assolutamente 'mobile' nel vero senso letterale del termine e mutevole. Ciò che ora le biblioteche possono fare è valutare, sperimentando, le potenzialità e gli usi della strumentazione informatica disponibile sul mercato, indagare i vantaggi e i limiti di ciascuno e proporsi come un sistema flessibile in grado di recepire le novità migliori e usabili per i servizi bibliotecari, magari integrando e non sostituendo i metodi di erogazione esistenti.

In aggiunta alle osservazioni testé compiute, attraverso questa analisi si constata una situazione di ritardo nazionale che si evidenzia grazie a più elementi (oltre a quelli cui si è già fatto cenno all'inizio di questa sezione³⁴³):

- numericamente i servizi di reference digitale bibliotecario in Italia sono complessivamente pochi soprattutto rispetto all'alto numero di biblioteche esistenti nella Nazione. Tra quelli esistenti peraltro sono un numero esiguo quelli di tipo strutturato e cooperativo, in confronto a quelli individuali di struttura;
- c'è un'alta quota di biblioteche non coinvolte, in particolare: quelle scolastiche che invece potrebbero costituire un'ottima risorsa per le fasce di utenti più giovani, specialmente nell'aiuto ai compiti; quelle di quartiere e le pubbliche statali (nazionali, nazionali centrali e universitarie) dipendenti dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

Questa mancata partecipazione collettiva, in particolare delle biblioteche pubbliche statali, contribuisce alla insorgenza della miriade di servizi individuali pulviscolari che ha caratterizzato il nostro territorio almeno fino ad ora.

La dimensione *Nation Wide* o anche *State Wide* raggiunta dai servizi esteri più significativi è un miraggio per l'Italia di oggi. Quello verso cui ci si sta indirizzando sono servizi di rete *Local Wide* che abbiano almeno una dimensione locale (comunale-cittadina o provinciale) che assorba il proliferare di microservizi non specialistici all'interno di territori confinanti³⁴⁴;

- non vi è alcun accenno ad esperienze italiane (neppure quelle più conosciute all'interno del territorio nazionale) nella letteratura professionale straniera, nella stampa e/o nei congressi tematici. Rispetto all'Europa si riportano casi inglesi e semmai francesi, tedeschi e spagnoli, allo stesso modo la produzione professionale nostrana pullula di articoli sul tema del reference digitale, ma sempre in riferimento a casistiche estere. Questo evidenzia la non rappresentatività dei servizi italiani all'estero, i pochi servizi significativi si configurano come casi eccezionali, piuttosto che essere indicativi di un andamento ordinario.
- Inoltre non esiste una manualistica italiana interamente dedicata al reference digitale, ma se ne registrano tracce o alcune sezioni nei manuali di biblioteconomia più recentemente pubblicati.

3.3.1 Evoluzioni. Accenni

Provando a leggere il panorama dei servizi di reference digitali italiani con l'intento di scorgere i semi dei servizi del futuro prossimo si può segnalare un'importante corrente in emersione: la realizzazione di servizi reticolari in particolare di tipo territoriale, volendo identificare con questa espressione estesi servizi collaborativi che uniscono biblioteche di

³⁴³ Cfr. tendenze qui enunciate a inizio del cap. 3.1 *Panorama Nazionale*.

³⁴⁴ *Chiedilo al bibliotecario* delle biblioteche associate della provincia di Bologna, cit.

varia natura/tipologia/discipline/appartenenza e che hanno come comune denominatore un legame di tipo geografico rappresentato dal fare parte di uno stesso Polo SBN o dall'effettiva vicinanza territoriale.

La tendenza è ancora sottilmente percepibile, ma l'ottica collaborativa di questo tipo si insinua nelle ultime pratiche di servizio realizzate e determina interessanti progettualità di sistema.

Si evince come la debolezza congenita dei servizi pulviscolari di struttura sino ad oggi prevalenti, disseminati anche in zone contigue e che proliferano anche solo come piattaforme di prova, sia ormai sinonimo di mancata vitalità. La convinzione che sia indispensabile, per la sopravvivenza stessa di un reference efficace, intessere un forte tessuto di rete che funga da modello dominante di un servizio di reference digitale comincia a pulsare con insistenza e in modo manifesto. Affinché la rete sappia dar voce e innescare il dialogo con tutte le sue sfaccettate istanze occorre, almeno in una prima fase di avanzamento, che abbia una dimensione gestibile e riconoscibile in un elemento legante sia esso costituito dalla territorialità in modo esclusivo o complementare alla disciplinarietà o ad altri fattori ancora.

Entra in gioco una plausibile commistione tra il concetto di *distretto culturale*, quale dimensione territoriale in cui è possibile intessere relazioni, offrire servizi e risorse, realizzare sinergie latrici di valore e quello di *distretto digitale*, quale «orizzonte ancora più vasto» della cooperazione bibliotecaria e capace di compiere l'integrazione di servizi e processi tra tutti i soggetti, anche eterogenei, di un determinato territorio che compongono una filiera virtuale³⁴⁵.

La contiguità del territorio sembra essere garanzia di un livello di cooperazione funzionale, tale da permettere di creare un nodo di rete geografico composto da strutture satellite che riescono ad avere legami dinamici e colloqui fluidi tra le parti. Una configurazione simile è quella di *Chiedi in biblioteca* della Regione Toscana che sviluppando ulteriormente la sinergia cooperativa si è poi allargata sino a confluire in una rete geografica di tipo internazionale, ma senza perdere la sua primaria accezione di servizio per gli utenti *target* della propria Regione. Anche *ChiedeRete* del Polo SBN di Romagna e San Marino pare avviato verso una dimensione di Polo territoriale (che include anche zone fuori provincia, come San Marino; Forlì-Cesena; Rimini)³⁴⁶.

Estendendo e approfondendo la considerazione, lo scenario nazionale prefigurabile o auspicabile non è molto distante dalla struttura stessa di SBN: una rete stellare che unisce nodi (Poli) territoriali costituiti da insiemi di strutture di differente tipologia che condividono strumenti e protocolli di comunicazione. In un meccanismo così concepito l'utente potrebbe godere del beneficio di rivolgere la sua richiesta ad un unico servizio di reference digitale regionale o addirittura nazionale, il quale si occuperebbe internamente (in maniera visibile o invisibile all'utente) di indirizzare la richiesta al sistema territoriale maggiormente competente per specialità disciplinare e afferenza locale.

La domanda che rimane aperta riguarda le competenze gestionali e amministrative, a livello centrale/nazionale e locale/territoriale di un sistema così concepito, più ovvio invece è prefigurare le competenze operative che potrebbero più semplicemente rimanere in carico ad un coordinamento di Polo SBN. In questo caso il tipo di legame tra le singoli parti connesse

³⁴⁵ Il concetto di *distretto culturale* è tratto da: Pietro Antonio Valentino, *Le trame del territorio*, Milano, Sperling & Kupfer, 2003; il concetto di *distretto digitale* è tratto da: Claudio Leombroni, *Collezioni in rete: reti bibliotecarie, comunità di distribuzione, distretti digitali*, in: *Gestione delle raccolte e cooperazione nella biblioteca ibrida*, a cura di Nicola Benvenuti, Rossana Morriello, Firenze, University Press, 2006, pp. 79-92.

³⁴⁶ *ChiedeRete*, della Rete bibliotecaria di Romagna e San Marino:
http://www.bibliotecheromagna.it/main/index.php?id_pag=261;
<http://opac.provincia.ra.it/SebinaOpac/SebinaYOU.do>.

prevederebbe una centralizzazione del coordinamento ad una delle strutture (struttura dominante o capo-fila) e una serie di strutture di servizio, ma si potrebbe anche ipotizzare il caso di un rapporto di tipo equivalente tra le parti, in cui tutti i soggetti della cooperazione colloquiano, smistano, ricevono dagli altri soggetti sia della propria rete territoriale che di una rete territoriale (Polo) differente.

Si potrebbe ripensare a SBN come struttura di coordinamento centrale di un servizio così concepito? Potrebbe SBN sviluppare il ruolo di coordinamento di un servizio di reference digitale nazionale, assolvendo al compito evocato dal suo stesso acronimo di Servizio Bibliotecario Nazionale?

Nell'ultima parte di questo lavoro ho cercato di rispondere a questi quesiti, mettendo in luce gli aspetti organizzativi, tecnici ed operativi correlati a questa mia ipotesi.

IV – Contributo allo sviluppo della teoria del reference digitale nel contesto italiano e all'evoluzione efficace dei relativi servizi

«Of course, just as reference theory draws on reference practice, so should reference practice draw on reference theory.»

Kenneth Whittaker, *Towards a theory for reference and information service*³⁴⁷

4.1 Finalità: un 'modello' flessibile, oltre le diversità, per il reference digitale attuale in Italia

Il mio intento è di apportare un contributo alla teoria e di conseguenza alla pratica del reference, anzitutto attraverso un'analisi dello stato dell'arte, come si evince dalla prima parte del presente lavoro (Cap. I-III), che sia utile ad elaborare nuove riflessioni e a formare la *vision*³⁴⁸ del servizio del futuro prossimo in Italia.

La finalità ulteriore a cui si vuole pervenire è quella di riuscire ad individuare il 'modello'³⁴⁹ di reference digitale realizzabile e sostenibile nell'Italia di oggi e nel suo prossimo avvenire, intendendo con il termine 'modello' la dimensione concettuale che sottende e plasma il servizio e la conseguente configurazione operativa scelta per conformarsi ad essa.

Il mio studio si pone l'obiettivo di ipotizzare tale modello proponendo un approfondimento dei vari aspetti ad esso correlati, anche attraverso la realizzazione di 'Linee guida' base di riferimento per realizzare il servizio di reference digitale diretto³⁵⁰ nel contesto italiano contemporaneo, che siano strumento di supporto al miglioramento dei servizi esistenti e alle nuove realizzazioni. Tali linee guida si propongono di essere flessibili, declinabili in differenti situazioni territoriali e bibliotecarie (a prescindere da appartenenze istituzionali, tipologie, funzioni)³⁵¹, pertanto si predispongono anche a ricevere elaborazioni tecniche/informatiche, organizzative e gestionali peculiari nel rispetto della personalizzazione cui il reference assolve. Le linee guida che qui si propongono non sono senza dubbio le uniche possibili ma costituiscono un'ipotesi di lavoro all'uniformità dei servizi di reference digitale in Italia e conducono verso il compimento di una vera e propria cultura organizzativa sul tema. Esse si

³⁴⁷ Kenneth Whittaker, *Towards a theory for reference and information service*, «Journal of librarianship», IX (January 1977), n. 1, pp. 49-61.

³⁴⁸ «La missione è ciò che risponde alla domanda: qual è lo scopo della nostra organizzazione? Cosa vi è di specifico in ciò che facciamo? Cosa vogliamo soddisfare (un'immagine o una nicchia di mercato, la qualità dei prodotti e dei servizi, una quota di mercato)? La visione esprime ciò che l'organizzazione vuole essere o diventare (l'ideale o la miglior forma o sostanza possibili cui aspira) e riflette le priorità dell'organizzazione.» in: Neil Kotler, Philip Kotler, *Marketing dei musei: obiettivi, traguardi, risorse*, Torino, Edizioni di Comunità, 1999, cit. p. 106.

³⁴⁹ Con i termini 'modello' o 'linee guida' si intende una proposta concettuale, di struttura e di metodo di riferimento, che fornisca indicazioni perseguibili dai servizi italiani, pertanto con il medesimo significato attribuibile alle varie locuzioni utilizzate da IFLA e RUSA nelle loro rispettive linee guida: «models», «model statements», «framework», «roadmap», «standard comuni», «guidelines», etc.

³⁵⁰ 'Diretto' è il servizio di assistenza personale diretta ad uno specifico utente (in tempo reale o differito) nel momento in cui ne fa richiesta, si contrappone al servizio 'indiretto' che presuppone una predisposizione di strumenti di aiuto nella ricerca del bibliotecario in anticipo rispetto alla richiesta stessa (es. *Virtual Reference Desk*).

³⁵¹ Ranganathan dopo avere profusamente elencato tutta la varietà di forme di biblioteche ne rintraccia un comune principio vitale che va oltre le differenze e, afferma, perdurerà in tutto il tempo a venire: «is that it [the library] is an instrument of universal education, and assembles together and freely distributes all the tools of education and disseminates knowledge with their aids», in: S. R. Ranganathan, *The five laws of library science*, op. cit., Chapter 7 *Fifth law*, 77 *Vital principle*, cit. p. 354.

propongono di fungere da raccordo e coordinare gli intenti traducendoli concretamente in azioni, servendo così alla stesura degli aspetti progettuali relativa a nuovi servizi o per la rimodulazione e il mantenimento di quelli in essere. Sugeriscono una *immediata azione* e aprono alla *programmazione di uno sviluppo futuro* del servizio nel territorio nostrano³⁵², ma nel contempo vogliono anche essere documento che mette in luce gli aspetti teorici correlati al tema.

La mancanza di riflessioni teoriche ampie e condivise ha determinato realizzazioni individuali, lacunose e non del tutto sostenibili. Sono stati creati servizi che nel tempo hanno fatto emergere le seguenti criticità principali:

- discontinuità: servizi programmati come funzionanti solo per alcune ore al giorno e/o solo in alcuni giorni della settimana o addirittura funzionanti ad intermittenza, a seconda della disponibilità contingente e del carico di lavoro del o dei bibliotecari addetti;
- estemporaneità: servizi attivati solo per un breve periodo, poi chiusi a causa di uno scarso utilizzo o dell'impossibilità a gestire il servizio all'interno dei quotidiani flussi di lavoro;
- inefficacia: scarsa soddisfazione degli utenti causata da una mancata corrispondenza con le loro aspettative³⁵³ e conseguente scarso utilizzo;
- inefficienza/dispensiosità: notevole impiego di risorse (umane, informative, informatiche) non ricambiato da un uso adeguato delle stesse.

D'altra parte però il rinnovato interesse nel reference digitale, testimoniato ampiamente dai molti contributi sul tema, dalla frequenza nell'organizzazione di convegni e nell'ampia sperimentazione di nuovi servizi, permetterebbero oggi di ricollocare l'Italia nel panorama mondiale che al riguardo l'ha sempre ignorata (le pratiche di servizio italiane non risultano quasi mai citate nella letteratura scientifica e professionale sul tema). L'elemento positivo è dunque costituito dall'aver sussunto dalle numerose esperienze mondiali l'impulso necessario per provare a rielaborare il reference odierno. La proliferazione di servizi, seppur pulviscolari, non è perciò negativa in sé in quanto è testimone diretta dell'interesse sul tema e della considerazione del valore e della necessità del reference anche in digitale, occorre ora però partire dai propositi positivi direzionando utilmente le risorse e le energie con maggiore coordinamento e strutturazione.

La costruzione di un'elaborazione, sia concettuale sia operativa del tema, si reputa necessaria per redimere ad alcuni pilastri fondamentali la materia³⁵⁴ e la si ritiene oltremodo utile al fine di risolvere le anomalie che hanno, fino ad oggi, caratterizzato nella pratica molti dei servizi italiani istituiti, garantendone anzitutto rinnovata:

- sostenibilità;
- continuità;
- efficacia;
- efficienza.

³⁵² «*The point of a theory is that contains generalizations based upon past and present empirical evidence, and provides an approach to immediate action, plus a programme for future development.*», in: Richard Emery, *Steps in reference theory*, «Library association record», 72 (march 1970), n. 3, pp. 88-90 e p. 96, cit. p. 88.

³⁵³ Claudio Leombroni valuta le aspettative degli utenti nello scenario dei cambiamenti che hanno coinvolto la società e le biblioteche generando nuove forme di complessità come «*estremamente più sofisticate e complesse che in passato*» in: IDEM, *Collezioni in rete: reti bibliotecarie, comunità di distribuzione, distretti digitali*, op. cit., cit. p. 79.

³⁵⁴ David R. Lankes afferma come prima conclusione della lezione dal titolo *Future of Digital Libraries* tenuta nel 2010 per il Master internazionale in Digital Library Learning (DILL) dell'Università di Parma, Università di Tallin e Università di Oslo: «*Future of Digital Libraries is a matter of conceptual Foundations not of Technology*», (la videolezione integrale si trova all'indirizzo: <http://vimeo.com/14230270>).

4.2 Limiti

Consapevole dei limiti insiti in ogni processo di standardizzazione³⁵⁵, l'obiettivo di questo è di facilitare il passaggio dalla fase sperimentale identificata in molti dei servizi di reference digitale italiani³⁵⁶ ad una di consolidamento, fornendo i suggerimenti e le indicazioni utili per costruire o modificarne l'assetto, migliorarne la qualità, aumentando nel contempo la visibilità delle biblioteche presso i propri utenti abituali e presso un pubblico generalmente non attivo nella biblioteca come luogo fisico³⁵⁷ ed estendendo e perfezionando la funzione informativa delle biblioteche.

In questo caso, la standardizzazione rappresentata dalla elaborazione di nuove linee guida specifiche per il contesto italiano vuole costituire il tentativo di coniugare un metodo e un processo prestabilito, stabile e funzionale, con la personalizzazione che necessariamente il servizio di reference richiede: «*Personalizzare la risposta della biblioteca vuol dire adottare uno standard, un preesistente processo interno di generazione della risposta, alla singola richiesta.*»³⁵⁸.

Questo lavoro pertanto si propone anche di sanare - almeno in parte - alcune delle 'schizofrenie' attribuite all'Italia rispetto al più complesso tema della progettualità digitale rilevate già nelle analisi effettuate per il Progetto relativo alla Biblioteca Digitale Italiana: «*Persiste in Italia una tendenza ad una progettualità digitale un po' schizofrenica e disallineata da criteri standard o semplicemente criteri di buon senso*»³⁵⁹. La progettualità digitale lacunosa, che viene rilevata nel documento di aggiornamento dello studio di fattibilità della BDI, rileva tre aree critiche: la realizzazione di progetti di scarso significato che implicano dispersione di risorse pubbliche; l'assenza di un coordinamento a livello nazionale e internazionale sul tema delle politiche digitali «*la mancanza di una directory del digitale che permetta di sapere cosa accade a livello nazionale (e anche internazionale)*»³⁶⁰ e le ambiguità comunicative dei siti web delle biblioteche. Lo stato dell'arte sui servizi dimostra che critiche analoghe possono essere evidenziate anche relativamente a molti dei progetti di reference digitale sino ad oggi realizzati in Italia.

Le linee guida che vengono qui elaborate possono essere impiegate a pieno titolo, grazie alla loro duttilità, per costruire i servizi di reference più adeguati a tutte le tipologie di biblioteca pubblica³⁶¹, per le quali recentemente Anna Galluzzi ha fornito una nuova suggestiva suddivisione (di cui mi avvalgo nel paragrafo che segue, per costruire un'ulteriore

³⁵⁵ A proposito dei limiti del processo di analisi e generalizzazione o 'atomizzazione': «*Le domande 'che cosa', 'perché' e 'come' sono semplicemente faccette diverse di una singola esperienza reale. Sono mere astrazioni mentali rese abituali dalla necessità intrinseca della nostra mente di analizzare e atomizzare. [...] Non potremmo mai avere un 'che cosa' puro, un 'perché' puro o un 'come' puro per il servizio di reference.*», in: S. R. Ranganathan., *Il servizio di reference*, op. cit., Parte F *Servizio di reference immediato*, Cap. 3 *Il servizio di reference immediato. Il come*, par. F31 *Introduzione*, cit. p. 201.

³⁵⁶ Di «*iniziative sperimentali in avvio*» nel contesto Italiano e di «*interessante sviluppo*» del reference digitale negli ultimi anni riferisce il documento di aggiornamento di Unisys e Intersistemi relativo allo *Studio di fattibilità per la realizzazione della Biblioteca Digitale. Aggiornamento 2002-2003*, op. cit., http://www.iccu.sbn.it/opencms/export/sites/iccu/documenti/aggSDF_pt-1-3.pdf, rif. pp. 17-20.

³⁵⁷ Anne-Marie Bertrand constata che alla New York Public Library, già a partire dal 2001, il sito Web risultava molto più frequentato che non i suoi locali fisici: «*L'accueil, aujourd'hui, se fait non seulement sur place mais à distance*» e anche che «*Parallèlement, les renseignements à distance par téléphone et surtout par Internet (notamment le service "Ask a Librarian") augmentent leur flux*», in: EADEM, *Bibliothèque publique et public library: essai de généalogie comparée*, Villeurbanne, Enssib, 2010, cit. p. 167 e 169.

³⁵⁸ Michele Rosco, *Il marketing dell'informazione e della conoscenza*, Milano, Bibliografica, 2003, cit. p. 108.

³⁵⁹ Unisys, Intersistemi, *Studio di fattibilità per la realizzazione della Biblioteca Digitale. Aggiornamento 2002-2003*, op. cit., cit. p. 24.

³⁶⁰ *Ibidem*.

³⁶¹ Si utilizza questo termine nella sua accezione più ampia, a cui fa riferimento anche Anna Galluzzi nel suo *Biblioteche per la città: nuove prospettive di un servizio pubblico*, Roma, Carocci, 2009 ovvero la biblioteca ad accesso pubblico, a prescindere dalla sua appartenenza istituzionale, pertanto rientrano in questa trattazione considerazioni ed indicazioni rivolte sia alle biblioteche pubbliche (di ente locale e statale), sia alle universitarie.

considerazione sul reference), ma la vera sfida che sottende il presente elaborato è quella di essere anche valido e autorevole per il reference del modello ideale di biblioteca multifunzionale³⁶² o *Multipurpose Library*³⁶³ anche di tipo virtuale, che nell'ambiente digitale può essere costituita dall'unione in cooperazione di più strutture bibliotecarie finalizzata ad uno specifico servizio.

Il reference pertanto, nello sviluppo di questa visione, è in grado di valicare i limiti determinati dalla eterogeneità delle biblioteche che lo attivano e piuttosto aumentarne le potenzialità, poiché utilizza un approccio *user oriented* o *centered*. La diversità permane un valore quando non inficia l'utilità dell'intero sistema realizzato e le finalità che si propone.

Il reference digitale costituisce, in quest'ottica, l'occasione per le biblioteche di coltivare il proprio *ruolo trasversale* che consiste nel sapere attivare un dialogo fluido tra i soggetti delegati a fornire e produrre informazione e coloro che ne abbisognano e che si traduce anche in servizi informativi innovativi, strutturati, preferibilmente di tipo consorziale e interistituzionale. Le biblioteche sono più competitive se allontanano lo spettro dell'isolamento.

Ovviamente, in ragione della suddetta volontà di realizzare linee di indirizzo valide per più tipologie di biblioteche e nella consapevolezza della necessità di preservare la peculiarità e le personalizzazioni del servizio per ogni richiesta e per ogni utente, tali linee guida offrono indicazioni, segnalano percorsi e suggerimenti che in alcun modo possono dirsi impositivi.

4.3 Il reference a 'geometria variabile'

Da sempre, perlomeno idealmente, le biblioteche nella loro poliedricità tipologica hanno ricoperto più funzioni, eminentemente di conservazione, tutela e valorizzazione del patrimonio documentale, poi anche di informazione, educazione ed apprendimento. Oggi inoltre il ruolo sociale delle biblioteche e il loro essere anche luogo di incontro e svago è ampiamente riconosciuto³⁶⁴.

Pertanto la biblioteca nel tempo ha assolto e assolve a questo caleidoscopio di ruoli ampliando le attività ivi esercitabili (si pensi all'ampia gamma delle attività ludico-educative delle biblioteche per ragazzi o delle biblioteche pubbliche del tipo *Idea store*), dei prodotti reperibili (non più solo documenti tradizionali cartacei, ma audiovisivi ed elettronici) e dei servizi fruibili.

Il reference, altrettanto duttilmente, si è fatto interprete dei cambiamenti in atto e ha espanso le sue potenzialità, concedendosi più valenze ed ampliando le sue modalità di erogazione sino a raggiungere in alcuni casi una vera e propria dimensione multicanale.

Il reference è un servizio articolato, nel senso che può assumere funzioni molto diverse tra loro: dal semplice orientamento all'interno di una biblioteca, alla localizzazione bibliografica, dalla ricerca rapida, a quella tematica approfondita, dall'educazione agli utenti, ad occasione di autoapprendimento per i bibliotecari, etc. Inoltre, esso può rivolgersi ad utenti differenti con esigenze e abilità diverse, con più modalità (gratuitamente o a tariffazione; ad accesso riservato o libero; '24/7' o solo in alcuni giorni e/o fasce orarie; etc.) e utilizzare molteplici veicoli comunicativi. Riflettendo su tali diversificate funzioni a partire dai servizi di reference

³⁶² Si veda, come concreta realizzazione di questo, il servizio *Ask a librarian* della Martin Luther King Jr. Library, Stati Uniti d'America (California, San José), esempio di «*dual use library*» che unisce in un unico edificio e nell'erogazione dei servizi, biblioteca dell'Università e pubblica.

³⁶³ Anna Galluzzi, *Biblioteche per la città*, op. cit.

³⁶⁴ Le indagini compiute sull'utenza delle biblioteche dell'Università di Bologna dei Poli scientifico-didattici della Romagna, come qui già accennato nel Par. 1.3.2, evidenzia il sussistere tra le motivazioni che richiamano gli utenti in biblioteca, quella relativa a «*incontrare altre persone*» anche in biblioteche universitarie, in: *Studiare, documentarsi, incontrarsi: indagine sull'utenza delle biblioteche universitarie nei Poli della Romagna...*, op. cit.

digitale tuttora esistenti all'interno dei modelli di biblioteca proposti da Anna Galluzzi³⁶⁵ risulta intuitivo associare a ciascuno di essi alcune caratteristiche prevalenti e alcuni valori emergenti del servizio che di seguito illustro. Questi denotano la non rispondenza univoca del reference digitale ad un unico assetto bibliotecario, bensì la sua proprietà di essere fluido, malleabile alle molteplici e variabili esigenze degli utenti, piuttosto che cristallizzato nella staticità di nature, ruoli e forme, pertanto definibile come servizio a 'geometria variabile'. Si può difatti constatare che:

Il reference digitale è servizio della «*biblioteca-spazio urbano e sociale*»

In questo caso è accentuato il suo valore territoriale-locale di servizio alla comunità, ma la località può però comunque espandersi sino a diventare «*glocale*³⁶⁶» quando l'informazione nata per un'esigenza specifica viene diffusa in modo che altri ne possano trarre un'utilità che dunque contempla anche necessità e usi globali. I confini spazio-temporali del suo uso si dilatano.

Il reference, nonostante il suo essere un'esperienza personalizzata, unica e propria di un determinato momento e bisogno specifico, è anche condivisibile con altri e non rivale o proprietario (il suo uso può anche avvenire contemporaneamente da parte di più persone), pertanto lo si può qualificare anche come 'riusabile', accentuando così anche l'aspetto di socializzazione che si potrebbe definire come 'aggregativo'.

Un esempio concreto in cui emergono e si esaltano questi aspetti è *Le Guichet du Savoir* della biblioteca municipale di Lione³⁶⁷, in cui la modalità di erogazione del servizio in maniera asincrona attraverso la pubblicazione delle risposte in un *forum* pubblico rende le informazioni richieste da uno condivisibili da tutti coloro che accedono al servizio in linea.

Nel sito Web del servizio vengono pubblicate tutte le richieste ammesse secondo il regolamento dello stesso e anche le relative risposte. In questo caso, il reference digitale si configura come una vera e propria piazza virtuale di incontri in cui si radunano le necessità del singolo che una volta pubblicamente espresse, sono condivisibili e non unicamente proprietarie. Il servizio assume pertanto il ruolo di essere luogo di incontro virtuale di necessità informative, ma anche occasione di relazione tra i partecipanti: l'indirizzo di posta elettronica degli utenti non è visibile, ma attraverso *GdS* è possibile, per chi si registra, scrivere direttamente a chi ha posto un quesito e proporre la propria personale risposta. In questo modo l'utente riceve sia la risposta del bibliotecario, sia quella dei semplici fruitori del servizio che si sono interessati alla sua richiesta e che in taluni casi possono anche autorevolmente arricchire di informazioni le stesse risposte dei bibliotecari³⁶⁸.

La sequenza di azioni tipica di ogni servizio di reference che consta in 'richiesta inoltrata – risposta ricevuta' non termina necessariamente con l'inoltro della risposta da parte del bibliotecario, ma può in tale conformazione di servizio proseguire inanellando i contributi anche di altri utenti, in un processo anche di tipo *bottom up* in cui si fondono ruoli e competenze. In questo caso l'utente è propriamente un «*prosumer*³⁶⁹», sia produttore sia

³⁶⁵ Anna Galluzzi, *Biblioteche per la città*, op. cit.

³⁶⁶ Di dimensione «*glocale*» parla Giovanni Solimine, con attenzione e lungimiranza, nel suo *La biblioteca : scenari, culture e pratiche di servizio*, op. cit.

³⁶⁷ *Le Guichet du Savoir*, cit.

³⁶⁸ Un esempio particolarmente significativo è costituito dalla transazione informativa intercorsa in seguito ad una richiesta inviata da un utente e relativa al libro *Cent seize chinois et quelques* di Thomas Heams-Ogus. Difatti, l'autore stesso del libro è intervenuto contattando il servizio per fornire ulteriori informazioni (questo intervento è indicato come '*Réponse complémentaire*' rispetto a quanto già indicato dai bibliotecari). Le risposte alla richiesta dell'utente, che si prolungano dal 14 al 28 gennaio 2001 concatenandosi l'una all'altra in una ricca catena informativa, sono reperibili alla seguente pagina dell'archivio di *GdS*: <http://www.guichetdusavoir.org/ipb/index.php?showtopic=40624&hl=chinoise>.

³⁶⁹ Termine coniato da Alvin Toffler, *The third wave*, New York, Bantam books, 1980.

consumatore di informazione e la *Knowledge base* (o archivio delle richieste) risultante si arricchisce dei contributi di ciascuno, tracciandone sequenze e rimandi.

Inoltre, l'esperienza di reference è ripetibile nel tempo (lo scambio tra le richieste e una o più risposte rimane visibile in linea, l'informazione perciò è utilizzabile a lungo) e in qualunque luogo, in una massima accessibilità.

Il valore preminente di un servizio così concepito è quello della 'ripetibilità' o 'riuso' dell'informazione che veicola e legato a questo c'è anche, in questo caso, il valore della 'moltiplicabilità', concetto tipico dell'economia della conoscenza, utilizzato per definire l'arricchimento che si genera ad ogni nuovo uso di una conoscenza che non si usura o consuma, piuttosto a sua volta superando i confini di chi l'ha generata è in grado di generarne di nuova attraverso un processo di propagazione continuo che produce condivisione³⁷⁰.

Il reference digitale è servizio della «*biblioteca di nicchia*»

Il reference può essere un servizio a elevata specializzazione disciplinare, oppure può essere riservato specificatamente a una speciale categoria di utenti a cui pertanto viene garantita un'attenzione dedicata esclusiva.

Esemplificativi della specializzazione disciplinare sono i vari *Chiedi all'esperto* tematici. Generalmente si tratta di servizi di tipo cooperativo, piuttosto che individuale, che sfruttano le competenze e le raccolte (cartacee e digitali) specifiche di ognuna delle biblioteche partecipanti all'interno di una determinata classe disciplinare, in modo da garantirne una copertura completa.

Un esempio di servizio a elevata specializzazione è il *Chiedi all'esperto*³⁷¹ all'interno del Portale 'COME', servizio cooperativo cinematografico della Regione Emilia-Romagna, di cui si è parlato in riferimento ai casi di studio italiani presi in esame nella prima parte del presente elaborato.

Nel secondo caso, relativo ai servizi per utenti specifici, troviamo ad esempio quelli riservati ai bambini o agli adolescenti, oppure quelli per i non vedenti che utilizzano appositi software vocali³⁷².

In entrambi i casi, si può riconoscere la 'specializzazione' quale valore elettivo di un servizio di reference appositamente costruito per una biblioteca di nicchia.

Il reference digitale è servizio della «*biblioteca esperienziale*»

All'interno di questa tipologia bibliotecaria esso è concepito come il servizio 'su misura' per eccellenza e nell'essere tale si avvale della sua duttilità configurandosi sia come svago e intrattenimento (rispondendo a motivazioni di curiosità personale), sia come strumento di ricerca (rispondendo a motivazioni di studio di vario livello e professionali). La personalizzazione massima si esprime inoltre nella *multicanalità* dell'offerta della modalità del servizio, ovvero nell'attivare più canali di dialogo di reference che corrispondano ad esigenze, capacità e abitudini comunicative e tecnologiche differenti.

³⁷⁰ Enzo Rullani definisce la conoscenza una «risorsa moltiplicabile, che non si consuma con l'uso. Di conseguenza, può essere propagata, dalla filiera, in un bacino di uso sempre più vasto, moltiplicando anche il valore prodotto.», in: IDEM, *La fabbrica dell'immateriale: produrre valore con la conoscenza*, Roma, Carocci, 2004, cit. p. 25.

³⁷¹ Per approfondimenti si legga: Zoe Baldazzi, *Il reference fuori dalla biblioteca*, relatore Prof. Lorenzo Baldacchini; correlatore Dott.ssa Francesca Papi, tesi di laurea specialistica in Conservazione dei beni culturali ad indirizzo librario dell'Alma Mater Studiorum Università degli Studi di Bologna con sede a Ravenna, a.a. 2008-2009 (discussa nella sessione di marzo 2010).

³⁷² Si veda ad esempio il progetto *InfoEyes*, cit.

Un esempio rispondente a questo è *iGS: Information Gas Station* della Biblioteca Municipale di Helsinki in Finlandia³⁷³ che ha attivi più canali comunicativi asincroni e sincroni: web-form, chat, programmi radiofonici e postazioni mobili di erogazione del servizio al di fuori della biblioteca, di volta in volta collocate in zone di forte passaggio.

In questo caso il valore principale consta nella personalizzazione che si unisce al concetto di efficacia. Il servizio è considerato efficace dal lettore nel momento in cui esso risponde alle proprie personali aspettative.

Il reference digitale è servizio della «*biblioteca-libreria*»

In questo contesto il reference digitale risponde principalmente a caratteristiche di facilità d'uso, accessibilità, rapidità e accuratezza grafica. Quest'ultima caratteristica si sostanzia nell'attenzione all'aspetto promozionale, alla realizzazione di una grafica accattivante ed identificativa e a slogan congeniati per favorirne l'uso. Si costituisce perciò non solo come servizio informativo, ma anche come dispositivo di visibilità e promozione della biblioteca in generale (non solo di quello specifico servizio) e delle sue raccolte. E' semplificato nelle procedure di utilizzo, spesso nella modalità asincrona tramite web-form il modulo è costituito dai soli campi essenziali di richiesta ed email.

Si tratta generalmente di servizi a copertura temporale estesa, del tipo '24/7' e di tipo sincrono o multicanale.

I servizi della «*biblioteca-libreria*» tentano di ridurre la 'distanza' dei servizi da remoto e il forte indice di abbandono che contraddistingue le transazioni sincrone, cercando di far superare la cosiddetta «*paura della soglia*» di cui parla anche Anna Galluzzi³⁷⁴, «*umanizzando*» il più possibile il servizio, ad esempio introducendo un linguaggio meno formale e più amichevole nelle transazioni.

Un esempio è l'olandese *Al@din*³⁷⁵ che istituisce sin dal nome un *brand* identificativo autoesplicativo in grado di congiungere la possibilità di fare richieste o di 'esprimere desideri' (con il rimando letterario al personaggio di Aladino) e l'uso della posta elettronica quale mezzo per il contatto di reference (con l'utilizzo del simbolo '@').



[fig. 2: *Al@din*³⁷⁶]

Inoltre il logo raffigurante un occhio aperto con un punto interrogativo posto su una lampada di Aladino, tramite un sapiente uso degli elementi grafici, chiarisce ulteriormente le finalità del servizio.

Il modulo online attraverso il quale formulare le richieste è essenziale, in modo da accattivare gli utenti esaltando la rapidità.

In questo caso, i valori che emergono come prevalenti sono molteplici: l'accessibilità, la semplicità d'uso, la rapidità, l'accuratezza stilistica sia linguistica sia grafica (identificazione univoca del servizio e amichevolezza del linguaggio).

³⁷³ *iGS*, cit.

³⁷⁴ Anna Galluzzi, *Biblioteche per la città*, op. cit., p. 65.

³⁷⁵ *Al@din?*: <http://www.bibliotheek.nl/aladin>. Il servizio però, da luglio 2010, risulta sospeso per essere rinnovato e ampliato nelle sue potenzialità.

³⁷⁶ Immagine tratta dal sito web di *Al@din*, cit.

Il reference digitale è servizio della «*reference library*»

Si riconosce pienamente nel ruolo centrale di mediatore dell'informazione e ad esso si consacra. Si tratta di servizi strutturati, di ampia concezione, generalmente di tipo cooperativo e interistituzionale. La diversità dei soggetti che lo erogano in collaborazione è garanzia di diversificazione di risorse, di competenze interdisciplinari, di ampia copertura temporale, di livelli di approfondimento, tutte caratteristiche che sommandosi tra loro rappresentano la linfa vitale del servizio stesso. Generalmente questi servizi non prevedono limiti d'uso (sono gratuiti e sono ammessi indistintamente tutti gli utenti della Rete, non c'è alcun riconoscimento istituzionale o geografico) e sono multilingue. Costituiscono il modello di reference ideale, in grado di valicare le differenze utilizzandole semmai a fini di utilità sociale.

Il valore emergente di un servizio così concepito è la complessità o diversità come generatrice di autorevolezza e qualità.

Un esempio è il servizio offerto dalla Biblioteca Centrale di Berlino che nel 2003 ha attivato una collaborazione che personalizza il software americano *Question Point* promuovendo e facilitando lo scambio tra le biblioteche partecipanti di richieste che pervengono in lingue straniere. Il modulo online di *InfoPoint*³⁷⁷ è attualmente disponibile in 26 lingue.

Questo rapido, ma significativo, panorama delle funzioni assunte dal reference digitale nelle varie esplicitazioni pratiche e i relativi valori emergenti: condivisione informativa; strumento di relazione e aggregazione; ripetibilità e riuso dell'informazione; specializzazione; personalizzazione; accessibilità; semplicità d'uso; rapidità; gratuità; etc., è finalizzato a dimostrarne l'estrema duttilità nei molteplici contesti ed anche la sua importanza assoluta - come esemplarmente affermato da Giovanni Solimine: «*L'importanza di questo servizio [il reference] va al di là della sua utilità pratica, perché contribuisce a far diventare la biblioteca un elemento non secondario del tessuto connettivo della società e favorisce l'integrazione degli individui nella società*³⁷⁸».

In Italia, al momento, non tutti questi aspetti sono stati sufficientemente esplorati in applicazioni concrete, di conseguenza non ne sono emerse tutte le sfumature (i valori) possibili. Il reference digitale italiano più che assumere ruoli rispondenti alle necessità d'uso espresse effettivamente degli utenti sembra riflettere ancora pedissequamente le tradizionali caratteristiche delle biblioteche di appartenenza, perciò si ha piuttosto: il reference scientifico delle biblioteche universitarie e di ricerca, quello generalista e maggiormente divulgativo delle biblioteche di pubblica lettura, quello delle biblioteche pubbliche statali fortemente ancorato alla promozione e all'assistenza rispetto alle proprie risorse locali, quello educativo delle biblioteche scolastiche, quello di comunità delle biblioteche di quartiere, quello di nicchia delle biblioteche specializzate, ognuno con il suo modo di intendere il fare reference e ognuno con le proprie risorse inevitabilmente limitate.

Non c'è un modello emergente rispondente all'uso effettivo che l'utente ne fa, alle sue aspettative e alle sue reali necessità, piuttosto emergono le esigenze o le difficoltà delle biblioteche che lo organizzano: i limiti negli accessi che permangono in molti dei servizi universitari, la falsa o limitatissima sincronia dei servizi che si propongono di essere svolti in tempo reale attivati da piccole biblioteche, la pedanteria nella formulazione di alcuni moduli online che ricalca gli equivalenti cartacei, gli eccessivi tempi di risposta.

In questo modo, incontrando ostacoli organizzativi ed interpretativi del fare reference e altrettanti limiti gestionali, l'informazione veicolata dai servizi non riesce del tutto ad

³⁷⁷ *InfoPoint*, ZLB, cit.

³⁷⁸ Giovanni Solimine, *La biblioteca : scenari, culture e pratiche di servizio*, op. cit., Cap. 3 *Il progetto di servizio*, Par. 5 *L'organizzazione dell'informazione*, cit. p. 91.

assumere le peculiarità che la renderebbero conoscenza: essa non si propaga, non si moltiplica, piuttosto non essendo condivisa con altri soggetti si consuma e si dissipa nel tempo senza essere rigenerata.

4.4 La mappa del reference digitale oggi

La mappa del reference digitale oggi non è certamente geografica, né istituzionale, prescinde da questi aspetti-confini limitanti. Si può affermare che il reference digitale, quale moderno veicolo informativo non territoriale, proprio in ragione della sua virtualità ed utilizzabilità da ogni luogo sia potenzialmente in grado di ridisegnare una mappa democratica dell'informazione, anche se comunque ciascun contesto con la sua tradizione bibliotecaria, le sue possibilità economiche, etc. influenza le concrete realizzazioni e i relativi esiti.

Non è possibile redigere una mappa geografica stabile dei servizi, in quanto i servizi di reference digitale sono ancora molto fluidi, duttili e in continua riconfigurazione, anche nei luoghi in cui sono attivi da più tempo³⁷⁹.

Inoltre, si evince che non vi siano sostanziali differenze nei servizi determinate dai luoghi in senso geografico o per lo meno le differenze più significative non sono causate unicamente dalla localizzazione³⁸⁰. Quello che geograficamente si può notare è che:

- non ci sono zone in cui non si trovino servizi di reference in digitale, almeno realizzati in una prima fase (anche solo sperimentale a cui non fa seguito poi alcuna regolare attivazione);
- ci sono aree densissime di piccoli servizi che hanno radici in singoli istituti bibliotecari generando sistemi che si possono definire 'pulviscolari' (es.: Francia, Italia, Spagna, etc.) e aree in cui il servizio è invece soprattutto di tipo collaborativo tra molteplici strutture (es.: Stati Uniti, Australia, Nord Europa, etc.).

La virtualità dei servizi resa possibile dalla connettività e la sempre maggiore apertura degli stessi verso qualunque utente della Rete Internet rende difficile compiere distinzioni geografiche, in quanto potenzialmente gli utenti che utilizzano un determinato servizio di reference digitale possono risiedere in qualunque parte del mondo.

Se si vuole perciò provare a disegnare una mappa dei DRS, senza incorrere nell'anacronismo, bisogna necessariamente affidarsi all'emergere di altre caratteristiche dotate di una maggiore valenza (rispetto al geografico luogo di attivazione e funzionamento) e ad altre tipologie di sintesi grafiche.

Ad esempio Brunella Longo alcuni anni fa ha proposto una mappatura interattiva, a diagramma di flusso, basata su due principali suddivisioni: in base all'informazione veicolata (alle discipline di appartenenza della richiesta) e in base alla tecnologia di comunicazione (sincrona o asincrona e relative altre partizioni)³⁸¹.

Stephen Francoeur³⁸² invece nel 2009 ha rappresentato i servizi possibili a seconda delle tecnologie attualmente a disposizione.

³⁷⁹ Alcuni dei servizi analizzati durante questo lavoro, che assurgevano tra le pratiche più consolidate, come già detto sono stati improvvisamente chiusi: *InfoAnytime*, *Al@din*, *Fråga biblioteket*, *AskNow*. L'improvvisa mancanza di fondi sembra essere la causa principale della chiusura.

³⁸⁰ Rispetto all'assenza del servizio al di fuori dei confini americani, come Samuel Rothstein segnalava nel 1960 in: IDEM, *Reference Service: the New Dimension in Librarianship*, op. cit., ora si trovano ovunque pratiche di reference, anche avanzate, non c'è zona 'intonsa' al riguardo. Mezzo secolo ha cambiato il modo di intendere il servizio bibliotecario e ha fatto del reference, anche digitale, un servizio primario.

³⁸¹ Brunella Longo, *Mappa dei servizi di reference digitale: tipologia ed esempi. Versione 2.0*, 2007, <http://www.pantarei.it/mapparol/>.

³⁸² Stephen Francoeur, *Digital reference options*, 30 settembre 2009,

Ad ogni modo come anticipato, a prescindere dal metodo di categorizzazione che si può adottare per raggruppare i servizi, ciò che è evidente è che risulta particolarmente difficoltoso definirne una mappa stabile. L'assetto dei servizi è in continuo movimento ovunque, pertanto vi sono:

- nuovi servizi che vengono attivati;
- servizi che vengono modificati operativamente e strutturalmente (operativamente: si consorziano con altri, attivano più modalità comunicative; strutturalmente: integrano nuove funzionalità, cambiano software; etc.);
- servizi che vengono chiusi temporaneamente o definitivamente (perché sottoutilizzati; perché insostenibili economicamente; perché ingestibili in carico ad un unico bibliotecario; etc.).

Le linee guida che qui si propongono, finalizzate ad un miglioramento nella gestione dei servizi, contribuiscono a realizzare una sorta di mappa di reference digitale italiano focalizzata soprattutto sui suoi valori, elementi costitutivi e funzioni, attraverso un approccio innovativo, anche di tipo esperienziale al servizio, intendendo con questo il tentativo di introdurre elementi e modalità tipiche del modello dell'economia dell'esperienza accorpandoli a caratteristiche e dimensioni tradizionali. Questa visione dunque valorizza fortemente l'esperienza umana (sia lato utente, sia bibliotecario) rispetto all'uso del servizio, sottolineando l'importanza di tutti quegli aspetti che permettono di apportare un significato in termini di coinvolgimento anche emotivo e personale all'esperienza complessiva di un determinato prodotto o servizio³⁸³. In un contesto generale di instabilità economica e di scarsità di risorse, qual è quello attuale nello specifico settore culturale, si propone tramite la presente formulazione di linee guida una rilettura esperienziale del servizio di reference che sia di sostegno a innovare le strategie di intervento e a formulare una nuova direzione dei servizi italiani.

4.5 Trasversalità. *Digital Reference beyond the library*³⁸⁴

Considerando, come premesso, il reference digitale servizio fondamentale all'interno della biblioteca ideale multifunzionale ne sottolineo principalmente la vocazione trasversale. Partendo pertanto dalla visione olistica del servizio di reference propugnata da Ranganathan³⁸⁵, quale tecnica biblioteconomica che deve agire insieme a tutte le altre della

<http://www.slideshare.net/stephenfrancoeur/digital-reference-options>.

³⁸³ L'economia dell'esperienza si delinea già alla fine degli anni Ottanta, inizi anni Novanta del Novecento, ma il suo utilizzo nel settore culturale come strumento di avanzamento gestionale e organizzativo è molto recente, soprattutto in Italia, anche se la forte consapevolezza della sua utilità come strumento strategico si rileva tramite la presentazione di cospicui contributi in rilevanti contesti di ricerca internazionali e nazionali sul tema. Cfr.: Loretta Battaglia, Maria Rita Santagostino, *Il marketing esperienziale come strumento per lo sviluppo del mercato della cultura*, in: *9. Congresso internazionale di Marketing trends*, Venezia, 21-23 gennaio 2010, http://www.marketing-trends-congress.com/2010_cp/Materiali/Paper/IT/BATTAGLIA_SANTAGOSTINO.pdf (il paper alla data di ultimo controllo, 1 dicembre 2011, non risulta più disponibile nell'archivio del Congresso internazionale di Marketing Trends e non è stato possibile reperirlo altrove).

In particolare, si può notare però che se da un lato i settori culturali delle arti visive (musei, pinacoteche, etc.), delle arti rappresentative (teatri, cinema, festival) e delle arti ricreative (acquari, parchi tematici, etc.) sono attualmente oggetto di analisi di tipo esperienziale, al contrario nello specifico settore culturale delle biblioteche non si sperimenta affatto in questo senso.

³⁸⁴ Il titolo di questo paragrafo intende parafrasare il titolo di un *Satellite meeting* IFLA del 71. *World Library and Information Congress* di Oslo del 2005: *The physical Library and beyond: Library as Place and the Library in Cyberspace*.

³⁸⁵ «[...] oggi giorno c'è una divisione di funzioni tra classificazione, catalogo, servizio di reference, guide alla consultazione, sistemi di prestito e accesso libero. Nessuna di queste tecniche, da sola, può illudersi di essere soddisfacente per l'uomo della strada.

biblioteca per assolvere degnamente alla propria funzione, la estendo portando questa immagine reticolare anche all'esterno della biblioteca stessa, così da provare ad unire sinergicamente più modelli funzionali bibliotecari ed eventualmente coinvolgendo anche altri campi di azione non prettamente bibliotecari³⁸⁶.

La trasversalità del servizio si sostanzia nel suo:

- adeguarsi a contesti e soggetti differenti.
Il reference è di tutte le biblioteche, ne trascende la tipologia, la natura, l'appartenenza istituzionale, il luogo in cui si sviluppa, la comunità su cui insiste, i fondi che ha a disposizione, il personale che vi lavora, etc. in quanto la funzione informativa cui permette di assolvere è primaria e comune a tutte: «*this is what libraries are all about*³⁸⁷».
Inoltre, non è unicamente un servizio delle biblioteche³⁸⁸ (diversamente da altri servizi ancora tipicamente bibliotecari, si pensi all'ILL). In qualche misura può coinvolgere anche tutti gli altri soggetti investiti di responsabilità informativa, sociale, educativa e culturale, ma anche coloro che hanno un interesse commerciale e lucrativo nell'offrire notizie, la sua missione informativa è immanente ed è quella che accomuna le varie agenzie informative;
- non essere indissolubilmente legato al territorio, ma di saperlo potenzialmente valicare, contemplando il concetto di cittadinanza globale e di indiscutibile diritto all'informazione per tutti;
- saper rispondere sia a richieste generiche sia specialistiche, grazie ai differenti livelli e alle sinergie con i quali può essere proposto;
- validare le motivazioni più ampie che innescano una richiesta: lo studio e la professione, ma anche lo svago e/o la semplice curiosità personale.

Questa congenita caratteristica di trasversalità richiede, per poter essere efficacemente compiuta, collaborazione tra più soggetti, in quanto si nutre di sfaccettature molteplici, di differenze e di distanza. Il reference fa appello perciò al concetto di «*distribution community*³⁸⁹» quale partecipazione estesa di soggetti eterogenei ad un superiore fine condiviso.

La crescita esponenziale dell'informazione, la congerie delle aspettative degli utenti e la connettività totale rendono necessario che la biblioteca aumenti la propria rete di rimandi, conoscenze e tecniche anche al di fuori delle sue mura, così come Ranganathan auspicava

Ciascuna di esse deve essere predisposta per distribuire i propri servizi agli altri fattori della biblioteca. Così la sua efficacia e la vera ragione della sua individualità si basano sulla pronta cooperazione con le altre e si fondano su una visione olistica dell'organizzazione bibliotecaria: il messaggio olistico è questo.» in: S. R. Ranganathan, *Il servizio di reference*, op. cit., Parte B *Nascita del servizio di reference*, Cap. 7 *Messaggio olistico*, cit. p. 70.

³⁸⁶ Mi riferisco alle esperienze di reference non bibliotecario ad es. di tipo commerciale. Ultimamente vi sono commistioni tra questi due ambiti, un esempio è la collaborazione tra il servizio di reference digitale bibliotecario britannico *Enquire* e il sito di tipo Q&A *Yahoo! Answers*. Inoltre RUSA, in particolare nelle *Guidelines for information services*, op. cit., Cap. 1.0 *Services*, par. 1.13, contempla la necessità da parte delle biblioteche e dei bibliotecari di fare riferimento a risorse esterne (anche esperti individuali di settore), qualora fossero più efficienti ed efficaci di quelle interne.

³⁸⁷«[...] *an early effort to understand better the communications functions of libraries and similar types of information centers, because this is what libraries are all about*», in: R. S. Taylor, *Question-negotiation and information seeking in libraries*, art. cit., cit. p. 179.

³⁸⁸ Lo dimostra il fatto che i primi servizi di tipo *AskA* tematico che utilizzano Internet non nascono in ambiente bibliotecario: come i già citati *AskERIC* e *Ask Dr. Math*.

³⁸⁹ Michael Hammer, *The myth of disintermediation*, «Information Week», (10 Jul. 2000), n. 794, p. 150.

oltre al messaggio olistico di cui sopra affermando che il reference «*ad ampio raggio*» estendesse «*le proprie propaggini ben al di fuori della biblioteca*³⁹⁰» e si avvalsesse anche di soggetti e strutture esterni alla biblioteca di partenza. Questa visione sistemica è tutt'altro che scemata nel tempo, anche le RUSA suggeriscono di creare «*Relationships beyond the library and the profession*³⁹¹» per migliorare i sistemi esistenti e sviluppare nuovi servizi e affermano:

«*The library should participate in consortia and networks to obtain access to information sources and services it cannot provide on its own*»; «*The library should use or provide access to the information systems outside the library when these systems meet information needs more effectively and efficiently than internal resources can*», inoltre: «*As necessary, information services personnel should reach beyond in-house collections and in-house expertise by drawing on the resources of their organizations that collect and provide information, by consulting individual experts, and by tapping external information sources regardless of their medium*³⁹²».

Il reference oggi, proprio grazie alla rapidità e potenza dei mezzi di comunicazione digitale di cui può avvalersi, è in grado di realizzare attivamente questi aspetti sinergici, anche esterni. La formula strategica vincente potrebbe essere perciò *Digital Reference beyond the library*, volendo spostare con l'uso di questo avverbio - *beyond* - i confini del reference oltre le tradizionali separazioni, oltre il visibile stesso, per sfruttare al massimo ogni risorsa e competenza raggiungibile da remoto.

4.6 Un nuovo ruolo per il reference?

4.6.1 Tra continuità e innovazione

La domanda costante, sorta in ogni fase di questo lavoro di analisi sul reference digitale, è se esiste un nuovo ruolo del reference e conseguentemente una nuova filosofia del servizio, o se piuttosto stiamo assistendo unicamente ad un potenziamento di accesso all'informazione e ad una modificazione tecnica della modalità di contatto tra bibliotecari e lettori. Dunque se il reference odierno sia 'solamente' un'evoluzione tecnologica del reference in presenza o anche da remoto ma non digitale, o se sia qualcosa di decisamente differente.

Indubbiamente la tecnologia informatica e della comunicazione è foriera di vantaggi evidenti: la rapidità di relazione e dialogo³⁹³, la riproposizione in chiave digitale del concetto di prossimità con l'annullamento delle distanze logistiche e la possibilità di interazione maggiore (si pensi al *co-browsing*, *collaborative browsing*) rispetto ad alcuni servizi remoti tradizionali (il telefono o il fax). E' possibile però, approfondendo il tema, provare a considerare se questi fattori di velocità comunicativa, nuova prossimità o interattività possano incentivare anche un cambiamento del contenuto della transazione stessa e quindi determinare un cambiamento sostanziale del reference.

³⁹⁰ S. R Ranganathan., *Il servizio di reference*, op. cit., Parte J *Il servizio di reference ad ampio raggio*, Cap. 4 *Preparazione*, Par. J466 *Mercanti di luce*, cit. p. 337.

³⁹¹ RUSA, *Professional competencies*, op. cit., cit. par. *Relationships beyond the library and the profession*.

³⁹² RUSA, *Guidelines for information services*, op. cit., cit. *Services*, par. 1.11; 1.13 e *Resources*, par. 2.3.

³⁹³ C'è anche chi sostiene (a mio avviso alquanto discutibilmente) che neppure la rapidità sia prerogativa del reference virtuale rispetto a quello tradizionale: «*Tout d'abord, presque toutes les formes de référence numérique sont lentes – plus lentes que les discussions au téléphone, plus aussi que le contact direct en face à face*», in: J. D. Lauer, S. McKinzie, *Le travail de référence virtuel : Un service surestimé, gonflé et pas même réel*, «BBF», 48 (2003), n. 4, pp. 63-65, disponibile anche a partire da: <http://bbf.enssib.fr/>.

La visione di reference digitale che sottende questa ipotesi di lavoro include sia elementi di continuità (così come affermano chiaramente le linee guida RUSA del 2004³⁹⁴), sia di innovazione:

- Continuità: il reference ha una finalità immanente nel tempo e nello spazio, che prescinde il mezzo con cui è erogato. E' un servizio bibliotecario indispensabile, il cui continuo aggiornamento e allineamento alle esigenze dei fruitori reali e potenziali è vitale. Nella sua modulazione digitale il reference non è di per sé un'enorme rivoluzione, la vera rivoluzione - afferma R. David Lankes - è il reference in quanto tale³⁹⁵, piuttosto si inserisce in un processo di rinnovamento evolutivo delle biblioteche cominciato già da tempo³⁹⁶.

Alcuni convinti sostenitori del reference tradizionale sottolineano un'eccessiva enfasi riposta nel digitale, di cui sottolineano la forte pecca della perdita del tocco umano e ne riconoscono come unica innovazione il canale comunicativo utilizzato:

«The superiority of traditional reference approaches should not be gainsaid by misdirected emphasis on digital reference» e «Digital online service modules and electronic resources can never equal the potency and effectiveness of on-site, in-house, in-place, and wholly interactive traditional reference practice and time-honored paradigms of reference collection development»³⁹⁷.

- Innovazione: il reference in digitale è un servizio la cui novità non è rappresentata solo dalla tecnologia che utilizza, ma anche dai cambiamenti concettuali e formali/strutturali che essa implica: nuove tipologie di domande; eliminazione di alcune inibizioni degli utenti nel formulare le richieste favorita dall'anonimato e dalla comunicazione remota; nuovo modo di intendere complessivamente il servizio: dall'esclusività della sua funzione informativa alla novità rappresentata dal suo essere anche occasione di relazione e contatto tra più individui. Persino il paradigma del suo ruolo, sino ad oggi inscalfibile, pare essersi ampliato sino a includere nuove motivazioni che sottendono anche nuove dinamiche di utilizzo: personale interesse, curiosità, evasione, svago.

Il reference digitale, in ragione proprio delle sue caratteristiche costitutive, sembra validare alcune tipologie di domande e abbandonarne altre relegandole esclusivamente all'ambiente di relazione tradizionale. Questo può essere considerato un fattore sostanziale di cambiamento innovativo del servizio di reference stesso.

Se si pensa alle richieste di orientamento logistico, che spesso affollano i banchi informazioni delle biblioteche, queste naturalmente non si trovano più tra le richieste pervenute ai servizi di reference digitale, in quanto la loro urgenza nasce contestualmente al luogo fisico biblioteca e lì cessa.

Di pari passo, nelle richieste ricevute attraverso la Rete Internet si registra una tendenza maggiore a richieste di tipo 'deep', rispetto alle 'quick'-fattuali che spesso sono risolte attraverso l'uso diretto da parte dell'utente del sito web della biblioteca o

³⁹⁴ «Virtual Reference is an extension of an institution's existing reference services», in: RUSA, *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*, 2004, cit. 4 *Organization of service*, 4.1.1.

³⁹⁵ «Reference itself is a revolution» cit. da: D. R. Lankes, *Reference in the crowd*, in: *Trendy Topics: Digital conference (T2Ref)*, 14 settembre 2010, video: <http://vimeo.com/14994879>.

³⁹⁶ Questa è anche la tesi proposta da Michael Gorman in riferimento all'impatto delle nuove tecnologie sulle biblioteche, in: IDEM, *La biblioteca come valore*, op. cit.

³⁹⁷ J. D. Lauer, S. McKinzie, *Bad moon rising: a candid examination of digital reference and what it means to the profession*, «The reference librarian», (2002-2003), n. 79/80, pp. 45-56, cit. pp. 45 e 55.

dei motori di ricerca³⁹⁸, e anche alle richieste d'aiuto nell'uso delle tecnologie informatiche attraverso le quali il reference stesso è erogato³⁹⁹.

Inoltre, la diversità del dialogo attraverso il Web, rispetto alla comunicazione attraverso canali più tradizionali, implica necessariamente delle differenze di contenuto oltreché di mezzo, sia da parte di chi eroga il servizio (anche se tuttora questo aspetto non è del tutto assimilato dalle istituzioni culturali che erogano servizi digitali⁴⁰⁰), sia da parte di chi ne fruisce. Ad esempio, l'indipendenza del servizio di reference da un qualunque luogo e da un qualunque tempo (orario) dunque il fatto stesso che le richieste vengano poste dagli spazi più disparati (casa, ufficio, etc.) e non più solo dal luogo fisico biblioteca e ad una qualsiasi ora diurna e notturna, può portare a minimizzare fino anche ad eliminare alcune inibizioni nel richiedente e corroborare la sua idea di poter formulare qualunque tipo di domanda che altrimenti nella 'ufficialità' della biblioteca è pensabile che sarebbe stata formulata diversamente o non sarebbe stata formulata affatto.

Per converso, la disinibizione che induce uno strumento remoto che può anche preservare l'anonimato dell'utilizzatore può contrarre o scarnire a tal punto il linguaggio tanto da rendere talvolta incomprensibili persino le richieste più semplici. Quindi, se ne può trarre come considerazione che l'ambiente virtuale interagisce sia sulla semantica, sia sulla sintassi delle richieste, modificando il contenuto delle stesse e il linguaggio con cui vengono formulate.

La multimedialità costitutiva della comunicazione tramite Web è in sé poi certamente elemento di innovazione. Il messaggio veicolato da un servizio digitale, che sfrutta opportunamente la multimedialità delle nuove tecnologie, è generalmente caratterizzato da un arricchimento complessivo, poiché è in grado di integrare pressoché simultaneamente informazioni di diverso tipo: testo, grafica, sonoro, video, immagini, etc. che rendono maggiormente recepibile il contenuto, quindi che agiscono da facilitatori della dimensione cognitiva in cerca della soddisfazione di una determinata utilità⁴⁰¹.

³⁹⁸ Michele Rosco parlando del compito dell'operatore di informazioni rileva che esso «in primo luogo deve fornire informazioni davvero 'utili' e 'visibili', perché le informazioni 'qualsiasi' già ci sono (e sono reperibili a costo basso e con abilità ormai non specialistiche)», in: IDEM, *Il marketing dell'informazione e della conoscenza*, op. cit., cit. p. 55.

³⁹⁹ La tesi dell'aumento delle richieste 'tecnologiche' nei servizi da remoto è sostenuta in: Joseph Janes, *Introduction to reference work in the digital age*, New York ; London, Neal Schuman, 2003, p. 136 e più recentemente convalidata anche in: Annabel K. Stephens, *Twenty-first century public library adult services*, «Reference and user services quarterly», 45 (2006), n. 3, pp. 223-235 e in: *The human side of reference and information services in academic libraries: adding value in the digital world*, a cura di Lesley S. J. Farmer, op. cit. Anche l'indagine statistica di alcuni casi concreti dimostra la validità di questa tesi: in *Chiedi al bibliotecario* dell'Università di Bologna si registra un alto numero di richieste 'informatiche', ad esempio sull'uso del proxy e sul funzionamento delle banche dati dell'Ateneo; lo stesso viene rilevato da Claire Nguyen nel resoconto dell'esperienza della biblioteca "EPC-Biologie" dell'Università di Montréal in Canada in: EADEM, *Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif...*, op. cit., p. 36. Nelle carte del servizio di alcuni (es. il gallese *AskCymru*) viene invece addirittura specificato che non si risponde alle richieste relative al funzionamento del computer degli utenti, il che lascia presupporre che le richieste di questo tipo dovessero essere, prima di tale restrizione d'uso, numericamente significative: <http://library.wales.org/askcymru/en/faq>.

⁴⁰⁰ Cfr.: Pierluigi Feliciati, *La progettazione di risorse informative digitali in rete centrate sugli utenti: presupposti deontologici, metodologici e qualche accenno alle tecniche di misurazione*, 2010 [preprint], <http://eprints.rclis.org/handle/10760/14621>.

⁴⁰¹ Un'efficace metafora utilizzata da R. D. Lankes per spiegare i vantaggi del reference digitale rispetto al tradizionale consiste nel paragonare quest'ultimo ad una mappa geografica cartacea e il primo ad un moderno navigatore Gps. Cfr.: R. D. Lankes, *Reference in the crowd*, op. cit.

Nel contempo questi stessi elementi aggiungono intrattenimento sensoriale alla transazione informativa, agendo pertanto direttamente sulla dimensione dell'emozione⁴⁰² dell'utente.

Ipotizzo inoltre che la modalità di lettura ipertestuale non sequenziale e associativa tipica della Rete induca alla formulazione di richieste immediate, in quanto la leva che può indurre all'esplicitazione di una domanda non è più o non solo nella riflessione, piuttosto nella spontaneità. Questo trova corrispondenza anche nell'uso di un linguaggio essenziale (talvolta addirittura composto da una o più parole troncate e senza verbi), tipico dell'immediatezza. Intendo supporre una differenza esistente tra le richieste formulate in presenza direttamente al bibliotecario del *reference desk* le quali sono in prevalenza l'esito della meditata formulazione mentale del richiedente recatosi in biblioteca appositamente per colmare quel suo determinato gap informativo e le richieste formulate tramite i servizi di reference da remoto che spesso sorgono durante una sessione di navigazione Web per sanare una lacuna che si recepisce nello stesso momento della sua insorgenza.

La facilità d'uso della Rete e dei servizi di reference digitale, la velocità anche sincrona dei mezzi, l'immediatezza di letture in linea *multilineari* (non sequenziali) fanno apparire più semplice ottenere il «*visceral needs*», il primo grado di necessità informativa che si forma nelle persone ancor prima che le stesse siano in grado di riconoscerlo ed esprimerlo, piuttosto che risalire la scala dei quattro livelli dei bisogni attraverso la tecnica dell'intervista in presenza⁴⁰³.

E' possibile perciò notare, a prescindere dall'essere sostenitori o detrattori della nuova modalità, che il reference in digitale si sia effettivamente modificato nella sostanza, espanso nelle sue potenzialità e non solo rispetto alla velocità di transazione e all'annullamento delle barriere fisiche tra utilizzatori e realizzatori/fornitori (primi elementi direttamente imputabili alle nuove tecnologie applicate), quanto più nel suo avere aumentato le tipologie di richieste e di utenti raggiungibili, nell'aver agito direttamente sul linguaggio utilizzato nel porre le richieste (e altrettanto in quello utilizzato per stilare le risposte) e nell'aver ampliato le motivazioni che ne comportano l'uso, modificandone perciò la sua stessa essenza.

Non cambia lo scopo del servizio consistente nel voler soddisfare gli utenti e neppure la capacità di personalizzazione che lo caratterizza, ma è possibile certamente affermare che esso non è solo differente dal suo equivalente tradizionale strumentalmente e operativamente, ma anche concettualmente e formalmente, in quanto si rimodula ampliandosi a tipologie di richieste differenti, ad utenti diversi, poiché un servizio di questo tipo può esercitare capacità attrattiva anche verso persone che abitualmente non entrano in biblioteca e si apre ad una più vasta gamma di motivazioni d'uso.

Il reference in digitale pertanto, come già da altri affermato, non è da intendersi come una grande rivoluzione, ma a suo modo pur perseguendo finalità tradizionali esso opera dei cambiamenti significativi, pertanto è sia tradizione che innovazione.

⁴⁰² Sulla funzione delle nuove tecnologie nelle esperienze di consumo dei prodotti culturali si veda: Michela Addis, *Nuove tecnologie e consumo di prodotti artistici e culturali: verso l'edutainment*, «Micro & Macro Marketing», 11 (2002), n. 1, pp. 33-59.

⁴⁰³ Il «*visceral needs*» primo passo nella formulazione dei bisogni di tipo informativo, insieme al «*conscious needs*»; al «*formalized needs*» e al «*compromised needs*» costituiscono il «*reference proces*» teorizzato da Taylor negli anni Sessanta del Novecento, in: R. S. Taylor, *The process of asking questions*, «American documentation», 13 (October 1962), n. 4, pp. 391-396 e IDEM, *Question-negotiation and information seeking in libraries*, «College and research libraries», 29 (May 1968), n. 3, pp. 178-194.

Patrick Bazin⁴⁰⁴, introducendo un recente testo sui servizi di reference dal tradizionale al digitale⁴⁰⁵, parla di una loro «*transfiguration*» piuttosto che di una netta separazione tra le due modalità affermando:

«les services de référence, fleurons des bibliothèques modèles anglo-saxonnes, subissent de plein fouet la concurrence de l'Internet, mais, paradoxalement, cette crise peut déboucher non pas sur une disparition de la fonction mais sur sa transfiguration. Autrement dit, autour de la référence se joue pour les bibliothèques un drame salvateur dont elles sortiront gagnantes si elles savent faire preuve d'audace»⁴⁰⁶.

Inoltre, sempre nella stessa prefazione, Bazin allontana la principale critica mossa ai servizi in digitale introducendo il lettore a quello che qualifica come 'paradosso della tecnologia in generale'⁴⁰⁷, ovvero indirettamente valorizzare ancora di più «*la part la plus noble du métier de bibliothécaire*» il cosiddetto 'tocco umano'. Dunque, anche il reference da remoto ha il suo valore più profondo nell'essere un servizio ad alta personalizzazione in cui il «*convertitore umano*», per utilizzare un'espressione molto efficace di Ranganathan, ha ancora un ruolo assolutamente preminente: «*Se non si mette a disposizione la sensibilità umana, l'enorme potenziale delle raccolte librerie di oggi non sarà altro che una beffa. In realtà, il problema delle biblioteche non è più quello della scarsità, se non nel senso di scarsità di convertitori umani dell'energia potenziale dei libri, che ammufliscono sugli scaffali, in energia cinetica pronta all'uso per i lettori*»⁴⁰⁸.

Il reference digitale, per rispondere alla domanda frequentemente emersa nel corso di questa trattazione e posta ad inizio del presente paragrafo, ha dunque una doppia natura non conflittuale: è propaggine naturale del reference in presenza e pertanto ad esso fa principale e costante riferimento, ma nello stesso tempo è anche un servizio con specifiche peculiarità, perciò richiede osservanza di metodi e procedure altrettanto specifiche.

Si può arguire che il servizio di reference digitale sia un servizio la cui novità non è rappresentata unicamente dagli aspetti tecnologici innovativi utilizzati per la sua realizzazione e per il suo uso, ma anche dall'induzione di questi a una tipologia di lettori più ampia, a tipologie di domande differenti da quelle che solitamente vengono poste in un servizio tradizionale e a una cura umana ancora più attenta da parte dei bibliotecari addetti per allontanare il rischio di una scarsa personalizzazione del servizio remoto.

Riassumendo quanto sino ad ora sostenuto i cambiamenti più significativi nel servizio coinvolgono:

- l'accesso all'informazione: nei tempi, nei luoghi e nelle modalità;
- i lettori: nella pluralità delle loro provenienze ed esigenze, nella loro percezione del ruolo e delle capacità della biblioteca e dei bibliotecari;
- le domande: nelle tipologie e nella loro stessa articolazione linguistica;
- i bibliotecari: nelle competenze e nella professionalità necessarie al raggiungimento del fine perseguito;

⁴⁰⁴ Già Direttore della Biblioteca municipale di Lione, ad aprile 2010 è stato nominato Direttore della Bibliothèque publique d'information (BPI) di Parigi dal Ministro della cultura e della comunicazione Frédéric Mitterand, notizia tratta da «*Liberation.fr*» del 2 aprile 2010: <http://www.liberation.fr/livres/0101628150-patrick-bazin-nomme-a-la-tete-de-la-bpi>.

⁴⁰⁵ Jean-Philippe Accart, *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*, Paris, Cercle de la librairie, 2008.

⁴⁰⁶ Ivi, Patrick Bazin, *Préface*, cit. pp. 9-10.

⁴⁰⁷ La traduzione in italiano del testo originale francese è della scrivente.

⁴⁰⁸ S. R. Ranganathan, *Il servizio di reference*, op. cit, Parte B *Nascita del servizio di reference*, Cap. 5 *Le ragioni del servizio di reference*, Par. B58 *Convertitore umano*, cit. p. 67.

- le raccolte: nel supporto (raccolte necessariamente ibride per pervenire alla soddisfazione di necessità differenti);
- le risposte: nella forma della loro presentazione che influisce anche sul contenuto (la scrittura, sia sincrona sia asincrona, per il suo carattere di permanenza richiede un livello di precisione maggiore che non l'oralità).

4.6.2 Tra informazione e conoscenza

Nel perenne dibattito che rinnova la demarcazione tra informazione e conoscenza anche il reference, trattando la materia base di entrambe, viene chiamato in causa. La domanda che ci si pone in questo paragrafo è se il reference digitale generi 'solo' informazione o anche conoscenza, intendendo con quest'ultimo termine identificare l'accrescimento della conoscenza già posseduta dall'utente prodotto dall'interazione con il bibliotecario e l'ambiente informativo.

Recentemente Rahmatollah Fattahi ha richiamato l'attenzione sull'importanza del catalogo di biblioteca non solo nella ricerca di informazione, ma anche nella produzione di conoscenza, affermando:

«I cataloghi di biblioteca possono aiutare l'utente nel comportamento quando ricerca delle informazioni e guidarlo verso un 'comportamento di ricerca cognitiva'. Quindi confrontare il comportamento nella ricerca informativa e i servizi e gli elementi del catalogo che possono aiutare l'utente a portare avanti una ricerca più efficace, illustrerebbero il potenziale per convertire l'informazione in conoscenza⁴⁰⁹».

Qui, a partire da questa condivisibile affermazione, si prova a spostare l'attenzione verso il comportamento nella ricerca informativa che si ha tramite il reference digitale diretto e ci si domanda se quest'ultimo - il reference - possa assumere un ruolo simile a quello del catalogo e se l'ambiente digitale attraverso il quale viene fornito possa essere considerato un sistema di informazione sufficientemente avanzato e in grado di facilitare la trasformazione dell'informazione in conoscenza ovvero *«non solo trovando, identificando, selezionando e ottenendo [informazione], ma anche per mezzo delle funzioni di apprendere, distinguere, integrare e capire l'informazione che gli viene fornita⁴¹⁰».*

Per trovare risposta a tale complesso quesito si può partire dal modello proposto sempre da Fattahi⁴¹¹, che illustra le principali fasi comuni ai vari processi di ricerca delle informazioni - in quanto umana attività cognitiva - esistenti in letteratura:

- 1) *Arrivare a un problema: divario informazione/ conoscenza,*
- 2) *Identificare l'informazione necessaria,*
- 3) *Sottoporre una richiesta,*
- 4) *Scorrere liste e analizzare i risultati,*
- 5) *Riconoscere e distinguere, e*
- 6) *Apprendimento e meta-riconoscimento [fase della «conoscenza sottintesa»].*

⁴⁰⁹ Rahmatollah Fattahi, *From information to knowledge: superworks and the challenges in the organization and representation of the bibliographic universe = Dall'informazione alla conoscenza: le super-opere e le sfide dell'organizzazione e rappresentazione dell'universo bibliografico. Lectio Magistralis in Biblioteconomia*, Università degli Studi di Firenze, 16 marzo 2010, Firenze, Casalini Libri, 2010, cit. p. 31.

⁴¹⁰ Ivi, p. 28.

⁴¹¹ Ivi, p. 32.

Analogamente si rileva che in un approccio di ricerca di informazioni tramite il reference, piuttosto che tramite il catalogo, la dinamica che coinvolge l'utente nella ricerca è la medesima.

C'è però una differenza, che appare sostanziale tra i due ambienti informativi, tale diversità riguarda più direttamente il processo che concerne la fase in cui si sottopone una richiesta (fase 3) e i tempi ed il linguaggio con cui la risposta relativa viene formulata.

Infatti, se nel catalogo la modalità di risposta è sempre contestuale alla richiesta e si genera automaticamente, nel reference digitale diretto essa può essere contestuale solo se esso è erogato in modalità sincrona, mentre è differita se è erogato in modalità asincrona. Per quanto concerne il linguaggio, sia quello della richiesta in ingresso (dell'utente) sia quello della risposta in uscita (del bibliotecario), è un linguaggio naturale in quanto la risposta è formulata dal bibliotecario addetto appositamente e opportunamente per un determinato utente che altrettanto liberamente pone la domanda e solitamente la arricchisce di ulteriori elementi peculiari fornendo le sue generalità o circoscrivendo la sua richiesta ad un contesto d'uso o ad una specifica finalità. La risposta pertanto non è automatica⁴¹² e non risponde a rigide regole convenzionali nella sua espressione linguistica e rappresenta un *unicum* per quel tipo di richiesta e per quel determinato utente in quell'esatto momento. Si ritiene pertanto che in questa fase si crei un reticolo di suggerimenti bibliografici, di modalità ed indicazioni utili per compiere ulteriori ricerche, di legami associativi di tipo interattivo che rendono possibile la generazione di ulteriore nuova conoscenza da parte dell'utente.

Da tutto questo ritengo si possa evincere che nel processo di ricerca di informazioni attraverso il servizio di reference digitale, nonostante l'universo informativo sul quale porre richieste sia generalmente più complesso rispetto a quello a cui un catalogo bibliografico può aspirare, la fase identificata nel modello di comportamento generale di Fattahi come la 3. «*Sottoporre una richiesta*» può risultare semplificata all'utente che si rivolge al reference piuttosto che al catalogo, perché non soggiace a regole precostituite né di tipo semantico né di tipo sintattico, ma utilizza un linguaggio naturale.

I processi di semplificazione della ricerca che Fattahi riconosce come propri solo ad alcuni cataloghi si possono ritenere, in considerazione di quanto testé affermato, insiti nei sistemi di reference in quanto il reference permette di compiere in maniera facilitata il passaggio di acquisizione dell'informazione e generazione della conoscenza nelle seguenti fasi:

- 1) *Osservare/ Navigare/ Trovare,*
- 2) *Identificare,*
- 3) *Distinguere/ Differenziare,*
- 4) *Interpretare/ Giudicare,*
- 5) *Integrare/ Correlare,*
- 6) *Organizzare e fare propria l'informazione.*

Se si osserva la 1° fase del processo cognitivo di generazione di conoscenza – l'Osservazione, la Navigazione e il Trovare - sono fasi guidate dal bibliotecario che filtra, identifica e seleziona gli *item* rilevanti alla richiesta sottoposta dall'utente. Naturalmente in questa operazione di filtraggio e selezione compiuta dal bibliotecario (e connaturata all'attività stessa del reference) si perde la possibilità da parte dell'utente di una navigazione autonoma nella totalità dell'universo informativo bibliografico, pertanto si riduce - ma in favore di una selezione mirata - il percorso di esplorazione personalizzato.

⁴¹² Lascio da parte il caso dei *chatterbots* già indicati in questo elaborato come parziali strumenti di reference digitale e anche gli strumenti di reference indiretto come i VRD.

La conclusione a cui perviene Fattahi nei suoi studi sul *Super-Work* è che attraverso l'interazione con un catalogo progettato in modo da utilizzare e visualizzare il complesso reticolo di associazioni tra gli *item* attraverso meta-record (che associano il record bibliografico all'opera e a tutte le sue entità: ciò che definisce *Super-Work* appunto) si faciliti e si ottenga il processo di acquisizione della conoscenza (e non più dunque solo informazione) da parte dell'utente. Di conseguenza è possibile, date le premesse fatte in questo paragrafo, ritenere che - dal punto di vista delle finalità - un sistema strutturato di reference, quale quello digitale è a prescindere dalla sua specifica modalità di erogazione, sia altrettanto efficace nel processo cognitivo della persona che pone una richiesta perciò possa essere incluso tra i «*sistemi orientati alla conoscenza*⁴¹³» proprio per la sua naturale propensione a favorire associazioni (grazie al lavoro sia del bibliotecario, sia alla modalità di ricerca cognitiva dell'utente). Affinché tale processo di generazione di conoscenza possa infine dirsi compiuto occorre che il livello di *granularità* della modalità di presentazione dei risultati della ricerca e delle modalità della stessa sia tale da permettere la ricostruzione del reticolo associativo - privo di fuorvianti sottintesi - di tutti i passi compiuti per il raggiungimento dei risultati ottenuti e presentati. Occorre pertanto soprattutto agire su due dimensioni:

- l'elaborazione concettuale e sintattica della risposta;
- la visualizzazione della risposta e di tutto il suo reticolo informativo.

4.6.3 Servizio relazionale per la crescita individuale e sociale

Il reference bibliotecario, essendo per vocazione elettiva servizio informativo erogato da un istituto culturale, determina «*esternalità*⁴¹⁴» positive in termini di: un *beneficio diretto e personale* correlato al soddisfacimento del bisogno specifico e contestualizzato per cui viene utilizzato da un utente e anche di un *beneficio indiretto e sociale* connesso agli effetti che si generano in un secondo tempo rispetto al suo uso sul livello culturale, sulla crescita intellettuale personale e professionale dell'utente e in maniera indiretta sul suo gruppo sociale di riferimento con il quale esso costantemente interagisce.

Se il beneficio diretto e personale può essere oggetto di una misurazione e valutazione più o meno semplice, il secondo tipo di beneficio, quello indiretto e sociale, risulta pressoché impalpabile o intangibile⁴¹⁵. Nonostante le difficoltà connesse alla intangibilità, l'emersione del valore di un bene, servizio, evento o attività di tipo culturale, nel senso di risultato ottenuto per il singolo fruitore e più estensivamente anche per il suo gruppo di appartenenza,

⁴¹³ R. Fattahi distingue tra «*sistemi orientati al documento*» (i cataloghi odierni) e «*sistemi orientati alla conoscenza*» (i cataloghi Super-Opera).

⁴¹⁴ Per il concetto di «*esternalità*» cui qui si fa riferimento cfr.: Giovanni Di Domenico, *Perché un'economia della biblioteca? Un campo interdisciplinare che riguarda aspetti fondamentali dell'analisi, della valutazione e del management dei servizi bibliotecari*, «Biblioteche oggi», 28 (maggio 2010), n. 4, pp. 7-15: «Il concetto di esternalità è fra i più frequentati dall'economia della cultura e investe la dimensione di valore della cultura stessa sia in termini di sviluppo economico, (e qui le parole-chiave sono innovazione, creatività, attrazione, sostenibilità ecc.) sia in termini di benessere ed equità sociale, libertà e qualità di relazione, ricchezza di vita.», cit. p. 8.

⁴¹⁵ Di «*benefici intangibili*» parla Roberto Ventura in: IDEM, *La valutazione economica della biblioteca: dalla legittimazione alla redditività. Il ROI (Return On Investment)*, in: 10° *workshop: I professionisti della conoscenza: quale futuro? Laboratorio "La misurazione d'impatto delle biblioteche, archivi e centri di documentazione"*, Consiglio Regionale della Puglia, Biblioteca multimediale e centro di documentazione Teca del Mediterraneo, Bari, 22-23 giugno 2007, pp. 1-19, <<http://www.bcr.puglia.it/tdm/documenti/workshop/2007/Ventura.pdf>>: «I benefici intangibili hanno una natura più concettuale e riguardano soprattutto i valori culturali o simbolici nei quali una comunità o un'organizzazione si identifica; questi consentono però di evidenziare ricadute fondamentali, come il contributo che la biblioteca apporta alla realizzazione della mission dell'organizzazione di cui fa parte: si pensi alla biblioteca di un policlinico, al sistema bibliotecario di un ateneo, ma anche alla biblioteca di ente locale. [...] un beneficio intangibile potrebbe essere quello di corroborare l'identità storica o la vocazione economica di un territorio oppure di migliorare la qualità della vita.», cit. p. 10.

è un processo estremamente utile per conferire ad esso il suo valore unitario piuttosto che parziale.

Alcune indagini tese a rilevare l'impatto di tipo sociale, denominate *social impact audit*, cominciano ad essere affrontate in particolare all'estero. Per impatto sociale di una biblioteca si intende il beneficio che riguarda una molteplicità di aspetti: lo sviluppo personale dell'utente (che, ad esempio, può accrescere il proprio livello culturale generando nuove competenze) o dell'intera sua comunità di riferimento in termini di coesione e inclusione sociale (ad es. incentivando la convivenza tra culture differenti); di rafforzamento della comunità (supportando iniziative comunitarie); di accrescimento del senso di identità ed appartenenza di una comunità; di salute e benessere degli utenti, etc. Il tema del benessere è strettamente connesso alla conoscenza quale principale risorsa di arricchimento personale e sociale.

Le biblioteche tutte sono, in misura più o meno elevata, terreno fertile di opportunità «*per lo sviluppo creativo della persona*⁴¹⁶». Qui raccolte e servizi nutrono nuove idee, le quali possono a loro volta generare nuova conoscenza in un processo potenzialmente inesauribile. La biblioteca pubblica (pubblica nell'accezione più estensiva del termine), essendo una «*via di accesso locale alla conoscenza*⁴¹⁷», realizza attività e beni intenzionalmente predisposti a questo scopo.

Il reference digitale rappresenta un ulteriore strumento a disposizione della biblioteca per l'accrescimento del beneficio individuale e sociale. Questo elaborato perciò, nel suo complesso di indagini e riflessioni, intende far emergere anche la «*verità sociale*⁴¹⁸» di tale servizio, pertanto ne propone una lettura di tipo *esperienziale* la quale coordini gli interventi atti a migliorarne non solo l'assetto informativo, piuttosto quello organizzativo e relazionale spesso tralasciato poiché considerato solamente secondario, così come espresso da Giovanni Di Domenico: «*Le biblioteche possono generare, anche come effetti di servizio collaterali, non necessariamente nucleari, condivisione di esperienze e d'interazione sociale non riscontrabili o meno evidenti in altre situazioni e forme di scambio. Quando Ranganathan, a proposito del reference, parla di 'intima comunione tra il bibliotecario e il lettore' e dell'obbligo di 'prenderci carico personalmente dei bisogni del lettore' apre alla biblioteconomia scenari culturali e gestionali che oggi trovano anche nuove implicazioni.*⁴¹⁹».

Questo tipo di approccio non può essere riservato unicamente ai servizi in presenza, poiché se vengono riconosciute all'utente odierno della moderna biblioteca tre differenti necessità: quella intellettuale/culturale, quella emozionale e quella etica, come evidenziato sempre da Di Domenico, allora occorre riconoscere parimenti queste tre aree di interesse sia in chi si rivolge ad un servizio in presenza, sia in chi compie la stessa richiesta a distanza, poiché la sfera delle necessità comuni coinvolge sia gli uni che gli altri. Difatti Di Domenico prosegue affermando esplicitamente: «*Dal discorso è bene che non restino fuori i servizi bibliotecari erogati a distanza, soprattutto il reference on line, compreso quello su base cooperativa. Non è in discussione il primato dei contenuti delle transazioni, il loro buon risultato quanto a trasferimento di informazioni e conoscenze:*

⁴¹⁶ Punto 3° del *Manifesto IFLA/UNESCO sulle biblioteche pubbliche*, traduzione italiana a cura di Maria Teresa Natale, «AIB Notizie», (1995), n. 5, disponibile alle seguenti url:

<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm> o <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/ital.htm>. Testo originale in inglese pubblicato in «IFLA Journal», 21 (1995), n. 1, pp. 66-67.

⁴¹⁷ Ivi: «*La biblioteca pubblica, via di accesso locale alla conoscenza, costituisce una condizione essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali.*».

⁴¹⁸ Giovanni Di Domenico definisce «*verità sociale*» gli esiti della fruizione delle raccolte e dei servizi della biblioteca, in: IDEM, *Tavola rotonda: La qualità nelle biblioteche: cosa produce per la collettività? Note sulla valutazione d'impatto delle biblioteche*, in: *9° workshop Qualità e oltre: cosa valgono le Biblioteche e i centri di documentazione*, Consiglio Regionale della Puglia, Biblioteca multimediale e centro di documentazione Teca del Mediterraneo, Bari, 16-17 giugno 2006, pp. 45-50, <http://www.bcr.puglia.it/tcm/documenti/workshop/2006/DiDomenico.pdf>, cit. p. 45.

⁴¹⁹ Giovanni Di Domenico, *Biblioteconomia e culture organizzative: la gestione responsabile della biblioteca*, Milano, Bibliografica, 2009, cit. p. 66.

dopotutto, è questo che sopra ogni cosa si attendono gli utenti. Bisogna però comprendere anche quale offerta di relazione personalizzata sia possibile immaginare in un ambiente, quello digitale, che tende a ridimensionare gli aspetti meta comunicativi dello scambio di servizio, a ridurli, per così dire, all'essenziale: cortesia, puntualità, poco altro. [...] Più in generale, conta la cornice, la metafora comunicativa che accompagna i servizi digitali interattivi, ne definisce le finalità relazionali, assegna valore alla collaborazione, all'esperienza della ricerca fatta insieme.⁴²⁰».

Il reference pertanto qui è analizzato anche nella sua veste di servizio relazionale, ossia che focalizza lo scopo precipuo di mediazione di contenuti ma veicolati attraverso un costruito di contatto e relazionale altrettanto significativo⁴²¹. Lo stesso progetto della Biblioteca Digitale Italiana (BDI) fa riferimento al Web come veicolo comunicativo che amplifica gli accessi alla biblioteca, alle sue raccolte e ai suoi cataloghi, non solo per gli utenti dediti allo studio ma per un qualsivoglia utente ne abbia necessità e interesse: «*Lo sviluppo del Web sarà orientato in diverse direzioni, sia verso il mondo della ricerca e della specializzazione, sia verso l'utenza indifferenziata che possa essere stimolata a collegarsi ed a fruire delle risorse digitali per ragioni non solo legate allo studio.*⁴²²».

Questo aspetto sociale-umanitario è suggestivamente illustrato anche da queste parole di Ranganathan rivolte a J. S. Sharma: «*[...] il servizio di biblioteca è forse il servizio più impersonale, e che se qualcuno compie tale servizio con devozione e cuore puro, senza riguardo per la casta, il credo o il colore e senza considerare se un uomo sia ricco o povero, costui rende un vero servizio all'umanità. A questo servizio infatti non è legata alcuna corda, così come è avvenuto per i grandi uomini del passato, che hanno sempre servito l'umanità inculcando idee nobili nelle persone, e continuando così a vivere nei loro cuori pur non esistendo più nella loro forma fisica. Dopo tutto, questo corpo ('sharirah') un giorno o l'altro sarà inevitabilmente distrutto; ma il servizio di una persona all'umanità non sarà mai distrutto dal tempo, né dalla guerra, né da qualsiasi altro avvenimento catastrofico. Un bibliotecario che abbia servito i suoi lettori con tale spirito otterrà la 'moksha' [=salvezza]⁴²³».*

4.6.4 Strumento resiliente per governare l'inatteso. Imprevedibilità e tocco umano: analogie con le HRO

Sono denominate *High Reliability Organizations (HRO)* le organizzazioni ad alta affidabilità che operano affrontando eventi inattesi senza lasciarsi sconvolgere, piuttosto sapendone sfruttare le criticità per rinnovarsi e accrescere il proprio grado di incisività mantenendo una buona performance.

Le biblioteche non sono propriamente classificabili come *HRO*, questa definizione è più opportunamente e letteralmente riservata alle organizzazioni che operano in condizioni estremamente complesse e soprattutto che utilizzano strumenti, tecnologie, materiali ad alto rischio la cui disfunzione può essere causa di conseguenze molto gravi. Ad ogni modo però, pur non operando con strumentazioni e materiali che possano mettere a rischio l'incolumità delle persone, come tutte le organizzazioni anche le biblioteche hanno un certo grado di

⁴²⁰ *Ibidem*.

⁴²¹ La «*convenience*», intesa come insieme combinato di più elementi quali la semplicità, la rapidità, l'accuratezza, l'uso '24/7' e fattori relazionali in grado di determinare esperienze positive, è indicata come motivazione più frequente per l'uso del servizio, in: Lynn Silipigni Connaway, Marie L. Radford, *Seeking Synchronicity: Revelations and Recommendations for Virtual Reference*, Dublin (Ohio), OCLC Research, July 2011, <http://www.oclc.org/reports/synchronicity/full.pdf>.

⁴²² *Biblioteca Digitale. Le politiche del digitale: raffronto tra linee guida in alcuni paesi europei ed extraeuropei*, a cura di Gabriele Lunati, s. l., 23 settembre 2001, http://www.iccu.sbn.it/opencms/export/sites/iccu/documenti/POLITICHE_DEL_DIGITALE.pdf, cit. p. 23.

⁴²³ J. S. Sharma, Dr. S. R. Ranganathan. *A great teacher and a humanist*, in: *Ranganathan's philosophy. Assessment, impact and relevance*, edited by T. S. Rajagoplan, New Delhi, Vikas, 1987, p. 687 cit. da Claudio Gnoli, *Il tavolino di Ranganathan*, «Bibliotime», 3 (2000), n. 3, <http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iii-3/gnoli.htm>.

complessità organizzativa e gestionale, riconoscono alle risorse umane un contributo fondamentale, affrontano tempestivamente problematiche ed eventi inattesi ed escogitano quotidianamente soluzioni.

Il reference digitale in particolare, malgrado il suo essere attività programmata e sempre più abituatoria in biblioteca, conserva una quota di imprevedibilità in ragione soprattutto:

- del numero sconosciuto a priori delle richieste che possono pervenire in biblioteca in un determinato lasso di tempo;
- del contenuto estremamente vario delle stesse;
- dei livelli altrettanto variabili di approfondimento richiesto.

Nonostante ciò, le biblioteche che lo erogano stabiliscono a priori tempistiche di risposta e standard qualitativi. Al fine di facilitare il rispetto di questi parametri e quindi garantire affidabilità globale al servizio occorre che la biblioteca, in riferimento al reference, sia amministrata come una struttura pienamente consapevole⁴²⁴ e pertanto cominci a considerare (e rispettare) le cinque regole indispensabili per ogni organizzazione ad alta affidabilità. Tali regole⁴²⁵ includono sia un approccio proattivo, ovvero attenzione alla prevenzione degli errori - attraverso le prime tre norme: i cosiddetti «*principi di anticipazione*», che reattivo, ossia cura all'arginamento degli stessi - attraverso le ultime due: i «*principi di contenimento*». Vediamone più in dettaglio l'applicabilità alle biblioteche nella gestione del reference digitale:

Approccio Proattivo:

1. «*Preoccupazione rispetto agli eventi critici*»

Consiste nel mantenere sempre una soglia di attenzione alta all'interno dell'organizzazione, in modo da potere anticipare le eventuali criticità. Considerare ogni errore, anche il più piccolo e apparentemente insignificante, come possibile innesco di una problematica più grande che potrebbe inficiare il funzionamento dell'intero sistema. L'autocompiacimento e le aspettative degli operatori (di qualunque livello e responsabilità essi siano) relativamente alle proprie performance e l'automatismo dei processi, se estremizzati, portano ad abbassare il livello di attenzione e abbattano il meccanismo migliorativo derivante invece dallo studio costante delle problematiche.

Attuando nel reference tale accorgimento occorre applicare uno sguardo obiettivo su tutte le attività ad esso correlate, in modo da prevedere, arginare o addirittura aggirare gli errori, ad esempio attuando le seguenti azioni cautelative:

- autovalutazione delle risposte date (qualitativa e formale):
 - una regolare attività interna di autovalutazione qualitativa delle risposte date (rispetto a parametri precedentemente stabiliti in linee guida condivise internamente) - ad esempio - oppure di rispetto di regolare procedura formale (attenersi ai tempi di risposta; osservare scrupolosamente i turni di lavoro; condividere *know how* con i colleghi, etc.) può contribuire al processo di miglioramento e di supervisione continua al reference nei suoi molteplici aspetti;
- segnalazione lacune e carenze:
 - la tempestiva e costante segnalazione di lacune di competenze disciplinari (temporanee, causate dall'assenza improvvisa o programmata di personale) o di

⁴²⁴ Per il concetto di «*Mindfulness*» o «*piena consapevolezza*» organizzativa si veda l'opera di: Karl E. Weick e Kathleen M. Sutcliffe, *Governare l'inatteso : Organizzazioni capaci di affrontare le crisi con successo*, Milano, Raffaello Cortina, 2010.

⁴²⁵ Le cinque regole che seguono sono tratte da: Karl E. Weick e Kathleen M. Sutcliffe, *Governare l'inatteso...*, op. cit. e sono state da me interpretate ed elaborate per il reference digitale.

carenza di tecnologie efficaci può favorire l'anticipazione di eventi problematici (come il non riuscire a rispondere ad alcune tipologie di richieste, o non riuscire a rispondere in tempi utili, o non ricevere addirittura richieste a causa della mancata applicazione al reference di determinati strumenti di comunicazione divenuti invece d'uso comune per alcune fasce di utenza).

2. «Riluttanza a semplificare»

Nonostante la semplificazione sia naturale e necessaria in ogni organizzazione, non estremizzarla significa non appiattirsi sulle esperienze già fatte e non lasciarsi fuorviare da essa, piuttosto fare in modo che ogni evento (ogni richiesta, nel caso del reference) sia portatrice di insegnamento per l'intera organizzazione.

Nel reference questo non considerare nulla come scontato o routinario implica:

- attivare il servizio solo in seguito ad una valutazione complessiva della effettiva sostenibilità dello stesso (avere la corretta percezione del servizio non come evento estemporaneo, ma come processo stabile e permanente) e ad una adeguata formazione del personale e sperimentazione del funzionamento tecnico del sistema;
- saper cogliere tutti i dettagli forniti dagli utenti, considerandoli latori di significato. Sensibilità ed attenzione alle sfumature diverse inevitabilmente presenti in ogni richiesta anche apparentemente simile ad un'altra. Questo principio non si pone affatto in contrasto con l'idea del riuso dell'informazione, che è peraltro incentivabile, ma sottolinea di porre sempre attenzione a tutti gli eventuali elementi di corredo ad una richiesta (luogo di domicilio; età; grado di istruzione; motivo della richiesta; etc.) che richiedono necessariamente la formulazione di risposte personalizzate;
- impedire che il rispetto di tempistiche rapide infici la qualità di redazione delle risposte: attuare un meccanismo di supervisione esterna (rispetto al redattore) della risposta - in caso di reference asincrono - in modo da attuare una lettura da più punti di vista per fare emergere interpretazioni differenti e - in caso di reference sincrono - essere predisposti al lavoro di *cobrowsing*.

3. «Sensibilità alle attività in corso»

Essere percettivi rispetto allo stretto legame tra le attività che si svolgono e i soggetti (fruitori ed estensori) coinvolti nelle stesse. Un'alta percettività riduce le distrazioni e le disattenzioni rispetto alle necessarie modifiche da effettuare in corso d'opera (avere sempre la consapevolezza che niente è immutabile). Alcune indicazioni in merito sono rappresentate dalle seguenti:

- l'attenzione in quest'ambito si può esprimere attraverso attività valutative e relazionali frequenti e programmate: *follow-up*, questionari, riunioni di gruppi di lavoro, simulazioni non intrusive, etc.;
- la predisposizione di documentazione di riferimento da aggiornare abitualmente, come linee guida o policy per i bibliotecari addetti e carta del servizio per gli utenti, si inserisce in questo contesto di focalizzazione delle attività e di apprendimento continuo.

Approccio Reattivo:

4. «Impegno alla resilienza»

La resilienza è un concetto mutuato dalla fisica ed indica la capacità di un materiale di resistere agli urti senza spezzarsi.

Applicato al reference indica il grado di reattività della biblioteca nell'affrontare l'inatteso, la sua adattabilità per contenerlo ed utilmente apprendere da esso. Una buona resilienza si forgia grazie ad una approfondita conoscenza del sistema in tutte le sue componenti (umane e non), della tecnologia in uso, dei colleghi (interni alla propria struttura, ma anche di quelli con cui eventualmente si lavora in cooperazione o di quelli ai quali utilmente ci si potrebbe rapportare) e naturalmente di se stessi (delle proprie abilità, criticità, competenze, etc.). Occorre indagare a fondo nella conoscenza globale del sistema che eroga il servizio.

Un'organizzazione resiliente è in grado di allontanare lo spettro della vulnerabilità e far fronte efficacemente alla situazione anche in caso di modifiche interne al sistema generale o ad un suo specifico processo, ad esempio l'improvvisa assenza di operatori o il malfunzionamento del software di gestione del reference digitale, o esterne come un improvviso aumento di richieste.

Come essere resilienti nel reference digitale?

- La formazione continua all'interno dell'organizzazione bibliotecaria è l'evento cardine per lo sviluppo della resilienza. La formazione deve pertanto essere pianificata puntualmente, programmata in maniera ciclica ed essere diversificata.

Ci sono anche altre possibili fonti di resilienza, sempre indicate da Weick e da me mutuati che riguardano in particolare l'atteggiamento dei componenti del gruppo di lavoro all'interno dell'organizzazione:

- «Improvvisazione e creatività»

Quando si è sottoposti ad attività intense e/o stressanti generalmente si agisce in maniera meccanica, attivando percorsi e soluzioni abituali. Invece attivare modalità creative consiste nel fare l'uso migliore delle risorse a disposizione in un determinato momento, sapendo duttilmente conformarsi alla situazione senza fossilizzarsi in modi abitudinari che possono non sempre essere applicati. Lasciare spazio alle iniziative personali, legittimandole, può essere elemento risolutivo.

- «Sistema dei ruoli virtuale»

Assumere rapidamente i ruoli vacanti, perlomeno a livello virtuale/immaginario, riuscendo a ricoprire eventuali posizioni scoperte grazie ad una grande flessibilità mentale. Impedire che la struttura di gruppo (nucleo fondamentale del servizio) ceda per la mancanza di chi ricopre determinate funzioni.

- «Attitudine alla saggezza»

Saggezza corrisponde al sapersi mettere in discussione. Non attivare solo ed esclusivamente percorsi (es.: modalità di ricerca) abitudinarie, ma accrescere costantemente la propria conoscenza facendo ricorso anche a risorse meno conosciute e dubitando continuamente della propria procedura e dei risultati raggiunti.

Ogni richiesta rappresenta un evento critico in sé, che va compreso e a cui occorre dare ascolto e risposta attivando sia il meccanismo del noto, sia quello - più creativo - dell'ignoto.

○ «*Interazione rispettosa*»

La frase «*A partner is a second source of ideas*⁴²⁶» sintetizza esemplarmente il concetto delle relazioni all'interno del gruppo di lavoro. Occorre rispetto per se stessi e per tutti gli altri componenti, fiducia e onestà nel riportare le proprie osservazioni in maniera obiettiva, in modo che possano essere effettivamente utili a tutti.

5. «*Rispetto per la competenza*»

Consapevolezza della non coincidenza perenne e immutabile tra competenza e gerarchia, pertanto piuttosto che il rigido rispetto di un ordine di autorità, anche il reference dovrebbe basarsi sull'applicazione di competenze specifiche individuali e collettive (intese come insieme di conoscenze personali, di competenze acquisite dalla formazione ed esperienze) che può persino richiedere lo scardinamento della scala gerarchica⁴²⁷.

- Gli interventi informativi che si attuano con il reference devono, per rispondere ad un carattere di competenza, essere flessibili e coinvolgere necessariamente le competenze più adeguate alla risoluzione di una determinata richiesta. A tal fine, la struttura stessa di servizio deve prevedere non una gerarchia fissa e immutabile, piuttosto un flessibile passaggio di ruoli (attraverso la rotazione a turno delle responsabilità), uno scambio di competenze continuo (anche non programmato, piuttosto informale) finalizzato all'accrescimento personale e alla migliore resa di servizio.

Il potere decisionale finale nella redazione di ogni risposta deve essere decentrato, pertanto di volta in volta affidato all'unità di personale maggiormente qualificata sulla materia della richiesta ricevuta la quale pertanto deve essere autonoma nella gestione complessiva della richiesta (anche degli aspetti tecnici correlati ad essa) e autorizzata a farlo.

L'ambiente costruttivo del reference deve essere fluido e flessibile, non creare eccessivo ristagno di mansioni e generalizzazioni.

L'effettiva riuscita di questi cinque principi implica: condivisione della loro utilità da parte di tutti i soggetti coinvolti (a partire dagli amministratori, ai coordinatori e ai singoli operatori) e un clima organizzativo sereno che ne incentivi pertanto l'attuazione.

⁴²⁶ Karl E. Weick, *The Collapse of Sensemaking in Organizations: The Mann Gluch Disaster*, «Administrative Science Quarterly», 38 (December 1993), n. 4, pp. 628-652, cit. p. 642.

⁴²⁷ A tal proposito anche Claudio Leombroni sembra riconoscere l'anacronismo dell'eccessivo rigore gerarchico affermando: «*L'attenzione nei confronti delle aspettative del cittadino dell'era di Internet richiede un'organizzazione interna della biblioteca non più basata su una rigida divisione del lavoro e richiede un'organizzazione esterna non più basata sulle gerarchie istituzionali*», in: IDEM, *Collezioni in rete: reti bibliotecarie, comunità di distribuzione, distretti digitali*, op. cit., cit. p. 89. Inoltre, in un altro suo intervento del 2007, Claudio Leombroni compie un lungimirante confronto tra le organizzazioni gerarchiche e le organizzazioni di rete indicando nelle prime un'autorità basata sul rango e una produzione di massa, mentre nelle seconde l'autorità è basata sulla competenza e sulla produzione personalizzata. Le biblioteche possiedono molte più analogie con le organizzazioni di rete. Cfr. Claudio Leombroni, *Dalla cooperazione bibliotecaria alla comunità di distribuzione*, in: *Vincere facendo rete*, a cura di Maria Stella Rasetti, Milano, Bibliografica, 2007, pp. 56-73.

V - Proposta di linee guida di riferimento per il servizio di reference digitale nel contesto italiano

«E' tuttavia fuor di dubbio che stiamo assistendo a un ampliamento dei confini di senso delle organizzazioni, le quali sono obbligate a sviluppare interrelazioni multiple e reticolari attraverso media diversi.»

Giovanni Di Domenico,
*Biblioteconomia e culture organizzative*⁴²⁸.

5.1 Premessa – Sperimentazione e Anomalie

L'indagine estensiva e analitica dei servizi di reference digitale italiani ha evidenziato una situazione caleidoscopica, a tutt'oggi prettamente sperimentale, che pare necessitare di riflessioni comuni che possano poi essere anche utilizzate per migliorare e uniformare, dove possibile e opportuno, le esperienze pratiche relative a questo servizio.

Si ribadisce che nel corso di questo elaborato si intendono e definiscono come *sperimentali* i servizi che non hanno una stabile conformazione e non hanno attivi elementi di continuità, sostenibilità, efficacia ed efficienza che si possano considerare minimi o basilari per un servizio del tutto fruibile e funzionante. Spesso le criticità si generano già nella fase di avvio che si cronicizza nel tempo protraendosi talmente a lungo da rendere pressoché improduttivi tutti gli investimenti fatti e incidendo altrettanto negativamente sulla qualità dei servizi resi nei casi in cui la sperimentazione, come spesso si verifica, venga svolta direttamente in linea e resa pubblica (gli utenti non hanno la percezione in molti casi di rivolgere richieste a servizi sperimentali, che dunque non garantiscono il rispetto di tempi di risposta o di altre formali disposizioni). In altri casi, la fase di sperimentazione si denota anche dal languire quasi completamente dell'aspetto promozionale, a forte discapito dell'uso del servizio stesso. Difatti, la mancanza di una cura adeguata dell'aspetto grafico, di un logo identificativo e di uno slogan accattivante, rendono invisibili pertanto realmente inutilizzabili i servizi. Un servizio privo di questi elementi comunicativi risulta inefficace almeno quanto una biblioteca senza alcuna segnaletica. Non si tratta infatti solo di interventi ad effetto estetico migliorativo, ma di elementi fondamentali utili a segnalare l'esistenza di un servizio e quindi a permetterne effettivamente l'uso.

L'anomalia della situazione italiana perciò solo in parte è costituita dal «ritardo con cui si affermano le tecnologie digitali di comunicazione nel contesto nazionale dei beni culturali⁴²⁹» e che concernono conseguentemente anche l'avvicinamento al reference digitale - come si è già fatto cenno nella prima parte di questo lavoro - e le cui cause sono peraltro attribuibili a evidenti motivazioni storiche, tecnologiche, economiche e organizzative⁴³⁰, cui qui di seguito si accenna:

⁴²⁸ Giovanni Di Domenico, *Biblioteconomia e culture organizzative*, op. cit., cit. p. 21.

⁴²⁹ Pierluigi Feliciati, *La progettazione di risorse informative digitali in rete centrate sugli utenti: presupposti deontologici, metodologici e qualche accenno alle tecniche di misurazione*, op. cit., cit. p. 2.

⁴³⁰ Per alcune di queste criticità, cfr. anche: Elena Boretti, *I servizi di informazione nella biblioteca pubblica: competenze e metodi per collaborare nel reference tradizionale e digitale*, op. cit., p. 107.

Storiche:

- la mancanza di un interesse forte e diffuso da parte dei bibliotecari italiani a dedicarsi all'attività di reference, dovuta ad una diversa tradizione bibliotecaria, rispetto a quella anglo-americana in cui il reference tradizionale affonda le sue radici. Difatti è la catalogazione, descrittiva e semantica (soggettazione e classificazione) ad avere catalizzato per lungo tempo la formazione professionale, la selezione del personale e il lavoro quotidiano ordinario dei bibliotecari italiani.

Tecnologiche:

- la limitata diffusione di Internet nella popolazione italiana (come si ricava dai dati emergenti sui consumi dei nuovi mezzi di comunicazione⁴³¹), che corrisponde ad un altrettanto scarso coinvolgimento ai servizi digitali, soprattutto rispetto ad alcune fasce di popolazione;
- il timore delle strutture bibliotecarie di non garantire un servizio continuativo a causa di eventuali problemi di connessione (in particolare per i servizi sincroni);
- le scarse competenze e difficoltà nell'uso di nuove tecnologie, soprattutto quelle di tipo sincrono, sia da parte dei bibliotecari (che frenano l'implementazione), sia da parte degli utenti (che causano la cessazione dei servizi per scarso utilizzo).

Economiche:

- la difficoltà da parte degli enti a cui appartengono le biblioteche di disporre di sufficienti risorse economiche con le quali impegnarsi in nuove progettualità (costi spesso insostenibili, in particolare rispetto alle risorse umane necessarie per un funzionamento costante) che esulino dall'ordinaria amministrazione.

Organizzative:

- la scarsità numerica del personale nelle strutture bibliotecarie impedisce sia l'attivazione, sia la fluida erogazione di questi servizi;
- le difficoltà ancora presenti nell'attivare cooperazioni nei servizi. La modalità lavorativa sinergica tra più biblioteche non è ancora preferenziale. Non lo è all'interno delle strutture stesse, che operativamente faticano a modificare il proprio consolidato assetto lavorativo e a responsabilizzarsi fino al punto di non temere il confronto con colleghi esterni alla propria struttura di appartenenza e con il loro giudizio sul proprio operato. Non lo è neppure ad un livello sovraordinato, nel quale gli enti e i soggetti amministratori non hanno ancora innescato delle sinergie comunicative tali da rendere fluida una gestione consapevole di tipo collaborativo;

Umane:

⁴³¹ L'osservatorio permanente per i contenuti digitali registrava nel rapporto 2008 il 50% dei non utilizzatori di Internet in Italia (il campione dell'indagine è composto da 8.500 persone con età superiore ai 14 anni), nonostante il dato si sia abbassato di due punti percentuale rispetto alla rilevazione dell'anno precedente evidenziando una tendenza di crescita, che è stata poi confermata anche dalla rilevazione 2009 (la percentuale dei non utilizzatori si è abbassata al 45%), le fasce di popolazione di età superiore ai 55 anni (il 37% della popolazione italiana) si mostravano e si mostrano ancora impermeabili all'uso della Rete, <http://www.osservatoriocontenutidigitali.it>.

- la difficoltà a gestire l'ansia dovuta all'uso di nuove tecnologie (*technostress*⁴³²), la cui conoscenza di funzionamento è spesso alquanto limitata nei bibliotecari italiani⁴³³;
- la scrittura⁴³⁴, che vincola i bibliotecari ad una responsabilità maggiore dell'oralità del reference in presenza, è un elemento che intimorisce al punto da inibire il proliferare di servizi di questo tipo. Il segno permanente della scrittura, presente sia nel reference asincrono che in quello sincrono che prevede la trascrizione delle transazioni, acuisce il fattore che Samuel Rothstein nel 1961 aveva già riconosciuto e definito con un neologismo da lui stesso coniato «*errorophobia*⁴³⁵».

L'anomalia maggiore però, come si anticipava poc'anzi, non consiste dunque nei tempi dilatati di attivazione, né nelle motivazioni che sottendono questo ritardo, piuttosto nel modo in cui si è cercato di recuperarlo perseguendo solo parzialmente le tendenze in atto più diffusamente e individuabili principalmente - come già detto - nella cooperazione, nell'internazionalizzazione e nella sincronia dei sistemi. Se il quadro internazionale, seppure sfaccettato, è stato in grado di trovare comunque un comune denominatore in alcune strategie e direzioni condivise; quello italiano è rimasto soprattutto invischiato nei limiti del suo incedere individualmente e talvolta anche del suo iniziale istinto di pedissequa emulazione di alcune pratiche straniere scervo da considerazioni sul contesto sociale, culturale, tecnologico, storico in cui quest'ultime si sono sviluppate. Discernere quanto è sensato e condivisibile che sia una particolarità italiana e quanto costituisce una zavorra al decollo e al successo di questi servizi è la sfida che qui si persegue.

I servizi italiani, fino ad oggi, sono stati realizzati spesso senza alcuna completa analisi precedente il loro avvio e, altrettanto frequentemente, senza alcuna riflessione *in itinere* o valutazione conseguente. La frammentarietà degli stessi, le ambiguità e le carenze, l'inefficacia e il sottoutilizzo, sono solo la conseguenza diretta *in primis* della mancanza, ad ogni livello, di una politica nazionale condivisa sul tema o di quello che si potrebbe anche definire 'Senso' complessivo del servizio, intendendo con questo indicare una visione comune capace di generare valore in chi lo realizza e in chi ne beneficia, creando un'esperienza significativa su più livelli. Nel migliore dei casi le indagini preliminari (*ex-ante*) o quelle *ex-post* effettuate sui servizi sono state rivolte esclusivamente a determinare l'efficacia di quella specifica pratica nel breve periodo, il più delle volte senza alcuna astrazione utile e propositiva verso servizi analoghi sviluppati anche in contesti simili e perfino geograficamente contigui.

Nelle biblioteche italiane si è perseguito lo sviluppo tecnologico nel servizio di reference, attuando un procedimento unidirezionale piuttosto che condiviso all'interno della biblioteca. Le ideazioni e spesso anche le stesse realizzazioni pratiche di questi servizi sono attribuibili generalmente ai singoli bibliotecari e addirittura il più delle volte ad un unico bibliotecario che si occupa del reference, invece che agli amministratori o ai responsabili di biblioteca. Si

⁴³² Viene definita in questo modo la difficoltà fisica e psicologica degli operatori addetti a servizi che utilizzano tecnologie innovative, in particolare di tipo sincrono.

⁴³³ Le difficoltà emotive legate al rapporto con la nuova tecnologia sono state definite da Linda Berube con la significativa espressione «*fear factors*»: «*Some of the reluctance to negotiate with new virtual technology is down to the "fear factor": fear that the new service will drive out the traditional; that web skills will not be able to match user demands and expectations or that staff will be either overwhelmed or underwhelmed with enquiries, both scenarios undermining fledgling service provision.*», in: Linda Berube, *Ask Live! UK public libraries and virtual collaboration*, art. cit.

⁴³⁴ Rispetto al tema della scrittura nel reference, quale elemento permanente che richiede pertanto una maggiore accuratezza stilistica e concettuale rispetto all'oralità ma anche fattore che rende possibile l'infinita propagazione, l'archiviazione e la disponibilità del colloquio, è intervenuta Maria Cristina Belloi in: *Scritture in dialogo ...*, cit.

⁴³⁵ Samuel Rothstein, *Reference Service: the New Dimension in librarianship*, art. cit., cit. p. 14.

tratta pertanto di proposte di tipo *bottom-up* (sorte e condotte dal basso verso l'alto), per usare un'espressione tipica del lessico informatico, che vengono pensate per accogliere esigenze emerse direttamente nel lavoro di *front-office* a contatto con gli utenti e anche quelle che rimangono inesprese, al fine di ridurre disagi, sopperire a lacune o per offrire un'offerta maggiore coniugando questa modalità a quelle già esperite in biblioteca.

La volontà, perno dell'ideazione, ha determinato l'attivazione di servizi molto spontanei che peccano però di una progettazione complessiva. A questo tipo di procedimento si è affiancato in maniera naturale, nella implementazione dei servizi, un approccio di tipo induttivo, piuttosto che deduttivo ovvero si è lavorato concretamente all'attivazione dei servizi spesso senza una riflessiva progettualità che precedesse la fase operativa. Alla prima fase di ideazione è seguita perciò la fase di realizzazione, senza transitare da una fase di pianificazione. A questo istinto che sorge dal basso, eccellente per individuare bisogni specifici, avrebbe dovuto più opportunamente seguire l'adozione di un relativo programma a livello superiore (da parte dell'ente amministratore), in modo da realizzare progetti completi di obiettivi, risorse e responsabilità da portare a compimento in tempi prestabiliti.

5.2 Il 'Senso': da servizio ad esperienza

L'intento di recuperare il ritardo nazionale del reference digitale⁴³⁶ sembra abbia trovato espressione nelle biblioteche principalmente nella frettolosa inaugurazione di nuovi servizi a cui di sovente sono mancati la forza, la vitalità e la costanza (frequentemente la loro attivazione è del tutto estemporanea⁴³⁷) di quelli disponibili in presenza.

La debolezza complessiva di buona parte dei servizi italiani: scarsa visibilità, difficoltà di accesso, esiguità d'uso, assenza di attività promozionali programmate e ripetute nel tempo, carenze grafiche/stilistiche, ambiguità o inesistenza di carte dei servizi per gli utenti e di linee guida per i bibliotecari, consta di elementi conseguenti al mancato compimento della costruzione di un 'Senso' complessivo del servizio e del progetto relativo, fortemente disincentivante sia l'utilizzo esterno, sia la partecipazione interna degli amministratori e degli operatori di biblioteca.

Succede frequentemente nel panorama bibliotecario italiano che servizi appena attivati cessino poiché a causa del sottoutilizzo non ci sono sufficienti elementi per giustificare l'allocazione di risorse e in generale l'esistenza stessa agli amministratori dell'ente promotore, oppure succede che siano erogati con delle modalità o ad un livello che non può essere considerato sufficiente.

In Italia, nel tentativo di uscire dai rigorosi confini della quotidianità, si è cercato e tuttora si cerca di realizzare nuovi servizi a costi minimi con iniziative spesso individuali da parte delle strutture più piccole o anche cooperativamente, tralasciandone però aspetti che seppur non imprescindibili inizialmente si rivelano poi nel tempo fondamentali per garantire realmente una funzionalità significativa. Alcuni dei servizi attivati costituiscono difatti solo potenzialmente dei casi di notevole vigore, ma concretamente non riescono a realizzare quanto idealmente promettono. E' il caso ad esempio dei servizi che si propongono come attivi nella formula denominata '24/7' o '24/7/365', ma in realtà sono funzionanti solo per alcune ore al giorno e in alcuni giorni della settimana, naturalmente questo stride ancora di più quando il servizio è di tipo sincro.

⁴³⁶ Quando parlo di 'ritardo' intendo fare un confronto rispetto all'attivazione dei servizi di reference digitale in area anglo-americana. Non può dirsi altrettanto rispetto ad altri paesi quali Francia e Spagna, ad esempio, che come l'Italia hanno realizzato servizi solo successivamente.

⁴³⁷ In particolare l'estemporaneità si riscontra nei servizi sincroni tramite chat, o asincroni tramite blog, delle piccole biblioteche.

Le biblioteche recepiscono, ognuna a loro modo (il che significa essenzialmente con le capacità del proprio personale e con le risorse a disposizione), gli impulsi provenienti dall'estero e applicano le possibilità della tecnologia a basso costo. Questa capacità di ricezione evidentemente non è di per se stessa negativa, può divenirlo nel momento in cui non si inserisce in una progettualità condivisa internamente e pubblicizzata adeguatamente all'esterno ma rimane appannaggio di pochi e tentativo casuale, piuttosto che organizzato, di innovazione. Si sperimenta con slancio positivo, ma in molti casi poi tale facilità si ritorce contro al servizio stesso in quanto la sperimentazione viene approntata senza un progetto di riferimento e una pianificazione complessiva delle azioni da intraprendere.

L'idea che qui si propone come riassuntiva di una situazione globale nel Paese è che la fragilità congenita di alcuni di questi servizi sia causata in origine dalla mancata condivisione di tutti gli *stakeholders* interni della conoscenza del reference digitale, delle sue finalità e peculiarità rispetto al servizio tradizionale e che essa si riverberi nella conseguente mancata efficace comunicazione del servizio all'esterno attraverso gli appositi canali ufficiali.

Nel caso di servizi individuali spesso si verifica che il servizio sia pensato e realizzato in assoluta economia dal o dai bibliotecari addetti al reference, che non vengano pertanto riservati fondi appositi o voci nel bilancio della struttura, che non sia predisposto alcun intervento formativo *ad hoc* per i bibliotecari addetti e non sia formulato alcun documento guida o protocollo interno. Altrettanta scarsità di interventi si verifica all'esterno: la sua sperimentazione pubblica o la sua regolare attivazione oltre a non ricevere una promozione dedicata non sono neppure adeguatamente segnalate, né all'interno del sito web della biblioteca, né nella carta dei servizi della stessa, né tanto meno viene predisposta una specifica carta del servizio che guidi l'utente al suo uso.

Nel caso di cooperazioni che coinvolgono più strutture bibliotecarie può succedere, oltre ai problemi già segnalati per le strutture individuali, che non vi siano inoltre specifiche convenzioni o accordi siglati da tutte le parti coinvolte, questa mancata formalizzazione se non viene compensata da armoniche informali relazioni tra le parti che sottintendono una altrettanto armonica condivisione di ruoli può determinare fin dalla sua costituzione una deleteria ambiguità di doveri e competenze.

L'opinione desumibile dalle casistiche che si possono considerare fallaci è che manchi, sin dalla formulazione dell'idea del servizio, una visione chiara complessiva e condivisa, all'interno e all'esterno della biblioteca, di cosa significhi in generale fare reference e nello specifico cosa implichi, in termini di doveri per le strutture e gli addetti e di diritti per gli utenti, farlo da remoto. Il reference digitale è spesso un buon proposito, anelato con slancio quasi passionale ma scarsa preparazione, che permane in uno stadio di 'dichiarazione di intenti' così da impedirne una strutturazione realmente funzionale.

Vi sono anche situazioni in cui effettivamente non si è reso necessario ufficializzare il consorzarsi di servizi attraverso la stipula di documenti formali (è il caso, ad esempio, del servizio cooperativo di alcune biblioteche pubbliche di Bologna⁴³⁸ o del già citato servizio cooperativo dell'Università di Modena e Reggio Emilia). Ritengo però che questo possa funzionare solo quando la consapevolezza del funzionamento e delle finalità del servizio siano già pienamente formate (nel primo caso indicato, la biblioteca capofila della cooperazione - Salaborsa - aveva già attivo un proprio servizio individuale, stabile e

⁴³⁸ *Chiedilo al bibliotecario* attivato da Salaborsa nel settembre 2002, a pochi mesi dall'apertura della biblioteca, si amplia alcuni anni dopo ad aprile 2005, estendendosi ad altre biblioteche locali di diversa appartenenza istituzionale: comunali (Salaborsa, Archiginnasio, Cineteca, "Amilcar Cabral") e regionali (Istituto Gramsci Emilia-Romagna, Assemblea legislativa, Istituto per il lavoro). Nel 2008 si aggiunge il Centro di documentazione Arci "Il Cassero", ma nello stesso anno cessa definitivamente l'attività dell'Istituto per il lavoro che di conseguenza termina anche la sua collaborazione a questo servizio. Infine, l'ultima biblioteca ad aggiungersi è quella del Mambo, Museo d'Arte Moderna.

strutturato) e quando la cooperazione sia limitata ad un numero esiguo di strutture, la cui rispettiva responsabilità e i ruoli conseguenti siano in maniera unanime riconosciute all'interno del gruppo di biblioteche partecipanti. Generalmente invece l'organizzazione di un servizio complesso basata su una generica dichiarazione di intenti, che non chiarisca e ridefinisca i ruoli dei singoli partecipanti, influisce negativamente sull'incisività totale del servizio reso. Non viene favorito, né tanto meno stimolato l'uso da parte dell'utenza, ma non viene neppure coltivata nei bibliotecari la percezione di fornire un servizio che richiede rispetto di tempi prestabiliti in una carta del servizio rivolta agli utenti.

I primi elementi che languono nei processi di attivazione italiani ritengo siano pertanto la consapevolezza delle finalità del servizio e di ciò che implicano in termini organizzativi e la responsabilità dell'impegno che ci si assume, che potrebbero più opportunamente essere esplicitate in appositi atti formali (internamente: linee guida e accordi o convenzioni o protocolli di intesa; esternamente: carte dei servizi).

Consapevolezza e responsabilità che insieme al coinvolgimento di personale e utenti costituiscono i pilastri della costruzione di 'Senso', intendendo con questa definizione l'intero processo che porta ad organizzare un'esperienza utile e significativa per tutti i soggetti (interni ed esterni) coinvolti, qual è anche quella del reference digitale.

Questo processo di piena gestione consapevole ed informata⁴³⁹ del servizio appare non ancora compiuto nell'esperienza italiana e ha agito a discapito del suo stesso funzionamento e della sua sostenibilità nel tempo⁴⁴⁰. Prima di virare verso nuove modalità lavorative, sia individuali sia consorziali, che investono l'organizzazione stessa delle strutture e le dinamiche di lavoro, occorre chiara consapevolezza del servizio e dell'importanza del suo valore e senso di responsabilità.

Un servizio come quello di reference, profondamente basato sulla personalizzazione, non può prescindere dal coinvolgimento - intendendo con questo sia le responsabilità o i diritti derivanti dal servizio, che l'interesse a partecipare ad esso - di tutti i suoi diretti interessati. Amministratori, bibliotecari responsabili di servizio, operatori, utenti, devono essere parte integrante del progetto iniziale e del processo attivato come conseguente sua elaborazione.

○ **Attribuire valore all'immateriale**

Un'ulteriore considerazione, forse ovvia intesa in senso generale ma non meno importante da sottolineare in riferimento a questo specifico servizio, è che negli ultimi anni, quelli che segnano anche un sostanziale progressivo avanzamento dei servizi di reference digitale nel mondo, grava su tutte le amministrazioni pubbliche italiane una forte difficoltà, dovuta principalmente alla carenza di risorse, a impegnarsi nella realizzazione di nuovi obiettivi. Le

⁴³⁹ Il concetto di *Mindfulness* o «piena consapevolezza» organizzativa quale «[...] condizione di consapevolezza che interessa non solo la sfera mentale, ma anche quella sensoriale ed emotiva. Questo carattere olistico la distingue dalla consapevolezza ordinaria (*awareness*), in cui prevalgono invece gli aspetti cognitivi» è centrale nell'opera di: Karl E. Weick e Kathleen M. Sutcliffe, *Governare l'inatteso: Organizzazioni capaci di affrontare le crisi con successo*, op. cit., cit. nota 1 p. XI.

⁴⁴⁰ Una considerazione simile, riferita però all'uso di strumenti di *social network* in biblioteca, la compie Laura Rinnovati: «it seems that the Italian libraries have created Blog, Rss feed or other interesting web 2.0 tool, without thinking to real use but encourage themselves by the enthusiasm», in: *Exploration of the use of Library 2.0 and its role in the transformation of personalised services in Italian libraries*, in: *Emerging trends in technology: libraries between Web 2.0, semantic web and search technology*, Firenze, 19 agosto 2009,

<http://www.ifla2009satelliteflorence.it/meeting3/program/assets/LauraRinnovati.pdf> (alla data di ultimo controllo dei siti web, 1 dicembre 2011, non è più stato possibile reperire il dominio <http://www.ifla2009satelliteflorence.it> pertanto anche il contributo di Laura Rinnovati, se ne lascia comunque traccia).

strutture bibliotecarie dedicano le loro energie e possibilità, umane ed economiche, a garantire i servizi di base, pertanto ciò che esula dalla prestabilita ordinaria quotidianità non trova sostegno, nell'accezione più ampia di questo termine, adeguato.

Il processo di riconoscimento del valore e della necessità del reference anche in modalità digitale, che permetterebbe di includerlo tra i servizi essenziali da assicurare in ogni biblioteca e che tacitamente in alcune situazioni estere è già compiuto, in Italia ancora non è completo e nei casi più arretrati neppure cominciato. Esso non è unanimemente ritenuto parte dei servizi bibliotecari basilari e sui quali investire le risorse, piuttosto viene spesso considerato servizio migliorativo quindi solo aggiuntivo. Il servizio non ha ancora ottenuto una validazione incontrovertibile, né determinata dal successo in termini di richiesta e di utilizzo, né da compiute analisi sulle sue effettive potenzialità e a tutt'oggi permane sul suo riconoscimento un alone di ambiguità e difformità di trattamento e valorizzazione a seconda delle situazioni. Sintomatici di tale ambiguità i seguenti documenti:

Le «*Informazioni bibliografiche*» sono un dato di servizio rilevato dall'Istituto per il Catalogo Unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche (ICCU) per l'*Anagrafe delle Biblioteche Italiane*, anche se solo genericamente distinto tra «*Informazioni in sede*» e «*Informazioni fuori sede*» (il che può essere dovuto al fatto che la struttura dell'anagrafe on line è del 2000, momento in cui il digitale non era ancora così diffuso in Italia⁴⁴¹) e impropriamente incluso all'interno della voce «*Sezioni speciali - Servizi*», come se il reference fosse un servizio speciale pertanto appannaggio esclusivo solo di alcune delle Sezioni delle biblioteche.

Esso invece è ritenuto servizio «*basilare*» all'interno delle AWCP (Applicazioni Web Culturali Pubbliche) bibliotecarie⁴⁴² nel *Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali* redatto nel 2004 (e aggiornato nel 2005) per MIBAC e Progetto MINERVA: «*Ponendo come base che l'accesso all'informazione e al sapere è un diritto fondamentale dell'individuo, la biblioteca in rete dovrà arrivare in tutti i luoghi con i servizi bibliotecari e informativi, fornendo materiale per sostenere i processi di studio, ricerca e apprendimento. Dovrà fornirsi di opportuni mezzi, con possibilità di interazione per aiutare gli utenti a realizzare queste risorse. Basilare perciò il servizio di informazione bibliografica e il virtual reference desk.*» Esso fa addirittura parte dell'Obiettivo n° 9 relativo ai siti Web delle biblioteche - *Offrire servizi per la ricerca scientifica* - enunciato nello stesso *Manuale* che recita: «*E' basilare per le biblioteche e viene ampiamente soddisfatto con la presenza di cataloghi in rete (che comprendano nuove accessioni, raccolte particolari, materiali speciali ecc.), assieme agli OPAC (On-line Public Access Catalog) per le ricerche bibliografiche nelle proprie basi di dati, eventuali OPAC di articoli a testo completo, e MetaOPAC per ricerche contemporanee su più basi di dati. Inoltre, i ricercatori potranno essere agevolati dalla presenza di pagine Web specifiche dedicate alle ricerche bibliografiche in rete (virtual reference desk). Un servizio di informazioni bibliografiche (reference) on-line coronerà il focus di questo obiettivo.*⁴⁴³».

Invece nelle due relazioni, frutto di approfondite indagini di misurazione e valutazione dell'offerta bibliotecaria degli Atenei italiani, pubblicate da G.I.M. Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei sistemi bibliotecari di Ateneo, il reference pur non definito del tutto

⁴⁴¹ La base dati costituisce l'evoluzione del *Progetto di censimento delle biblioteche in Italia*, avviato nel 1989 dall'Ufficio centrale (oggi Direzione Generale) per le Biblioteche, gli Istituti Culturali e il Diritto d'Autore del Ministero per i beni e le attività culturali, ed è stato realizzato dall'ICCU. La versione online è stata realizzata nel 2000 per la sola consultazione e, a partire dal 2001, include la possibilità di aggiornamento dei dati via Web da parte delle biblioteche stesse. Per ulteriori informazioni cfr.: <<http://www.iccu.sbn.it/>> alla voce: *Attività > Nazionali > Anagrafe delle biblioteche italiane*.

⁴⁴² MIBAC (Ministero per i Beni e le Attività Culturali). Progetto MINERVA (Ministerial Network for Valorising Activities in Digitisation), *Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali*, a cura di Fedora Filippi coordinatore del Gruppo di lavoro italiano "Identificazione dei bisogni degli utenti e dei criteri di qualità per un accesso comune", Roma, Ministero per i beni e le attività culturali, 2004, cit. p. 57 *Le biblioteche e gli utenti del Web*.

⁴⁴³ Ivi, cit. p. 56.

esplicitamente nella sua versione digitale viene citato (nella pubblicazione del 2004) come servizio al pubblico fondamentale ed esempio di tendenza in positivo all'interno dei Sistemi bibliotecari d'Ateneo: «*non più solo prima informazione, ma aiuto vero e proprio anche attraverso gli strumenti e le tecniche più avanzate*⁴⁴⁴», ma nella relazione successiva resa pubblica a giugno del 2009 il servizio di reference torna a comparire però nuovamente proposto in una generica definizione di «*servizio consulenza bibliografica (reference)*» senza specificarne la modalità di erogazione, tradizionale o digitale⁴⁴⁵. Tale genericità non scioglie perciò il dubbio se la definizione sia da intendersi come estensiva riguardo anche al reference digitale o se essa segni un ritorno all'unicità del servizio tradizionale. Ad ogni modo, considerato il dato potenziato con il quale viene presentato il reference rispetto all'indagine precedente (le biblioteche di Ateneo che lo forniscono abitualmente aumentano dal 78% all'82,8%) e data la riflessione finale della relazione che evoca la diffusa creazione di servizi innovativi automatizzati e che riferisce di una tendenza in crescita di tutti gli indicatori riconducibili ai servizi di biblioteca digitale, si può presupporre che il dato in aumento sul reference contempli anche e in maniera significativa la modalità digitale. E' auspicabile però, che ulteriori future relazioni del gruppo G.I.M. (è in elaborazione la terza) contemplino inconfutabilmente tra i servizi fondamentali un indicatore relativo al reference nella sua modulazione digitale, sensibilizzando dunque le biblioteche universitarie italiane a questa modalità.

Nella *Carta della qualità dei servizi degli istituti e dei luoghi della cultura* elaborata dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali⁴⁴⁶ nel 2007 si richiede invece (alle biblioteche appartenenti allo stesso) di specificare rispetto alla voce «*Informazioni bibliografiche a distanza*», quelle ottenute attraverso una «*Ricerca per corrispondenza*» e quelle attraverso una «*Ricerca on line*». La *Carta* però (e le relative linee guida fornite nella apposita Direttiva ministeriale) è piuttosto ambigua rispetto ad entrambe le voci e anche alla stessa dicitura che le comprende, la quale indica con il termine «*Ricerca*» sia strumenti ad uso diretto da parte per gli utenti, come Opac o Virtual Reference Desk, sia strumenti mediati dal bibliotecario, come il reference indiretto e assomma nella locuzione «*per corrispondenza*» sia procedure tradizionali, sia digitali. La prima voce «*Ricerca per corrispondenza*» include dunque la posta tradizionale, il fax e la posta elettronica. La seconda voce «*Ricerca on line*» viene interpretata nelle concrete compilazioni della *Carta* da parte delle biblioteche sia come Ricerca di catalogo (OPAC), sia come vero e proprio servizio di reference on line. Inoltre, anche gli standard di riferimento per ognuno di questi fattori/indicatori di qualità sono piuttosto deludenti se posti in riferimento ai servizi online, che sebbene non puntualmente indicati restano comunque inclusi nelle generiche definizioni: per le «*Informazioni bibliografiche a distanza*» viene indicato come standard di riferimento per i tempi di risposta per l'efficacia della mediazione un generico «*non più di 15 giorni*» dal ricevimento della richiesta. Naturalmente il dato appare accettabile solo se si considerano transazioni tradizionali tramite posta, mentre è assolutamente inappropriato per transazioni on line.

Questa diversità di trattamento che emerge nella documentazione professionale ufficiale è un chiaro indice della difficoltà ancora notevole di valutare e promuovere i servizi digitali. Paradossalmente grava sul servizio e sui suoi utenti il 'peso' della sua virtualità. Nonostante

⁴⁴⁴ In: G.I.M., *Misurazione e valutazione dell'offerta bibliotecaria degli Atenei italiani : relazione finale*, marzo 2004, cit. p. 11, <<http://www.gimsba.it/system/files/pub/rilevazioni/rilevazione2003/relazione-finale.pdf>>.

⁴⁴⁵ In: G.I.M., *Seconda rilevazione nazionale : Relazione finale*, Padova, giugno 2009, <<http://www.gimsba.it/system/files/pub/rilevazioni/rilevazione2007/relazione-2006.pdf>>. La terza rilevazione (relativa al 2010) si è conclusa il 12 settembre 2011 e alla data del 7 novembre 2011 non risultava ancora disponibile la relazione finale.

⁴⁴⁶ MIBAC (Ministero per i Beni e le Attività Culturali). RIO (Ricerca, Innovazione, Organizzazione), *Carta della qualità dei servizi degli istituti e dei luoghi della cultura*, 2007, <<http://www.rio.beniculturali.it/>>.

nell'economia mondiale la materialità si stia sempre più contraendo in favore di dematerializzazione, digitalizzazione e virtualità⁴⁴⁷, nel mondo bibliotecario l'intangibilità ancora racchiude in sé in primo luogo una connotazione negativa e solo in seconda istanza essa è collegata anche a benefici e vantaggi positivi. Nell'immaginario tradizionale una biblioteca le cui stanze sono vuote, sia di utenti sia di documenti, desta imbarazzo e preoccupazione nei bibliotecari e negli amministratori poiché ancora non si è imparato a guardare oltre e a percepire ciò che per sua natura non è visibile e tanto meno si è in grado di attribuirgli un valore corretto. Una biblioteca non abitata nei suoi spazi fisici non necessariamente è sinonimo di biblioteca non frequentata, non adeguata e non utile, occorre riuscire, in ogni processo di costruzione di 'Senso', a proiettarsi oltre allo spazio del visibile.

In generale i servizi in linea, pur incentivati da recenti normative ministeriali per la pubblica amministrazione⁴⁴⁸, non godono nella pratica dello stesso giudizio di valore, né tanto meno della stessa considerazione di quelli in presenza e lo stesso succede in riferimento agli utenti che li utilizzano. Non si è difatti ancora tutti concordi nell'idea che l'utente di un servizio remoto abbia la stessa importanza, lo stesso diritto all'ascolto e in sostanza lo stesso valore di un utente in presenza. Riguardo a questa difficoltà nel riconoscere come utenti dotati di diritti inalienabili anche quelli a distanza grava la tradizione dell'Amministrazione Pubblica italiana, in cui ha sempre prevalso nei diritti di precedenza l'utente fisicamente presente ad un qualsivoglia sportello informativo, piuttosto che da remoto (ad es. telefonicamente)⁴⁴⁹. Pertanto si prediligono più facilmente, negli investimenti di risorse, di tempo e di impegno, i servizi tradizionali e gli utenti che ad essi si rivolgono, anziché sperimentarne altre modalità e servire allo stesso modo utenti che pongono le loro richieste attraverso altri mezzi.

Passare dallo spazio fisico e dal suo naturale interlocutore, ad uno logico e al relativo utilizzatore non è un automatismo, piuttosto richiede attente considerazioni e valutazioni di fattibilità. Nel momento in cui ci si predispone per offrire un servizio di reference in più modalità occorre anche ammettere differenti utenti con priorità, approcci, esigenze diverse. Ad essi si può attribuire un medesimo grado di importanza, dunque non preferire l'utente in presenza a scapito di quello remoto, ad esempio dedicando personale contemporaneamente all'una e all'altra attività, oppure qualora questo non fosse possibile, definire precisi tempi di servizio dedicati all'una e all'altra tipologia.

Se da una parte è vero che non è spesso possibile, per carenze intuibili e già espresse, fornire servizi a tutti e per tutti allo stesso livello, dall'altra parte si può tentare di valicare questo limite sfruttando risorse comuni e proponendo le proprie ad un uso condiviso. Solo in questo modo è possibile cominciare realmente a considerare gli utenti in maniera democratica come soggetti che necessitano di colmare un *gap* informativo e non solo come studenti paganti le tasse in una determinata Facoltà o cittadini contribuenti residenti in una determinata città. Molti servizi che ho utilizzato dimostrano questa apertura, sebbene non 'ufficiale' (non dichiarata nella carta del servizio), verso utenti non primari.

Permangono naturalmente le necessità di configurare servizi adeguati al proprio contesto di riferimento, alla specifica *mission* di ogni struttura e dunque primariamente alla propria comunità, ma questo non deve necessariamente elidere la possibilità di estendere anche ad altri profili di utenti servizi in particolar modo cooperativi.

⁴⁴⁷ «Nell'economia, a livello globale, si comincia ad avvertire uno spostamento nella composizione del valore dai beni materiali a quelli intangibili», in: Jeremy Rifkin, *L'era dell'accesso: la rivoluzione della new economy*, Milano, Mondadori, 2000, cit. p. 70.

⁴⁴⁸ Dipartimento della funzione pubblica. Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione del 19/12/2006, *Per una pubblica amministrazione di qualità* ("Direttiva Nicolais"), (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 226 del 28 settembre 2007).

⁴⁴⁹ Si segnala altresì che il *Codice dell'amministrazione digitale* (D. lgs. 82 del 7/03/2005), pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 112 del 16 maggio 2005 - Supplemento Ordinario n. 93, introduce nuove norme per l'uso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni nell'azione amministrativa, le quali sono senza dubbio avviate verso il conferimento di un maggiore valore dei servizi in rete e degli utenti remoti.

○ Allontanarsi dal solipsismo

Alle criticità organizzative ed economiche delle biblioteche, cui si è fatto accenno, si aggiunge talvolta anche la scelta consapevole di non voler aderire a sistemi collaborativi, che invece le esperienze estere dimostrano indiscutibilmente essere la migliore modalità perseguibile. Alla scelta di individualità contribuiscono più fattori:

- politici: l'incomunicabilità o le incongruenze tra biblioteche diverse e tra i relativi enti amministratori;
- economici: in questa sfera si includono soprattutto i problemi relativi alle licenze d'uso delle risorse in abbonamento;
- gestionali: l'organizzazione del servizio e dello staff può essere complicata dalla sovrapposizione di ruoli, dalla logistica, da differenti approcci, tempi, priorità e modalità lavorative e livelli di formazione del personale coinvolto. Mancano la capacità e la volontà di rivedere le proprie consolidate fasi e pratiche quotidiane di lavoro, di saperlo condividere tramutando le proprie azioni e tempistiche in rispetto di regole comuni, nella stesura e condivisione di protocolli, nella costanza e tempestività di erogazione;
- professionali: timore di confrontarsi con il giudizio dei colleghi;
- tecnici: occorre riformulare e adattare software pre-esistenti nei servizi individuali o acquistarne *ex novo*.

Scarseggiano nella situazione italiana tentativi di valicare i limiti e i confini marcati dalle strutture e dalle appartenenze istituzionali per creare progetti di qualità centrati unicamente sull'utente. La tendenza all'individualità è cronica per l'Italia e non riguarda solo questo ambito:

«L'Italia fa spesso cose straordinarie, ma quasi sempre isolate: piccole realtà, piccoli musei, centri universitari dispersi, romantici imprenditori solitari. Molto, troppo spesso, queste esperienze rimangono piccole, locali: non sono messe a sistema. Risulta pertanto fondamentale aumentare il livello di condivisione e diffusione di tali esperienze, non solo tra scienziati e studiosi. Il processo deve essere più ampio e coinvolgere molti più attori»⁴⁵⁰.

Nei casi, ancora piuttosto rari nel panorama nazionale, in cui quest'operazione di allontanamento dai vincoli individuali ed istituzionali è riuscita, il valore delle risorse che si promuovono e del servizio che si fornisce transcende l'imbrigliamento istituzionale e la sinergia risolve i limiti e le incertezze. Purtroppo però, ancora nella maggioranza dei casi, le esperienze di tipo collaborativo, di cui da tempo si parla in riferimento a questi servizi e di cui comunque si comincia fortemente a sentire la necessità, spesso stagnano in una fase interlocutoria senza mai raggiungere una fase esecutiva. Numerosissimi sono gli interventi teorici che promuovono la cooperazione nel reference, piuttosto esigue le elaborazioni effettive.

⁴⁵⁰ Andrea Granelli, *Le risorse del patrimonio culturale e la loro valorizzazione*, «La Berio», 45 (gennaio-giugno 2005), http://www.agranelli.net/DIR_rassegna/pres_berio.pdf, in: *Leggere o non leggere? This is the question: giornata di studio sulla riproduzione digitale per la conservazione e la lettura dei documenti antichi*, Genova, Biblioteca Berio, 28 ottobre 2004.

Occorrerebbe, in questa fase di difficile realizzazione di cooperazioni concrete, almeno riuscire ad attivare fluide sinergie di rete di tipo non gerarchico, scardinando i meccanismi più costrittivi delle collaborazioni e mantenendo intatta la finalità di aprire canali comunicativi. Ad esempio, attuare dei referral interni tra gli enti (senza demandare all'utente l'uscita dal circuito): dalla biblioteca che riceve una richiesta a quella che più opportunamente è in grado di evaderla, è una visione collaborativa avanzata ed estremamente efficace.

○ Realizzare esperienze

Alcuni studiosi di economia aziendale ritengono che lo scenario economico e sociale negli ultimi vent'anni sia ulteriormente cambiato e stia portando la *società dei servizi* verso la *società dell'esperienza* principalmente basata sul coinvolgimento personale degli individui nell'esperienza di un prodotto o di un servizio⁴⁵¹. Un approccio esclusivamente tradizionale - che non tenga conto degli aspetti emozionali dei fruitori - ai beni e ai servizi di una qualunque azienda, pertanto anche pubblica e di tipo culturale quale è la biblioteca, è insufficiente ed obsoleto in quella che è stata anche definita «*era delle esperienze*»⁴⁵².

Se si accetta questa visione, anche rispetto a questo specifico ambito di studio⁴⁵³, si può provare a realizzare servizi efficaci proprio lavorando all'esperienza che l'utente ne fa⁴⁵⁴, ma è anche necessario a corollario di questo accrescere anche l'esperienza che il bibliotecario prova nel realizzarlo. A sostegno di questa idea il monito dell'IFLA proprio nelle Linee guida del reference digitale: «*Ricordatevi che il futuro del progetto dipende dal saper promuovere l'interesse, non dallo scoraggiarlo*»⁴⁵⁵. La dimensione esperienziale, in questa visione, unisce i due interlocutori in un appassionante progetto comune.

Come costruire un'esperienza significativa del servizio di reference?

Il reference bibliotecario per essere competitivo sull'attuale 'mercato' di servizi analoghi (non necessariamente bibliotecari) ed efficace nel processo di ricerca di informazione realizzando esperienze innanzitutto concettualmente utili ma anche ricreative⁴⁵⁶ ed emotivamente significative⁴⁵⁷, deve agire ed investire su questi aspetti: personalizzazione e unicità, così come su innovazione e semplificazione. Questi sono elementi fluidi, che vanno costantemente modificati anche assecondando le richieste degli utenti proponendo un servizio ricettivo verso le effettive esigenze (non solo quelle supposte) e la diversità (ad es. continuare a proporre servizi asincroni, qualora le necessità espresse o deducibili fossero rivolte alla sincronia, sarebbe anacronistico). Le eccessive rigidità non sono più ammissibili o comunque allontanano il servizio dall'essere concorrenziale rispetto ad altri analoghi.

⁴⁵¹ B. Joseph Pine II, James H. Gilmore, *L'economia delle esperienze: oltre il servizio*, Milano, Etas, 2000, pp. 35-36.

⁴⁵² Lia Zarantonello, *Marketing ed esperienza: quali approcci possibili?*, «Micro & macro marketing», 14 (agosto 2005), n. 2, pp. 177-196.

⁴⁵³ Di contesto 'esperienziale' in riferimento alle biblioteche e agli utenti delle stesse scrive chiaramente Claudio Leombroni: «*Per le biblioteche esiste il problema di attirare l'attenzione dei cittadini o di mantenerla in un ambiente dove è decisivo proporre soluzioni altamente personalizzabili, dove è necessario coinvolgere l'attenzione dell'utente nella fase di creazione del prodotto e nella fase di fornitura; dove soprattutto è necessario fornire prodotti o servizi con particolare attenzione al loro contesto 'esperienziale'*», in: Claudio Leombroni, *Collezioni in rete: reti bibliotecarie, comunità di distribuzione, distretti digitali*, op. cit., cit. p. 80.

⁴⁵⁴ Recentemente si comincia a parlare di 'User Experience', anche indicata con l'acronimo 'UX', per indicare l'esperienza degli utenti, anche in ambito bibliotecario, nell'uso dei servizi sia tradizionali che digitali. Per una panoramica sul tema si veda il seguente rapporto: Robert Fox, Ameet Doshi, *Library User Experience*, Washington, ARL, July 2011 (SPEC Kit, 322).

⁴⁵⁵ IFLA, *Linee guida per il servizio di reference digitale*, op. cit., 1.3 Personale, 1.3.1.2.

⁴⁵⁶ «*Libraires have an inherent obligation to provide information service to support the educational, recreational, personal and economic endeavors of the members of their respective communities, as appropriate to the libraries' individual missions.*», in: RUSA, *Guidelines for information services*, op. cit., Introduction.

⁴⁵⁷ Questi aspetti sono spesso coniugati nel neologismo *edutainment*.

Occorre pertanto ampliare i confini del servizio, intendendo indicare con 'ampliamento' un molteplice significato di: eliminazione di barriere fisiche, linguistiche e psicologiche degli utenti; di riconoscimento - da parte delle biblioteche e dei bibliotecari - dell'utilizzo del servizio non solo per finalità di studio e ricerca ma anche per contatto relazionale, intrattenimento o semplice curiosità; infine anche di mobilitazione delle conoscenze sollecitando *in primis* proprio l'interesse dei bibliotecari⁴⁵⁸ ma non solo di quelli immediatamente disponibili nella struttura di riferimento. La passione, leva primaria dell'eccellenza in ogni attività umana⁴⁵⁹, si può costruire proprio agendo sull'ampio margine di personalizzazione che il reference permette e auspica. La personalizzazione del servizio all'utente è un obiettivo che si raggiunge grazie al lavoro professionale e personale del bibliotecario, attraverso la sua attenta lettura e comprensione della richiesta, la sua analisi dei dati forniti, la sua capacità e aggiornamento professionale, il suo tempismo, il suo senso di responsabilità, il suo linguaggio (scritto o orale, a seconda del mezzo utilizzato), il suo atteggiamento, etc. complessivamente il suo essere bibliotecario. Si può ottemperare a questo obiettivo di personalizzazione massima e unicità del servizio pervenendo alla scelta degli operatori attraverso la volontarietà piuttosto che l'imposizione⁴⁶⁰. In alcuni progetti esteri si percepisce molto chiaramente questo incentivo alla crescita professionale dei bibliotecari attraverso il reference digitale. Nella enunciazione degli obiettivi di servizio il norvegese *BibliotekSvar (Ask the library)* si rivolge non solo agli utenti, ma anche al personale, affermando che il progetto permette ai bibliotecari di incrementare le proprie capacità: «*Cooperation creates a network that is developing and enriching for the individual library and the librarian*». Il miglioramento dell'esperienza lavorativa dei dipendenti è uno dei tasselli ritenuti fondamentali per realizzare un'organizzazione orientata al beneficio condiviso in un'esperienza: «*Il concetto di esperienza non si applica soltanto ai clienti esterni, ma anche a quelli interni, vale a dire i dipendenti aziendali. [...] Ciò che i dipendenti di qualsiasi livello possono trarre da un'organizzazione orientata all'esperienza è un'esperienza più gratificante, la quale includa una nuova forma di crescita professionale e personale*⁴⁶¹».

Si ritiene dunque che al progetto-processo di costruzione di un 'Senso' diffuso del servizio di reference digitale in Italia concorrano i seguenti elementi:

- consapevolezza e responsabilità condivise di tutti gli *stakeholders* interni;
- riconoscimento del paritario valore di un servizio a distanza di tipo virtuale-immateriale, rispetto al tradizionale-materiale svolto in presenza;

⁴⁵⁸ Dell'importanza del «*desiderio interiore*» del bibliotecario addetto al reference parla anche Ranganathan in: *Il servizio di reference*, op. cit., Parte F *Il servizio di reference immediato*, Cap. 4 *La preparazione del servizio di reference immediato*, F43 *Desiderio interiore*: «Non ci può essere nessuno stimolo per incoraggiare la preparazione nel bibliotecario addetto al reference, dal momento che il pubblico dei lettori raramente conosce i suoi diritti. [...] Date le circostanze, l'unica motivazione può essere il desiderio interiore dello stesso bibliotecario di essere all'altezza delle sue massime aspirazioni», cit. pp. 203-204.

⁴⁵⁹ Il modello per la qualità aziendale EFQM, European Foundation for Quality Management, rileva 8 concetti fondamentali per un'organizzazione d'eccellenza, il n. 5 consiste in: «*coinvolgimento e sviluppo delle persone: l'eccellenza è legata al pieno coinvolgimento, alla valorizzazione e alla crescita degli individui*», in: Giovanni Di Domenico, *Autovalutazione, qualità, eccellenza: il modello EFQM in biblioteca*, «Bollettino AIB», 44 (dicembre 2004), n. 4, pp. 429-442.

⁴⁶⁰ «*Il primo requisito per chi lavora in un'impresa di trasformazione è che per lui sia realmente importante. Coloro che generano le trasformazioni devono perciò prima di tutto trasformare i loro dipendenti in persone che "ci tengono" e sono arricchite del lavoro che svolgono, prima che possano agire in modo diverso per trasformare i clienti*», in: B. Joseph Pine II, James H. Gilmore, *L'economia delle esperienze: oltre il servizio*, op. cit., cit. p. 225. Per comprendere meglio l'accostamento qui compiuto tra biblioteca e impresa di trasformazione si veda il par. relativo all'economia delle esperienze e delle trasformazioni *Ibidem*.

⁴⁶¹ Mauro Ferraresi, Bernd H. Schmitt, *Marketing esperienziale: come sviluppare l'esperienza di consumo*, Milano, FrancoAngeli, 2006, cit. p. 187.

- coinvolgimento esperienziale di realizzatori e fruitori;
- accettazione e valorizzazione delle profonde connessioni sistemiche, interne ed esterne, che un servizio di questo tipo necessariamente richiede (le esperienze nazionali ed internazionali - come già più volte ho sottolineato nel corso di questo elaborato - molto chiaramente dimostrano che l'isolamento non è funzionale al buon esito delle stesse⁴⁶²).

La direzione di questi elementi produce una 'ragione d'essere' che coinvolge utenti, bibliotecari, amministratori nella costruzione di un servizio, che ha ricadute per i primi nella percezione di soddisfazione del servizio fruito, per i secondi nella costruzione consapevole di un'elevata professionalità, per gli ultimi anzitutto nel poter giustificare l'allocazione delle risorse disponibili.

L'esperienza del reference in biblioteca oggi si colloca in un contesto informativo e tecnologico complesso, caratterizzato da una modalità di fruizione dell'informazione e dei beni della conoscenza che richiede non solo il rispetto di paradigmi razionali cognitivi, funzionali e utilitaristici, ma anche la rispondenza a modelli di consumo estetici, relazionali, emozionali, sensoriali, edonistici. Oggi, alla luce delle tendenze in atto a livello mondiale e delle reali possibilità nostrane, per contrastare l'ulteriore proliferazione di inefficaci servizi individuali di struttura senza raccordo è necessario pervenire ad uno strumento di riferimento che abbia validi presupposti duttilmente applicabili all'interno del variegato contesto nazionale e che faciliti la costruzione del 'Senso' complessivo e la realizzazione di un'esperienza significativa⁴⁶³.

L'economia e il marketing dell'esperienza ed esperienziale⁴⁶⁴ sostengono l'individuazione degli elementi e delle attività su cui agire per accrescere la dimensione esperienziale, dunque emotiva e sensoriale del servizio.

Alcuni casi di eccellenza tra le 'imprese di cultura' hanno permesso di isolare alcune 'dimensioni-guida'⁴⁶⁵, talvolta raggruppate nella cosiddetta «*roue expérientielle*»⁴⁶⁶, ovvero ambiti di lavoro da perseguire per realizzare un accrescimento del valore dell'esperienza del servizio. A partire da più sollecitazioni, anche 'esperienziali', è possibile provare a introdurre gradualmente elementi innovativi che diano una nuova lettura della biblioteca e del suo servizio di reference e ne proponano cambiamenti e assestamenti attraverso le linee guida qui elaborate e presentate.

Si tratta perciò di un approccio che si potrebbe definire *integrato*, ovvero che assomma in sé elementi provenienti da molteplici ambiti.

⁴⁶² Al simposio internazionale sul reference virtuale *Collaborative Virtual Reference Symposium*, tenutosi a Denver dal 31 luglio al 1 agosto 2007, la cooperazione viene chiaramente indicata come elemento base del successo dei servizi: <<http://www.webjunction.org/cvrd-2007>>.

⁴⁶³ A seconda delle discipline di riferimento sono molteplici i significati attribuibili al termine 'esperienza', a tal proposito si legga: Antonella Carù, Bernard Cova, *Esperienza di consumo e marketing esperienziale: radici diverse e convergenze possibili*, «Micro & Macro marketing», 12 (2003), n. 2, pp. 187-211. In questo contesto si intende l'attività soggettiva che assembla una dimensione emotiva e sensoriale a quella cognitiva principale in un servizio informativo.

⁴⁶⁴ Ai fini del mio lavoro applicativo ad uno specifico servizio culturale-informativo accorpo i suggerimenti del *marketing esperienziale* e del *marketing dell'esperienza* che costituiscono in realtà due approcci distinti di marketing all'esperienza, il primo focalizzato sull'esperienza del consumatore/utente, il secondo focalizzato nella realizzazione dell'esperienza come nuova offerta economica. Per un approfondimento si veda: Lia Zarantonello, *Marketing ed esperienza: quali approcci possibili?*, op cit.

⁴⁶⁵ Cfr.: *Ibidem*.

⁴⁶⁶ Ivi, p. 182.

5.3 *Nadir – Ascendent – Zenith – Descendent*⁴⁶⁷: le linee guida italiane, tra approccio tradizionale ed esperienziale

«Cogliere nelle persone non soltanto un bisogno informativo da soddisfare ma l'attesa di un'esperienza relazionale prodiga di stimoli intellettuali, creativi, etici: ecco una premessa valoriale e strategica su cui la biblioteca può fondare l'originalità e l'eterogeneità della propria offerta di servizio, lontano dal modello 'freddo' di Google.»

Giovanni Di Domenico,
*Biblioteconomia e culture organizzative*⁴⁶⁸.

Propositive

Sebbene già da alcuni anni si siano proposti alcuni elementi utili alla formulazione di documenti di riferimento⁴⁶⁹, che hanno poi trovato concreta elaborazione nella stesura di vere e proprie linee guida internazionali da parte delle associazioni professionali; inoltre si siano realizzati progetti di validazione di alcuni modelli funzionali specifici sia per il processo operativo del reference digitale di tipo asincrono, sia per la corretta formulazione dei moduli in linea e per una valutazione di qualità del servizio⁴⁷⁰, ritengo necessario riconoscere e strutturare più in dettaglio anche gli elementi che sono peculiari di uno specifico contesto nazionale.

Occorre infatti a mio avviso distinguere ciò che è utilmente esportabile in un determinato panorama e ciò che non lo è, viceversa ciò che è opportuno continui a differenziare una determinata situazione e che in questo territorio, in ragione della sua tradizione bibliotecaria, delle competenze dei suoi professionisti dell'informazione, della sua primaria utenza di

⁴⁶⁷ Ranganathan definisce con questi termini le fasi del metodo scientifico, cfr. nota sul metodo scientifico di R. S. Ranganathan, in: IDEM, *The five laws of library science*, op. cit., Chapter 8, *Scientific method, library science and march of Dignijaya*, 80 *What is a science?*, pp. 359-369.

⁴⁶⁸ Giovanni Di Domenico, *Biblioteconomia e culture organizzative: la gestione responsabile della biblioteca*, op cit., cit. p. 66.

⁴⁶⁹ Mi riferisco al riconosciuto lavoro di: Bernie Sloan, *Electronic Reference Services: Some Suggested Guidelines*, «Reference & User Service Quarterly», 38 (1998), n. 1, pp. 77-82; nella traduzione in italiano: *Servizi di reference elettronico: una proposta di linee guida*, a cura della Commissione Nazionale Università e Ricerca dell'AIB, <http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/trsloan.htm>.

⁴⁷⁰ Per il processo del reference di tipo asincrono: R. David Lankes, *Building & maintaining internet information services: K-12 digital reference services*, Syracuse (NY), ERIC Clearinghouse on Information and Technology, 1998; ripreso poi da Jeffrey Pomerantz, Scott Nicholson, Yvonne Belanger, R. David Lankes, *The current state of digital reference: validation of a general digital reference model through a survey of digital reference services*, «Information processing and management», 40 (2004), n. 2, pp. 347-363. Per il modulo in linea: Eileen G. Abels, *The e-mail reference interview*, op. cit. Per la qualità: McClure C. R., R. David Lankes, Melissa Gross, Beverly Choltco-Devlin, *Statistics, Measures, and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services: Guidelines and Procedures*, Syracuse, Information Institute of Syracuse School of Information Studies Syracuse University, 2002 [draft], <http://quartz.syr.edu/rdlankes/Publications/Books/Quality.pdf>. Per la valutazione e lo sviluppo dei servizi all'interno dei siti web delle biblioteche: European Commission, *Public Sector Information: A key resource for Europe. Green Paper on Public Sector Information in the Information Society*, COM (1998) 585, Bruxelles, 20 gennaio 1999, http://aei.pitt.edu/1168/1/public_sector_information_gp_COM_98_585.pdf.

riferimento e della sua evoluzione tecnologica, può necessitare di ulteriori indicazioni o approfondimenti superflui altrove.

A tal proposito Enzo Rullani afferma: «*Anche in Italia, dunque, è urgente elaborare un'economia e una politica della conoscenza che non si limitino a riprodurre quella proposta in altri paesi e con altre prospettive. Nel quadro della concorrenza globale, che è comune a tutti i paesi avanzati, bisogna, infatti, far valere soprattutto la propria differenza.*⁴⁷¹»

Questa proposta intende integrarsi (pertanto non sovrapporsi o sostituirsi in alcun modo) alle fonti già esistenti sul tema e alle raccomandazioni e ai modelli citati, rielaborarli motivandoli, nell'odierno contesto nazionale italiano e sollecitandone l'adesione⁴⁷².

L'ottica di lavoro è sistemica, nel senso che si cerca di pervenire ad alcune considerazioni universalmente valide nel nostro contesto nazionale considerando tutti gli aspetti tematici che concernono un servizio di reference in digitale. Questo lavoro non intende affatto annullare la caratteristica di «*variabilità*» del servizio, ovvero la naturale flessibilità che il servizio trattato necessariamente richiede⁴⁷³; esso si propone di indicare come alcune procedure possano essere uniformate senza contravvenire alla personalizzazione del servizio stesso.

Teoria e Pratica

Il presente documento è sia teorico/concettuale, sia operativo/procedurale ed è da intendersi come strumento di riferimento di base che necessita di integrarsi alle specifiche elaborazioni strategiche connesse a peculiarità ambientali, tecniche e organizzative di ciascuna situazione locale. Tutti questi elementi devono poi trovare espressione nella formulazione di una *carta del servizio* per gli utenti e di *linee guida interne* per gli operatori bibliotecari.

Dal momento che il percorso intrapreso con questo lavoro ha portato a ritenere impossibile disgiungere nettamente aspetto teorico e operativo, per questo risuona molto puntuale l'affermazione di Kenneth Whittaker il quale definiva la teoria del reference «*as a practical theory rather than as pure theory*⁴⁷⁴», si intende costruire l'apparato teorico, la trama di riflessioni che sottende anche il servizio di reference digitale in Italia: «*il suo che cosa, il perché e il come*⁴⁷⁵» a partire dalle esperienze concrete e dalle teorie sul reference tradizionale, elaborando quei fattori che esplicano la natura, i principi ispiratori, le finalità e i limiti del servizio e, per quanto concerne l'aspetto più operativo, si vogliono definire procedure che possano guidare alle effettive realizzazioni di servizi efficaci.

⁴⁷¹ Enzo Rullani, *Economia della conoscenza*, op. cit., cit. p. 93.

⁴⁷² Una ricerca del 2008, condotta attraverso test non intrusivi in alcuni servizi di reference virtuali americani, ha evidenziato una scarsa aderenza alle Linee guida IFLA sul tema e alle Linee guida RUSA *Behavioral Guidelines*: Elise Cogo, *Libraries demonstrate low adherence to Virtual reference Service Guidelines*, a review of: Prina Shachaf, Sarah Horowitz, *Virtual Reference Service Evaluation: Adherence to RUSA Behavioral Guidelines and IFLA Digital Reference Guidelines*, «*Library & Information Science Research*», 30 (2008), n. 2, pp. 122-137, «*Evidence Based Library and Information Practice*», 4 (2009), n. 2, pp. 152-154, <http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/4563/5338>.

⁴⁷³ La «*variabilità*» viene indicata come una delle caratteristiche distintive del servizio rispetto al prodotto, intesa come capacità di coniugare meccanismi standard con approcci gestionali discrezionali, in: Marco Raimondi, *Marketing del prodotto-servizio: integrare tangibile e intangibile per offrire valore al cliente*, Milano, Hoepli, 2005, pp. 41-42.

⁴⁷⁴ Kenneth Whittaker, *Towards a theory for reference and information service*, art. cit., cit. p. 57.

⁴⁷⁵ «*Dopo aver acquisito una certa esperienza attraverso l'apprendistato, lo studente dovrebbe seguire delle lezioni formali sulla teoria del servizio di reference – il suo che cosa, il perché e il come*», in: S. R. Ranganathan, *Il servizio di reference*, op. cit., Parte A *Introduzione*, Cap. 7 *Suggerimenti per i principianti e per gli insegnanti*, Par. A73 *Metodo delle lezioni*, cit. p. 38.

Lo strumento rappresentato dalle linee guida⁴⁷⁶, nella loro naturale capacità di sintesi ma anche nel loro evidenziare principi ed elementi utili a indicare percorsi e a fornire raccomandazioni, appare come il più indicato per costruire una trama discorsiva e operativa sul tema del reference digitale.

Esse sono principalmente una declinazione aggiornata per il contesto nazionale italiano delle raccomandazioni e dei suggerimenti elaborati dalle autorità internazionali IFLA e americane RUSA⁴⁷⁷, pertanto sono uno strumento di lavoro complementare e mai sostitutivo che cerca di colmare almeno alcune delle lacune esistenti rispetto a determinati aspetti, di contestualizzare e dettagliare le indicazioni più generiche esposte da IFLA e di lavorare non solo all'eccellenza, come propone RUSA, ma anche a quanto effettivamente realizzabile secondo le attuali possibilità e competenze nostrane e di attualizzarne le indicazioni alla luce dell'evoluzione dei servizi e delle analisi critiche effettuate su di essi.

Le linee guida IFLA nascono da diverse tradizioni nel tentativo di diffondere le pratiche migliori e di standardizzarne alcuni elementi pratici per consentire «*alla comunità globale dei bibliotecari di esplorare liberamente nuove potenzialità*», pur nella consapevolezza della necessità di sviluppare anche altre riflessioni: «*Queste linee guida tentano di definire standard comuni, partendo dalle diverse tradizioni nella speranza che questo consenta alla comunità globale dei bibliotecari di esplorare liberamente nuove potenzialità. Alcune tematiche sollevate in queste linee guida potrebbero in definitiva giustificare ulteriori considerazioni [...]*»⁴⁷⁸.

Le linee guida RUSA si propongono di provvedere ad indicare una direzione utile nelle nuove realizzazioni e nel mantenimento dei servizi: «*The guidelines are meant to provide direction, without being over-prescriptive. Variance among institutions will result in differences in the adherence to these guidelines, but the committee hopes to have cast the model broadly enough to provide a framework for virtual reference which can be widely adopted and which will endure through many changes in the ways in which libraries provide virtual reference services.*»⁴⁷⁹

Quelle che seguono sono quindi «*ulteriori considerazioni*» che ritengo utili e valide per fare evolvere la «*natura quasi informale dei servizi*» - come sottolineava Bernie Sloan nella sua

⁴⁷⁶ Mi sostiene, nell'idea della funzionalità propria delle linee guida nell'indicare soluzioni organizzative rispetto a temi specifici, l'estrema diffusione di questo tipo di strumento in ragione della sua flessibilità, capacità di esemplificazione, elaborazione e sintesi di un qualsivoglia argomento. Ne ricordo solo alcune recentemente realizzate nell'ambito delle discipline della conoscenza e dell'informazione pubblica: Presidenza del Consiglio dei Ministri. Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione, *Linee Guida per i siti web delle PA*, 29 luglio 2011; CRUI. Commissione biblioteche, Gruppo di lavoro Open Access, *Linee guida per gli archivi istituzionali*, Roma, aprile 2009; CRUI. Commissione biblioteche, Gruppo di lavoro Open Access, *Linee guida per il deposito delle tesi di dottorato negli archivi aperti*, ottobre 2007; Dipartimento per l'innovazione pubblica. Ministro per l'innovazione e le tecnologie, Area Innovazione per le Regioni e gli Enti locali, *Linee guida per la promozione della cittadinanza digitale: E-Democracy*, Formez, febbraio 2004.

⁴⁷⁷ I principali documenti di riferimento sono: IFLA. Sezione Reference Work, *Digital reference guidelines = Linee Guida per il servizio di digital reference*, luglio 2004; RUSA, *Guidelines for information services*, 1996 (e nuova ed. riveduta nel 2000); RUSA, *Professional competencies for reference user services librarians*, 2003 (trad. italiana: *Le competenze professionali dei bibliotecari addetti al reference e ai servizi al pubblico*, a cura di Virginia Gentilini, 2008); RUSA, MARS Digital reference guidelines ad hoc committee (edited by), *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*, 2004 (e nuova ed. riveduta nel 2010); RUSA. MOUSS Management for reference committee (edited by), *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*, 2004 (trad. italiana: *Linee guida delle performance di comportamento per i professionisti dei servizi informative e di reference*, a cura di Patrizia Lucchini, 2008); RUSA, *Guidelines for cooperative reference service*, 2006.

⁴⁷⁸ IFLA, *Linee guida per il servizio di reference digitale*, op cit., I. Obiettivi.

⁴⁷⁹ RUSA, *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*, op. cit., Introduction.

proposta di linee guida già citate⁴⁸⁰ - e segnare una nuova «*direzione*» effettivamente percorribile nel contesto italiano e ad esso adeguata.

Criticità

Le criticità principali in questa operazione risiedono in:

- estrarre, con un procedimento induttivo a posteriori, gli elementi che possono essere universali e generali in quello che ha già assunto molteplici forme pratiche. Il passaggio compiuto è quello che porta dalle singole pratiche di servizio ad una politica generale dello stesso.

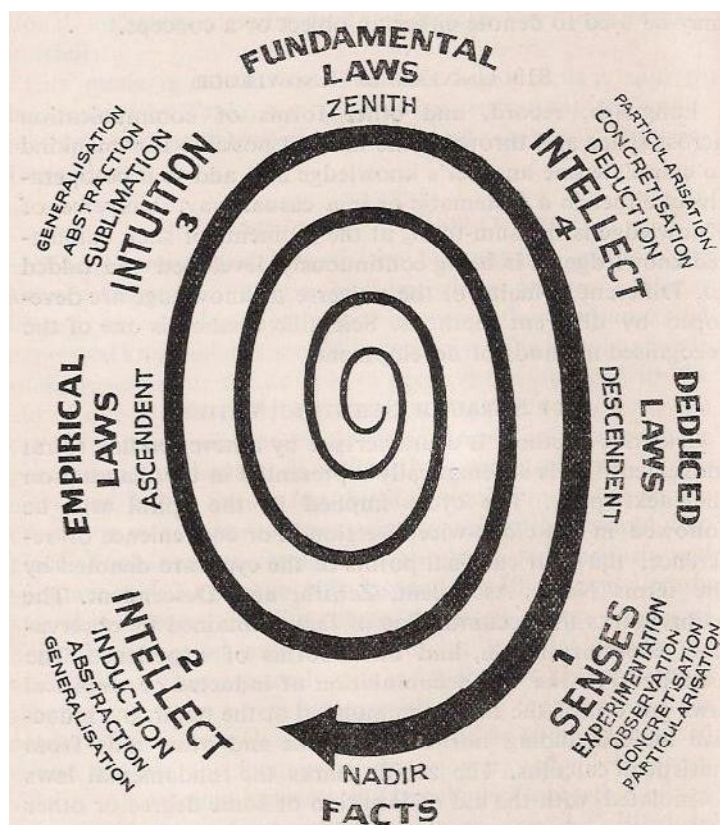
Il procedimento proposto rispetta il metodo scientifico indicato da Ranganathan in *Five laws of library science*, rappresentato da una spirale senza fine suddivisa in quattro fasi che procede da un'elaborazione basata sulle sperimentazioni, sull'osservazione dei fatti e altre forme di esperienza (Fase 1: *Nadir*); attraversa la fase in cui viene impiegato l'intelletto, con un procedimento induttivo, per compiere analisi che portano ad una regressione dei fatti specifici e ad un progressivo avanzamento della generalizzazione (Fase 2: *Ascendent*); per poi passare alla fase in cui l'intuizione porta a sublimare in elaborazioni astratte e normative i fatti concreti (Fase 3: *Zenith*) e infine arriva alla fase in cui la logica deduttiva porta a riposizionare le astrazioni ottenute in fatti concreti (Fase 4: *Descendent*⁴⁸¹) [cfr. fig. 3];

- uniformare concetti simili, risolvere ambiguità e contraddizioni, ridurre sovrapposizioni teoriche⁴⁸² e pratiche sovrapponibili eliminando l'entropia di servizio determinata da più realizzazioni similari per comunità che servono, per territori in cui insistono o a cui ambiscono, per discipline di riferimento, per funzione.

⁴⁸⁰ Bernie Sloan, *Electronic Reference Services: Some Suggested Guidelines*, op. cit.

⁴⁸¹ S. R. Ranganathan, *The five laws of library science*, op. cit., Chapter 8, *Scientific method, library science and march of Dignijaya*, 80 *What is a science?*, pp. 359-369.

⁴⁸² Nelle molteplici linee guida RUSA prodotte sul tema del reference, ad esempio, si ritorna più volte su alcuni aspetti tematici: la valutazione, l'accesso, l'etica, la cooperazione.



[fig. 3: *spiral of scientific method*⁴⁸³]

Fonti – Strumenti di riferimento

Per ognuna delle fasi che compongono le linee guida si è fatto riferimento a documenti ufficiali normativi o teoretici e scientifici che ne hanno ispirato l'elaborazione, questo a garanzia dell'autorevolezza stessa delle fondamenta che sostengono le considerazioni qui proposte. Data la mancanza di fonti esaustive sul tema seguito e data l'impossibilità di citare tutte le fonti possibili in merito, ci si è avvalsi - di volta in volta - di quelle che si sono ritenute più adeguate.

Per documenti normativi si intendono in questo contesto tutte le risorse emanate da organismi ufficiali, dunque rientrano in questo raggruppamento sia le linee guida elaborate in materia dalle associazioni professionali internazionali e nazionali, sia le direttive o le leggi vigenti rispetto a temi collaterali, quali la cooperazione bibliotecaria (con particolare riferimento a collaborazioni in merito a servizi), la digitalizzazione e innovazione nella pubblica amministrazione, i servizi remoti di qualità e le modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti.

Talvolta si è cercato di attualizzare al contesto odierno e a quello geografico prescelto indagini speculative formulate ad una notevole distanza temporale e/o spaziale rispetto al presente. In questi casi si è cercato, ad ogni modo, di preservarne lo spirito originario cercando di non forzare o adattare eccessivamente i propositi che li hanno ispirati.

⁴⁸³ Immagine tratta da: S.R. Ranganathan, *The five laws of library science*, The Madras library association ; London, Blunt and sons, 1957², p. 360.

Si ritiene altresì utile e necessario citare, ove opportuno, le *best practices* di alcuni servizi, il cui valore e qualità sono riconosciute a livello mondiale, a completamento o ulteriore sostegno delle riflessioni teoriche.

Inoltre, sono citati anche casi concreti non rientranti nelle pratiche migliori, a scopo esemplificativo e/o critico rispetto ad una consuetudine.

Oltre a queste fonti, la cui pertinenza disciplinare è evidente, mi sono inoltre avvalsa anche di teorie, definizioni e analisi di tipo economico, in particolare proprie del processo di marketing, dell'economia della conoscenza e dell'economia dell'esperienza. Alla biblioteca, quale organismo culturale e informativo di pubblico servizio, possono infatti essere riconosciute analogie con altre organizzazioni culturali pubbliche che ultimamente ricercano nelle teorie economiche e nelle più avanzate tecniche di marketing, stimolanti chiavi di lettura e contributi operativi. Riconoscendo la validità di un approccio sistemico integrato, ho introdotto nello studio del servizio specifico in oggetto contributi e visioni tipiche di un'indagine economica e di tipo esperienziale.

La *'Knowledge-based economy'* è intervenuta con le considerazioni che sono state, almeno in parte, ritenute applicabili anche nell'ambito del servizio bibliotecario trattato, dato il comune oggetto di interesse ovvero il bene immateriale costituito dall'informazione e dal suo ulteriore sviluppo in conoscenza⁴⁸⁴. Ho cercato, attraverso le suggestioni derivanti da questa disciplina, di ottenere il risultato di abilitare il reference digitale ad essere servizio che può essere definito autonomamente e non in negativo rispetto a ciò che lo differenzia da quello tradizionale, con un procedimento simile a quello che l'economia della conoscenza compie per abilitare la conoscenza ad essere definita in positivo rispetto alle consuete merci materiali. In questo lavoro, le biblioteche che attraverso il reference si propongono di ricevere, produrre e mediare informazione sono moderne *«fabbriche dell'immateriale»*⁴⁸⁵.

L'adozione di un approccio proprio dell'economia esperienziale e dell'esperienza, così come l'evoluzione di quest'ultima in economia delle trasformazioni, contribuiscono invece a sensibilizzare, in riferimento al reference, una visione più attenta rivolta alla centralità dell'utente e alla sua individuale esperienza di un determinato servizio⁴⁸⁶ in particolare se fornito in un ambiente virtuale, in quanto *«emotion is ubiquitous element of any human-computer interaction»*⁴⁸⁷ pertanto non può essere ignorata. L'esperienza non è del tutto equivalente alla soddisfazione, quest'ultima è solo una sua parte eventuale: *«la soddisfazione è una focalizzazione sull'aspetto finale di una qualsivoglia esperienza, mentre l'esperienza è focalizzata sull'intero processo»*⁴⁸⁸. Attraverso le linee guida si intende prendere in esame il processo di realizzazione di un

⁴⁸⁴ Informazione e conoscenza, spesso comunemente usate come sinonimi, presentano delle diversità: *«Conoscenza significa comprensione, elaborazione ed assimilazione dell'informazione»*, cfr. Franco Malerba, *Economia dell'innovazione*, Roma, Carocci, 2000, cit. p. 84; oppure in una definizione di ambito biblioteconomico: *«Conoscenza è un termine più onnicomprensivo e include l'abilità tecnica, concetti, prospettive e aspettative mentre l'informazione è la constatazione in sé. La conoscenza consiste in informazione integrata e organizzata per descrivere concetti, oggetti ed eventi specifici. Ci serviamo della conoscenza per interpretare l'informazione e fare ragionamenti e assumere decisioni migliori»*, in: R. Fattahi, *From information to knowledge*, op. cit., cit. p. 31.

⁴⁸⁵ *«Fabbrica dell'immateriale»* è la suggestiva espressione utilizzata da Enzo Rullani, docente di 'Economia della conoscenza' e 'Strategie di impresa' presso la Venice International University, per indicare ciò che nel sistema sociale genera beni invisibili, in: Enzo Rullani, *La fabbrica dell'immateriale: produrre valore con la conoscenza*, op. cit.

⁴⁸⁶ *«Quella che sembra essere la caratteristica principale della nuova offerta economica è l'aver luogo all'interno dell'individuo»*, in: Lia Zarantonello, *Marketing ed esperienza: quali approcci possibili?*, op. cit., cit. p. 186.

⁴⁸⁷ Irene Lopatovska, Ioannis Arapakis, *Theories, methods and current research on emotions in library and information science, information retrieval and human-computer interaction*, *«Information Processing and Management»*, 47 (2010), n. 4, pp. 575-592, cit. p. 14.

⁴⁸⁸ Mauro Ferraresi, Bernd H. Schmitt, *Marketing esperienziale: come sviluppare l'esperienza di consumo*, op. cit., cit. p. 39.

servizio di reference digitale in tutte le sue fasi, con attenzione agli aspetti emozionali e partecipativi degli utenti, ampliando il valore esperienziale del servizio.

Un nuovo paradigma: il reference digitale esperienziale

Finalità

L'ottica di indagine del reference digitale in una chiave interpretativa di tipo 'culturale esperienziale' funge da strategia di riposizionamento del servizio stesso, sia competitivamente rispetto ad altri soggetti erogatori di informazioni, sia rispetto alle strutture bibliotecarie che continuano ad offrire servizi unicamente di tipo tradizionale, che persegue le seguenti precipue motivazioni:

- avvicinare nuovi utenti, in modo da aumentare complessivamente il bacino dei fruitori (ancora piuttosto scarno nelle pratiche italiane);
- fidelizzare i propri utenti;
- aumentare l'uso dei servizi di reference;
- migliorare e ottimizzare il servizio attraverso gli strumenti dello sviluppo tecnologico e della cooperazione sinergica, tentando un allineamento con le principali esperienze straniere.

Cosa contraddistingue un 'modello' di reference digitale tradizionale da uno esperienziale?
Cosa queste linee guida cercano di fare emergere rispetto ad altre linee guida tradizionali?

Il modello tradizionale e quello definibile come esperienziale non sono da intendersi come alternativi, semmai come due modalità che si integrano vicendevolmente nella conduzione e predisposizione dello stesso servizio (sia in ambiente digitale sia in presenza, in quanto le 'esperienze' si verificano in entrambe le situazioni). Il tentativo è di coniugare al reference tradizionalmente inteso come attività informativa avente una funzionalità eminentemente utilitaristica ai fini di apprendimento informativo, l'aspetto d'evasione maggiormente destinato alla fruizione di un bene o servizio di tipo culturale. Il coinvolgimento dell'utente nel processo di ricerca di una informazione pertanto non è solo cognitivo e finalizzato all'ottenere il provvidenziale contenuto della stessa, ma anche emotivo e sociale⁴⁸⁹. Il reference, in questa visione, è un'esperienza olistica che pertanto assume entrambe le valenze pertanto l'esperienza del suo uso soggiace anche ad aspetti emozionali e/o sensoriali e non solo prettamente utilitaristici. Al fine di stimolare una fruizione dell'informazione, attraverso il reference, che sia anche un'esperienza di intrattenimento e svago oltretutto primariamente concettualmente utile, occorre agire almeno su una o più delle seguenti cinque dimensioni tipiche di un modello a paradigma di valore esperienziale⁴⁹⁰:

⁴⁸⁹ E' stato rilevato che durante una ricerca online gli stati d'animo dei ricercatori sono direttamente in relazione con le proprietà stilistiche dei documenti reperiti (ad es. la facilità di lettura), più che con il loro stesso personale interesse nel contenuto, in: I. Lopatovska e H. B. Mokros, *Willingness to pay and experienced utility as measures of affective value of information objects: Users' accounts*, «Information Processing and Management: An International Journal», 44 (2008), n. 1, pp. 92-104.

⁴⁹⁰ Queste cinque dimensioni servono a classificare le esperienze e sono anche definiti «moduli strategici esperienziali (SEM)», in: Mauro Ferraresi, Bernd H. Schmitt, *Marketing esperienziale: come sviluppare l'esperienza di consumo*, op. cit.

- *sense* (i sensi): la percezione sensoriale (il piacere estetico) che invita all'uso del servizio (gli elementi coinvolti nel processo sensoriale fanno riferimento a tutti i cinque sensi);
- *feel* (le sensazioni): esperienze emotivamente coinvolgenti in grado di stimolare stati d'animo e sentimenti interiori e generare affezione in chi le prova;
- *think* (pensieri): esperienze cognitive che stimolano l'intelletto e la creatività soggettiva;
- *act* (azione): esperienze motivazionali che invitano all'azione;
- *relate* (relazione): induce e favorisce la condivisione dell'esperienza individuale con altri soggetti, creando una nuova forma di socialità.

Nel costruire l'offerta del servizio può verificarsi la preponderanza di attenzione anche solo ad uno di questi moduli strategici, non tutti devono essere simultaneamente elaborati, la preferenza ad uno o più, piuttosto che ad altri, corrisponderà ad una diversa strategia di incentivazione di una determinata area dell'esperienza (sensoriale, relazionale, etc.).

Applicando uno o più di questi moduli strategici al *reference* possiamo ottenere:

- il *sense-reference*: curerà in particolare gli elementi sensoriali, visivi ed uditivi, del servizio, concentrandosi ad esempio sugli aspetti grafici-stilistici e di design che identificano il servizio e che sono presentati nel materiale promozionale dello stesso, ma anche che compongono il servizio stesso (la scelta dei colori del sito web; eventuali musiche; immagini interattive; logo; slogan; etc.). Tali elementi sensoriali hanno la capacità di invitare il fruitore all'uso, quindi agiscono soprattutto sulla sfera di pre-fruizione;
- il *feel-reference*: farà leva principalmente sulla partecipazione emotiva creando servizi estremamente personalizzati che inducano un sentimento di 'cura' e attenzione individuale-personale all'utente. Il *reference* di 'nicchia' ovvero pensato per una tipologia di utilizzatori ben determinata. E' il caso di ogni servizio di *reference* appositamente predisposto per specifiche categorie di utenti, come il *reference for kids* o *for teens*, oppure i servizi disciplinari ad alta specializzazione disciplinare;
- il *think-reference*: si concentrerà in particolare sull'esperienza intellettuale e cognitiva, per cui promuoverà soprattutto l'aspetto di *information literacy* introducendo elementi tipici di *user education*, guidando l'utente nella ricerca e ampliando il suo spettro di conoscenze, conferendogli strumenti e nozioni utili a proseguire autonomamente e aiutandolo a compiere successive ricerche in autonomia.
Anche l'attenzione di un servizio alla pubblicazione di materiale validato ed estremamente aggiornato, ad esempio curando la pubblicazione su web di archivi selezionati delle richieste e delle risposte – in cui vengano progressivamente eliminate le richieste obsolete come quelle a carattere legislativo (che potrebbero nel tempo addirittura divenire fuorvianti) – può rientrare in questa dimensione di sensibilità agli aspetti cognitivi;
- l'*act-reference*: sarà proteso a coinvolgere l'utente ad agire e a stimolarne un'interazione immediata, pertanto sarà perlopiù sviluppato nei sistemi sincroni in cui l'interazione tra i soggetti - bibliotecario e utente - è contestuale;

- il *relate-reference*: promuoverà l'aspetto sociale e relazionale del servizio, costruendo dinamiche di contatto e di dialogo facilitate tra i soggetti che interagiscono nel servizio (richiedente, bibliotecari addetti, altri utenti del servizio). Esso pertanto lavorerà in particolare alla semplificazione dell'uso del servizio, alla sua rapidità, alla costruzione di strumenti di comunicazione bidirezionale. Ad es. è rispondente a questo assetto relazionale la modalità *forum* di *Guichet du Savoir* - della Biblioteca Municipale di Lione - che prevede: la possibilità per gli utenti registrati di rispondere alle richieste degli altri; la funzione *lectures* che permette di conoscere quante volte ogni risposta è stata letta; o ancora la funzione *envoyer une page à un ami* che permette, all'interno dell'archivio di *GdS*, di inviare una transazione di richiesta e risposta ad un amico tramite posta elettronica; blog, wiki o ambienti di Web sociale).

Fasi e Aree o dimensioni di azione

La lettura del reference digitale attraverso queste indicazioni, mi ha indotto inoltre a rielaborare alcune sue carenze in tutte le sue fasi, ma soprattutto in quella di *pre-fruizione* (in cui l'utente viene attirato, invitato all'uso e personalmente coinvolto) e di *post-fruizione* dello stesso (in cui si forma la percezione della soddisfazione delle aspettative, rispetto all'uso effettuato⁴⁹¹).

Allo stesso modo in cui si genera un valore aggiunto nel momento in cui i sistemi bibliotecari attuano un determinato processo di trattamento dell'informazione⁴⁹², così il servizio di reference diviene a valore aggiunto nel momento in cui riesce a coniugare in modo semplice, rapido ed intuitivo (valore funzionale), la sua naturale capacità informativa (valore cognitivo), alla capacità emozionale (valore emotivo), coinvolgendo gli utenti in un'esperienza personale - passiva o attiva - degna di essere ricordata, che può essere comunicata o addirittura condivisa con altri (valore relazionale) o rimanere in una dimensione personale ed eventualmente ripetibile⁴⁹³.

Gli ambiti esperienziali di riferimento - delineati da Pine e Gilmore⁴⁹⁴ - sono: *Intrattenimento* - *Educazione* - *Esperienza Estetica* - *Evasione* e i relativi stati umani ad essi associabili sono: *Assorbimento* - *Immersione* - *Partecipazione attiva* - *Partecipazione passiva*.

La leva che permette anche al reference bibliotecario di essere competitivo rispetto ad altri servizi analoghi corrisponde alla capacità di realizzare un servizio che non solo è obiettivamente qualitativo dal punto di vista informativo concettuale (quella che è la sfera dell'*educazione* per Pine e Gilmore) e che assolve la *mission* primaria dell'istituzione bibliotecaria in quanto in grado di acquisire o avere accesso alle fonti, di selezionare le più autorevoli, di istruire al loro uso, di aiutare nella ricerca; ma poiché è anche in grado di creare un'esperienza soggettivamente attraente (sfera dell'*esperienza estetica*) e piacevole (sfera dell'*intrattenimento*), ad alto contenuto emozionale, a suo modo unica, che contempla la dimensione personale di svago (sfera dell'*evasione*).

⁴⁹¹ Loretta Battaglia e Maria Rita Santagostino, distinguono le seguenti fasi di consumo di un evento culturale: «*pre-fruizione*», «*fruizione*» e «*post-fruizione*», in: *Il marketing esperienziale come strumento per lo sviluppo del mercato della cultura*, op. cit.

⁴⁹² Rahmatollah Fattahi introduce la sua teoria relativa alla generazione di valore nei sistemi informativi bibliotecari in: Rahmatollah Fattahi, Ebrahim Afshar, *Added value of information and information systems: a conceptual approach*, «*Library Review*», 55 (2006), n. 1/2, pp. 132-147.

⁴⁹³ Due dei nove principi della cultura di marketing sono «*Offrire 'soluzioni' ai clienti*» e «*Offrire ai clienti anche contenuti emozionali*», in: Marco Raimondi, *Marketing del prodotto-servizio: integrare tangibile e intangibile per offrire valore al cliente*, op. cit., pp. 97-103.

⁴⁹⁴ Cfr. la sintesi grafica degli ambiti dell'esperienza in: B. Joseph Pine II, James H. Gilmore, *L'economia delle esperienze: oltre il servizio*, op. cit., p. 35.

La dimensione informativa, quella educativa e quella di evasione o ricreativa si integrano nel 'reference esperienziale', in modo da innescare un processo che passando per la creazione di un'esperienza positiva (obiettivo dell'economia dell'esperienza) prosegue e culmina in un'ulteriore fase, quella di trasformazione individuale dell'utente coincidente con il raggiungimento delle sue aspirazioni o benefici, che è il vero oggetto dell'economia della trasformazione⁴⁹⁵ e il fine ultimo che essa persegue.

Analogamente ad un qualunque processo di marketing aziendale l'obiettivo che ogni biblioteca si pone, attraverso la costruzione delle proprie raccolte, all'assetto degli strumenti di mediazione, alla predisposizione dei servizi, riguarda l'identificazione dei bisogni dell'utente e il soddisfacimento delle sue personali aspirazioni. Pur essendo le biblioteche speciali 'aziende non lucrative' tale obiettivo è perseguito con tenace costanza, sensibilità e priorità assoluta, in quanto la realizzazione di prodotti-servizi efficaci (anche di tipo virtuale) non è finalizzata ad alcun esito commerciale, piuttosto all'ottimizzazione del rapporto con gli utenti attraverso l'accrescimento di un bene comune - personale e sociale di altissimo valore - quale è la conoscenza.

La biblioteca 'impresa di cultura'

La considerazione della biblioteca quale impresa culturale, che dunque può fruire di un approccio di marketing culturale, è relativamente recente⁴⁹⁶. Se la biblioteca è unanimemente considerata legata al concetto di cultura, con più reticenza la si associa all'alveo delle imprese. Eppure indubbiamente essa ha entrambe le caratteristiche considerate distintive delle imprese culturali: «*attribuiscono un ruolo importante agli artisti e si occupano del prodotto di un atto creativo*⁴⁹⁷». Ovviamente a partire da questi comuni elementi basilari vi sono criteri discriminanti tra le varie imprese culturali, primo tra tutti la presenza o assenza dello scopo di lucro⁴⁹⁸, ma ciò che preme sottolineare è che questo progetto mette in luce l'aspetto della biblioteca quale impresa di cultura, il cui valore precipuo realizzato non è di tipo economico, piuttosto esso è misurabile in termini di beneficio realizzato al proprio fruitore⁴⁹⁹ e pertanto essa attraverso un apposito marketing indirizzato ai suoi servizi, tra cui il reference, ottimizza il rapporto con i suoi lettori-clienti-utenti.

⁴⁹⁵ Ivi, p. 231, Pine e Gilmore rappresentano con una piramide le progressioni del valore dell'informazione (rispetto al valore prettamente economico), alla base della quale c'è il rumore delle 'commodity' (le materie prime) non organizzate, poi i dati rappresentati dai beni, l'informazione che deriva dai servizi, la conoscenza delle esperienze e infine, all'apice della piramide, la saggezza che pertiene alle trasformazioni.

⁴⁹⁶ «*Per la prima volta nel 1967 il problema del marketing delle imprese culturali fu sollevato da parte di un accademico. Kotler, nel suo testo introduttivo, ha messo in evidenza che le organizzazioni culturali, sia che si tratti di musei, di sale da concerti, di biblioteche o di università, producono beni culturali. Tutte queste organizzazioni si rendono conto solo ora che devono competere sia per ottenere l'attenzione del consumatore che per ottenere la loro quota di fondi statali; devono, in altri termini, affrontare un problema di marketing.*», in: Colbert François, *Marketing delle arti e della cultura*, Milano, Etas, 2000, cit. p. 13.

⁴⁹⁷ Ivi, cit. p. 4.

⁴⁹⁸ La logica del profitto è fattore per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali solo di alcune tipologie di imprese culturali: es. gallerie commerciali; teatri; società cinematografiche; etc. cfr.: Solima Ludovico, *L'impresa culturale: processi e strumenti di gestione*, Roma, Carocci, 2004, in particolare al cap. 1: *Le specificità del settore culturale*, pp. 17-52.

⁴⁹⁹ «*Il valore creato, invece, corrisponde all'utilità che dall'attività economica ne traggono sia l'impresa sia i suoi 'stakeholder'; anzi, ormai da decenni la creazione di valore per l'impresa è subordinata al valore creato per gli 'stakeholder'. Stando a questa definizione non sarà difficile riconoscere che anche organizzazioni come gli istituti culturali (musei, biblioteche e archivi ai sensi dell'art. 101 del D.Lgs 42/2004) potrebbero essere considerati senza troppi timori imprese/aziende.*», in: Mara Cerquetti, *Dall'economia della cultura al management per il patrimonio culturale: presupposti di lavoro e ricerca*, «Il capitale culturale: Studies on the value of cultural heritage», 1 (2010), n. 1, pp. 23-46, cit. p. 31, <http://www.unimc.it/riviste/index.php/cap-cult/article/view/24/8>.

Le principali analogie tra biblioteche e altre imprese (non solo di tipo culturale) alle quali vengono applicate analisi proprie dell'economia aziendale e metodologie di marketing esperienziale sono le seguenti:

- la biblioteca è un'organizzazione ampia, composta da individui che veicolano prodotti (documentali) e creano servizi⁵⁰⁰ (più o meno complessi) e da altri che fruiscono degli stessi;
- l'utente dei servizi bibliotecari e in particolare del reference digitale è un consumatore a tutti gli effetti, anche se il prodotto che utilizza non si 'consuma', ma semmai con il suo stesso uso si rigenera (concetto di *prosumer* dell'informazione);
- l'utilizzatore/consumatore è il fulcro della biblioteca e anche il centro di un'analisi di tipo esperienziale;
- l'informazione è un prodotto. Essa è il prodotto (o bene) specifico veicolato dal servizio in questione. Tale 'prodotto' pur non essendo commerciale (generalmente la produzione/disseminazione dell'informazione in biblioteca non è soggetta a tariffazione) ha le tre componenti principali di tutti i prodotti di mercato: «*il prodotto centrale o l'oggetto stesso; i servizi a esso connessi; il valore, sia esso simbolico, affettivo o d'altro tipo, che il consumatore attribuisce al prodotto*⁵⁰¹»;
- il processo decisionale che guida un consumatore di un prodotto o utilizzatore di un servizio e quello che guida l'utente nell'uso di un servizio di reference è complesso ed ha come elementi comuni la molteplicità di motivazioni sia interne (percezioni che derivano da esperienze precedenti), sia esterne (informazioni ricevute dall'esterno); individuali (personali) e situazionali (che insorgono in un determinato momento). Ad esempio: la necessità informativa cognitiva razionale (dimensione logica-funzionale che risponde alla necessità di ricevere un beneficio informativo), ma anche l'impulso di curiosità (dimensione di evasione) o il desiderio di relazione e intrattenimento (dimensione di coinvolgimento). La gamma di benefici a cui un ipotetico utente aspira può essere perciò molto ampia e può includere appunto non solo l'arricchimento intellettuale-culturale, ma anche il divertimento e in generale il coinvolgimento relazionale;
- la dimensione d'uso del prodotto è personale, ma introducendo elementi di tipo relazionale può assumere anche una valenza più ampia fino a divenire sociale;
- la personalizzazione e il coinvolgimento sono modalità partecipative tipiche del reference così come delle attività di marketing aziendale di tipo esperienziale;
- il personale 'aziendale' ha un ruolo chiave nell'erogazione di servizi di qualità ad attesa esperienziale: è diretto «*fornitore di esperienza*⁵⁰²», pertanto l'attenzione ad esso

⁵⁰⁰ Viene qui data per assunta una definizione di servizio come segue: «*E' una qualsiasi attività che una parte può scambiare con l'altra, la cui natura sia essenzialmente intangibile e non implichi la proprietà di alcunché. La sua produzione può essere o meno legata ad un prodotto fisico o comunque avere degli aspetti fisici.*», in: Kotler Neil, Kotler Philip, *Marketing dei musei: obiettivi, traguardi, risorse*, op. cit.

⁵⁰¹ Ivi, cit. p. 32.

⁵⁰² Sono definiti «*fornitori di esperienza*» (o «*Expro*»: *experience provider*) i seguenti: comunicazione, identità, prodotti, co-branding, spazi, siti-web, persone, in: Mauro Ferraresi, Bernd H. Schmitt, *Marketing esperienziale: come sviluppare l'esperienza di consumo*, op. cit.

attraverso la selezione, l'opportuna formazione e il coinvolgimento è necessaria per costruire un'esperienza effettivamente significativa su più livelli.

Tutti questi elementi di condivisione tra le imprese tradizionali e la specifica impresa informativo-culturale bibliotecaria mi inducono a tentare di rielaborare uno dei suoi servizi principali, quello di reference, attraverso moduli di lettura di tipo esperienziale.

Linee Guida per il reference digitale nel contesto italiano.

Introduzione

Le seguenti raccomandazioni, frutto di approfondita analisi sulle pratiche migliori nazionali e internazionali, sono proposte al fine di migliorare i servizi bibliotecari di reference digitale italiani. All'interno del variegato contesto delle biblioteche italiane attualmente sussistono molteplici servizi di reference digitale, individuali e cooperativi, obiettivo di questo documento, concettuale ed operativo, è offrire suggerimenti per uscire dallo stadio di perdurante sperimentazione di alcuni di questi, per uniformare gli approcci al reference digitale e raccordare i servizi già attivi in modo da supportare la razionalizzazione delle risorse e l'accrescimento dell'efficacia degli stessi e fornire indicazioni, fonti e strumenti utili per la realizzazione di nuovi servizi.

La natura di questo strumento è da intendersi pertanto come propositiva e in alcun modo impositiva, peraltro data la vastità del tema trattato non possono altresì dirsi esaustive piuttosto intendono essere di supporto ai bibliotecari addetti al reference digitale.

In Italia l'attenzione alle tecnologie digitali è stata fino ad oggi⁵⁰³ direzionata quasi in maniera esclusiva ad interventi di digitalizzazione del materiale documentario antico o speciale, con questo documento si intende spostare l'asse di attenzione ad un'altra modalità di accesso informativo, di cui si ravvisa una sottovalutazione.

Il servizio di reference, canale comunicativo privilegiato per realizzare l'accesso all'informazione nel contesto della biblioteca digitale, riveste un'importanza fondamentale per la crescita individuale e sociale; in particolare alla modalità digitale va il riconoscimento della sua naturale propensione alla rapidità e al superamento di barriere fisiche, pertanto al reference remoto che utilizza ICT (*Information and Communication Technology*) è rivolta questa analisi al fine di contribuire al compimento dell'obiettivo di democratica disseminazione dell'informazione, così come sancito anche nelle recenti proposte di risoluzioni e carte dei diritti europee⁵⁰⁴. Le biblioteche italiane, quali fondamentali istituti culturali, formativi ed educativi, non possono esimersi dall'agevolare attraverso strategici servizi tecnologicamente avanzati e organizzativamente strutturati la politica dell'accesso informativo nella moderna società della conoscenza.

Nota metodologica

Nella presente trattazione sono state incluse, senza scinderle dall'intero discorso, esemplificazioni ed indicazioni tratte da concrete pratiche di servizio esistenti nel territorio (ed alcuni raffronti con pratiche estere), questo al fine di costruire una trama discorsiva sul tema del reference digitale in Italia, composta da un'armonica amalgama di articolazioni teoriche e pratiche.

⁵⁰³ Solo di recente si sta cominciando a formare un reticolo più fitto nel settore del digitale in biblioteca, che include ora anche il tema dei libri elettronici e degli archivi istituzionali della ricerca.

⁵⁰⁴ Parlamento Europeo. Commissione per la cultura e l'istruzione, *i2010: Biblioteche digitali (2006/2040 INI)*, (proposta di risoluzione, seduta del 23 luglio 2007, relatrice Marie-Hélène Descamps).

Carta europea dei diritti del cittadino nella società della conoscenza (Barcellona, marzo 2005), in cui si afferma anche il diritto di accesso all'informazione online.

Carta europea dei diritti dell'uomo nella città (Saint-Denis, 18 maggio 2000), in cui si afferma il principio all'uguaglianza attraverso più interventi delle città firmatarie (su 354 che risultano sottoscrittrici ad agosto 2006, 137 sono italiane) tra cui il «Diritto all'informazione» (art. XI) attraverso lo sviluppo dell'apprendimento delle tecnologie informative, il «Diritto all'istruzione» (art. XIII), il «Diritto alla cultura» (art. XV), l'«Efficacia dei servizi pubblici» (art. XXIII).

Le raccomandazioni indicate non hanno un gradiente di priorità e/o intensità. La valutazione di minore o maggiore necessità è pertanto demandata ad ogni specifica situazione.

La struttura del documento suddivide la trattazione in tre aree principali corrispondenti ai segmenti in cui si articola la fruizione del servizio di reference: *Pre-fruizione* – *Fruizione* – *Post-fruizione*. Ognuna di queste aree include gli elementi necessari all'elaborazione della relativa fase:

- all'area della *Pre-fruizione* pertengono gli elementi *preliminari* alla realizzazione del servizio e gli elementi *costitutivi* caratterizzanti dello stesso;
- all'area della *Fruizione* pertengono gli elementi *cardine*;
- all'area della *Post-fruizione* pertengono gli elementi *misurativi* e *valutativi*.

Infine gli elementi *aggiuntivi* lasciano aperta la possibilità di successive espansioni della trattazione presente, ipotizzano cioè aspetti peculiari inevitabilmente non compresi nel presente documento poiché esso si propone ad una vasta gamma di biblioteche in un contesto altrettanto variegato.

Nel loro complesso tutti questi elementi costituiscono l'offerta del servizio all'utenza, quella che viene abitualmente definita come sua 'Politica' o il suo '*marketing mix*'⁵⁰⁵.

Elementi *preliminari*: i presupposti

- Principi ispiratori
- Definizione (include Obiettivi e Livelli)

Elementi *costitutivi*: le fondamenta

- Analisi di contesto
- Analisi di fattibilità
- Estensione geografica e temporale del servizio
- Continuità

Elementi *cardine*: i «*fornitori dell'esperienza*»

- Aspetti stilistici:
 - o Costruzione dell'identità di servizio
 - o Accessibilità
 - o Promozione
- Aspetti tecnici:
 - o Scelta della metodologia di erogazione (sincrona, asincrona, 'integrata' o mista)
 - o Scelta del modello funzionale
 - o Scelta di hardware e software
- Aspetti professionali: da «*custode dell'indice*» a «*digital reference librarian*»
 - o Selezione e formazione del personale: presupposti, competenze, atteggiamento e abilità trasversali: *Sapere* – *Saper fare* – *Saper essere*

⁵⁰⁵ «Marketing mix cioè le cosiddette 'leve di marketing', l'insieme delle decisioni con cui costruire e rendere disponibile ai clienti l'offerta di valore dell'azienda. [...] Nel loro insieme esse costituiscono l'offerta', con il suo mix di componenti tangibili ed intangibili.», in: Marco Raimondi, *Marketing del prodotto-servizio: integrare tangibile e intangibile per offrire valore al cliente*, op. cit., cit. p. 111. L'espressione «marketing mix» è stata utilizzata per la prima volta nel 1948 da James Culliton «per descrivere la combinazione degli elementi chiave coinvolti in qualunque processo decisionale di marketing», in: François Colbert, *Marketing delle arti e della cultura*, Milano, Etas, 2000, cit. p. 10.

○ Ruoli e carichi di lavoro

Elementi *misurativi e valutativi*:

- Quantitativi
- Qualitativi

Elementi *aggiuntivi*

- Aspetti organizzativi e gestionali peculiari

Caratteristiche (delle linee guida)

Ogni documento che si propone di essere di riferimento rispetto ad un tema, per un pubblico predeterminato e in un contesto spazio temporale definito, è costituito da una struttura portante. Quella relativa alle presenti linee guida si compone in particolare di *attributi* e di *valori*, che si propone di far emergere nei servizi che vengono attivati o modificati attraverso la sua applicazione.

Attributi:

Elementi che le contraddistinguono e qualificano. Questi, scelti a fondamento, ne garantiscono l'adattabilità a contesti diversi e la qualità complessiva.

- *Riproducibilità (nel tempo)*
Le linee guida sono riproducibili nel tempo. Includono però anche la possibilità di essere ulteriormente rielaborate e aggiornate, data la velocità di trasformazione della materia che trattano e delle tecnologie che la sostanziano.
- *Trasferibilità (nello spazio)*
Le linee guida si propongono per essere trasferibili in luoghi geografici e contesti tipologici bibliotecari diversi, perciò ammettono declinazioni tecniche e gestionali specifiche.
La trasferibilità garantisce l'adattabilità delle linee guida a zone differenti del territorio italiano e ad altrettanti aspetti organizzativi dipendenti dalla natura della biblioteca e dalle sue risorse.
- *Glocalità*
Le linee guida coniugano elementi locali e globali, in quanto nella loro aspirazione maggiore vogliono servire come base di riferimento per una '*biblioteca multifunzionale*' anche di tipo virtuale conseguente ad una cooperazione estesa in grado di valicare tutti i limiti connessi ad altre tipologie. Questa caratteristica determina la flessibilità del presente documento, che tiene conto della necessità di pervenire all'incontro tra conoscenze e competenze locali e globali⁵⁰⁶.
- *Flessibilità*

⁵⁰⁶ Esemplarmente Franco Neri definisce il problema della realizzazione di paradigmi in questo modo: «*perché un paradigma abbia e dia senso a strategie di servizio esso deve risultare significativo rispetto alla diversità delle esperienze; deve in qualche modo rappresentarle e promuoverle su scala più ampia; deve trasferire la ricchezza di una identità locale in sistemi comunicabili di identità condivise e partecipative*», in: IDEM, *La biblioteca di Babele: come [non] scrivere linee guida nell'era della globalizzazione*, in: *Il mondo in biblioteca, la biblioteca nel mondo: verso una dimensione internazionale del servizio e della professione*, a cura di Massimo Belotti, Milano, Bibliografica, 2010, pp. 111-121, cit. p. 116.

Questo documento è aperto e flessibile, in modo da contemplare modifiche di aggiornamento o ampliamenti ed approfondimenti successivi su alcuni aspetti specifici.

Valori:

Caratteristiche di qualità (formale e non), che l'applicazione delle linee guida generano in vari tratti del servizio. Costituiscono i concetti di fondo del servizio 'ideale'⁵⁰⁷ e nel loro complesso ne rappresentano la struttura dei suoi valori.

- *Ripetibilità e Riuso (o Moltiplicazione)*

L'informazione che si genera dal servizio ottenuto con le presenti indicazioni è ripetibile (dal bibliotecario) in situazioni che presentano elementi di analogia della richiesta che ha generato la prima transazione, pertanto è anche riusabile da più bibliotecari per rispondere ad utenti diversi e in maniera ripetuta nel tempo. La *riusabilità* è potenzialmente infinita, grazie alla capacità di '*trasformazione*' del bene informativo, che ne permette un uso amplificato privo del rischio di usura (differentemente da altri beni). Tale caratteristica, insieme a quella di *condivisione* e di *trasferimento* nel tempo e nello spazio, è tipica dell'informazione in quanto tale⁵⁰⁸, ma è elemento effettivamente utilizzabile solo qualora i sistemi informativi che veicolano l'informazione sia organizzato in modo da favorirla correttamente⁵⁰⁹.

Questi valori di *moltiplicazione* dell'utilità contribuiscono anche a creare la *dimensione sociale* del servizio, che si propaga nell'uso servendo più lettori, non fermandosi solo a quelli che hanno originato la richiesta di partenza⁵¹⁰. Tale capacità amplia il bacino d'uso (e riuso) aumentando la possibilità di diffusione del sapere.

- *Personalizzazione o Originalità*

Il valore che contraddistingue principalmente ogni servizio di reference è quello di essere un servizio *user centered* a valore aggiunto, data l'elevata personalizzazione che propone, in quanto innanzitutto si profila come servizio diretto ad uno specifico utente, che da un determinato luogo e in un preciso spazio temporale pone una richiesta. La personalizzazione è un valore che si genera dal servizio nel suo procedimento complesso (presentazione, visibilità, accesso, etc.), ma soprattutto dalla relazione personale binaria tra il bibliotecario e l'utente richiedente. L'empatia del primo, che si esplica nell'esatta comprensione della richiesta e nell'elaborazione di

⁵⁰⁷ I 'valori' all'interno di una qualunque organizzazione sono: «i concetti, le regole di fondo in cui si crede e che costituiscono il riferimento del comportamento ideale. Essi dunque costituiscono i principi fondamentali in relazione ai quali maturano orientamenti, decisioni e azioni. In termini più generali sono le convinzioni ed i riferimenti che sono alla base della cultura (di un individuo, di un'azienda, di una collettività).», in: Marco Raimondi, *Marketing del prodotto-servizio: integrare tangibile e intangibile per offrire valore al cliente*, op. cit., cit. p. 73.

⁵⁰⁸ Cfr. Rahmatollah Fattahi, Ebrahim Afshar, *Added value of information and information systems: a conceptual approach*, art. cit.

⁵⁰⁹ «Easy and quick accesses to desired information are two major parameters in designing information systems», Ivi, cit. p. 137.

⁵¹⁰ La «dimensione sociale» è una delle forme tipiche della conoscenza, le altre riportate dall'economia della conoscenza sono la «dimensione personale» e la «dimensione proprietaria». Quella sociale contraddistingue i beni immateriali, come la conoscenza, che nati per un'esigenza personale vengono condivisi con altri nella società, generando nuovo valore: «La conoscenza è una "merce di passaggio": un testimone che passa da una mano all'altra. La forza produttiva contenuta nella conoscenza è, infatti, nel flusso che attraversa i confini proprietari dei produttori, per dilatarsi nello spazio dei possibili usi, coinvolgendo persone, luoghi, momenti che forse i primi produttori non immaginano neppure.», in: Enzo Rullani, *La fabbrica dell'immateriale*, op. cit., cit. pp. 26-27. Sempre Enzo Rullani rappresenta queste tre dimensioni come un triangolo, il «triangolo delle Bermuda», i cui vertici sono costituiti da queste forme pure di conoscenza, in: IDEM, *Economia della conoscenza: creatività e valore nel capitalismo delle reti*, op. cit.

una risposta congrua, e la soddisfazione del secondo, che si manifesta nella rispondenza tra le sue aspirazioni e la risposta ottenuta, determinano la piena riuscita del servizio. Questo valore è definito *'interpretazione'* in economia della conoscenza e rappresenta la capacità dei soggetti coinvolti di dare un valore soggettivo alle esperienze provate e di trovare pertanto personalmente efficace l'esperienza quando l'utilità che si genera dalla risposta ottenuta con l'uso del servizio corrisponde o supera l'aspettativa dell'utente.

Il servizio che persegue queste linee guida promulga la personalizzazione e l'originalità, le quali collaborano nella realizzazione soprattutto della *dimensione personale* dell'informazione prodotta.

Ripetibilità, Riuso, Moltiplicazione e Personalizzazione sono armonizzati e non confliggono, piuttosto compongono le facce del 'diamante' del servizio informativo. La geometria variabile del servizio è evidente anche nella convivenza di queste sue diverse espressioni affatto contrastanti: la sua *dimensione sociale* e la sua *dimensione personale*.

- *Identificazione*

Le linee guida pervengono alla definizione dei requisiti di riconoscimento ed identificazione dei servizi di reference digitale: requisiti grafici, stilistici, linguistici, etc. Questo valore anticipa e si aggancia a quello di *accessibilità e visibilità*, poiché senza una corretta costruzione dell'immagine del servizio, che contenga tutti gli elementi utili ad identificarlo senza ambiguità, è impossibile garantire un'opportuna accessibilità e visibilità dello stesso.

- *Stabilità*

Le linee guida si propongono a garanzia della stabilità dei servizi che propugnano. La stabilità prevede il mantenimento del servizio nel tempo, a discapito dell'estemporaneità, e la sua funzionalità costante e congrua nei giorni e nelle ore della settimana, pertanto si lega anche all'attributo di *sostenibilità*, in quanto la stabilità è assicurata solo qualora le risorse di funzionamento siano state correttamente previste e predisposte.

- *Sostenibilità (ed efficienza)*

Le linee guida enucleano le risorse essenziali per il funzionamento del servizio e le risorse aggiuntive.

- *Usabilità, Accessibilità, Visibilità*

Al fine di garantire la massima accessibilità all'informazione, il presente documento indica gli elementi che inducono in primo luogo usabilità, accessibilità e visibilità dei servizi che vi si conformano.

Usabilità è una caratteristica propria di un'interazione efficace, efficiente e soddisfacente tra utente e strumento. Essa può essere favorita da più elementi.

*Accessibilità*⁵¹¹ significa permettere una fruibilità facile ed immediata del servizio agli utenti, anche disabili.

Visibilità significa sia conferire al servizio il congruo spazio visivo informativo (innanzitutto dichiarare la sua esistenza, in un'ottica di trasparenza delle attività della

⁵¹¹ All'art. 2 della Legge 4 del 2004, nota anche come "Legge Stanca" dal nome del Ministro per l'innovazione e le tecnologie estensore della stessa, l'accessibilità viene definita come: «capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari», in questo caso utilizzo il termine non nella sua accezione normativa, piuttosto nel suo significato più comune.

biblioteca) e promozionale, ma anche adottare un linguaggio descrittivo di marcatura strutturato (es. attraverso metadati) nella realizzazione del sito in cui viene presentato e si accede al servizio, che permetta la rintracciabilità del servizio tramite i motori di ricerca.

- *Gratuità*
Le linee guida, nel massimo rispetto del principio di *equità e democrazia dell'informazione*, propongono la costituzione di servizi di reference digitale gratuiti.
La gratuità facilita l'uso e il riuso, pertanto favorisce il valore di *moltiplicazione*.
Anche questo valore partecipa alla creazione della *dimensione sociale*, a cui si accennava precedentemente, contribuendo ad eliminare barriere d'uso ed indirettamente ad aumentare in maniera illimitata il bacino di potenziali utilizzatori.
- *Semplicità*
La fruibilità del servizio, risultante dall'applicazione delle linee guida, è semplice ed immediata. Non sono necessarie abilità specifiche, eccetto quelle necessarie per l'uso della tecnologia che il servizio richiede.
- *Rapidità*
Il documento è allineato alla 4^o legge di Ranganathan: «*Save the time of the reader*⁵¹²». Il risparmio del tempo del lettore è perseguibile tramite le tecnologie della comunicazione di riferimento per il servizio stesso e attraverso la formulazione di un servizio strutturato in ogni sua fase.
- *Autorevolezza*
Le linee guida stabiliscono i requisiti, almeno minimi, di autorevolezza di un servizio di reference digitale. Il concetto di autorevole in questo caso include tutti i valori precedentemente elencati. E' autorevole pertanto un servizio rapido, accessibile, visibile, semplice, etc.
- *Efficacia*
Il presente documento propone alcuni metodi per la valutazione quantitativa e qualitativa del servizio, finalizzata a rilevarne l'efficacia globale.
- *Qualità*
Il rispetto degli elementi indicati nel corpus delle presenti linee guida costituisce garanzia della formulazione di un servizio di qualità.

Fonti

Gli standard internazionali principali⁵¹³ attualmente redatti dalle associazioni professionali a supporto del reference digitale sono elencati qui di seguito perciò, oltre alle presenti linee guida, a questi documenti in particolare (e ai loro eventuali successivi aggiornamenti) si raccomanda di fare riferimento per l'elaborazione di un servizio bibliotecario di reference digitale.

IFLA. REFERENCE WORK SECTION, *Digital Reference Guidelines*, 2004, <<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>>; nella traduzione in italiano *Linee Guida per il*

⁵¹² S. R. Ranganathan, *The five laws of library science*, op. cit.

⁵¹³ Per altre Linee Guida o per verificare eventuali aggiornamenti si vedano il sito di IFLA, <<http://www.ifla.org>> e di RUSA, <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/>>.

servizio di digital reference <<http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/DigitalReferenceGuidelines-IT.pdf>>;

RUSA. TASK FORCE, *Professional competencies for reference user services librarians*, 2003, <<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>>; nella traduzione in italiano di Virginia Gentilini, *Linee guida delle competenze professionali dei bibliotecari addetti al reference e ai servizi al pubblico*, febbraio 2008, <<http://www.aib.it/aib/cen/ifla/rusa0804a.htm>>;

RUSA. MARS/RSS, *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*, 2004, <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm>>; ed. riveduta a marzo 2010: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>>;

RUSA. MOUSS, *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*, 2004 (ed. rivista nel settembre 2007) <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral.cfm>>; nella traduzione in italiano di Patrizia Lucchini, *Linee guida delle performance di comportamento per i professionisti dei servizi informativi e di reference*, febbraio 2008, <<http://www.aib.it/aib/cen/ifla/rusa0804b.htm>>;

RUSA. CRS, *Guidelines for Cooperative Reference Services*, 2006, <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinescooperative.cfm>>;

RUSA. BOARD OF DIRECTORS, *Definitions of reference*, 14 gennaio 2008, <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/definitionsreference.cfm>>; nella traduzione in italiano di Elena Boretti, *Definizione di "Transazione di reference"*, maggio 2008, <<http://www.aib.it/aib/cen/ifla/rusa0805.htm>>.

Destinatari

Le presenti linee guida si rivolgono in particolare ai bibliotecari addetti al servizio informazioni delle biblioteche pubbliche italiane appartenenti a qualunque amministrazione, che vogliano realizzare un servizio di reference digitale - individuale o in cooperazione - o aggiornare migliorandolo il proprio servizio già in essere.

Possono essere facoltativamente adottate, parzialmente o integralmente, in maniera informale o formale, da tutte le tipologie di biblioteche italiane.

Elementi *preliminari*:

Questi elementi sono raggruppati e denominati *preliminari*, in quanto costituiscono il presupposto stesso per l'attivazione del servizio, per la sua corretta erogazione e fruizione. Rappresentano il nucleo delle sue caratteristiche essenziali o di base⁵¹⁴. Corrispondono alla fase di pianificazione del servizio e stabiliscono pertanto i passaggi principali per il processo di realizzazione dello stesso⁵¹⁵.

- Principi
- Definizione
 - o Prima parte: *'Che cos'è?'* - Generalità
 - Tangibilità
 - Locuzioni
 - o Seconda parte: *'Perché?'* - Obiettivo
 - o Terza parte: *'Come?'* - Funzioni o *'scelta del colore'*

Principi

Occorre anzitutto determinare i principi ispiratori del servizio.

La complessità del reference e il suo ruolo centrale nelle biblioteche inducono a ricavarne i principi direttamente da quelli più generali riguardanti il ruolo informativo e sociale delle biblioteche stesse.

Non esiste però neppure un'unica fonte attendibile in cui rintracciare il o i principi che sottendono il ruolo delle biblioteche, semmai è possibile tentare di costruire la sua anima assemblando i suggerimenti e le raccomandazioni che provengono da più istituzioni autorevoli (IFLA, UNESCO, AIB) che nel tempo in più occasioni rafforzano il concetto in numerosi documenti. Vengono indicate qui di seguito alcune di queste significative riflessioni e i relativi documenti da cui sono tratte:

«La libertà, il benessere e lo sviluppo della società e degli individui sono valori umani fondamentali. Essi potranno essere raggiunti solo attraverso la capacità di cittadini ben informati di esercitare i loro diritti democratici e di giocare un ruolo attivo nella società. La partecipazione costruttiva e lo sviluppo della democrazia dipendono da un'istruzione soddisfacente, così come da un accesso libero e senza limitazioni alla conoscenza, al pensiero, alla cultura e all'informazione.»

⁵¹⁴ Nel 1979 l'economista giapponese Noriaki Kano elaborò un innovativo modello di *customer satisfaction* - generalmente conosciuto come 'Modello di Kano' - per la progettazione di prodotti-servizi, basato su tre classi di fattori caratterizzanti ogni prodotto o servizio, aventi diverso impatto sulla soddisfazione dell'utente: «*di base (must-be, l'essenziale)*» quelle «*la cui mancata o inadeguata presenza comporta una 'naturale' insoddisfazione del cliente. La loro presenza viene data per scontata e il cliente non le richiede esplicitamente. La loro piena presenza non produce, di per sé, soddisfazione;*»; «*prestazionali (one-dimensional, l'atteso)*» quelle il cui «*grado di soddisfazione è direttamente proporzionale al loro grado di presenza. Queste caratteristiche sono richieste esplicitamente dal cliente.*»; di «*attrattività (attractive, l'inatteso)*» che «*influenzano maggiormente la soddisfazione del cliente, che spesso neppure se le aspetta.*». Il modello di qualità attrattiva di Kano è stato riproposto in Italia, alla fine degli anni Novanta, da: H. Hinterhuber, K. Matler, F. Bailom, E. Sauerwein, *Un modello semiquantitativo per la valutazione della soddisfazione del cliente*, «*Micro&Macro marketing*», (aprile 1997), cit. in: Marco Raimondi, *Marketing del prodotto-servizio : integrare tangibile e intangibile per offrire valore al cliente*, op. cit., cit. pp. 517-519.

⁵¹⁵ L'approccio di marketing alla cultura aziendale prevede un processo in tre macro-fasi per la realizzazione del prodotto o servizio. Le tre fasi sono: *a chi* si rivolge un determinato servizio (il target); *che cosa* (quale valore) offre l'azienda attraverso il servizio; *come* l'azienda intende farlo e proporlo, in: Marco Raimondi, *Marketing del prodotto-servizio : integrare tangibile e intangibile per offrire valore al cliente*, op. cit., pp. 100-101.

La biblioteca pubblica, via di accesso locale alla conoscenza, costituisce una condizione essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali.»

IFLA/UNESCO, *Manifesto sulle biblioteche pubbliche*⁵¹⁶ - Introduzione

«L'IFLA chiede alle biblioteche e al personale bibliotecario di aderire ai principi della libertà intellettuale, di un accesso disinibito all'informazione e alla libertà di espressione, e di riconoscere la privacy degli utenti delle biblioteche.»

IFLA/FAIFE, *Dichiarazione dell'IFLA sulle biblioteche e sulla libertà intellettuale*⁵¹⁷

IFLA promuove costantemente il ruolo informativo delle biblioteche. In questi due documenti viene espressa la correlazione tra lo sviluppo, il benessere del singolo e della collettività e l'accesso all'informazione e alla conoscenza. Alle biblioteche è richiesto di garantire un «accesso disinibito» e «libero» all'informazione (pertanto non condizionato da limiti di varia natura, come la distanza geografica, gli impedimenti fisici, i costi, etc.) e il servizio di reference, anche nella sua modalità da remoto, contribuisce all'adempimento di questo scopo.

«L'informazione è un diritto.»

AIB, *Tesi di Viareggio*⁵¹⁸ - Enunciazione n. 0.

Questo assunto, estremamente sintetico ma altrettanto vigoroso, che costituisce la Tesi n. 0 del documento di Viareggio può essere il punto di partenza utile per elaborare l'idea alla base del reference digitale, quale servizio funzionale al ruolo informativo delle biblioteche. Il reference, in tutte le sue modalità, rappresenta uno dei principali rami operativi attraverso il quale le biblioteche, di qualunque natura e tipologia siano, contribuiscono a realizzare il principio democratico di disseminazione dell'informazione.

I valori di *equità* e *democrazia* dell'informazione sono da tenere a mente come pilastri irrinunciabili nella realizzazione di un qualunque servizio bibliotecario in quanto tale e nello specifico, nel servizio di reference che si proponga come strumento di accesso libero alla conoscenza. Il reference, essendo per sua stessa natura un dialogo o conversazione tra chi offre o facilita il reperimento di informazione e chi ne abbisogna, si costituisce come strumento bibliotecario principale di realizzazione del diritto all'informazione. Il principio che sottende il servizio di reference digitale pertanto deve compendiare questi valori e così facendo esso in particolare richiama la seconda legge della scienza bibliotecaria: «*Books are for all*⁵¹⁹». Così come la prima legge della scienza bibliotecaria, «*Books are for use*», incarna il principio elementare indiscutibile⁵²⁰ dell'intera scienza bibliotecaria, la seconda richiama più direttamente all'esperienza di uguaglianza dell'esperienza informativa («*Books give*

⁵¹⁶ Il testo originale in inglese è stato pubblicato in «IFLA Journal», 21 (1995), n. 1, pp. 66-67; pubblicato nella traduzione italiana a cura di Maria Teresa Natale, «AIB Notizie», 7 (1995), n. 5, pp. 1-2, disponibile alle seguenti url: <http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm> o <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/ital.htm>.

⁵¹⁷ IFLA/FAIFE, *IFLA Statement on Libraries and Intellectual Freedom*, Aja, 25 marzo 1999, nella traduzione italiana di Maria Teresa Natale, *Dichiarazione dell'IFLA sulle biblioteche e sulla libertà intellettuale*. http://ifla.queenslibrary.org/faife/policy/IFLAstat/IFLAstat_it.htm.

⁵¹⁸ Il documento conosciuto come *Tesi di Viareggio* è: AIB, *Scelte di politica bibliotecaria: documento e tesi di Viareggio del XXXIV Congresso nazionale dell'AIB 28-31 ottobre 1987*, «Bollettino d'informazioni AIB», 27 (1987), n. 2, pp. 227-234, disponibile anche alla url <http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/tesi.htm>.

⁵¹⁹ S. R. Ranganathan, *The five laws of library science*, op. cit., Chapter 2, *Second law and its struggle*, 201 *Enunciation*, cit. p. 80.

⁵²⁰ Ivi, Chapter 1, *First law*, 11 *Elemental principle*, cit. p. 26.

*information*⁵²¹) che rappresenta l'essenza del reference («*the struggle of the second law of library science was largely due to the unlimited democracy and universality of its appeal*⁵²²»).

Il concetto di uguaglianza espresso da Ranganathan negli anni Quaranta del Novecento è quello massimo possibile («*The second law knows no exception*⁵²³») e valica classi sociali, sesso, età, capacità fisiche e psichiche (per gli utenti «*normal and abnormal*⁵²⁴») ed è quello che è bene avere come costante riferimento.

Oggi è possibile riconoscere nel reference digitale il «*further triumph in store for the first law*», poichè esso si propone come veicolo per l'informazione in qualunque forma essa si trovi, anche superando i confini dell'oggetto libro⁵²⁵.

Ne consegue che il reference digitale, perseguendo il compito vitale di disseminazione della conoscenza ottemperando ai suoi principi di equità, democrazia ed uguaglianza, compendia sia la prima, che la seconda legge della scienza bibliotecaria⁵²⁶.

La formulazione del principio in base agli elementi sopra elencati di equità, uguaglianza, democrazia, indirettamente contribuisce a formare anche l'etica del bibliotecario addetto al servizio stesso, il quale si impegna ad operare affinché gli utenti raggiungano le informazioni:

«Il bibliotecario, consapevole del contesto globale in cui opera, si impegna a promuovere singolarmente e in forma cooperativa l'integrazione dei diversi sistemi informativi e la rimozione degli ostacoli organizzativi e geografici che limitano la circolazione delle informazioni e dei documenti.»

AIB, *Codice deontologico del bibliotecario: principi fondamentali*, 1997⁵²⁷ - 3.3 *Doveri verso i documenti e le informazioni.*

Occorre precisare però che enunciare un principio democratico come fondamento del servizio non implica che per rispettarlo ciascun servizio debba rivolgersi necessariamente a tutti gli utenti possibili (anche le linee guida IFLA, al par. 1.1.6., chiariscono che si possa scegliere e circoscrivere l'utenza di riferimento primaria), piuttosto che lo spirito che guida il servizio debba essere primariamente sempre quello di garantire il massimo accesso possibile all'informazione, garantendo nel contempo la sostenibilità e il rispetto delle priorità e dei vincoli determinati dalla natura della biblioteca e dalla sua appartenenza⁵²⁸.

⁵²¹ Ivi, Chapter 2, *Second law and its struggle*, 203 *Educational value*, cit. p. 81: «*What are libraries? Libraries are collection of books built for a special purpose. What is that purpose? 'USE' is the answer supplied by the first law. What is the use of books? Books give information.*».

⁵²² Ivi, Chapter 2, *Second law and its struggle*, 28 *Unlimited democracy*, cit. p. 132.

⁵²³ Ivi, Chapter 2, *Second law and its struggle*, 24 *Normal and abnormal*, cit. p. 109.

⁵²⁴ *Ibidem.*

⁵²⁵ Ranganathan, ripercorrendo le tappe attraverso le quali la prima legge si è imposta, racconta dei cambiamenti che hanno attraversato la disciplina bibliotecaria impegnata prima a preservare i libri incatenandoli ai banchi delle biblioteche, poi mettendoli a disposizione di alcuni (i pochi che potevano pagare una tassa), infine espandendo e promuovendo l'effettivo uso creando collezioni disponibili nelle *branch libraries* e infine distribuendoli con *motor-van* di strada in strada. Al termine di questa affermazione della prima legge, Ranganathan afferma la difficoltà di prevedere quale sarà il «*further triumph in store for the first law*». Ivi, Chapter 1 *First law*, 128 *Force of first law*, cit. p. 31.

⁵²⁶ Ranganathan stesso, con grande lungimiranza, presupponeva che in futuro la funzione bibliotecaria fosse realizzata con altri mezzi oltre ai libri a stampa: «*Who knows that a day may not come when the dissemination of knowledge, which is the vital function of libraries, will be realised even by means other than those of the printed book?*»: Ivi, Chapter 7 *Fifth law*, 765 *Future*, cit. pp. 352-353.

⁵²⁷ *Codice deontologico del bibliotecario: principi fondamentali*, approvato dall'assemblea generale dei soci AIB il 30 ottobre 1997, disponibile sul sito AIB: <http://www.aib.it/aib/cen/deocod.htm>. Il codice è suddiviso in tre parti: «*doveri verso l'utente*», «*doveri verso la professione*» e «*doveri verso i documenti e le informazioni*».

⁵²⁸ Le restrizioni d'accesso in base alle tipologie di utenza sono un tema ancora piuttosto vivace e non del tutto risolto. Rebecca Martin, ad esempio, sostiene che il concetto di utenza primaria sia contraddittorio rispetto all'etica stessa del bibliotecario: «*Given the growing importance of information in our society and our traditional belief in the values of access to information, it would be irresponsible to deny or limit their [non-primary users] assistance*», in: Rebecca

Circoscrivere l'utenza o distinguere tra utenza primaria e secondaria può essere indispensabile per preservare la natura di taluni servizi o garantirne la sostenibilità e l'efficacia effettiva, pertanto qualora non sia possibile offrire un servizio *'unrestricted'*, seppure possa essere considerato un obiettivo a cui tendere, definire l'utenza e comunicarlo chiaramente è indispensabile.

Tuttavia vi sono alcune difficoltà correlate al rispetto di questo principio di equità e democrazia informativa, esse riguardano in particolare le barriere del cosiddetto *digital divide*, le difficoltà psicologiche/cognitive degli utenti, le disabilità fisiche di vario tipo, i confini linguistici, i limiti contrattuali relativi alle licenze delle risorse e le imposizioni del copyright. Se difatti appare chiaro che uno degli intenti primari per cui nascono i servizi remoti in generale sia quello di abbattere le barriere logistiche, determinate dalla distanza geografica tra chi usa il servizio e chi lo offre pertanto lavorano senza dubbio all'uguaglianza, d'altra parte oggi le nuove tecnologie impiegate per questi stessi servizi creano paradossalmente, ma altrettanto inevitabilmente, delle separazioni tra chi può effettivamente accedervi (più o meno costantemente e semplicemente) e chi no⁵²⁹. L'impossibilità totale o parziale può essere dovuta sia a carenze economico-strumentali oggettive da parte dell'utente, sia a carenze nelle abilità necessarie all'uso, che a disabilità temporanee o permanenti, fisiche e/o psicologiche nell'accesso⁵³⁰, in tutti questi casi il divario digitale o *«info-apartheid»*⁵³¹ che si crea snatura il principio di equità che si vuole perseguire.

Ci si raccomanda pertanto che le biblioteche si adoperino per assorbire il più possibile queste problematiche, dotandosi almeno di strumenti ad accesso libero e corrispondenti al criterio di usabilità⁵³² e nel contempo curando il più possibile, all'interno delle loro strutture o attraverso le loro stesse tecnologie della comunicazione remota o in collaborazione con enti diversi, l'aspetto di alfabetizzazione informatica (tramite l'organizzazione di corsi per i primi fondamenti, almeno finalizzati allo specifico uso degli strumenti per il reference digitale).

Anche il *Manifesto per le biblioteche digitali* dell'AIB propugna questo concetto all'art. 11: *«Le biblioteche digitali sono accessibili. Per garantire l'utilizzazione al più ampio e diversificato insieme di utenti l'infrastruttura delle biblioteche digitali facilita l'individuazione e l'accesso alle risorse digitali, adotta*

Martin, *The paradox of public services: where do we draw the line?*, «College and research libraries», 51 (January 1990), n. 22, pp. 20-26, cit. in: Jo Kibbee, *Librarians without borders? Virtual reference service to unaffiliated users*, art. cit., cit. p. 468.

⁵²⁹ Sara Bentivegna distingue tra chi *«information have»* e chi *«information have not»* in: EADEM, *Disuguaglianze digitali: le nuove forme di esclusione nella società dell'informazione*, op. cit.

⁵³⁰ Michael Gorman raggruppa gli ostacoli all'equità di accesso in biblioteca in tre categorie: *«fattori personali»*; *«fattori istituzionali»*; *«fattori sociali»* e afferma che la tecnologia non sia in grado di eliminarle, al contrario possa introdurne di nuove, in: IDEM, *I nostri valori*, op. cit., p. 153.

⁵³¹ Giovanni Solimine, *La biblioteca non è un'isola*, «Bollettino AIB», 49 (dicembre 2009), n. 4, pp. 458-459, <<http://www.aib.it/aib/boll/2009/0904457.htm>>.

⁵³² Lo standard ISO 9241-11:1998 *Ergonomic requirements for office work with visual display terminals - Part 11: Guidance on usability*, Genève: ISO, 1998, definisce l'usabilità come *«l'efficacia, l'efficienza e la soddisfazione con cui determinati utenti raggiungono determinati obiettivi in determinati contesti»*. Si vedano anche: la Legge n. 4 del 9/01/2004, *Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici* (pubblicata nella G.U. n. 13 del 17 gennaio 2004), la quale non fornisce una vera e propria definizione di usabilità, ma all'art. 2 *Definizioni* la congiunge al concetto di accessibilità e tecnologie assistive: *«"accessibilità": la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari; b) "tecnologie assistive": gli strumenti e le soluzioni tecniche, hardware e software, che permettono alla persona disabile, superando o riducendo le condizioni di svantaggio, di accedere alle informazioni e ai servizi erogati dai sistemi informatici»*; la Direttiva del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione n. 8 del 26/11/2009, *Per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino*, <http://www.innovazionepa.gov.it/media/339253/dir_n_8_09.pdf> e le relative linee guida <<http://www.innovazionepa.gov.it/lazione-del-ministro/linee-guida-siti-web-pa/presentazione.aspx>> (versione 2011) valide per tutte le Amministrazioni pubbliche di cui all'art. 1 comma 2, del d.lgs. n. 165 del 2001.

*strumenti tali da combattere il digital divide e standard tali da favorire l'usabilità e l'accessibilità dei siti, anche attraverso soluzioni che supportino il multilinguismo al fine di garantire la diffusione dei contenuti nel contesto europeo e internazionale*⁵³³».

Il tema dell'*usabilità* e quello dell'*accessibilità* costituiscono la nervatura del servizio, la sua struttura non visibile. Non è pensabile realizzare dei servizi di reference digitale che non perseguano queste caratteristiche formali. Se l'obiettivo principale è soddisfare gli utenti, questo può essere compiuto solo nel momento in cui la tecnologia è compiutamente funzionale per tutti, facilita una perfetta comunicazione e rende effettivamente fruibile l'informazione. Al contrario non garantire usabilità e accessibilità impedirebbe la fruizione e quindi anche la realizzazione dell'obiettivo per cui si costituiscono questi servizi.

Un altro tipo di barriera nell'accesso, che occorre rimuovere, è quella linguistica che può essere minimizzata proponendo servizi multilinguistici⁵³⁴.

Uno dei limiti maggiori dei servizi italiani è infatti costituito dal cronico problema linguistico, diversamente da quelli stranieri che hanno riposto molta attenzione all'internazionalizzazione anche linguistica. In Italia raramente il reference è erogato in una lingua differente da quella nazionale e questo ne causa una evidente limitazione d'uso fuori dai propri confini. In alcuni casi i servizi più accurati cercano di ovviare al limite proponendo agli utenti, ma non garantendo, di rispondere - ove possibile - nella stessa lingua della richiesta, dunque non predisponendo un vero e proprio servizio multilingue, ma cercando di sfruttare al massimo le conoscenze personali dei bibliotecari in servizio⁵³⁵. In altri casi sono accettate richieste in lingue differenti dall'italiano, ma la risposta viene comunque data solo in lingua italiana⁵³⁶.

Un puntuale richiamo al multilinguismo è contenuto anche nei principi per la qualità di un sito Web culturale elaborati nel 2003 dal WP5, Gruppo di lavoro italiano del Progetto MINERVA per l'identificazione dei bisogni degli utenti e dei criteri di qualità per un accesso comune: *«essere consapevoli dell'importanza del multilinguismo fornendo un livello minimo di accesso in più di una lingua*⁵³⁷».

Rispetto al Copyright e ai contratti relativi alle risorse elettroniche occorre naturalmente sottostare alle imposizioni vigenti in materia e ai limiti imposti dalle licenze d'uso, come indicano le Linee guida IFLA⁵³⁸:

«Prendere le misure relative al rispetto del copyright e ogni altra norma limitativa che si possa applicare all'area di lavoro designata.»

1.1 Politiche del reference - par. 1.1.5

⁵³³ AIB. Gruppo di studio sulle biblioteche digitali, *Manifesto per le biblioteche digitali*, 2005, <http://www.aib.it/aib/cg/gbdigd05a.htm3>, cit. art. 11.

⁵³⁴ La Commissione per la cultura e l'istruzione del Parlamento Europeo, nella relazione relativa all'approvazione del progetto "i2010: Biblioteche digitali" (2006/2040INI) del 16/7/2007, sottolinea più volte l'importanza del multilinguismo nei servizi bibliotecari che favoriscono l'accesso al patrimonio culturale europeo.

⁵³⁵ Ad es. *Chiedi al bibliotecario* dell'Università di Bologna stabilisce, nelle proprie linee guida ad uso interno, che: *«Se la domanda è formulata in lingua straniera, si cercherà di rispondere nella stessa lingua, compatibilmente con la competenza linguistica dell'addetto ed eventualmente chiedendo l'intervento di altri colleghi»*, in *Linee guida del servizio "Chiedi al bibliotecario"*, Cap. 4, *Stile delle risposte*, Par. 5. *Lingua*; mentre nella carta del servizio per gli utenti, pubblicata sul web, non c'è alcun accenno alla lingua del servizio: <http://www.chiedialbibliotecario.cib.unibo.it/>.

⁵³⁶ E' il caso del servizio *Chiedi all'esperto* del portale ComeCinema. Nel relativo protocollo interno si legge: *«Le risposte verranno date in italiano»*, mentre non vi è alcun accenno alla lingua in cui si accettano le richieste. Il protocollo è reperibile a partire dalla url: <http://delibere.comune.carpi.mo.it/atti/Delibere.nsf/?Open>.

⁵³⁷ MIBAC (Ministero per i Beni e le Attività Culturali). Progetto MINERVA (Ministerial Network for Valorising Activities in Digitisation), *Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali*, op. cit., p. 188 (Appendice 8: *Principi per la qualità di un sito Web culturale - principio n° 7*).

⁵³⁸ IFLA, *Linee guida per il servizio di digital reference*, op. cit.

«Decidere chi, all'interno dello staff, sorveglierà le limitazioni d'uso e di accesso contenute nei contratti e licenze per le risorse elettroniche».

1.3 Personale - par. 1.3.3

In particolare è necessario porre attenzione agli aspetti che riguardano la trasmissione di documenti elettronici a testo completo e ai limiti imposti all'uso delle risorse (cartacee e online) rispetto ad una determinata utenza. In particolare il problema si pone:

- nei casi di cooperazione in cui le risorse elettroniche, in abbonamento solo ad una o più biblioteche tra queste, si vuole siano utilizzate, per il servizio di reference, per tutti gli utenti e da tutte le biblioteche della cooperazione;

- nei casi di apertura del servizio ad utenti non-istituzionali e non registrati, i cosiddetti *walk-in users*, pertanto non inequivocabilmente identificabili e non dotati generalmente dell'autorizzazione necessaria per accedere alle risorse in abbonamento (spesso le licenze distinguono addirittura tra *walk-in user* fisicamente presente in biblioteca e *walk-in user* che utilizza la biblioteca da remoto e solitamente accettano unicamente il primo).

Ad ogni modo, è generalmente accettato che il bibliotecario per rispondere alla richiesta di un utente - anche non affiliato - usi l'informazione ottenuta dalla consultazione di una risorsa a pagamento e la riporti al richiedente con parole proprie (non copiando la risposta ottenuta direttamente dalla risorsa, piuttosto rielaborandola), ma non è del tutto chiaro fino a dove si possa collocare questo confine del lecito.

Questo limite e le relative ambiguità connesse, benché costituiscano un problema piuttosto gravoso - si potrebbe affermare addirittura il principale - non ha ricevuto molto sviluppo nella letteratura scientifica e professionale. E' necessario invece uscire dalle ambiguità e trovare una soluzione inequivocabile ed equa. Occorre pertanto concordare, quando possibile, negoziando direttamente con gli editori delle risorse (almeno con i principali), nuove clausole d'uso per gli utenti remoti non istituzionali del tutto specifiche per il servizio di reference digitale, in modo da pervenire ad un esito che permetta il più possibile il libero fluire delle informazioni⁵³⁹. Conseguentemente, nelle linee guida interne del servizio deve essere esplicitato chiaramente il comportamento da adottare in caso il bibliotecario necessiti di utilizzare, per il reference digitale, risorse a pagamento ed esplicitare le eventuali eccezioni per casi specifici.

Definizione

Il servizio di reference digitale va definito in maniera chiara e sintetica nella sua essenza e nelle sue finalità, ma deve anche specificare in maniera inequivocabile le sue modalità o condizioni d'uso, pertanto una definizione completa si costruisce unendo più elementi.

Lo scopo principale della definizione è quello di presentare chiaramente il servizio agli utilizzatori, rispondendo alle domande «*Che cos'è?*», «*Come?*» e «*Perché?*» di un ipotetico lettore che si avvicina al suo uso. Nel contempo però, lo scopo ad esso correlato è di ricordare costantemente le finalità e i confini del servizio anche ai bibliotecari addetti al reference.

- Definizione - Prima parte: '*Che cos'è?*' - Generalità

⁵³⁹ Per il reference digitale norvegese *Biblioteksvar.no*, ad esempio, è stato firmato un apposito contratto tra *The Norwegian Archive, Library and Museum Authority* e *Store Norske Leksikon*, che permette l'inoltro di articoli a testo pieno attraverso il servizio. Cfr.: Tom Sveum, *Open Access versus Copyright. Legal Issues and the Norwegian Ask the Library Service (Biblioteksvar.no)*, in: 16th. BOBCATSSS Symposium 2008: *Providing Access to Information for Everyone (BOBCATSSS 2008)*, Zadar (Croazia), 28-30 gennaio 2008, <http://edoc.hu-berlin.de/conferences/bobcatsss2008/sveum-tor-234/PDF/sveum.pdf>.

Le linee guida IFLA non forniscono una vera e propria definizione, piuttosto spiegano abbastanza genericamente o estensivamente il servizio enunciando alcune delle locuzioni abitualmente utilizzate e cercando di aggiungere la metodologia digitale al concetto sottinteso del reference tradizionale:

«I termini "virtual reference", "digital reference", "e-reference", "Internet information services", "live reference", "real-time reference" vengono usati in modo intercambiabile per descrivere servizi di reference che utilizzano la rete e il computer in vario modo ... [...]».

IFLA, *Linee guida... - Introduzione*

Invece le linee guida RUSA puntano a specificare tecnicamente le modalità di erogazione possibili distinguendo tra sincrone ('real-time') e asincrona:

«Virtual reference is reference service initiated electronically, often in real-time, where patrons employ computers or other Internet technology to communicate with reference staff, without being physically present. Communication channels used frequently in virtual reference include chat, videoconferencing, Voice over IP, co-browsing, e-mail, and instant messaging».

RUSA, *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services - 1 Definition of virtual reference* - par. 2.1 (ed. 2010)

In entrambi i casi pertanto, viene sottintesa una definizione del servizio di reference tradizionale al quale viene aggiunta la spiegazione della modalità definita *digital* (per IFLA) o *virtual* (per RUSA).

Qual è, dunque, questa definizione sottintesa di reference in presenza?

Anche rispetto al reference tradizionale non esiste un'unica definizione ma più elaborazioni teoriche che sottolineano alcuni concetti, anzitutto: *assistenza, relazione e personalizzazione*.

Il contributo che Samuel Sweet Green diede alla biblioteconomia⁵⁴⁰, pur essendo fortemente ancorato al pragmatismo della professione piuttosto che ad una sua elaborazione teorica, è intriso di elementi che giungono anche a definire l'attività di reference. In particolare, sono generalmente riassunti nelle quattro attività fondamentali di istruzione all'uso della biblioteca, assistenza nelle richieste, aiuto nella selezione e promozione della biblioteca.

Ranganathan invece affermò che «Il servizio di reference è il processo che stabilisce il rapporto tra il lettore e i suoi documenti in modo personalizzato» e ancora «il servizio di reference è un servizio personalizzato a ciascun lettore per aiutarlo a trovare i documenti che rispondono ai suoi interessi in quel momento, con precisione, esaustività e rapidità⁵⁴¹».

Più recentemente, Pomerantz definisce il servizio molto sinteticamente includendo gli elementi che sono riproposti nelle definizioni sopra menzionate, affermando: «digital reference is a service that provides users with answers to questions in a computer-mediated environment⁵⁴²».

Nel contesto italiano non esiste una definizione universalmente accettata di reference digitale, non si dimentichi che il termine stesso *reference*⁵⁴³ non ha nemmeno una univoca traduzione italiana accettata, ma le riflessioni elaborate nel tempo pervengono a farne

⁵⁴⁰ Samuel Sweet Green, *Personal relations between librarians and readers*, «Library Journal», 1 (1876), pp. 74-81.

⁵⁴¹ S. R. Ranganathan, *Il servizio di reference*, a cura di Carlo Bianchini ; prefazione di Mauro Guerrini, Firenze, Le Lettere, 2009, Parte B *Nascita del servizio di reference*, Cap. 1 *Il servizio di reference e le leggi della biblioteconomia*, Par.B10 *Definizione di servizio di reference*, cit. p. 45 e Par. B101 *Esemplificazione per contrasto*, cit. p. 46.

⁵⁴² Jeffrey Pomerantz, *Integrating digital reference service into the digital library environment*, in: *The digital reference research agenda*, edited by R. D. Lankes, S. Nicholson, A. Goodrum, Chicago, Association of College and Research Libraries, 2003, pp. 23-47.

⁵⁴³ Il 14 gennaio 2008 RUSA Board of directors ha pubblicato *Definitions of reference*, <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/definitionsreference.cfm>, nella traduzione in italiano di Elena Boretti, *Definizione di "Transazione di reference"*, maggio 2008, <http://www.aib.it/aib/cen/ifla/rusa0805.htm>.

emergere alcuni concetti basilari della sua natura: assistenza, relazione, dialogo, intervista o comunicazione, personalizzazione, uso anche da remoto.

Utilizzando alcune delle definizioni tradizionali e attualizzandole al contesto odierno si ottengono enunciazioni che ripropongono tali concetti di assistenza e aggiungono quello che deriva direttamente dallo specificare il tipo di mezzo comunicativo utilizzato, *virtual* o *digital* o *cyber*, etc. per stabilire la relazione e che implica soprattutto rapidità di transazione e autorevolezza o precisione.

In particolare, nel formulare la definizione generale del servizio si consiglia di includere i seguenti elementi di dettaglio:

- **Definizione - Prima parte: 'Che cos'è?' - Tangibilità**

La definizione, al di là degli enunciati generali prettamente teorici, serve nella pratica di servizio a tracciarne i confini, definendo in maniera inequivocabile che cosa può essere richiesto da un utente tramite il servizio e cosa no.

Le attuali teorie di marketing individuano, tra le caratteristiche distintive di ogni moderno servizio aziendale rispetto al prodotto, l'*intangibilità*⁵⁴⁴. Tale caratteristica può comportare la difficoltà nel cliente/utente di comprendere esattamente finalità e confini del servizio a cui si affida, pertanto per attenuarla e permettere al cliente una corretta percezione dello stesso occorre agire rendendo il più possibile tangibile l'intangibile, in un processo che viene definito «*gestione dell'evidenza*», attribuendo dunque concretezza al servizio.

L'intangibilità si accentua quando la materia stessa del servizio, l'informazione, è contraddistinta dalla stessa caratteristica, pertanto analogamente anche all'interno dell'azienda-biblioteca e specificatamente nel servizio informativo è bene indicare nel dettaglio, elencandoli, gli argomenti e i servizi che possono trovare soddisfazione e quelli che viceversa non possono trovarne, in modo da evitare in partenza la formulazione da parte dei lettori di richieste non ammesse, in completo accordo con la quarta legge della scienza bibliotecaria «*Save the time of the reader*⁵⁴⁵».

«*Decidere quali sono i tipi di domande a cui l'ente risponderà o non risponderà*».

IFLA, *Linee guida...* - 1.1.7 *Politiche del reference*

«*The level of service to be provided should be defined and announced, so that staff and patrons will understand the mission of the service. Level of service includes the types of questions the service will answer (perhaps easier to define in the negative), as well as the patron population the service will serve.*»

RUSA, *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services* - 3.2 *Parameters of service* - par. 3.2.1 (ed. 2004)

Può anche risultare utile corredare l'elenco riguardante la tipologia di richieste ammesse (o, al contrario, quello delle richieste non ammesse) con dei semplici esempi, così facendo si concretizza rapidamente la definizione proposta rendendola tangibile. Il rischio naturale nelle esemplificazioni è quello della limitatezza dell'immagine che l'utente si può formare a priori del servizio - pertanto si consiglia di introdurre un nutrito (ma non eccessivo) numero di esempi - mentre il vantaggio è quello di allontanare lo spettro dell'intangibilità del servizio remoto.

⁵⁴⁴ Le cinque caratteristiche distintive di ogni servizio (rispetto ad un prodotto) sono: *intangibilità; contestualità; inseparabilità; variabilità; deperibilità*, in: Marco Raimondi, *Marketing del prodotto-servizio : integrare tangibile e intangibile per offrire valore al cliente*, op. cit., pp. 35-43.

⁵⁴⁵ S. R. Ranganathan, *The five laws of library science*, op. cit.

Le richieste da considerare non ammissibili sono: bibliografie complete e ricerche di tipo esaustivo (compresa la risoluzione dei compiti scolastici di qualunque ordine e grado); consigli e diagnosi mediche; pareri legali; suggerimenti e valutazioni commerciali (anche relativamente a materiale documentario); informazioni tecniche e informatiche su hardware e software (eccetto quelle specifiche relative all'uso del servizio di reference stesso); ricerche molto complesse (ad esempio araldiche e genealogiche) che richiederebbero tempi di risposta più lunghi di quelli ammissibili per un servizio di questo tipo; informazioni personali che ledono il rispetto del *Codice in materia della protezione dei dati personali* (ai sensi del D.lgs. 196/2003); traduzioni.

Altresì non dovrebbero essere accettate le richieste che vengono evase attraverso altri specifici servizi bibliotecari attivati dalla biblioteca: ad es. la fornitura di documenti tramite *document delivery*, il prestito interbibliotecario, le proroghe o le prenotazioni di documenti, le iscrizioni alla biblioteca.

Nel caso in cui si ricevano richieste non ammissibili, occorre rifiutare motivando sempre, o rimandare l'utente o la richiesta al servizio apposito interno o esterno (se è possibile identificarlo).

Inoltre, per quelle richieste la cui risposta è rinvenibile in altre sezioni specifiche del sito della biblioteca o del suo ente di appartenenza si consiglia di effettuare un semplice referral interno (verificandone prima il percorso e l'esito effettivo) e non rifiutare o elaborare una risposta completa (ad es. i servizi di reference universitari possono rinviare a sezioni apposite del sito istituzionale per le richieste non propriamente bibliografiche afferenti ad altri appositi settori).

E' possibile anche ulteriormente specificare, se lo si ritiene utile, che il servizio non prende in considerazione le richieste formulate in maniera offensiva o violenta (ingiuriose, razziste, diffamatorie, volgari, etc.) o che utilizzano un linguaggio non consono e anche quelle che contengono più o meno esplicitamente messaggi di tipo promozionale o commerciale.

Questa parte di definizione costituisce solitamente un'integrazione della prima, sintetica e agile definizione generale⁵⁴⁶. Viene esplicitata nella carta del servizio, che ha lo scopo di enunciare al lettore i suoi diritti e doveri rispetto allo stesso.

A ulteriore completamento della spiegazione-definizione del servizio e della sua tangibilità è opportuno indicare anche chi è responsabile dello stesso. Questa esplicitazione di responsabilità si rende necessaria in particolare per gli utenti non abituali e casuali o che accedono al servizio al di fuori dal sito o portale della biblioteca, poiché non è da escludersi che essi non abbiano la corretta percezione del ruolo di mediazione dei bibliotecari.

Tra le indicazioni di responsabilità è bene non tralasciare le seguenti:

- chi redige le risposte:

questa indicazione di responsabilità può essere individuale/specifica (il nome del singolo bibliotecario che ha redatto la risposta) o collettiva/generica (nome della biblioteca e del servizio). Nel caso si optasse per una indicazione collettiva specificare anche quali sono gli istituti partecipanti all'eventuale cooperazione in essere e anche le modalità di assegnazione delle richieste pervenute alle varie biblioteche partecipanti.

Nel caso in cui invece si ricorresse, per la formulazione della risposta, a specialisti esterni al servizio specifico cui l'utente si è rivolto è opportuno indicarlo puntualmente;

- chi è responsabile di eventuali reclami;

- chi è responsabile del trattamento dei dati.

⁵⁴⁶ Cfr. par.: Definizione – Prima parte: 'Che cos'è?' – Generalità.

L'indicazione di responsabilità è utile che contenga anche informazioni per eventuali ulteriori contatti (oltre all'indirizzo web del servizio, indicare indirizzi di posta elettronica, numeri di telefono, fax, etc.).

- **Definizione - Prima parte: 'Che cos'è?' - Locuzioni**

La costanza della definizione ne è requisito fondamentale di efficacia. Essa deve necessariamente essere ripetuta senza modifiche nella documentazione cartacea e *online* di presentazione e promozione, nella carta dei servizi e ovunque si renda necessario, eventualmente può essere sintetizzata.

L'uso di definizioni differenti, in particolare di denominazioni, terminologie e locuzioni diverse, per indicare uno stesso servizio, può essere causa di ambiguità.

Occorre scegliere sia i termini di riferimento per la definizione generica del servizio, sia la locuzione specifica dello stesso (il suo nome particolare⁵⁴⁷) e ad essi sempre fare riferimento.

Ad es. se viene scelta come definizione generica l'espressione *Reference digitale* è bene utilizzarla sempre rispetto ad altre analoghe o intercambiabili (reference virtuale, reference online, etc.), a meno che non si intendano evidenziare servizi diversi (ad es. modalità di erogazioni differenti).

Allo stesso modo, se si denomina nello specifico il servizio attribuendogli una locuzione identificativa, ad es. *Chiedi al bibliotecario*, è opportuno utilizzare sempre la stessa e non modificarla neppure in minima parte⁵⁴⁸.

Al fine di una facile memorizzazione è opportuno che il nome attribuito al servizio, sia che risponda ad un criterio prettamente tradizionale o piuttosto che abbia elementi di originalità, sia breve.

- **Definizione - Seconda parte: 'Perché?' - Obiettivo**

In secondo luogo, la definizione deve includere l'obiettivo che risponde principalmente alla domanda "perché?". L'obiettivo corrisponde alla formulazione esplicita della o delle finalità del servizio.

IFLA, nelle Linee guida, indica la necessità di: «*Chiarire gli obiettivi del nuovo servizio*». - *Politiche del reference* (par. 1.1.1).

L'obiettivo può essere duplice: obiettivo *diffuso*, corrispondente alle intenzioni generali del servizio e *specifico*, riguardante i suoi scopi particolari (anche solo temporanei).

L'obiettivo *diffuso*: include le finalità che devono necessariamente sottendere ciascun servizio di reference, queste pertanto derivano direttamente dai principi e dalle convinzioni fondamentali rispetto al valore del servizio, che si sono già focalizzate, li elaborano più concretamente allineandoli alla *mission* della biblioteca.

Esso costituisce un obiettivo di lungo periodo e permane costante nel tempo.

Ad es. è obiettivo *diffuso* «*l'accesso all'informazione e alla conoscenza che fa parte dei valori duraturi, trascendentali, della professione bibliotecaria*⁵⁴⁹» o «*fournir des pistes de travail, des références et des*

⁵⁴⁷ Per la locuzione specifica si veda più avanti anche il par. *Nome* relativo agli aspetti stilistici del servizio.

⁵⁴⁸ L'argomento di identificazione del servizio viene trattato più approfonditamente in seguito.

⁵⁴⁹ Claudio Leombroni, *Appunti per un'ontologia delle biblioteche digitali: considerazioni sulla Biblioteca digitale italiana*, «Bollettino AIB», 44 (giugno 2004), n. 2, pp. 115-131, <<http://www.aib.it/aib/boll/2004/0402115.htm>>.

*orientations qui permettront de poursuivre les recherches*⁵⁵⁰», così come lo sono obiettivi di promozione delle raccolte e di raggiungimento di fasce d'utenza che abitualmente non utilizzano il servizio di reference tradizionale di una determinata biblioteca.

Inoltre, per agire direttamente sull'esperienzialità del servizio, si può introdurre e validare all'interno dell'obiettivo diffuso anche il valore relazionale di incontro, svago ed esperienza realizzabile tramite il reference.

L'obiettivo *specifico* include l'indicazione delle finalità che appartengono specificatamente ad una determinata e concreta realizzazione di servizio.

Esso può anche essere di breve periodo e variare inserendosi all'interno di progetti e obiettivi istituzionali maggiori.

Ad es. una finalità *specificata* del servizio può consistere nel volere assistere una determinata categoria di utenti in una precisa finalità, ad esempio aiutare gli studenti nei loro compiti (obiettivo specifico dei servizi riservati ad utenti in età scolastica⁵⁵¹), oppure di voler contribuire a diffondere la conoscenza di un determinato territorio (un obiettivo di questo tipo, ad esempio, è tipico dei servizi a dimensione nazionale o statale promossi da cooperazioni estese o da biblioteche nazionali⁵⁵²). L'obiettivo *specifico* può costituire criterio di accettazione selettiva delle richieste⁵⁵³, altrimenti può essere solo un criterio di scelta preferenziale e non esclusivo⁵⁵⁴.

I due aspetti possono anche coniugarsi in un'unica formulazione.

Anche l'obiettivo deve essere formulato con sintesi e precisione, in modo da non dar luogo a fraintendimenti. Esso si rivolge sia all'esterno della biblioteca o delle biblioteche erogatrici, sia all'interno, pertanto nell'elaborarlo occorre avere cura di tutti questi *stakeholders* utilizzando un linguaggio non tecnico, ma puntuale ed efficace per ciascuno.

L'obiettivo o finalità può essere enucleato all'interno della definizione stessa del servizio o essere dichiarato a parte.

Dunque le varie parti che compongono la definizione: generalità, tangibilità, locuzioni e obiettivo si integrano vicendevolmente e hanno lo scopo complessivo di chiarire il «*Che cosa*» e il «*Perché*» del servizio a chiunque (sia a chi ne fruisce, sia a chi lo eroga).

⁵⁵⁰ Testo tratto dalle F.a.q. del servizio di reference digitale della Biblioteca Municipale di Lione *Guichet du savoir*: <http://www.guichetdusavoir.org/GdS/faq.html> (a dicembre 2011 il sito GdS risulta avere cambiato veste grafica e contenuti e il testo citato non è più presente).

⁵⁵¹ Es. *Homeworkhelp live* in cooperazione con Tutor.com all'interno della Park Ridge Library (Illinois), http://www.parkridgelibrary.org/the_loft/homework_help.aspx.

⁵⁵² Questo, ad esempio, è l'obiettivo del servizio gallese *Ask Cymru*, promosso dalla biblioteca Nazionale del Galles ed esplicitato nel portale *Wales on the web*: «*we are especially equipped to answer questions about Wales and things Welsh. However, our resources cover the whole range of knowledge and we will be pleased to answer questions on any subject*», <http://www.askcymru.org.uk>.

⁵⁵³ *Chiedi @lla biblioteca* del Sistema bibliotecario del Politecnico di Milano è prioritariamente rivolto a utenti interni del Politecnico (incluso il personale appartenente ad enti convenzionati), ma sono ammessi anche esterni «*de cui richieste saranno soddisfatte in base alla disponibilità di tempo in relazione al numero di richieste inviate*», <http://www.biblio.polimi.it/refonline/>.

⁵⁵⁴ *AskColorado* si propone la finalità di rivolgersi ai cittadini del Colorado (residenti o espatriati) e a coloro che si interessano del Colorado a qualunque livello (turisti, ricercatori, etc.), ma sostanzialmente è utilizzabile da chiunque per qualunque tipo di richiesta, <http://www.askcolorado.org/>.

- **Definizione -Terza parte: 'Come?' - Funzioni o 'scelta del colore'⁵⁵⁵**

Altresì, devono essere esplicitate le funzioni o i livelli del servizio che rispondono invece alla domanda «Come?». Ovvero il ruolo scelto per il servizio, che trova corrispondenza nel livello di approfondimento dello stesso e nella modalità di assistenza garantita. Esso può essere flessibile e variare a seconda del livello richiesto dal lettore o desunto dai dati forniti dallo stesso; oppure può essere prestabilito e dipendere dalla natura e tipologia di biblioteca che eroga il servizio e dalle raccolte a cui ha accesso. Si tratta pertanto di una scelta compiuta dalla biblioteca (o dalle biblioteche, nel caso di una cooperazione) all'interno della propria politica di servizio.

Ranganathan accoppiò l'idea di livelli differenti del servizio alle tipologie di utenti possibili, pervenendo alla formulazione di quattro categorie di lettori, alle quali spettavano perciò altrettante forme di servizio: «l'istruzione» (per il principiante); «l'aiuto generico» (per il lettore generico); «il riferimento immediato» (per il ricercatore ordinario o generale); «il servizio di riferimento ad ampio raggio» (per lo specialista e per il lettore generico)⁵⁵⁶.

Ognuna di queste forme è riconducibile ai livelli segnalati da Wyer⁵⁵⁷ e Rothstein⁵⁵⁸, più volte nel tempo anche riveduti da altri nelle intitolazioni⁵⁵⁹ ma preservati nella sostanza, pertanto per semplicità di esposizione qui viene indicata la loro formulazione, attualizzandola però al contesto odierno e schematizzandoli in tre categorie:

- o Minimo/Conservatore: «*instruction in the use of books*»

Il servizio minimo è finalizzato ad assistere il lettore rispetto a *come* risolvere il suo specifico *gap* informativo, pertanto ci si dedica ad indicare il percorso da compiere, piuttosto che a fornire la risposta pronta. La funzione educativa sulla scelta delle fonti e sull'uso delle risorse prevale rispetto al fornire direttamente l'esito della ricerca⁵⁶⁰.

- o Medio/Moderato: «*guidance in the choice of books*»

Questo livello coniuga il minimo e il massimo, a seconda delle evenienze. E' demandata infatti al bibliotecario la valutazione dell'opportunità di scegliere il livello più opportuno in un determinato momento, in ragione della comprensione delle necessità e delle possibilità del lettore che utilizza il servizio. Pertanto possono trovare espressione: informazioni bibliografiche e localizzazioni estese al territorio locale, nazionale o internazionale;

⁵⁵⁵ La trilogia di livelli possibile («*instruction in the use of books*»; «*guidance in the choice of books*»; «*supplying information out of books*») venne definita dal bibliotecario canadese Samuel Rothstein come «*the three primary colors in the reference work picture*», in: IDEM, *Reference Service: the New Dimension in librarianship*, op. cit., cit. p. 13.

⁵⁵⁶ S. R. Ranganathan, *Il servizio di riferimento*, op. cit.

⁵⁵⁷ James Ingersoll Wyer, *Reference work: a textbook for students of library work and librarians*, Chicago, American Library Association, 1930.

⁵⁵⁸ Samuel Rothstein, *Reference Service: the New Dimension in Librarianship*, «College and Research Libraries», 22 (January 1961), pp. 11-18.

⁵⁵⁹ Riccardo Ridi ha ripreso il tema dei livelli di servizio coniato nuove definizioni: «*educativo*», «*equilibrato*», «*sostitutivo*»: IDEM, *In equilibrio fra personalizzazione e standardizzazione: soddisfare l'utente senza snaturare il ruolo della biblioteca*, «Biblioteche oggi», 24 (2006), n. 4, pp. 15-22.

Un'altra interessante suddivisione in livelli di servizio è quella compiuta all'interno del californiano *AskNow* dove se ne distinguono quattro: 1) «*Non-resource-based*» (richieste direzionali); 2) «*Skill-based*» (richieste di «*Technical Skills*» sull'uso di strumenti e risorse); 3) «*Strategy-based*» (di tipo «*Simple*»); 4) «*Consultation*» (di tipo «*Complex*»), che richiedono una risposta articolata con indicazione di più risorse).

⁵⁶⁰ Rothstein caratterizza questa modalità con gli elementi di «*education*» e «*fear*». L'una è la funzione prevalente, l'altra il limite maggiore (soprattutto la paura del bibliotecario di sbagliare a fornire direttamente la risposta).

informazioni fattuali dirette; istruzioni all'utente e suggerimenti sulla modalità di ricerca rispetto ai cataloghi e alle risorse possedute dalla biblioteca locale o estese ad altre.

- Massimo/Liberale: «*supplying information out of books*»

L'assistenza all'utente consiste nel fornirgli direttamente l'informazione cercata, limitando al massimo le istruzioni di tipo educativo sulle modalità di ricerca adottate per pervenire alla soluzione. Il servizio esprime le sue potenzialità nel fornire dati già processati in informazioni utilizzabili e pertanto trasformabili rapidamente in conoscenza⁵⁶¹.

Ad un livello così concepito appartiene anche l'erogazione diretta, tramite il reference, di altri servizi aggiuntivi, ad es. la fornitura di documenti a testo pieno.

Es. tipicamente utilizzano questo livello i servizi tematici non bibliotecari come *Chiedi a Ulisse*⁵⁶².

Si considera opportuno che la biblioteca scelga preventivamente in avvio del servizio il livello e motivi tale scelta esplicitandola sia nella carta del servizio, sia nelle linee guida (il documento organizzativo del servizio, generalmente ad uso interno) e ad essa si raccomanda di allinearsi sempre nella formulazione delle risposte. Infatti realizzare risposte di volta in volta disomogenee - dal punto di vista del livello - a meno che la scelta di un livello flessibile (medio) non sia chiaramente esplicitato, può ingenerare disorientamento negli utilizzatori del servizio.

Inoltre, al fine di garantire un'ulteriore omogeneità, è bene prestabilire internamente (nelle linee guida interne) per ogni livello (qualora si scelga un livello flessibile) uno schema di formulazione di risposta che indichi la successione degli elementi e l'estensione delle sue parti (ad es. il numero massimo delle fonti da fornire agli utenti; la precedenza dell'indicazione delle fonti rispetto al testo della risposta o viceversa; etc.).

Certamente la scelta del livello dipende dalla tipologia di utenza primaria, dunque dalle sue riconoscibili esigenze, pertanto in un servizio individuale che si rivolge ad un'utenza istituzionale previamente identificabile potrà essere fissato facilmente un livello, mentre nei casi cooperativi che si rivolgono ad utenti diversi o nei servizi comunque ad accesso totalmente libero in cui l'utenza non è preventivamente identificabile è opportuno mantenere la possibilità di scegliere livelli diversi da adeguare al profilo dell'utente. I servizi che sono frutto di cooperazioni estese (per geografia, per copertura disciplinare, per estensione oraria, per tipologia di biblioteche aderenti) consoni ad una *multipurpose library* reale o virtuale che sia è bene infatti propongano una modalità media o moderata - perciò flessibile - in grado di prevedere risposte adeguate a tutti i differenti lettori (per età; per grado di istruzione conseguito; per motivazione all'uso del servizio; per luogo di residenza o domicilio) che potenzialmente è in grado di attrarre.

⁵⁶¹ Pat Dixon, *L'istruzione degli utenti e la formazione dei bibliotecari*, «Bibliotime», 8 (marzo 2005), n. 1, <http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-viii-1/dixon.htm>.

⁵⁶² *Chiedi a Ulisse*, Portale della Sissa (Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati), <http://ulisse.sissa.it/chiediAulisse/>.

Elementi *costitutivi*:

Sono denominati *costitutivi* gli elementi che rappresentano le fondamenta su cui si basano l'efficacia e l'efficienza del servizio. Oltre a elaborare gli elementi preliminari, le biblioteche che si apprestano a progettare un servizio di reference digitale devono prevederne in anticipo rispetto alla realizzazione stessa i passaggi seguenti:

- Analisi di contesto
- Analisi di fattibilità
- Estensione geografica e temporale del servizio
- Continuità

Questi elementi costituiscono la parte di analisi strategica del servizio e insieme agli elementi preliminari fanno parte dell'area della *pre-fruizione*.

Analisi di contesto

Nel costituire un nuovo servizio o nel rimodularne uno esistente, occorre opportunamente indagare il contesto ambientale, in particolare nel duplice aspetto di:

- a) territorio. L'ambiente sul quale esso principalmente o completamente (nei casi in cui l'appartenenza ad un territorio, es. un determinato Comune, Provincia o una Regione, siano un vincolo all'uso) insisterà e gli altri servizi analoghi (bibliotecari e non) già presenti;
- b) utenza, a cui primariamente o unicamente (in caso di limitazioni nell'accesso) si rivolgerà.

Si tratta nel complesso di indagare quelle che vengono definite «*variabili macroambientali*⁵⁶³».

La prima indagine, quella geografica-ambientale, deve raccogliere le caratteristiche peculiari della zona che possono determinare esigenze informative specifiche degli utenti di quel territorio (i.e.: se il luogo in questione è sede di Università, pertanto domicilio di docenti e studenti universitari) e siano guida nella formulazione del servizio più appropriato.

Inoltre serve a valutare anche l'esistenza di altri circuiti informativi:

- non esclusivamente bibliotecari, piuttosto di livello locale (sportelli Urp; centri informativi per determinate categorie di cittadini: per giovani, per stranieri, per donne; etc.), evidenziandone le competenze peculiari riconoscibili dalla comunità e i limiti o criticità (es. orari di funzionamento, canali erogativi);
- bibliotecari: monitorare l'ambiente 'concorrenziale' ovvero determinare quali e quanti altri servizi di reference, analoghi a quello che si vorrebbe realizzare o migliorare, insistono già sulla stessa area geografica o si rivolgono allo stesso target di riferimento e quali sono le loro caratteristiche distintive (es. tipologia di servizio, caratteristiche tecniche, eventuali restrizioni e statistiche d'uso, etc.).

⁵⁶³ François Colbert nel suo *Marketing delle arti e della cultura*, op. cit., individua le seguenti «*variabili macroambientali*»: «*ambiente demografico, culturale, economico, politico-legale e tecnologico*», pp. 55-60.

Verificare anzitutto se è possibile e preferibile, ovvero vantaggioso nella duplice valenza di miglior servizio reso agli utenti (efficacia) e di risparmio economico per l'amministrazione erogante (efficienza), attivare delle sinergie con servizi (bibliotecari o no) già esistenti, piuttosto che attivare un servizio *ex-novo*. Le sinergie attuabili potrebbero esprimersi nella:

- fusione di servizi preesistenti, creando un unico servizio cooperativo;
- creazione di un servizio cooperativo che unisca nuove strutture o servizi a strutture o servizi preesistenti.

Oppure, al contrario, pianificare come differenziarsi da servizi già attivi e posizionarsi proponendosi chiaramente nel territorio rispetto alla rispondenza con il target di utenza prestabilita, in base ad una propria offerta di servizio peculiare: es. gratuità (rispetto a servizi a pagamento); sincronia o multicanalità (rispetto a servizi unicamente asincroni); multilinguismo (rispetto a servizi unicamente in lingua italiana); specificità disciplinare; etc.

La seconda indagine, quella indirizzata all'utenza, dovrà rilevare le informazioni socio-demografiche aggiornate relative agli abitanti domiciliati nel territorio in cui si sviluppa il servizio (statistiche demografiche; livello di istruzione; gruppi etnici attualmente presenti; lingue conosciute; professionalità; etc.). Inoltre, deve riuscire a rilevare dati utili rispetto alla diffusione delle nuove tecnologie presso la popolazione di riferimento, in modo da individuare abitudini comunicative, connessioni di rete e relative strumentazioni disponibili presso le strutture pubbliche presenti (scuole, biblioteche del territorio, sedi di quartiere, etc.).

Complessivamente questa indagine di contesto mira principalmente ad ipotizzare le necessità informative prevalenti e quelle minori (tipologie delle richieste e relativo livello di approfondimento), la mole di richieste potenziali e anche le tecnologie di dialogo più consone al fine di predisporre il servizio potenzialmente più opportuno.

Benché queste indagini possano fornire dati molto utili, essi non sono certamente gli unici da prendere in considerazione, in quanto in particolare i servizi remoti che aspirano ad essere ad accesso libero richiedono necessariamente di ampliare sia il concetto di territorio di riferimento, sia di utenza, entrambi potenzialmente illimitati.

Pertanto nel caso di un servizio di reference digitale aperto a tutti, quindi che intenda non porre restrizioni al suo uso, entrambe queste indagini costituiscono solo una prima parte del lavoro di identificazione degli utenti, delle loro necessità e del livello di servizio più utile e consono alla tipologia di utenza, in quanto l'utenza potenziale⁵⁶⁴ è la più ampia possibile, pertanto non del tutto definibile. Infatti in un servizio di reference digitale che si propone senza restrizioni devono essere considerati tutti i possibili nuclei di utenza definiti da Iso 11620: «*Population to be served*» l'utenza primaria istituzionale e «*Target Population*» l'utenza potenziale o reale (comprensiva di «*External users*») che può appropriarsi, utilizzandoli, dei servizi specifici di una determinata biblioteca⁵⁶⁵.

⁵⁶⁴ La separazione tra utenza primaria e secondaria, in un servizio remoto senza restrizioni d'uso, si affievolisce. Quello che viene definito «*full spectrum of the population it [the library] serves*» comprende l'una e l'altra, in: RUSA, *Guidelines for information services*, par. 2.1.

⁵⁶⁵ «2.18 external user: user of a library who does not belong to that library's population to be served»; «2.32 population to be served: number of individuals for whom the library is set up to provide its services and materials»; «2.41 target population: groups of actual and potential users appropriate to an individual library as the object of a specific service or as the primary users of specific materials», in: Iso 11620 *Information and documentation, Library performance indicators*, 15 agosto 2008².

L'identificazione degli utenti è considerata la prima fase del marketing relazionale del tipo 'one to one' in grado di stabilire un contatto personalizzato e in ambito biblioteconomico, sia le Linee guida IFLA sia le RUSA, insistono sulla sua necessità:

«Definizione del "bacino di utenza": prima di istituire il servizio di reference digitale, è importante definire il proprio target di utenza. Bisogna quindi valutare come l'utilizzo della tecnologia può condizionare e/o espandere tale bacino.»

IFLA, *Linee Guida...* - III. *Indirizzo*

«Decidere chi può usare il servizio. Definire e circoscrivere la clientela primaria. Se il servizio è rivolto a tutti, senza discriminazione di età, razza, genere, sesso, religione, classe sociale, reddito o handicap, questo va dichiarato apertamente. Se sono previste esclusioni (ad es. utenti che sono al di fuori di una specifica comunità) il divieto deve essere applicato uniformemente.»

IFLA, *Linee Guida...* - *La gestione dei servizi di digital reference* - 1.1 *Politiche del reference* - par. 1.1.6.

«The library should define the patron population and publicize this policy on the service's Web site, or other places where patrons may access it.»

RUSA, *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services* - *Provision of service* - par. 4.1.1 (ed. 2010)

Entrambe però non forniscono indicazioni utili su come comporre il quadro composito dell'utenza (reale: occasionale o abituale, e potenziale) - *the patron population* - di un servizio remoto in cui non vi siano restrizioni imposte alla tipologia di utenza ammessa. L'estensione dell'ambiente digitale e la libera fluidità della partecipazione a questo contesto complicano infatti la decifrazione dell'utenza: «L'ubicazione fisica dell'utente riveste un'importanza minore se l'istituzione è presente in rete in quanto, oltre all'utenza tradizionale dell'istituzione, tipologie nuove e diverse di pubblico possono scegliere di avvalersi dei servizi in linea⁵⁶⁶».

Nel caso di un servizio bibliotecario remoto perciò è possibile unicamente accorpare ad un'indagine volta a rilevare l'utenza reale e potenziale tradizionale della biblioteca di un determinato territorio (unendo i dati relativi a più biblioteche, nel caso di una cooperazione), un'analisi più ampia basata su dati di tipo 'secondario' ed esterni⁵⁶⁷, come i dati statistici nazionali aggiornati sugli utenti che abitualmente usano la Rete Internet o sui mezzi di comunicazione che si intendono utilizzare anche per il servizio di reference. In questo modo si riesce ad ottenere almeno l'identikit, composto da indicazioni geografiche e demografiche, dell'utente tipico della Rete oggi in Italia (età, collocazione geografica, grado di istruzione, abilità informatiche, abitudini di navigazione, necessità espresse, etc.).

Questo tipo di indagine non è completa ma contribuisce comunque a costituire l'immagine degli utenti che, più realisticamente, potrebbero utilizzare un determinato servizio.

Un concetto che si può introdurre è quello di 'utenza potenziale prevalente'.

In ogni servizio ad accesso libero può essere, in una certa misura, configurata l'utenza che farà l'uso maggiore del servizio assemblando ai dati già enunciati - indagini statistiche della biblioteca, analisi di rilevamento della segmentazione geografica e demografica dell'utenza

⁵⁶⁶ IFLA, *Linee Guida*, op. cit., III. *Indirizzo*.

⁵⁶⁷ Si definiscono «dati secondari» le informazioni raccolte per altri scopi, pertanto già esistenti e disponibili, per differenziarli dai «dati primari»: le informazioni raccolte per uno scopo specifico, in: Neil Kotler, Philip Kotler, *Marketing dei musei: obiettivi, traguardi, risorse*, op. cit., cit. pp. 211-212. I dati secondari inoltre possono provenire da fonti interne all'organizzazione o esterne, in: Michele Rosco, *Il marketing dell'informazione e della conoscenza*, op. cit., p. 149.

rispetto all'uso di Internet e delle tecnologie ICT - anche un'analisi dei *log file*⁵⁶⁸ relativi al sito web in cui verrà inserito il servizio.

In questo modo, assemblando più informazioni possibili provenienti da fonti diverse si contribuisce a creare il profilo ipotetico dell'*utente potenziale prevalente* del servizio di reference digitale ad accesso libero, costituito soprattutto dalle sue capacità e abitudini comunicative, ma anche dalle sue presumibili aspirazioni rispetto al servizio.

Ad ogni modo, realizzare un servizio che si rivolga potenzialmente a tutti non impedisce comunque di creare un servizio che si rivolga anzitutto ad un'utenza identificabile come primaria e solo secondariamente al resto dell'utenza⁵⁶⁹.

Ad es. il Servizio dell'Università di Trento *Chiedi @lla tua biblioteca*⁵⁷⁰ ammette sia utenti interni, che accedono identificandosi con credenziali personali, sia utenti esterni. Questa modalità può costituire un buon compromesso per garantire il servizio a tutti, privilegiando gli utenti istituzionali nelle tempistiche o in alcune funzionalità maggiori.

Anche il Servizio dell'Università di Bologna *Chiedi al bibliotecario*⁵⁷¹ si rivolge sia a utenti istituzionali, sia a esterni. Nel caso in cui i primi si rendano riconoscibili, identificandosi nell'accesso attraverso le proprie credenziali, vengono conferiti loro alcuni vantaggi: quali la possibilità di inoltrare anche documenti in allegato oltre alle semplici richieste testuali, oppure la possibilità di archiviare le proprie richieste che hanno ottenuto risoluzione, in un spazio web personale in cui è possibile consultarle ogni volta che se ne abbia necessità.

Nel rispetto dei principi già enunciati si dovrebbe comunque prescindere dal richiedere dati sensibili agli utenti⁵⁷² come requisiti per l'accesso: genere, preferenze sessuali, disabilità, condizioni personali e sociali, opinioni politiche.

«Information services staff should endeavor to communicate effectively with the full range of the library's clientele regardless of a user's age, gender, sexual preference, ethnicity, disability, or language proficiency.»

RUSA, *Guidelines for information services - 4.0 Personnel - 4.2*

L'attività complessiva di scansione del contesto (geografico e del profilo di utenza reale, potenziale o potenziale prevalente) costituisce la prima fase di analisi, che viene definita come *«diagnosi delle aspirazioni»* nel segmento individuato dall'economia delle trasformazioni come processo guidato alla trasformazione vera e propria⁵⁷³.

A questa *diagnosi* si aggiunga poi lo studio di fattibilità, in quanto senza verificare le possibilità effettive della biblioteca è impensabile pensare di realizzare le aspirazioni degli utenti e di attivare pertanto un processo efficace per ambo le parti.

Analisi di fattibilità

⁵⁶⁸ «I programmi per l'analisi dei log file hanno lo scopo di raccogliere dati quantitativi sul traffico registrato sul sito, informazioni demografiche sugli utenti e sul comportamento nell'utilizzazione delle pagine.», in: Anna Galluzzi, *La valutazione del reference nell'era digitale*, «Bibliotime», 4 (marzo 2001), n. 1, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/galluzzi.htm>>.

⁵⁶⁹ Ivi, Anna Galluzzi osserva che offrire un servizio potenzialmente aperto a tutti non impedisce di predisporre strumenti adeguati a certe categorie di utenti.

⁵⁷⁰ *Chiedi @lla tua biblioteca*, Università di Trento: <<http://www5.unitn.it/Biblioteca/it/Web/ReferenceOnline>>.

⁵⁷¹ *Chiedi al bibliotecario*, Università di Bologna: <<http://www.chiedialbibliotecario.cib.unibo.it/>>.

⁵⁷² Secondo il D. lgs. n. 196 del 30/06/2003, *Codice in materia di protezione dei dati personali*, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 174 del 29 luglio 2003 - Supplemento Ordinario n. 123, art. 4 *Definizioni* comma d: sono «"dati sensibili", i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale».

⁵⁷³ B. Joseph Pine II, James H. Gilmore, *L'economia delle esperienze : oltre il servizio*, op. cit., Cap. 9 *Il cliente è il prodotto, Diagnosticare le aspirazioni*, pp. 220-221.

Lo studio di fattibilità è il procedimento che permette di conoscere quelle che sono le risorse effettive a disposizione per un determinato fine. Se l'analisi del contesto è finalizzata a rilevare la situazione dell'ambiente esterno, l'analisi di fattibilità piuttosto fotografa criticità ed opportunità presenti all'interno della struttura.

Rispetto al servizio di reference digitale si possono individuare tre aree principali per le quali verificare la disponibilità di risorse:

- a) Risorse economiche/finanziarie;
- b) Risorse professionali;
- c) Risorse tecnologiche.

a) Risorse economiche/finanziarie

Nella predisposizione di un nuovo progetto di servizio o nell'aggiornamento di un servizio già in essere, stabilire le voci di spesa e le eventuali voci di entrata specificatamente previste per l'attivazione e/o il mantenimento dello stesso.

«Definire la fonte di finanziamento più appropriata»

IFLA, *Linee guida - La gestione dei servizi di digital reference - 1.2 Pianificazione - 1.2.5*

«Determine direct and indirect costs of services offered, as well as sources of funding such as fees, federal or state grants, revenue sharing plants, grants by other institutions, etc.»

RUSA, *Guidelines for cooperative reference services - 2.3 Funding - 2.3.1*

«The library budget should include specific allocation of funds to cover the personnel, hardware, software, connectivity, furnishings, training, publicity, and space to support this service.»

RUSA, *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services - 5.3 Finances - 5.3.1.* (ed. 2010)

Le voci di spesa possono essere 'dirette' o 'indirette'; 'una tantum' o 'periodiche'; relative ad una gestione 'ordinaria corrente' del servizio o 'straordinaria/non corrente' e complessivamente costituiscono il costo totale del servizio.

Le *dirette* sono quelle che implicano un costo immediatamente tangibile che deve essere sostenuto dall'Ente amministratore e promotore del servizio. Rientrano in queste voci le spese che riguardano:

- l'apparato tecnico/informatico hardware e software necessario per l'attivazione del servizio;
- il mantenimento della Rete Internet (costi relativi alla connessione);
- l'abbonamento del dominio web per il sito (qualora venga attivato specificatamente per attivare il servizio di reference digitale);
- l'arricchimento della raccolta di reference (cartacea o online);
- la realizzazione di eventi e/o interventi promozionali specifici;
- la formazione *ad hoc* del personale dedicato;
- gli incentivi di responsabilità per il personale che realizza il progetto o coordina il servizio.

Rientrano in questa categoria sia le spese *fisse* di partenza che vengono pertanto sostenute del tutto *estemporaneamente*, sia le spese *mobili*, che sono sostenute *ciclicamente*, ad esempio necessarie all'aggiornamento e alla manutenzione tecnica ordinaria e straordinaria, all'aggiornamento professionale specifico e al marketing promozionale periodico, all'ampliamento aggiornato delle raccolte.

Quelle *indirette* sono quelle che vengono calcolate a livello astratto, ad esempio il costo sostenuto per l'impiego del personale in quella determinata attività piuttosto che in un'altra, o le spese di funzionamento se si ritiene possano subire degli aumenti sensibili (i.e. l'aumento della corrente elettrica per l'uso maggiore della strumentazione elettronica apposta). Questo costo astratto può anche determinare poi un costo diretto, ad esempio l'assunzione di altre unità di personale da dedicare esclusivamente o parzialmente al servizio o l'ampliamento della strumentazione informatica.

Le *voci di entrata* invece sono le fonti di finanziamento preventivate a bilancio e da allocare appositamente al servizio.

I servizi italiani, diversamente da quelli stranieri, generalmente non beneficiano di finanziamenti diversi da quelli derivanti dai bilanci degli Enti che direttamente amministrano la biblioteca di appartenenza⁵⁷⁴. Non vi sono pertanto solitamente voci di entrata diverse da quelle che compongono il bilancio di previsione riferito alla biblioteca, anche se alcune attività tese ad individuare altre risorse finanziarie e di altro tipo (*fundraising*⁵⁷⁵) rispetto a quelle prestabilite dall'ente amministratore stanno cominciando recentemente a diffondersi anche in questo ambiente: donazioni di privati o lasciti testamentari; sostegni a fondo perduto di fondazioni filantropiche; contributi di aziende locali; contributi europei; sponsorizzazioni; patrocini comunali; etc. Anche questo tipo di attività di ricerca di finanziamenti non deve essere casuale, piuttosto richiede una precisa programmazione finalizzata a diffondere gli scopi generali della istituzione di riferimento e i suoi progetti specifici.

Esistono inoltre altre possibilità per le biblioteche di ottenere finanziamenti, come partecipare a bandi di gara pubblici (locali, regionali, nazionali o internazionali) per concorsi o progetti che possono offrire una forma di contribuzione aggiuntiva - anche se solo *una-tantum* - o attivare procedure di autofinanziamento consistenti nella tariffazione di alcuni servizi (in particolare servizi ad alta personalizzazione e specializzazione, in cui anche quello di reference può rientrare).

E' buona norma esplorare periodicamente le possibilità di ottenere voci di entrata apposite per il servizio, in modo da poter garantire stabilità e continuità del medesimo.

Occorre valutare attentamente quelle che sono le entrate e le uscite previste, sia per quanto riguarda una fase di sperimentazione, sia di attivazione vera e propria e di offerta costante del servizio.

Questa voce (di uscite ed entrate) dunque concerne l'aspetto finanziario del servizio nel complesso, pertanto nelle sue indicazioni generali riguarda anche l'aspetto economico delle successive aree di analisi (indicate con 'b' e 'c').

b) Risorse professionali

I servizi di reference sono molto impegnativi dal punto di vista delle risorse umane impiegate, sia nella loro modulazione tradizionale sia in quella digitale. Questo perché al

⁵⁷⁴ Nelle esperienze straniere si trovano frequentemente investimenti pubblici o privati riguardanti i servizi pubblici, tra cui quelli bibliotecari e nello specifico anche quelli di reference.

⁵⁷⁵ Il *fundraising* viene definito come «*altre possibili risorse nel rispetto della stessa missione degli organismi che le ricercano*», in: Antonio Foglio, *Il marketing della cultura : strategia di marketing per prodotti/ servizi culturali, formativi, informativi, editoriali*, Milano, FrancoAngeli, 2005, cit. p. 156. Per approfondire questo tema si veda anche: *Fund raising per le biblioteche italiane*, a cura di Giovanni Di Domenico, Roma, AIB, 2008 che, oltre a circostanziare alcune esperienze, informa sul ruolo delle fondazioni bancarie, quello delle imprese e sul quadro normativo e fiscale in merito.

personale addetto viene tacitamente richiesta una preparazione poliedrica che rende difficile a qualunque assistente di biblioteca o bibliotecario - se non specificatamente formato - di dedicarsi efficacemente, ma anche una predisposizione naturale ed una piena consapevolezza delle finalità del servizio.

Le voci di spesa relative al personale contemplan:

- la formazione (programmata con aggiornamenti periodici rispetto a: le risorse documentali disponibili in loco e *online*; eventuali aggiornamenti del gestionale hardware o software; le formazioni consortili (nuovi partecipanti o cessazioni); le modalità comunicative tra i membri interni; etc.);
- incentivi specifici per l'assunzione di nuove responsabilità da parte del personale (es. per il coordinatore del servizio);
- l'eventuale spesa per nuove assunzioni.

Occorre riuscire a valutare il nuovo carico di lavoro derivante dal servizio e anche l'estensione temporale che si vuole mantenere per riuscire a stabilire a priori la necessità di assumere nuovo personale dedicato a tempo parziale o pieno al servizio.

Per quanto concerne le risorse umane, l'indagine di tipo economico - quindi le risorse disponibili per avere personale dedicato e per la sua formazione e aggiornamento nel tempo - non è naturalmente l'unica da compiere. Altresì del personale occorre valutare: competenze, abilità e disponibilità volontaria al servizio (di questi aspetti si tratterà nello specifico par. relativo agli aspetti professionali).

c) Risorse tecnologiche

«Equipment, facilities, and software should be updated as needed to maintain efficacy. Planning should take into account the continuing evolution of technology».

RUSA, *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services - 4 Organization of service, 4.2 Infrastructure/Facilities - 4.2.4* (ed. 2004)⁵⁷⁶

La valutazione di spesa che concerne le risorse tecnologiche deve enunciare tutti gli strumenti, hardware e software, necessari all'attivazione del servizio e al suo utilizzo continuato, deve prevedere pertanto anche eventuali manutenzioni o aggiornamenti degli stessi.

Questa voce include anche le spese relative alla connessione di rete necessaria per il funzionamento del servizio, qualora non sia già inclusa in altre voci di bilancio.

Estensione geografica e temporale del servizio

«It is indeed considered criminal to close a library at any time when people can conveniently use it».

S. R. Ranganathan, *The five laws of library science - First Law, 143 All waking hours*, cit. p. 41.

L'estensione del servizio, geografica e temporale (oraria), riveste una grande importanza. Essa è correlata da una parte alle risorse a disposizione e dall'altra determina l'affidabilità dello stesso percepita dagli utenti ed anche il loro grado di affiliazione o fidelizzazione.

Un servizio remoto ha come vantaggio principale quello di eliminare le barriere spaziali o temporali che si frappongono tra colui che lo offre e colui che ne beneficia. Affinché questo vantaggio sia reale e non solo ipotetico o potenziale occorre lavorare ad un potenziamento

⁵⁷⁶ Nell'ed. 2010: *«Update equipment, facilities, and software as needed to maintain efficacy. Take into account the continuing evolution of technology»*, par 5.2.2.

della disponibilità geografica e temporale del servizio, questo significa agire sull'effettiva fruibilità massima dello stesso.

L'estensione *geografica* riguarda sia le categorie di utenti ammessi in base alla loro appartenenza territoriale, sia il tema della richiesta.

Rispetto agli utenti in particolare si possono indicare limitazioni d'uso ai residenti (e/o domiciliati) di una determinata città (determinando così servizi di tipo *City* o *Local Wide*), regione o stato (servizi *State Wide*), nazione (servizi *Nation Wide*) o anche non porre limiti (servizi *World Wide*).

L'estensione massima geografica, ovvero l'apertura del servizio a tutti (*World Wide*), a prescindere dal luogo di residenza o domicilio è auspicabile, ma non sempre praticabile.

In Italia non vi sono, al momento, servizi limitati a cittadini di un determinato luogo, in quanto non esistono servizi che abbiano una specifica connotazione geografica, diversamente dagli Stati Uniti ad esempio che richiedono il riconoscimento tramite *zip code* (l'equivalente del codice di avviamento postale italiano), piuttosto esistono servizi limitati ad un pubblico accreditato (ad esempio gli studenti o i docenti di un determinato Ateneo).

Ad ogni modo, ove non sia possibile un'estensione territoriale massima si consiglia di verificare l'opportunità di attivare una cooperazione con altre biblioteche che possa nel complesso sopperire al limite geografico, oppure dichiarare chiaramente i motivi che sottendono tale limite d'uso.

Prima di procedere all'attivazione di un servizio con estensione geografica ampia occorre valutare in particolare:

- le risorse umane necessarie ad un uso esteso geograficamente, il quale potrebbe avere ripercussioni immediate nella quantità di richieste ricevute;
- la capacità (in termini di ampiezza delle risorse informative a cui si ha accesso) di potersi proporre efficacemente come servizio ad estensione geografica illimitata.

Si possono compiere restrizioni anche rispetto al tema della richiesta posta dall'utente, piuttosto che alla sua provenienza. E' plausibile infatti ammettere all'uso utenti residenti o domiciliati in qualsivoglia luogo, che però abbiano una necessità informativa concernente un determinato territorio o zona geografica⁵⁷⁷.

L'estensione *temporale*, invece, concerne il tempo effettivo (computato in giorni e ore), in cui il servizio è attivo. Tale estensione può riguardare:

- a) il tempo in cui il servizio è utilizzabile dagli utenti.
In questo caso la funzionalità del servizio nel tempo indicato è però solo parziale, in quanto esso è attivo solo per l'invio delle richieste da parte degli utilizzatori;
- b) il tempo in cui il servizio è utilizzato sia dagli utenti, sia dai bibliotecari.
In questo caso la funzionalità nel tempo indicato è totale, poiché il servizio è attivo sia in ricezione delle richieste, sia in invio delle risposte. Ciò non implica che il servizio sia sincrono, bensì che ne venga garantito un presidio costante e indubbiamente una capacità di rapida evasione delle richieste molto più ampia. Questa modalità richiede però più risorse umane dedicate e un'organizzazione più strutturata.

⁵⁷⁷ Es. il più volte citato *AskCymru*.

Abitualmente vengono definiti con l'appellativo '24/7' o anche '24/7/365' servizi che appartengono sia alla prima, sia alla seconda modalità, pertanto occorre chiarire sempre agli utenti cosa si intende con questa dicitura per non ingenerare false aspettative. Difatti utilizzare l'appellativo '24/7/365' per servizi attivi effettivamente 24 ore la settimana tutto l'anno solo in ricezione è fuorviante.

Alcuni studi americani hanno rilevato, attraverso accurate indagini d'uso, che comunque le fasce orarie in cui il servizio (sia sincrono, sia asincrono) è più utilizzato corrispondono ai consueti orari di apertura delle biblioteca nei giorni feriali, pertanto si ritiene non indispensabile, al momento attuale in Italia, avere un servizio continuato a qualunque orario, mentre è importante almeno in una prima fase di attivazione, riconoscere le fasce orarie più intense e i giorni della settimana in cui è più richiesta l'attività.

In seguito, una volta stabilizzato il servizio, è possibile provare a spostare ulteriormente in avanti il proprio limite:

- cominciando a considerare l'idea di proporsi ed essere presenti anche nelle fasce orarie o nei giorni in cui la biblioteca è abitualmente chiusa;
- riducendo i tempi di inoltro delle risposte per i servizi asincroni;
- attivando servizi anche sincroni;
- moltiplicando le modalità di erogazione di reference in digitale.

In Italia non esiste oggi alcun servizio che funzioni oltre l'orario di apertura della biblioteca di riferimento, pertanto ancora più indispensabile è specificare, nella presentazione del servizio, i giorni e gli orari di effettiva apertura dello stesso, distinguendo chiaramente la fase di inoltro della richiesta (a), da quella di invio della risposta (b).

L'aspetto base per cui valutare quale copertura oraria stabilire sono le risorse umane necessarie e disponibili, come afferma IFLA: «*Se un servizio esteso sulle 24 ore non è né richiesto né fattibile, programmare la presenza del personale in modo da rispondere al meglio alle aspettative e ai bisogni degli utenti. Questo è particolarmente importante per gli strumenti di chat reference*⁵⁷⁸».

Le estensioni reali, geografiche e temporali, vanno pensate e scelte con molta attenzione. Occorre far sempre prevalere nella scelta il criterio di sostenibilità effettiva e duratura. Non eccedere nelle estensioni, qualora si ritenga di non poter far fronte nel tempo a tali criteri. E' preferibile limitare inizialmente l'estensione del servizio, per poi riuscire ad ampliarla nel tempo, piuttosto che ridurlo in corso d'opera.

Continuità

I servizi una volta attivati devono garantire anzitutto continuità⁵⁷⁹, poiché una erogazione duratura e stabile è molto importante al fine della loro stessa affidabilità e per innescare un eventuale richiamo al ri-uso. L'improvvisa chiusura di servizi (così come la drastica riduzione di estensione oraria, o di disponibilità giornaliera, oppure l'introduzione improvvisa di limiti d'uso o il mancato rispetto dei tempi massimi di invio della risposta), conseguente a mancate o errate valutazioni *ex-ante* o alla mancanza di sperimentazioni adeguate, inficia l'intero processo di costruzione di senso, non solo del servizio specifico, ma in generale dell'affidabilità più generale di tutti questi servizi.

⁵⁷⁸ IFLA, *Linee guida*, op. cit., 1.3. Personale - 1.3.1.3.

⁵⁷⁹ Sull'importanza della continuità nello stabilire relazioni tra soggetto erogatore e soggetto fruitore: «*coloro che generano le trasformazioni devono anche concentrarsi sulla 'continuazione' dell'assistenza. Le esperienze "una volta tanto" raramente producono un'offerta trasformativa, perché in esse non vi è nessun farsi carico*», in: B. Joseph Pine II, James H. Gilmore, *L'economia delle esperienze: oltre il servizio*, op. cit., cit. p. 225.

Come suggeriscono studi di economia dell'esperienza nell'ambito culturale, una delle dimensioni-guida su cui lavorare riguarda il saper coniugare la spettacolarità dei servizi con l'ordinario, ovvero non creare situazioni di consumo straordinario, piuttosto agire per incidere in profondità e modificare l'ordinaria quotidianità. Solo equilibrando l'esperienza in un asse che prevede sia spettacolarizzazione (evento-memorabile), sia ordinarietà fruibile e utile, si realizza un'esperienza integrata, stabile ma intensa. Lavorando in questa direzione nel contesto specifico del reference digitale è più opportuno per il momento non realizzare servizi che si propongono accessibili sempre, il che stride inevitabilmente con la sostenibilità effettiva degli stessi, ma ad esempio giungere progressivamente ad ampliare l'orario di accesso degli stessi, in questo modo la 'spettacolarizzazione' rappresentata ad esempio da un ampliamento degli orari non è solo stupore fine a se stesso (instabile e fugace), piuttosto elemento che modifica stabilmente l'assetto ordinario⁵⁸⁰.

⁵⁸⁰ «Sollecitare l'esperienza non significa aumentare la spettacolarità, con l'obiettivo di creare stupore fine a sé stesso», in: Loretta Battaglia, Maria Rita Santagostino, *Il marketing esperienziale come strumento per lo sviluppo del mercato della cultura*, op. cit., cit. p. 9.

Elementi *cardine*

Riguardano più specificatamente il funzionamento tecnico e operativo del servizio, pertanto ne costituiscono il nucleo centrale relativo alla sua predisposizione.

- Aspetti stilistici:
 - Costruzione dell'identità di servizio
 - Accessibilità
 - Promozione
- Aspetti tecnici:
 - Scelta della metodologia di erogazione (sincrona, asincrona, 'integrata' mista)
 - Scelta del modello funzionale
 - Scelta di hardware e software
- Aspetti professionali: da «*custode dell'Indice*» a «*digital reference librarian*»
 - Selezione e formazione del personale: presupposti, competenze, atteggiamento e abilità trasversali: *Sapere – Saper fare – Saper essere*
 - Ruoli e carichi di lavoro

Questi elementi sono i diretti «*fornitori dell'esperienza*⁵⁸¹», essi concernono la fase attuativa del servizio vera e propria. Agendo in particolare su questi elementi, che pertengono alla *fruizione*, è possibile realizzare un contesto di servizio esperienziale.

Aspetti stilistici:

- Costruzione dell'identità di servizio

La costruzione dell'identità del servizio, ovvero delle sue caratteristiche salienti condensate nell'immagine che di esso si intende elaborare e proporre, è un passaggio di fondamentale importanza, alla cui realizzazione contribuiscono più aspetti relativi: al nome prescelto, al linguaggio e stile utilizzato nelle risposte, all'intera sua veste grafica.

I servizi devono rendersi immediatamente riconoscibili, in quanto questa capacità influisce direttamente sul loro uso. Inoltre, nel processo di identificazione del servizio è bene includere elementi peculiari che ne permettano la distinzione da servizi simili, bibliotecari e non.

Un'identità chiara e facilmente riconoscibile oltre a semplificare l'uso, lo incentiva, generando affidabilità e fiducia negli utenti. L'affidabilità è il passaggio fondamentale per il primo uso e per il conseguente riuso del servizio, quindi in un certo modo contribuisce a sollecitare l'accesso ad esso e a fidelizzare gli utenti.

Un processo di identificazione del servizio in chiave esperienziale deve altresì ampliare i tipici elementi identificativi, pertanto deve non solo denominare specificatamente il servizio ma anche introdurre slogan accattivanti e soprattutto rendere il tutto più interattivo, eliminandone la staticità e agendo su quanti più livelli possibile di sollecitazione ed intensificazione dell'esperienza degli utenti. In particolare, è dimostrato da alcuni recenti studi di settore⁵⁸² che le fasce di utenza più giovane associano i sentimenti di positiva riuscita

⁵⁸¹ In: Lia Zarantonello, *Marketing ed esperienza: quali approcci possibili?*, op. cit., cit. p. 181.

⁵⁸² Dania Bilal, *Children's use of the yabooligans! web search engine: 1. Cognitive, physical, and affective behaviors on fact-based search tasks*, «Journal of the American Society for Information Science», 51 (2000), n. 7, pp. 646–665.

di una ricerca *online* con la disponibilità di grafica e di opzioni di divertimento, oltreché con la facilità d'uso del sistema e la possibilità di compiere semplici ricerche per parole chiave.

Alla costruzione dell'identità del servizio fa esplicito riferimento - ma alquanto brevemente - solo IFLA, in due passi delle Linee guida:

«definire un design e una struttura standard e applicarla coerentemente a tutto il sito, in modo che l'utente che vi accede per la prima volta possa farsi un'idea di come navigare alla prima o seconda schermata. Posizionare il link al servizio [il bottone "chiedi a un bibliotecario"] in modo coerente in tutte le pagine web dell'istituzione».

IFLA, *Linee guida...* - 1.5 *Predisposizione dell'interfaccia*

«sviluppare una 'identità' del progetto ed un logo/ nome tenendo in mente il target della comunità.»

IFLA, *Linee guida...* - 1.7 *Pubblicità e promozione*

IFLA, riguardo all'identità del servizio, fa dunque riferimento a tre aspetti principali:

- alla grafica («*design*» e «*logo*»);
- alla terminologia («*nome*»);
- alla struttura complessiva dell'interfaccia («*struttura standard*»);

le quali devono essere proposte con costanza, frequenza e coerenza rispetto all'istituzione di riferimento e al target della comunità di riferimento individuato.

Si consiglia pertanto di focalizzare i seguenti elementi basilari costitutivi dell'identità del servizio di reference in digitale: nome; stile linguistico e grafico, che siano di supporto ad un suo sviluppo equilibrato. Tutti questi elementi, di tipo formale e contenutistico, devono essere elaborati in maniera coerente tra loro, in modo da conferire al servizio credibilità e affidabilità attraverso tale accuratezza.

Nome

La terminologia utilizzata come identificativa del servizio deve evitare il più possibile le ambiguità, per cui deve essere autoesplicativa e nello stesso tempo deve proporsi come *user friendly*, pertanto il *brand name* scelto deve essere anche amichevole e accattivante.

Autoesplicativa significa che deve contenere in sé gli elementi che servono ad identificare univocamente la sua natura ed obiettivo.

Amichevole e accattivante sono caratteristiche finalizzate a promuoverne l'uso, per cui fanno riferimento sia al target di utenza principale (come sostiene IFLA), sia a quella potenziale.

Il nome scelto per il servizio, lo si ribadisce, è opportuno sia uno soltanto, la molteplicità in questo caso può essere disorientante ed è opportuno venga ripetuto e utilizzato ovunque venga descritto il servizio (materiale promozionale cartaceo, sito web, etc.).

In Italia, le scelte del nome del servizio ricadono principalmente nelle seguenti tre preferenze:

- nella traduzione letterale - piuttosto pedissequa - dei nomi utilizzati negli analoghi servizi stranieri, in particolare angloamericani: *Ask a/the library* e *Ask a/the librarian*. Perciò si trovano spesso *Chiedi alla biblioteca* e *Chiedi al bibliotecario*, incluse le loro varie declinazioni e combinazioni linguistiche: *Chiedi in biblioteca*, *Chiedilo al bibliotecario*, *Chiedilo in biblioteca*, etc.

Si tratta di denominazioni descrittive la cui finalità principale è sollecitare, esplicitandola, la motivazione d'uso e invitare l'utente all'azione (attraverso l'uso del

verbo 'Chiedere') - elemento di natura esperienziale di tipo *act* - sottintendendo il proposito del servizio (Rispondere) o relegandolo al ruolo di complemento del nome⁵⁸³ o alla descrizione del servizio;

- nella riproposizione di una nomenclatura consueta al servizio in presenza o 'faccia-a-faccia', senza alcun accenno esplicito alla modalità di erogazione innovativa che è del tutto demandato alla sola intuizione dell'utente. Si tratta pertanto di una denominazione funzionale tradizionale, che tuttavia nel caso di un servizio in digitale può anche risultare fuorviante o limitante, in quanto non lascia del tutto recepire le modalità d'uso e le potenzialità del servizio.

E' necessario, nel caso si portasse a compimento questa scelta, esplicitare bene almeno nella descrizione del servizio la sua natura e funzionalità da remoto.

In questa scelta non vi sono elementi di natura esperienziale.

Es.: *Richiesta di informazioni bibliografiche* della Biblioteca Nazionale Marciana di Venezia⁵⁸⁴: è un servizio *online* seppure non lo si evinca dal nome;

- nella creazione di nomi nuovi appositamente identificativi di un preciso servizio, che in particolare sono costruiti accorpando elementi della novità del servizio determinata dall'uso di nuove tecnologie. Pertanto soprattutto sfruttano termini e simboli propri dell'ambiente digitale per coniare nuove locuzioni che anticipino nella mente del fruitore l'idea dell'uso delle tecnologie ICT e conseguentemente della relativa rapidità possibile nella comunicazione.

Es.: *Chiedi @lla tua biblioteca* del Centro Servizi Bibliotecari Università degli Studi di Perugia, *Desider@?* della biblioteca comunale Sabeo di Chiari (BS) oppure *Skype @lla tua biblioteca* della Biblioteca comunale di Empoli⁵⁸⁵ o *Skype a librarian* implementato dal 2007 dall'Università dell'Ohio.

In questo caso, la costruzione del nome si basa sulla sua forza associativa e il processo che innesca nella mente dell'utilizzatore è esperienziale (di tipo *sense*) poiché l'originalità del nome nella sua accuratezza di definizione ne incentiva l'uso e conseguentemente contribuisce a lasciare un ricordo dell'uso (di tipo *feel*) e ne incentiva successivi riusi.

Ognuna di queste scelte fa chiaramente prevalere un aspetto e un modo di intendere il servizio stesso.

Nel primo caso ci si uniforma ad una scelta internazionale, che è sicuramente valida anche se nel contesto italiano rischia di essere autolimitante poiché il riferimento alla biblioteca o al bibliotecario hanno un rimando ancora decisamente diretto all'oggetto libro, pertanto si perdono molte delle altre possibili sfumature del servizio⁵⁸⁶.

⁵⁸³ *Chiedilo a noi! Tu chiedi ... la biblioteca risponde* è il nome, con relativo complemento, del servizio di reference digitale della Biblioteca civica di Cologno Monzese.

⁵⁸⁴ *Richiesta di informazioni bibliografiche*, Biblioteca Nazionale Marciana di Venezia, servizio online: <<http://marciana.venezia.sbn.it/admin/filemanager/file/UserFiles/File/mod-infobiblio.html>>.

⁵⁸⁵ *Skype @lla tua biblioteca*, Biblioteca comunale di Empoli:

<<http://www.comune.empoli.fi.it/biblioteca/servizi/skype.htm>>.

⁵⁸⁶ Una tesi analoga rispetto ai limiti insiti nel nome biblioteca la formula Antonella Agnoli al Convegno Stelline di Milano del 2009. Agnoli afferma che un elemento importante del successo degli Idea Store sia proporre una denominazione diversa e in grado di dissipare i pregiudizi collegati alla tradizionale idea della biblioteca. Antonella Agnoli, *Nuove biblioteche, nuove tendenze: idee e immagini dal mondo*, in: *Il mondo in biblioteca, la biblioteca nel mondo: verso una dimensione internazionale del servizio e della professione*, op. cit., pp. 244-249.

Nel secondo è evidente e prevalente la volontà di continuità totale con la tradizione, che inibisce anche nella denominazione qualunque accenno alla novità tecnologica seppur presente.

Nell'ultimo caso invece prevale l'idea di originalità, anche se limitata dal perseverare della riproposizione del *brand* 'biblioteca' e/o 'bibliotecario', pertanto di 'libro' con i suoi inevitabili confini nell'immaginario collettivo.

Un nome concepito come esperienziale deve riuscire perciò ad evocare almeno una categoria di questi elementi: *attivi/motivazionali* (di tipo *act*), *sensoriali* (di tipo *sense*), *emotivi/affettivi/associativi* (di tipo *feel*), *relazionali* (di tipo *relate*), *cognitivi* (di tipo *think*)⁵⁸⁷.

Stile

Rientrano tra le indicazioni di tipo stilistico quelle che riguardano:

- a) la lingua;
- b) la grafica;
- c) la formulazione dei contenuti.

a) Lingua

Rispetto allo stile linguistico le Linee guida IFLA suggeriscono alcuni elementi da seguire nella formulazione delle risposte che è possibile raggruppare nelle seguenti aree: chiarezza nell'esposizione; scelta di un linguaggio ortograficamente corretto e amichevole ma non gergale.

- Chiarezza espositiva

«*Scrivere tutte le risposte in modo chiaro e appropriato al livello della domanda (per quanto possibile)*».

Par. 2.2. *Linee guida sui contenuti*

- Linguaggio

«*Evitare di utilizzare espressioni gergali, acronimi o abbreviazioni in uso su Internet*».

Par. 2.2. *Linee guida sui contenuti*

«*Scrivere in maniera colloquiale*».

Par. 2.3. *Linee guida relative alla chat-line*

«*Verificare l'ortografia nelle risposte scritte e controllate l'URL*»

Par. 2.2. *Linee guida sui contenuti*

Oltre a queste indicazioni generali è bene scegliere il registro (formale o informale) con il quale ci si rivolge all'utente.

⁵⁸⁷ *Radical Reference* può essere un esempio di nome di servizio costruito tenendo presente la dimensione esperienziale di tipo *act*: <http://radicalreference.info>. Progetto realizzato a partire dal 2004 con adesione volontaria da parte di bibliotecari e studenti in discipline bibliotecarie americane (a settembre 2009 risultavano essere più di 300). Il progetto si è sviluppato in maniera spontanea per supportare le migliaia di dimostranti e attivisti che protestavano collateralmente alla conferenza nazionale dei repubblicani tenutasi a New York dal 29 agosto al 2 settembre 2004. In questa occasione si organizzò un vero e proprio *street reference* o *walking reference*, una rete di bibliotecari che diffondeva direttamente in strada le informazioni utili ai dimostranti, attraverso l'uso di telefoni cellulari e computer portatili. In seguito il servizio si è espanso configurandosi come un servizio specializzato per attivisti politici e giornalisti indipendenti che necessitano di un accesso veloce all'informazione. Il servizio è garantito in maniera asincrona (tramite modulo web, e-mail, blog), sincrona (tramite telefono e chat) e in presenza durante manifestazioni politiche.

E' bene si utilizzi sempre lo stesso registro, sia nelle risposte, sia nelle presentazioni del servizio. Si può usare la forma di registro che si ritiene più consona: un registro formale avrà un impatto più autorevole, mentre uno informale sarà più amichevole e colloquiale.

Generalmente è preferibile rivolgersi all'utente utilizzando una forma personale diretta, che si può rivelare utile al fine di facilitare la conversazione a distanza. Uno stile eccessivamente deferente invece può costituire una forma di distacco relazionale e potrebbe pertanto inibire il dialogo.

Si può anche scegliere di adottare una forma di registro differente a seconda dell'età dell'utente ma essendo questo dato non sempre richiesto, indicato o desumibile, è bene comunque stabilire la forma da adottare in caso non si abbiano indicazioni relative all'età dell'utente.

b) Grafica - Logo e Slogan

I servizi, oltre al nome e ad uno stile linguistico, devono essere accurati anche dal punto di vista grafico, in modo da contribuire anche attraverso l'immagine a costruirne l'identità distintiva che stimoli alcuni dei moduli strategici esperienziali. L'interfaccia o infrastruttura grafica non è solo la superficie estetica, piuttosto è di per se stessa uno strumento altamente comunicativo⁵⁸⁸, difatti da essa dipende spesso l'uso o meno di un prodotto o di un servizio.

Le moderne teorie di marketing dimostrano che non solo il funzionalismo è fondamentale nella progettazione di un servizio, piuttosto indagini relative al comportamento degli utenti rispetto alle scelte di consumo di un prodotto o servizio, anche culturale, mettono in luce l'attitudine alla ricerca non solo di ciò che serve ma anche di ciò che fa scaturire un'emozione o un divertimento⁵⁸⁹. Naturalmente nel caso di un servizio di tipo informativo, dunque originariamente a contenuto prevalentemente utilitaristico e a basso contenuto esperienziale, è possibile lavorare affinché si arricchisca questo secondo tipo di contenuto (senza elidere il suo scopo primario). Pertanto anche il design o la cura grafica sono in grado di contribuire ad assottigliare le barriere d'uso, non solo perché lo possono semplificare ma anche perché agiscono come un polo attrattivo e nel contempo come anestetico del timore implicito nell'uso delle nuove tecnologie, facendo leva a livello emozionale e influenzando sull'intera esperienza del servizio compiuta da ogni singolo utente⁵⁹⁰.

Questi elementi, definiti anche *extra-funzionali*, sono quelli che più direttamente agiscono sui sensi del fruitore-utente pertanto hanno un forte valore sia nella fase di *pre-fruizione*, determinando la scelta che l'utente compie di utilizzare un determinato servizio e dare inizio all'esperienza, sia in quella di *post-fruizione* che nel tempo determinerà o meno il ri-uso dello stesso dunque la fidelizzazione dell'utente⁵⁹¹.

Funzionalità di prestazione e stile nel proporre un servizio devono contaminarsi e convivere, in modo da bilanciare sia i benefici funzionali - appartenenti ad una sfera cognitiva/informativa - e attesi dall'utente, sia quelli estetici ed emozionali a volte inattesi ma altrettanto utili.

⁵⁸⁸ «L'image est donc le baromètre du positionnement», in: Florence Muet, Jean-Michel Salaün, *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation*, Paris, Electre-Cercle de la librairie, 2001, cit. p. 170.

⁵⁸⁹ Gabriele Troilo, *Postmodernità, consumo e marketing dei beni artistici e culturali*, op. cit.

⁵⁹⁰ Andrea Granelli, *Innovazione: un decalogo poco frequentato*, «Economia della cultura», (2008), n. 4, http://www.agranelli.net/DIR_rassegna/ART_EconomiaCultura2008.pdf.

⁵⁹¹ Loretta Battaglia e Maria Rita Santagostino hanno condotto la loro ricerca (*Il marketing esperienziale come strumento per lo sviluppo del mercato della cultura*, op. cit.) sugli aspetti esperienziali di alcune aziende culturali (musei, teatri, acquari, festival cinematografici, etc.) anche valutando le diverse componenti dei loro siti Internet. Rispetto alle componenti grafiche sottolineano: «Gli elementi, gli strumenti e il sito internet stesso fanno parte dell'ambiente nel quale il fruitore sarà sottoposto a dimensioni esperienziali relative ai sensi: ad esempio colori, musiche, foto, che fanno assaggiare (pre) o rivedere (post) "la magia del museo" o della serata», cit. pp. 15-16.

Logo

Al nome può essere accoppiato un logotipo ovvero un simbolo, un'icona o immagine originale che lo rappresenti e ne faciliti l'individuazione. Il logo, con la sua potenza di sintesi visiva, può:

- a) fornire le stesse informazioni che da il nome, solo riproducendone graficamente il concetto principale.

Il logo di *Chiedilo a noi!* della biblioteca di Cologno Monzese, ad esempio, raffigura in maniera stilizzata una persona con una domanda o dubbio (essa sostiene con una mano un punto interrogativo nero) e una persona che può risolverlo (la cui mano sostiene con decisione un punto esclamativo rosso). In questo caso, il logo unisce la sua chiarezza grafica al nome del servizio rendendolo maggiormente intelligibile.

Un altro esempio è *La biblioteca su Skype* (o *Skype @lla tua biblioteca*⁵⁹²) della Biblioteca comunale "Renato Fucini" di Empoli, che ha un logo in cui appare un libro aperto su un leggìo, tra le cui pagine fuoriescono i simboli del software di tipo Voip *Skype* che permette di attivare chat in tempo reale.

Anche in questo caso, l'immagine suggerisce quanto informativamente trasparente già dal nome: il servizio di reference digitale è erogato attraverso Skype, software che permette una transazione sincrona.

- b) sopperire alle eventuali carenze del nome aggiungendo elementi ulteriori. L'immagine può chiarire, ad esempio, se un determinato servizio digitale è erogato in tempo reale o differito. Bisogna però fare molta attenzione nell'uso di eventuali simboli, poiché essi hanno il potere di rimandare direttamente ad un mezzo comunicativo pertanto non vanno scelti a caso: frequentemente si trova l'uso di at (@), simbolo di immediata identificazione della posta elettronica, per servizi che invece sono sincroni.

Il Centro di Servizio Bibliotecario di Scienze della formazione dell'Università di Genova "M. Puppo"⁵⁹³ utilizza più immagini per richiamare l'attenzione sui diversi canali di comunicazione utilizzati per offrire il servizio: un libro aperto con la scritta *Chiedi @lla biblioteca*, per il modulo asincrono; due nuvole di dialogo ad indicare una conversazione a due con il tocco disegnato su una (il servizio è infatti rivolto solo agli iscritti del CSB) per *Chat InfoBib* il servizio sincrono.

- c) attrarre e coinvolgere agendo anche o esclusivamente su una leva esperienziale di tipo emozionale, piuttosto che solo informativa. In questo caso nel linguaggio del marketing si parla di *emotional branding*. L'immagine può anche, di per sé, non aggiungere nulla di più o può addirittura non fornire tutti gli elementi che il nome dà, ma cerca di catturare la parte più emozionale dell'osservatore-fruitore del servizio agendo sulle associazioni mentali coinvolgenti che suscita. Per questo motivo il logo può anche essere versatile e non permanente ed immutabile, ad esempio proporsi diverso a seconda di determinate occasioni o

⁵⁹² *La biblioteca su Skype*, Empoli, cit.

⁵⁹³ *Chiedi @lla biblioteca*, Centro di Servizio Bibliotecario di Scienze della formazione dell'Università di Genova "M. Puppo": http://www.csbsdf.unige.it/chiedi_lla_biblioteca.html;
Chat InfoBib: http://www.csbsdf.unige.it/chat_infobib.html.

periodi dell'anno (come il motore di ricerca Google fa con il suo *brand*, modificandolo pressoché giornalmente evocando eventi contestuali, ma mantenendone intatta la riconoscibilità e autorevolezza).

Es. Il servizio finlandese iGS, il cui acronimo significa '*information gas station*', ha come immagine simbolo una pompa di informazioni con un addetto all'erogazione. Si tratta di un'immagine che sfruttando il parallelismo e l'equivalenza nell'associare la benzina alle informazioni e il benzinaio al bibliotecario, risulta evocare potentemente i benefici ottenibili dall'uso di iGS⁵⁹⁴.

Ad ogni modo, qualsivoglia delle tre modalità di realizzazione di un logo si attui, affinché l'immagine sia una vera e propria '*immagine di marca*⁵⁹⁵' anche esperienziale, del servizio di reference, ovvero che sappia coniugare il suo tradizionale ruolo di identificare il servizio a quello di proporlo in maniera stimolante, deve essere:

- semplice/intuitiva;
- diretta;
- attraente;
- facile da ricordare;
- identificativa/originale (distintiva e riconoscibile facilmente, rispetto ad altre con analoghe finalità);
- coerente (con le finalità del servizio e l'istituzione di appartenenza della o delle biblioteche che lo erogano);
- comunicativa/informativa.

Alcuni elementi formali o strutturali del logo, come i colori, le dimensioni, le eventuali parole o suoni associati, dovranno essere stabiliti sia in base alla potenza visiva o sonora che suscitano, ma anche alle necessità del sito Web in cui verrà inserito e della concordanza rispetto ad altro materiale pubblicitario di riconoscimento della biblioteca.

Slogan

I servizi italiani raramente godono di altrettanta cura grafica e promozionale, rispetto agli analoghi stranieri. In particolare del Nord-Europa, Francia e Paesi scandinavi da sempre molto attenti agli aspetti estetici nella costruzione di servizi efficaci.

In realtà, questi aspetti sono tutt'altro che accessori e trascurabili, piuttosto possono influire direttamente sul successo stesso di un servizio. Essendo il logo e lo slogan la prima sintetica rappresentazione grafica e/o verbale del servizio hanno la responsabilità principale di spiegarlo in pochi tratti, pertanto i colori, le immagini o le parole utilizzate non devono essere casuali, ma scelte attentamente in base alla loro capacità di rappresentare il servizio realisticamente, ma in maniera accattivante, nel rispetto degli altri canoni e protocolli grafici della biblioteca e del suo sito web. In molti casi, possono supplire alle carenze o all'eccessiva genericità del nome o della descrizione del servizio.

I principali servizi stranieri hanno oltre ad un proprio logo, anche uno slogan - un motto - la cui funzione è perlopiù quella di attrarre gli utenti e rendere attraente il più possibile il servizio anticipando (talvolta accentuando) i benefici ottenibili attraverso il suo utilizzo,

⁵⁹⁴ iGS: <http://igs.kirjastot.fi/en-GB/iGS/>.

⁵⁹⁵ «L'immagine di un prodotto, di un servizio o di un'organizzazione», in: Neil Kotler, Philip Kotler, *Marketing dei musei*, op. cit., cit. p. 291, anche le caratteristiche che seguono, eccetto le ultime tre, sono mutate dall'analisi sulle immagini di marca dei musei, Ivi, p. 292.

pertanto esso agisce soprattutto nella fase di *pre-fruizione* dell'utente incidendo sulla sua scelta d'uso.

«*Question meets expert*» - *Ask a librarian*, Finlandia; «*Ask anything*» - *iGS*, Finlandia; «*Answer to everything between heaven and earth*» - *BiblioteksVagten*, Danimarca, «*Real people : Real Answers*» - *Ask Scotland*, Scozia, sono alcuni esempi fortemente significativi. In Italia non vi sono esempi equivalenti in quanto a potenza evocativa.

Se è indubbio il valore di impatto, sia del logo che dello slogan, per cui è opportuno dedicarvi molta cura, altrettanta attenzione va posta al mantenere in equilibrio le aspettative che essi possono contribuire a generare e le reali possibilità e funzionalità del servizio. Lo scollamento tra il proposito dell'organizzazione, tradotto anche graficamente e linguisticamente in una promessa di servizio, e le aspettative generate negli utenti sortirebbe l'effetto opposto rispetto a quello voluto, pertanto occorre necessariamente costruire uno slogan semmai meno evocativo, ma il cui proposito sia raggiungibile e sostenibile. Esso difatti è già di per sé elemento costitutivo della carta del servizio per gli utenti.

c) Formulazione dei contenuti

IFLA stabilisce la necessità di strutturare le risposte in tre parti:

«una parte iniziale, un corpo e una formula di chiusura».

IFLA, *Linee guida...* - 2.2 *Linee guida sui contenuti*

Questa triplice formulazione prevede:

- a) nella parte iniziale: la formula di saluto all'utente e il ringraziamento per aver scelto il servizio;
- b) nel corpo: l'indicazione delle fonti e dei percorsi di ricerca;
- c) nella formula di chiusura: la firma, che può essere generale del servizio o personale del bibliotecario o bibliotecari (in forma estesa o con una sigla) che ha o hanno direttamente lavorato alla formulazione della risposta (o alla sua revisione) ed eventuali informazioni sui contatti diretti o generali e sull'istituto.

Tutti questi elementi nel loro complesso non sono trascurabili e costituiscono il *packaging*, ovvero il confezionamento o la composizione del prodotto informativo che si inoltra all'utente. Anche questa struttura formale contiene elementi esperienziali: ad esempio il richiamo finale al riutilizzo del servizio o all'eventuale rilascio di un *feedback* è un invito all'azione, dunque è elemento di tipo *act*.

a) Parte iniziale

Si ritiene utile per motivi di praticità e rapidità, ove possibile, pervenire a formule standard di saluto e ringraziamento:

Es.: *Gentile ... [nome utente], grazie per aver usato il nostro servizio. Abbiamo ricevuto la tua/sua domanda ... [inserire la domanda per esteso o in forma abbreviata, es. indicando solo la parte iniziale che la renda riconoscibile] e di seguito le rispondiamo:*

Qualora però la forma di saluto non sia pre-formulata e inserita automaticamente dal sistema, può cambiare di volta in volta ed essere perciò personalizzata, l'importante è che vi siano contenuti almeno tutti gli elementi necessari: saluto; ringraziamento per l'uso del servizio; indicazione della richiesta a cui si fa riferimento.

b) Corpo

Anche nella costruzione dei percorsi e delle modalità di ricerca e nell'indicazione delle fonti è opportuno seguire uno schema prestabilito.

Quanto più si riesce a usufruire di formulari, tanto più si riesce a garantire un servizio omogeneo e accurato, evitando anche di omettere alcune parti per semplice dimenticanza o distrazione.

Tali formulari per le occorrenze standardizzabili (ad esempio per le risposte non esaudibili a causa di mancanza di dati da parte dell'utente o perché esulano dagli scopi del servizio, oppure per le risposte reindirizzate ad altri servizi interni o esterni) dovrebbero essere raccolti nelle linee guida interne, in modo da poter essere facilmente recuperate dagli operatori e utilizzate rapidamente⁵⁹⁶.

Per quanto riguarda le fonti (a stampa, su supporto elettronico o in linea), esse devono essere scelte dopo un'attenta valutazione della loro autorevolezza, citate in maniera esauriente, scegliendo un unico stile di citazione.

Può risultare più fruibile indicare le fonti utilizzate per la risposta elencandole tutte in fondo ad essa piuttosto che nel corpo della risposta, specificando sia quelle che sono risultate utili per l'esito della ricerca, sia quelle che viceversa non hanno contribuito ad esso, in entrambi i casi si fornisce un'informazione utile e pertinente all'utente.

c) Parte finale

La parte finale della risposta deve includere tutti gli elementi utili a:

- riutilizzare il servizio: modalità d'uso (indicando anche eventuali ulteriori canali, rispetto a quello utilizzato dall'utente) ed orari dello stesso;
- esprimere eventuali giudizi di qualità della risposta (lasciare spazio al *feedback* dell'utente);
- conoscere il responsabile della risposta (firma personale del bibliotecario addetto o complessiva del servizio);
- conoscere il responsabile per eventuali reclami.

Qualora però alcuni o tutti questi elementi fossero già chiaramente espressi nella carta del servizio si possono omettere (eccetto le indicazioni relative alla modalità di riutilizzo che è bene ripetere) solo se si crea un rapido rimando (link) alla stessa.

o Accessibilità

Alla costruzione dell'identità del servizio è indissolubilmente correlato il tema dell'accessibilità. La mancanza di attenzione rivolta a questi elemento finisce per influire negativamente sull'intero servizio. Al contrario, una sua corretta realizzazione contribuisce a permettere del tutto o migliorare, talvolta anche semplificandolo, l'uso del servizio.

⁵⁹⁶ Es.: *Chiedi al bibliotecario* dell'Università di Bologna, nelle proprie linee guida interne disponibili nel Wiki del servizio (http://drwiki.cib.unibo.it/index.php/Stile_delle_risposte#Esempi_di_risposte_standard) ha predisposto cinque formulari standard relativi a: *Riformulazione della domanda*; *Richiesta di proroga*; *Argomenti non pertinenti*; *Invito alla prosecuzione autonoma*; *Risposte inviate come allegati*.

Il concetto di accessibilità è complesso e multiforme, nel senso che assomma in se più temi facenti riferimento a due macroaree della sfera dell'umano: quella fisica e quella intellettuale⁵⁹⁷. In riferimento a questi specifici servizi, si possono identificare principalmente i seguenti aspetti relativi all'accessibilità ai quali si raccomanda di porre grande attenzione:

accessibilità 'visiva':

Le linee guida RUSA identificano alcuni passi per il raggiungimento dell'accessibilità del servizio, che definiscono come l'attività che «*stabilisce una "presenza informativa" in qualsiasi punto l'utente la cerchi*».

RUSA, *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers*, 2004 (rev. del 2007) - *Accessibilità – In Generale*, 1.1.

Nello specifico del servizio da remoto, ci si raccomanda di realizzare:

«*accessi ben evidenti, con linguaggio non tecnico, a tutti i tipi di servizio di reference, a partire dalla home page del sito della biblioteca, e anche in tutte le posizioni del sito in cui l'assistenza alla ricerca possa manifestarsi.*»

RUSA, *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers - Accessibilità – In remoto*, 1.8

Ciò significa che tutto quanto è stato identificato come pregnante per la costruzione dell'identità (linguaggio, logo o grafica specifica, slogan, etc.) va reso visibile all'interno del sito web e ovunque se ne possa manifestare la necessità. Il concetto di accessibilità si associa pertanto a quello di visibilità.

E' estremamente negativo che si verifichi la mancata accessibilità di un servizio a partire da uno o più dei siti web delle biblioteche che partecipano al servizio.

Accessibilità tecnologica

In tema di accessibilità in riferimento a servizi online è doveroso attenersi alle specifiche elaborate dal W3C⁵⁹⁸ e alle direttive ministeriali e leggi statali in merito. L'accessibilità è ultimamente considerata nelle pubbliche amministrazioni «*uno degli elementi più qualificanti dell'orientamento al cittadino*⁵⁹⁹», pertanto ad essa si raccomanda di rivolgere molte attenzioni. Inoltre, è possibile fare riferimento a specifici progetti relativi alla qualità dei siti web culturali, come MINERVA⁶⁰⁰.

Per quanto riguarda specificatamente un servizio di reference digitale attraverso il web deve essere possibile attivarne l'uso in pochi e semplici passi, per perseguire la rapidità ed evitare l'abbandono degli utenti. Un numero eccessivo di collegamenti tra una pagina e l'altra, prima di giungere ad accedere al servizio, possono causarne il non uso⁶⁰¹.

⁵⁹⁷ A criteri di accessibilità fisica e intellettuale fa riferimento la Direttiva Regionale dell'Emilia-Romagna n°309 del 2003, *Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 L. R. 18/00 Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali*.

⁵⁹⁸ Il W3C, acronimo di *World Wide Web Consortium*, conduce dal 1997 attraverso vari gruppi di lavoro, l'iniziativa WAI (*Web Accessibility Initiative*) finalizzata a sviluppare specifiche linee guida per i vari aspetti dell'accessibilità del Web.

⁵⁹⁹ Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie. Direttiva della Presidenza del consiglio dei ministri n. 27 del 27/07/2005, *Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti*, (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 243 del 18 ottobre 2005).

⁶⁰⁰ MINERVA (*Ministerial Network for Valorising Activities in Digitisation*), *Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali*, Roma, Ministero per i beni e le attività culturali, 2005², <http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria-i/indice0512.html>.

⁶⁰¹ Nel web è consuetudine per l'usabilità costruire i siti predisponendo non più di tre passaggi per il raggiungimento di ogni risorsa. Questa consuetudine viene altrimenti definita "regola dei tre click".

Inoltre, in un'ulteriore accezione, per accessibilità tecnologica dobbiamo intendere anche le tipologie di strumenti hardware e software necessari per poter utilizzare il servizio. Un servizio ad alta accessibilità tecnologica dovrebbe essere garantito a chiunque, a prescindere dal sistema operativo installato nel personal computer che si utilizza o dal browser con il quale si accede ad Internet.

Accessibilità temporale

La corretta e aggiornata indicazione della disponibilità, dei giorni e degli orari effettivi in cui è attivo il servizio e la loro congrua estensione, favoriscono la corretta accessibilità ad esso.

Accessibilità linguistica

Essa si misura in base al numero delle lingue ammesse in ricezione delle richieste e attraverso le quali il servizio è erogato. Maggiore è il numero possibile di entrambe (richieste e risposte), maggiore è l'accesso linguistico e di conseguenza anche le possibilità di diffusione ed uso del servizio al di fuori di confini nazionali.

Accessibilità stilistica

Si intende la corretta e accurata presentazione grammaticale e linguistica (priva di errori grammaticali e ortografici o ambiguità) del servizio nel suo complesso (finalità, funzionalità, tempistiche, restrizioni d'uso, etc.), tale da permetterne l'uso effettivo.

Accessibilità economica

Fa riferimento alla tariffazione del servizio. In caso di servizio del tutto gratuito si verifica l'accessibilità economica maggiore possibile, altrimenti l'accessibilità si riduce qualora la gratuità del servizio sia limitata a determinate tipologie di richieste o ad alcune tipologie di utenti o solo in certe fasce orarie o in alcune lingue⁶⁰² etc.

Accessibilità geografica

Corrisponde al funzionamento o meno del servizio all'interno di determinati confini territoriali e parallelamente per determinati utenti riconoscibili come appartenenti (in quanto residenti o domiciliati) o meno ad una determinata area geografica. I limiti generalmente applicati sono del tipo: *City* o *Local Wide*, *State Wide*, *Nation Wide*, oppure vi sono servizi che non hanno alcun limite di questo tipo: *World Wide*.

Accessibilità istituzionale

Riguarda l'ammissione al servizio per tipologie di utenti accreditati: ad esempio gli studenti o il personale accademico o tecnico di una Università; i residenti di una città; gli appartenenti ad un ordine professionale; etc.

Tutte questi aspetti compongono il complesso tema dell'accessibilità informativa, per raggiungere la quale recentemente Riccardo Ridi ha indicato un interessante metodo: «*moltiplicare i canali sensoriali e cognitivi attraverso cui dati e metadati vengono diffusi, aumentando le probabilità che almeno uno di essi risulti effettivamente fruibile*⁶⁰³», pertanto per seguire tali condivisibili indicazioni si raccomanda altresì, quando possibile, che le modalità di erogazione del reference digitale siano molteplici.

⁶⁰² Ad esempio alcuni servizi bibliotecari americani fanno riferimento ad una agenzia commerciale, *Tutor* (<http://www.tutor.com>), per garantire il servizio informativo da remoto nelle fasce orarie o nei giorni in cui la biblioteca è chiusa o per offrire servizi plurilingue, in questi casi il servizio diviene soggetto ad una tariffazione.

⁶⁰³ Riccardo Ridi nel suo *Il mondo dei documenti : cosa sono, come valutarli e organizzarli*, Roma, Laterza, 2010, cit. p. 51.

○ Promozione

Obiettivo

IFLA non dedica molto spazio a questa attività (par. 1.7 *Pubblicità e promozione* delle Linee Guida) pur sottolineandone l'importanza avendo come obiettivo principale quello di informare sull'esistenza del servizio e rivitalizzarne l'uso ampliando il target degli utenti.

Ad ogni modo, l'aspetto promozionale rientra nell'ampio processo di costruzione dell'identità del servizio, costituendone la fase finale ovvero la fase in cui l'identità del servizio incontra il pubblico e ne promuove il coinvolgimento agendo in particolare sulle dimensioni *act* e *relate*.

La promozione deve fissarsi un obiettivo finale, che può essere genericamente quello di informare una determinata utenza sull'esistenza del servizio⁶⁰⁴, ma anche quello più specifico di promuoverne alcune sue peculiarità, creando un piacevole contesto di intrattenimento. Tale composito obiettivo deve guidare tutta la costruzione dell'evento promozionale: dalla formulazione del messaggio, all'apparato grafico; dalla scelta del mezzo, a quella della frequenza dell'intervento.

Le funzioni della promozione sono scomposte generalmente, nel marketing culturale, in quattro azioni sintetizzate nell'acronimo *AIDA*: *A*: attrarre l'attenzione; *I*: creare l'interesse; *D*: generare il desiderio; *A*: provocare l'azione⁶⁰⁵.

Un piano promozionale deve inoltre - anticipatamente - saper focalizzare i destinatari (Chi?); il messaggio (Cosa?); quando trasmetterlo (Quando?); il modo per raggiungere l'utenza (Come? e Dove?) e infine valutare - in seguito all'azione promozionale - l'efficacia dell'intervento effettuato (Con quali risultati?).

Destinatari (Chi?)

La promozione può essere rivolta alla generalità degli utenti potenziali, oppure può rivolgersi ad un segmento di utenza specifico. Si può scegliere di mirare la promozione in particolare verso il segmento di utenza da parte del quale si rileva una scarsa conoscenza ed uso del servizio, oppure una non corretta consapevolezza delle sue finalità; ma si può anche scegliere di costruire un evento promozionale diretto a utenti fidelizzati già consapevoli dell'esistenza del servizio e attivi nel suo uso, ai quali si vuole indicare ad esempio una novità funzionale o una qualche modifica effettuata ad un servizio già esistente e funzionante, incrementandone l'uso.

Nel caso in cui il destinatario primario prescelto per il servizio sia un'utenza generica sarà da prediligersi una promozione variegata rispetto alla scelta dei mezzi di diffusione e della formulazione del messaggio proposto.

Nel caso in cui il target dell'utenza sia ben definibile si potrà invece scegliere il mezzo comunicativo che si ritiene più diretto ed efficace e altrettanto puntualmente elaborare un messaggio che faccia leva sui bisogni presunti della comunità a cui ci si intende rivolgere e sugli elementi del servizio maggiormente apprezzabili (es. orari particolari).

⁶⁰⁴ La recente indagine pubblicata da OCLC Research concernente i sistemi di reference virtuale sincrono individua a tutt'oggi come principale motivazione dello loro scarso uso la non conoscenza della loro esistenza da parte degli utenti. In: Lynn Silipigni Connaway, Marie L. Radford, *Seeking Synchronicity: Revelations and Recommendations for Virtual Reference*, op. cit.

⁶⁰⁵ La 'formula' «*AIDA*» si trova in: François Colbert, *Marketing delle arti e della cultura*, op. cit., cit. p. 201.

Messaggio (Cosa?)

Gli interventi promozionali veicolano un messaggio corrispondente all'obiettivo promozionale in riferimento ad un determinato target (che può essere estremamente generico o altrettanto specifico), in un determinato contesto (più o meno ampio) e momento temporale. Tutti questi elementi pertanto devono essere presi in considerazione nell'elaborazione del contenuto e della forma del messaggio (linguaggio, stile, scelta delle eventuali immagini e suoni a suo corredo).

Il messaggio testuale (scritto o orale) generalmente si compone di una intestazione o titolo, di un corpo e di uno o più slogan di chiusura. Queste tre parti devono complessivamente contenere gli elementi minimi sufficienti a fornire un'idea precisa del servizio, non devono pertanto eccedere nelle informazioni che forniscono, piuttosto essere sinteticamente incisivi (evitare enunciati criptici o troppo lunghi che fanno perdere il focus del messaggio).

Il messaggio deve principalmente promuovere uno o più benefici ottenibili dall'uso del servizio.

Inoltre, esso deve anche agire per accattivarsi l'attenzione e la curiosità dei destinatari riceventi, pertanto deve essere soprattutto chiaro nella codifica (combinazione di simboli, segni, suoni, etc.) e convincente nell'informazione che veicola e sviluppare l'interesse emozionale (attraverso la grafica, se il messaggio è anche scritto, o attraverso lo slogan o l'intestazione).

Esso pertanto deve complessivamente agire su più dimensioni e presentarsi innanzitutto corretto:

- nella semantica informativa: il messaggio non deve dare informazioni fuorvianti e non deve tralasciare informazioni essenziali sottintendendo dati. Deve essere autoesplicativo delle finalità del servizio e delle modalità ed eventuali limitazioni d'uso;
- nel linguaggio e nella sintassi grammaticale: dovrebbe essere ricontrollato più volte e da persone diverse. La scorrettezza grammaticale o l'uso di un linguaggio non appropriato, non solo può creare fraintendimenti, ma anche precludere l'uso del servizio stesso in quanto agisce sulla sua stessa credibilità e attendibilità;
- nella presentazione emozionale o sensoriale o creativa: deve attirare e motivare l'uso, riuscendo a coinvolgere emotivamente, sensorialmente o creativamente il potenziale utente nell'esperienza personalizzabile, pertanto può avvalersi di più codici: grafico, simbolico, pittorico, linguistico, etc.

Programmazione (Quando?)

L'attività di promozione non riscontra ancora grande attenzione nei servizi italiani, per lo più la promozione viene effettuata in maniera del tutto estemporanea, generalmente unicamente in fase di inaugurazione del servizio per segnalarne l'attivazione, al contrario essa, per esprimere al meglio la sua efficacia, dovrebbe ricevere una programmazione ciclica costante, in quanto per sua stessa natura ogni evento promozionale ha una durata di efficacia piuttosto limitata nel tempo.

RUSA infatti afferma la necessità di una periodicità programmata per gli interventi:

«Marketing should be routinely evaluate and updated to keep the message fresh and reach new audiences».
RUSA, *Guidelines for implementing*, - par. 5.5 *Marketing*, 5.5.4 (ed. 2010)

Pertanto, per ottenere il massimo da un intervento promozionale occorre individuare:

- una regolare frequenza periodica nell'arco dell'anno in cui programmare alcuni interventi (individuare ad esempio i momenti temporali di calo d'uso e intervenire su quelli);
- approfittare anche di eventi speciali che riguardano la biblioteca (inaugurazioni di mostre, convegni, etc.), per promuovere il servizio creando connessioni con altri progetti o servizi.

Canali/Strumenti (Come? e Dove?)

Al di là degli interventi di comunicazione sociale diretta, dunque in particolare del «*passaparola*⁶⁰⁶» tra i fruitori di un servizio o tra staff e utenti, indicata come primaria modalità da IFLA - par. 1.7 *Pubblicità e promozione* - la promozione dovrebbe utilizzare tutti gli strumenti comunicativi (diretti e indiretti) a disposizione della biblioteca, dai più semplici ai più elaborati, in modo da incontrare le preferenze di utenti diversi.

Essa può essere predisposta sia all'interno della biblioteca, rivolgendosi agli utenti abituali, sia al suo esterno, per raggiungere in particolare gli utenti potenziali.

Alcuni interventi possibili sono:

- volantini, locandine, manifesti, etc. a diffusione locale (anche autoprodotti, nel caso in cui sia necessario limitare i costi);
- realizzazione di eventi mirati (es.: conferenze pubbliche di presentazione del servizio; conferenze stampa);
- presentazioni istituzionali all'interno di manifestazioni dell'ente amministratore o a cui l'ente partecipi (es.: open day; fiere; incontri con le matricole universitarie, etc.);
- scambi di materiale promozionale affine con altre biblioteche;
- comunicazioni uditive, testuali o visive all'interno degli spazi della biblioteca;
- comunicazioni nel sito web della biblioteca e dell'ente amministratore (attraverso finestre pop-up; disclaimer o banner appositi; annunci interstiziali; segnalazioni nelle novità; etc.⁶⁰⁷) o link da altri siti (stabilendo appositi accordi di scambi promozionali);
- comunicazione ai vari canali di divulgazione informativa cittadina: uffici relazione con il pubblico; uffici 'informagiovani'; uffici cultura comunali; scuole; etc.
- registrazione nei motori di ricerca su Web;
- comunicazioni radiofoniche territoriali (spot o partecipazione a programmi);
- comunicazioni televisive territoriali (spot o partecipazione a programmi);
- comunicazioni stampa nei quotidiani territoriali o nella stampa di settore periodica (anche *online*);
- comunicazioni email a liste di discussione professionali;
- comunicazioni di marketing tramite email/sms/telefoniche/posta dirette agli utenti della biblioteca.

⁶⁰⁶ Il metodo del 'passaparola' è denominato anche «*marketing tam-tam*» o «*marketing face-to-face*» nel marketing culturale ed è riconosciuto come il migliore mezzo comunicativo di un organismo culturale, in quanto la domanda soddisfatta è in grado di influenzare positivamente la domanda potenziale, ingenerando così una lunga catena di consensi. Ivi, pp. 349-350.

⁶⁰⁷ Per un approfondimento sugli strumenti di comunicazione pubblicitaria in Internet si veda: Michele Rosco, *Il marketing dell'informazione e della conoscenza*, op. cit., pp. 110-117.

Un'altra tipologia di intervento promozionale, a contenuto esperienziale, ancora scarsamente utilizzata in Italia è il *tie-in*. Il *Tie-in*, che letteralmente significa 'legare', consiste appunto nel collegare due prodotti o servizi in modo che l'uno richiami direttamente l'utilizzo dell'altro. Ad esempio, si potrebbe indicare nei moduli di richiesta di consultazione o di prestito un richiamo al servizio di reference digitale e viceversa dai moduli web del reference rimandare ad altri servizi della biblioteca.

In RUSA *Professional Competencies for reference and user services*, al par. *Marketing/Awareness/Informing* si individuano le finalità della promozione «*to set goals and objectives of service*» e gli strumenti atti a realizzarla «*electronic media as [...] ; print media [...]*»; ma anche «*lectures, programs, tours, school visit, ...*».

La scelta del mezzo promozionale deve avvenire in base a molteplici elementi:

- l'obiettivo promozionale;
- il messaggio veicolato e il suo livello di complessità (considerando: il «*grado di ricezione*», il quale riguarda l'adeguatezza tra il mezzo, il messaggio e il target che si vuole raggiungere; il «*grado di ripetizione*» ossia la possibilità data dal mezzo di ripetere il messaggio; il «*grado di accettabilità*» che riguarda la comprensione del messaggio; il «*grado di efficacia*» che consta nella capacità del messaggio di attirare l'utenza verso il servizio);
- le risorse a disposizione;
- la copertura territoriale (considerando il «*grado di diffusione*» ovvero la capacità del mezzo di diffondere quel determinato messaggio);
- l'impatto che lo stesso può avere rispetto al bacino di utenza a cui intende rivolgersi (tenendo conto del «*grado di penetrazione*⁶⁰⁸»: la capacità di raggiungere il massimo numero di destinatari).

Ad esempio, nel caso si voglia promuovere una nuova funzionalità di un servizio già attivo per gli accreditati di una biblioteca universitaria non sono necessari interventi che escano dal normale circuito comunicativo della Facoltà (email, locandine, pubblicazione sul sito della biblioteca e sul portale della Facoltà, etc.).

Ad ogni modo si raccomanda dinamismo nell'impiego di più canali comunicativi: diversificare gli interventi, utilizzando più mezzi e anche più messaggi, è la chiave per sapersi relazionare con l'ecclettismo degli utenti.

Responsabilità/Costi/Valutazione (Quanto?)

RUSA, nelle linee guida relative alla cooperazione al par. 2.5 *Promotion of services*, specifica la necessità di:

- determinare la responsabilità degli interventi promozionali;
- predisporre un budget apposito;
- valutare l'efficacia degli interventi attuati.

Rispetto alla valutazione dell'efficacia, essa può essere fatta *ex-ante*, pertanto precedere l'intervento pubblicitario scelto, oppure *ex-post* ovvero in seguito allo stesso. L'indagine deve

⁶⁰⁸ Condizioni da assolvere nella scelta del mezzo e del messaggio di comunicazione di un prodotto/servizio/evento culturale sono appunto il «*grado di diffusione*»; il «*grado di ricezione*»; il «*grado di accettabilità*»; il «*grado di penetrazione*»; il «*grado di ripetizione*» e il «*grado di efficacia*», in: Antonio Foglio, *Il marketing della cultura : strategia di marketing per prodotti/servizi culturali, formativi, informativi, editoriali*, op. cit., pp. 325-328 e 400-401.

fare emergere l'efficacia esterna in base alla comprensione del messaggio testuale/verbale e grafico e all'impatto sui destinatari (verificare se suscita interesse, se emergono altre necessità; etc.).

Internamente invece, occorre valutare più aspetti tra cui risultano particolarmente importanti i seguenti: il rispetto del budget; il conseguimento degli obiettivi preposti; il raggiungimento dei segmenti di utenza a cui era destinata l'azione; l'aumento d'uso e in quale percentuale.

Aspetti tecnici:

- Scelta della metodologia di erogazione (sincrona, asincrona, 'integrata' o mista).

Il reference digitale ha *più facce*⁶⁰⁹. In sintesi le modalità d'uso a tutt'oggi più comuni sono le seguenti:

Sistemi *asincroni*: servizi che non hanno tempistiche immediate che intercorrono tra inoltro della richiesta da parte dell'utente e risposta dei bibliotecari, ma differite.

1. *Posta elettronica*⁶¹⁰;
2. *Moduli web/Forum*: si intende principalmente la modalità che permette all'utente l'inoltro della sua richiesta tramite la compilazione di un modulo in linea e la ricezione della risposta nella sua casella personale di posta elettronica o all'interno di un sistema web ad accesso personale.
Nei *Forum*, ad esempio, la modalità di risposta non avviene tramite posta elettronica (o non unicamente), ma attraverso la pubblicazione sul web o in maniera pubblica (eliminando però i dati di riconoscimento dell'utente⁶¹¹) o privata (a sola lettura dell'utente autorizzato che ha inviato la richiesta);
3. *Sms*.

Sistemi *sincroni*: servizi erogati attraverso mezzi di comunicazione di tipo informatico che permettono un'intervista in tempo reale, presuppongono pertanto che utente e bibliotecario siano attivi nello stesso momento.

1. *Chat*: può essere solo testuale o anche sonora. Tecnicamente può essere di due tipologie:
 - a) di tipo *client-based*: il software richiede un'installazione e apposita registrazione personale degli utilizzatori;
 - b) di tipo *embedded (o web-based)*: il software è integrato all'interno del sito della biblioteca, non richiede account per l'uso, né installazione;
2. *Voip*: sistema audio-visivo e testuale. Richiede l'installazione di un software e un account per l'uso (sia per gli utenti, sia per la biblioteca). Nella sua modalità testuale è del tutto simile alla chat, nella modalità audio-visiva costituisce una sorta di servizio

⁶⁰⁹ Jeffrey Pomerantz afferma «*digital reference has many faces: synchronous and asynchronous, affiliated with a library and standalone, utilizing a variety of different technologies*», in: IDEM, *Integrating digital reference service into the digital library environment*, op. cit.

⁶¹⁰ E' bene chiarire che in letteratura alcuni considerano posta elettronica e moduli web come due lati della stessa medaglia, pertanto con la locuzione '*e-mail services*' si intendono spesso sia l'una che l'altra modalità. Qui vengono differenziati poiché si vuole far emergere anche il tipo di strutturazione della richiesta, oltre alle analogie tecnologiche che ne permettono il funzionamento, che questi sistemi propongono.

⁶¹¹ Questa modalità di risposta attraverso la pubblicazione anche su web è quella adottata da *Chiedilo a noi* o *ChiedeRete* della Rete bibliotecaria di Romagna e San Marino:
<http://www.bibliotecheromagna.it/main/index.php?id_pag=261>;
<<http://opac.provincia.ra.it/SebinaOpac/SebinaYOU.do>>.

che coniuga caratteristiche del reference in presenza ad elementi del reference da remoto. Questo tipo di reference, considerato un'evoluzione rispetto alla chat, permette il vantaggio di poter condurre un'intervista che riporti anche l'espressione facciale, l'intonazione e i segni non verbali che possono fornire utili elementi sia al bibliotecario sia all'utente, per far comprendere all'uno se la richiesta è stata completamente enucleata e all'altro se è stata sufficientemente compresa;

3. *Instant messaging*: sistema di messaggistica testuale che tecnicamente può essere come la chat⁶¹² (*client-based* o *embedded*), ma richiede un account sia da parte degli utenti, sia della biblioteca.

A queste modalità principali, ormai piuttosto stabili e consuete nel vivace panorama internazionale, si aggiungono quasi continuamente e sempre più rapidamente altri nuovi tentativi di applicare al reference le novità tecnologiche nel campo della comunicazione e informazione⁶¹³. Gli applicativi di ultima generazione, appartenenti al cosiddetto Web 2.0, si inseriscono in questo scenario mobile di strumenti di erogazione di reference digitale o di supporto ad esso. «*In fact, RS 2.0 is a mashup*» afferma Pegah Tajer, a sottolineare con il termine *mashup* (letteralmente è la contrazione, in creolo giamaicano, di *'mush it up'* che significa 'distruggere' o 'mescolare' e in ambiente informatico identifica la commistione ibrida di applicazioni che contengono informazioni provenienti da più fonti), come gli strumenti tipici del Web 2.0, *SNS (Social Networks Sites)*, *Wiki*, *Rss Feeds*, *Blog*, etc. si inseriscano, convivendo, nei servizi di reference digitale diretti e indiretti delle biblioteche odierne⁶¹⁴.

Un'applicazione interessante dell'ambiente di social network e della tecnologia appartenente al web 2.0 al reference bibliotecario è la relazione tra *answers technology* o siti web di tipo 'Q&A', servizi di risposta a quesiti informativi offerti da volontari e accreditati servizi di reference digitali bibliotecari. Queste commistioni, ad esempio la già citata collaborazione tra il servizio di reference digitale bibliotecario britannico *Enquire* e il sito di tipo Q&A *Yahoo! Answers* (*Enquire* è diventato da dicembre 2007 *Knowledge partner* di *Yahoo! Answers*, pertanto i bibliotecari rispondono ad alcune domande che pervengono al servizio Q&A), rendono possibile servizi che uniscono le caratteristiche/qualità dei servizi via web e dei servizi più tipicamente bibliotecari⁶¹⁵.

Tali modalità di effettuare il servizio di reference, qualora esistano le risorse interne a disposizione, sono da incentivare quale possibilità ulteriore di raggiungere nuovi utenti e di riposizionarsi nel contesto esterno.

⁶¹² «*The distinction between chat and IM is blurring and the terms are now often used interchangeably*», in: Matthew Bejune, Jana Ronan, *Social Software in Libraries*, Washington, ARL, July 2008 (SPEC Kit, 304), cit. p. 14.

⁶¹³ Un'indagine condotta nel 2008 da ARL ha evidenziato un aumento notevole delle applicazioni di social networking disponibili e una contestuale crescita esponenziale delle biblioteche che vi partecipano: «*the use of social software in ARL member libraries has rapidly increase - from two institutions in 1996 to 63 institutions in early 2008. The range of social software applications has also diversified in that time span - from chat and instant messaging in 1996 to ten, or more, types in 2008*», Ivi, cit. p. 15.

⁶¹⁴ Pegah Tajer ha proposto un modello di Reference Service di tipo "*mashup*" che può essere utilizzato in qualunque tipologia di biblioteca e che prevede la convivenza di più tecnologie dirette e indirette: wiki, blog, IM, RSS, Podcasting, SNS (Social networks sites), user's tagging; Pegah Tajer, *Reference services 2.0: a proposal model for reference services in library 2.0*, in: 7. *International CALIBER*, Pondicherry University 25-27 febbraio 2009, Ahmedabad, Inflibnet, 2009, pp. 315-321.

⁶¹⁵ Su questo tema cfr. Pnina Shachaf, *Social reference and library reference services*, in: *Emerging trends in technology: libraries between Web 2.0, semantic web and search technology*, Firenze, 19-20 agosto 2009, <<http://www.IFLA2009satelliteflorence.it/meeting3/program/assets/PninaShachaf.pdf>> (alla data di ultimo controllo, 1 dicembre 2011, non è più stato possibile reperire il dominio <http://www.ifla2009satelliteflorence.it> pertanto neppure il contributo di Pnina Shachaf) e Ellyssa Kroski, *Answers technology*, in: EADEM, *Web 2.0 for librarians and information professionals*, New York, Neal-Schuman, 2008, pp. 139-148.

Tra i nuovi strumenti, gli *sms* (abbreviazione di *Short Message Service*) e i *blogs* (termine che deriva dalla contrazione di *web logs*, il cui significato letterale è *traccia online*) costituiscono altri sistemi di comunicazione che permettono un'interazione tra persone a distanza e che pertanto possono essere utilizzati anche per transazioni di reference bibliotecario in tempo differito. Gli sms però, nonostante l'enorme successo mondiale quale mezzo comunicativo veloce e poco costoso, risultano avere oggi un uso ancora piuttosto limitato nelle biblioteche italiane, se non prevalentemente come mezzo unidirezionale utilizzato per sollecitare le restituzioni dei libri in ritardo o per segnalare eventi. La ragione principale è da imputare alla limitatezza di caratteri per sms (generalmente 160) che in caso di richieste complesse richiederebbero più invii (*concatenated messages*) e dunque complicherebbero notevolmente la comunicazione. Ad ogni modo, negli ultimi anni hanno preso vita alcune interessanti applicazioni che dimostrano una funzionalità ragionevole degli sms per il *quick reference* e per le richieste di orientamento⁶¹⁶.

Le biblioteche già nei primi anni del XXI Secolo hanno cominciato a sperimentare le funzionalità dei blog (sorti solo un paio di anni prima) per comunicare con i propri utenti, utilizzandoli soprattutto però come bacheche informative su novità, eventi in biblioteca o avvisi, recensioni di libri, piuttosto che come canali di attivazione di un vero e proprio dialogo bidirezionale⁶¹⁷. Fino a qualche anno fa non esistevano specifiche applicazioni di blog per il reference digitale bibliotecario, poi la connotazione comunicativa, collaborativa e il semplice uso di questo strumento ne ha determinato l'utilizzo anche in questo senso⁶¹⁸. I blog rappresentano una sorta di ampia cornice all'interno della quale possono anche trovare spazio sistemi di comunicazione diversi: lo scambio di contenuti di tipo informativo attraverso la scrittura di notizie (*post*) o il dialogo simultaneo via chat. In alcuni casi i blog o i wiki⁶¹⁹ sono l'unica soluzione web per le biblioteche che non dispongono di un sito convenzionale, in altri rappresentano un ulteriore canale comunicativo rispetto a quelli più convenzionali o ad altri tecnologicamente avanzati⁶²⁰.

La struttura del blog lo rende, inoltre, strumento adatto alla comunicazione interna dei bibliotecari, anche finalizzata allo scambio di opinioni e di aiuto per ottemperare proprio al

⁶¹⁶ Es. Il servizio *SMS a query* attivato nel 2005 (nel 2004 è stato lanciato il progetto pilota) alla Curtin Library di Perth (Australia), cfr. Nicola Giles, Sue Grey-Smith, *Txting @ librarians at Curtin*, in: *Information online 2005, 12. exhibition & conference, Australian library and information association*, Sydney, 2 febbraio 2005, <http://conferences.alia.org.au/online2005/papers/a12.pdf>.

⁶¹⁷ Una recente indagine di Juliana Mazzocchi rileva la presenza in Italia di 82 blog di biblioteche sorti dal 2003 al 2009 (in particolare si evidenzia una crescita a partire dal 2006). Tra queste 82 biblioteche che hanno attivato un blog, solo il 34% ha anche già attivato un servizio di reference digitale strutturato, questo lascia supporre la funzione surrogativa che si attribuisce al blog, come sostituto anche del reference. In: Juliana Mazzocchi, *Blog di biblioteca: una moda difficile da seguire? I numeri e le caratteristiche di un fenomeno in espansione*, «Biblioteche oggi», 28 (maggio 2010), n. 4, pp. 20-28.

Dello stesso avviso pare essere anche Rossana Moriello quando afferma: «I blog hanno da subito attirato le biblioteche che ne fanno ampio uso per il reference digitale», in realtà la nota relativa: «Si veda per esempio l'elenco dei blog su *Ask a librarian* su una delle principali piattaforme per creare blog, quella di WordPress "<http://wordpress.com/tag/ask-a-librarian/>» chiarisce però che il contesto cui Moriello fa riferimento è più che altro quello estero. Rossana Moriello, *Web 2.0: la rivoluzione siamo noi. Strumenti, servizi, prospettive del web sociale*, «Biblioteche oggi», 28 (aprile 2010), n. 3, pp. 9-30, cit. p. 22.

⁶¹⁸ Jeffrey Pomerantz, Frederic Stutzman, *Lyceum: a blogosphere for library reference*, Chapel Hill (NC), University of North Carolina at Chapel Hill School of Information and Library Science, 2004 (Technical Report No. TR-2004-02), <http://sil.unc.edu/research/publications/reports/TR-2004-02.pdf>.

⁶¹⁹ Voce *Wiki* di Wikipedia: «Un *wiki* è un sito Web (o comunque una collezione di documenti ipertestuali) che viene aggiornato dai suoi utilizzatori e i cui contenuti sono sviluppati in collaborazione da tutti coloro che vi hanno accesso. La modifica dei contenuti è aperta, nel senso che il testo può essere modificato da tutti gli utenti (a volte soltanto se registrati, altre volte anche anonimi) procedendo non solo per aggiunte, ma anche cambiando e cancellando ciò che hanno scritto gli autori precedenti.», <http://it.wikipedia.org> (visitato il 11/12/2009).

⁶²⁰ I.e.: *Blog @yourlibrary*, Curtin University of technology, Perth, Australia: <http://apps.library.curtin.edu.au/blogs/public/>.

servizio di reference, ad esempio la Bobst Library dell'Università di New York ha realizzato dal 2007 *BobstRef*⁶²¹ per la condivisione e visibilità delle conoscenze degli addetti al reference.

Inoltre, tra gli strumenti utilizzati per il reference, ultimamente vi sono anche applicazioni *chatbots* o *chatterbots* (contrazione di *chat* e *robots*), innovativi sistemi di conversazione che funzionano attraverso l'applicazione di intelligenza artificiale. La conversazione simultanea che creano è fittizia, nel senso che il sistema (generalmente graficamente proposto con sembianze 'umane', il cosiddetto *avatar*) automaticamente risponde alle richieste scritte inviate dall'utente attraverso la compilazione di un campo libero, attingendo ad una banca dati di risposte già preparate poiché prevedibili in un determinato contesto semantico (come quello rappresentato da una biblioteca di una determinata Facoltà). Non vi è dunque una reale interazione simultanea tra dialoganti, ma una 'conversazione' svolta in tempo reale, che opera però in un contesto semantico definito e limitato.

Non c'è da parte del sistema una naturale elaborazione e conseguente comprensione del linguaggio, per cui le risposte sono soggette ad un margine di errore (anche piuttosto ampio). Si tratta pertanto di sistemi software in via preferenziale utilizzati per rispondere a domande frequenti (faq) anche in ambito bibliotecario, dunque per far fronte in maniera più dinamica e accattivante a richieste ricorrenti e che pertanto si possono presupporre e predisporre a priori rispetto al tempo di formulazione di una reale richiesta. Un esempio di applicazione di chatterbot al *quick reference* è *Ask BoB*⁶²², progetto della Biblioteca della Libera Università di Bolzano e del centro di ricerca KRDB della Facoltà di Informatica di Bolzano.

Infine vi sono da considerare, come evoluzioni di reference indiretto, i *podcasts*⁶²³ o i *tutorials*, costituiti da file audio o audio e video insieme, pubblicati sui siti delle biblioteche, realizzati con il fine di istruire, diffondere e pubblicizzare specifiche tematiche. La loro flessibilità ne ha favorito l'utilizzazione in biblioteca, soprattutto nelle biblioteche accademiche, anche per educare all'uso delle fonti (la funzione educativa è la ragione primaria per i tutorial) o per indicare percorsi di ricerca o per approfondire discipline specifiche⁶²⁴.

Come scegliere, tra questo vasto panorama di possibilità, il mezzo comunicativo per l'erogazione più efficace del servizio di reference digitale? Sono di aiuto alcuni suggerimenti RUSA:

«Provision of information in the manner most useful to its clients is the ultimate test of all library does».
RUSA, *Guidelines for information services - Introduction*

«The library should make available user aids in appropriate formats to help users identify items in the collection relevant to their interest and needs».

RUSA, *Guidelines for information services - Services*, par. 1.1

⁶²¹ *BobstRef*: <http://bobstreference.wordpress.com/>.

⁶²² *Ask BoB*, Libera Università di Bolzano: <http://web.inf.unibz.it/bob/>. Questo caso è particolarmente interessante perché si configura come servizio multilingue (tedesco, italiano, inglese). Da me utilizzato, ha dato esito positivo a semplici richieste di informazioni sugli strumenti di ricerca (i.e. opac) e di orientamento (orari di apertura della biblioteca), mentre l'esito è stato negativo in caso di ricerche bibliografiche più complesse.

⁶²³ Letteralmente *pod* significa *bacello*. Cfr.: *Manuale per l'interazione con gli utenti del web culturale*, a cura di Pierluigi Feliciati e Maria Teresa Natale, [s. l.], Progetto Minerva EC, 2009, cap. 1.2., http://www.minervaeuropa.org/publications/handbookwebusers_it/chapter1_2.html.

⁶²⁴ A titolo meramente esemplificativo indico i servizi podcast e videocast delle biblioteche americane Washington University Library: <http://www.wsulibs.wsu.edu/science/podcast.htm> e Cornell University Library: <http://libecast.library.cornell.edu/archive.html>.

«*The library should support state-of-the-art communications methods for access to information resources for all its users*».

RUSA, *Guidelines for information services - Access*, par. 3.3

Le indicazioni «*in the manner most useful*», «*in appropriate formats*» e «*for all its users*» fanno riferimento alla capacità adattiva del servizio, anche tradizionale, di seguire le abilità e le abitudini preferenziali degli utenti.

La motivazione principale a guidare nella scelta del mezzo più appropriato dovrebbe pertanto essere quella che nella letteratura americana si definisce con la volontà di erogare un servizio 'point-of-need', 'point-of-use' e 'time-of-need', che si traduce con la capacità di rispondere il più possibile alle necessità degli utenti nell'esatto momento in cui lo richiedono. Il servizio si espande al massimo per contemplare tutte le esigenze nella modalità di porre una richiesta e ricevere la risposta relativa. Questo virtuosismo di inseguire desideri, bisogni e consuetudini degli utenti ha sempre contraddistinto il reference e lo ha portato ad assumere nel tempo e nelle differenti situazioni, aspetti, modalità e funzionalità assai diverse tra loro.

La diversificazione dei canali di accesso ai servizi d'informazione, grazie alla volontà di garantire numerose modalità partecipative al servizio, dimostra un approccio che si può definire olistico⁶²⁵. La multicanalità è una modalità abituale del servizio di reference, che presenta una natura prettamente complementare e non sostitutiva, affiancandosi di volta in volta ai canali comunicativi e informativi già tradizionalmente in uso nelle biblioteche.

I servizi di reference digitale devono perseguire il carattere di complementarità, pertanto è opportuno che non siano erogati solo attraverso un'unica modalità, piuttosto attraverso molteplici modi: servizi asincroni, ma anche sincroni nello stesso contesto e allo stesso modo si devono integrare a quelli più tradizionali (in presenza, telefonici, via fax). L'ideale da perseguire è che ogni utente e ogni domanda necessitino del mezzo più appropriato, in un determinato momento, per ottenere risposta.

«*Determines the appropriate mix of technologies and delivery channels to meet the particular user group's needs*».

RUSA, *Professional competencies, - Evaluation and assessment of resources and services, Service delivery - Strategies*

Non essendo possibile al momento riconoscere un unico servizio di tipo «*one size fits all*⁶²⁶», in grado di rispondere alle esigenze di ogni possibile utente, è consigliabile il tentativo di sopperire a questa lacuna realizzando più canali comunicativi in «*a multifaceted and holistic way*⁶²⁷», che possano catturare tutte le tipologie di richieste possibili e le modalità e

⁶²⁵ «*A decade ago libraries implemented one, or perhaps two, applications. Today, libraries implement multiple applications as part of larger integrated tools, e.g., subject guides that are part wiki, part blog, part instant messaging, part social tagging, etc., and social networking sites that are part widget, part media sharing applications, part instant messaging, etc. While the data in this survey offers a snapshot of the past, it also offers a glimpse of the future. Whatever the future holds, it is certain that ARL libraries will continue to offer and expand upon the social software offerings of today*», in: M. Bejune, J. Ronan, *Social Software in Libraries*, op. cit., pp. 15-16.

⁶²⁶ Judith F. Trump, Ian P. Tuttle, *Here, there, and everywhere: reference at the point-of-need*, «*The journal of academic librarianship*», 27 (2001), n. 6, pp. 464-466.

⁶²⁷ Di approccio olistico si parla sia in: *McConnell funding project final report. A digital reference service for a digital library: chat technology in a remote reference service*, op. cit., che in: Prabha Sharma, *Digital libraries: reaching out to people with special reference to India*, Jaipur, 2007, <<http://drtc.isibang.ac.in:8080/xmlui/bitstream/handle/1849/402/prabha-sharma.pdf?sequence=1>> ; oppure disponibile a partire dalla url: <<http://printfu.org/special+libraries+in+india>>. Anche il marketing esperienziale si occupa di realizzare 'esperienze olistiche', nel senso di creare esperienze che contemplino la stimolazione di più 'moduli esperienziali' per il consumatore/utente: il Sense, il Feel, il Think, l'Act, il Relate, attraverso più fornitori di esperienza: «*la marca, la comunicazione, l'identità visiva e verbale, la presenza del prodotto, le iniziative di co-branding, i punti vendita, il sito Internet, i nuovi media e il personale aziendale*», in: Lia Zarantonello, *Marketing ed esperienza: quali approcci possibili?*, op. cit.

tempistiche di dialogo più consone a ciascun utente (reale, potenziale e/o potenziale prevalente).

Si può addirittura verificare *'multicanalità nella multicanalità'* quando oltre ad avere più tipologie di sistemi attivi, sincroni ed asincroni o anche più sistemi appartenenti ad ognuna di queste categorie, ci sono più scelte all'interno di ogni sottocategoria o di sottosistema. E' il caso di più account attivi per una comunicazione via chat: la biblioteca pubblica di San Leandro in California⁶²⁸ ha attivato quattro indirizzi per il reference chat, tramite quattro gestori diversi (AOL, MSN Messenger, Google e Yahoo). In questo caso si hanno più sistemi di reference digitali e tra quelli in modalità sincrona sono attivati sia la chat di *Question Point*, sia account di instant messaging e quest'ultima modalità è molteplice.

In Italia, per contro a questa tendenza internazionale alla proliferazione delle modalità di servizio, permane nella maggioranza dei casi la pratica di un unico modo di fare reference in digitale (e talvolta un unico modo di fare reference in senso assoluto, che sia in digitale o meno), nonostante l'*«approccio multicanale»* sia una modalità incentivata anche all'interno delle pubbliche amministrazioni in generale:

«Il divario digitale, che è ancora fortemente presente in alcune fasce della popolazione, comporta la necessità di un approccio multicanale, per rendere fruibili i servizi sia dal tradizionale sportello sia dai canali a cui è possibile accedere in modalità remota».

Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie. Direttiva della Presidenza del consiglio dei ministri, *Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti*, par. 2. *Scenario di riferimento*⁶²⁹

Questa 'staticità' italiana può essere determinata da una difficoltà gestionale e organizzativa a mantenere attivi più canali di erogazione del servizio, ma anche dall'idea che applicare più modalità possa generare caos, piuttosto che un'offerta vantaggiosa rispondente ad esigenze diverse.

La scelta dell'offerta dei canali comunicativi attraverso i quali erogare il reference digitale dovrebbe basarsi, oltre al grado di attrattività desunto rispetto al target prefissato o alla preferenza degli utenti espressa (ad esempio attraverso un sondaggio), anche su tutti questi fattori:

- adeguatezza alle tipologie di richieste prevalenti;
- compatibilità rispetto alle concrete capacità della biblioteca: si intendono complessivamente sia le risorse a disposizione, sia le competenze necessarie per la sua efficace erogazione;
- potenzialità del mezzo, rispetto alle necessità degli utenti e della biblioteca: alcuni di questi mezzi non danno la possibilità di archiviare le richieste in archivi e/o di estrarre statistiche; altri non rendono possibile l'invio di allegati; etc.

Un servizio di reference specialistico per adolescenti, ad esempio, che scegliesse una metodologia di erogazione asincrona basata sulla posta elettronica si confermerebbe senza dubbio poco utilizzato, in quanto le più recenti indagini sull'uso dei media evidenziano che i giovani al di sotto dei 14 anni usano indifferentemente più media, sia tradizionali sia innovativi, ma prediligono per comunicare i sistemi di tipo sincrono. In questo caso, per rispettare l'indicazione di *«in the manner most usefub»* sarebbe più appropriato un servizio

⁶²⁸ San Leandro Public Library, California (Stati Uniti),

http://www.sanleandro.org/depts/library/services/ask_a_librarian.asp.

⁶²⁹ Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie. Direttiva della Presidenza del consiglio dei ministri n. 27 del 27/07/2005, *Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti*, (pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 243 del 18 ottobre 2005).

sincrono tramite chat.

o Scelta del modello funzionale

Il modello funzionale fa riferimento alla modalità di gestione delle richieste che pervengono al servizio. Non esiste un modello funzionale migliore in senso assoluto, piuttosto più modalità che si adattano alle strumentazioni tecnologiche e ai professionisti a disposizione.

Si individuano tre modalità di gestione prevalenti, sia nei servizi individuali sia in quelli cooperativi di tipo asincrono:

1. Sistemi ad indirizzamento *automatico*:

L'utente sceglie direttamente la biblioteca specifica della cooperazione (anche in cooperazioni molto numerose), oppure il singolo operatore (all'interno di un servizio individuale di struttura) a cui indirizzare la sua richiesta. Questa scelta può essere volontaria o obbligatoria.

La richiesta generalmente poi può essere, se considerato necessario dai bibliotecari, reindirizzata internamente tra biblioteche e/o tra operatori (in questo caso è bene specificare agli utenti la possibilità di questa eventualità⁶³⁰), in questo caso il sistema diviene poi semi-automatico.

La scelta compiuta dall'utente può avvenire scientemente (l'utente seleziona manualmente la biblioteca o l'operatore tramite un menù predisposto per questo) o piuttosto può essere determinata da altri fattori automatici non sempre del tutto evidenti (i.e. a seconda dell'accesso compiuto dall'utente, attraverso il sito di una biblioteca che fa parte di una cooperazione, esso può essere automaticamente indirizzato agli operatori di quella singola biblioteca).

Esempi:

- *Libraries.fi*, Finlandia, <http://www.libraries.fi/ask_librarian>

Il modulo in linea presenta il campo '*Answerer library*', che è facoltativamente compilabile, pertanto qualora il campo rimanesse vuoto è il sistema ad assegnare automaticamente la richiesta ad una delle strutture bibliotecarie che collaborano al servizio;

- *Chiedilo al bibliotecario*, Bologna,

<http://www.bibliotecasalaborsa.it/content/reference/!richiesta_bibl.html>

(questa è la url di accesso tramite il sito della biblioteca Salaborsa, ma la url del servizio cambia a seconda del sito della biblioteca, tra quelle della cooperazione, da cui vi si accede).

L'utente a seconda del suo accesso, tramite il sito di una delle biblioteche della cooperazione, attiva l'automatismo di sistema che indirizza la sua richiesta verso quella specifica biblioteca, qualora però la biblioteca ricevente non sia la più

⁶³⁰ Es. nelle istruzioni d'uso del servizio *Chiedi al bibliotecario* della cooperazione di Biblioteca Salaborsa e altre biblioteche bolognesi viene esplicitata la possibilità che la richiesta sia indirizzata ad una biblioteca della cooperazione diversa rispetto a quella che riceve la richiesta direttamente (il sistema di indirizzamento ad una biblioteca avviene automaticamente dall'accesso al servizio attraverso il sito web della stessa). Il reindirizzamento all'interno della cooperazione avviene in questi casi: «È possibile che la domanda sia reindirizzata ad una delle altre biblioteche nei casi in cui: - la risposta richieda l'uso di competenze o strumenti non presenti nella propria biblioteca; - non sia possibile, per problemi organizzativi, rispondere in tempo utile.», <<http://www.bibliotecasalaborsa.it/documenti/8337>>.

opportuna tra le partecipanti ad evadere la richiesta i bibliotecari possono inoltrarla ad altri (così facendo si innesca un *semi-automatismo*).

- *Chiedi al Bibliotecario*, Biblioteca Nazionale di Napoli e Codex Biblioteche digitali della Campania
<http://opac.bnnonline.it/sebinaBNN/repository/digitalReference_files/servizi.htm>; <<http://www.codexcampania.it>>.

2. Sistemi ad indirizzamento *semi-automatico* (o *misto*):

all'interno di questa categoria rientrano le procedure di indirizzamento che non sono del tutto automatiche da parte del sistema (a partire dall'opzione di scelta compiuta dall'utente), ma neppure del tutto manuali.

L'utente può essere invitato a compiere una scelta che si può definire 'intermedia', nel senso che non sceglie direttamente una specifica biblioteca, piuttosto la sua tipologia (pubblica, universitaria, scolastica, specializzata, etc.) in caso di sistemi cooperativi che si siano suddivisi in questo modo, oppure scegliendo il tema/la disciplina della sua richiesta o il livello di approfondimento richiesto (di interesse generale, scolastico, professionale), poi a partire da questa selezione la richiesta subisce un ulteriore reindirizzamento specifico all'interno delle strutture che appartengono al 'gruppo' più generale indicato dall'utente.

Esempio:

- *Fråga biblioteket (Ask the library)*, Svezia,
<http://www.fragabiblioteket.se/Default_eng.asp>.

In questo caso, l'utente può scegliere tra *public library* o *academic library* e la scelta è facoltativa e non obbligatoria. In seguito a questa scelta il sistema indirizza verso una delle strutture all'interno del gruppo selezionato, l'indirizzamento successivo è poi generalmente manuale.

3. Sistemi ad indirizzamento *manuale*:

l'utente formula la sua richiesta al servizio senza preoccuparsi di compiere alcuna scelta rispetto alla biblioteca, all'area disciplinare o all'operatore che deve rispondere. La richiesta viene ricevuta dal sistema, generalmente composto da partecipanti che a turno si occupano di assegnare le richieste a chi di competenza o di evadere direttamente la richiesta pervenuta. In caso di domande che richiedono uno specialista differente rispetto a quello che le prende in carico all'arrivo, la richiesta è reinoltrata ad un altro tecnico e l'utente è avvisato di questo (se ne tiene traccia nelle mail).

Esempi:

- *Enquire*, Gran Bretagna, <<http://www.peoplesnetwork.gov.uk/>>.

- *Chiedi in biblioteca*, Servizio Cooperativo della Regione Toscana,
<<http://www.chiedinbiblioteca.it>>.

La scelta della modalità di funzionamento è molto importante e rappresenta una fase piuttosto delicata dell'organizzazione del lavoro di reference, in quanto coinvolge diversi aspetti.

In Italia sono applicati sia modelli ad indirizzamento manuale, sia automatico o semi-automatico. Il modello prevalente pare essere, ad oggi, quello manuale⁶³¹.

La modalità manuale permette un maggiore controllo del servizio in ogni sua fase, tanto che si può sinteticamente definirla anche 'modalità centralizzata', poiché c'è una assoluta supervisione a livello centrale delle fasi di elaborazione della richiesta (dal suo arrivo, alla assegnazione ad una struttura, alla sua risoluzione ed archiviazione).

D'altra parte richiede necessariamente una figura di coordinamento che si occupi dello smistamento delle richieste:

- per competenza disciplinare;
- per turni;
- per carichi di lavoro (in modo da distribuire il più equamente possibile il numero di richieste, per lo meno quelle di carattere generale);
- per sussidiarietà (in caso di assenze programmate o improvvisate).

L'impiego dedicato di una risorsa umana al coordinamento e smistamento manuale delle richieste di reference digitale può essere eccessivamente dispendioso per una biblioteca, altresì può costituire la modalità migliore per un servizio di tipo cooperativo che può fare affidamento alla disponibilità, a turni di lavoro, di più risorse umane.

La modalità automatica implica un aggravio minore a livello di struttura centrale di coordinamento, ma non risulta sempre tecnicamente perseguibile.

Ogni servizio dovrebbe prevedere la modalità migliore, per la propria gestione tecnica ed organizzativa, tenendo in considerazione:

- l'impiego di risorse umane necessario e quello effettivamente a disposizione per ognuna di esse;
- le funzionalità del software.

o Scelta di hardware e software

«The library should provide appropriate equipment in adequate quantities and in good working order for the convenient, efficient consultation of local and remote information resources by staff and the public. This includes communications hardware and software to receive and answer queries for information from users».

RUSA, *Guidelines for information services - Access*, par. 3.4

Rispetto agli strumenti tecnici per l'attivazione del servizio non vi sono rigorose indicazioni cui attenersi, poiché questi sono fortemente dipendenti dalle caratteristiche dei sistemi informatici delle biblioteche, eccetto alcuni suggerimenti di carattere generale.

Hardware

La dotazione hardware per erogare il servizio di reference in digitale prevede un elaboratore elettronico dotato di scheda di rete per l'accesso ad Internet. Oltre a questa dotazione minima di base, che è bene ad ogni modo non dare per scontata e specificare anche all'utente (*«è necessario dichiarare chiaramente i requisiti minimi dell'hardware per l'uso del servizio»⁶³²*), devono essere previsti altri strumenti, quali cuffie e/o microfoni e/o telecamere, in caso di servizio sincrono con audio e video (Chat; Voip; Video reference) ed esplicitarne sempre l'eventuale

⁶³¹ Questa tendenza rispecchia quella internazionale: una ricerca del 2002 il cui bacino di riferimento era costituito da 47 servizi internazionali registrava: il 71% delle assegnazioni manuali, il 14% automatiche e il 4% misto, in: Jeffrey Pomerantz, Scott Nicholson, Yvonne Belanger, R. David Lankes, *The current state of digital reference: validation of a general digital reference model through a survey of digital reference services*, op. cit.

⁶³² IFLA, *Linee guida per il servizio di reference digitale*, op. cit., 1.5 *Predisposizione dell'interfaccia*.

necessità all'utente, senza dar nulla per sottinteso.

Software

«Valutare i servizi e i software disponibili».

IFLA, *Linee guida...* - 1.2 Pianificazione, 1.2.4

Nella scelta del software gestionale occorre verificare:

- compatibilità con gli altri software già in uso e con l'infrastruttura informatica di cui è dotata la biblioteca;
- integrazione e funzionamento all'interno del sito web di tutte le biblioteche partecipanti al servizio;
- modularità (flessibilità rispetto ad eventuali modifiche e/o aggiornamenti si rendesse necessario apportare in corso d'uso);
- possibilità di archiviare tutte le transazioni (e/o una selezione di esse) in una *knowledge base* ricercabile (e le relative possibilità di ricerca al suo interno);
- accessibilità, semplicità d'uso (*user-friendly*), usabilità, navigabilità⁶³³ (presenza di adeguati strumenti per la navigazione nelle funzionalità del servizio) e leggibilità (visualizzazione corretta con i sistemi operativi e i browser più diffusi) sia per i fruitori, sia per gli operatori;
- sostenibilità (i costi di acquisto e proiezione dei costi di eventuali aggiornamenti);
- capacità di estrarre automaticamente dati statistici (e quali);
- stabilità nel tempo;
- sistema di avviso automatico (*alerting*) dell'arrivo delle richieste (attraverso segnalazione nella posta elettronica) e della relativa assegnazione ai singoli operatori o alle biblioteche di una cooperazione;
- ulteriori funzionalità (es. estrazione automatica faq; invio e ricezione di allegati testuali, grafici e sonori; pubblicazione automatica delle richieste e risposte su Web; epurazione automatica dei dati sensibili e soggetti a privacy; avviso automatico (al singolo operatore o al curatore in caso di modello centralizzato) delle richieste in scadenza e non ancora evase; etc.).

Differentemente dall'iniziale propensione delle biblioteche di realizzare software appositi e personalizzati (*custom-developed*) per questo tipo di servizio, oggi forse anche grazie alla maggiore diffusione di software liberi si registrano servizi di reference basati sull'utilizzo di questi programmi.

In Italia, anche l'appello del Gruppo di studio sulle biblioteche digitali, che all'art. 28 del *Manifesto* acclama l'adozione nelle biblioteche di software *open source*⁶³⁴, sollecita questo. Tuttavia rispetto allo specifico servizio di reference sono al momento utilizzati software con licenza libera (*freeware* o *open source*⁶³⁵), quasi esclusivamente per servizi di reference sincroni, mentre per il servizio asincrono permane l'utilizzo pressoché indiscusso di software a pagamento con licenza proprietaria.

⁶³³ Per il concetto e gli elementi di valutazione della navigabilità, cfr.: E. Boretti, *Valutare internet : la valutazione di fonti di documentazione web*, «AIB-WEB contributi», febbraio 2000, <<http://www.aib.it/aib/contr/boretti1.htm>>.

⁶³⁴ AIB. Gruppo di studio sulle biblioteche digitali, *Manifesto per le biblioteche digitali*, op. cit., cit. art. 28 «L'adozione di software open source e di standard aperti favorisce la diffusione dei contenuti. Per favorire la diffusione dei contenuti delle collezioni digitali è indispensabile promuovere l'adozione e lo sviluppo di software open source, nonché lo sviluppo e la diffusione di standard massimamente condivisi e aperti, che abbattano le barriere d'accesso e non ne pongano altre.».

⁶³⁵ I software di tipo *freeware* sono gratuiti, generalmente disponibili in rete, liberamente utilizzabili, ma non modificabili. I software di tipo *open source*, sono corredati del codice sorgente che ne permette la modificabilità a fini migliorativi e il diritto alla riproducibilità. I software open source hanno generalmente una licenza *GNU - General Public License* che ne garantisce il diritto al libero utilizzo (uso, modifica, redistribuzione).

Gli applicativi software di tipo *open-source* per servizi di reference digitale sembrano essere lo sviluppo futuro più auspicabile per la realizzazione di servizi perfettamente sostenibili per tutte le biblioteche e accessibili indiscriminatamente a tutti gli utenti. Le licenze di tipo commerciale e proprietario dei software gestionali rischiano infatti, soprattutto per i loro costi elevati relativi all'acquisto, implementazione, personalizzazioni grafiche e funzionali, modifiche e aggiornamenti, di non rendere possibile a molte istituzioni bibliotecarie, soprattutto quelle di piccole dimensioni, l'attivazione del servizio o il suo mantenimento nel tempo; inoltre non esercitano sugli utenti la stessa rassicurazione dei software gratuitamente reperibili in rete il cui *format* conosciuto è divenuto nel tempo popolare e l'uso per alcuni addirittura familiare (anche negli ambienti di lavoro è tollerato e in taluni casi consueto) il che contribuisce nel contempo a garantirne l'affidabilità.

Aspetti professionali: da «*custode dell'indice*⁶³⁶» a «*digital reference librarian*»

- Selezione e formazione del personale: presupposti, competenze, atteggiamento e abilità trasversali: *Sapere – Saper fare – Saper essere*

Il contesto digitale ha portato con sé notevoli cambiamenti, anche sul piano della professione. Sono sorte nuove figure professionali, quali ad esempio: «*gestore del sito web*», «*responsabile dell'acquisizioni di banche dati e risorse elettroniche in modalità consortile*», «*catalogatore di risorse elettroniche*», «*esperto di corsi di information literacy*», etc.⁶³⁷ per citarne solo alcune e anche nuove definizioni per i bibliotecari che operano in ambiente digitale⁶³⁸, ma nonostante la ricchezza di nuove mansioni e definizioni manca un'elaborazione completa della figura professionale del *digital reference librarian*, che nella pratica sembra non esistere in Italia⁶³⁹.

La selezione e la formazione del personale sono aspetti fondamentali del marketing interno di un'organizzazione, riconosciuti anche nell'economia dell'esperienza.

All'interno del paragrafo specificatamente dedicato al personale nelle *Linee Guida, La gestione dei servizi di digital reference* – 1.3 *Personale*, IFLA identifica sinteticamente cinque elementi a comporre la sua selezione:

1. *Iniziale interesse*
2. *Capacità*
3. *Disponibilità*
4. *Abilità informatica*
5. *Propensione alle relazioni interpersonali*

Questi elementi non sviluppano ulteriormente il complesso tema delle competenze del *digital reference librarian*, nonostante ciò si dimostrano molto utili soprattutto per tracciare il quadro dei presupposti imprescindibili e delle abilità trasversali auspicabili.

1. *Iniziale interesse*

Indica principalmente la volontarietà al servizio.

Il primo punto delle linee guida IFLA, rispetto alla scelta del personale, riguarda proprio questo aspetto:

«*Selezionare il personale che parteciperà al servizio sulla base del loro iniziale interesse (questa è la chiave!), [...]*⁶⁴⁰».

Si è notato difatti che questo servizio, per la sua complessità e per il suo elevato grado di personalizzazione, è svolto in maniera più efficace da personale motivato, pertanto si raccomanda che, ove possibile, il personale sia coinvolto in maniera del tutto consenziente. La costruzione del 'senso' del servizio deve necessariamente coinvolgere nell'interesse sia l'utilizzatore, sia il produttore. Il suo senso complessivo si costruisce perciò realizzando un

⁶³⁶ Il bibliotecario viene definito «*custode dell'indice*» in: Domenico Faccio, *Della scienza bibliografica, dei requisiti di un bibliotecario, di sue attribuzioni e doveri tanto nella parte scientifica che nella pratica*, Padova, Tip. Seminario, 1864.

⁶³⁷ Cfr.: Nicola Benvenuti, Anna Maria Tammaro, Marialaura Vignocchi, Andrea Marchitelli, Massimiliano Tosato, *Biblioteche digitali in Italia : scenari, utenti, staff e sistemi informativi. La formazione del bibliotecario per la biblioteca digitale*, giugno 2006, <<http://www.rinascimento-digitale.it/documenti/dla/dla-contributi/Formazione.pdf>>.

⁶³⁸ Cfr. Unisys, Intersistemi, *Studio di fattibilità per la realizzazione della Biblioteca Digitale. Sezione prima. La situazione attuale*, Ver. 1.9, 30 novembre 2000, op. cit., Cap. 2, Par. 2.1.4 *Evoluzione nella professione*, pp. 26-31.

⁶³⁹ Dello stesso avviso, rispetto alla situazione in Francia relativamente al bibliotecario di reference tradizionale, anche Anne-Marie Bertrand nel suo recente: *Bibliothèque publique et public library: essai de généalogie comparée*, op. cit.

⁶⁴⁰ IFLA, *Linee guida per il servizio di digital reference*, op. cit., 1.3.1 *Personale*.

circuito in cui l'utente possa esprimere la sua necessità e il bibliotecario possa conferire importanza al suo lavoro esercitando in maniera volontaria un servizio altamente professionalizzante. L'economia della conoscenza anche in questo caso suggerisce l'esperienza della ricerca del senso come veicolo di coinvolgimento del personale e come strumento che aggiunge valore complessivo al servizio:

«L'economia basata sulla conoscenza, infatti, non produce solo valore di scambio, ma produce innanzitutto senso: senso nel lavoro, senso nel consumo, senso nell'assolvimento dei ruoli assegnati dalle istituzioni sociali. Nel funzionamento della società della conoscenza c'è una domanda di senso che bisogna riconciliare con l'offerta di senso derivante dai lavori, dai consumi, dai ruoli sociali svolti.⁶⁴¹».

E' noto infatti, quanto l'esito del reference sia determinato da numerosi fattori, non solo dalla risposta fornita, ma anche dal modo in cui essa viene fornita⁶⁴². Il 'modo' concerne la relazione che un determinato bibliotecario, in un preciso momento, stabilisce nella comunicazione con l'utente. Tale modo riflette non solo la competenza e l'aggiornamento di cui dispone il professionista dell'informazione - determinanti per il reperimento effettivo della risposta - ma anche l'attenzione che esso rivolge all'utente e alla sua specifica richiesta, il linguaggio verbale o scritto utilizzato, il tempo dedicato, etc., in poche parole la sua capacità di 'umanizzare' e 'unicizzare' la transazione. Una relazione umana, personalizzata (a suo modo *unica*) e coinvolgente, è fortemente incentivata da un'adesione spontanea al servizio, che conferisca senso all'esperienza complessiva dei partecipanti.

2. Capacità

In secondo luogo occorre, come più volte sottolineato in letteratura professionale in riferimento al reference tradizionale, personale specializzato appositamente formato e aggiornato, che detenga capacità diversificate⁶⁴³.

Le IFLA, accorpando tutte le aree di abilità necessarie (informatiche, comunicative, biblioteconomiche e bibliografiche, relazionali), in particolare citano quali «*capacità chiave di un digital librarian*» le seguenti⁶⁴⁴:

- «*Approccio multitasking*»
- «*Capacità di comunicare con chiarezza, specialmente per iscritto*»
- «*Abilità nel fare ricerche bibliografiche su basi dati e risorse online*»
- «*Abilità nell'intervista – in grado di compensare la mancanza di comunicazione analogica*»
- «*Conoscenza approfondita delle fonti di consultazione*»
- «*Familiarità con il software selezionato*»

Le occasioni formative per il personale di reference sono costose, rare e spesso troppo generiche affinché siano realmente spendibili nella specificità del proprio contesto lavorativo.

⁶⁴¹ Enzo Rullani, *La fabbrica dell'immateriale*, op. cit., cit. p. 17.

⁶⁴² «*In all forms of reference services, the success of the transactions is measured not only by the information conveyed, but also by the positive or negative impact of the patron/staff interaction*». RUSA, *Guidelines for behavioral*, op. cit., Introduction.

⁶⁴³ Su questo tema delle competenze del *reference librarian* italiano si vedano anche i seguenti contributi: Paola Gargiulo, *Il ruolo del bibliotecario di reference nell'era digitale*, «Bibliotime», 8 (marzo 2005), n. 1, <http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-viii-1/gargiulo.htm>; EADEM, *La formazione del bibliotecario di reference*, «Bibliotime», 4 (luglio 2001), n. 2, <http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-2/gargiulo.htm>; ripubblicato anche in: *Professione bibliotecario*, a cura di Carlo Federici, Claudio Gamba, Maria Laura Trapletti, Milano, Bibliografica, 2005, pp. 114-122.

⁶⁴⁴ IFLA, *Linee guida per il servizio di digital reference*, op. cit., 1.4 *Addestramento*.

L'allenamento costante nelle strutture è anzitutto quello che si ottiene grazie alla pratica quotidiana (*learning by doing*⁶⁴⁵). Questo *training*, seppure necessario e fondamentale per acquisire competenze e per far fronte ai cambiamenti, deve essere però ulteriormente sostenuto da un'apposita programmazione formativa strutturata e costantemente aggiornata che si occupi di sopperire alle lacune o alle debolezze rispetto a tutte le competenze professionali richieste: «*Continuing education of information service personnel is basic to professional growth*⁶⁴⁶».

Purtroppo spesso gli interventi formativi programmati internamente agli enti sono estemporanei, così come si registra la difficoltà a partecipare ad eventi esterni, data la scarsità di offerte formative di qualità rispetto alla molteplicità e specificità degli argomenti necessari alla professione del *reference librarian*.

Rispetto al tema della formazione si ritiene utile prevedere, fin dalla programmazione del servizio, degli interventi periodici articolati in moduli diversificati ad esempio in questo modo:

- formazione al reference:
 - o condivisione del 'senso' complessivo del servizio: conoscenza delle finalità, delle responsabilità, dei limiti e limitazioni, delle modalità di funzionamento (predisposte in linee guida);
 - o conoscenza e uso delle collezioni cartacee e digitali (della biblioteca di appartenenza e di tutte quelle della eventuale cooperazione di cui si fa parte):
 - 1) modulo base;
 - 2) modulo specifico per aree disciplinari;
 - o *learning by doing*: attività diretta, in affiancamento a professionisti;
 - o condivisione delle pratiche (tra biblioteche aderenti ad un progetto cooperativo o tra singoli operatori all'interno di una stessa biblioteca).
- formazione alla conoscenza del territorio e delle altre strutture bibliotecarie e informative presenti: per riuscire a realizzare rapidamente rinvii (Referral) anche di tipo dinamico (non uscendo dal circuito del servizio, quindi non rimandando all'utente il referral, ma svolgendolo all'interno degli enti coinvolti).
- formazione tecnica/informatica finalizzata ad un corretto uso del software e di tutti gli eventuali strumenti di supporto al servizio interni e condivisi (gestione calendario delle presenze in servizio; mailing list per aggiornamenti; etc.).

3. Disponibilità

Questo aspetto almeno in parte coincide con la volontarietà dell'adesione al servizio e l'abbandono della resistenza allo stesso per timore del giudizio dei colleghi (in particolare

⁶⁴⁵ Ranganathan definiva questa esperienza acquisita durante il lavoro stesso come «*via dell'esperienza*», in: IDEM, *Il servizio di reference*, op. cit., Parte D *Aiuto generico al lettore generico*, Cap 1 *Introduzione*, par. D15 *La via dell'esperienza*, p. 116.

Il *learning by doing* quale modalità lavorativa in grado di produrre un rendimento crescente grazie all'acquisizione di nuove conoscenze e competenze è teorizzata negli anni Sessanta del Novecento in ambito economico dall'americano Kenneth Joseph Arrow, cfr. in: Stefano Zamagni, *Note sparse su: economia della conoscenza, capitale umano, educazione*, in: *Economia della conoscenza, conoscenza dell'economia*. Terza Conferenza nazionale dell'Associazione Europea per l'Educazione Economica-Italia, Università Bocconi di Milano, 5 novembre 2004, <http://www.aeeitalia.it/documenti/atticonoscenza.htm>.

⁶⁴⁶ RUSA, *Guidelines for information services*, op. cit., 4.0 *Personnel*.

nelle cooperazioni, in cui si innescano meccanismi di visibilità delle risposte date e simultaneamente di controllo delle stesse tra i bibliotecari partecipanti).

In più, sottintende la capacità del bibliotecario di coniugare al proprio carico di lavoro quello derivante dalla adesione al servizio.

4. Abilità informatica

Capacità di utilizzare gli strumenti informatici necessari alla corretta erogazione del servizio, che si compendiano nell'«*approccio multitasking*» e nella «*familiarità con il software selezionato*» (1.4 *Addestramento: aspetti basilari*⁶⁴⁷).

5. Propensione alla relazioni interpersonali

Questo aspetto concerne le capacità comunicative del personale che includono: «*chiarezza, specialmente per iscritto*» e «*abilità nell'intervista – in grado di compensare la mancanza di comunicazione analogica*»⁶⁴⁸.

Inoltre si può fare riferimento, all'interno di quest'area interpersonale, alla necessaria capacità di lavorare in gruppo, favorendo lo scambio di competenze tramite il confronto dialettico, la crescita professionale attraverso la duttilità di ruoli e l'efficacia con la supervisione a vicenda.

Anche le linee guida RUSA: «*Library staff conducting virtual reference should be selected on the basis of ability, interest, and availability*»⁶⁴⁹, sostanzialmente propongono come necessarie le abilità indicate da IFLA.

- «*Ability*»: il concetto si riconduce alla necessità di avere abilità informatiche e comunicative. «*Personnel responsible for information technology services should be familiar and competent in using information technology and should also possess effective interpersonal communications skills*»⁶⁵⁰;
- «*Interest*»: suggerisce la volontarietà, ma anche la capacità di dedicare ascolto attivo all'utente⁶⁵¹;
- «*Availability*»: invita a considerare la disponibilità effettiva di risorse umane e la loro possibilità in termini di carico di lavoro.

Con il termine «*Competencies*» (competenze) le Rusa intendono: «*Abilities*» (abilità), «*Skills*» (capacità), «*Knowledge*» (conoscenza⁶⁵²). Complessivamente si tratta di competenze:

- a) Specifiche (disciplinari);
- b) Trasversali:
 - Informatiche/tecnologiche
 - Comunicative

⁶⁴⁷ IFLA, *Linee guida per il servizio di digital reference*, op. cit.

⁶⁴⁸ Ivi.

⁶⁴⁹ RUSA, *Guidelines for implementing*, ed. 2010, op. cit., 4 *Organization of service*, 4.4 *Personnel*, 4.3.3.

⁶⁵⁰ RUSA, *Guidelines for information services*, op. cit., 4.0 *Personnel*, 4.3.

⁶⁵¹ «*Interest*» è una delle caratteristiche indicate come essenziali nelle *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers*, op. cit., 2.0 *Interest*.

⁶⁵² RUSA, *Professional competencies*, op. cit.

In Italia, gli interventi sul tema della formazione specifica dell'addetto al reference sono meno numerosi e talvolta più superficiali (o meno dettagliati) di quelli stranieri. Soprattutto sussiste ancora poca attenzione verso gli aspetti cosiddetti trasversali della professione, riferibili alla comunicazione, alle capacità di tipo tecnologico dell'ambiente digitale e anche alle abilità di coinvolgimento e agli aspetti comportamentali. Si è spesso tuttora piuttosto ancorati a quelle che sono le conoscenze disciplinari dell'addetto al reference tradizionale, che si replicano nella modalità digitale senza troppe evoluzioni. Invece, quelle ancora considerate come competenze trasversali, sono ormai da considerarsi basilari e del tutto attinenti la professione.

Sintetizzando il quadro rispetto alle competenze indispensabili all'addetto al reference digitale si può provare a categorizzare i campi di competenza del bibliotecario addetto al reference digitale in questo modo: conoscenze (*Sapere*), capacità comunicative (*Saper fare*) e attitudini personali *Saper essere*⁶⁵³):

Sapere: corrispondente a conoscenze culturali, disciplinari di base e specifiche per la professione. E' composto da:

- a) Ottima cultura di base costantemente aggiornata.
Definita anche «*Environmental scanning*⁶⁵⁴»: curiosità intellettuale e umana per l'ambiente circostante, intesa anche come attività di aggiornamento professionale (ad esempio rispetto all'evoluzione delle tecnologie che possono interessare il servizio e ai suoi sviluppi teorici);
- b) Conoscenza specialistica disciplinare: delle risorse locali e non, cartacee e online;
- c) Conoscenza delle tematiche relative alla proprietà intellettuale e alla privacy.

Saper fare: corrispondente a competenze comunicative e gestionali, organizzative, tecniche. Contribuiscono ad esso:

- d) Capacità comunicative interpersonali:
 - a) Verso gli utenti:
 - i. comprensione e interpretazione delle loro esigenze informative;
 - ii. capacità di sintesi nell'indicare percorsi di ricerca puntuali e non dispersivi;
 - iii. identificazione e valutazione delle fonti segnalate;
 - iv. rispetto della privacy;
 - v. conoscenza di almeno una o più lingue straniere.
 - b) Collaborazione con i colleghi del servizio e con colleghi esterni:
 - i. saper lavorare in gruppo (anche gruppo virtualmente inteso, nel senso di conoscere le specificità disciplinari del territorio per poter effettuare referral);
 - ii. capacità di *problem solving* e gestione dei conflitti;
 - iii. capacità di creare un ambiente di lavoro interno favorevole al trasferimento di *know-how* (spirito di collaborazione e di disseminazione della conoscenza).
- e) Capacità didattica (per realizzare una buona *user education* e istruire gli utenti ai percorsi di ricerca);
- f) Abilità tecniche e informatiche (buona padronanza di tutti gli strumenti in uso) unite alla flessibilità e alla capacità di adattarsi al cambiamento (data la rapidità del progresso informatico occorre sapersi conformare alle modifiche nelle modalità di accesso e recupero dell'informazione);

⁶⁵³ Questo tipo di categorizzazione è spesso utilizzata nell'ambito della scienza dell'informazione.

⁶⁵⁴ Nelle RUSA *Professional competencies for reference user services librarians*, op cit.

Saper essere: si tratta di attitudini estranee alla specifica sfera professionale, ma di supporto ad essa e di indicazioni comportamentali.

g) Attitudini⁶⁵⁵:

- 1) *Facoltà di adattamento*;
- 2) *Capacità di analisi*;
- 3) *Senso di anticipazione*;
- 4) *Capacità di comunicazione*;
- 5) *Spirito critico*;
- 6) *Curiosità di spirito*;
- 7) *Spirito di decisione*;
- 8) *Capacità di ascolto*;
- 9) *Spirito di gruppo*;
- 10) *Spirito di iniziativa*;
- 11) *Senso dell'organizzazione*;
- 12) *Senso pedagogico*;
- 13) *Perseveranza*;
- 14) *Rigore*;
- 15) *Capacità di sintesi*.

h) Atteggiamento/Comportamento

Oltre alle attitudini testé elencate, si includono nel *saper essere* indicazioni rispetto all'atteggiamento e comportamento appropriato al *reference librarian*.

Nel contributo *Personal relations*⁶⁵⁶ Samuel Sweet Green fa riferimento in maniera ricorrente ad alcune necessarie qualità comportamentali del bibliotecario di reference: «*cordiality*», «*hearty reception*», «*aid*», «*assistance*».

In seguito, anche Ranganathan nella enunciazione della sua prima legge, enuclea alcune simili qualità dello staff bibliotecario, che enuncia nei paragrafi: «*175 Library staff and readers*», «*1752 Welcome and attention*», «*1753 Cheerfulness and courtesy*», «*1755 Right behavior*», «*1773 What makes a library big*».

Queste caratteristiche fanno tutte riferimento all'atteggiamento che il bibliotecario deve avere nei confronti dei lettori: «*attitudine ai lettori*», «*estrema attenzione alle loro necessità*», «*cortesia*» e «*disponibilità*», «*benevolenza*» e «*accoglimento*», in aggiunta esso deve avere «*personalità*», «*tatto*», «*entusiasmo*» e «*simpatia*».

Anche le moderne teorie di marketing attribuiscono grande importanza ai fattori relazionali tra cliente e personale che eroga un qualunque servizio: affidabilità, sensibilità o disponibilità all'aiuto, sicurezza (cortesia), empatia, oltre ai fattori tangibili del servizio (attrezzature, ambienti, metodi di comunicazione del personale⁶⁵⁷).

Il tutto ha principalmente la finalità di instillare nel lettore l'idea di avere scelto il luogo giusto e dunque indirettamente incoraggia all'uso della biblioteca.

⁶⁵⁵ Queste 15 attitudini sono tutte mutuare dall'*Euroguida I&D* la quale si è proposta di tracciare un quadro delle competenze, conoscenze e attitudini nel settore dei professionisti dell'informazione. Si ritiene che rispetto alle attitudini ci sia una corrispondenza a quelle richieste al professionista del reference digitale. *Euroguida I&D dei professionisti europei dell'informazione e della documentazione: lavoro realizzato con il supporto della commissione dell'UE nel quadro del programma "Leonardo da Vinci"*, a cura di Maria Pia Carosella e Domenico Bogliolo, Fiesole, Casalini libri, 2000.

⁶⁵⁶ S. Sweet Green, *Personal relations between librarians and readers*, op. cit.

⁶⁵⁷ A. Parasuraman, L. Berry, V. Zeithaml, *Understanding customer expectations of service*, «Sloan management review», 32 (1991), n. 3, cit. in: Marco Raimondi, *Marketing del prodotto-servizio: integrare tangibile e intangibile per offrire valore al cliente*, op. cit., pp. 61-62.

Si ritiene che queste qualità siano tuttora necessarie e che in considerazione delle difficoltà insite in un servizio a distanza, dovute alla mancanza di contatto tra bibliotecari e utenti, vadano ulteriormente espanse, in quanto devono supplire alla mancanza del linguaggio non verbale di accoglimento.

i) Etica

Infine, ma non in ordine di importanza, ciò che deve guidare il bibliotecario nell'adempimento del suo lavoro è il rispetto del codice etico della professione⁶⁵⁸.

o Ruolo e carichi di lavoro

La struttura organizzativa interna è propria di ogni servizio e del personale addetto, però si possono fare alcune comuni considerazioni rispetto alle responsabilità necessarie.

E' opportuno, in fase di progettazione del servizio, assegnare ad ognuno degli operatori partecipanti un ruolo preciso, corrispondente a determinati compiti e responsabilità, questo eviterà situazioni ambigue o conflittuali. I ruoli dovrebbero essere ufficializzati in documenti interni di servizio (anche nelle linee guida stesse).

L'assegnazione dei ruoli è bene avvenga in maniera concordata con gli operatori partecipanti, in modo da evitare di assegnare mansioni non apprezzate.

«Creare un gruppo di lavoro di responsabili e addetti al servizio all'interno dell'ente per indagare le opzioni di servizio attivabili e definire le priorità».

IFLA, *Linee guida...* - par. 1.2 *Pianificazione*, 1.2.1

Anche all'interno di una organizzazione di tipo cooperativo vanno enucleati ruoli, responsabilità e procedure.

«Describe membership benefits and responsibilities».

RUSA, *Guidelines for cooperative* - 2.2. *Membership*

Nonostante ciò, il gruppo di lavoro è bene che sia abbastanza flessibile, ovvero aperto a modifiche (nuovi ingressi o uscite) e che siano contemplate turnazioni nei ruoli sia cicliche, ma anche improvvise in modo da garantire il servizio in caso di assenze non programmate.

«Mantenere una certa flessibilità nel gruppo del personale coinvolto per poter inserire bibliotecari che vogliono partecipare dopo aver familiarizzato con l'idea del servizio».

IFLA, *Linee guida* - par. 1.3 *Personale*, 1.3.1.2.

⁶⁵⁸ Fare riferimento a: AIB, *Codice deontologico del bibliotecario: principi fondamentali*, op. cit.

Elementi *misurativi* e *valutativi*:

- Quantitativi
- Qualitativi

La valutazione è un processo necessario ad ogni sistema affinché sia possibile determinarne l'effettiva resa delle risorse allocate ed esso venga eventualmente modificato a fini migliorativi tramite un'opportuna nuova pianificazione e progettazione.

Tale processo include sia una fase prettamente misurativa che prevede la raccolta di dati quantitativi, sia una valutativa vera e propria - rispetto a tali dati - rappresentata dalla rilevazione qualitativa. Pertanto *misurare* significa monitorare l'uso del servizio attraverso dati e statistiche che lo quantificano, mentre *valutare* implica piuttosto monitorare la qualità del servizio nel suo complesso.

Queste due metodologie possono essere effettuate in modo da integrarsi a vicenda, questa complementarità di più approcci di analisi la si definisce anche «*triangolazione*⁶⁵⁹».

Sebbene siano necessarie entrambe le attività, la valutazione è quella verso la quale andrebbe dedicata una cura maggiore, anche rispetto al reference, poiché nonostante l'evoluzione degli strumenti disponibili generalmente nelle pubbliche amministrazioni - tra cui anche le biblioteche - l'attenzione ad essa e al miglioramento continuo non è sufficientemente diffusa. In Italia, ponendo attenzione alla qualità si risponde anche agli inviti delle Direttive Ministeriali in merito ai servizi erogati online per i cittadini⁶⁶⁰.

Mettere a fuoco lo scopo per identificare il metodo e diversificare gli strumenti di indagine

Non esistono specifici strumenti/documenti che siano di indirizzo per la raccolta di informazioni e dati per la misurazione e valutazione del reference digitale, solo *best practices* e indicazioni o suggerimenti all'interno delle linee guida propositive delle associazioni professionali di categoria. Il dibattito rispetto a quali siano gli strumenti e le modalità più appropriate è ancora del tutto aperto.

Da tutto il materiale di riferimento si evince anzitutto l'opportunità di estrapolare le misurazioni più appropriate ad ogni situazione, in quanto non esiste un unico metodo eccellente e non tutte le misurazioni sono significative e utili in ogni contesto.

La selezione delle misure dipende direttamente dal proposito che si prefissa lo studio di valutazione che si vuole operare. Si vuole mettere in luce l'efficienza? Il processo? Gli outcomes? La qualità? La soddisfazione degli utenti? Ognuno di questi aspetti richiede un'opportuna misurazione e valutazione. Non c'è un unico criterio valido, ma più criteri. La complessità del servizio di reference in cui ci sono numerose interazioni può essere decodificata solo utilizzando più sistemi di lettura, non uno soltanto.

⁶⁵⁹ «Using several different overlapping research methods to verify the integrity of the data being collected is another approach to ensure the reliability of results obtained. In this approach, known as triangulation, both qualitative and quantitative methods can be used. For example, survey data can be confirmed and supplemented by interviewing or observing individuals who are familiar or directly associated with the situations», in: Pali U. Kuruppu, *Evaluation of reference services: a review*, «The Journal of Academic Librarianship», 33 (2007), n. 3, pp. 368–381, cit. p. 376.

⁶⁶⁰ La Direttiva del Dipartimento della Funzione pubblica per una pubblica amministrazione di qualità indica che occorre semplificare i processi di servizio, l'interconnessione tra i diversi uffici, l'interattività con i destinatari dei servizi e i portatori di interesse grazie al potenziale insito nelle tecnologie ICT. Dipartimento della funzione pubblica. Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione del 19/12/2006, *Per una pubblica amministrazione di qualità* («Direttiva Nicolais»), (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 226 del 28 settembre 2007).

Identificare i metodi più efficaci, rispetto agli aspetti che si intendono rilevare, è di fondamentale importanza.

La programmazione. Frequenza

Gli interventi di misurazione e valutazione non dovrebbero mai essere estemporanei, ma programmati e costanti, pertanto occorre stabilire a priori una frequenza per la rilevazione, per la conseguente analisi dei dati e per apportare le relative modifiche che emergessero come necessarie.

Alcune indagini possono precedere il servizio: *ex-ante*; essere contestuali al servizio stesso: *in fieri* o essere successive ad esso: *ex-post*.

Quelle *ex-ante* riguardano la qualità dei prerequisiti del servizio, dunque essenzialmente la buona organizzazione funzionale dello stesso, per cui possono ad esempio rilevare l'adeguatezza della formazione del personale e la corretta operatività tecnica degli strumenti hardware e software impiegati.

Quelle *in fieri* sono soprattutto finalizzate a rilevare in corso d'opera eventuali malfunzionamenti o fattori critici del sistema o dell'organizzazione e ad apporre modifiche immediate che permettano un regolare flusso del servizio e della sua qualità.

Quelle *ex-post* concernono tutti gli aspetti, quantitativi o qualitativi, direttamente collegati all'uso del servizio.

Vi sono due approcci metodologici: *quantitativo* e *qualitativo*. Ne vengono illustrate qui di seguito alcune caratteristiche più nel dettaglio.

Metodo Quantitativo:

Le rilevazioni quantitative permettono di indagare l'uso prettamente numerico del servizio (quante richieste si ricevono) e di valutarne l'effettivo 'grado di penetrazione' rispetto all'utenza, anche se la comunità di riferimento spesso non è del tutto determinabile.

I software utilizzati per il servizio dovrebbero prevedere almeno un'estrazione automatica del numero delle richieste pervenute⁶⁶¹ e dovrebbe essere possibile selezionare anche altri dati utili per ampliare le considerazioni: ad es. l'età degli utenti; la provenienza; la motivazione della richiesta, etc. e tutti quelli che si ritengono più utili e significativi. Senza dimenticare però che i dati richiesti agli utenti non devono essere eccessivi, per non incorrere nel pericolo di abbandono del servizio da parte degli stessi. Qualora non fosse possibile un'estrazione statistica automatica da parte del software, occorre procedere a conteggi manuali.

Altresì è opportuno sia possibile quantificare l'utilizzo del servizio di reference attraverso l'uso di *log file* che raccolgono dati sulle transazioni rispetto all'accesso ad un determinato servizio (o parte di esso). In particolare i *log file*, rispetto a normali statistiche puramente quantitative, forniscono maggiori informazioni: tecniche (es. rispetto ai sistemi operativi attraverso i quali gli utenti accedono al servizio; e ai browser utilizzati), territoriali (l'area geografica di provenienza dell'utente, attraverso il riconoscimento degli indirizzi ip) o d'uso (relativamente ai giorni della settimana e agli orari del giorno in cui avvengono gli accessi).

⁶⁶¹ Questo tipo di quantificazione è suggerita anche dall'indicatore n. 20 *Usi remoti procapite* in: IFLA Section of university libraries and other general research libraries, *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*, ed. by Roswitha Poll, Peter te Boekhorst, Munchen, Saur, 1996, trad. italiana: *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie*, Roma, AIB, 1999.

Gli indicatori quantitativi: concernono pertanto sia le richieste, sia gli utenti.

Relativamente alle richieste e alle risposte è utile catturare:

- numero richieste pervenute al servizio: viene misurato il volume complessivo delle transazioni di servizio in un determinato periodo⁶⁶²;
- numero richieste evase: è preferibile poter distinguere tra quelle:
 - che hanno ottenuto risposta diretta (completate);
 - inoltrate ad altri servizi interni (riorientate all'interno);
 - inoltrate ad altri esterni e che escono dal circuito del servizio vero e proprio (riorientate all'esterno tramite referral);
 - inoltrate ad altri esterni, ma che rimangono all'interno del circuito del servizio (riorientate all'esterno, ma completate all'interno - l'evasione finale della richiesta rimane in carico alla prima biblioteca ricevente);
- numero richieste non evase (non completate): serve per verificare l'eventuale scollamento tra il numero di richieste pervenute e quelle effettivamente evase (sia direttamente, sia indirettamente), dunque fornisce elementi utili a percepire la capacità e adeguatezza complessiva del servizio stesso. La rilevazione di uno scollamento significativo numericamente sarebbe indice di un errato funzionamento organizzativo o di una lacuna disciplinare da colmare;
- numero giorni utilizzati per la risposta⁶⁶³: questo indicatore dovrebbe rilevare la media complessiva dei giorni impiegati per rispondere, ma anche quale percentuale di richieste rispetta i tempi massimi indicati nelle linee guida e quale no;
- numero di richieste pervenute suddivise per tipologie: ad indicare la prevalenza delle esigenze espresse tramite questo strumento.

Relativamente agli utenti:

- numero di utenti: dato complessivo per anno, ma anche per mese, per giorno della settimana, per fasce orarie;
- numero di utenti suddivisi per tipologie:
 - Età
 - Livello di educazione scolastica
 - Motivo della richiesta
 - Domicilio (meglio richiedere il domicilio piuttosto che la residenza, in modo da essere più puntuali in caso di richieste di localizzazione di documenti).

La rilevazione di tipo quantitativo andrebbe poi opportunamente associata ad un'indagine qualitativa. L'insieme di questi approcci deve condurre ad una valutazione finale in grado di segnalare le modifiche da effettuare identificando azioni concrete da intraprendere in ordine di priorità, individuando le tempistiche congrue per ciascuna (può essere opportuno formalizzarle in un diagramma di Gantt⁶⁶⁴) e le responsabilità per ciascuna.

Metodo Qualitativo:

- Aree di azione

Si può immaginare la qualità totale come il frutto di più processi di attenzione e cura al

⁶⁶² Questo indicatore nello scopo è equivalente all'indicatore n. 15 «*Transazioni di reference procapite*» di IFLA, *Measuring quality...*, op. cit., trad. italiana: *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie*, op. cit. Esso mira a quantificare l'uso del servizio.

⁶⁶³ Questo indicatore riguarda unicamente servizi asincroni.

⁶⁶⁴ Diagramma (il cui nome deriva dallo statunitense che lo inventò nel 1917: Henry Laurence Gantt) che illustra in un'asse le azioni da intraprendere per la realizzazione di un progetto o di una sua fase e in un'altra asse le fasi temporali (in giorni, settimane o mesi) in cui si propone di realizzarle.

servizio. Tali molteplici sfere qualitative è bene siano tutte considerate:

- *qualità tecnica*: la rispondenza all'esigenza primaria del rispettivo servizio (la quale deve essere opportunamente e chiaramente esplicitata);
- *qualità funzionale*: la qualità dell'intero processo (aspetti relazionali e tecnici che concernono la modalità di erogazione).

Insieme esse compongono la sfera della *qualità erogata*.

- *qualità attesa*: è l'esito che l'utente si attende di ottenere;
- *qualità percepita*: rispondente allo scarto tra la qualità attesa e quella che l'utente ritiene di avere effettivamente ottenuto (e si colloca pertanto generalmente in una via mediana tra la qualità erogata e quella attesa).

Possono contribuire inoltre, a formare la qualità totale percepita tutti gli aspetti connessi al servizio:

- *qualità di contesto*: aspetti di natura ambientale;
- *qualità economica*: aspetti di natura finanziaria;
- *qualità dell'immagine*: aspetti di natura promozionale e visiva.

- o Punti di vista

Inoltre, vi sono due possibili punti di vista da rilevare relativi alla qualità, quello dello *staff* e quello della *community*, in quanto occorre valutare sia lato utente esterno, sia lato bibliotecario interno.

«Condurre indagini sia tra gli utenti che all'interno del personale addetto. Registrare preoccupazioni, problemi e quesiti sia tra gli utenti che tra il personale».

IFLA, *Linee guida...* - 1.8 *Valutazione*

«The library should integrate the perspectives of staff and community in the overall evaluation procedure for information services».

RUSA, *Guidelines for information services* - 5.0 *Evaluation*, 5.2

La qualità del servizio non è unidirezionale, non riguarda solo l'utente e la sua percezione, l'esperienza della qualità deve trovare equilibrio e accordo tra l'uno e l'altro interlocutore, pertanto si devono possibilmente provare sia rilevazioni esterne, sia interne. La visione globale della qualità dell'intero processo si ottiene unificando la visione del bibliotecario (e la rispondenza alla qualità pianificata) e quella dell'utente.

- o Modalità di rilevazione: «*formal*» e «*informal*»

Oltre ad avere due metodi principali e due punti di vista da tenere presenti, ci sono anche due possibili modalità di rilevazione, *formal* e *informal*:

«Formal and informal evaluations should be used to determine the optimum allocation of resources to provide quality services».

RUSA, *Guidelines for information services* - 5.0 *Evaluation*, 5.1

«Reference and user services librarians are required to have competencies in both formal and informal methods of evaluation and assessment.»

RUSA, *Professional competencies - Evaluation and assessment of resources and services*

Occorre raccogliere sia le valutazioni spontanee di utenti e addetti al servizio (*informal*), sia predisporre indagini formali e strutturate. Entrambe costituiranno un 'corpus' complessivo di dati dell'analisi.

Metodologie '*formal*' possibili:

1) Indagine esterna:

L'indagine esterna di *customer satisfaction*⁶⁶⁵ maggiormente praticabile ed efficace consiste nella somministrazione di un questionario di indagine, il cui obiettivo è fare emergere il punto di vista dell'utente (i suoi bisogni e la sua soddisfazione rispetto agli stessi) e le cui finalità consistono nel modificare il servizio (es.: riformulazione linee guida; modifiche alla carta dei servizi; cambiamenti grafici; nuovi interventi promozionali, etc.), rimodellandolo sugli elementi rilevati.

Il questionario andrebbe predisposto con attenzione, sulla base delle voci che si ritiene effettivamente utile far emergere in un determinato momento, senza eccedere nel numero delle domande, per evitare di disincentivarne la compilazione.

Nel suo sviluppo occorre stabilire:

- le voci (i temi) da rilevare;
- la quantità delle domande;
- la formulazione della nota introduttiva/esplicativa;
- la formulazione e sequenza delle domande;
- il formato delle risposte;
- la modalità e tempi di inoltro;
- i tempi di rilevazione (e sperimentazione);
- il costo complessivo della rilevazione.

o Voci/Temi

Selezionare le informazioni prioritarie, tra quelle di cui si stabilisce la necessità di rilevazione, in quanto non tutte le linee di ricerca possono essere perseguite nello stesso momento e con un unico questionario. Programmare nel tempo rilevazioni su differenti aspetti.

o Quantità domande

Il numero delle domande deve essere il minimo indispensabile utile a rilevare le voci che si intendono valutare. Un numero eccessivo di domande, che richiede tempi di compilazione troppo lunghi (superiori a qualche minuto) incidono sulla decisione dell'utente di compilare o meno il questionario. I questionari possono avere un numero variabile di domande, generalmente comunque inferiore a 10⁶⁶⁶.

o Formulazione della nota introduttiva/esplicativa

⁶⁶⁵ Sui metodi di rilevazione della soddisfazione degli utenti in biblioteca cfr. Giovanni Di Domenico, *Biblioteconomia e culture organizzative: la gestione responsabile della biblioteca*, op. cit., Par. *Le indagini sulla soddisfazione degli utenti in biblioteca*, pp. 81-97.

⁶⁶⁶ Il '*survey customer satisfaction*' del servizio di *Question Point* prevede complessivamente cinque domande, di cui quattro a risposta multipla e una a risposta libera. L'indagine proposta dal Centro di Servizio Bibliotecario di Scienze della Formazione "M. Puppo" dell'Università di Genova sul servizio di reference digitale sincrono *Chat InfoBib* è composta da una sola domanda: «Come valuti il servizio di informazioni bibliografiche tramite chat che hai appena utilizzato?» a risposta multipla (con quattro opzioni): vedi in: http://www.csbsdf.unige.it/chat_infobib.html.

Il questionario viene introdotto da una nota illustrativa delle sue finalità e modalità di compilazione. Tale nota deve essere formulata con le stesse caratteristiche del questionario: sinteticamente, in un linguaggio non eccessivamente formale, con chiarezza espositiva (evitare accuratamente fraintendimenti e ambiguità), con cortesia e coinvolgimento. In questa premessa può essere dichiarato il rispetto dell'anonimato dell'utente.

o Formulazione delle domande

Il questionario deve proporre domande:

- chiare, inequivocabili, semplici: utilizzare un linguaggio non tecnico e verificarne la correttezza della formulazione (grammaticale, linguistica-lessicale e concettuale);
- non tendenziose: non proporre domande che abbiano già in sé una risposta preferenziale e diversificare le opzioni di risposte preimpostate (in modo da prevedere più risposte differenti tra loro);
- brevi: non devono richiedere eccessivo tempo nella lettura, né nella formulazione della relativa risposta;
- ripetibili nel tempo: in modo da poter poi operare raffronti successivi.

Domande di apertura e/o di supporto su aspetti secondari e non strettamente necessarie al tema di rilevazione risultano piuttosto rischiose in un questionario compilato direttamente dall'utente da remoto (piuttosto che da un compilatore che intervista l'utente), pertanto possono essere tralasciate.

La sequenza delle domande deve essere determinata in base all'interesse che esse possono suscitare in un ipotetico compilatore. In particolare è meglio collocare in fondo al questionario le richieste più complesse, sia rispetto alla loro compilazione formale (richieste aperte) sia rispetto al contenuto concettuale richiesto, questa viene chiamata '*tecnica a imbuto*' la quale evita che all'inizio della compilazione o da una rapida occhiata l'utente decida di non procedere alla compilazione.

o Formato risposte

Le domande possono essere formulate in modo da richiedere risposte aperte (a testo libero, dette anche '*destrutturate*') o chiuse (dette anche '*strutturate*', a risposta dicotomica: sì o no, oppure multipla: preselezionabile tra quelle proposte).

Le prime permettono di ottenere dati più spontanei, pertanto anche maggiormente diversificati ed articolati, ma più difficili da raffrontare e richiedono tempi di compilazione maggiori da parte degli utenti e anche tempi maggiori di lettura e codifica da parte dei valutatori.

Le seconde hanno tempi di formulazione più rapidi e possibilità di raggruppamento e lettura semplificata per i rilevatori, ma limitano molto l'utente nella risposta poiché sono condizionate soggettivamente già nella loro rigida formulazione, pertanto meno ricche di spunti e informazioni spontanee.

Generalmente sono preferibili questionari con domande a forma mista con prevalenza di domande a risposta multipla selezionabile in una scala che prevede più risposte possibili (in numero da 4 a 7), in modo da coniugare le specificità dell'una e dell'altra tipologia, oppure semichiuso (ovvero chiuso, ma con l'opzione presente della risposta libera "altro") così da non rallentare eccessivamente la successiva elaborazione dei dati.

o Tempi e modalità di inoltro

Il questionario può essere somministrato in due tempi diversi:

- contestualmente all'invio della risposta (o al termine della transazione sincrona);
- successivamente all'invio della risposta, ricontattando gli utenti che hanno già utilizzato il servizio.

L'inoltro contestuale permette di rilevare nell'immediato l'idea che l'utente si forma del servizio e della sua soddisfazione rispetto all'esperienza globale.

L'inoltro in un secondo tempo ha come conseguenza principale quella di richiedere all'utente di ricordare l'esperienza, pertanto attivando il meccanismo del ricordo essa può anche essere soggetta a distorsione o alla perdita di dati ed elementi utili a definirla in maniera fedele.

La modalità di contatto è preferibile, qualora possibile, sia la stessa utilizzata dall'utente per accedere al servizio, pertanto il questionario può essere inoltrato (e ricevuto) attraverso: la chat; il voip; l'e-mail; la pubblicazione sul sito web della biblioteca accanto al web-form, a seconda del mezzo scelto in accesso dall'utente.

La compilazione del questionario da parte dell'utente deve sempre essere facoltativa, questa non obbligatorietà rappresenta altresì la criticità maggiore di questo tipo di rilevazione che rischia di avere uno scarso ritorno.

o Tempi di rilevazione (e sperimentazione)

Una volta formulato il questionario, è opportuno stabilire un periodo di prova dello stesso (somministrandolo a un gruppo campione di utenti o anche provando a compilarlo internamente), in modo da evitare di rilevare una grande mole di dati che potrebbero rivelarsi inutili ai propositi iniziali se il questionario si dimostrasse impostato scorrettamente o lacunoso rispetto all'obiettivo della rilevazione.

Stabilire i tempi entro i quali i questionari vengono somministrati e poi raccolti. Generalmente è opportuno indicare con evidenza grafica una scadenza ravvicinata rispetto alla diffusione del questionario, in modo da evitare dimenticanze, invitando cordialmente gli utenti ad una compilazione tempestiva.

o Costo

Il costo della rilevazione deve includere sia una valutazione sugli eventuali costi economici diretti della stessa (i.e. le spese telefoniche, qualora il questionario sia rilevato attraverso questo mezzo), sia quelli indiretti (i.e. il tempo dedicato per l'elaborazione del questionario, quello dedicato alla somministrazione e quello per la successiva lettura ed interpretazione dei dati). Il costo preventivato deve essere sostenibile dall'amministrazione della biblioteca e previsto a bilancio.

2) Indagini interne:

Sono quelle tramite le quali emerge il punto di vista del bibliotecario:

a) *Peer review*:

analisi condotta dal bibliotecario sullo stesso set di domande e risposte coinvolte nell'indagine di *customer satisfaction*.

b) *Simulazioni:*

1. *Unobtrusive test* (simulazione discreta non invasiva):

metodo utilizzato sin dagli anni Settanta del Novecento negli Stati Uniti per valutare il servizio di reference in presenza. Esso consiste nel preparare delle domande che vengono poi proposte agli addetti al reference da 'falsi' utenti. Al termine della transazione si confronta la risposta ricevuta con quella precedentemente realizzata dai valutatori stessi e si rilevano le criticità e i punti di forza del servizio.

2. *Obtrusive test* (simulazione invasiva):

il metodo consiste nella simulazione di richieste e nella valutazione successiva delle risposte ottenute, rispetto a quelle precedentemente realizzate. In questo caso però i bibliotecari sono informati della simulazione in atto.

c) *Autovalutazione:*

l'autovalutazione prevede la valutazione da parte dell'addetto stesso al servizio che risponde ad una richiesta pervenuta. Si può predisporre una griglia valutativa con dei criteri pre-impostati che ogni bibliotecario può compilare alla fine di una transazione. L'obiettivo del metodo è monitorare e valutare la qualità del servizio secondo l'ottica del bibliotecario, in questo modo si possono misurare sia il processo, sia la performance finale.

L'autovalutazione si propone anzitutto di migliorare la qualità delle risposte da molteplici punti di vista: stilistici/formali; contenutistici; tempi di evasione, potrebbe però essere utilizzata anche per una valutazione dell'intero processo organizzativo da parte del bibliotecario.

La sua criticità maggiore risiede nell'essere estremamente soggettiva, perché inevitabilmente soggiace alle interpretazioni personali. Un suggerimento per ovviare in parte alla soggettività della valutazione consiste nell'essere revisori di risposte preparate dagli altri colleghi bibliotecari e non delle proprie.

3) Indagini miste (interne ed esterne):

Focus group: piccolo gruppo (generalmente meno di una decina) di soli bibliotecari o anche di soli utenti (che ne rappresentano un campione) o di entrambi, che incontrandosi discutono e condividono la propria esperienza del servizio, si supportano e rilevano criticità attraverso la guida di un moderatore-coordinatore. L'incontro del gruppo può avvenire anche in ambiente virtuale, in cui può essere preservato l'anonimato, fattore che può favorire una discussione più spontanea di quella in presenza.

Questo tipo di rilevazione, che può quindi essere sia interna che esterna, ha una finalità soprattutto esplorativa delle tematiche oggetto di indagine, occorre tenere conto che però può risentire delle influenze che si possono generare tra i partecipanti al gruppo nel momento del confronto.

Metodologie '*informal*' possibili:

Alle metodologie formali e appositamente strutturate, si possono poi affiancare dati provenienti dagli utenti spontaneamente: ad esempio *feedback* pervenuti sempre al servizio di reference o alla casella di posta elettronica della biblioteca o dei singoli operatori, che andrebbero opportunamente raccolti.

E' possibile inoltre introdurre in queste metodologie elementi che rilevano l'aspetto emozionale dell'esperienza del servizio, presente e futura. Ad esempio si può chiedere agli utilizzatori - al termine della transazione - di definire complessivamente l'esperienza del servizio o specificatamente alcuni segmenti di esso. Oltre all'utilità del contenuto rispetto alla propria ricerca, si possono rilevare elementi correlati agli stati d'animo nell'uso del servizio come: la facilità d'uso e accessibilità, la rapidità, la cortesia, la chiarezza della risposta, etc., attraverso uno o più aggettivi scelti direttamente dall'utente o da selezionare tra quelli prestabiliti dal bibliotecario⁶⁶⁷, questo permette di rilevare un *feedback* 'guidato' a fornire precise informazioni sul personale, il software, il design, etc.⁶⁶⁸ In questo modo si comincia a rilevare l'impatto del servizio virtuale sull'area delle «*necessità emozionali*» dell'utente fruitore, rispetto alle sue «*necessità razionali*»⁶⁶⁹.

Inoltre, si possono incoraggiare gli utenti ad immaginare e descrivere nel dettaglio il loro servizio di reference digitale ideale. Oltre alla fotografia dell'esistente, utile ad apporre correttivi nell'immediato, grazie ai suggerimenti dei diretti utilizzatori si pongono le basi per cominciare a delineare il servizio a cui aspirare nel futuro.

Gli indicatori

Scelte le modalità di rilevazione occorre mettere a punto gli indicatori qualitativi da rilevare per una valutazione del servizio di reference digitale. Generalmente, nelle esperienze straniere di indagini della qualità sono rilevati i seguenti aspetti⁶⁷⁰:

Cortesia: dell'addetto al servizio. Qualità composita, a cui contribuiscono:

- la capacità di lettura/ascolto (grado di interesse dell'addetto) e la corretta interpretazione della richiesta;
- un linguaggio chiaro, senza tecnicismi (efficacia comunicativa della transazione);
- le formulazioni di saluto e invito al o *follow-up*.

Affidabilità: del servizio, facilitata da:

- dichiarazioni di privacy;
- presenza di una carta del servizio disponibile sul web.

*Accuratezza e completezza*⁶⁷¹: della risposta ottenuta, rispetto a:

⁶⁶⁷ Questo metodo rientra nella categoria dei metodi di rilevazione degli stati d'animo del tipo *Self report method*, il quale ha come assunto che gli individui sappiano riconoscere e riportare le proprie emozioni. A tal proposito cfr.: Irene Lopatovska, Ioannis Arapakis, *Theories, methods and current research on emotions in library and information science, information retrieval and human-computer interaction*, op. cit.

⁶⁶⁸ La modalità di rilevazione qualitativa dell'aspetto emozionale nell'esperienza di un servizio pubblico viene adottata ad esempio dall'acquario di Genova, dove al termine della visita di ogni vasca viene chiesto al visitatore di individuare la parola che si ritiene più adatta a caratterizzarla, in: Loretta Battaglia, Maria Rita Santagostino, *Il marketing esperienziale come strumento per lo sviluppo del mercato della cultura*, op. cit.

⁶⁶⁹ Giovanni Di Domenico distingue tre aree principali di impatto dei servizi bibliotecari sull'utenza: area delle «*necessità razionali*» legate al soddisfacimento di bisogni di informazione e conoscenza; area delle «*necessità emozionali*» legate al clima anche virtuale in cui avvengono le transazioni; area delle «*necessità etiche*» legate alle responsabilità, in: IDEM, *La qualità nelle biblioteche: cosa produce per la collettività? Note sulla valutazione d'impatto delle biblioteche*, art. cit. e IDEM, *Il servizio bibliotecario personalizzato nella rilevazione della qualità percepita dagli utenti*, «Biblioteche oggi», 24 (giugno 2006), n. 5, pp. 41-47.

⁶⁷⁰ Charles R. McClure, R. David Lankes, Melissa Gross, Beverly Choltco-Devlin, *Statistics, measures and quality standards for assessing digital reference library service : Guidelines and procedures*, op. cit. e Virtual Reference Desk Network, *Facets of Quality for Digital Reference Services*, op. cit.

⁶⁷¹ *Accuratezza e completezza* sono anche i due elementi richiesti dall'indicatore IFLA n. 16 «*Grado di risposte corrette*» in: IFLA, *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie*, op. cit.

- forma complessiva con cui la risposta viene presentata (formulazione linguistica e stilistica);
- numero fonti utilizzate;
- adeguatezza rispetto alla richiesta (in termini di livello, di completezza rispetto a quanto richiesto);
- neutralità della risposta.

Soddisfazione: rispondenza complessiva alle aspettative dell'utente in termini di:

- utilità della risposta rispetto al proposito iniziale;
- rapidità;
- correttezza linguistica, stilistica, grammaticale;
- autorevolezza ed effettiva reperibilità delle fonti citate;
- completezza della risposta;
- tipologia delle richieste ammesse.

Accessibilità:

- visibilità del servizio (identificazione del servizio rispetto alla sua posizione all'interno del sito della biblioteca e rispetto alla grafica utilizzata);
- chiara definizione e denominazione del servizio;
- facilità d'accesso (fruibilità dell'interfaccia; software necessario per il suo uso);
- gratuità;
- disponibilità del servizio (in termini di giorni della settimana ed orari in cui è effettivamente utilizzabile);
- estensione del servizio (categorie di utenti ammesse; archivio accessibile);
- varietà delle tipologie di servizi di reference digitale tra cui scegliere ('multicanalità');
- promozione adeguata (canali utilizzati, frequenza di programmazione, diffusione).

Nel loro complesso questi indicatori servono a monitorare l'efficacia del servizio, mentre per l'efficienza occorre affidarsi alle indagini statistiche di tipo quantitativo che mirino a far emergere il volume delle richieste pervenute al servizio, i tempi di risposta, il rapporto tra utenti che utilizzano per la prima volta il servizio (*first time-users*) e utenti fidelizzati (*repeat-users*), il personale addetto e ad un calcolo di tipo economico sull'intero processo.

Il calcolo economico, serve a computare il costo complessivo di ogni transazione di reference digitale, occorre pertanto calcolare le spese fisse o variabili annuali per il servizio e attribuirle ad ogni singola transazione, in particolare:

- la durata complessiva del processo (dall'arrivo della richiesta, all'invio della risposta);
- le risorse impiegate (staff, software, hardware, linea telefonica, etc.).

Complessivamente la valutazione dei dati raccolti serve a fare emergere i consolidamenti necessari, oppure le eventuali modifiche utili al servizio, individuando la strategia più giusta ravvisabile in tre opzioni principali:

- *Consolidamento*: mantenimento delle funzionalità del servizio esistente, rispetto all'utenza tradizionale;
- *Focalizzazione*: modifiche rispetto a specifici utenti;
- *Espansione*: innovazione del servizio offerto, finalizzata a recepire nuovi utenti⁶⁷².

⁶⁷² Le opzioni di strategia sono un adattamento da: Neil Kotler, Philip Kotler, *Marketing dei musei : obiettivi, traguardi, risorse*, op. cit. e Ludovico Solima, *Marketing strategico per la gestione dei musei*, in: *Museo contro museo : le strategie, gli strumenti, i risultati*, a cura di Pietro A. Valentino, Gianfranco Mossetto, Firenze, Giunti, 2001, pp. 55-81.

Criticità nel processo di misurazione e valutazione:

Inevitabilmente quello della valutazione è un processo non del tutto neutrale. La soggettività è connaturata ad ogni rilevazione di qualità in cui l'elemento umano abbia una parte preponderante.

Inoltre, nel caso specifico del servizio di reference digitale, è evidente che alcuni aspetti dell'interazione per la loro stessa intangibilità siano estremamente difficili da misurare.

Gli aspetti non compresi nelle presenti linee guida:

Per quanto concerne la definizione delle linee guida - come premesso - non si è tenuto conto delle differenze tipologiche delle biblioteche italiane, le cui amministrazioni, funzioni e natura sono, come è noto, frammentate e molteplici, poiché il presente lavoro ambisce a proporsi a tutti gli istituti culturali bibliotecari.

Non rientra inoltre nelle presenti linee guida tutto ciò che pertiene ad un determinato contesto geografico locale o istituzione specifica.

Si tratta in particolare degli aspetti organizzativi e gestionali relativi alla attuazione e al mantenimento del servizio nel tempo, i quali presuppongono puntuale conoscenza e continuo adeguamento del contesto ambientale, economico, tecnico/strumentale/umano a disposizione.

Inoltre non sono approfonditi, ma solamente accennati, gli elementi che non sono del tutto specifici del reference digitale ma che sono di suo supporto e il cui dettaglio di analisi può essere mutuato altrove: i.e. gli strumenti e i meccanismi di *fundraising*; la qualità secondo il sistema di certificazione ISO; la strutturazione tecnico/informatica dei sistemi di reference; etc.

VI - Ipotesi di una configurazione di reference digitale per il contesto italiano, a matrice regionale

«A pensarci bene, l'idea stessa di biblioteca poggia su una contraddizione, in quanto oscilla tra l'aspirazione a garantire l'accessibilità, senza confini, a tutto il sapere del mondo e l'esigenza di incardinare la propria esistenza su un concreto contesto per soddisfare i bisogni informativi della propria utenza particolare, tra una dimensione universale e una dimensione locale».

Giovanni Solimine, *La biblioteca : scenari, culture e pratiche di servizio*⁶⁷³.

6.1 Riposizionarsi

Il reference per essere efficace e competitivo necessita, forse più di altri servizi bibliotecari, di essere continuamente riposizionato nel tempo e nel contesto di riferimento, ovvero di ridefinirsi sia rispetto alle priorità del suo stesso ruolo e alle esigenze ed aspettative degli utenti che serve, sia rispetto agli altri servizi analoghi ma non erogati da biblioteche e anche rispetto alle innovazioni tecnologiche⁶⁷⁴.

Come riposizionarsi oggi e nel futuro prossimo?

Le strategie irrinunciabili, dopo aver fatto luce sugli aspetti che riguardano questo servizio, sembrano essere *flessibilità, integrazione, sinergia ed esperienza*. Esso difatti si deve adattare continuamente ai mutamenti del contesto, sociale e bibliotecario, trasformandosi e contemplando, plasmandole alle proprie effettive possibilità, le più attuali tecnologie che ne possano espandere le funzionalità e la capacità di attrattiva verso il più ampio bacino di utenza possibile, in modo da realizzare non unicamente delle esperienze funzionali ed utili, ma anche *memorabili*⁶⁷⁵ o quanto meno personalmente significative per i propri utilizzatori. Tali parole chiave creano perciò una trama fitta degli elementi, delle proprietà indispensabili al reference del futuro.

Le biblioteche hanno da sempre avuto, per propria naturale vocazione, un ruolo informativo di grande importanza. Con l'avvento del digitale si è reso indispensabile rinnovare il modo di

⁶⁷³ Giovanni Solimine, *La biblioteca : scenari, culture e pratiche di servizio*, op. cit., Cap. 2 *Le strategie della biblioteca nella società dell'informazione*, Par. 3 *L'organizzazione della memoria collettiva*, cit. pp. 49-50.

⁶⁷⁴ In riferimento alle organizzazioni museali viene definito 'posizionamento' *«l'atto con cui si precisano l'immagine, i valori e le offerte di un'organizzazione in modo tale che i consumatori comprendano, possano apprezzare e siano incuriositi da ciò che il museo rappresenta in rapporto ai competitori»*, in: Neil Kotler, Philip Kotler, *Marketing dei musei : obiettivi, traguardi, risorse*, op. cit., cit. p. 181, mentre più in generale per gli organismi culturali *«posizionare attivamente vuol significare costruire uno spazio ideale per collocare l'offerta in una posizione desiderata e di sicura resa per il conseguimento degli obiettivi statutarî»*, in: Antonio Foglio, *Il marketing della cultura : strategia di marketing per prodotti/servizi culturali, formativi, informativi, editoriali*, op. cit., cit. p. 181.

⁶⁷⁵ Della necessità di creare esperienze memorabili che coinvolgano gli individui sul piano personale e di *«linea di memorabilità»* trattano B. Joseph Pine II e James H. Gilmore in riferimento al nucleo della nuova economia: *«i beni e i servizi rimangono al di fuori dell'individuo, mentre le esperienze raggiungono l'interiorità dell'individuo, agendo su di lui in un modo intrinsecamente personale, aumentando considerevolmente il valore dell'offerta»* in: *L'economia delle esperienze : oltre il servizio*, op. cit., cit. p. 233.

svolgere questo ruolo, in modo che potesse accordare tutti i soggetti coinvolti: utenti fruitori, autori creatori di contenuto, bibliotecari mediatori ed editori detentori di diritti ed esclusività. Le biblioteche sono pertanto le prime promotrici di una strategia che prevede la convivenza delle proprie molteplici funzioni e l'ampliamento dei tradizionali confini lavorativi, attraverso connessioni con più soggetti tramite esperienze consortili e cooperazioni estese.

La rapida obsolescenza dei prodotti e dei servizi bibliotecari si può contrastare lavorando alla rigenerazione e al riposizionamento però non solo del singolo servizio, ma di un progetto più ampio che riguarda l'intero organismo che lo offre.

La realizzazione dei servizi informativi digitali si inserisce nel fulcro operativo di tale ampia strategia. Il reference digitale, soprattutto nella sua modulazione cooperativa, nel contesto attuale può essere considerato uno strumento bibliotecario utile per superare le molteplici «recinzioni» alle informazioni (rappresentate dai limiti dovuti al *digital divide*; ai limiti nell'accesso alle risorse dovuti agli editori; etc.):

«Per contrastare la recinzione dei beni comuni, bibliotecari, ricercatori e altri paladini dell'interesse pubblico hanno cercato modi alternativi per espandere l'accesso alla ricchezza di risorse su internet, e hanno iniziato a costruire comunità online, o "beni comuni della conoscenza", per produrre e condividere ricerche, informazioni, opere creative e discussione democratica.⁶⁷⁶».

Sebbene obiettivo finale del presente lavoro non sia quello di compiere un'analisi completa che porti ad individuare e proporre un unico 'Modello' di servizio di Reference digitale nazionale, piuttosto di introdurre una matrice minima teoretica e strutturale a cui tutti i vari servizi già esistenti e quelli che verranno pensati in seguito possono fare riferimento, alla luce delle considerazioni fatte, è possibile anche formulare un'ipotesi sostenibile in merito, che funga da diagnosi organizzativa e serva da stimolo al miglioramento continuo rispetto a questo tema nel contesto italiano⁶⁷⁷.

Alcuni auspicano e ipotizzano la realizzazione di servizi di reference con matrice nazionale, per ogni paese, in grado di coinvolgere istituti e istituzioni differenti che nel solco di quanto è accaduto in alcune nazioni nord Europee (Olanda, Danimarca, etc.) si sostituiscano alla molteplicità dei servizi attivi nel territorio.

Io ritengo, dopo le indagini effettuate con questo lavoro, che questo sia un obiettivo certo molto ambizioso, a livello ipotetico condivisibile anche per l'Italia, a cui eventualmente tendere però molto gradualmente. La complessità del territorio italiano sul tema delle biblioteche, delle tipologie, delle istituzioni di appartenenza e delle relative finalità delle stesse non può essere ignorata, nonostante il reference ci insegni a guardare oltre queste differenze, o per meglio dire, ci educi alla possibilità di sfruttarle in positivo per ricavarne un utile condiviso tra più portatori di interesse.

6.2 In cerca di fluide sinergie

Nell'ultimo ventennio il concetto di convergenza⁶⁷⁸ ha iniziato ad essere progressivamente pervasivo nella società e ad acquisire sempre più adepti. Henry Jenkins, autore del testo *Cultura convergente*⁶⁷⁹, riconosce nella convergenza, intesa come processo di contaminazione

⁶⁷⁶ Nancy Kranich, *Contrastare la "recinzione": rivendicare i beni comuni della conoscenza*, in: *La conoscenza come bene comune: dalla teoria alla pratica*, a cura di Charlotte Hess, Elinor Ostrom, Milano, Mondadori, 2009, cit. p. 124.

⁶⁷⁷ L'idea di un servizio unico per l'Italia, pur condivisa a livello ipotetico, implica un ripensamento generale del servizio bibliotecario in quanto tale, su scala nazionale, che va comprensibilmente ben al di là dell'estensione di questo lavoro.

⁶⁷⁸ Per ampliare il concetto di convergenza si veda anche: Peter Burke, *Convergenza*, in: Asa Briggs, Peter Burke, *Storia sociale dei media: da Gutenberg a Internet*, Bologna, Il Mulino, 2002, pp. 324-391.

⁶⁷⁹ Henry Jenkins, *Cultura convergente*, Milano, Apogeo, 2007.

nell'industria dei media che porta un unico mezzo ad offrire più servizi, nell'intelligenza collettiva e nella partecipazione, i moderni strumenti che ogni produttore dovrebbe fluidamente utilizzare per rapportarsi con i consumatori ed essere competitivo.

In un ambiente culturale, quale quello rappresentato dalle biblioteche, continua a funzionare il dialogo tra produttore e consumatore. Le biblioteche non possono evitare di confrontarsi con usi e pratiche culturali e informative modificate dalla nuova tecnologia, pena il crollo della propria autorevolezza e la fine del proprio ruolo di intermediazione nell'accesso all'informazione, di scambio di saperi, di disseminazione di conoscenze, di impulso alla partecipazione dei fruitori. Anelare alla convergenza, unendo più livelli di competenze e realizzarla, ora è sempre più indispensabile ed è sinonimo di vitalità presente e futura.

E' utile riprendere il concetto di convergenza, chiarendolo relativamente alla sua applicazione nel contesto bibliotecario. In questa sede si utilizza il termine convergenza nella sua accezione di processo di cambiamento, 'contaminazione' e interrelazione tra sistemi differenti, intendendo con sistemi differenti non solo la commistione tra mezzi tecnologici e comunicativi, ma anche e soprattutto la sinergia tra soggetti (istituti amministratori, ma anche singoli professionisti) eterogenei (per appartenenza, per finalità primaria, per organizzazione, per competenze, etc.).

Riccardo Ridi, molto sinteticamente e altrettanto pragmaticamente, individua le seguenti ragioni della cooperazione in relazione proprio ai VRS (Virtual Reference Services⁶⁸⁰): *«per ottimizzare le risorse umane disponibili, per garantire un orario di servizio maggiore, per garantire un tempo di attesa minore, per spartirsi più equamente l'utenza»*.

Claudio Leombroni, analizzando il Progetto di Biblioteca Digitale Italiana, indica alcuni elementi distintivi che accomunano le biblioteche digitali: pluralità, convergenza, interoperabilità.

Tali concetti appaiono rispondenti anche alle specificità del reference digitale considerato, come già fatto in precedenza, parte di un progetto più ampio di Biblioteca Digitale e da questi si può pensare di partire per alcune considerazioni sulla cooperazione in ambiente digitale.

Pluralità:

«La biblioteca digitale comporta il mutamento di diversi paradigmi che hanno caratterizzato l'operare dei servizi bibliotecari: la cultura organizzativa, i modelli della cooperazione, l'organizzazione del lavoro, l'agenda delle priorità, l'architettura dei sistemi di automazione, la gestione dei servizi. Lo spazio della biblioteca digitale, potentemente definito dalle nuove tecnologie, è caratterizzato da interoperabilità, poliarchia, pluralismo, relazioni di volta in volta contrattate nel rispetto della rispettiva autonomia, tecnologie di rete sulle quali si costruiscono organizzazioni meno gerarchiche e più decentrate, più federative che in passato, organizzazioni virtuali, modulari, agili, capaci di istituire e di governare una pluralità di relazioni con soggetti disparati e di gestire una catena virtuale di fornitura in grado di produrre valore per il cittadino della società dell'informazione. Non biblioteca digitale, quindi, ma biblioteche digitali; non grandi sistemi, grandi 'narrazioni' sistematiche, ma tanti discorsi tenuti insieme da un linguaggio comune, da una struttura comunicativa basata sull'assunzione di impegni fra istituti diversi per pubblici diversi, ma accomunati da quell'unica missione di garantire a tutti l'accesso all'informazione e alla conoscenza che fa parte dei valori duraturi, trascendentali, della professione bibliotecaria.»

⁶⁸⁰ Riccardo Ridi, *Reference digitale*, in: *Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine, Paul Gabriele Weston, Roma, Carocci, 2007, reperibile con aggiornamenti alla url: <http://lettere2.unive.it/ridi/referencedig.htm>.

Convergenza:

«Da alcuni anni la convergenza di archivi, biblioteche e musei è divenuta parte essenziale delle politiche pubbliche. Ciò comporta alcune importanti conseguenze, sia di ordine concettuale, sia di ordine operativo. Innanzitutto le istituzioni culturali o le istituzioni coinvolte nell'organizzazione e nella conservazione della memoria (locale o nazionale) possono ora essere considerate articolazioni di un'unica infrastruttura con ampie aree di intersezione e di sovrapposizione. [...] La convergenza, abilitata e assecondata dalle nuove tecnologie, comporta un cambiamento di linguaggio o, il che è lo stesso, l'adozione di un linguaggio comune; un cambiamento di obiettivi e soprattutto la definizione di servizi convergenti. La convergenza, in sostanza, è un concetto più ampio della mera convergenza tecnologica e richiama modelli organizzativi, comportamenti, stili manageriali e modalità di servizio convergenti⁶⁸¹».

Sostanzialmente convergere porta a ridurre la pluralità di istituti diversi e di pubblici diversi che comunque permane in una infrastruttura con un'interfaccia operativa comune che per funzionare necessita di un'assunzione di impegno, un linguaggio, un obiettivo, un modello di servizio e uno stile organizzativo condivisi. Non si elidono le diversità dei singoli enti che partecipano ad un processo di convergenza per un servizio, piuttosto si livellano e si traducono al fine di erogare in maniera omogenea un servizio di pubblica utilità. Il perseguimento dell'obiettivo comune è di impulso a uniformare laddove c'è differenza, a sorvegliare la pluralità in nome di una unicità che ha in sé la garanzia di massima fruibilità per l'utenza.

«Il miglior modo per salvaguardare i diritti degli utenti alla piena soddisfazione di qualsiasi loro domanda, e nel contempo esaltare lo specifico profilo della missione della biblioteca, può essere solamente il lavoro in cooperazione con altre biblioteche⁶⁸²».

In particolare una convergenza intersistemica o interistituzionale, ovvero tra biblioteche appartenenti ad istituzioni differenti porta a unificare risorse, conoscenze, possibilità, sensibilità, concezioni di servizio e modalità operative talmente diverse da costituire occasione reale di crescita per gli operatori ed amministratori e arricchimento grazie a competenze diversificate a disposizione per gli utenti. Le differenze, al di là di quelle evidenti di tipo disciplinare, sono soprattutto di metodo e possono essere sintetizzate in abilità diverse: alla biblioteca speciale soprattutto l'attitudine a portare a compimento le ricerche degli utenti mettendo in secondo piano la segnalazione e l'istruzione del percorso di ricerca; alle universitarie la naturale propensione agli aspetti educativi, pertanto alla formazione e a proporsi a supporto della ricerca e della didattica; alla pubblica di ente locale la funzione di promozione delle raccolte (le proprie e quelle delle altre biblioteche), di facilitazione nell'accesso all'informazione (anche relativamente all'uso dei nuovi mezzi che la veicolano)⁶⁸³ e di attenzione ed assistenza alle esigenze locali sociali ed educative della propria comunità⁶⁸⁴.

⁶⁸¹ Claudio Leombroni, *Appunti per un'ontologia delle biblioteche digitali: considerazioni sulla Biblioteca digitale italiana*, art. cit.

⁶⁸² Elena Boretti, *I servizi di informazione nella biblioteca pubblica: competenze e metodi per collaborare nel reference tradizionale e digitale*, op. cit., cit. p. 137.

⁶⁸³ Il compito del servizio bibliotecario pubblico di aiuto all'utente nell'accesso all'informazione a tutti i livelli diminuendo anche il divario digitale è ampiamente trattato nelle linee guida IFLA/UNESCO per lo sviluppo (già nell'ed. del 2002): «Le biblioteche pubbliche sono strumenti per la pari opportunità e devono rappresentare un'ancora di salvataggio contro l'alienazione e l'esclusione sociale dal progresso tecnologico trasformandosi in portale elettronico all'informazione dell'era digitale. Dovrebbero assicurare a tutti i cittadini l'accesso all'informazione, utile per organizzare la loro vita nel contesto locale, per l'acquisizione delle informazioni essenziali sui processi democratici e per la partecipazione attiva a una società sempre più globale», op cit., cit. p. 54.

⁶⁸⁴ E' opportuno sottolineare che queste macro-funzioni non sono fisse o scontate per tipologie, come sinteticamente ho indicato, piuttosto si attivano a seconda dei contesti, delle necessità e delle possibilità. In molte zone africane, ad esempio, le biblioteche universitarie svolgono un ruolo educativo fondamentale non

«Nella cooperazione infatti è possibile valorizzare le migliori qualità di ogni biblioteca, orientando ciascuna domanda al servizio più adeguato a darvi risposta. I vantaggi della cooperazione potrebbero quindi trovarsi sul piano dei risultati sia quantitativi che qualitativi, ma l'obiettivo è anche di dare ai servizi bibliotecari una maggiore visibilità e la capacità di sostenere la concorrenza di altre organizzazioni più o meno commerciali, più o meno concorrenti.⁶⁸⁵».

Convergere significa far emergere «la natura omogenea della funzione bibliotecaria», come enunciato nelle Tesi di Viareggio⁶⁸⁶, piuttosto che le singole differenze tipologiche, pertanto finalmente lavorare per similitudini - le finalità comuni - piuttosto che per differenze disciplinari, strutturali, metodologiche o amministrative che siano.

Interoperabilità:

Il concetto di interoperabilità viene sempre più facilmente associato alla sua valenza eminentemente tecnica, quale capacità di garantire lo scambio di dati tra sistemi differenti, altresì però sono da evidenziare altre sue importanti valenze come l'«interoperabilità semantica» concernente la condivisione di concetti, l'«interoperabilità delle risorse umane» riguardante lo scambio di competenze e l'«interoperabilità organizzativa» che permette una effettiva condivisione professionale⁶⁸⁷.

Globalmente afferma Paul Miller: «A truly interoperable organisation is able to maximise the value and reuse potential of information under its control. It is also able to exchange this information effectively with other equally interoperable bodies, allowing new knowledge to be generated from the identification of relationships between previously unrelated sets of data.

Changing internal systems and practices to make them interoperable is a far from simple task. The benefits for the organisation and those making use of information it publishes are potentially incalculable.⁶⁸⁸»

Ritornando al tema più specifico del reference, al momento attuale riuscire a realizzare un servizio convergente tra soggetti appartenenti a diverse amministrazioni (Comuni, Province, Regioni, Ministeri, Enti privati, etc.) che sia unico di riferimento per una piccola dimensione di tipo territoriale locale (cittadina, provinciale o regionale, ad esempio), piuttosto che nazionale, potrebbe costituire già un buon punto di partenza per sperimentare la capacità di dialogo nella diversità, finalizzata alla resa di un servizio pubblico efficace.

A partire da questa dimensione, una volta sperimentata e consolidata, si potrebbe in seguito lavorare, per mettere a punto una rete collaborativa ancora più eterogenea ed estesa territorialmente, mantenendo però delle basi locali di riferimento e coordinamento⁶⁸⁹.

solo verso gli studenti, ma in generale verso tutta la comunità che ne abbisogna, lo stesso vale per le biblioteche di ricerca e degli istituti terziari. I servizi informativi che predispongono infatti sono rivolti a veicolare conoscenze pratiche di tipo agroalimentare, che corrispondono alle necessità più stringenti della popolazione e sono pertanto risorse importantissime in quanto favoriscono sia l'agricoltura di sussistenza, che l'agricoltura commerciale. Cfr. Progetto PRAIS (*Programme for agricultural information services*), in: Clemence Namponya, *Meeting the information needs of farmers in the electronic environment: lessons from Southern Africa*, in: *The virtual customer*, op. cit., pp. 334-348.

⁶⁸⁵ Anna Galluzzi, *Biblioteche e cooperazione*, op. cit., pp. 244-257 concetto poi ripreso da: Elena Boretti, *I servizi di informazione nella biblioteca pubblica*, op. cit., p. 252.

⁶⁸⁶ Il documento *Scelte di politica bibliotecaria: documento e tesi di Viareggio del XXXIV Congresso nazionale dell'AIB 28-31 ottobre 1987*, op. cit., composto da 9 tesi, rappresenta anche più di vent'anni dopo la sua enunciazione un documento di massima importanza della biblioteconomia italiana.

⁶⁸⁷ Claudio Leombroni, *Appunti per un'ontologia delle biblioteche digitali: considerazioni sulla Biblioteca digitale italiana*, art. cit., il quale a sua volta rielabora: Paul Miller, *Interoperability. What is it and why should I want it*, «Ariadne», (21 giugno 2000), n. 24, <http://www.ariadne.ac.uk/issue24/interoperability/>.

⁶⁸⁸ Paul Miller, *Interoperability. What is it and why should I want it*, op. cit.

⁶⁸⁹ A tal proposito cfr. Elena Boretti, *Ipotesi per un sistema bibliotecario*, in: EADEM, *I servizi di informazione nella biblioteca pubblica: competenze e metodi per collaborare nel reference tradizionale e digitale*, op. cit., p. 264.

In un certo senso, l'idea di un efficace ed efficiente servizio di reference digitale di estensione nazionale potrebbe avere le radici nel motto «*think global but act local*» utilizzato per le biblioteche già da Roy Tennant, che riflettendo sul miglior uso della tecnologia in biblioteca ipotizzava un unico luogo (globale) in cui l'utente poteva compiere la ricerca e una dimensione locale di reperimento⁶⁹⁰.

Attraverso questa riflessione si è provato, nel corso di questo progetto, ad ipotizzare la proposta di un servizio globale che abbia una '*dimensione locale di reperimento*' e si sono individuate le principali fasi del processo di realizzazione di un modello sostenibile.

⁶⁹⁰ Roy Tennant, *Avoiding unintended consequences*, «Library journal», 1 gennaio 2001, <http://www.libraryjournal.com/article/CA156524.html>.

6.3 Cooperazione e Interistituzionalità

«Il bibliotecario, consapevole del contesto globale in cui opera, si impegna a promuovere singolarmente e in forma cooperativa l'integrazione dei diversi sistemi informativi e la rimozione degli ostacoli organizzativi e geografici che limitano la circolazione delle informazioni e dei documenti.»

AIB, *Codice deontologico del bibliotecario: principi fondamentali*⁶⁹¹.

3.3 Doveri verso i documenti e le informazioni

Sollecitazioni in merito alla cooperazione e alla interistituzionalità derivano non solo dalle pratiche di servizio del contesto bibliotecario internazionale, già da tempo proteso alle sinergie, dalle prescrizioni professionali⁶⁹² e dalle riflessioni italiane di settore⁶⁹³, ma anche dalle norme nazionali e regionali che disciplinano le biblioteche. Tali ampie indicazioni supportano l'idea che una dimensione collaborativa anche nel reference sia attuabile e opportuna, pertanto per concretizzare tale sinergia di pensieri occorre conferire priorità agli approcci collaborativi.

6.3.1 Quadro normativo nazionale⁶⁹⁴

La legislazione bibliotecaria in Italia⁶⁹⁵, come è ben noto, è piuttosto farraginoso e dispersivo, speculare a un panorama di appartenenze istituzionali e conseguenti regolamentazioni, compiti, responsabilità diversificate, tra i più variegati nel mondo. Non esiste a livello

⁶⁹¹ *Codice deontologico del bibliotecario: principi fondamentali*, approvato dall'assemblea generale dei soci AIB, il 30 ottobre 1997, disponibile sul sito AIB: <http://www.aib.it/aib/cen/deocod.htm>.

⁶⁹² Cfr. *Linee guida IFLA/UNESCO per lo sviluppo delle biblioteche pubbliche* è chiaramente indicato un percorso cooperativo - a vari livelli - proprio per lo sviluppo del servizio informativo e viene citato a titolo esemplificativo il servizio britannico *Ask a Librarian*: «La biblioteca dovrebbe fornire l'accesso alle proprie risorse e a quelle di altre biblioteche e servizi di informazione tramite la creazione, la gestione e la condivisione di reti elettroniche efficienti a tutti i livelli, da quello locale a quello internazionale. Rientrano in quest'ambito la partecipazione a reti civiche, i programmi per lo sviluppo di comunità tecnologicamente avanzate e le reti elettroniche tra due o più agenzie. Le biblioteche dovrebbero essere anche parte integrante delle politiche nazionali per l'informazione.», op. cit., par. 3.8 *Le reti elettroniche*, cit. p. 54.

⁶⁹³ A Modena, il 6 giugno 2011, è stato organizzato da SBA Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia (in particolare a cura di Maria Cristina Belloi e Roberta Gallina), un seminario dedicato proprio alla condivisione delle esperienze italiane sul tema della cooperazione e interistituzionalità nel *reference* digitale: *Scambiamoci le pratiche: esperienze italiane di reference digitale cooperativo interistituzionale a confronto*. Le relazioni degli interventi sono disponibili a questo indirizzo: http://www.chiedialbibliotecario.unimore.it/scambiamoci_2011.asp.

⁶⁹⁴ Una piccola parte del testo di questo paragrafo è stata ripresa dall'articolo della scrivente pubblicato nel «Bollettino AIB», 51 (marzo-giugno 2011), n. 1/2, pp. 79-94, avente il titolo *Cooperazione e interistituzionalità nel reference digitale: indicazioni ed orientamenti nella legislazione nazionale italiana e regionale dell'Emilia-Romagna*. Abstract disponibile al seguente indirizzo Web: <http://www.aib.it/aib/boll/2011/1101079.htm>.

⁶⁹⁵ Un ottimo contributo recente sul tema della legislazione bibliotecaria italiana è quello di Paolo Traniello, *Le biblioteche degli enti locali in Italia tra ordinamento regionale e autonomia comunale: problemi, risultati, prospettive*, in: *Fare sistema: il dialogo dei servizi culturali del territorio a trent'anni dalla nascita del Sistema Bibliotecario Brescia Est*, a cura di Luca Rivali, Milano, C.U.S.L., 2009, pp. 23-38.

nazionale un documento omogeneo e coerente che regolamenti tutte le molteplici tipologie di biblioteche esistenti, pertanto occorre allo stato attuale assemblare più norme per tentare di ottenere una politica di indirizzo complessiva in merito.

In questa sede, mi limito a fare emergere nei documenti normativi vigenti gli elementi che riguardano più in generale la cooperazione e nello specifico la cooperazione nel settore delle biblioteche e dei beni culturali, affinché riesca più semplice comprendere la connessione alla modalità cooperativa anche in un servizio.

La Repubblica Italiana, nella sua Carta Costituzionale, riconosce la cooperazione quale forma di gestione incentivabile e le attribuisce addirittura una *Funzione sociale* (art. 45)⁶⁹⁶.

La Costituzione nel suo titolo V, modificato nel 2001 con apposita legge⁶⁹⁷, distingue tra potestà *legislativa* (a legislazione esclusiva statale) di Stato e Regioni e *concorrente* (su materie residue, di non assoluta pertinenza dello Stato). La funzione di Tutela dei beni culturali rientra nelle competenze esclusive statali, ma la valorizzazione, la promozione e l'organizzazione di attività culturali relative a beni di appartenenza statale sono affidate alle normative delle singole Regioni: «*valorizzazione dei beni culturali e ambientali e promozione e organizzazione di attività culturali*», le quali godono già dal 1972 di autonomia anche in materia di *tutela* dei beni librari di appartenenza non statali⁶⁹⁸. Inoltre, all'articolo successivo, si ribadisce la possibilità da parte dello Stato di *coordinarsi* con le Regioni, anche per le funzioni di sua assoluta pertinenza «*disciplinando inoltre forme di intesa e coordinamento nella materia della tutela dei beni culturali*». Lo stesso articolo riconosce anche che «*Stato, Regioni, Città metropolitane, Province e Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà*» (art. 4 L. cost./2001, che modifica l'art. 118 della Costituzione⁶⁹⁹).

⁶⁹⁶ *Costituzione della Repubblica italiana*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 298, edizione straordinaria del 27/12/1947 (entrata in vigore il 1/01/1948).

Ivi, Parte I, Diritti e doveri dei cittadini - Titolo III, Rapporti economici - art. 45: «*La Repubblica riconosce la funzione sociale della cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione privata. La legge ne promuove e favorisce l'incremento con i mezzi più idonei e ne assicura, con gli opportuni controlli, il carattere e le finalità*».

⁶⁹⁷ L. cost. 18/10/2001, n. 3, *Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 248 del 24 Ottobre 2001.

⁶⁹⁸ In base al processo di trasferimento di funzioni alle Regioni avviato con L. delega del 16/05/1970, n. 281, *Provvedimenti finanziari per l'attuazione delle Regioni a statuto ordinario*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 127 del 22 Maggio 1970; proseguito con D.P.R. 14/01/1972, n. 3, *Trasferimento alle Regioni a statuto ordinario delle funzioni amministrative statali in materia di assistenza scolastica e di musei e biblioteche di enti locali e dei relativi personali ed uffici*, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 15 del 19/01/1972; poi completato con successiva L. delega del 22/07/1975, n. 382, *Norme sull'ordinamento regionale e sulla organizzazione della pubblica amministrazione*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 220 del 20 agosto 1975.

In particolare si veda D.P.R. 14/01/1972, n. 3, ivi, art. 7: «*Sono trasferite alle Regioni a statuto ordinario le funzioni amministrative degli organi centrali e periferici dello Stato in materia di musei e biblioteche di enti locali. Il trasferimento riguarda, tra l'altro, le funzioni concernenti: a) l'istituzione, l'ordinamento ed il funzionamento dei musei e delle biblioteche di enti locali o d'interesse locale, ivi comprese le biblioteche popolari ed i centri di pubblica lettura istituiti o gestiti da enti locali e gli archivi storici a questi affidati; b) la manutenzione, l'integrità, la sicurezza e il godimento pubblico delle cose raccolte nei musei e nelle biblioteche di enti locali o d'interesse locale; c) gli interventi finanziari diretti al miglioramento delle raccolte dei musei e delle biblioteche suddette e della loro funzionalità; d) il coordinamento dell'attività dei musei e delle biblioteche di enti locali e d'interesse locale; e) le mostre di materiale storico ed artistico organizzate a cura e nell'ambito dei musei e biblioteche di enti locali o d'interesse locale*».

⁶⁹⁹ L. cost. 18/10/2001, n. 3, op cit., art. 4: L'articolo 118 della Costituzione è sostituito dal seguente: «*Art. 118. Le funzioni amministrative sono attribuite ai Comuni salvo che, per assicurarne l'esercizio unitario, siano conferite a Province, Città metropolitane, Regioni e Stato, sulla base dei principi di sussidiarietà, differenziazione ed adeguatezza. I Comuni, le Province e le Città metropolitane sono titolari di funzioni amministrative proprie e di quelle conferite con legge statale o regionale, secondo le rispettive competenze. La legge statale disciplina forme di coordinamento fra Stato e Regioni nelle materie di cui alle lettere b) e b) del secondo comma dell'articolo 117, e disciplina inoltre forme di intesa e coordinamento nella materia della tutela dei beni culturali. Stato, Regioni, Città metropolitane, Province e Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà*».

Il ruolo delle Regioni in materia di beni e raccolte culturali (vi rientrano anche quelle di interesse bibliografico) e di eventi è disciplinato anche dal D.P.R. n. 616 del 1977⁷⁰⁰, in cui esse sono invitate a coordinarsi «reciprocamente con le altre istituzioni culturali operanti nella regione per manifestazioni culturali e divulgative» (art. 47⁷⁰¹) e a contribuire per la promozione «al sostegno di enti, istituzioni, fondazioni, società regionali o a prevalente partecipazione di enti locali e di associazioni a larga base rappresentativa, nonché contribuendo ad iniziative di enti locali o di consorzi di enti locali» (art. 49, comma 1⁷⁰²).

Nel *Codice dei beni culturali e del paesaggio* del 2004, detto anche “Codice Urbani⁷⁰³”, si ribadisce la modalità di cooperazione con il Ministero (art. 5, comma 1) e, tramite accordi e intese, tra «regioni e altri enti pubblici territoriali in materia di tutela del patrimonio culturale» (art. 5⁷⁰⁴). Per quanto concerne la valorizzazione del patrimonio culturale si «sostiene la partecipazione dei soggetti privati, singoli o associati» attraverso «il coordinamento, l'armonizzazione e l'integrazione delle attività» di Ministero, regioni e altri enti pubblici (artt. 6 e 7⁷⁰⁵) e tramite il concorso, la cooperazione o partecipazione di privati (art. 111⁷⁰⁶) e anche «convenzioni con le associazioni culturali o di volontariato che svolgono attività di promozione e diffusione della conoscenza dei beni culturali» (art. 112⁷⁰⁷).

⁷⁰⁰ D.P.R. del 4/07/1977, n. 616, *Trasferimento delle funzioni amministrative alle regioni*, (in attuazione della delega di cui all'art. 1 della L. 22 luglio 1975, n. 382), pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 234 del 29 agosto 1977.

⁷⁰¹ Ivi, Titolo III - Capo VII - Beni culturali, art. 47 Musei e biblioteche di enti locali: «Le funzioni amministrative relative alla materia “musei e biblioteche di enti locali” concernono tutti i servizi e le attività riguardanti l'esistenza, la conservazione, il funzionamento, il pubblico godimento e lo sviluppo dei musei, delle raccolte di interesse artistico, storico e bibliografico, delle biblioteche anche popolari dei centri di lettura appartenenti alla regione o ad altri enti anche non territoriali sottoposti alla sua vigilanza, o comunque di interesse locale, nonché il loro coordinamento reciproco con le altre istituzioni culturali operanti nella regione ed ogni manifestazione culturale e divulgativa organizzata nel loro ambito. Sono comprese tra le funzioni trasferite alle regioni le funzioni esercitate da organi centrali e periferici dello Stato in ordine alle biblioteche popolari, alle biblioteche del contadino nelle zone di riforma, ai centri bibliotecari di educazione permanente nonché i compiti esercitati dal servizio nazionale di lettura. Il personale ed i beni in dotazione di tali servizi ed uffici sono trasferiti ai comuni secondo le modalità previste dalla legge regionale».

⁷⁰² Ivi, Titolo III - Capo VII - Beni culturali, art. 49 Attività di promozione educativa e culturale: «Le regioni, con riferimento ai propri statuti ed alle proprie attribuzioni, svolgono attività di promozione educativa e culturale attinenti precipuamente alla comunità regionale, o direttamente o contribuendo al sostegno di enti, istituzioni, fondazioni, società regionali o a prevalente partecipazione di enti locali e di associazioni a larga base rappresentativa, nonché contribuendo ad iniziative di enti locali o di consorzi di enti locali [...]».

⁷⁰³ D. lgs. n. 42 del 22/01/2004, *Codice dei beni culturali e del paesaggio ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137*, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 45 del 24 febbraio 2004.

⁷⁰⁴ Ivi, Parte I Disposizioni generali, art. 5 *Cooperazione delle regioni e degli altri enti pubblici territoriali in materia di tutela del patrimonio culturale*:

Comma 1: «Le regioni, nonché i comuni, le città metropolitane e le province, di seguito denominati “altri enti pubblici territoriali”, cooperano con il Ministero nell'esercizio delle funzioni di tutela in conformità a quanto disposto dal Titolo I della Parte seconda del presente codice».

Comma 5: «Gli accordi o le intese possono prevedere particolari forme di cooperazione con gli altri enti pubblici territoriali».

⁷⁰⁵ Ivi, art. 6 *Valorizzazione del patrimonio culturale*:

Comma 3: «La Repubblica favorisce e sostiene la partecipazione dei soggetti privati, singoli o associati, alla valorizzazione del patrimonio culturale»;

art. 7 *Funzioni e compiti in materia di valorizzazione del patrimonio culturale*:

Comma 2: «Il Ministero, le regioni e gli altri enti pubblici territoriali perseguono il coordinamento, l'armonizzazione e l'integrazione delle attività di valorizzazione dei beni pubblici».

⁷⁰⁶ Ivi, Parte seconda Beni culturali – Titolo I Tutela - Capo II Principi della valorizzazione dei beni culturali, art. 111 *Attività di valorizzazione*:

Comma 1: «Le attività di valorizzazione dei beni culturali consistono nella costituzione ed organizzazione stabile di risorse, strutture o reti, ovvero nella messa a disposizione di competenze tecniche o risorse finanziarie o strumentali, finalizzate all'esercizio delle funzioni ed al perseguimento delle finalità indicate all'articolo 6. A tali attività possono concorrere, cooperare o partecipare soggetti privati».

Comma 3: «La valorizzazione ad iniziativa pubblica si conforma ai principi di libertà di partecipazione, pluralità dei soggetti, continuità di esercizio, parità di trattamento, economicità e trasparenza della gestione».

⁷⁰⁷ Ivi, art. 112 *Valorizzazione dei beni culturali di appartenenza pubblica*:

Il Codice interviene anche definendo la funzione di *conservazione* aprendo alla possibilità di attivare collaborazioni con Università e Istituti di ricerca (art. 29⁷⁰⁸); la funzione di «*fruizione degli istituti e dei luoghi della cultura di appartenenza pubblica*» e dei beni ivi contenuti attraverso la «*definizione di accordi tra Stato, e per esso il Ministero, le regioni e gli altri enti pubblici territoriali*» (art. 102⁷⁰⁹) e viene assicurata, compatibilmente allo svolgimento degli scopi cui sono destinati, anche la fruizione dei «*beni presenti negli istituti e nei luoghi della cultura non appartenenti allo Stato o dei quali lo Stato abbia trasferito la disponibilità*»; infine include la funzione di *accesso* agli istituti e luoghi della cultura (art. 103⁷¹⁰) attraverso la stipula di intese tra Ministero, Regioni e altri enti pubblici territoriali.

Dunque le funzioni di *valorizzazione, promozione, conservazione, tutela, fruizione, accesso*, anche degli istituti e dei beni culturali statali e dei beni ad interesse pubblico ma di appartenenza non statale, prevedono una pluralità di soggetti coinvolti e forme di gestione collaborativa a diversi livelli.

Concludendo è possibile notare che, nonostante la legislazione nazionale italiana vigente sia concentrata più spesso sul concetto di *luogo della cultura* e di *bene* ivi posseduto, traspare anche il concetto di *servizio pubblico* erogato attraverso questi istituti culturali (art. 101, comma 3 del *Codice dei beni culturali e del paesaggio*⁷¹¹).

Comma 4: «*Al fine di coordinare, armonizzare ed integrare le attività di valorizzazione dei beni del patrimonio culturale di appartenenza pubblica, lo Stato, per il tramite del Ministero, le regioni e gli altri enti pubblici territoriali stipulano accordi su base regionale, al fine di definire gli obiettivi e fissarne i tempi e le modalità di attuazione. Con gli accordi medesimi sono individuate le adeguate forme di gestione, ai sensi dell'articolo 115.*».

Comma 5: «*Qualora, entro i tempi stabiliti, gli accordi di cui al comma 4 non siano raggiunti tra i competenti organi, la loro definizione e' rimessa alla decisione congiunta del Ministro, del presidente della Regione, del presidente della Provincia e dei sindaci dei comuni interessati. In assenza di accordo, ciascun soggetto pubblico e' tenuto a garantire la valorizzazione dei beni di cui ha comunque la disponibilità.*».

Comma 8: «*I soggetti pubblici interessati possono altresì stipulare apposite convenzioni con le associazioni culturali o di volontariato che svolgono attività di promozione e diffusione della conoscenza dei beni culturali.*».

⁷⁰⁸ Ivi, Capo III, *Protezione e conservazione*, Sezione II *Misure di conservazione*, art. 29 *Conservazione*:

Comma 5: «*Il Ministero definisce, anche con il concorso delle regioni e con la collaborazione delle università e degli istituti di ricerca competenti, linee di indirizzo, norme tecniche, criteri e modelli di intervento in materia di conservazione dei beni culturali.*».

⁷⁰⁹ TITOLO II *Fruizione e valorizzazione*, Capo I *Fruizione dei beni culturali*, Sezione I *Principi generali*, art. 102 *Fruizione degli istituti e dei luoghi della cultura di appartenenza pubblica*:

Comma 1: «*Lo Stato, le regioni, gli altri enti pubblici territoriali ed ogni altro ente ed istituto pubblico, assicurano la fruizione dei beni presenti negli istituti e nei luoghi indicati all'articolo 101, nel rispetto dei principi fondamentali fissati dal presente codice.*».

Comma 2: «*Nel rispetto dei principi richiamati al comma 1, la legislazione regionale disciplina la fruizione dei beni presenti negli istituti e nei luoghi della cultura non appartenenti allo Stato o dei quali lo Stato abbia trasferito la disponibilità sulla base della normativa vigente.*».

Comma 3: «*La fruizione dei beni culturali pubblici al di fuori degli istituti e dei luoghi di cui all'articolo 101 è assicurata, secondo le disposizioni del presente Titolo, compatibilmente con lo svolgimento degli scopi istituzionali cui detti beni sono destinati.*».

Comma 4: «*Al fine di coordinare, armonizzare ed integrare la fruizione relativamente agli istituti ed ai luoghi della cultura di appartenenza pubblica lo Stato, e per esso il Ministero, le regioni e gli altri enti pubblici territoriali definiscono accordi nell'ambito e con le procedure dell'articolo 112. In assenza di accordo, ciascun soggetto pubblico è tenuto a garantire la fruizione dei beni di cui ha comunque la disponibilità.*».

Comma 5: «*Mediante gli accordi di cui al comma 4 il Ministero può altresì trasferire alle regioni e agli altri enti pubblici territoriali, in base ai principi di sussidiarietà, differenziazione ed adeguatezza, la disponibilità di istituti e luoghi della cultura, al fine di assicurare un'adeguata fruizione e valorizzazione dei beni ivi presenti.*».

⁷¹⁰ Ivi, art. 103 *Accesso agli istituti ed ai luoghi della cultura*: Comma 1: «*L'accesso agli istituti ed ai luoghi pubblici della cultura può essere gratuito o a pagamento. Il Ministero, le regioni e gli altri enti pubblici territoriali possono stipulare intese per coordinare l'accesso ad essi.*».

⁷¹¹ Ivi, art. 101, *Istituti e luoghi della cultura*: Comma 3: «*Gli istituti ed i luoghi di cui al comma 1 (sono istituti e luoghi della cultura i musei, le biblioteche e gli archivi, le aree e i parchi archeologici, i complessi monumentali) che appartengono a soggetti pubblici sono destinati alla pubblica fruizione ed espletano un servizio pubblico.*».

Il servizio pubblico svolto dalle biblioteche è prevalentemente un *servizio informativo*⁷¹² che necessita di *accordi, intese, collaborazioni, convenzioni, cooperazioni, forme di coordinamento* per il suo ordinario corretto funzionamento.

Estendendo l'analisi, ne consegue che, lo spirito cooperativo in materia di istituti e beni culturali all'interno dei quali si inseriscono le attività della biblioteca quale «*struttura permanente che raccoglie e conserva un insieme organizzato di libri, materiali e informazioni, comunque editi o pubblicati su qualunque supporto, e ne assicura la consultazione al fine di promuovere la lettura e lo studio*» (art. 101 - *Codice dei beni culturali e del paesaggio*) è incentivato e perseguito nella legislazione nazionale vigente e ulteriormente declinato anche in specifiche leggi regionali.

6.3.2 Quadro normativo regionale

Per quanto riguarda la Regione Emilia-Romagna sono due i documenti normativi fondamentali di riferimento per le biblioteche (di ente locale): la L. R. attualmente in vigore, n. 18 del 24 marzo 2000, *Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali*⁷¹³ e la relativa Direttiva di recepimento emanata dalla Giunta Regionale nel 2003 (n° 309), *Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei, ai sensi dell'art.10 della L. R. 18/2000*⁷¹⁴.

Sia nella Legge regionale, sia nella Direttiva della Giunta Regionale è sottesa un'ottica sistemica che recupera e promuove il valore della collaborazione interistituzionale finalizzata all'integrazione delle risorse informative, umane e finanziarie. In più punti delle norme suddette si fa appello alla cooperazione (regionale, nazionale e internazionale) e nella Direttiva la si definisce persino «*obiettivo strumentale a valenza generale*».

La cooperazione costituisce occasione di sopravvivenza per alcuni istituti, altrimenti impossibilitati ad erogare anche i servizi minimi, ma è altresì occasione di confronto, stimolo e crescita per altri.

Si potrebbe dire che la condivisione, ad ogni livello, genera nuovi servizi o genera servizi migliori, in entrambi i casi è occasione di miglioramento, pertanto auspicabile e perseguibile.

Ad attuare azioni e interventi cooperativi sono chiamati, nella L. R., tutti gli enti locali, dalla Regione alle Province, sino ai singoli Comuni.

All'art. 2 della L. R., *Finalità*, si evince chiaramente l'importanza attribuita alla cooperazione:

«*La Regione:*

a) *favorisce lo sviluppo degli istituti culturali attraverso forme di collaborazione tra gli stessi e con lo Stato, le Università, gli Enti locali, le Fondazioni bancarie ed altri enti pubblici e privati, promuovendo l'autonomia gestionale nelle forme più appropriate a seconda delle caratteristiche dei singoli beni e istituti culturali e delle esigenze di conservazione e valorizzazione degli stessi;*

b) *promuove lo sviluppo dei servizi e delle attività riferiti ai beni culturali in particolare attraverso interventi*

⁷¹² Il concetto delle biblioteche quali servizi informativi piuttosto che beni culturali è perfettamente enucleato anche nella tesi n. 6 *Un eccesso di legislazione soffoca l'attività delle biblioteche*, del documento: *Scelte di politica bibliotecaria: documento e tesi di Viareggio del XXXIV Congresso nazionale dell'AIB 28-31 ottobre 1987*, op cit.: «L' AIB chiede un profondo rinnovamento della legislazione bibliotecaria, che tenga conto soprattutto di un concetto fondamentale: che la biblioteca è un servizio informativo, e non un bene culturale».

⁷¹³ L. R. 24 marzo 2000, n. 18, *Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali*, pubblicata nel Bollettino Ufficiale n. 51 del 27 marzo 2000, disponibile nella banca dati regionale Demetra: <http://assemblealegislativa.regione.emilia-romagna.it/>.

⁷¹⁴ Regione Emilia-Romagna. Giunta Regionale, *Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 L. R. 18/00 Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali*, Delibera n° 309/2003, <http://www2.spbo.unibo.it/aiber/documenti/standard.pdf>.

diretti o convenzioni e accordi con lo Stato ed enti pubblici e privati;
c) *promuove il raccordo delle politiche del settore con quelle relative a istruzione e formazione, occupazione, turismo, ambiente e territorio, riqualificazione urbana, sviluppo economico e sociale.»*

All'art. 4 comma 1 si ribadisce la modalità cooperativa quale possibilità per le Province di programmare e coordinare lo sviluppo dei servizi: «*Le Province esercitano le funzioni di programmazione e valorizzazione dei beni e degli istituti culturali ed in particolare: a) concorrono alla valorizzazione dei beni e degli istituti culturali, programmando e coordinando lo sviluppo dei servizi e il potenziamento delle strutture anche attraverso la cooperazione e l'attivazione di sistemi tra gli istituti culturali, tenendo anche conto delle esperienze maturate e del ruolo che possono svolgere istituti idonei del territorio.*».

All'art. 5, relativo alle funzioni spettanti ai Comuni, si evidenzia anzitutto «*il fine di garantire il diritto dei cittadini all'informazione, alla documentazione e alla formazione permanente*» (comma 1). I Comuni difatti «*provvedono all'integrazione tra gli istituti culturali e i servizi informativi, promuovendo il collegamento tra le proprie reti informative e quelle degli altri enti e organismi*» (comma 2, lettera e) e si occupano di perseguire «*l'integrazione delle risorse ed il potenziamento della cooperazione culturale attraverso la sottoscrizione di accordi di programma o la stipula di convenzioni [...]*» (comma 4).

All'art. 12 comma 3, *I servizi e la cooperazione bibliotecaria*, si esplicita inoltre il concetto di «*servizio bibliotecario integrato*»:

«*Le biblioteche degli Enti locali e quelle convenzionate incrementano le proprie risorse informative e forniscono i loro servizi in collaborazione con altre biblioteche e istituti presenti nel territorio e di livello regionale, nazionale ed internazionale, al fine di realizzare un servizio bibliotecario integrato. Gli enti titolari di biblioteche, centri di documentazione e archivi, d'intesa con i Comuni e le Province territorialmente competenti, costituiscono sistemi bibliotecari, archivistici e informativi, per il miglioramento dei servizi al pubblico, attraverso la stipula di convenzioni.*»

Il concetto di «*servizio bibliotecario integrato*» viene ulteriormente declinato nella Direttiva all'art. 5.8, *Servizi al pubblico*, come «*comunità distributiva*»:

«*L'organizzazione bibliotecaria regionale deve fondarsi sulla gestione dei processi primari⁷¹⁵ [...] e deve complessivamente strutturarsi come comunità distributiva, ossia come un insieme eterogeneo di servizi di accesso all'informazione e alla conoscenza, che collettivamente produce valore per l'utente.*»

La nozione di *comunità distributiva* proposta dalla Direttiva pare essere la declinazione di quella di «*distribution community*» formulata da Michael Hammer qualche anno prima e consistente in «*a group of companies that collectively create value for the customer*» in sostituzione degli abituali canali di distribuzione ormai obsoleti⁷¹⁶. Tale rapida accettazione e introduzione nella normativa regionale testimonia la stringente necessità di pervenire alla definizione e applicazione di nuovi assetti collaborativi.

Nella Direttiva in particolare si riconosce nel servizio di «*informazioni al pubblico (reference)*» (cfr. par. 5.8) un requisito *obbligatorio* (piuttosto che solo *raccomandato*) e *necessario* (cfr. par. 5.8.1) per le biblioteche, per garantire la funzione primaria dell'accesso e la cui gestione (così come per gli altri servizi obbligatori) ci si raccomanda che si avvalga di «*sistemi di automazione che garantiscano la massima interoperabilità possibile all'interno dell'organizzazione bibliotecaria regionale*». Inoltre (cfr. par. 5.8.3), al fine di favorire l'integrazione e la razionalizzazione delle risorse e dei servizi, il servizio di «*informazioni al pubblico (reference)*» può essere svolto in maniera

⁷¹⁵ I processi primari individuati sono tre: *gestione del possesso, gestione dell'accesso, gestione temporanea del possesso* (ILL e prestito internazionale), all'interno dei quali si collocano i servizi bibliotecari dell'organizzazione regionale, verso i quali tutte le strutture devono tendere.

⁷¹⁶ Michael Hammer, *The myth of disintermediation*, art. cit.

cooperativa «*La distribuzione di alcuni servizi può essere gestita [...] a livello di area di cooperazione locale o individuando sul territorio regionale (o all'interno delle aree di cooperazione) biblioteche in grado di esercitare tale funzione nei confronti di determinate aree dell'organizzazione bibliotecaria regionale*» ed automatizzata «*grazie al sottostante sistema di automazione*», così come avviene per altri (Opac; prestito interbibliotecario, prestito internazionale; document delivery e informazione di comunità). Affinché questo servizio sia garantito, così come gli altri servizi al pubblico, si deve perseguire l'integrazione tra biblioteche e risorse informative del territorio: «*E' bene ricordare che tale integrazione è costituita anche da circuiti virtuali. Conseguentemente l'abilità della biblioteca consisterà nello stabilire e nel gestire relazioni con le diverse agenzie informative (URP, Informagiovani, centri di documentazione, di ricerca, ecc.) e nel considerare queste ultime come propri fornitori.*»

Quindi, sempre la Direttiva che individua standard di qualità «*validi per tutti i servizi indipendentemente dalla proprietà e natura giuridica*» ribadisce fin dalla premessa:

- una maggiore integrazione degli istituti culturali (archivi, biblioteche, musei) regionali, come sollecitato dalla L. R. di riferimento, sino ad affermare che «*nel modello organizzativo che scaturisce dalla nuova legge regionale, inoltre, è contenuta la scelta di un forte recupero del tema della cooperazione in un'ottica sistemica volta a favorire l'integrazione delle risorse informative, umane e finanziarie.*»;
- la motivazione di razionalizzazione amministrativa che porta ad un forte mutamento dell'assetto soprattutto delle biblioteche «*che impone lo sviluppo, a partire dal processo di innovazione tecnologica, del settore della comunicazione e dell'informazione, con una forte e radicale ricaduta sulle modalità operative e organizzative degli istituti culturali in particolare delle biblioteche.*»

Il miglioramento e potenziamento dei servizi al pubblico attraverso modalità consortili e l'applicazione del progresso tecnologico è stabilito già da apposita Legge Regionale del 2004 (e successive modifiche) sullo *Sviluppo della società dell'informazione*⁷¹⁷ e fa parte dei propositi regionali anche per il triennio in corso 2010-2012 ribadito nella programmazione triennale approvata a fine 2009 in una seduta della Assemblea Legislativa dell'Emilia-Romagna⁷¹⁸: al par. 2.2.2 *Sistemi informativi e servizi al pubblico* (all'interno di *Obiettivi specifici e azioni prioritarie*) si afferma che: «*Lo sviluppo sempre più avanzato di sistemi informativi è essenziale per migliorare l'offerta dei servizi all'utenza e per facilitare la conoscenza e la fruizione del patrimonio culturale*». Inoltre, «*Allo scopo di potenziare i sistemi informativi e di migliorare i servizi al pubblico sono da ritenersi prioritarie le seguenti azioni:*

- *la produzione di nuovi dati relativi alla descrizione dei beni conservati nelle biblioteche, negli archivi e nei musei ed evoluzione delle banche dati già disponibili;*

⁷¹⁷ L. R. 24 maggio 2004, n. 11 (e successive modifiche), *Sviluppo regionale della società dell'informazione*, (pubblicata nel Bollettino Ufficiale della regione Emilia-Romagna n. 65 del 25 maggio 2004 – Gazzetta Ufficiale 21 agosto 2004, n. 33, serie speciale, n. 3), disponibile nella banca dati regionale: <http://demetra.regione.emilia-romagna.it/al/monitor.php?urn=er:assemblealegislativa:legge:2004;11>. Si vedano in particolare al Capo I – *Principi Generali*, l'art. 2 *Ruolo e funzioni della Regione* e l'art. 3 *Obiettivi specifici*. «*In un quadro nel quale la conoscenza è elemento portante della crescita civile ed economica di un ordinamento democratico, la Regione persegue, nel rispetto delle competenze dello Stato, la finalità di assicurare, di concerto con il sistema degli Enti locali, a cittadini, imprese ed enti condizioni di sviluppo delle loro attività e relazioni, promuovendo le potenzialità delle ICT nella prestazione di servizi e nell'accessibilità e scambio di dati*», cit. art. 2, comma 1.

⁷¹⁸ *Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna 164° seduta della VIII Legislatura (22 dicembre 2009)*. Oggetto n. 5135: *Programma degli interventi in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali* (L. R. 24 marzo 2000, n. 18) - *Obiettivi, linee di indirizzo e procedure per il triennio 2010-2012* (Approvazione della Proposta della Giunta Regionale del 16 novembre 2009, n. 1823), http://www.provincia.bologna.it/cultura/Engine/RAServeFile.php/f/Del_Assemblea_Legislativa_Regione_Progr_269_oggetto_5135.pdf.

- *lo sviluppo di un ambiente che permetta la fruizione integrata dei dati e dei servizi relativi alle biblioteche, agli archivi storici e ai musei, nel rispetto delle specificità dei diversi settori in modo da favorire la consultazione dell'intero patrimonio regionale;*
- *la realizzazione di progetti e di interventi che prevedano l'utilizzo di tecnologie innovative per promuovere l'accesso a nuovi segmenti di pubblico.»*

Nuovamente in questo documento si parla di: «*cooperazione tra i diversi istituti culturali*»; «*consolidamento e potenziamento, soprattutto in un'ottica sistemica, delle forme di cooperazione esistenti sul territorio regionale per quanto riguarda anche l'ambito specifico della valorizzazione dei beni e degli istituti culturali*»; «*coordinamento degli interventi e la promozione delle attività condivise*»; «*un migliore livello qualitativo dei servizi agli utenti, facilitando l'accesso alle informazioni e alla conoscenza*». Viene inoltre riconosciuto come uno degli interventi prioritari per la realizzazione degli obiettivi: «*il sostegno ai processi finalizzati al raccordo interistituzionale e intersettoriale, per integrare le risorse e i servizi relativi ai beni culturali del territorio*».

Tra gli obiettivi e le azioni particolarmente perseguibili da parte di biblioteche e archivi (par. 3.1.1) figura (alla lettera d): «*la realizzazione di nuovi servizi (ad esempio per ragazzi, multimediali e interculturali), tenendo conto delle esigenze informative del bacino di utenza*».

All'IBACN, inoltre, nel rispetto del suo ruolo viene specificatamente richiesto, al par. 4.1.4 *Sistemi informativi e servizi al pubblico*, di ampliare l'offerta di servizi all'utenza personalizzati: «*Nel settore bibliotecario si dovranno favorire, anche attraverso l'evoluzione del programma Sebina Open Library, forme di accesso progressivamente più integrate per ampliare l'offerta di servizi all'utenza, anche personalizzati*».

Un ulteriore documento normativo di interesse per tutte le biblioteche presenti in regione e partecipanti a SBN è costituito dal *Protocollo di intesa per lo sviluppo del Servizio Bibliotecario Nazionale*⁷¹⁹, stipulato tra il Ministro per i Beni e le Attività Culturali; Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione; Presidente della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome; Presidente delle Province d'Italia; Presidente dell'Associazione Nazionali Comuni Italiani. Tale protocollo, la cui ultima versione è stata siglata il 31 luglio del 2009, si propone di coordinare i vari soggetti coinvolti in Regione nello sviluppo della esperienza cooperativa di SBN (pubblici e privati), perseguendo finalità di ampliamento dell'accesso dell'utenza all'informazione attraverso «*partecipazione attiva*» e «*collaborazioni con tutti i soggetti pubblici e privati nazionali ed esteri e con organismi internazionali*⁷²⁰».

Sintetizzando e uniformando alcuni di questi concetti e suggerimenti propositivi, tutti comunemente indirizzati e finalizzati alla diffusione della conoscenza per i cittadini, si può affermare che il contesto normativo regionale, in Emilia-Romagna, assegna valore all'integrazione funzionale, fisica e virtuale degli istituti culturali e conseguentemente:

- promuove, raccomanda e suggerisce la partecipazione ad esperienze cooperative e consortili anche tra istituti differenti per appartenenza istituzionale, natura giuridica, afferenza disciplinare;
- riconosce la necessità di ridefinire e ammodernare il modello organizzativo delle biblioteche regionali adeguandolo al rinnovato contesto tecnologico;
- sottolinea ulteriormente l'attenzione alle necessità dell'utenza.

⁷¹⁹ *Protocollo d'intesa per lo sviluppo del Servizio Bibliotecario Nazionale*, stipulato tra Ministro per i Beni e le Attività Culturali, Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, Presidente Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, Presidente dell'Unione delle Province d'Italia, Presidente dell'Associazione Nazionale Comuni Italiani, del 31 luglio 2009: <<http://www.istruzione.it/getOMPidfileentry=503342>>.

⁷²⁰ Ivi, cit. art. 1.

Nel suo complesso, come premesso, seppur estremamente cangiante nei destinatari primari, così come nelle azioni indicate tutto ciò costituisce il fondamento normativo (nazionale e regionale) che suggerisce e sostiene le riflessioni seguenti concernenti il tentativo di realizzare servizi informativi digitali consortili e interistituzionali.

6.3.3 Il contesto italiano della cooperazione

Le biblioteche hanno per loro vocazione un obiettivo composito: assolvere alle necessità specifiche della propria utenza locale primaria e collocarsi all'interno del vasto circuito informativo mondiale in cui rispondere alle esigenze di una comunità estesa, nazionale e internazionale che non è sempre del tutto identificabile.

Conciliare questi propositi consiste soprattutto nell'agire cooperativamente, in modo da assottigliare gli inevitabili limiti insiti in ogni contesto.

Motivazioni (alla cooperazione)

Sulla cooperazione nelle biblioteche molto è già stato detto, assimilato e realizzato anche dal punto di vista pratico, al punto che la sua necessità su molti versanti non è affatto in discussione. Anche in Italia, sin dagli anni Ottanta, si possono riconoscere almeno questi tipi di macro tendenze della cooperazione attivate concretamente⁷²¹:

- Biblioteconomiche: attraverso la condivisione ottimizzata di risorse documentali, ma anche di competenze e formazione professionale;
- Tecnologiche: attraverso la condivisione di strumenti tecnici/informatici;
- Politiche: attraverso condivisione di obiettivi di razionalizzazione, valorizzazione e promozione delle biblioteche di un dato territorio;
- Economiche: attraverso la condivisione di negoziazioni contrattuali congiunte con gli editori, che permettono di ottenere condizioni economiche favorevoli;
- Organizzative: attraverso la condivisione di parte dei processi lavorativi (es. la catalogazione partecipata).

Nonostante queste positive tendenze ed una maggiore sensibilità alla collaborazione, occorrerà ancora diverso tempo affinché i richiami alla condivisione si traducano in concrete esperienze di servizio bibliotecario di tipo consortile su più livelli lavorativi. Nel 1991, Felicia Bottino allora Assessore all'Urbanistica, Cultura e Beni Culturali della Regione Emilia-Romagna presentando la mappatura delle biblioteche della Regione (divenuto poi Progetto SIBIB) affermava «[...] questo censimento che, se istituisce una prima segnaletica per gli utenti, non permetterà ancora di superare le difficoltà d'ogni genere causate dalle barriere istituzionali, dai regolamenti restrittivi, dalla tradizionale sordità ad ogni istanza di cooperazione e razionalizzazione dei servizi⁷²²». Lo stesso concetto di difficoltà ad attuare approcci collaborativi in biblioteca viene riaffermato nel 2000, in specifico riferimento alla condivisione di risorse informative in biblioteca, nello Studio relativo alla Biblioteca Digitale Italiana più volte citato nel corso di questo lavoro: «In particolare, per ottimizzare risorse di ogni tipo, umane ed economiche e per condividere l'esperienza che viene maturando nel condurre progetti ha preso forza in tutto il mondo l'ipotesi di costituire consorzi fra biblioteche, tendenza che sia pure in misura ridotta sta affacciandosi anche in Italia. Le difficoltà di tale approccio risiedono in genere nella scarsa attitudine alla cooperazione e nelle difficoltà burocratico-amministrative che rendono difficile condividere risorse economiche per condividere risorse informative.⁷²³».

⁷²¹ Per approfondire il tema della cooperazione: Anna Galluzzi, *Biblioteche e cooperazione*, op. cit.

⁷²² Felicia Bottino, *Presentazione*, in: *Le biblioteche in Emilia-Romagna*, op. cit., cit. p. 7.

⁷²³ Unisys, Intersistemi, *Studio di fattibilità per la realizzazione della Biblioteca Digitale. Sezione seconda. Il progetto di massima*, Ver. 2.2, 19 dicembre 2000, op. cit., cit. pp. 97-98.

Nonostante le asperità rilevate, il valore della cooperazione interistituzionale, in riferimento anche ai servizi all'utenza, viene riaffermato chiaramente l'anno successivo, sempre nel Progetto della Biblioteca Digitale Italiana, dove viene addirittura indicata come elemento basilare per i servizi bibliotecari digitali, difatti si legge nel documento finale della III Conferenza Nazionale delle Biblioteche: «*La cooperazione è stata individuata come fattore imprescindibile per avviare un progetto di biblioteca digitale attraverso la convergenza tra biblioteche archivi e musei*⁷²⁴».

Se si pensa al percorso che ha portato alla nascita del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN), tuttora massimo esempio di cooperazione nazionale interistituzionale e alla condivisione di un catalogo comune, si ritrovano alla base le stesse motivazioni che sollecitano oggi la cooperazione su altre tematiche. In riferimento alla condivisione catalografica ora queste motivazioni appaiono talmente scontate da non richiedere neppure più riflessioni sulle ragioni e opportunità che la sottendono.

Ad esempio il Polo SBN bolognese, denominato UBO, al momento comprende quasi 200 biblioteche di diversa appartenenza: Università, Comune, Provincia e altri Enti convenzionati⁷²⁵. Tale molteplicità di soggetti che si relazionano per attuare il migliore accesso possibile alle risorse del territorio costituisce un enorme ed evidente vantaggio per l'utenza che fruisce della cooperazione risultante.

Se si esplorano altri versanti di servizi all'utenza però si nota che alcuni di questi restano ancora scoperti da un percorso cooperativo o comunque non sono del tutto praticati in maniera collaborativa. Il reference, almeno in parte o almeno in alcune situazioni geografiche, è uno di questi temi che necessitano di essere ulteriormente verificati in una dimensione cooperativa. Il suggerimento IFLA «*Definire se vi sono altre istituzioni (locali, regionali, ecc.) che potrebbero essere interessate a condividere risorse per sviluppare un servizio cooperativo*» non pare essere stato del tutto seguito⁷²⁶.

Le esperienze di reference digitale attivate già da alcuni anni soprattutto all'estero - come evidenziato nella parte relativa alle analisi delle pratiche internazionali - sostengono l'ipotesi di attivare oggi servizi di reference di tipo cooperativo per riuscire a proporre servizi stabili e duraturi, sostenibili e qualitativamente rilevanti. In alcuni casi il reference digitale cooperativo è frutto della unificazione di sistemi preesistenti (in particolare in Nord America e Nord Europa), in altri (Europa centro meridionale) nasce e si sviluppa direttamente in questa forma.

Jeffrey Pomerantz ritiene infatti il reference, in particolare quello che si sviluppa in ambiente digitale e che sfrutta i progressi della tecnologia, «*fundamentally a collaborative effort*⁷²⁷».

Dagli anni Ottanta in poi lo sviluppo delle tecnologie e la loro applicazione in biblioteca e al reference ha portato ad un naturale amplificarsi della collaborazione, che si è difatti estesa sia ai servizi asincroni sia a quelli sincroni⁷²⁸.

⁷²⁴ La Biblioteca Digitale. Produzione, gestione e conservazione della memoria nell'era digitale. Documento finale, in: III Conferenza Nazionale delle Biblioteche, Padova 14-16 febbraio 2001,

http://www.iccu.sbn.it/opencms/export/sites/iccu/documenti/biblio_dig.pdf.

⁷²⁵ Il dato esatto, reperito a settembre 2009 e confermato a dicembre 2011, è di 186 biblioteche: <http://www.cib.unibo.it/cib/attivita-e-servizi/servizi-polo-sbn-ubo/catalogo-libri-cd-dvd/>.

⁷²⁶ IFLA, *Linee guida per il servizio di reference digitale*, op cit., *La gestione dei servizi di digital reference*, 1.2 Pianificazione, 1.2.7.

⁷²⁷ Jeffrey Pomerantz, *Collaboration as the norm in reference work*, «Reference & user services quarterly», 46 (2006), n. 1, pp. 45-55. La prima collaborazione a cui Pomerantz fa riferimento è però quella intessuta tra bibliotecario e utente, questa poi si può sviluppare in forme più o meno sviluppate di *referral* (interno alla biblioteca che riceve la richiesta o anche esterno alla stessa).

⁷²⁸ Un'indagine condotta nel 2005 ha messo in comparazione servizi chat individuali e servizi cooperativi degli Stati Uniti d'America e ha concluso che nel 34,6% dei casi i servizi cooperativi sono migliori rispetto a quelli individuali (nel 53,9% sono analoghi e nell'11,5% sono migliori quelli individuali): Jia Liu, *Is the collaborative service*

Pomerantz afferma che tra i principali motivi che portano a realizzare servizi collaborativi c'è la maggiore qualità che un servizio consorziale garantisce rispetto ad uno individuale di tipo «*solo approach*⁷²⁹». La collaborazione permette infatti di distribuire agilmente le richieste che pervengono alle strutture o direttamente ai bibliotecari che più opportunamente possono rispondere. Questa appare la caratteristica migliore di un servizio collaborativo di successo, in quanto quella che sembra essere l'esigenza primaria di un utente che si rivolge ad un servizio di reference bibliotecario è ricevere rapidamente una risposta adeguata alla sua necessità, senza preoccuparsi troppo di quale sia il bibliotecario, l'istituzione o l'ente che la riceve, gestisce ed elabora. Di conseguenza la cooperazione efficiente che Pomerantz individua è strutturata, nel senso che ritiene insufficiente pensare di attuare una cooperazione virtuale e indirizzare gli utenti verso altri bibliotecari o servizi senza tener traccia di come poi evolve il processo di transazione verso questi. Per ottenere quindi un servizio collaborativo di qualità occorre passare dal semplice «*steering*» fase in cui si orienta l'utente verso un altro servizio, al «*referring*» fase in cui si monitora sia il passaggio, sia il risultato finale. Ciò significa che nel caso sia necessario indirizzare l'utente altrove, esso non va abbandonato comunque del tutto una volta indicatogli il nuovo servizio a cui rivolgere la sua richiesta, ma si deve mappare la transazione fino al suo esito con il nuovo servizio.

Livelli della cooperazione

La cooperazione può attivarsi, generalmente, secondo tre principali direttrici:

- formale: frutto di un accordo *ad hoc* stipulato tra tutti i soggetti cooperanti (convenzione; progetto; linee di intesa; azioni programmatiche; etc.). Tale accordo dovrebbe prevedere anche la definizione di ruoli, responsabilità, tempistiche, modalità, etc.
- informale: frutto di una semplice intesa verbale, non altrimenti ufficialmente definita, con tutti i soggetti che collaborano;
- anonima⁷³⁰: l'attivazione della cooperazione avviene del tutto *Just in time*, ovvero nel momento in cui il servizio di reference ricevente una richiesta riconosce in un altro servizio o soggetto esterno il più consono a rispondere alla richiesta e si attiva per inoltrarla e tracciarne il seguito. Questo tipo di cooperazione non prevede la stipula di alcun tipo di accordo, formale o informale, a priori.

Forme di cooperazione

Nell'ambito specifico del reference a distanza, le motivazioni appena indicate hanno contribuito all'attivarsi delle 'forme' cooperative che qui di seguito elenco. Tale distinzione è puramente esemplificativa e non esaustiva del vasto panorama delle modalità consortili attivabili. Inoltre, queste modalità generalmente non sono del tutto 'pure' ma spurie, in quanto possono mescolarsi tra loro in maniera funzionale alla realizzazione dell'obiettivo comune, dando origine a collaborazioni del tutto peculiari.

always superior to the single library service? A project for evaluating the chat reference services in USA, «Bibliothek forschung und praxis», 30 (2006), n. 3, pp. 353-366.

⁷²⁹ L'appellativo per i servizi di reference individuali «*solo approach*» si trova in: Richard W. Boss, *Virtual reference*, «Tech notes», Public Library Association, agosto 2007 (aggiornato il 22 marzo 2010), <http://www.ala.org/pla/tools/technotes/virtualreference>.

⁷³⁰ Di livello di cooperazione «*anonymus*» si parla in: Jeffrey T. Penka, *The technological challenges of digital reference : an overview*, «D-Lib magazine», 9 (February 2003), n. 2, <http://www.dlib.org/dlib/february03/penka/02penka.html>.

Ad esempio, *SwissInfoDesk*⁷³¹ è una cooperazione geografica territoriale di livello nazionale per quanto riguarda le biblioteche partecipanti (include solo biblioteche svizzere), ma internazionale per quanto riguarda gli utenti ammessi (non vi sono limiti nell'accesso); essa è di tipo intersistemico (le strutture bibliotecarie hanno varie appartenenze istituzionali) e sfrutta le rispettive competenze disciplinari, dalla specializzazione della Biblioteca Nazionale Svizzera sulle pubblicazioni e sugli autori svizzeri, a biblioteche specializzate in politica, economia, diritto, fumetto, etc. in modo da colmare le lacune delle singole strutture partecipanti in favore di una multidisciplinarietà cooperativa.

o Cooperazione tematica o disciplinare

La medesima afferenza disciplinare è l'elemento unificante delle strutture che vi partecipano. Lo scopo della cooperazione, in questo caso, è di ampliare la rispettiva competenza disciplinare potenziando la gamma dei temi accolti e ampliandone i livelli di approfondimento (ad es. possono partecipare ad una cooperazione di questo tipo biblioteche scolastiche di diverso livello: primario, secondario, universitario, etc. e anche biblioteche specializzate, ognuna delle quali potrà dare un apporto di differente livello ai temi richiesti). Ad esempio, una cooperazione di tipo tematica è costituita dal progetto *COME* sul cinema, essa è però anche di tipo territoriale, poiché le biblioteche partecipanti appartengono alla Regione Emilia-Romagna (ma gli utenti non hanno limiti, né territoriali né di altro tipo, all'accesso); così come *CTS*, acronimo di *Chasing the sun*⁷³²: cooperazione tematica su discipline mediche, di tipo territoriale internazionale ove le biblioteche partecipanti sono britanniche e australiane (gli utenti riconosciuti sono i medici e il personale sanitario afferente alle strutture convenzionate).

o Cooperazione geografica territoriale

Questa forma di cooperazione ha una duplice accezione, interna alle strutture bibliotecarie partecipanti ed esterna ad esse:

a) internamente: unisce strutture che insistono in un preciso territorio, in questo caso la medesima appartenenza territoriale delle biblioteche partecipanti costituisce il criterio di inserimento in questa categoria. L'appartenenza può ulteriormente suddividersi in:

- cittadina;
- provinciale;
- regionale;
- nazionale;
- internazionale.

b) esternamente: la cooperazione si può rivolgere unicamente a persone (utenti) che risiedono in quel territorio, oppure può non porre limiti nell'accesso.

Questi due criteri possono essere coincidenti: ad esempio *AskColorado* - come si è detto - è un servizio cooperativo di biblioteche del Colorado che si rivolge solo ai residenti e agli espatriati di quello stato. Può anche succedere però che i due criteri sopra menzionati non siano coincidenti: ad esempio *AskCymru* è una cooperazione di biblioteche gallesi che si rivolge indistintamente a tutti gli utenti della rete.

⁷³¹ *SwissInfoDesk*: <http://ead.nb.admin.ch/web/forms/sid/sid-en.html>.

⁷³² *CTS Chasing the sun*: <http://www.salus.sa.gov.au/cts/ctsmain.htm>.

In questo tipo di cooperazione le strutture coinvolte generalmente ampliano la propria utenza di riferimento accettando quella ammessa all'interno della cooperazione e si riconoscono in una precisa identità territoriale, costituendosi come istituti informativi di un determinato territorio.

Nel caso di una cooperazione cittadina, l'utente ammesso è generalmente la persona residente (o domiciliata) in quella determinata città, ma può anche essere l'utente dell'intera Rete Internet che beneficia di un servizio di connotazione cittadina, estremamente specializzato ad esempio in tematiche del territorio. Lo stesso dicasi della cooperazione di tipo regionale, che appunto amplia i confini territoriali alla regione. Questa è la forma tipica dei servizi americani *State Wide*, ad esempio *Know it now*⁷³³ servizio cooperativo lanciato nel 2005 con lo slogan «*Real answers, real people, real-time, real easy*» all'interno del più ampio progetto *OhioLink* (88 biblioteche universitarie e la biblioteca statale dell'Ohio), attivo solo per i residenti in Ohio.

La cooperazione si può estendere ulteriormente a ricomprendere i confini di un intero Stato, è il caso dei servizi nazionali che rappresentano una modalità più frequente nel Nord Europa, come l'olandese *Al@din*, servizio nazionale di tipo sincrono e asincrono a cui collaboravano (il servizio non più attivo da fine 2010) biblioteche di varia natura.

Oppure possono non esserci limiti/confini geografici: è il caso delle cooperazioni più estese che realizzano servizi di respiro internazionale, che coinvolgono biblioteche in ogni parte del mondo e sono rivolte a tutti gli utenti possibili.

- Cooperazione linguistica

Vi partecipano biblioteche che hanno la medesima appartenenza linguistica, ma che non sono necessariamente territorialmente contigue.

Ad esempio la rete francofona *Si@de*⁷³⁴ organizzata dalla BnF, che comprende biblioteche francesi, belghe, canadesi, svizzere di lingua francese. Questo tipo di cooperazione rende possibile la resa di un ottimo servizio per gli utenti francofoni sfruttando la comune competenza linguistica dei partecipanti e la loro poliedricità tematica, territoriale, tipologica e anche un'ampia copertura temporale del servizio grazie a fusi orari diversi. Lo stesso dicasi per i già citati *SwissInfoDesk* e *Chasing the sun*.

- Cooperazione strutturale/tipologica

Questa forma di cooperazione concerne il duplice aspetto dell'appartenenza istituzionale e della natura delle biblioteche partecipanti.

Si può suddividere in:

- *Mista*, interistituzionale o intersistemica. Cooperazione tra istituti con differente natura (biblioteche di pubblica lettura e biblioteche speciali), appartenenti ad enti diversi (ad esempio biblioteche di ente locale e universitarie). In questo caso si può definire la cooperazione come '*universale*', nel senso che potenzialmente può unire tutte le biblioteche a prescindere dal territorio, dalla disciplina, dalla tipologia, etc.

- *Omogenea*, istituzionale: tra istituti della medesima natura. Coinvolge istituti della stessa tipologia/natura (ad esempio biblioteche scolastiche tra loro) e tra istituti dello

⁷³³ *Know it now*: <http://www.knowitnow.org/>.

⁷³⁴ *Si@de*:

http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.sindbad_votre_question.html.

stesso ente (ad esempio biblioteche comunali o di quartiere, di appartenenza dello stesso Municipio).

Flussi di lavoro nella cooperazione

Operativamente poi all'interno di tutte queste forme cooperative le presenze in servizio e le attribuzioni delle richieste (sia automaticamente, sia manualmente) possono avvenire in differenti modi:

- per *turni*, concordati e prestabiliti.
I turni possono a loro volta essere:
 - orari;
 - giornalieri;
 - settimanali;
 - mensili.
- per *profili e specificità* delle biblioteche coinvolte.
Ad esempio in collaborazioni miste o intersistemiche tra pubbliche e universitarie, spesso le prime assolvono ad un ruolo di informazione di carattere generale, mentre le seconde si dedicano a rispondere alle richieste che richiedono un maggiore approfondimento.
- per *provenienza*: le biblioteche rispondono alle domande che pervengono loro direttamente (attraverso il loro sito web) e inoltrano ad altre solo quelle per le quali ritengono ci sia una struttura più adatta all'interno della cooperazione di appartenenza.
- per *ruolo*: talvolta all'interno della cooperazione vi sono ruoli distinti attribuiti alle biblioteche partecipanti e vi possono essere biblioteche 'capo-fila' che gestiscono le richieste assegnandole a propria discrezione.

Oggi le tendenze cooperative possono approfondirsi ulteriormente fino a realizzare servizi innovativi del tutto svincolati dai limiti dell'appartenenza istituzionale. Tali servizi strutturati collaborativamente implicano condivisione di risorse documentali, umane e finanziarie, condivisione di strumenti tecnologici che necessitano l'implementazione di sistemi interoperabili, condivisione di professionalità e conoscenze e approvazione soprattutto di una politica di servizio comune.

L'idea che il futuro del reference (così come per molti altri servizi bibliotecari) risieda nella cooperazione prende forma nelle collaborazioni attivate in particolare negli ultimi anni, pertanto occorre concentrare l'attenzione su questo tipo di esperienze e specialmente nella loro declinazione interistituzionale latrice di ulteriori voci, affinché il pluralismo di rapporti finalizzato a generare un servizio comune «*dall'identità composita*» porti effettivo vantaggio: «*converge in un'interfaccia unitaria pur restando il risultato di un'identità composita*». [...] «*Per far sì che all'esterno vengano trasmesse informazioni coerenti sull'organizzazione, è necessario che i membri, detentori del potere di selezionare, anche strumentalmente, le informazioni da trasmettere all'esterno, sentano sufficientemente forti i vincoli di identità con l'organizzazione. Così, tutte le componenti, insieme, concorrono*

alla determinazione dell'identità generale dell'organizzazione, che è – appunto – un'identità composita definita dalla pluralità di sotto-identità, dal loro mutuo riconoscimento e dalla loro reciproca tolleranza⁷³⁵».

6.3.4 Elementi della cooperazione interistituzionale

Gli elementi principali, più o meno tangibili, di una efficace cooperazione interistituzionale ritengo siano:

- partecipazione finalizzata ad un obiettivo chiaro e condiviso;
- identificazione di tutti i soggetti partecipanti ad una nuova organizzazione composita (cioè ad un nuovo ed unico soggetto erogatore finale);
- consapevolezza, riconoscimento e valorizzazione armonizzata della diversità e pluralità, accettazione delle proprie vocazioni specifiche e dei propri limiti eventuali, così come approvazione del proprio ruolo all'interno della nuova organizzazione.

Questi elementi si concretizzano nella realizzazione di un sistema complesso ma unitario, che esplora più versanti di interoperabilità⁷³⁶:

- o tecnica/tecnologica: scelta di strumenti hardware e software che favoriscano lo scambio di informazioni;
- o umana: condivisione modalità, procedure di servizio, momenti formativi e informativi;
- o semantica e stilistica: uso di un vocabolario comune e di uno stile condiviso (uniformità lessicale);
- o legale: risoluzioni problematiche relative alle licenze d'uso e alla proprietà delle informazioni bibliografiche;
- o intersettoriale/interistituzionale: che permetta il definitivo superamento delle barriere esistenti tra enti differenti;
- o internazionale: rispetto di standard internazionali e apertura ad una esperienza cooperativa più ampia.

⁷³⁵ L'interoperabilità tra sistemi cooperativi è trattata in: Anna Galluzzi, *Biblioteche e cooperazione*, op. cit., p. 313.

⁷³⁶ Ivi, p. 398.

6.3.5 Materiali per uno studio di fattibilità per un servizio a configurazione territoriale a matrice regionale: un'ipotesi per l'Emilia-Romagna

«Una compagnia di porcospini, in una fredda giornata d'inverno, si strinsero vicini, per proteggersi, col calore reciproco, dal rimanere assiderati. Ben presto, però, sentirono le spine reciproche; il dolore li costrinse ad allontanarsi di nuovo l'uno dall'altro. Quando poi il bisogno di scaldarsi li portò di nuovo a stare insieme, si ripeté quell'altro malanno; di modo che venivano sbalottati avanti e indietro tra due mali, finché non ebbero trovato una moderata distanza reciproca, che rappresentava per loro la migliore posizione».

Arthur Schopenhauer, *Parerga e paralipomena*⁷³⁷.

Contesto regionale:

- Quali e quante biblioteche

Complessivamente le biblioteche emiliano-romagnole sono circa 1300, stando ai dati dell'Istituto dei Beni Culturali della Regione⁷³⁸, appartenenti a differenti tipologie, natura, ente amministratore: enti territoriali pubblici o di diritto pubblico (Regioni, Province, Comuni, Consorzi, Comunità montane, Unioni di comuni), Università statali e non, Stato (Ministeri, Scuole, Università, Amministrazioni del Servizio Sanitario Nazionale), Istituti culturali pubblici o privati (Accademie, Associazioni, Fondazioni), altri enti (Ecclesiastici, Camere di commercio, Istituzioni straniere, Organizzazioni internazionali), famiglie private.

Di queste 1300, circa 547 partecipano al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN). Attualmente i Poli che costituiscono SBN sono 71, per un totale di 4382 biblioteche che partecipano a diversi livelli di adesione⁷³⁹. La composizione amministrativa, il numero di biblioteche componenti, le modalità di colloquio tra loro, il software in uso possono variare in ogni Polo.

⁷³⁷ Arthur Schopenhauer, *Parerga e paralipomena*, Milano, Adelphi, 1983, vol. 2, cap. 31 *Similitudini, parabole e favole*, par. 396, cit. p. 884.

⁷³⁸ Nel sito dell'Istituto per i Beni Artistici, Culturali e Naturali della Regione è indicato, alla data del 1 dicembre 2011, il dato di circa 1300 biblioteche in Regione: <http://www.ibr.regione.emilia-romagna.it/wcm/ibr/menu/dx/02biblioteche.htm>. L'*Anagrafe delle biblioteche italiane* dell'ICCU ne conteggia 1400 (consultazione della banca dati di novembre 2010), ma essa riporta (dunque conteggia) anche le biblioteche non più esistenti. Il censimento, promosso dalla Soprintendenza per i beni librari e documentari, aggiornato in pubblicazione cartacea al 1990, ne computava 1310, cfr.: *Le biblioteche in Emilia-Romagna*, op. cit.

⁷³⁹ Livelli di adesione possibili (dati rilevati dal sito di SBN <http://www.iccu.sbn.it/moduli/poli/poli.jsp?s=5>):

2: *Cattura e localizzazione per possesso*;

3: *Cattura e localizzazione per possesso, creazione e correzione dei record non condivisi*;

4: *Cattura e localizzazione per possesso e gestione, creazione, correzione ed allineamento*.

Anche se nell'ultimo *Rapporto sulle biblioteche italiane* dell'AIB si rileva l'insuccesso della differenziazione dei livelli di adesione dato che la maggior parte dei sistemi partecipano a livello 4: Vanni Bertini, *I sistemi di automazione in Italia*, in: AIB, *Rapporto sulle biblioteche italiane 2009-2010*, a cura di Vittorio Ponzani ; direzione scientifica di Giovanni Solimine, Roma, AIB, 2010, pp. 158-171.

I POLI SBN in Emilia-Romagna sono 8 (di cui 7 territoriali e uno tematico)⁷⁴⁰:

- CER, Polo del censimento regionale delle edizioni del XVI secolo dell'Emilia-Romagna (Polo tematico)⁷⁴¹
- MOD, Polo provinciale modenese (91 biblioteche)
- PAR, Polo bibliotecario parmense (54)
- RAV, Polo della Rete Bibliotecaria di Romagna e San Marino (110)
- REA, Polo della Provincia di Reggio Emilia (12)
- RER, Polo della Regione Emilia-Romagna (5 biblioteche, gestito dall'Istituto Beni Culturali, IBC)
- UBO, Polo unificato Bolognese (212)
- UFE, Polo unificato ferrarese (63)

o Competenze specifiche

L'eterogeneità degli istituti bibliotecari della Regione Emilia-Romagna, la quale detiene anche il primato di maggior numero di biblioteche del territorio nazionale rispetto al numero degli abitanti⁷⁴², porta a ritenere questo contesto come altrettanto ricco e variegato di risorse, competenze e conoscenze peculiari.

Pertanto si può considerare questo contesto geografico come una sorta di ambiente ideale in cui provare a sperimentare «*una moderata distanza reciproca*⁷⁴³», ovvero la fattibilità ideale di un servizio di reference digitale bibliotecario coordinato tra più strutture eterogenee, sia specializzate sia generaliste.

o I servizi di reference che insistono al momento in questa Regione

Così come è impossibile rintracciare una mappa stabile dei servizi di reference digitale a livello nazionale, lo è anche una quantificazione certa all'interno di questa regione, anche a causa dei continui slittamenti configurativi dei medesimi (unificazioni di più servizi; chiusura di altri; inaugurazione di nuovi; etc.). Ad ogni modo è possibile scattare alcune istantanee che riferiscono importanti elementi sulle tendenze in relazione a questi servizi in Regione, nell'ultimo decennio.

Gli strumenti di partenza a disposizione per questa ricognizione sono:

- *SIBIB, Sistema informativo biblioteche di enti locali dell'Emilia-Romagna* (d'ora in avanti nel testo citato come SIBIB), anagrafe delle biblioteche di ente locale della Regione a cura della Soprintendenza per i beni librari e documentari della Regione Emilia-Romagna. Il censimento di SIBIB consultabile in linea nel corso del 2010⁷⁴⁴ e che ho utilizzato è del 2005 (relativo alla situazione delle biblioteche del 2004). In preparazione e in fase di pubblicazione online risulta quello del 2010-2011 (relativo a tutto l'anno 2008)⁷⁴⁵.

⁷⁴⁰ SBN, cit., consultazione del sito avvenuta a settembre 2010, pertanto i dati di seguito riportati fanno riferimento alla situazione di questo periodo.

⁷⁴¹ Si segnala però che a fine 2011 il Polo CER è confluito nel Polo UBO.

⁷⁴² Cfr.: IBC, *Le biblioteche in Emilia-Romagna*, cit.

⁷⁴³ Arthur Schopenhauer, *Parerga e paralipomena*, op. cit.

⁷⁴⁴ *SIBIB, Sistema informativo biblioteche di enti locali dell'Emilia-Romagna*: <<http://online.ibc.regione.emilia-romagna.it/h3/h3.exe/abiblioteche>>.

⁷⁴⁵ Si segnala che i dati della prima rilevazione del 2005 sono progressivamente stati aggiornati in linea con i dati della successiva rilevazione (del 2010-2011), pertanto non è più possibile a partire dalla banca dati online scorporare le due rilevazioni.

Le biblioteche consultate sono tutte quelle presenti in Regione di appartenenza ad enti locali: 466 hanno risposto nel 2004 e 392 nel 2008.

Tra l'altro, questa indagine si distingue anche per il fatto che viene richiesto specificatamente alle biblioteche di differenziare *reference*, *reference online*⁷⁴⁶ e *reference online cooperativo*, dunque indirettamente costituisce il primo riconoscimento di un organismo ufficiale (la Soprintendenza), di una differenza esistente tra questi stessi servizi e del potenziale attribuitogli.

In questo modo, facendo emergere la presenza delle varie modalità di *reference* possibili, viene effettivamente attuata la Delibera Regionale del 2003⁷⁴⁷ in cui si inserisce il servizio di *informazioni bibliografiche (reference)* tra i requisiti minimi (erogato in una qualunque modalità), che tutte le biblioteche del territorio devono garantire.

- *L'Anagrafe delle biblioteche italiane*, dell'Istituto Centrale per il Catalogo Unico per le biblioteche e le informazioni bibliografiche⁷⁴⁸ (d'ora in avanti *Anagrafe ICCU*), banca dati online⁷⁴⁹ complessiva delle biblioteche italiane (sono escluse le biblioteche scolastiche e le parrocchiali ad eccezione di quelle che partecipano a SBN o a cataloghi collettivi), di cui ho però utilizzato solo la voce *altre tipologie di biblioteche*. Questo perché per le biblioteche di amministrazione territoriale locale le informazioni risultavano invece più aggiornate in SIBIB. Tale banca dati contiene complessivamente circa 16.000 biblioteche, di cui 894⁷⁵⁰ nella Regione Emilia-Romagna (d'ora in avanti RER) e di amministrazione non locale.

La rilevazione anagrafica dell'ICCU però, nonostante la varietà dei dati riportati (non solo puramente anagrafici), non contiene una indicazione specifica relativa al servizio di *reference* digitale, ma alla voce *Sezioni speciali – Servizi* è contenuta l'indicazione relativa alle informazioni bibliografiche, alla sede del servizio (distinta in *interna* o *esterna*) e alla modalità di comunicazione dello stesso, che solo in alcuni casi viene ulteriormente specificata dai bibliotecari che autonomamente aggiornano i dati relativi alla propria biblioteca.

- Questionario di rilevazione per integrare e/o aggiornare i dati rilevati da SIBIB e dall'*Anagrafe ICCU*. In particolare, il questionario da me predisposto è stato inoltrato alle biblioteche presenti nell'*Anagrafe ICCU*, la cui maggior parte dei dati non risultava aggiornata da tempo (per quanto concerne la Regione Emilia-Romagna i dati sono relativi soprattutto al 2003, con alcune eccezioni più recenti⁷⁵¹).

⁷⁴⁶ Non si evince però dalla rilevazione la modalità di servizio, se asincrona o sincrona.

⁷⁴⁷ Regione Emilia-Romagna. Giunta Regionale, *Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 L. R. 18/00 Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali*, Delibera n. 309/2003.

⁷⁴⁸ ICCU, *Anagrafe delle biblioteche italiane*: <http://anagrafe.iccu.sbn.it/index.html>.

⁷⁴⁹ Si precisa che esiste anche una versione cartacea dell'*Anagrafe*: *Catalogo delle biblioteche d'Italia. Emilia-Romagna*, [a cura del] Ministero per i beni e le attività culturali, Direzione generale per i beni librari e gli istituti culturali, Istituto centrale per il catalogo unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche, Regione Emilia-Romagna, Istituto per i beni artistici culturali e naturali. Soprintendenza per i beni librari e documentari, Roma, ICCU ; Milano, Bibliografica, 2003, 2 v. Essendo però la versione online maggiormente aggiornata si è scelto di fare riferimento ai dati presenti in essa.

⁷⁵⁰ Il dato e la ricerca nella banca dati anagrafica dell'ICCU sono relativi al periodo ottobre 2010–febbraio 2011, pertanto si segnala che il dato numerico (essendo la banca dati soggetta ad aggiornamenti continui) potrebbe nel frattempo aver subito variazioni anche sensibili. Inoltre si segnala che nell'*Anagrafe* sono registrate e pertanto conteggiate anche le biblioteche non più esistenti o quelle che nel frattempo hanno subito modifiche (come accorpamenti, fusioni, etc.).

⁷⁵¹ Il questionario, da me realizzato, è stato inoltrato a 446 biblioteche tramite posta elettronica tra il 5 e l'8 ottobre 2010 (e re-inoltrato ulteriormente un paio di settimane dopo, come sollecito alle biblioteche che non avevano ancora risposto). Gli indirizzi di posta elettronica delle biblioteche sono stati recuperati in parte

I dati rilevati dalla banca dati, inoltre, sono stati aggiornati e/o integrati con informazioni derivati da altre fonti ufficiali, in particolare dall'*Anagrafe del Catalogo Nazionale dei Periodici (ACNP)*⁷⁵², la quale è stata utilizzata, come per l'*Anagrafe ICCU*, per rilevare esclusivamente i dati relativi alla biblioteche di ente non locale, e dalla ricerca sui siti web delle singole biblioteche .

Sono state tralasciate dall'invio del questionario le biblioteche ancora presenti in anagrafe ma risultanti non più esistenti e le biblioteche non censite dall'*Anagrafe*.

dall'*Anagrafe ICCU* o tramite ricerche in Internet. Delle biblioteche di cui si possedevano già dati aggiornati non ho ritenuto necessario inviare il questionario (ca. 40 biblioteche); per altre che non hanno risposto al questionario sono stati reperiti dati aggiornati nei rispettivi siti web istituzionali.

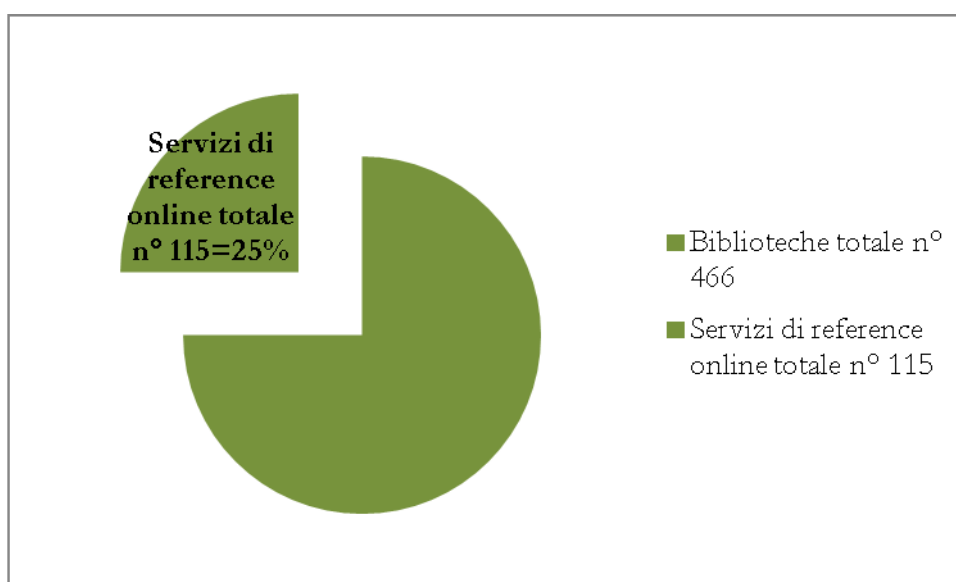
⁷⁵² *Anagrafe biblioteche ACNP*: <http://acnp.cib.unibo.it/cgi-ser/start/it/bib/fb.html>.

>> **Dati SIBIB 2005 (relativi alla situazione al 31/12/2004)**

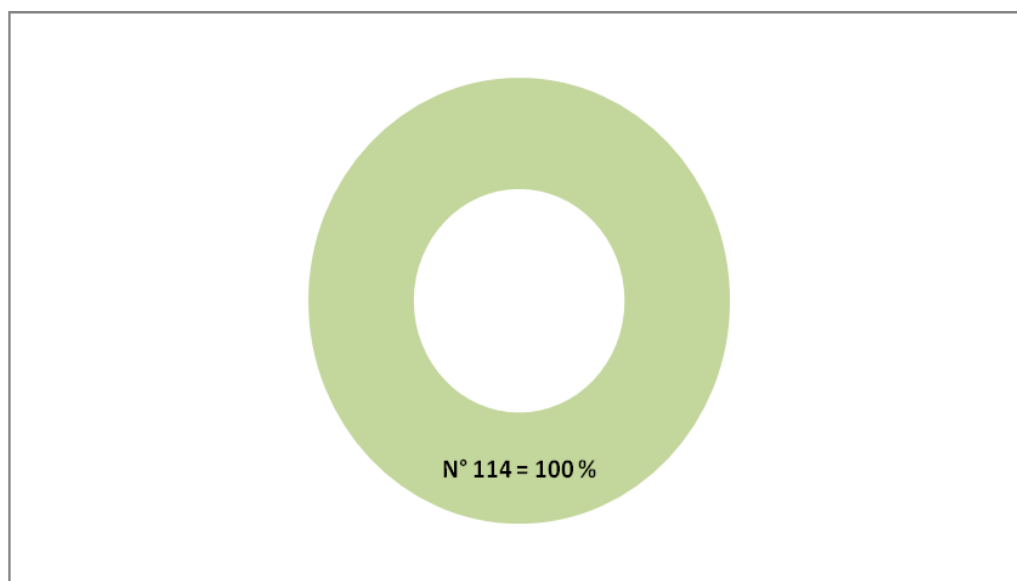
Dati SIBIB 2005 (relativi al 2004):					Percentuali:
Province	N° Biblioteche	N° Servizi di reference online	Di cui: N° Servizi individuali	Di cui: N° Servizi cooperativi	Servizi di Reference online per Provincia rispetto al n° biblioteche
BO	113	44	44	0	39%
FE	37	0	0	0	0%
FC	45	12	12	0	27%
MO	74	1	1	0	1%
PR	39	8	8	0	21%
PC	36	0	0	0	0%
RA	49	18	17	1	37%
RE	53	31	31	0	58%
RN	20	1	1	0	5%
Totali	466	115	114	1	25%

Grafici:

A: N° e Percentuale di servizi di reference online rispetto al n° di biblioteche di ente locale della RER.



B: N° e Percentuale⁷⁵³ di servizi di reference online individuali.



La situazione rilevata dall'indagine SIBIB del 2005 è piuttosto chiara:

- rispetto alla totalità delle biblioteche di ente locale presenti nel territorio regionale (pari a 466 unità⁷⁵⁴), il 25% (115 biblioteche) effettuano nel 2004 un servizio di *reference online*.
Occorre però precisare che nell'indagine SIBIB sono state incluse in questa modalità sia i servizi strutturati erogati da remoto tramite modulo specifico, che le semplici e-mail (appositamente dedicate o no al servizio);
- pressoché tutti questi servizi sono erogati esclusivamente in maniera individuale dalle biblioteche, esiste difatti nel 2004 in Regione un unico servizio di tipo cooperativo nelle biblioteche degli enti locali⁷⁵⁵;
- la diffusione dei servizi nelle province è piuttosto disomogenea e variegata: in alcune province i servizi sono già piuttosto numerosi, è il caso di Reggio Emilia ove il 58% delle biblioteche presenti dichiara di erogare servizi di reference online, a Bologna sono il 39%, a Ravenna il 37%, a Forlì-Cesena il 27% e a Parma il 21%;

⁷⁵³ Le percentuali sono state arrotondate, in difetto o in eccesso, per non avere decimali poco significativi alla lettura, pertanto la percentuale di 0,2% risultante dall'unico servizio cooperativo rispetto ai 114 individuali non emerge e i servizi individuali risultano presentati come il 100% dei servizi, invece che il 99,8%.

⁷⁵⁴ Si precisa che in realtà 466 sono le biblioteche che hanno risposto alla rilevazione SIBIB, il n° totale delle biblioteche presenti in Regione potrebbe essere più alto.

⁷⁵⁵ Si deve peraltro rilevare, per opportuna conoscenza, che non è stato possibile rilevare altri dati, oltre alla dichiarazione fornita attraverso l'indagine SIBIB, a conferma del servizio di reference digitale in modalità cooperativa della Biblioteca Taroni di Bagnacavallo (Ravenna), l'unica biblioteca di ente locale in Regione che dichiara di effettuare, nel 2004, un servizio non individuale ma cooperativo. Si può supporre che l'indicazione di cooperazione sia errata o che la biblioteca effettuasse il servizio insieme a una o più biblioteche non di ente locale.

mentre in altre risultano ancora quasi sconosciuti: nella provincia di Rimini⁷⁵⁶ e di Modena c'è una sola biblioteca che dichiara di fornirlo, nelle province di Ferrara e Piacenza nessuna.

Nel dettaglio che segue vengono elencati, ordinati per provincia, i servizi che emergono dalla rilevazione SIBIB del 2005.

Nella Provincia di Bologna: 113 biblioteche presenti in SIBIB, di cui 44 dichiarano di effettuare servizi di reference online, ma non cooperativamente:

Biblioteca comunale, Argelato
Biblioteca centro culturale di Funo di Argelato
Biblioteca comunale “Antonio Gramsci”, Baricella
Biblioteca comunale “Emanuel Carnevali”, Bazzano
Mediateca intercomunale di Rocca di Bazzano
Biblioteca comunale “Palazzo Rosso”, Bentivoglio
Biblioteca del museo della civiltà contadina, San Marino di Bentivoglio
Biblioteca comunale “Biblioreno”, Calderara di Reno
Biblioteca comunale “Natalia Ginzburg”, Castel Maggiore
Biblioteca comunale, Castello d'Argile
Biblioteca comunale, Castello di Serravalle
Biblioteca comunale, Crespellano
Biblioteca comunale, Crevalcore
Biblioteca comunale “Giovanna Zangrandi” San Venanzio di Galliera, Galliera
Biblioteca comunale, Malalbergo
Biblioteca comunale “Prometeo”, Minerbio
Biblioteca comunale “Mauro Zagnoni”, Monteveglio
Biblioteca comunale, Pieve di Cento
Biblioteca comunale, Sala Bolognese
Biblioteca comunale, San Giorgio di Piano
Biblioteca comunale, Sant'Agata Bolognese
Biblioteca comunale, Savigno
Biblioteca comunale “Giulio Cesare Croce”, S. Giovanni in Persiceto
Biblioteca pubblica “Raffaele Pettazzoni”, San Matteo della Decima
Biblioteca comunale “Mario Luzi”, San Pietro in Casale
Biblioteca comunale per ragazzi (sezione distaccata), San Pietro in Casale
Biblioteca comunale dell'Archiginnasio, Bologna
Biblioteca comunale “Salaborsa”, Bologna
Biblioteca comunale “Salaborsa ragazzi”, Bologna
Biblioteca dell'Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna, Bologna
Biblioteca dell'Istituzione “Gian Franco Minguzzi”, Bologna
Biblioteca “Corticella” del Quartiere Navile, Bologna
Biblioteca “Roberto Ruffilli” del Quartiere San Vitale, Bologna
Biblioteca “Lame” del Quartiere Navile, Bologna
Biblioteca “Natalia Ginzburg” del Quartiere Savena, Bologna
Biblioteca “Jorge Luis Borges” del Quartiere Porto, Bologna
Biblioteca “Luigi Spina” del Quartiere San Donato, Bologna
Biblioteca “Scandellara” del Quartiere San Vitale, Bologna
Biblioteca degli Istituti “Aldini-Valeriani” e “Siriani”, Bologna

⁷⁵⁶ Naturalmente non compaiono in questa rilevazione SIBIB le sette città marchigiane solo recentemente (fine 2009) passate alla competenza della provincia di Rimini.

Biblioteca del Museo civico archeologico, Bologna
Biblioteca del Museo Civico del Risorgimento, Bologna
Biblioteca dei Musei Civici di arte antica, Bologna
Biblioteca “*Oriano Tassinari Clò*” del Quartiere Saragozza, Bologna
Biblioteca “*Orlando Pezzoli*” del Quartiere Reno, Bologna

Nella Provincia di Ferrara: 37 biblioteche presenti in SIBIB, nessuna dichiara di effettuare un servizio di reference online, né di struttura, né cooperativo.

Nella Provincia di Forlì-Cesena: 45 biblioteche presenti in SIBIB, di cui 12 dichiarano un servizio individuale:

Biblioteca “*Maurizio Bufalini*”, Azienda USL Cesena
Biblioteca comunale “*Aurelio Saffi*”, Forlì
Biblioteca medica “*Sante Solieri*” dell’Ospedale G.B. Morgagni – L. Pierantoni di Vecchiazano, Azienda USL di Forlì
Biblioteca comunale “*Pellegrino Artusi*”, Forlimpopoli
Biblioteca comunale “*Antonio Veggiani*”, Mercato Saraceno
Biblioteca comunale “*Don Giovanni Verità*”, Modigliana
Biblioteca comunale di Palazzo del Capitano, Bagno di Romagna
Biblioteca per ragazzi “*Luca Bertozzi*”, Forlì
Biblioteca comunale per ragazzi “*Natura rerum*”, Forlì
Biblioteca “*Maestro Antonio Alberti*”, Forlì
Biblioteca per ragazzi “*Magica*”, Forlì
Biblioteca comunale di “*Palazzo Vendemini*”, Savignano sul Rubicone

Nella Provincia di Modena: delle 74 biblioteche presenti in SIBIB soltanto una dichiara di effettuare un servizio di reference digitale online in maniera individuale:

Biblioteca comunale, Nonantola

Nella Provincia di Parma: 39 biblioteche presenti in SIBIB, di cui 8 dichiarano un servizio individuale:

Centro documentazione della via Francigena, Berceto
Biblioteca comunale, Colorno
Biblioteca comunale, Langhirano
Biblioteca comunale “*Daniela Mazzà*”, Lesignano de’ Bagni
Biblioteca comunale, Montechiarugolo
Biblioteca comunale “*Matilde di Canossa*”, Neviano degli Arduini
Biblioteca comunale, Tizzano Val Parma
Biblioteca comunale, Traversetolo

Nella Provincia di Piacenza: 36 biblioteche presenti in SIBIB, di cui nessuna dichiara di effettuare un servizio di reference online.

Nella Provincia di Ravenna: 49 biblioteche presenti in SIBIB, di cui 17 dichiarano un servizio individuale e 1 dichiara un servizio cooperativo:

Biblioteca comunale “*Pino Orioli*”, Alfonsine
Biblioteca comunale “*Giuseppe Pittano*”, Casola Valsenio

Biblioteca comunale "*Luigi Dal Pane*", Castel Bolognese
Biblioteca comunale "*Giovanna Righini Ricci*", Conselice
Biblioteca comunale "*Luigi Varoli*", Cotignola
Biblioteca del Museo Internazionale delle ceramiche, Faenza
Biblioteca comunale Manfrediana per ragazzi, Faenza
Biblioteca comunale "*Carlo Piancastelli*", Fusignano
Biblioteca comunale "*Fabrizio Trisi*", Lugo
Biblioteca comunale, Russi
Biblioteca comunale "*Loris Ricci Garotti*", Sant'Agata sul Santerno
Biblioteca del Servizio biblioteche della Provincia, Ravenna
Biblioteca tecnico-scientifica dell'Azienda Usl, Ravenna
Biblioteca dell'istituto musicale "*Giuseppe Verdi*", Ravenna
Biblioteca "*Celso Omicini*", Castiglione di Cervia
Biblioteca per ragazzi "*Il Signor Oreste*", Massa Lombarda
Biblioteca del centro risorse cervese, Cervia

Biblioteca comunale "*Giuseppe Taroni*", Bagnacavallo [cooperativo]

Nella Provincia di Reggio Emilia: 53 biblioteche presenti in SIBIB, di cui 31 hanno un servizio individuale:

Biblioteca comunale "*Pablo Neruda*", Albinea
Biblioteca comunale, Bagnolo in Piano
Biblioteca comunale, Bibbiano
Biblioteca comunale "*Antonio Panizzari*", Brescello
Biblioteca comunale, Campagnola Emilia
Biblioteca comunale, Canossa
Biblioteca comunale, Casalgrande
Biblioteca comunale, Castelnovo di Sotto
Biblioteca comunale "*Alcide Campanini*", Castelnovo né Monti
Biblioteca comunale, Cavriago
Biblioteca e ludoteca per ragazzi "*Il piccolo principe*", Correggio
Biblioteca comunale, Gualtieri
Biblioteca comunale, Guastalla
Biblioteca comunale "*Cesare Zavattini*", Luzzara
Biblioteca comunale "*Giuseppe Malagoli*", Novellara
Biblioteca comunale "*Carlo Levi*", Quattro Castella
Biblioteca Medica, ASL Reggio nell'Emilia
Biblioteca "*Antonio Panizzari*", Reggio nell'Emilia
Biblioteca della Provincia, Reggio nell'Emilia
Biblioteca del servizio d'informazione e documentazione scientifica dell'Azienda speciale Farmacie comunali riunite, Reggio nell'Emilia
Biblioteca scientifica "*Carlo Linzi*", ASL Reggio nell'Emilia
Mediateca del centro risorse "*Prometeo*", Reggio nell'Emilia
Biblioteca comunale decentrata "*Domenico Manfredi*" di Rosta Nuova, Reggio nell'Emilia
Biblioteca comunale decentrata di Ospizio, Reggio nell'Emilia
Biblioteca di archeologia e storia dell'arte dei musei civici, Reggio nell'Emilia
Biblioteca "*Armando Gentilucci*" dell'Istituto musicale pareggiato "*Achille Peri*", Reggio nell'Emilia
Biblioteca comunale "*Widmer Biagini*", Rio Saliceto
Biblioteca comunale, San Martino in Rio

Biblioteca comunale, Sant'Ilario d'Enza
Biblioteca comunale "*Gaetano Salvemini*", Scandiano
Biblioteca comunale, Viano

Nella Provincia di Rimini: 20 biblioteche presenti in SIBIB, di cui una sola attua il
reference online individualmente:

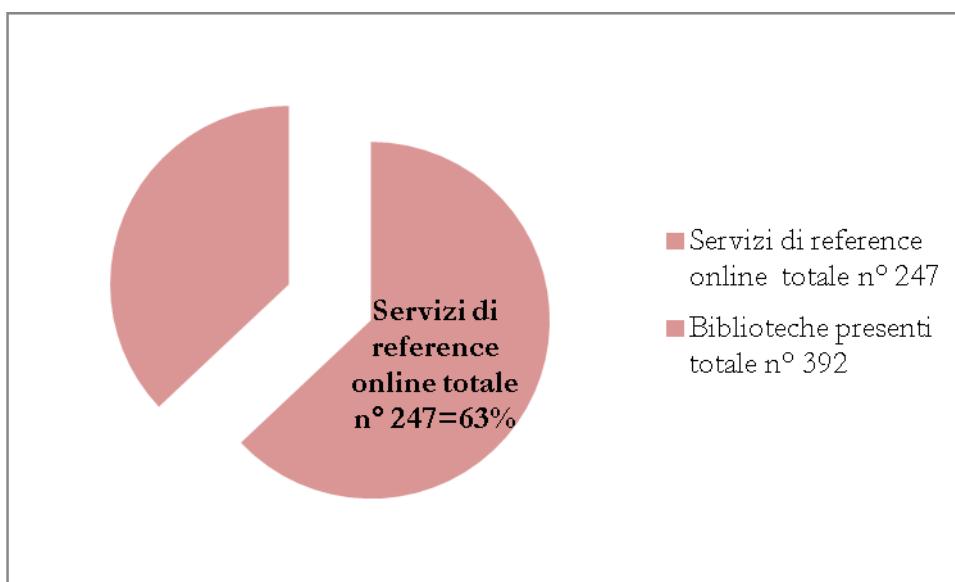
Biblioteca "*Gambalunga*", Rimini

>> Dati SIBIB 2011 (relativi alla situazione al 31/12/2008)

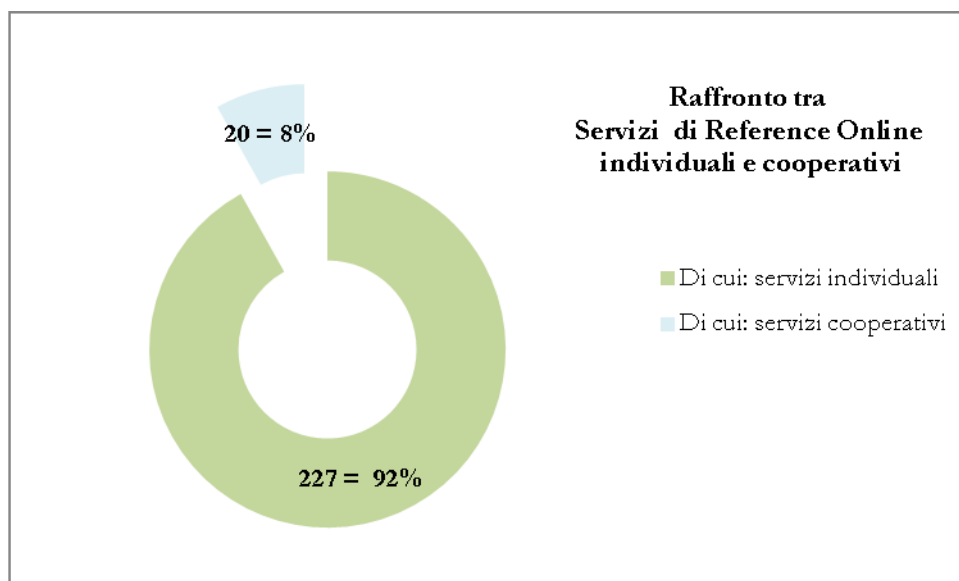
Dati SIBIB 2011 (relativi al 2008):					Percentuali:
Province	N° Biblioteche	N° Servizi di reference online	Di cui: N° Servizi individuali	Di cui: N° Servizi cooperativi	Servizi Reference Online per Provincia rispetto al n° biblioteche
BO	104	76	57	19	73%
FE	37	14	14	0	38%
FC	43	22	22	0	51%
MO	43	29	29	0	67%
PR	26	18	18	0	69%
PC	35	9	9	0	26%
RA	39	24	23	1	62%
RE	49	42	42	0	86%
RN	16	13	13	0	81%
Totali	392	247	227	20	63%

Grafici:

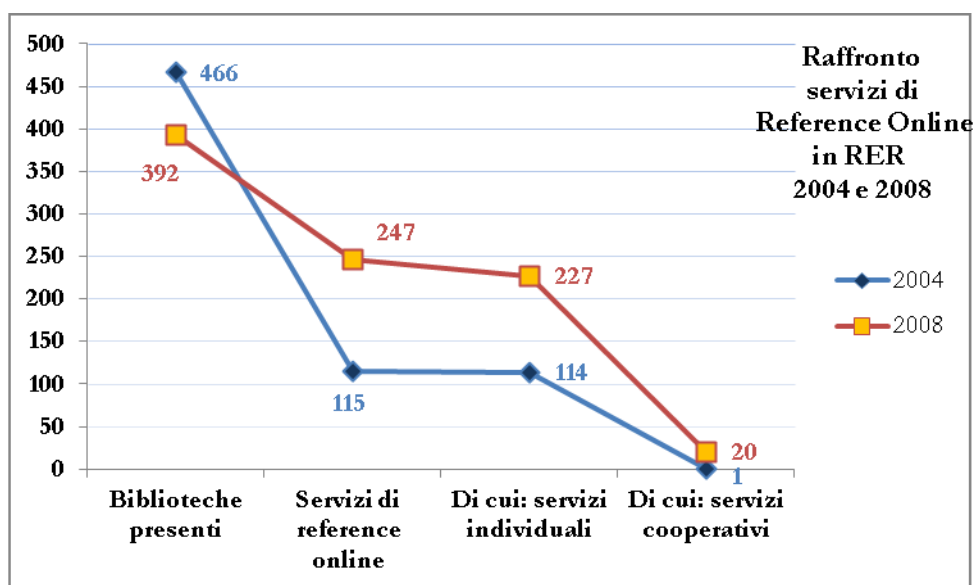
C: N° e Percentuale di servizi di reference online rispetto al n° di biblioteche di ente locale della RER 2008.



D: N° e Percentuale di servizi di reference online individuali rispetto a quelli cooperativi.



E: Confronto grafico tra dati 2004 e 2008



La situazione rilevata dall'indagine SIBIB del 2009-2010 (relativa al 2008) presenta i seguenti elementi di riflessione:

- rispetto alla totalità delle biblioteche di ente locale presenti nel territorio regionale (pari a 392 unità⁷⁵⁷), il 63% (247 biblioteche) effettuano nel 2008 un servizio di *reference online*.

Si ricorda però che, come nell'indagine SIBIB precedente, sono state incluse in questa modalità sia i servizi strutturati erogati da remoto tramite modulo specifico, che le semplici e-mail (appositamente dedicate o no al servizio);

⁷⁵⁷ Anche in questo caso, come già indicato per l'indagine precedente, sarebbe più corretto parlare di n° di biblioteche che hanno partecipato alla rilevazione, piuttosto che di n° di biblioteche presenti.

- nonostante la forbice tra servizi individuali e cooperativi sia ancora piuttosto ampia il divario non è più così assoluto come nel 2004. Esistono difatti nel 2008 in Regione 20 servizi di tipo cooperativo e 227 individuali nelle biblioteche degli enti locali;
- la diffusione dei servizi nelle province è ancora piuttosto variegata, ma non così disomogenea come risultava nella rilevazione relativa al 2004. Non vi sono più province del tutto scoperte da servizi di reference digitale, anche Ferrara e Piacenza hanno recuperato il ritardo. Nella tabella seguente vengono riassunti i dati per province dei servizi di reference online rilevati negli anni 2004 e 2008:

F: Raffronto tra Province anni 2004 e 2008

	N° Biblioteche presenti		N° Servizi di reference online		Di cui: N° Servizi individuali		Di cui: N° Servizi cooperativi	
	2004	2008	2004	2008	2004	2008	2004	2008
BO	113	104	44	76	44	57	0	19
FE	37	37	0	14	0	14	0	0
FC	45	43	12	22	12	22	0	0
MO	74	43	1	29	1	29	0	0
PR	39	26	8	18	8	18	0	0
PC	36	35	0	9	0	9	0	0
RA	49	39	18	24	17	23	1	1
RE	53	49	31	42	31	42	0	0
RN	20	16	1	13	1	13	0	0

Nella tabella seguente vengono riassunti i dati in percentuale per province dei servizi di reference online rilevati negli anni 2004 e 2008, i quali evidenziano un aumento complessivo in percentuale dei servizi del 38%:

G: Raffronto percentuale tra Province anni 2004 e 2008

	Percentuale servizi di reference online rilevati Anno 2004	Percentuale servizi di reference online rilevati Anno 2008
BO	39%	73%
FE	0%	38%
FC	27%	51%
MO	1%	67%
PR	21%	69%
PC	0%	26%
RA	37%	62%
RE	58%	86%
RN	5%	81%
Totali	25%	63%

Nel dettaglio successivo si elencano, suddividendoli per provincia, i servizi di reference online individuali/di struttura e/o cooperativi che emergono dalla rilevazione SIBIB del 2011. Gli asterischi * segnalano le nuove attivazioni di servizi oppure le nuove modalità cooperative di servizi già attivati (in questo secondo caso è racchiusa tra due asterischi * solo la dicitura *(in cooperazione)*:

Nella Provincia di Bologna: su 104 biblioteche sono 76 (32 in più rispetto alla rilevazione precedente⁷⁵⁸) a dichiarare di effettuare servizi di reference online, di cui 19 cooperativamente (nessuna biblioteca era in cooperazione, per il reference digitale, nella rilevazione relativa al 2004):

- *Biblioteca comunale “*Edmondo De Amicis*”, Anzola dell’Emilia*
- Biblioteca centro culturale di Funo, Argelato *(in cooperazione)*
- Biblioteca comunale, Argelato *(in cooperazione)*
- Biblioteca comunale “*Antonio Gramsci*”, Baricella *(in cooperazione)*
- Mediateca intercomunale, Rocca di Bazzano
- Biblioteca comunale “*Palazzo Rosso*”, Bentivoglio *(in cooperazione)*
- Biblioteca del Museo della civiltà contadina di San Marino di Bentivoglio
- Biblioteca comunale dell’Archiginnasio, Bologna *(in cooperazione)*
- Biblioteca “*Corticella*” del Quartiere Navile, Bologna
- *Biblioteca “*Gino Laschi*” dell’Ospedale Maggiore, Bologna*
- *Biblioteca “*Il salotto delle idee*” del Quartiere Borgo Panigale, Bologna*
- Biblioteca “*Roberto Ruffilli*” del Quartiere San Vitale, Bologna
- Biblioteca “*Lame*” del Quartiere Navile, Bologna
- Biblioteca “*Natalia Ginzburg*” del Quartiere Savena, Bologna
- Biblioteca “*Jorge Luis Borges*” del Quartiere Porto, Bologna
- Biblioteca “*Orlando Pezzoli*” del Quartiere Reno, Bologna
- Biblioteca “*Luigi Spina*” del Quartiere San Donato, Bologna
- Biblioteca “*Scandellara*” del Quartiere San Vitale, Bologna
- *Biblioteca Centralizzata Policlinico S. Orsola-Malpighi, Bologna*
- *Biblioteca del Centro di Documentazione-Laboratorio per un’educazione interculturale (CD-LEI), Bologna*
- Biblioteca del Museo civico archeologico, Bologna
- Biblioteca del Museo Civico del Risorgimento, Bologna
- *Biblioteca del Museo del Patrimonio Industriale, Bologna*
- *Biblioteca dell’Assessorato all’agricoltura, ambiente e sviluppo sostenibile della Regione Emilia-Romagna, Bologna*
- Biblioteca della salute mentale e delle scienze umane. Servizio bibliotecario integrato “*Gian Franco Minguzzi-Carlo Gentili*”, Bologna
- *Biblioteca di Casa Carducci, Bologna*
- *Biblioteca giuridica della Provincia di Bologna, Bologna*
- *Biblioteca scientifica del presidio ospedaliero Bellaria, Bologna*
- *Biblioteca “*Casa di Khaoula*” del Quartiere Navile, Bologna*
- *Biblioteche scientifiche dell’Istituto Ortopedico Rizzoli, Bologna*
- *Museo internazionale e biblioteca della musica, Bologna*
- Biblioteca “*Oriano Tassinari Clò*” del Quartiere Saragozza, Bologna
- *Biblioteca “*Renzo Renzi*” cinema e fotografia, Bologna (in cooperazione)*
- Biblioteca comunale “*Salaborsa*”, Bologna *(in cooperazione)*

⁷⁵⁸ Nel complesso i servizi aumentano di 32 unità rispetto alla rilevazione precedente, ma 4 servizi presenti nella rilevazione del 2004 non risultano più in quella del 2008, pertanto le biblioteche che hanno attivato alla fine del 2008 servizi nuovi sono 36.

Biblioteca comunale “*Salaborsa ragazzi*”, Bologna *(in cooperazione)*
*Biblioteca beni culturali “*Giuseppe Guglielmi*”, Bologna*
*Biblioteca del Centro di Studi e informazioni “*Amilcar Cabral*”, Bologna (in cooperazione)*
*Biblioteca comunale “*Augusto Majani-Nasica*”, Budrio*
Biblioteca comunale “*Biblioreno*”, Calderara di Reno
Biblioteca comunale “*Natalia Ginzburg*”, Castel Maggiore *(in cooperazione)*
Biblioteca comunale, Castello d’Argile *(in cooperazione)*
Biblioteca comunale, Castello di Serravalle
Biblioteca comunale, Castel San Pietro Terme
Biblioteca comunale, Castel San Pietro Terme – Osteria Grande
Biblioteca comunale, Crespellano
Biblioteca comunale, Crevalcore
Biblioteca comunale, Fontanelice
Biblioteca comunale “*Giovanna Zangrandi*”, Galliera *(in cooperazione)*
*Biblioteca civica “*Gianni Rodari*”, Granarolo dell’Emilia (in cooperazione)*
Biblioteca comunale, Imola
Biblioteca di Ponticelli, Imola
Biblioteca di Sesto Imolese, Imola
Biblioteca medico-scientifica AUSL, Imola
Biblioteca comunale Sez. ragazzi Casa Piani, Imola
Biblioteca comunale, Loiano
Biblioteca comunale, Malalbergo *(in cooperazione)*
Biblioteca comunale, Medicina
Biblioteca comunale “*Prometeo*”, Minerbio *(in cooperazione)*
*Biblioteca comunale “*Severino Ferrari*”, Molinella*
*Biblioteca comunale “*Bjornstjerne Bjornson*”, Monterenzio*
Biblioteca comunale, Monte San Pietro
Biblioteca comunale “*Mauro Zagnoni*”, Monteveglio
*Biblioteca comunale “*Mario Marri*”, Monzuno*
*Biblioteca comunale “*Silvio Mucini*”, Pianoro*
*Biblioteca “*Don Lorenzo Milan?*” di Rastignano, Pianoro*
Biblioteca comunale, Pieve di Cento *(in cooperazione)*
Biblioteca comunale, Porretta Terme
Biblioteca comunale, Sala Bolognese
Biblioteca comunale “*Luigi Arbiziani*”, San Giorgio di Piano *(in cooperazione)*
Biblioteca comunale “*Giulio Cesare Croce*”, S. Giovanni in Persiceto
Biblioteca pubblica “*Raffaele Pettazzoni*” di S. Matteo della Decima, San Giovanni in Persiceto
Biblioteca comunale “*Mario Luzi*”, San Pietro in Casale *(in cooperazione)*
Biblioteca comunale Sez. distaccata ragazzi, di San Pietro in casale *(in cooperazione)*
Biblioteca comunale, Sant’Agata Bolognese
Biblioteca comunale, Savigno
Biblioteca comunale, Zola Predosa

Nella Provincia di Ferrara: su 37 biblioteche sono 14 quelle che dichiarano di effettuare un servizio di reference online individuale (nel 2004 la rilevazione ne indicava 0):

*Biblioteca comunale “*Francesco Leopoldo Bertoldi*”, Argenta*
*Biblioteca comunale “*Lorenza Meletti*”, Bondeno*
Biblioteca Civica Patrimonio studi, Cento

- *Biblioteca comunale “*Aldo Luppi*” di Porotto, Ferrara*
- *Biblioteca comunale “*Gianni Rodari*”, Ferrara*
- *Biblioteca comunale “*Giorgio Bassani*”, Ferrara*
- *Biblioteca comunale Ariosteia, Ferrara*
- *Biblioteca d'arte e archeologia dei musei civici d'arte antica, Ferrara*
- *Biblioteca delle Gallerie d'arte moderna e contemporanea, Ferrara*
- *Biblioteca del museo civico di storia naturale, Ferrara*
- *Biblioteca digitale di scienze della salute delle Aziende ospedaliera e Usl, Ferrara*
- *Videoteca-Biblioteca “*Vigor*”, Ferrara*
- *Biblioteca comunale, Formignana*
- *Biblioteca comunale, Mirabello*

Nella Provincia di Forlì-Cesena: su 43 biblioteche sono 22 che dichiarano di svolgere un servizio di reference online individuale (10 in più della rilevazione relativa al 2004):

- Biblioteca comunale di Palazzo del Capitano, Bagno di Romagna
- *Biblioteca comunale “*Aldo Spallicci*”, Bertinoro*
- *Biblioteca Malatestiana, Cesena*
- *Mediateca del Centro culturale San Biagio, Cesena*
- *Biblioteca comunale “*Marino Moretti*”, Cesenatico*
- Biblioteca medica “*Sante Solieri*” dell'Ospedale G.B. Morgagni – L. Pierantoni di Vecchiazano, Azienda USL di Forlì
- Biblioteca per ragazzi “*Luca Bertozzi*”, Forlì
- *Biblioteca comunale “*Aurelio Saffi*” e Fondo Piancastelli, Forlì*
- Biblioteca comunale “*Aurelio Saffi*”. Sezione moderna “*Alessandro Schiavi*”, Forlì
- Biblioteca comunale per ragazzi “*Natura rerum*”, Forlì
- *Biblioteca comunale per ragazzi “*Paul Percy Harris*”, Forlì*
- Biblioteca “*Maestro Antonio Alberti*”, Forlì
- Biblioteca per ragazzi “*Magica*”, Forlì
- Biblioteca comunale “*Pellegrino Artusi*”, Forlimpopoli
- *Biblioteca comunale “*Giuseppe Ceccarelli*”, Gatteo*
- Biblioteca comunale “*Antonio Veggiani*”, Mercato Saraceno
- Biblioteca comunale “*Don Giovanni Verità*” del Comune e dell'Accademia degli Incamminati, Modigliana
- *Biblioteca comunale “*Giovanni Pascoli*”, San Mauro Pascoli*
- *Biblioteca comunale, Santa Sofia*
- Biblioteca comunale di “*Palazzo Vendemini*”, Savignano sul Rubicone
- *Biblioteca comunale dei ragazzi, Savignano sul Rubicone*
- Biblioteca comunale “*Agostino Venanzio Reali*”, Sogliano al Rubicone

Nella Provincia di Modena: su 43 biblioteche sono 29 quelle che dichiarano di effettuare un servizio di reference online individuale (nel 2004 la rilevazione ne indicava 1):

- *Biblioteca comunale, Bastiglia*
- *Biblioteca comunale, Campogalliano*
- *Biblioteca comunale “*Bibliomondo*”, Camposanto*
- *Biblioteca multimediale “*Arturo Loria*”, Carpi*
- *Biblioteca comunale, Castelfranco Emilia*
- *Biblioteca comunale, Castelnuovo Rangone*
- *Biblioteca comunale “*Alessandra Lora*” di Montale Rangone, Castelnuovo Rangone*
- *Biblioteca comunale, Finale Emilia*

- *Biblioteca comunale “*Daria Bertolani Marchetti*”, Formigine*
- *Biblioteca comunale “*Mons. Adolfo Lunardi*”, Frassinoro*
- *Biblioteca comunale, Maranello*
- *Centro culturale - Biblioteca comunale, Medolla*
- *Biblioteca comunale “*Eugenio Garin*”, Mirandola*
- *Biblioteca civica “*Antonio Delfini*”, Modena*
- *Biblioteca - Centro di documentazione CeVEAS – Azienda USL Modena, Modena*
- *Biblioteca del centro provinciale di documentaione, Modena*
- *Biblioteca del multicentro educativo Modena - M.e.mo, Modena*
- *Biblioteca comunale, Montese*
- Biblioteca comunale, Nonantola
- *Biblioteca comunale “*Vittorio Lugli*”, Novi di Modena*
- *Biblioteca comunale decentrata di Rovereto sulla Secchia, Novi di Modena*
- *Biblioteca comunale “*Giovanni Santini*”, Pavullo nel Frignano*
- *Biblioteca comunale, Ravarino*
- *Biblioteca comunale “*Campi – Costa Gian*”, San Felice sul Panaro*
- *Biblioteca comunale, San Prospero*
- *Biblioteca comunale “*Natale Cionini*”, Sassuolo*
- *Biblioteca comunale, Spilamberto*
- *Biblioteca comunale “*Francesco Selmi*”, Vignola*
- *Biblioteca comunale, Zocca*

Nella Provincia di Parma: su 26 biblioteche sono 18 che dichiarano di effettuare un servizio di reference online individuale (nel 2004 la rilevazione ne indicava 8):

- *Biblioteca comunale, Collecchio*
- Biblioteca comunale “*Glauco Lombardi*”, Colorno
- *Biblioteca comunale “*Michele Leon*”, Fidenza*
- *Biblioteca comunale, Fontanellato*
- Biblioteca comunale, Langhirano
- Biblioteca comunale “*Daniela Mazzà*”, Lesignano de' Bagni
- *Biblioteca comunale “*Sandro Pertini*”, Medesano*
- Biblioteca comunale, Montechiarugolo
- Biblioteca comunale “*Matilde di Canossa*”, Neviano degli Arduini
- *Biblioteca comunale “*Don Lorenzo Milani*”, Noceto*
- *Casa della musica. Archivio storico del Teatro Regio - Sezione Multimediale, Parma*
- *Casa della musica. Archivio storico del Teatro Regio - Sezione Storica, Parma*
- *Centro cinema “*Lino Ventura*”, Parma*
- *Biblioteca comunale, Sala Baganza*
- *Biblioteca comunale “*Gian Domenico Romagnosi*”, Salsomaggiore Terme*
- *Biblioteca civica intercomunale “*Giuseppe Tonna*”, Sissa*
- Biblioteca comunale, Tizzano Val Parma
- Biblioteca comunale, Traversetolo

Nella Provincia di Piacenza: su 35 biblioteche sono 9 a dichiarare di effettuare un servizio di reference online individuale (nel 2004 la rilevazione ne indicava 0):

- *Biblioteca comunale, Carpaneto Piacentino*
- *Biblioteca comunale, Castell'Arquato*
- *Biblioteca comunale, Castelvetro Piacentino*
- *Biblioteca comunale “*Don Carlo Zucchi*”, Monticelli d'Ongina*

- *Biblioteca comunale “*Passerini-Landi*”, Piacenza*
- *Biblioteca comunale “*Passerini-Landi*”. Sede decentrata di Viale Dante, Piacenza*
- *Biblioteca comunale “*Passerini-Landi*”. Sezione ragazzi “*Giana Anguissola*”, Piacenza*
- *Biblioteca comunale, Podenzano*
- *Biblioteca comunale, Pontenure*

Nella Provincia di Ravenna: su 39 biblioteche sono 24 quelle che dichiarano di effettuare un servizio di reference online individuale (nel 2004 la rilevazione ne indicava 17 individuali e 1 cooperativo):

- Biblioteca comunale “*Pino Orioli*”, Alfonsine
- Biblioteca comunale “*Giuseppe Taroni*”, Bagnacavallo
- Biblioteca comunale “*Giuseppe Pittano*”, Casola Valsenio
- Biblioteca comunale “*Luigi Dal Pane*”, Castel Bolognese
- Biblioteca “*Celso Omicini*”, Castiglione di Cervia
- Biblioteca comunale “*Giovanna Righini Ricci*”, Conselice
- Biblioteca comunale “*Luigi Varoli*”, Cotignola
- *Biblioteca comunale Manfrediana, Faenza*
- Biblioteca comunale Manfrediana per i ragazzi, Faenza
- Biblioteca del Museo Internazionale delle ceramiche, Faenza
- Biblioteca comunale “*Carlo Piancastelli*”, Fusignano
- Biblioteca comunale “*Fabrizio Trisi*”, Lugo
- *Biblioteca comunale “*Carlo Venturini*”, Massa Lombarda*
- *Istituzione Biblioteca Classense, Ravenna*
- *Biblioteca per ragazzi - Centro di lettura per l'infanzia “*Casa Vignuzzini*”, Ravenna*
- *Centro di lettura per l'infanzia “*L'albero dei libri*”, Ravenna
- *Biblioteca del Servizio biblioteche della Provincia, Ravenna*
- Biblioteca tecnico-scientifica dell'Azienda Usl, Ravenna
- *Biblioteca dell'Accademia delle Belle Arti, Ravenna*
- *Biblioteca comunale, Riolo Terme*
- Biblioteca comunale, Russi
- Biblioteca comunale “*Loris Ricci Garotti*”, Sant'Agata sul Santerno
- *Biblioteca comunale decentrata “*Manara Valgimigli*”, Santo Stefano*
- *Biblioteca comunale, Solarolo*

Nella Provincia di Reggio Emilia: su 49 biblioteche sono 42 a dichiarare di avere un servizio di reference online individuale (13 in più rispetto alla rilevazione relativa al 2004⁷⁵⁹):

- Biblioteca comunale “*Pablo Neruda*”, Albinea
- Biblioteca comunale “*Centro culturale Cà Rossa*”, Bagnolo in Piano
- *Biblioteca comunale “*Gian Battista Toschi*”, Baiso*
- Biblioteca comunale, Bibbiano
- Biblioteca comunale “*Antonio Panizzini*”, Brescello
- *Biblioteca comunale “*Arturo Panarari*”, Cadelbosco di sopra*
- Biblioteca comunale, Campagnola Emilia
- *Biblioteca comunale, Campegine*
- *Biblioteca dell'Istituto comprensivo “*Don Francesco Milan*”, Carpineti*
- Biblioteca comunale “*Sognalibro*”, Casalgrande

⁷⁵⁹ Nel complesso i servizi aumentano di 11 unità rispetto alla rilevazione precedente, ma 3 servizi presenti nella rilevazione del 2004 non risultano più in quella del 2008, pertanto le biblioteche che hanno attivato alla fine del 2008 servizi nuovi sono 14.

Biblioteca comunale “*Alcide Campanini*”, Castelnovo né Monti
Biblioteca comunale, Caviago
Biblioteca comunale, Canossa
*Biblioteca comunale “*Giulio Einaudi*”, Correggio*
Biblioteca e ludoteca per ragazzi “*Il piccolo principe*”, Correggio
Biblioteca comunale “*Walter Bonassi*”, Gualtieri
Biblioteca comunale, Guastalla
Biblioteca comunale “*Cesare Zavattini*”, Luzzara
*Biblioteca comunale “*Angelo Umiltà*”, Montecchio Emilia*
Biblioteca comunale “*Giuseppe Malagoli*”, Novellara
Biblioteca comunale, Poviglio
Biblioteca comunale “*Carlo Levi*”, Quattro Castella
*Archivio biblioteca del Teatro principale “*Romolo Valli*”, Reggio nell’Emilia*
Biblioteca “*Antonio Panizzari*”, Reggio nell’Emilia
Biblioteca comunale decentrata “*Domenico Manfredi*” di Rosta Nuova, Reggio nell’Emilia
Biblioteca comunale decentrata di Ospizio, Reggio nell’Emilia
Biblioteca comunale decentrata di San Pellegrino, Reggio nell’Emilia
Biblioteca comunale decentrata Santa Croce, Reggio nell’Emilia
Biblioteca delle Arti, Reggio nell’Emilia [nuova denominazione di: Biblioteca di archeologia e storia dell’arte dei musei civici]
Biblioteca medica “*Pietro Giuseppe Corradini*” – Centro di documentazione per il governo clinico delle Aziende Sanitarie della Provincia di Reggio Emilia, Reggio nell’Emilia
Biblioteca scientifica “*Carlo Levi*”, ASL Reggio nell’Emilia
*Biblioteca comunale “*Giorgio Ambrosoli*”, Reggiolo*
Biblioteca comunale “*Widmer Biagini*”, Rio Saliceto
*Biblioteca civica “*Antonio Urceo Codro*”, Rubiera*
Biblioteca comunale, San Martino in Rio
*Biblioteca comunale “*Meuccio Ruini*”, San Polo d’Enza*
Biblioteca comunale, Sant’Ilario d’Enza
Biblioteca comunale “*Gaetano Salvemini*”, Scandiano
*Biblioteca comunale “*Pablo Neruda*”, Vezzano sul Crostolo*
Biblioteca comunale, Viano
Biblioteca del servizio d’informazione e documentazione scientifica dell’Azienda speciale Farmacie comunali riunite, Reggio nell’Emilia
Biblioteca “*Armando Gentilucci*” dell’Istituto musicale pareggiato “*Achille Peri*”, Reggio nell’Emilia

Nella Provincia di Rimini⁷⁶⁰: su 16 biblioteche sono 13 che dichiarano di effettuare un servizio di reference online individuale (nel 2004 la rilevazione ne indicava 1):

- *Biblioteca comunale “*Alfredo Panzini*”, Bellaria-Igea Marina*
- *Biblioteca comunale, Cattolica*
- *Biblioteca del museo naturalistico della riserva orientata di Onferno, Gemmano*
- *Biblioteca comunale, Misano Adriatico*
- *Biblioteca comunale “*Gaspare Mariotti*”, Morciano di Romagna*
- *Biblioteca comunale “*Ovaldo Berni*”, Riccione*
- Biblioteca “*Gambalunga*”, Rimini
- *Biblioteca “*Gambalunga*” – Cineteca comunale, Rimini*
- *Biblioteca “*Gambalunga*” – Sezione ragazzi, Rimini*

⁷⁶⁰ Anche in questa rilevazione SIBIB, facendo riferimento alla situazione 2008, non compaiono le sette città marchigiane passate alla competenza della provincia di Rimini solo a fine 2009.

Biblioteca medico-scientifica dell'Ospedale Infermi, Rimini

Biblioteca comunale, San Giovanni in Marignano

*Biblioteca comunale "*Antonio Baldini*", Santarcangelo di Romagna*

*Biblioteca comunale "*Don Lorenzo Milani*", Verucchio*

>> Dati *Anagrafe* ICCU 2000-

I dati presentati nella tabella che segue la Legenda sono stati ricavati dall'*Anagrafe* ICCU tra settembre e novembre 2010.

Legenda:

- **N° biblioteche *Anagrafe* ICCU:** si intende il numero delle biblioteche presenti nell'*Anagrafe* ICCU. La consultazione dell'*Anagrafe* online è stata compiuta tra settembre e novembre 2010, pertanto il dato numerico fa riferimento alla situazione risultante in quel periodo, essendo però la banca dati sempre aperta ad aggiornamenti compiuti in autonomia da parte dei bibliotecari è possibile che il dato numerico complessivo sia mutato.
- **Bib. non più esistenti o non censite:** si intende il numero delle biblioteche segnalate nell'*Anagrafe* ICCU come non più esistenti o non censite.
- **Bacino di indagine:** si intende il numero delle biblioteche realmente esistenti nel periodo di indagine. Tale dato tiene conto sia delle chiusure, accorpamenti, fusioni, etc. già segnalati dall'*Anagrafe*, sia di quelle ancora ivi non registrate, ma emerse nel corso dell'indagine. Naturalmente anche questo dato può essere nel frattempo mutato.
- **Codice ISIL:** codice identificativo univoco assegnato dall'ICCU alle biblioteche dell'*Anagrafe*. E' conforme alla norma ISO 15511 (ISIL, *International Standard Identifier for Libraries and related organizations*) ed è così strutturato: codice di nazione composto da due lettere maiuscole, conforme allo standard ISO 3166-1 (*Codes for the representation of names of countries and their subdivisions* - Part.1 *Country codes*: ad esempio IT, etc.), un trattino ("-"), codice di provincia (ad esempio, RA, etc.) progressivo numerico di quattro cifre con zeri di riempimento a sinistra.
- **Reference esterno:** comprende tutte le modalità di fare reference per gli utenti esterni (inclusa quella online, ma non solo).
- **Modalità di comunicazione:** rileva – quando indicato – le modalità di comunicazione utilizzate per il *Reference esterno*.
- **Cooperazione:** si riportano in questa colonna le cooperazioni indicate.
- **Note:**
La dicitura "n.r." indica un dato non rilevato.

Per semplicità di lettura si è scelto di non elencare le singole biblioteche, ma di riassumerne i dati per tipologia/appartenenza istituzionale, come da tabella che segue.

Dati Anagrafe delle Biblioteche italiane (ICCU) relativi a Biblioteche "Altri enti" della RER	N° Bib. Anagrafe ICCU	Bib. non più esistenti o non censite	Bacino di indagine	Reference esterno	Modalità di comunicazione: Email/Form/Skype	Cooper.
------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	---------------------------------------------	---------------------------	--------------------------	----------------------------------------------------	----------------

Universitarie Statali	Unibo (tutte le sedi in Regione)	149	38	111	50	7	1
	Unife	57	34	23	9	1	0
	Unipr	80	23	57	14	1	0
	Unimi (sede piacenza)	1	0	1	1	0	0
	Unimo	19	9	10	0	0	0
	tot. Universitarie statali:	306	104	202	74	9	1

Universitarie Non Statali	non statali	1	0	1	1	n.r.	n.r.
----------------------------------	-------------	---	---	---	---	------	------

tot. Università	307	104	203	75	9	1
------------------------	------------	------------	------------	-----------	----------	----------

Amministrazioni dello Stato	Presidenza C.Min. e altri Ministeri	51	3	48	4	n.r.	n.r.
	MIBAC	32	7	25	5	n.r.	n.r.
	Aziende e Amm. Stato a Statuto Autonomo	38	1	37	7	n.r.	n.r.
	Aziende e enti SSN	15	0	15	2	n.r.	n.r.
	tot. Amministrazioni dello Stato	136	11	125	18	n.r.	n.r.

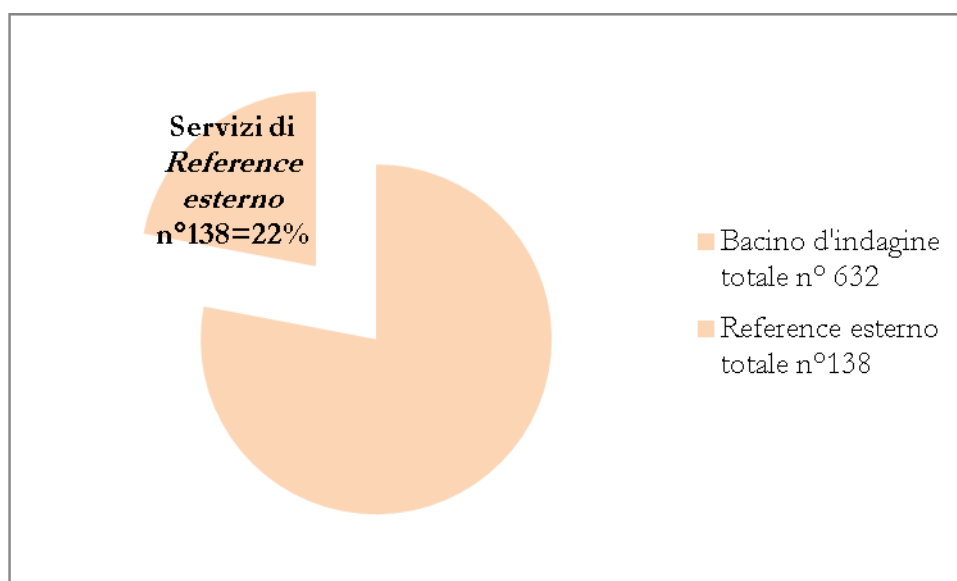
Altri Enti	Accademie, associazioni, fondazioni, istituti (pubblici)	75	4	71	13	n.r.	n.r.
	Enti ecclesiastici	92	10	82	4	n.r.	n.r.
	Accademie, associazioni, fondazioni, istituti (privati)	71	5	66	12	2 e n.r.	2 e n.r.
	Istituzioni straniere	3	0	3	0	n.r.	n.r.
	Organizzazioni internazionali	3	0	3	0	n.r.	n.r.
	Camere commercio	8	0	8	1	n.r.	n.r.
	tot. Altri enti	252	19	233	30	2 e n.r.	2 e n.r.

Bib. di tipologia non specificata	tot. di tipologia non specificata	198	127	71	15	n.r.	n.r.
-----------------------------------	-----------------------------------	-----	-----	----	----	------	------

TOTALI	Bib. <i>altri enti</i> esistenti e censite	Bib. non più esistenti o non censite	Bacino d'indagine	<i>Reference esterno</i>	Modalità di comunicazione: Email/Form/Skype	Cooper.
	893	261	632	138	11	3
TOTALE bacino indagine Biblioteche " <i>altri enti</i> " esistenti e censite	632					
% dei servizi di <i>reference esterno</i> rispetto al n° biblioteche <i>altri enti</i>	22%					

Grafico:

H: N° e Percentuale di *Reference esterno* nelle Biblioteche di "*altri enti*" (non di ente locale) nella RER rispetto al bacino d'indagine.



Dai dati sul servizio di *informazioni bibliografiche* ricavabili dall'*Anagrafe delle Biblioteche* ICCU, si possono fare le seguenti considerazioni:

- non è possibile ricavare un dato omogeneo, in quanto il dato relativo alle *Informazioni bibliografiche* è spesso mancante o lacunoso in alcune sue parti fondamentali ai fini della mia specifica analisi.

Si sono conteggiate le biblioteche che indicano di fornire *Informazioni bibliografiche* come *Servizio esterno*, ma se anche ciò può presupporre che tale servizio sia erogato

anche a distanza, non è affatto da intendere in maniera esclusiva in questa modalità (in particolare se si considera che l'Anagrafe è online dal 2000, periodo in cui ancora la modalità di reference da remoto non era così abituale). Pertanto il dato numerico relativo alla colonna *Reference esterno* è da intendersi come dato indicante più modalità, inclusivo di reference tradizionale e digitale, erogato per utenti esterni. Purtroppo il dato relativo alla *modalità di comunicazione delle informazioni bibliografiche*, che poteva essere utilizzato per discernere con precisione la tipologia di servizio fornito, non risulta quasi mai compilato. Lo stesso dicasi per l'indicazione di servizio cooperativo che non è richiesta specificatamente dall'*Anagrafe*, pertanto è aggiunta volontariamente dai bibliotecari che hanno compilato la scheda di propria competenza, per cui compare solo in pochi sparuti casi e non è pertanto rappresentativa;

- per le ragioni suddette, nonostante sia difficile compiere un raffronto tra la rilevazione SIBIB e i dati ricavabili dall'*Anagrafe* può essere comunque significativo notare che le percentuali di servizi di reference rispetto al numero delle biblioteche delle rispettive indagini è affine: il 25% delle biblioteche degli enti locali erogava nel 2004 un servizio di reference digitale, il 22% delle biblioteche appartenenti ad "*altri enti*" erogava nel 2003 (gran parte dei dati per la Regione Emilia-Romagna sono aggiornati a quest'anno) un servizio di *reference esterno*. Questo potrebbe essere indizio di un comune procedere, dati successivi dimostreranno se questo cammino è continuato pressoché parallelamente.

>> Dati mia Rilevazione 2010

Legenda:

- **Bacino di partenza:** corrisponde alla voce **Bacino di indagine** della tabella precedente relativa al numero delle biblioteche esistenti secondo l'Anagrafe ICCU (dati rilevati tra settembre e novembre 2010).
- **Bacino di indagine:** si intende il numero delle biblioteche attualmente esistenti (in alcuni casi il dato è coincidente). Tale dato tiene conto sia delle chiusure, accorpamenti, fusioni, etc. già segnalati dall'*Anagrafe*, sia di quelle ancora ivi non registrate ma emerse nel corso dell'indagine. Naturalmente anche questo dato può essere nel frattempo ulteriormente mutato.
- **Bacino consultate:** indica le biblioteche di cui si sono raccolti i dati (che hanno risposto direttamente all'indagine o di cui si sono reperiti dati aggiornati ed esaustivi rispetto al fine voluto su fonti ufficiali: sito istituzionale o regolamento della Biblioteca; anagrafe delle biblioteche del catalogo nazionale dei periodici ACNP).
- **Codice ISIL:** codice identificativo univoco assegnato dall'ICCU alle biblioteche dell'*Anagrafe*. E' conforme alla norma ISO 15511 (ISIL, *International Standard Identifier for Libraries and related organizations*) ed è così strutturato: codice di nazione composto da due lettere maiuscole, conforme allo standard ISO 3166-1 (*Codes for the representation of names of countries and their subdivisions - Part.1 Country codes*: ad esempio IT, etc.), un trattino ("-"), codice di provincia (ad esempio, RA, etc.) progressivo numerico di quattro cifre con zeri di riempimento a sinistra.
- **Reference online:** identifica esattamente un servizio di richiesta di informazioni bibliografiche online (così come specificato nel questionario inviato alle biblioteche), diversamente dalla dicitura "*Reference esterno*" che compare nell'*Anagrafe* ICCU, la quale comprende tutte le modalità di fare reference per gli utenti esterni (inclusa quella online, ma non solo).
- **Cooperativo:** si indicano in questa voce unicamente le cooperazioni strutturate e non occasionali.
- **Note:**
Si precisa che alcune delle biblioteche contattate tramite questionario hanno dato risposte poco chiare o addirittura contrastanti. Questo potrebbe di per sé già essere indizio della difficoltà tuttora esistente relativamente alla definizione stessa di reference, ma non è preciso scopo di questa rilevazione fare emergere tale problema, seppur mi sembra importante segnalarlo per opportuna conoscenza. Ad ogni modo per presentare dati il più possibile corretti, in questi casi (in verità rari, si tratta solo di poche unità) si è mantenuto il dato rilevabile da un successivo controllo su Internet e/o da informazioni ottenute da contatto diretto con il Responsabile della struttura

bibliotecaria interessata.

Per semplicità di lettura si è scelto di non elencare le singole biblioteche, ma di riassumerne i dati per tipologia/appartenenza istituzionale, come da tabella che segue.

Dati rilevazione 2010 Biblioteche "altri enti" RER	N° Bib. Bacino di partenza	N° Bib. Bacino di indagine	N° Bib. Bacino consultate	% risposte/ dati reperibili	Reference online	Di cui: coope rat.	% coop. rispetto a individ.
-------------------------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--------------------------------------	---------------------	-----------------------------	--------------------------------------

Universitarie Statali	Unibo (tutte le sedi in RER)	111	78	78	100%	50	41	82%
	Unife	23	11	11	100%	3	0	0%
	Unipr	57	34	26	76%	8	4	50%
	Unimi (sede piacenza)	1	1	1	100%	0	0	0%
	Unimore	10	10	8	80%	8	7	88%
	Tot. Universitarie statali	202	134	124	93%	69	52	75%

Universitarie Non Statali	non statali	1	1	1	100%	1	0	0%
------------------------------	-------------	---	---	---	------	---	---	----

tot. Università	203	135	125	93%	70	52	74%
% <i>reference online</i> bib. universitarie rispetto al n° biblioteche universitarie consultate	56%						

Amministrazioni dello Stato	Presidenza C. Min. e altri Ministeri	51	48	13	27%	5	2	40%
	MIBAC	32	25	17	68%	5	0	0%
	Aziende e Amm. Stato a Statuto Autonomo	38	37	13	35%	2	0	0%
	Aziende e enti SSN	15	15	6	40%	1	0	0%
	tot. Amministrazioni dello Stato	136	125	49	39%	13	2	15%

Altri Enti	Accademie, associazioni, fondazioni, istituti (pubblici)	75	71	25	35%	11	4	36%
	Enti ecclesiastici	92	82	19	23%	3	0	0%
	Accademie, associazioni, fondazioni, istituti (privati)	71	66	8	12%	4	1	25%
	Istituzioni straniere	3	3	0	0%	0	0	0%

Organizzazioni internazionali	3	3	1	33%	0	0	0%
Camere commercio	8	8	3	38%	1	0	0%
tot. Altri enti	252	233	56	24%	19	5	26%

Bib. di tipologia non specificata	tot. di tipologia non specificata	198	71	14	20%	3	2	67%
------------------------------------------	------------------------------------------	------------	-----------	-----------	------------	----------	----------	------------

TOTALI	Bacino di partenza	Bacino di indagine	Bacino consultate	% risposte/ dati rispetto a bacino consultate	Servizi di <i>reference online</i>	di cui cooper.	% servizi coop. rispetto a individuali
	789	564	244	43%	105	61	58%
<i>% reference online rispetto al n° biblioteche "altri enti" consultate</i>	43%						

Il riquadro giallo, qui di seguito riportato, include i dati relativi ad alcune biblioteche della RER appartenenti ad "altri enti" ma che non compaiono nell'*Anagrafe* ICCU. Tali dati sono stati reperiti in Internet e si è ritenuto utile indicarli per ampliare (anche se minimamente) il panorama, ma non sono stati conteggiati insieme agli altri per favorire il più semplice raffronto rispetto ai dati ICCU precedentemente ottenuti dalla consultazione dell'*Anagrafe*.

ALTRE biblioteche (in Rete)	N° Bacino consultate	risposte/dati reperibili, rispetto a bacino consultate	N° Servizi di <i>reference online</i>	% Servizi di <i>reference online</i>	di cui cooper.	% servizi coop. rispetto a individuali
totale di ALTRE bib. (in Rete)	38	9	3	33%	2	67%

Questionario rilevazione:

Questionario di rilevazione sui servizi di reference online della Regione E-R.:

DENOMINAZIONE DELLA BIBLIOTECA (o codice ISIL assegnato da Iccu, es. IT-RA0267) E LUOGO:

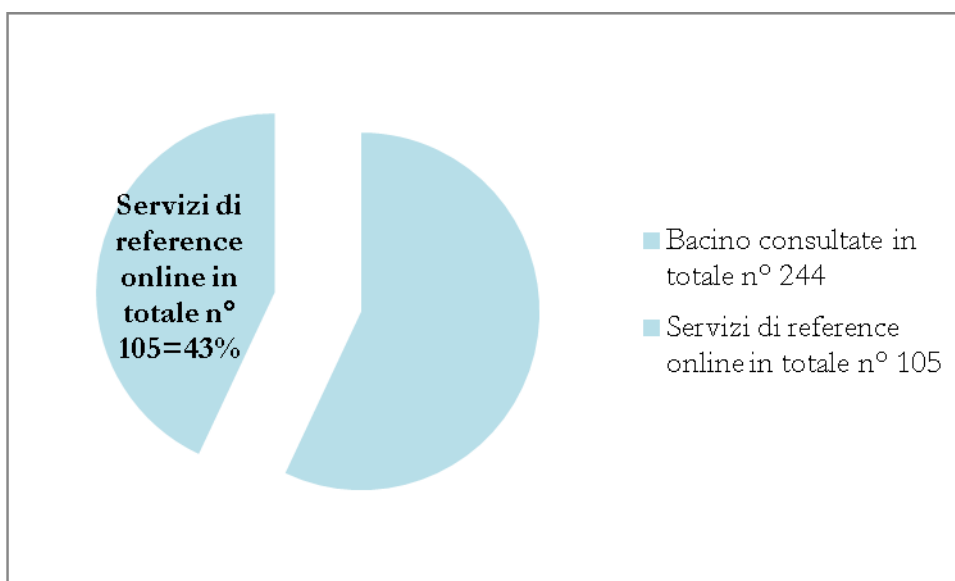
.....

1. La vs. Biblio. ha un servizio di *reference online**? (rispondere sì o no, se la risposta è no il questionario termina qui, altrimenti si passa alla domanda successiva)
2. Se sì, di che tipo? (chat, form, ...)
3. Da quando è attivo? Dall'anno
4. E' erogato in cooperazione con altre biblioteche o individualmente dalla vostra struttura? (se è individuale il questionario termina qui, altrimenti si passa all'ultima domanda)
5. Se è cooperativo da chi è composta la cooperazione?

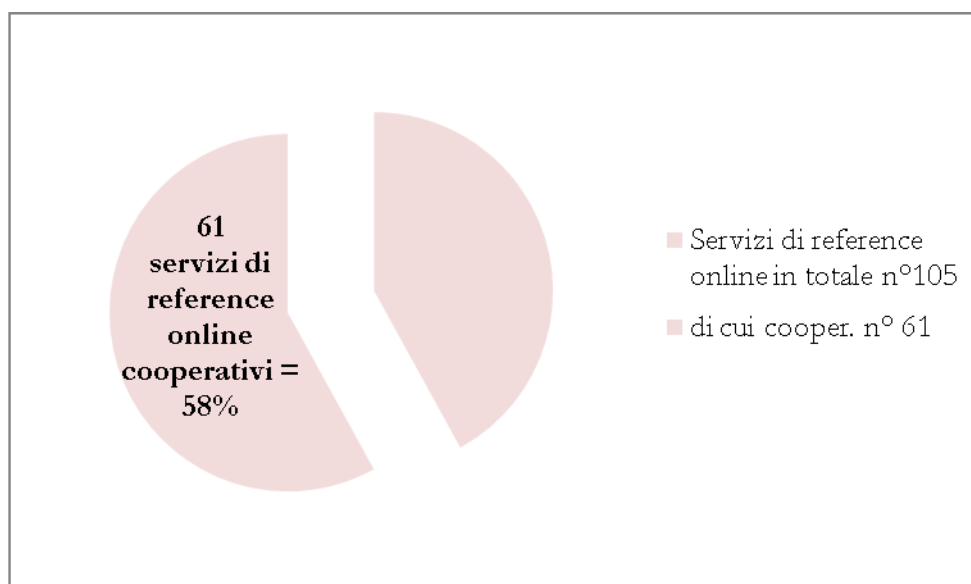
*Ai fini della presente compilazione si chiarisce che per “*servizi di reference online*” si intendono servizi online (erogati tramite: form, chat, social web, blog, mail ...) specificatamente dedicati alle richieste di informazioni bibliografiche degli utenti.

Grafici:

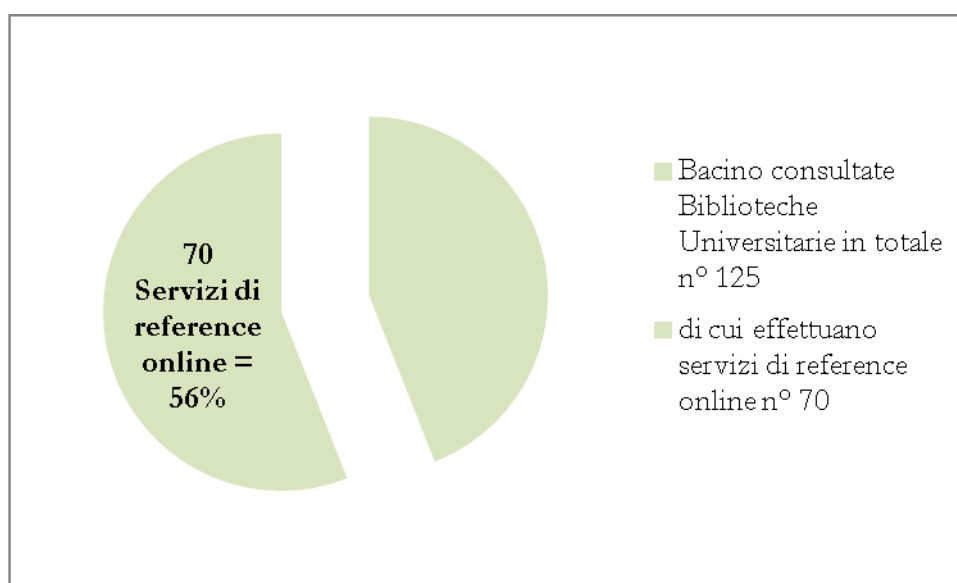
I: N° e Percentuale di *Reference online* nelle Biblioteche di “*altri enti*” (non di ente locale) nella RER, rispetto alle biblioteche effettivamente consultate.



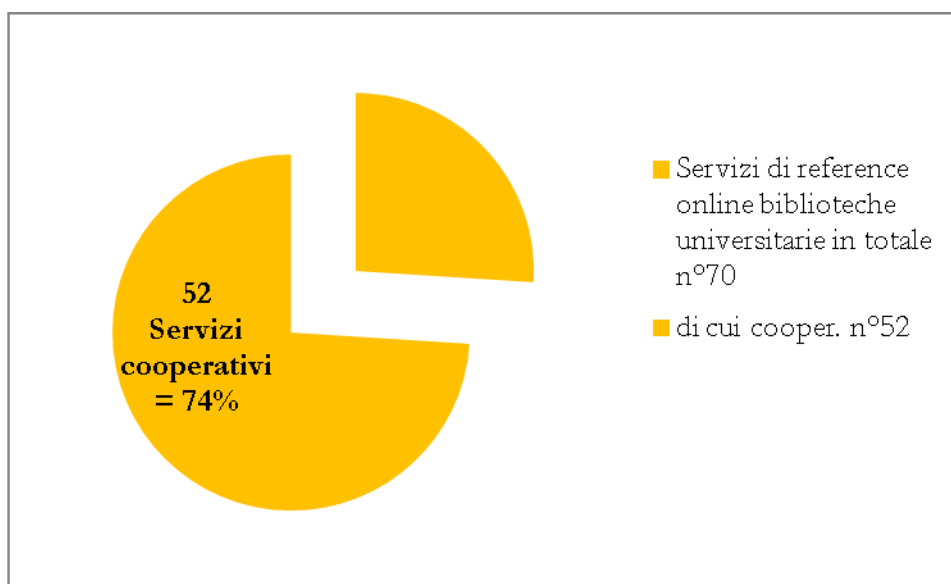
L: N° di servizi di *Reference online* complessivi nelle Biblioteche di “*altri enti*” (non di ente locale) nella RER e N° e percentuale di servizi di *Reference online cooperativi*.



M: N° e percentuale di servizi di *Reference online* nelle Biblioteche universitarie nella RER, rispetto alle biblioteche universitarie effettivamente consultate.

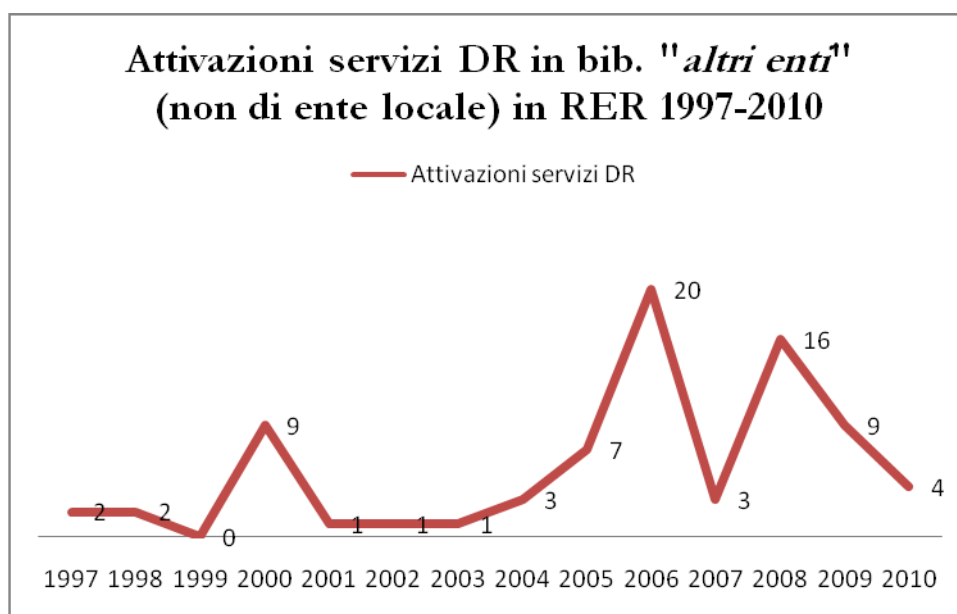


N: N° di servizi di *Reference online* complessivi nelle Biblioteche universitarie nella RER e N° e percentuale di servizi di *Reference online cooperativi* delle stesse.



O: Date di attivazione di servizi *Reference online* nelle Biblioteche di “*altri enti*” (non di ente locale) nella RER (nella lettura di questo dato si tenga presente che dei 105 servizi dichiarati, solo 78 hanno specificato la data di attivazione poiché le biblioteche stesse non la ricordano, in particolare nei casi in cui il mezzo di comunicazione è la semplice posta elettronica, la cui data di prima attivazione non è sempre reperibile).

Date attivazione	N° servizi
1997	2
1998	2
1999	0
2000	9
2001	1
2002	1
2003	1
2004	3
2005	7
2006	20
2007	3
2008	16
2009	9
2010	4
	78



Dai dati sul servizio di *Reference online* ottenuti tramite questionario è possibile fare le seguenti considerazioni:

- si registrano servizi di reference digitale a partire dagli ultimi anni Novanta (1997), anche se questi sono riferibili perlopiù ad una semplice estensione dell'utilizzo della posta elettronica anche per comunicazioni di reference, piuttosto che servizi appositamente ed esclusivamente dedicati e strutturati.
E' nell'anno 2000 e poi nuovamente a partire dal 2005, che il numero dei servizi complessivamente inizia a farsi più significativo. I "picchi" del grafico relativo alle date di attivazione corrispondono alle realizzazioni di alcuni 'grandi' servizi cooperativi: nel 2005 *Chiedi al bibliotecario* dell'Ateneo bolognese (in cui confluiscono ulteriori biblioteche dell'Ateneo anche negli anni immediatamente successivi) e nel 2008 *Chiedi al bibliotecario* dell'Ateneo modenese.
- si rileva una scarsa multicanalità digitale: i servizi digitali sono soprattutto di un'unica tipologia. Soltanto un numero esiguo di biblioteche⁷⁶¹ applica più modalità di fare reference che si vedono nel dettaglio:
 - modulo in linea e posta elettronica:
Le seguenti biblioteche dell'Università di Bologna: Biblioteca centralizzata "G. Goidanich" della Facoltà di Agraria; Biblioteca di Discipline Umanistiche, Biblioteca del Dipartimento di Scienze Aziendali; Biblioteca del Dipartimento di Discipline Storiche, Antropologiche e Geografiche; Biblioteca del Dipartimento di Psicologia; Biblioteca Centralizzata "Giovanni Battista Ercolani" della Facoltà di Medicina Veterinaria; Biblioteca centralizzata "Roberto Ruffilli". Biblioteca di Scienze della Salute - Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara – Arcispedale S. Anna.

⁷⁶¹ A tal proposito è opportuno segnalare che, per quanto riguarda le biblioteche dell'Università di Bologna che aderiscono al servizio centralizzato d'Ateneo *Chiedi al bibliotecario*, le stesse vengono invitate dal Gruppo di Lavoro del progetto di reference digitale a sostituire i propri individuali servizi di reference digitali, ad esclusione della posta elettronica. Cfr. Verbale Gruppo di Lavoro Linee Guida sul Reference digitale del 19 aprile 2007, alla voce *Varie ed eventuali*, <http://drwiki.cib.unibo.it/index.php/Verbali>.

Biblioteca di storia contemporanea dell'Ente Casa Oriani di Ravenna.
In questi due ultimi casi il form online è individuale, mentre per le biblioteche dell'Università di Bologna il form è cooperativo;

- modulo in linea cooperativo e Skype:
Biblioteca del Corso di laurea in Acquacoltura e Ittiopatologia della Facoltà di Medicina Veterinaria dell'Università di Bologna;
 - posta elettronica e chat:
Biblioteca della Facoltà di Economia dell'Università di Ferrara; Biblioteca dell'Associazione Onlus badanti “*Nadyia*” – Ferrara;
 - posta elettronica, Ambiente di Web Sociale (*Facebook*) e Chat: Biblioteca “*PierGiorgio Negro*” del Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere dell'Università di Parma;
 - posta elettronica, Modulo in linea cooperativo e Ambiente di Web Sociale (*Facebook*): Biblioteca del Centro culturale “*Francesco Luigi Ferrari*” di Modena;
- dal 2005 al 2010 le biblioteche di ‘ente non locale’ della Regione hanno cominciato a consorzarsi per fornire servizi di reference digitale anche cooperativamente (il dato sulla cooperazione risulta praticamente irrilevabile dall'*Anagrafe* ICCU: soltanto tre biblioteche della Regione lo indicano specificatamente, poiché - lo ricordo - l'indicazione della modalità è del tutto opzionale);
- la percentuale dei servizi cooperativi, rispetto a quelli individuali, è complessivamente piuttosto alta (58%). La modalità consortile è poi considerevole soprattutto nelle biblioteche universitarie di alcuni Atenei⁷⁶² dove la percentuale di esperienze consortili aumenta ulteriormente rispetto alla media globale: Università di Modena, 88%⁷⁶³; Università di Bologna, 82%. Da notare altresì che la cooperazione in questi casi è più frequente anche perché più agevole trattandosi in molti casi di cooperazioni tra biblioteche appartenenti al medesimo ente amministratore (es. quello che avviene per l'Ateneo Unibo; non lo stesso però può dirsi per la cooperazione delle biblioteche Unimore che invece è di tipo interistituzionale coinvolgendo enti amministratori diversi). Complessivamente alla data della mia rilevazione (ottobre 2010), le biblioteche universitarie nella RER erogavano servizi di reference online di tipo cooperativo al 74% rispetto a quelli individuali;
- il dato relativo alla mancata presenza di servizi di reference digitali strutturati nelle biblioteche e alla mancata partecipazione a cooperazioni non esclude però altre forme di partecipazione classificabili come ‘ibride’, in quanto dimostrano una dose di collaborazione seppur in maniera non ufficializzata e che potrebbe essere definita come *parternariato*, *patrocinio* e *partecipazione gregaria*:

1) Parternariato

⁷⁶² Si noti che il dato riferito alle biblioteche Universitarie statali ha un grado di precisione maggiore rispetto alle altre tipologie di biblioteche, poiché si sono recuperati il 93% dei dati ricercati.

⁷⁶³ Si segnala altresì che questo dato può presumibilmente salire al 100%, se si considera che di due delle dieci biblioteche dell'Ateneo non è stato possibile recuperare dati aggiornati, pertanto si ritiene siano state inglobate dalle altre strutture bibliotecarie.

Le biblioteche partecipano solo occasionalmente ad un servizio cooperativo, in caso di necessità. Si registrano infatti casi in cui le biblioteche, se contattate da altre che individuano in esse una competenza maggiore della propria per rispondere ad uno specifico utente, si rendono disponibili ad elaborare una risposta secondo i canoni e i tempi prestabiliti dal servizio.

Questo in particolare si registra, per evidente maggiore semplicità, tra biblioteche appartenenti al medesimo ente amministratore, es. biblioteche dello stesso Ateneo.

Difficoltoso è riuscire a fare emergere dati relativi a questo referral istituzionale interno, in questa sede mi limito a indicarne l'esistenza, che è emersa più volte nello sperimentare i servizi.

2) Patrocinio

Biblioteche che pur non partecipando direttamente a collaborazioni relative a servizi di reference digitale ne segnalano ai propri utenti l'esistenza consigliandone esplicitamente anche l'uso.

Questo si verifica ad esempio per la Biblioteca del Dipartimento di Chimica Applicata e Scienza dei Materiali – DICASM oggi parte della Biblioteca del Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale e dei Materiali – DICAM dell'Università di Bologna (Cod. ISIL IT-BO0434). Nel sito di questa biblioteca⁷⁶⁴ si trova difatti un rimando diretto al servizio cooperativo *Chiedi al Bibliotecario* dell'Ateneo a cui la biblioteca però non partecipa direttamente.

3) Partecipazione gregaria

In altri casi si verificano delle interessanti forme di 'cooperazione nella cooperazione', ovvero alcune biblioteche scelgono di partecipare non direttamente, piuttosto tramite la collaborazione diretta con altre che per affinità disciplinare formano un ideale *corpus* bibliografico con esse.

E' il caso ad esempio della Biblioteca della Seconda Facoltà di Ingegneria dell'Università di Bologna – Sede di Cesena (Cod. ISIL IT-FC149) che partecipa insieme alla Biblioteca del Corso di Laurea in Scienze e Tecnologie Informatiche dell'Università di Bologna – Sede di Cesena (Cod. ISIL IT-FC111). Esse partecipano insieme al servizio di reference di Ateneo denominandosi cumulativamente ISI (acronimo per 'Ingegneria e Scienze e tecnologie informatiche')⁷⁶⁵.

Tutti questi comportamenti sembrano segnalare una difficoltà interna di alcune strutture (in particolare di quelle di piccola dimensione, altrimenti definite *one-person library*) a mantenere costante una partecipazione formale e ufficiale al servizio, a cui si cerca però di ovviare con:

- una partecipazione estemporanea del tipo *just in time* (1° caso segnalato);
- la segnalazione diretta di altri servizi remoti (2° caso segnalato);
- la 'cooperazione di rimando' (3° caso).

Ad ogni modo tutte queste modalità indicano una evidente sensibilità al tema e una volontà di non isolarsi e di partecipare all'esperienza del reference digitale.

⁷⁶⁴ Biblioteca Dicam, Università di Bologna: <<http://www.dicam.unibo.it/DICAM/Biblioteca/default.htm>>.

⁷⁶⁵ E' da segnalare che nel tempo le due biblioteche citate si sono aggregate funzionalmente nella Biblioteca "ICT - *Information and Communication Technologies*" (con due sezioni e sedi), ma prima di ciò esse avevano già cominciato a fornire in sinergia tale servizio.

Raffronti tra tipologie di biblioteche:

Dato il numero in alcuni casi esiguo di dati rilevati per le biblioteche di altri enti rispetto all'Università e dato che la percentuale totale dei dati rilevabili si riferisce a circa il 43% (244 biblioteche) delle strutture presenti in Regione, non è possibile fare un raffronto puntuale e definitivo.

Ad ogni modo, si può almeno provare a tratteggiare alcuni elementi significativi, alcuni dei quali forse ancora in stato embrionale e dei quali si potrà verificare la veridicità solo tra alcuni anni:

- si può attribuire la più capillare diffusione nel territorio regionale dei servizi di reference digitale alle biblioteche universitarie (il 56% delle biblioteche universitarie della RER consultate risulta avere un servizio di reference digitale - Cfr. grafico M). E' difatti in questo ambito che generalmente avvengono, più rapidamente e facilmente, le trasformazioni che coinvolgono l'assetto della comunicazione tecnologica. Questa considerazione, che ritengo potrebbe essere confermata a livello dell'intero territorio nazionale italiano, non esclude però che in determinati territori - e anche in Emilia-Romagna - alcune biblioteche pubbliche, grazie alla professionalità dei propri bibliotecari, alla sensibilità degli amministratori e alle possibilità economiche dovute a precisi interventi di progettazione pubblici (anche di carattere internazionale) si siano distinte per la propulsione all'innovazione anche nel servizio di reference digitale (i.e: Biblioteca municipale Salaborsa di Bologna);
- per quanto concerne le "altre tipologie di biblioteche" appartenenti ad altri enti non locali e non universitari: Amministrazioni dello Stato (Ministeri, Aziende ed enti SSN, Aziende e amministrazioni dello Stato a statuto autonomo); Accademie, Associazioni, Fondazioni e Istituti (pubblici e privati); Enti ecclesiastici; Istituzioni straniere; Organizzazioni internazionali; Camere di Commercio, la situazione in riferimento al reference digitale appare ancora piuttosto rallentata e in molti casi del tutto stagnante, tanto da rendere marginale il loro apporto in questo senso. Anche nei casi in cui la percentuale di risposte ottenute attraverso il questionario è piuttosto alta, pertanto maggiormente significativa, si rileva un numero esiguo (talvolta addirittura pari a 0) di servizi di reference digitale attivati. Infatti per 105 biblioteche (di Amministrazioni dello Stato e Altri Enti) intervistate solo 32 (corrispondenti al 30%) dichiarano di avere un servizio di questo tipo.

6.3.6 Conclusioni (relative alle rilevazioni)

Dai dati ricavati con queste indagini è possibile rintracciare al momento tipologie prevalenti, modalità operative, dinamiche organizzative, politiche del servizio attuate. La situazione emergente dall'analisi dei servizi presenti in Regione rileva:

○ Tipologia

I servizi cooperativi sono in crescita soprattutto a partire dal 2005 (sia per le biblioteche di ente locale, sia per le altre tipologie) e rispetto alla massa critica dei servizi di reference di struttura di alcuni fa, che in alcuni casi – i.e. nelle biblioteche di ente locale - rappresentava addirittura l'unica modalità di fare reference digitale, in taluni casi (i.e. le biblioteche di “*altri enti?*” non locali) hanno compiuto addirittura un sorpasso numerico rispetto a quelli individuali, costituendo al momento la tipologia maggiormente attuata (58%)⁷⁶⁶.

In particolare però, si segnala il continuo languire delle collaborazioni di tipo interistituzionale, ovvero tra enti di differente tipologia, sebbene esse rappresentino la modalità più recentemente adottata anche piuttosto estensivamente (i.e. *Chiedi al bibliotecario* del Polo Modenese), pertanto si può supporre che nel tempo si sviluppi ulteriormente.

I servizi di tipo individuale, per quanto riguarda la gestione organizzativa degli stessi, ovvero sorti all'interno di singole strutture a prescindere dalla dimensione delle medesime, dall'ente amministratore, dalla natura della biblioteca e dal contesto urbano in cui sorge, sono comunque tuttora presenti. In alcune tipologie di biblioteche costituiscono ancora la tipologia prevalente (per le biblioteche di ente locale la percentuale dei servizi individuali rispetto ai cooperativi è del 92%) o l'unica tipologia presente (cfr. biblioteche di “*altri enti?*”, eccetto le universitarie).

L'appartenenza istituzionale però non si riverbera necessariamente sul destinatario del servizio, poiché generalmente non vi sono limitazioni d'uso ad una utenza specifica (le limitazioni relative ai propri utenti istituzionali, soprattutto per quanto concerne le biblioteche universitarie, sono numericamente esigue e non sempre del tutto restrittive: i.e. *Chiedi al sistema bibliotecario parmense* delle biblioteche di Parma e Provincia, indirizzato prioritariamente agli utenti di Polo, ma poi aperto all'utilizzo di qualunque utente.

○ Modalità

I servizi sono ancora perlopiù asincroni tramite modulo in linea, i servizi di tipo sincrono tramite chat sono a tutt'oggi casi estremamente isolati. Ho rilevato in Regione, al momento, solo quattro casi⁷⁶⁷:

- *BiblioChat* presso la biblioteca “*Amilcar Cabral*” a Bologna;
- tramite Skype e Chat di *Google Talk* presso la Biblioteca della Facoltà di economia dell'Università di Ferrara;
- tramite chat Meebo presso la Biblioteca “*Pier Giorgio Negro*” del Dipartimento di Lingue e letterature straniere dell'Università di Parma;
- tramite chat presso la Biblioteca dell'Associazione Onlus badanti “*Nadyia*” di Ferrara⁷⁶⁸.

⁷⁶⁶ Si consideri naturalmente che tali considerazioni sono fatte a partire non dal totale delle biblioteche, ma su una porzione di quelle esistenti.

⁷⁶⁷ Si segnala però che questo dato sembra destinato a salire rapidamente, date le rapide evoluzioni constatate nell'applicazione di tecnologie sincrone alle biblioteche proprio nell'ultimo periodo.

Anche il reference erogato tramite ambienti di Web sociale non risulta molto praticato. I casi da me rilevati sono i seguenti⁷⁶⁹:

- *Facebook* presso la Biblioteca “*Pier Giorgio Negro*” del Dipartimento di Lingue e letterature straniere dell'Università di Parma – Ufficio Reference & Web (dal 2008)⁷⁷⁰;
- *Facebook* presso la Biblioteca Comunale Salaborsa di Bologna⁷⁷¹;
- *Facebook* presso le seguenti biblioteche dell'Università di Modena e Reggio Emilia: Biblioteca Scientifica Interdipartimentale⁷⁷²; Biblioteca di Ingegneria “*Enzo Ferrari*”⁷⁷³; Biblioteca Universitaria Medica⁷⁷⁴.

Inoltre, l'ambiente sociale in queste prime sperimentazioni è spesso più paragonabile ad una vetrina espositiva e bacheca promozionale dei servizi possibili attraverso il rimando al sito web delle biblioteche, che non una piattaforma attraverso la quale è possibile accedere direttamente al servizio di reference indicato. Biblioteca Salaborsa personalizzando le applicazioni possibili presenta un link diretto al suo servizio di reference cooperativo esterno al social web⁷⁷⁵, quindi *Facebook* costituisce realmente un'ulteriore possibilità di accesso diretto al reference bibliotecario, mentre in altri casi l'ambiente di web sociale è ulteriore occasione di visibilità piuttosto che plancia stessa di servizio, es. *Facebook* presso la Biblioteca del Centro culturale “*Francesco Luigi Ferrari*” di Modena⁷⁷⁶.

o Politica del servizio emergente

- Tariffe

⁷⁶⁸ Si segnala altresì che di questo servizio non è stato possibile reperire informazioni ulteriori rispetto a quelle presenti nel sito dell'associazione di riferimento, pertanto non è stato possibile verificare l'esatta corrispondenza tra il servizio proposto dall'associazione e un servizio di reference digitale bibliotecario. Ad ogni modo questa biblioteca risulta fare parte del Consorzio Ferrara Documentazione Sociale - <http://www.cdsfe.it/> - e del catalogo bibliografico IbisWeb <http://www.ibisweb.it>.

⁷⁶⁹ Occorre segnalare, anche in questo caso, le rapidissime evoluzioni in questo senso. Durante la stesura del presente lavoro si sono difatti notati incrementi pressoché quotidiani nelle nuove attivazioni, in particolare dei servizi erogati negli ambienti di web sociale. Si evidenzia anche la comparsa all'interno di società di servizi bibliotecari di specifiche attività di consulenza professionale specifica per le biblioteche per aprire pagine e servizi su *Facebook*: es. So.Se.Bi. <http://www.osebi.it/index.php/component/content/article/56/99-pagina-facebook.html>.

⁷⁷⁰ *Facebook* Biblioteca “*PierGiorgio Negro*” del Dipartimento di Lingue e letterature straniere dell'Università di Parma: <http://www.facebook.com/Biblioreference>.

⁷⁷¹ *Facebook* Biblioteca Salaborsa Bologna: http://www.facebook.com/bibliotecasalaborsa#!/bibliotecasalaborsa?sk=app_7146470109.

⁷⁷² *Facebook* BSI, Università di Modena e Reggio Emilia: http://www.facebook.com/bibliotecabsi?sk=app_7146470109.

⁷⁷³ *Facebook* Biblioteca di Ingegneria “*Enzo Ferrari*”, Università di Modena e Reggio Emilia: http://www.facebook.com/pages/Biblioteca-di-Ingegneria-Enzo-Ferrari/115466295131260?sk=app_7146470109 (accesso dalla pag. *Facebook* al servizio Cooperativo “*Chiedi al Bibliotecario*”).

⁷⁷⁴ *Facebook* Biblioteca Universitaria Medica, Università di Modena e Reggio Emilia: http://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Universitaria-Medica-Universit%C3%A0-di-Modena-e-Reggio-Emilia/129501413759257?sk=app_7146470109 (accesso dalla pag. *Facebook* al servizio Cooperativo “*Chiedi al Bibliotecario*”).

⁷⁷⁵ Si segnala altresì che un'ulteriore applicazione prevede la possibilità di erogare il servizio di reference anche direttamente dalla piattaforma *Facebook*, tramite modulo in linea o chat. Quest'ultima modalità è impiegata dalla New York Public Library, *Ask Nypk*: <http://apps.facebook.com/asknypk/>.

⁷⁷⁶ *Facebook* Biblioteca Centro culturale “*Francesco Luigi Ferrari*”, Modena: <http://it-it.facebook.com/pages/Centro-culturale-Francesco-Luigi-Ferrari/111286792271628?ref=ts>.

La gratuità è l'unico reale comune denominatore di tutti i servizi, anche quelli tematici erogati da biblioteche specializzate o per biblioteche⁷⁷⁷. Viene pertanto unanimemente riconosciuto a questo servizio - desumo dal comportamento delle biblioteche presenti in Regione - il democratico valore informativo che deve il più possibile essere scevro da tariffazioni, onde evitare l'esclusione da esso di alcuni utenti.

- Limitazioni/Utenti

In prevalenza non vi sono restrizioni d'uso, l'accesso è quasi sempre libero per tutti i potenziali utilizzatori della Rete Internet.

In alcuni casi però l'uso del servizio è riservato ad una tipologia d'utenza specifica e predeterminata: ad es. gli utenti della biblioteca che lo eroga (es. gli studenti iscritti o i docenti afferenti per quanto riguarda le biblioteche universitarie, come in *Chiedi @/bibliotecario* della Biblioteca Centrale della Facoltà di Agraria dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Piacenza (Polimi) con sede a Piacenza e nella Biblioteca del Dipartimento di Matematica dell'Università di Parma.

In altri casi, come già segnalato, esiste un ordine di priorità nel considerare gli utenti del servizio: i.e. *Chiedi al sistema bibliotecario parmense* delle biblioteche di Parma e Provincia, indirizzato prioritariamente agli utenti di Polo, in seguito a qualsiasi utente della Rete e infine ai bibliotecari che utilizzano il servizio al fine di ottenere aiuto per evadere le richieste della propria utenza.

- Carta del servizio

La carta del servizio rappresenta l'accordo tra la biblioteca o le biblioteche (in caso di cooperazione) che offrono un servizio e gli utenti che ne fruiscono. E' pertanto un documento pubblico, generalmente pubblicato sul web in corrispondenza dell'accesso al servizio, e include in maniera sintetica e chiara:

- la presentazione del servizio;
- l'indicazione delle domande/servizi ammessi (eventualmente corredate da esempi);
- l'indicazione delle domande/servizi non ammessi (eventualmente corredate da esempi);
- le finalità;
- i tempi di risposta;
- il funzionamento;
- la dichiarazione di rispetto della *privacy* per l'utente, in osservanza alle leggi vigenti.

Altri elementi aggiuntivi non sempre presenti sono:

⁷⁷⁷ Mi riferisco a *Il cercalibri* che nasce nel 1995 come reference telefonico per l'utenza delle biblioteche della Provincia di Reggio Emilia, poi si è trasformato in servizio online attraverso un modulo asincrono nel 1997, infine da gennaio 2008 è sospeso per le richieste dirette degli utenti privati ma rimane attivo per le biblioteche, secondo la convenzione in atto tra la Provincia di Reggio Emilia e i Comuni. Gli utenti pertanto sono le biblioteche pubbliche di questo territorio (è ammesso l'uso del servizio da parte delle biblioteche per rivolgere le richieste ricevute dai propri utenti: cfr. *Il Cercalibri – raccomandazioni per l'uso del servizio*, febbraio 2009: http://biblioteche.provincia.re.it/allegati/Raccomandazioni%20per%20l'uso%20del%20servizio_Febbraio_2009_101011065351.pdf). Si tratta di un servizio coordinato dall'Ufficio biblioteche della Provincia di Reggio Emilia, ma attivo in outsourcing in appalto ad una Cooperativa esterna (Camelot Società Cooperativa Sociale).

- la modalità per fare eventuali reclami o per indicare suggerimenti;
- l'invito rivolto agli utenti a lasciare commenti.

- Criteri di qualità

I criteri di qualità individuati per rispondere alle richieste non sono sempre indicati in maniera esplicita, essi però spesso compaiono formulati nelle carte del servizio o nelle linee guida interne. Gli elementi afferenti la qualità riguardano perlopiù:

- selezione delle fonti: affidata alla professionalità e competenza dei bibliotecari sulla base di criteri di *pertinenza, specificità, completezza, aggiornamento, obiettività, autorevolezza* ed *accessibilità*;
- riconoscimento di garanzia di qualità ai servizi che utilizzano linee guida per la redazione delle risposte e alle modalità cooperative;
- *user education*: indicazioni di strategie di ricerca;
- stile: linguaggio chiaro e semplice e citazioni bibliografiche uniformi.

Altri strategie afferenti la qualità concernono:

- correttezza grammaticale: rilettura della risposta e/o supervisione di più colleghi;
 - aspetti formali: formule di saluto e firma.
- Rilevazione qualità

L'aspetto di rilevazione della qualità è spesso tralasciato.

○ Indagini Statistiche

Alcuni servizi effettuano rilevazioni statistiche strutturate, ad es. attraverso la richiesta all'utente di compilazione di un questionario di soddisfazione; altri richiedono semplicemente all'utente di lasciare un *feedback* (comunque facoltativo) sul servizio ricevuto (Es. *Chiedi all'esperto* di COME cinema).

Le statistiche più frequentemente pubblicate *online* nei siti dei servizi relativi sono di tipo quantitativo.

○ Faq

In alcuni casi sono raccolte Faq sul servizio all'interno delle Faq generali e complessive dei servizi della biblioteca o delle biblioteche (i.e.: *Chiedilo al bibliotecario* - Biblioteche associate della Provincia di Bologna⁷⁷⁸); in altri casi le domande frequenti specifiche sono raccolte all'interno dello spazio in linea riservato al reference online (i.e. *Chiedilo al bibliotecario* - Biblioteche pubbliche di Bologna).

○ Knowledge base/PAQs (Previously Asked Questions)

⁷⁷⁸ *Chiedilo al bibliotecario* delle biblioteche associate della provincia di Bologna è un progetto cooperativo territoriale (di tipo provinciale) che coinvolge 12 comuni della Provincia (Argelato, Baricella, Bentivoglio, Castel Maggiore, Castello d'Argile, Galliera, Granarolo dell'Emilia, Malalbergo, Minerbio, Pieve di Cento, San Giorgio di Piano, San Pietro in Casale), per un totale di 14 biblioteche di diverse dimensioni (tutte partecipanti a SBN), attivo dal 2007, <<http://www.bibliotecheassociate.it/BA-chiedi-fr.html>>.

L'archivio ricercabile da parte degli utenti delle richieste e relative risposte è spesso - ma non sempre - presente, soprattutto nei servizi di tipo cooperativo. Si tratta però generalmente di selezioni di alcune delle richieste pervenute e delle risposte e non di archivi integrali di tutte le transazioni informative intercorse.

La struttura di ricerca all'interno della base dati è solitamente molto semplice: ricerca libera per parole chiave contenute all'interno della richiesta o della risposta o per frase esatta; oppure in alcuni casi le stesse sono anche categorizzate dai bibliotecari per argomenti (classi disciplinari) ed è possibile perciò compiere ricerche all'interno di classi tematiche.

L'archivio completo - invece - può solitamente essere consultato internamente dagli stessi bibliotecari, i quali possono così anche recuperare risposte da riutilizzare modificandole per adattarle al nuovo utente che pone una richiesta simile ad una già pervenuta. Gli archivi ad uso interno possono contemplare più modalità di ricerca: ad esempio per arco temporale (tutte le richieste pervenute da una data ad un'altra); per nome dell'utente; per tempo di elaborazione della risposta, etc.

- o Aspetti organizzativi
 - Aspetti tecnici

Il Software di gestione bibliotecaria maggiormente diffuso in Italia è di tipo proprietario, *Sebina Open Library* della ditta Data Management Divisione Beni Culturali⁷⁷⁹. Conferma di tale consolidata disseminazione anche in Emilia-Romagna deriva dal vigente piano triennale regionale dell'Emilia-Romagna in cui si legge chiaramente al par. 4.4.1. *Sistemi informativi e servizi al pubblico*: «Nel settore bibliotecario si dovranno favorire, anche attraverso l'evoluzione del programma *Sebina Open Library*, forme di accesso progressivamente più integrate per ampliare l'offerta di servizi all'utenza, anche personalizzati⁷⁸⁰».

- Coordinamento

In ogni casistica c'è almeno una figura di riferimento, che fluttua dall'essere solo coordinatore all'essere anche promotore, estensore del servizio e/o organizzatore e gestore dello stesso che si occupa del servizio e della risoluzioni delle eventuali criticità correlate (tecniche od organizzative).

- Flusso di lavoro

Il flusso di lavoro cambia a seconda del tipo di servizio attivato. La modalità prevalente di assegnazione è manuale, pertanto è prevista una figura che assegna le richieste pervenute alla struttura più idonea (per competenza, per turno, per presenza effettiva in servizio, per disponibilità, etc.) a rispondere.

- Linee guida interne

Linee guida sono in particolare realizzate nei servizi di tipo cooperativo, piuttosto che individuale. Si tratta di protocolli d'uso interno per gli operatori del servizio, pertanto

⁷⁷⁹ Cfr.: AIB, *Rapporto sulle biblioteche italiane 2007-2008*, op. cit., dato riconfermato nel Rapporto successivo: AIB, *Rapporto sulle biblioteche italiane 2009-2010*, op. cit.

⁷⁸⁰ *Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna 164° seduta della VIII Legislatura (22 dicembre 2009)*. Oggetto n. 5135: *Programma degli interventi in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali (L. R. 24 marzo 2000, n. 18) - Obiettivi, linee di indirizzo e procedure per il triennio 2010-2012*, cit.

generalmente non disponibili in linea, anche se vi sono eccezioni a questa consuetudine⁷⁸¹. Costituiscono un'importante occasione di confronto e crescita per il gruppo di lavoro che le predispone. Alcuni elementi possono essere comuni sia alla carta del servizio, sia alle linee guida, tanto che i due documenti in taluni casi vengono addirittura fusi in uno (es. Linee guida *Chiedi all'esperto* di COME cinema fungono sia da linee guida sia da carta del servizio). In particolare gli aspetti in comune con la carta del servizio sono quelli generali relativi alla presentazione del servizio e delle sue finalità, con l'indicazione delle modalità di accesso e dell'indicazione dei criteri di qualità.

Solitamente le linee guida includono i seguenti elementi (ma le tematiche, essendo di utilità interna ad ogni servizio, possono naturalmente cambiare):

- Introduzione/Presentazione:
 - Modalità di accesso;
 - Domande/servizi ammessi;
 - Domande/servizi non ammessi;
 - Biblioteche partecipanti;
 - Utenti;
- Aspetti tecnici:
 - funzionamento del software;
 - requisiti di sistema;
 - estrazione statistiche;
- Aspetti organizzativi:
 - Flussi di lavoro e ruoli;
 - Regole di comportamento con utenti;
 - Regole di comportamento e modalità di comunicazione con colleghi;
 - Formazione;
- Aspetti redazionali:
 - Modalità di redazione delle risposte;
 - Criteri qualità;
 - Ulteriori verifiche e Supervisione delle risposte;
 - Risposte standard;
 - Modalità di misurazione e valutazione.

Le linee guida vengono modificate in seguito ad aggiornamenti e modifiche tecniche o a cambiamenti organizzativi.

- Strumenti integrativi o complementari di lavoro

La modalità di lavoro cooperativo e virtuale induce alla necessità di colmare le distanze attraverso strumenti comunicativi ed organizzativi condivisi: calendari per i turni di presenze (costantemente aggiornabili da tutti i partecipanti); raccolta di risposte standard d'uso frequente; wiki (per condividere documenti), blog o liste di discussione per la comunicazione veloce tra i bibliotecari (es. per richiedere una supervisione alle risposte formulate, prima di inviarle all'utente). Frequentemente vengono utilizzati software disponibili gratuitamente in Internet, di ampia diffusione e facile utilizzo: es. *Google Calendar* (*Chiedi al bibliotecario*, biblioteche dell'Università di Bologna) e *Google group* per la condivisione di documenti in

⁷⁸¹ *Chiedi al bibliotecario*, biblioteche dell'Università di Bologna (su 4 Poli territoriali: Bologna, Forlì, Cesena, Rimini), <<http://www.chiedialbibliotecario.cib.unibo.it:8080/>>. Le linee guida interne sono pubblicate nel wiki pubblico: <http://drwiki.cib.unibo.it/index.php/Pagina_principale>.

lavorazione (*Chiedi al Bibliotecario*, biblioteche universitarie e pubbliche di Modena e Reggio Emilia).

- Promozione

Eccetto per alcuni dei servizi cooperativi della Regione, per i quali risultano attuati eventi promozionali anche di ampio respiro (come per il servizio dell'Ateneo modenese), viene realizzato: materiale grafico-pubblicitario cartaceo o in linea in particolare nella fase di avvio del servizio e vengono fatte presentazioni del servizio in fiere e/o conferenze. Gli interventi promozionali inoltre, sono solitamente occasionali e sporadici, piuttosto che programmati ciclicamente.

- Formazione

L'aspetto formativo può concernere vari aspetti:

- tecnici: relativamente alle funzionalità del software in uso;
- formali: rispetto delle linee guida indicanti modalità stilistiche di redazione della risposta;
- organizzative: relativamente ai flussi di lavoro e alle comunicazioni interne;
- disciplinari: relative alla conoscenza e all'uso delle risorse.

6.3.7 Assetto di una cooperazione regionale

A partire da questa complessa analisi dell'esistente in merito ai servizi di reference digitali presenti nella Regione Emilia-Romagna, che evidenzia un progressivo aumento della tendenza - seppur graduale - all'adozione di sinergie consortili, peraltro già consolidate nelle esperienze internazionali più significative (come emerso nella prima parte di questo lavoro) e integrandola al reticolo normativo nazionale e regionale promotore della cooperazione nel campo dei beni e servizi culturali (come rilevato nel par. 6.3), si può provare ad ipotizzare un modello organizzativo innovativo per una condivisione estesa delle professionalità e responsabilità connesse all'accesso alle informazioni attraverso un servizio collaborativo che attui una configurazione di tipo *State Wide*.

Tale rinnovato assetto, all'interno di una *governance* territoriale che prevede la cooperazione come strategia regionale e che individua come obiettivo di gestione dei servizi bibliotecari digitali «una maggiore armonizzazione mediante metodologie condivise⁷⁸²», sarebbe occasione per provare a superare l'endemica fragilità delle soluzioni individuali sino ad oggi intraprese dalle singole biblioteche.

E' all'interno della cornice del Servizio Bibliotecario Nazionale e delle sue finalità, che potrebbe ragionevolmente essere contemplata la proposta e la realizzazione di un'attività consortile come questa. Il coinvolgimento di SBN, attraverso i Poli della Regione, può fornire linee di indirizzo chiare e garantire la partecipazione di tutte le tipologie di biblioteche

⁷⁸² *Cooperazione, Convergenza* tra istituti culturali, *Interoperabilità* attraverso servizi innovativi (tra cui il *digital reference*) sono le parole chiave dell'intervento di Vincenzo Bazzocchi (IBACN Regione Emilia-Romagna), tenuto alla conferenza *Michael e le politiche locali per i servizi digitali*, promossa dall'Istituto per i Beni Culturali della Regione Emilia-Romagna in collaborazione con il Ministero per i Beni e le Attività Culturali, relativa ai temi dei processi di cooperazione e collaborazione tra i ministeri, le agenzie nazionali, le istituzioni culturali e le università appartenenti al consorzio *Michael*. Vincenzo Bazzocchi, *I servizi di Digital Library in Emilia-Romagna: i progetti regionali*, Istituto per i Beni Artistici Culturali Naturali, Bologna, 22 febbraio 2008, <http://online.ibc.regione.emilia-romagna.it/I/libri/pdf/michael/Bazzocchi.pdf>.

dell'Emilia-Romagna, a prescindere da fisionomia e titolarità⁷⁸³, mentre un affidamento alla Soprintendenza dei beni librari e documentari (attraverso lo strumento programmatico dei piani pluriennali, ad esempio) sarebbe garanzia di partecipazione ed indirizzo solo per le biblioteche degli enti locali che sottintendono alla Soprintendenza.

Le fasi di lavoro individuabili come prioritarie sono ascrivibili alle seguenti tre aree:

- fattibilità politica e istituzionale all'interno dei Poli SBN della RER;
- fattibilità tecnica/informatica;
- fattibilità organizzativa/gestionale interistituzionale tra le strutture coinvolte e internamente nelle singole biblioteche partecipanti.

o Fattibilità politica e istituzionale all'interno dei Poli SBN della RER

Le esperienze cooperative di reference digitale di estensione provinciale già presenti in Regione (ad es. il servizio attivato dall'Università e Provincia di Modena insieme) evidenziano una propensione spontanea ad una collaborazione che si potrebbe definire come 'fluida' o 'leggera'. Questo significa che, nonostante appartenenze amministrative diverse, tra le biblioteche partecipanti non vengono generalmente stipulati accordi, convenzioni, protocolli d'intesa per attivare un servizio di reference digitale cooperativo.

La frequente riproposizione di questa modalità operativa induce a ritenere che la prima fase cooperativa sperimentabile anche ad un coinvolgimento territorialmente più ampio possa efficacemente essere *informale e non rigidamente gerarchica*, intendendo con questi termini definire una modalità di collaborazione che preveda l'adesione volontaria ad un progetto comune e condiviso di assistenza informativa a distanza, contraddistinta dal praticare sinergicamente referral, ovvero attivare una modalità di indirizzamento fluido da parte della biblioteca che riceve le richieste attraverso il proprio servizio alla struttura più appropriata disciplinarmente.

Affinché questo sia possibile occorre attuare innanzitutto:

- la predisposizione di un progetto di reference digitale comune che stabilisca requisiti minimi di partecipazione, referenti, modalità partecipative e comunicative (uniformando alcune pratiche attraverso policy condivise).
L'estensione del progetto può essere preso in carico dai referenti dei Poli SBN volontariamente coinvolti in un apposito gruppo di lavoro interistituzionale e presentato attraverso l'Assemblea dei Poli al Comitato Tecnico Scientifico di SBN;
- un'anagrafe interistituzionale complessiva e costantemente aggiornata di tutti i servizi informativi digitali bibliotecari presenti in Regione e relative caratteristiche e discipline di riferimento principali;
- un coinvolgimento - numericamente significativo - dei suddetti servizi nel progetto di reference digitale di estensione territoriale regionale.

Questa prima fase collaborativa piuttosto informale, che si potrebbe anche definire di "*Indirizzamento*", può permettere a livello istituzionale ad ogni struttura partecipante, a prescindere dalla sua natura specifica, dalla sua dimensione e dal suo locale contesto di riferimento, di esaltare la propria unicità, accrescere in visibilità, contenere risorse, preservare i propri flussi di lavoro e nel contempo compiere i primi passi per addentrarsi nelle modalità di lavoro di gruppo.

⁷⁸³ Cfr. *Protocollo d'intesa per lo sviluppo del Servizio Bibliotecario Nazionale*, cit., art. 2 *Soggetti aderenti*.

Questa fase può poi ulteriormente svilupparsi con il coinvolgimento di altri servizi informativi digitali, ma non bibliotecari. Si potrebbe creare pertanto successivamente:

- un'anagrafe intersettoriale che persegua l'idea di «*distributed community*⁷⁸⁴» già ricordata e ricomprenda dunque non solo propriamente i servizi informativi digitali delle biblioteche, ma tutti quegli autorevoli istituti che svolgono, a diverso titolo e con differenti competenze, il ruolo di agenzie informative e della memoria⁷⁸⁵ (centri di documentazione, archivi, mediateche, videoteche, pinacoteche, etc.);

Tale ampio coinvolgimento sarebbe l'esplicitazione pratica, anche nel territorio della RER, delle seguenti indicazioni RUSA rispetto al lavoro sinergico nell'ambito dei servizi informativi in biblioteca:

«When the library is not able to provide a user with needed information, it should refer either the user of the user's question to some other agency, an expert or other library that can provide the needed information. Before referring a user to an agency, expert or other library, information services personnel should confirm that the agency, expert or library to which the user is being referred can provide the information and will extend its services to that user. When a question is referred to another agency, the referring library should follow all local, state, regional, or national protocols in effect, including those governing selection of transmittal forms and communications media.»

RUSA, *Guidelines for information services*, op. cit., 1.0 Services, 1.12

«The library should use or provide access to the information systems outside the library when these systems meet information needs more effectively and efficiently than internal resources can.»

RUSA, *Guidelines for information services*, op. cit., 1.0 Services, 1.13

Per gli utenti questo permetterebbe l'accessibilità 'ipertestuale' massima possibile rispetto al soggetto/argomento cercato: ovvero il fluire liberamente tra i soggetti detentori di una documentazione di tipo bibliotecaria, ad una archivistica, oppure museale, editoriale, amministrativa, turistica, scolastica, etc. In questo modo, la trama informativa si arricchirebbe notevolmente usufruendo della eterogeneità dei partecipanti.

In seguito ad una prima fase collaborativa di '*Indirizzamento*' (bibliotecario e/o eventualmente esteso ad altre agenzie informative), si può pervenire con alcune strutture tra quelle partecipanti alla prima fase - selezionate in base ad alcuni criteri rilevanti come l'affidabilità nel rispetto di policy comuni - alla realizzazione di una forma cooperativa più formale e strutturata e proseguire con le altre nel lavoro di '*Indirizzamento*'.

Il recente *Protocollo d'intesa SBN*⁷⁸⁶, una volta considerato presupposto necessario sviluppare il Servizio Bibliotecario Nazionale per favorire «*il migliore accesso al patrimonio bibliografico e documentale*»; «*l'unitarietà di indirizzo e l'omogeneità dei servizi offerti ai cittadini*» e «*l'estensione della rete*», all'art. 1 stabilisce che:

«Il Servizio Bibliotecario Nazionale, in quanto espressione della cooperazione bibliotecaria interistituzionale, persegue le seguenti finalità:

⁷⁸⁴ Michael Hammer, *The myth of disintermediation*, art. cit.

⁷⁸⁵ Riccardo Ridi nel suo: *Il mondo dei documenti : cosa sono, come valutarli e organizzarli*, op. cit., sottolinea la controversia esistente tra quanti ritengono i servizi di reference unicamente come fornitori di informazioni e documenti e quanti ritengono che il servizio possa intermediare anche conoscenze «*ovvero aiutare l'utente a individuare e contattare enti e persone che potrebbero aiutarlo a soddisfare i suoi bisogni informativi, anche al di là dell'invio o rinvio a strutture analoghe ma più attrezzate per lo specifico servizio*», cit. p. 47.

⁷⁸⁶ *Protocollo d'intesa per lo sviluppo del Servizio Bibliotecario Nazionale*, op. cit., cit. art. 1.

- [1] *attivare e migliorare i servizi per l'accesso dell'utenza all'informazione e per la disponibilità dei documenti, anche in formato digitale;*
- [2] *sostenere e sviluppare il Catalogo Unico del patrimonio bibliografico su qualsiasi supporto pubblicato;*
- [3] *consentire il recupero, la ricerca e la diffusione dell'informazione bibliografica e documentale;*
- [4] *localizzare i documenti favorendone la circolazione a livello locale, nazionale ed internazionale e contribuendo alla tutela e alla valorizzazione del patrimonio bibliografico nazionale;*
- [5] *coordinare le strategie di produzione, consultazione, circolazione e conservazione delle collezioni digitali originarie e derivate delle biblioteche e strutture affini e correlate comunque denominate, d'ora in poi definite biblioteche;*
- [6] *promuovere l'armonizzazione e la cooperazione tra i sistemi informativi sui beni culturali;*
- [7] *contribuire attraverso le opportune collaborazioni disciplinari alla pubblicazione e diffusione in rete delle conoscenze in specifici ambiti tematici favorendone l'accessibilità e la fruibilità».*

Nel rispetto dunque di queste finalità, in particolare dei punti 1, 3, 6 e 7, si può ipotizzare un coinvolgimento di SBN, in qualità di coordinamento, alla gestione di un servizio di reference digitale centralizzato (come attività migliorativa dei servizi di accesso informativo all'utenza), con una organizzazione a matrice territoriale provinciale tramite i POLI provinciali SBN all'interno della Regione Emilia-Romagna (eventualmente poi estendibile ad altre regioni), così come avviene già per la catalogazione.

A tal fine, occorre stipulare:

- protocolli o altre formule di intesa per regolamentare i rapporti istituzionali tra le parti coinvolte;
- una convenzione o piano programmatico che definisca chiaramente l'obiettivo da raggiungere, i ruoli e le competenze dei soggetti coinvolti e stabilisca lo sviluppo pianificato del servizio;
- un piano/accordo economico (relativo alle risorse disponibili e alle spese preventivabili);
- linee guida di servizio comuni.

L'obiettivo è quello di organizzare un reticolo capace di presidiare la qualità dell'attività di reference digitale in Regione, razionalizzare le risorse dedicate al reference, massimizzando nel contempo le competenze di più professionalità differenti, valorizzando le nutrite specificità delle strutture bibliotecarie e delle diverse agenzie informative del territorio, in modo da realizzare l'auspicato «*think global but act local*⁷⁸⁷».

L'organizzazione amministrativa per la realizzazione del servizio di reference digitale centralizzato può replicare la stessa già in essere per il Catalogo SBN, la quale prevede i seguenti organi tra i soggetti partecipanti⁷⁸⁸:

- a. comitato nazionale di coordinamento;
- b. comitato tecnico-scientifico;
- c. comitati regionali di coordinamento.

La proposta di un servizio di reference digitale esteso alle biblioteche di più (o addirittura tutti) i poli SBN della RER può seguire dunque il seguente iter:

- avere origine propositiva dai referenti dei Poli SBN della RER;

⁷⁸⁷ Roy Tennant, *Avoiding unintended consequences*, op. cit.

⁷⁸⁸ *Protocollo d'Intesa per lo sviluppo del Servizio Bibliotecario Nazionale*, cit., art. 3.

- essere presentata all'Assemblea dei Poli SBN (la quale si riunisce annualmente e ha il compito, attraverso i rappresentanti dei Poli, di elaborare le proposte in base alle esigenze emerse nel territorio);
 - l'Assemblea dei Poli può poi formularla al Comitato Regionale di coordinamento della RER che, in raccordo con gli indirizzi programmatici del Comitato Nazionale può formulare - così come previsto dall'art. 6 comma b del succitato *Protocollo d'intesa SBN* - una proposta alla Regione e al Comitato nazionale di coordinamento.
- o Fattibilità tecnico/informatica

Allo stato attuale è possibile prendere in considerazione più possibilità di realizzazioni di infrastrutture informatiche finalizzate all'erogazione di un servizio di reference digitale tra più biblioteche all'interno della Regione. Se ne ipotizzano principalmente tre di riferimento (due che propongono l'uso di software di tipo proprietario e una basata su un software *open source*), che non hanno alcuna pretesa di essere le uniche possibili, piuttosto quelle che all'interno del contesto regionale al momento appaiono come le più percorribili, secondo ragioni di economicità, diffusione, facilità d'uso. Ad ogni modo è poi il Comitato tecnico scientifico che ha facoltà di esprimere proposte tecniche sull'evoluzione dei servizi da sottoporre al Comitato nazionale di coordinamento (art. 5, lettera b del *Protocollo d'Intesa per lo sviluppo del Servizio Bibliotecario Nazionale*).

Software proprietari:

a) Sebina Open Library:

Il software Sebina Open Library oltre ad avere un'ampia diffusione⁷⁸⁹ e sostegno in Regione⁷⁹⁰, come si è già accennato, è già stato sperimentato sia in cooperazioni intraistituzionali (Università di Bologna), sia interistituzionali anche in Emilia-Romagna (Università di Modena e Reggio Emilia), d'altra parte «*caratteristica dei sistemi che adottano Sebina è quella di essere sistemi misti*⁷⁹¹», pertanto è possibile allo stato attuale utilizzare al meglio le indicazioni desumibili dall'esperienza progressiva.

Il modulo asincrono di reference digitale di Sebina Open Library è già stato realizzato ed è in uso in più biblioteche, questo consente di limitare i costi di adesione. Tale modulo è duttile, può essere modificato personalizzandolo, ovvero ampliando, riducendo o modificandone i campi a seconda delle esigenze collettive dei partecipanti al servizio.

Le richieste che pervengono a più biblioteche tramite accessi differenziati possono essere convogliate in un unico sistema (pertanto essere visibili a tutti gli operatori) ed essere gestite in modalità centralizzata da uno o più gestori che possono poi procedere all'iter di assegnazione.

Tecnicamente è anche possibile utilizzare lo stesso software, nel caso di Sebina, nel suo modulo *OpenLibrary* o *You*, da parte di più biblioteche appartenenti anche a Poli SBN diversi.

⁷⁸⁹ Nell'ultimo *Rapporto delle biblioteche italiane* Sebina è indicato essere «*il sistema più diffuso in Italia*»: Vanni Bertini, *I sistemi di automazione in Italia*, in: AIB, *Rapporto sulle biblioteche italiane 2009-2010*, op. cit., pp. 158-171, cit. p. 167.

⁷⁹⁰ Come già segnalato, nella proposta di Giunta regionale del 16 novembre 2009, n. 1823 per la programmazione triennale 2010-2012 in materie di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali - approvata dall'Assemblea legislativa il 22 dicembre 2009 - si indica di favorire le evoluzioni di tale software bibliotecario, per ampliare l'offerta dei servizi all'utenza anche personalizzati.

⁷⁹¹ Vanni Bertini, *I sistemi di automazione in Italia*, in: AIB, *Rapporto sulle biblioteche italiane 2009-2010*, op. cit., cit. p. 167.

E' il caso delle biblioteche del Portale *COME* per il servizio *Chiedi all'esperto* appartenenti a più Poli SBN.

b) Question Point

Question Point è il software internazionalmente più noto per la gestione dei servizi di reference remoti.

E' un software che nasce con l'intento specifico di essere utilizzato all'interno di sistemi cooperativi anche di grande estensione, pertanto è già costituzionalmente predisposto ad accogliere più soggetti differenti.

E' un sistema integrato che consente di effettuare il servizio sia in modalità asincrona (attraverso form o posta elettronica) sia sincrona, a seconda dei moduli che si decide di attivare.

La sua attivazione è soggetta ad una sottoscrizione annuale, a pagamento, da parte di ogni biblioteca che vi intende aderire, che può essere di due profili: *base management environment* o *service unit profile*, a seconda delle funzionalità che si vogliono implementare.

Software *Open source*:

HANDS, acronimo di *Helping ANswers Decision Service*, è un progetto finanziato dalla Commissione europea per l'*Information Society and Media* all'interno del Progetto europeo più ampio *eTEN*⁷⁹², sviluppato tra novembre 2005 e giugno 2007 (data di sua conclusione), coordinato dalla città di Bologna⁷⁹³ con l'obiettivo principale di costituire un servizio semplificato per l'accesso da remoto alle informazioni municipali da parte dei cittadini di Bologna attraverso l'uso di tecnologia ICT.

Il Progetto, sperimentato presso l'Ufficio Informagiovani e il settore Mobilità del Comune⁷⁹⁴, ha utilizzato dei prototipi di comunicazione ICT sviluppati tra il 2001 e il 2004 all'interno di un altro progetto europeo: IST 20230 *EDEN (Electronic Democracy European Network)*⁷⁹⁵ basati su un'architettura software *Open Source* (con licenza GPL)⁷⁹⁶. *EDEN* prevedeva la realizzazione di un'applicazione operativa in grado di sfruttare tecniche avanzate di riconoscimento semantico (effettuato a partire da una base di conoscenza precostituita che include i documenti dei servizi/settori coinvolti) per favorire la comunicazione online tra utenti e pubblica amministrazione attraverso l'uso del linguaggio naturale.

La piattaforma *HANDS*, utilizzando due delle cinque componenti sviluppate da tale applicazione, ha reso possibile l'indirizzamento automatico delle richieste di posta elettronica pervenute all'ufficio competente per materia (funzione AG: *Address Guesser*, la quale può anche essere poi modificata dal ricevente il quale può inoltrare la richiesta ad altro ufficio, oppure può essere selezionato un ricevente centrale di *default*) e la funzione *Answer Tree* per gestire l'archivio delle richieste e risposte consultabili dagli utenti (come FAQ) e dal personale addetto al servizio.

⁷⁹² *eTEN, Deploying Trans-European e-Services for all*

http://ec.europa.eu/information_society/activities/eten/library/about/leaflet/index_en.htm

⁷⁹³ Altri membri del Consorzio per il Progetto *HANDS* sono stati: le città di Edinburgo e Saarbrücken, la rete Eurocities e istituzioni di ricerca, partner tecnici e commerciali di Belgio, Gran Bretagna, Germania e Italia.

⁷⁹⁴ E' opportuno specificare però che, nonostante il progetto sia stato realizzato e abbia avuto successo (*HANDS* ha ottenuto numerosi riconoscimenti a livello europeo), non è al momento più attivo presso l'Amministrazione comunale bolognese.

⁷⁹⁵ Per alcune informazioni sulle applicazioni di *EDEN* nel Comune di Bologna: <http://egov.formez.it/node/452>.

⁷⁹⁶ Il software è stato realizzato in italiano, inglese e tedesco, le lingue dei paesi coinvolti nel progetto, ma è potenzialmente possibile svilupparne la grammatica per includere anche altre lingue.

Il tempo di risposta alle richieste, garantito da HANDS, era di una giornata lavorativa⁷⁹⁷. Nel caso in cui non fosse possibile inoltrare la risposta entro tale tempo veniva comunque inoltrata all'utente la conferma di avere ricevuto la richiesta e la comunicazione di aver provveduto ad inoltrarla all'ufficio competente.

Analizzando gli altri obiettivi del progetto, correlati a quello principale di facilitare la comunicazione tra la pubblica amministrazione municipale e i cittadini per l'accesso alle informazioni locali (il cui slogan era «*Questions in your minds, answers in your HANDS*»), si notano le forti analogie con l'obiettivo di un servizio di reference bibliotecario:

- favorire l'interazione attraverso un linguaggio naturale (grazie a tecniche di *NLP: Natural Language Processing* che non richiede l'uso di operatori booleani o di parole chiave);
- fornire risposte efficienti, riducendo i reclami (rispetto ai settori coinvolti);
- rafforzare il dialogo con gli utenti;
- incrementare la qualità del servizio reso ai cittadini;
- incrementare l'efficienza del personale;
- incrementare i canali della comunicazione.

HANDS viene presentato come un sistema che ha l'obiettivo di «*facilitate and ameliorate communication between citizens and Public Bodies, not only local, but also regional and national*» e tra i suoi auspicabili sviluppi futuri compaiono i seguenti: «*investigating its administrative and economic viability and identifying the conditions for its future deployment on a European scale*⁷⁹⁸». Tale proposito di diffusione del servizio su scala più ampia di quella cittadina e le comuni finalità del servizio suggerisce l'idea di poter sfruttare il progetto HANDS, e la sua tecnologia già sviluppata e sperimentata, per un progetto di reference digitale all'interno della Regione.

Il software prescelto occorre sia in grado di integrarsi nella architettura informatica delle strutture di tutti gli enti coinvolti.

- o Fattibilità organizzativa/gestionale:

Una volta stabiliti gli assetti politico/istituzionale e tecnico/informatico, in una visione cooperativa estesa, occorre necessariamente uniformare l'organizzazione gestionale in riferimento al servizio in oggetto, uniformando le procedure.

E' pertanto necessario stabilire:

- personale coinvolto all'interno delle strutture partecipanti (attraverso un reclutamento volontario);
- attribuzione dei ruoli in base alle specifiche competenze e alle richieste dei partecipanti;
- alta formazione continua;
- modello organizzativo prescelto;
- flussi di lavoro;
- linee guida interne di lavoro.

⁷⁹⁷ La difficoltà di rispettare tempi di risposta così veloci pare sia stata una delle cause maggiori di dismissione del servizio da parte di alcune amministrazioni pubbliche.

⁷⁹⁸ Cit. dal documento: *Bologna and the semantic technologies: new services to enhance the dialogue with citizens*, documento non pubblicato fornito dal Project Manager dell'Ufficio Relazioni internazionali, cooperazione e progetti Direzione Generale del Comune di Bologna.

Conclusioni

Nel 2008 all'inizio del lavoro di pianificazione che anticipava questa mia indagine sul reference digitale avevo un'idea, supportata anche dalle mie prime analisi sui servizi nazionali ed internazionali, che mi induceva a ritenere questo servizio piuttosto consolidato in alcune situazioni di eccellenza (in particolare statunitensi e nord-europee) ed altrettanto instabile in altre (tra questi 'fanalini di coda' figurava anche l'Italia).

Le successive mie indagini, svolte nel biennio seguente (2009-2010), hanno invece delineato un panorama meno definito di quanto mi attendessi, sia nelle eccellenze, sia nelle mediocrità.

Si evidenzia difatti, rispetto a questo tema, un quadro ancora molto *in fieri*, per essere imbrigliato in un'analisi che possa considerarsi definitiva. Tale indeterminatezza risulta causata da molteplici fattori coincidenti: certamente dalla drastica riduzione dei bilanci complessivi delle biblioteche conseguente a una crisi economica generalizzata che impedisce investimenti migliorativi; ma anche dalla tuttora scarsa considerazione dei servizi virtuali, dalla spiccata preferenza verso altri settori della biblioteconomia digitale e dalla continua evoluzione delle tecnologie utilizzate che rendono sempre più fluido l'intero panorama dei servizi bibliotecari.

Questo elaborato pertanto si propone di essere un ulteriore tassello, un contributo per ampliare la conoscenza sul tema, per introdurlo in ambiente accademico piuttosto che confinarlo al solo ambito bibliotecario e per generare nuovi spunti di riflessione che possano esplicitarsi in miglioramenti, teorici o pratici, dei servizi italiani.

Ad oggi, le biblioteche italiane provano a seguire una linea di sviluppo anche in questo settore approntando nuovi servizi, nonostante le difficoltà correlate anche ad un iniziale decollo stentato delle tecnologie ICT nelle pubbliche amministrazioni e presso alcune fasce di popolazione. L'identità del reference quale servizio «*seminal*», per utilizzare una pregnante espressione di Geoffrey West di cui Ranganathan si servì per identificare i principali libri di qualità⁷⁹⁹ ed anche il suo valore sociale, appaiono ormai indiscutibili.

Il contesto globale attuale impone soprattutto fluidità e dinamismo, che nello specifico si traducono all'interno delle biblioteche in un aggiornamento costante dei modi di comunicare e dello sviluppo di servizi relativi, all'esterno in un ascolto personalizzato. Il tutto (veicoli comunicativi/informativi; servizi remoti; ascolto) rispondente principalmente a criteri di semplicità, rapidità e qualità.

Inefficace e del tutto anacronistico è, anche per il mondo delle biblioteche, agire del tutto individualmente senza attivare sinergie cooperative intra o inter istituzionali. In una situazione diffusa di scarsità di risorse dedicate alle biblioteche, a causa di una instabilità economica in continua crescita ovunque, cooperare radicalmente sul territorio assottigliando i confini tra settori, realizzando proficue 'contaminazioni' di professionalità e creando soluzioni di accessibilità ubiqua sono le azioni da adottare per contrastare la debolezza e la fragilità dei servizi.

Attraverso questo lavoro ho cercato anzitutto di combinare alle indagini italiane sul reference digitale, ad oggi eminentemente empiriche, alcune componenti teoretiche.

L'analisi di avvio sui servizi internazionali e il lavoro di realizzazione di una proposta di linee guida sul reference digitale nel contesto italiano hanno l'obiettivo di coniugare nozioni teoriche con indicazioni pratiche, in modo da realizzare una visione olistica sul tema. Inoltre,

⁷⁹⁹ Carlo Bianchini, *Dalla professione all'etica: il servizio di reference come esperienza esistenziale*, in: S. R. Ranganathan, *Il servizio di reference*, op. cit., cit. 0 *Introduzione* p. IX.

nelle linee guida ho introdotto alcune indicazioni per aumentare la sfera di intrattenimento ed evasione con le quali anche il reference comincia a confrontarsi. Se difatti la dimensione cognitiva e quella educativa, correlate più direttamente alla soddisfazione di una necessità informativa sono state ampiamente esplorate, le altre maggiormente attinenti alla necessità di svago sono pressoché state escluse, sino ad oggi, dalle finalità dell'attività di reference. A mio avviso, in particolare nella modulazione digitale del reference si può cominciare a considerare bisogni attinenti a più sfere dell'esperienza umana, così da aumentare l'intrinseco valore di questo servizio.

L'indagine regionale, condotta inizialmente attraverso l'analisi dei dati ricavati dalla banca dati SIBIB e proseguita con l'invio di un questionario da me realizzato alle altre biblioteche (non di appartenenza ad enti locali) della Regione Emilia-Romagna, ha avuto come finalità quella di fotografare la situazione dei servizi esistente ad oggi in Regione, nella convinzione che diverrà presto necessario pervenire ad una obbligatorietà del servizio anche in digitale nelle stesse. Tale indagine ha evidenziato luci ed ombre di una specifica situazione territoriale, che però per la sua estesa articolazione in parte significativa informa sullo stato complessivo nazionale.

Infine l'ipotesi, corredata da alcuni elementi utili ad un più esteso studio di fattibilità, di una nuova configurazione del servizio di estensione regionale è la conclusione a cui pervengo tramite questo progetto e in cui confluiscono gli studi di questi anni sulle necessità informative emergenti, sulle aspettative e sull'andamento delle abitudini comunicative e relazionali degli utenti. A sostegno della mia ipotesi segnalo le configurazioni prevalenti all'estero e l'inizio di una tendenza cooperativa, seppur minima ma in crescita, anche nostrana.

Appendici

I. Sitigrafia dei servizi di reference digitale, bibliotecari e non, consultati ed utilizzati.

Note per la consultazione:

- è stata scelta una suddivisione geografica dei servizi elencati, solo ai fini di una maggior chiarezza espositiva, eccetto per quelli non erogati da biblioteche che si trovano indicati tutti di seguito in ordine alfabetico;
- l'elenco include insieme servizi di reference digitale appartenenti a varie tipologie;
- non si tratta di una raccolta esaustiva, ma solamente dell'elenco dei servizi consultati ed utilizzati nel corso di questo lavoro sul reference digitale;
- data la caratteristica di fluidità dei servizi digitali (e della volatilità degli indirizzi dei siti web a causa della migrazione dei domini che ospitano i servizi stessi) si è scelto di elencare comunque tutti quelli consultati, anche se alla data di conclusione di questo lavoro alcuni non risultavano più attivi (per questi, se possibile, si è indicata la data di fine servizio), momentaneamente non accessibili o reperibili su altri domini;
- i servizi sono tutti stati consultati l'ultima volta alla data del 1 dicembre 2011.

Africa

Ask/Chat a librarian, Merensky library, Università di Pretoria
<http://www.ais.up.ac.za/askalibrarian/index.htm>

PRAIS Q&A: (Programme for Agricultural Information Services)
<http://library.ufs.ac.za/content.aspx?uid=19>

Argentina

Pregunte a un bibliotecario, Biblioteca Max Von Buch, Università di San Andrés a Victoria, Buenos Aires
<http://biblioteca.udesa.edu.ar>

Australia

Ask Online Instant Messenger Service. SMS a query, Curtin Library, Perth
<http://auth.lis.curtin.edu.au/askonline/>

Ask us e Ask a specialist, State Library Western Australia
http://www.slwa.wa.gov.au/find/services/information_services

Blog @yourlibrary, Curtin University of Technology, Perth
<http://apps.library.curtin.edu.au/blogs/public/>

CTS Chasing the sun, Cooperazione di biblioteche mediche australiane e britanniche
<http://www.salus.sa.gov.au/cts/ctsmain.htm>

Brasile

Atendimento on-line, Università Cattolica Pontificia di Rio de Janeiro
<http://www.dbd.puc-rio.br/bibliochat.php>

Pergunte ao bibliotecario, Biblioteca dell'Istituto di Fisica dell'Università di San Paolo (IFUSP)
<http://www-sbi.if.usp.br/?q=pergunte>

Pergunte ao bibliotecario, Biblioteca virtuale della salute (BVS), appartenente all'Agenzia nazionale di vigilanza sanitaria del Ministero della salute (ANVISA)
<http://bvs.anvisa.gov.br/> [a dicembre 2011 non risulta più attivo]

Canada

AskOn, Ontario
<http://www.kpl.org/eBranch/askON.html> (accesso dalla Kitchener Public Library).

IM a librarian e *Skype a librarian*, University of Waterloo Library, Ontario
<http://www.lib.uwaterloo.ca/asklib/>

VRC: Virtual reference Canada
<http://www.collectionscanada.gc.ca>

Cile

Pregunta al bibliotecario, Biblioteca Central FCFM Universidad de Chile
http://biblioteca.ing.uchile.cl/pregunta_intro.html

Cina

Virtual Reference Desk poi *Collaborative Online Reference Services (CORS)*, Cooperazione di biblioteche universitarie, pubbliche e di ricerca, giapponesi e estere
<http://zsdh.library.sh.cn:8070/> (versione inglese)

Danimarca

BiblioteksVagten
<http://www.biblioteksvagten.dk>

SpørgOlivia
<http://www.spoergolivia.dk/>

Finlandia

Ask a librarian libraries.fi

http://www.libraries.fi/en-GB/ask_librarian/ (versione inglese)

iGS: Information Gas Station, Helsinki

<http://igs.kirjastot.fi/en-GB/iGS/> (versione inglese)

Francia

BiblioSés@me, Cooperazione di biblioteche pubbliche coordinate dalla Biblioteca di Informazione Pubblica del Centre Pompidou

<http://www.bibliosesame.org>

BIUMInfo, Biblioteca interuniversitaria di medicina di Parigi

<http://www.bium.univ-paris5.fr/biuminfo/>

Eurek@, Cooperazione biblioteche universitarie scientifiche di Toulouse

<http://www.scd.ups-tlse.fr/Askal/inputform.php> [alla data del 1 dicembre 2011 il sito non risulta più accessibile]

Le guichet du savoir (GdS), Biblioteca municipale di Lione

<http://www.guichetdusavoir.org>

Questions? Réponses!, Ecole Nationale Supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib), Lione

<http://www.enssib.fr/questions-reponses/>

Rue de facts, Cooperazione di biblioteche universitarie francesi

<http://www.ruedefacts.fr/>

Si@de (Services d'information @ la demande), Cooperazione interistituzionale di biblioteche francofone ma non solo francesi

http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.sindbad_votre_question.html

SINDBAD (Service d'INformation Des Bibliothécaires A Distance), Biblioteca Nazionale di Francia,

http://www.bnf.fr/en/collections_and_services/a.ask_a_librarian_sindbad.html

Ubib.fr, Cooperazione tra biblioteche universitarie della Bretagna e dei paesi della Loira

<http://www.ubib.fr/>

Germania

Fragen Sie uns! o Fragen Sie Bibliothekare, Deutsche Internetbibliothek (Dib)

<http://dib1.bsz-bw.de/dib1/>

InfoPoint, Biblioteca centrale di Berlino (ZLB)

http://www.zlb.de/fragen_sie_uns/ask_a_librarian

ULBD Online-Auskunft per chat, Biblioteca Heinrich Heine, Università di Dusseldorf

http://www.ub.uni-duesseldorf.de/home/info/onlineauskunft/index_html

Giappone

NDL, Biblioteca del Parlamento Giapponese (*The National Diet Library*)
<http://www.ndl.go.jp/en/service/reference.html>

Gran Bretagna

Answer Online. Ask a librarian live!, Dover public library, Delaware
<http://www.doverpubliclibrary.org/>

Ask Cymru, Galles
<http://library.wales.org/askcymru/en/>

Ask Scotland, Scozia
<http://askscotland.org.uk/>

Enquire
<http://www.peoplesnetwork.gov.uk/>

Italia

Ask BoB, Libera Università di Bolzano
<http://web.inf.unibz.it/bob/>

Assistenza online, Biblioteca Casanatense di Roma
<http://www.casanatense.it/index.php/it/assistenza-online.html>

Bibliobioing, Biblioteca “*Luigi Divieti*” del Dipartimento di Bioingegneria del Politecnico di Milano
<http://bioingegneria.wordpress.com>

Bibliochat, Biblioteca “*A. Cabral*”, Bologna
<http://www.centrocabral.com/index.html>

BiblioInLinea. Chiedi al bibliotecario, Biblioteche del Comune di Roma (per gli utenti Bibliocard, iscritti alle Biblioteche del Comune di Roma)
<http://www.comune.roma.it/wps/portal/pcr?jppagecode=biblioinlinea.wp>

BiblioLive, Biblioteca “*Mario Costa*”, Università La Sapienza, Polo di Latina
http://sibiblioteche.caspur.it/scheda_css.php?id=SAPEL11&incl=bibliolive

La biblioteca su Skype!, Biblioteca città di Arezzo
<http://www.bibliotecarezzo.it/attivita/dettaglio.php?cod=105>

La biblioteca su Skype o Skype @lla tua biblioteca, Biblioteca comunale di Empoli
<http://www.comune.empoli.fi.it/biblioteca/servizi/skype.htm>

Biblo, Biblioteca Facoltà di Ingegneria dell'Università di Pisa
<http://biblo.wordpress.com/> [chiuso dal 6 dicembre 2006]

blog @lla tua biblioteca, Dipartimento di Bioingegneria, Politecnico di Milano

<http://bioingegneria.wordpress.com/> [chiuso dal 31 gennaio 2011]

Cerca in biblioteca, Biblioteca Sormani di Milano

<http://www.comune.milano.it/biblioteche>

Cercalibri, Sistema Bibliotecario di Reggio Emilia (ora solo per biblioteche)

<http://biblioteche.provincia.re.it/Sezione.jsp?titolo=Reference+service&idSezione=112>

Chat InfoBib, Centro di Servizio Bibliotecario di Scienze della formazione “M. Puppo”
Università di Genova

http://www.csbsdf.unige.it/chat_infobib.html

Chiedi @lla biblioteca, Centro di Servizio Bibliotecario di Scienze della formazione “M. Puppo”
Università di Genova

http://www.csbsdf.unige.it/chiedi_lla_biblioteca.html

Chiedi @lla tua biblioteca, Biblioteche del Politecnico di Milano

<http://www.biblio.polimi.it/refonline>

Chiedi @lla tua biblioteca, Sistema bibliotecario d'Ateneo dell'Università di Trento

<http://www5.unitn.it/Biblioteca/it/Web/ReferenceOnline>

Chiedi @lla tua biblioteca, Sba Università di Sassari

http://sba.uniss.it/chiedi_alla_tua_biblioteca

Chiedi al bibliotecario, Alma Mater Studiorum - Università degli Studi di Bologna

<http://www.chiedialbibliotecario.cib.unibo.it/>

Chiedi al Bibliotecario, Cooperazione biblioteche universitarie e pubbliche di Modena e Reggio Emilia

<http://www.chiedialbibliotecario.unimore.it/>

Chiedi al Bibliotecario, Biblioteca Nazionale di Napoli e Codex Biblioteche digitali della Campania

http://opac.bnnonline.it/sebinaBNN/repository/digitalReference_files/servizi.htm (accesso tramite il sito della Biblioteca Nazionale di Napoli)

<http://www.codexcampania.it> > dal menù servizi online (accesso tramite il sito di Codex, Biblioteche digitali della Campania)

Chiedi al bibliotecario, Università degli Studi di Brescia

<http://www.unibs.it/on-line/bcieg/Home/InEvidenza/Chiedialbibliotecario.html>

Chiedi al bibliotecario, Biblioteca Giuridica Centrale Università degli Studi di Camerino

<http://web.unicam.it/ateneo/organizzazione/biblioteche/giuridica/pagine/chiedialbibliotecario.htm>

Chiedi al bibliotecario, Biblioteca Scientifica Interdipartimentale (BSI) Modena e Reggio Emilia

http://www.facebook.com/bibliotecabsi?sk=app_7146470109

Chiedi al bibliotecario, Università degli Studi La Sapienza di Roma

<http://w3.uniroma1.it/vrd/chiedi.aspx>

Chiedi al bibliotecario, Università degli Studi di Milano
<http://www.sba.unimi.it/Strumenti/6270.html>

Chiedi alla biblioteca, Biblioteca del Senato della Repubblica Italiana, Roma
<http://www.senato.it/relazioni/21616/21705/genpagina.htm>

Chiedi all'esperto, Portale COME. Servizio cooperativo cinematografico Regione Emilia-Romagna
<http://www.comecinema.it>

Chiedi alle biblioteche, Biblioteche civiche torinesi
http://www.comune.torino.it/cultura/biblioteche/ricerche_cataloghi/chiedi_biblioteche.shtml

Chiedi al sistema bibliotecario parmense
<http://www.unipr.it/arpa/setbibl/reference.html>

Chiedi in biblioteca, Servizio Cooperativo della Regione Toscana
<http://www.chiedinbiblioteca.it>

Chiedi in biblioteca, Sba Università degli Studi di Firenze
<http://www.sba.unifi.it/chiedi>

Chiedi informazioni, Sistema bibliotecario dei laghi, Lombardia
<http://www.sblaghi.it/ChiediInfo.asp>

Chiedilo a noi o *ChiedeRete*, Rete bibliotecaria di Romagna e San Marino
http://www.bibliotecheromagna.it/main/index.php?id_pag=261
<http://opac.provincia.ra.it/SebinaOpac/SebinaYOU.do>

Chiedilo a noi! Tu chiedi... la biblioteca risponde, Biblioteca civica di Cologno Monzese
<http://www.biblioteca.colognomonzese.mi.it/chiediloanoi.php>

Chiedilo al bibliotecario – Ask a librarian, Sba di Pisa
<http://biblio.unipi.it/content/page/chiedilo-al-bibliotecario-ask-librarian>

Chiedilo al bibliotecario, Biblioteca comunale di Imola BIM
<http://www.bim.comune.imola.bo.it/content/reference/>

Chiedilo al bibliotecario, Biblioteca Salaborsa di Bologna
<http://www.bibliotecasalaborsa.it/documenti/8137> (cooperazione con altre biblioteche pubbliche di Bologna, accesso da Biblioteca Salaborsa)
http://www.facebook.com/bibliotecasalaborsa#!/bibliotecasalaborsa?sk=app_7146470109

Chiedilo al bibliotecario, Biblioteche associate di alcuni comuni in provincia di Bologna
<http://www.bibliotecheassociate.it/BA-chiedi-fr.html>

Chiedilo in biblioteca, Biblioteca civica di Bolzano
http://cedweb.comune.bolzano.it/infobiblio/modulo_2005.html

Chiedilo TU... al Bibliotecario, Biblioteche di Roma

<http://www.bibliotu.it/SebinaOpac/.do>

Consulenza e Reference, Biblioteca Civica Bertoliana, Vicenza

<http://www.bibliotecabertoliana.it/lang/modulo.php>

Desider@?, Biblioteca comunale Sabeo di Chiari, Brescia

<http://217.222.158.100/comune/biblioteca.htm>

Informazioni bibliografiche, Biblioteca Casanatense di Roma

<http://www.casanatense.it/> all'interno della Voce *Servizi Online*

Informazioni bibliografiche, BAM Biblioteca "Angelo Monteverdi", Centro interdipartimentale dell'Università La Sapienza di Roma

<http://bam.let.uniroma1.it/html/reference.htm>

Richiesta di Informazioni bibliografiche, Biblioteca Nazionale Marciana di Venezia

<http://marciana.venezia.sbn.it/admin/filemanager/file/UserFiles/File/mod-infobiblio.html>

Servizio di informazioni on-line, Biblioteca della Fondazione Istituto piemontese "A. Gramsci", Torino

<http://www.gramscitorino.it/biblioteca.asp>

Ufficio reference & Web, Biblioteca "PierGiorgio Negro", Parma

<http://www.facebook.com/Biblioreference>

Virtual Reference Desk, Università degli Studi La Sapienza di Roma

<http://w3.uniroma1.it/vrd/>

Norvegia

BibliotekSvar (Ask the library)

<http://biblioteksvar.no/>

Nuova Zelanda

AskNow

<http://asknow.gov.au> [a dicembre 2011 non più attivo]

Paesi Bassi

Al@din

<http://www.bibliotheek.nl/aladin> [chiuso dal 1 luglio 2010]

Slovenia

Vprasaj knjižnicarja

<http://home.izum.si/izum/qp/>

Spagna

Consulta a un bibliotecari, Biblioteca Comtat de Cerdanya de Puigcerdà
<http://www.bibgirona.net/puigcerda/spip.php?page=consulta>

Preguntad al bibliotecario, Università di Barcellona
<http://www.bib.ub.edu/es/gestiones/consultes/pab0/>

Pregunte: las bibliotecas responde
<http://www.pregunte.es>

Quid? Consulte al bibliotecario, Collaborazione di biblioteche delle diverse Facoltà dell'Università di Madrid
<http://biblioteca.uam.es/sc/quid.html>

Tu bibliotecari@ virtual, Biblioteca regional de Murcia
<http://www.bibliotecaregional.carm.es/Biblioteca/faces/br-tu-bibliotecario-virtual>

Stati Uniti

Ask a librarian, “Martin Luther King Jr.” Library, California, San José
<http://www.sjlibrary.org/services/reference> [questo indirizzo - dal 1 dicembre 2011 - rimanda ai due sottostanti]
<http://library.sjsu.edu/ask-librarian-0> (accessibile dalla San José State University Library)
<http://www.sjpl.org/contact> (accessibile dalla San José Public Library)

Ask a librarian, San Leandro Public Library, California, San Leandro
http://www.sanleandro.org/depts/library/services/ask_a_librarian.asp

Ask a librarian, Sims Memorial Library, Southeastern Louisiana University, Hammond
<http://www.selu.edu/library/askref/index.html>

Ask a librarian e Mann Library podcast or webcast, “Albert R. Mann” Library, Cornell University Library, Ithaca
<http://mannlib.cornell.edu/research-help/ask-librarian>
<http://libecast.library.cornell.edu/archive.html>

Ask a librarian e Sheridan libraries podcast, John Hopkins University, Baltimore
<http://www.library.jhu.edu/services/askalib/index.html>
<http://www.library.jhu.edu/podcasts/index.html>

Ask a question e Podcasts and Videocasts from the WSU Library, Washington University Library, Washington
<http://www.wsulibs.wsu.edu/24-7/ask.html>
<http://www.wsulibs.wsu.edu/science/podcast.htm>

Ask Colorado, Colorado
<http://www.askcolorado.org/>

ASK MN The Librarian is in, Cooperazione di biblioteche del Minnesota
<http://www.askmn.org/>

Ask Njpl, New York Public Library

<http://apps.facebook.com/asknypl/>

Chat with us, Bentley Library, Massachusset
<http://library.bentley.edu/researchhelp.asp>

Gio, Government Information Online: Ask a librarian
<http://govtinfo.org/>

Homeworkhelp live, Park Ridge Library, Illinois
http://www.parkridgelibrary.org/the_loft/homework_help.aspx

IM a librarian, Davis University Library, Carolina, Chapel Hill
<http://www.lib.unc.edu/reference/imalibrariandavis.html>

IM a librarian, “Albert B. Alkek” Library, Texas State University Library, Texas, San Marcos
<http://www.library.txstate.edu/askalibrarian/IM.html>

InfoAnytime, Connecticut
<http://www.infoanytime.org> [chiuso da dicembre 2010]

Know it now, Ohio
<http://www.knowitnow.org/>

Question Point, Cooperazione internazionale
<http://www.questionpoint.org>

Svezia

Fråga biblioteket (Ask the library)
http://www.fragabiblioteket.se/Default_eng.asp [a dicembre 2011 non risulta più attivo]

Svizzera

SwissInfoDesk
<http://ead.nb.admin.ch/web/forms/sid/sid-en.html> (versione inglese)

Ungheria

LibInfo (Librarian's Information Online)
<http://libinfo.oszk.hu>

Servizi non bibliotecari

Ask a Jeeves
<http://it.ask.com> (versione italiana)

Ask Dr. Math
<http://mathforum.org/dr/math/>

AskERIC
<http://www.eduref.org/index.shtml>

BobstRef

<http://bobstreference.wordpress.com/>

Chiedi all'esperto, Portale "ScienzaPerTutti"

<http://scienzapertutti.inf.infn.it/risposte/scienzapertuttidomanderisposte.html>

Chiedi a Ulisse, Portale della "Sissa" (Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati)

<http://ulisse.sissa.it/chiediAUlisse/>

InfoEyes

<http://www.infoeyes.org/>

Radical Reference

<http://radicalreference.info>

SVP Musique. Consulter ou poser une question, Portale "Cité de la musique" di Parigi

<http://www.cite-musique.fr/francais/questions/questions.aspx>

Elenchi di servizi

Biblioteche > Servizi erogati in loco e interattivi > Chiedi al bibliotecario/chiedi in biblioteca, dell'Osservatorio per i beni e le attività culturali

<http://www.otebac.it/index.php?it/240/servizi-erogati-in-loco-e-interattivi>

Chiedi @lla tua biblioteca, di Segnaweb

<http://www.segnaweb.it/disciplines/00-chiedi-lla-tua-biblioteca.html>

Reference on line, di Daniela Peraldo

<http://www.danielaperaldo.it/ricer.htm>

Risorse di reference digitale, di Paola Gargiulo

<http://aidaweb.it/aidaweb.it/reference/bibrefdig.html>

Culture.fr > bibliothèques et médiathèques > Services questions-réponses à distance

Portale *Culture.fr*, curato dal Ministero della Cultura e della Comunicazione, finalizzato a facilitare l'accesso alla cultura attraverso Internet, propone all'interno del canale tematico relativo alle biblioteche e mediateche, alla voce *Services questions-réponses à distance* una lista dei servizi di reference digitale maggiori in Francia

http://www.culture.fr/fr/sections/themes/bibliotheque_mediathèque/sous_themes/questions [a dicembre 2011 non solo non è stato più possibile reperire l'elenco dei servizi francesi, ma non risulta più attivo il canale *bibliothèques et médiathèques*]

II. Linee Guida RUSA tradotte dall'inglese all'italiano.

Note:

Le seguenti linee guida sono state da me liberamente tradotte dall'inglese all'italiano. La richiesta di ufficializzazione della presente traduzione è in corso presso l'American Library Association (RUSA) tramite AIB.

Eventuali errori di traduzione od omissioni rispetto all'edizione originale sono imputabili unicamente alla scrivente.

Si segnala l'esistenza nell'edizione originale delle *Reference guidelines: guidelines for implementing and maintaining virtual reference services* pubblicata su web di due lacune nella numerazione dei paragrafi: si passa dal par. 5.3 al 5.5 (manca la numerazione 5.4) e si passa dal par. 5.6.1.1 al par. 5.6.3 (manca la numerazione 5.6.2). Si è mantenuta la stessa numerazione anche nella linee guida tradotte, in modo da facilitare un eventuale raffronto tra versione originale e traduzione in italiano.

a) RUSA (REFERENCE & USERS SERVICES ASSOCIATION). COOPERATIVE REFERENCE SERVICE COMMITTEE (prepared and revised by), BOARD OF DIRECTORS (approved by), *Guidelines for cooperative reference services*, 2006.

b) RUSA (REFERENCE & USERS SERVICES ASSOCIATION). MARS (MACHINE-ASSISTED REFERENCE SECTION) DIGITAL REFERENCE GUIDELINES AD HOC COMMITTEE (originally prepared by), BOARD OF DIRECTORS (approved by), *Reference guidelines: guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*, Reference and user services association. Ed. Riveduta a marzo 2010: MARS/RSS VIRTUAL REFERENCE COMMITTEE (revised by in 2009), STANDARDS AND GUIDELINES COMMITTEE (approved by), BOARD OF DIRECTORS (approved by).

a) Linee guida per i servizi di reference cooperativo

Preparate dal Cooperative Reference Service Committee, Reference and User Services Association (RUSA), American Library Association.

Approvate da RUSA Board of Directors, gennaio 1998.

Revisionate dal Cooperative Reference Service Committee, Reference Services Section, novembre 2005.

Approvate da RUSA Board of Directors, giugno 2006.

Introduzione

La Commissione *Cooperative Reference Service* ha sviluppato questo documento per assistere le istituzioni nello stabilire e valutare i servizi di reference cooperativo. Il servizio di reference cooperativo è un processo attraverso il quale l'assistenza informativa è fornita inviando l'utente, o le richieste dell'utente, al personale di un'altra istituzione in accordo ad un sistema di procedure prestabilito. Per Reference Cooperativo si intende qualsiasi tipo di cooperazione attraverso qualunque modo di comunicazione.

Questa è la prima revisione delle linee guida del 1998, che furono adattate da un modello creato nel 1995 per i manuali della politica del servizio di reference cooperativo⁸⁰⁰.

Queste linee guida sono organizzate in sezioni su: scopo dei servizi, struttura di amministrazione, fornitura dei servizi e valutazione dei servizi. Non intendono essere esaustive, piuttosto fornire una struttura per lo sviluppo di politiche e procedure. Si prega di utilizzare queste linee guida congiuntamente con altri pertinenti documenti RUSA esistenti.

1.0 Scopo dei Servizi

1.1 Dichiarazione di Missione

La dichiarazione di missione del servizio dovrebbe stabilire gli obiettivi base del servizio e la filosofia dello stesso. La dichiarazione dovrebbe essere espressa sinteticamente e semplicemente. Le biblioteche cooperanti dovrebbero sapere esaminare tutti i traguardi e gli obiettivi futuri in accordo a quanto gli stessi si allineano bene con la missione del servizio.

1.2 Scopo e Definizione

Le biblioteche cooperanti dovrebbero definire cosa si intende per servizio cooperativo, articolare perché un servizio cooperativo sia stato creato e dettagliare i suoi specifici obiettivi.

1.3 Campo di azione dei servizi

Stabilire chiaramente il campo di azione e l'estensione dei servizi forniti, prendere in considerazione l'amministrazione, i finanziamenti e il personale. Il campo di azione del servizio figurerà nella sua valutazione.

1.4 Dichiarazione del Livello del Servizio

⁸⁰⁰ "From Committees of RASD", «RQ», 35 (Winter 1995): 195-202.

Includere una dichiarazione di etica professionale che indichi che il servizio non discriminerà in base all'età, razza, genere, preferenza sessuale o disabilità. Inoltre includere in questa dichiarazione una sintesi di tutti i metodi che un utente può utilizzare per inviare richieste al servizio.

Delineare una politica della privacy che spieghi come le biblioteche utilizzeranno e archiveranno le richieste, le risposte e le trascrizioni.

1.5 Revisione di dichiarazione

Indicare quanto spesso avrà luogo una revisione della politica, descrivere la procedura di revisione e designare la responsabilità per la revisione.

2.0 Amministrazione

2.1 Struttura e Organizzazione

Creare un modello organizzativo delle istituzioni partecipanti, descrivendo le interrelazioni, le responsabilità e i modelli di comunicazione. Descrivere i modelli di rinvio tra le istituzioni cooperative così come all'interno di ciascuna istituzione. Identificare ciascuna necessaria posizione centralizzata gestionale o del personale.

2.1.1 Specificare l'area del servizio cooperativo (ad esempio, geografica, tipi di istituzioni, altro).

2.1.2 Determinare gli accordi contrattuali per accedere alle istituzioni partecipanti e determinare le relazioni tra gli accordi contrattuali esistenti.

2.1.3 Stabilire una procedura per affrontare le questioni legali (per esempio, la conformità al copyright, l'uso delle basi dati di sottoscrizione e i limiti di responsabilità). Provvedere al rispetto del copyright e tutte le altre restrizioni legali applicabili. Predisporre una dichiarazione, se necessario, che informi che i temi legali, medici e commerciali non possono essere interpretati come consulenza professionale.

2.1.4 Stabilire norme di conformità e possibili sanzioni in caso di non conformità.

2.2 Partecipazione

2.2.1 Descrivere i benefici e le responsabilità della partecipazione.

2.2.2 Specificare i requisiti di ammissibilità per i membri, le categorie di partecipazione e i livelli del servizio, così come gli orari, il personale, le attrezzature, le collezioni, etc.

2.2.3 Descrivere le procedure per aderire. Elencare le istituzioni partecipanti e definire le procedure per partecipare in un secondo momento.

2.2.4 Elencare ogni costo associato alla adesione.

2.2.5 Stabilire procedure per il rinnovo della partecipazione, per la cancellazione e il rientro e per il cambio di categoria di partecipazione.

2.2.6 Adottare una politica in materia di cooperazione con le istituzioni non partecipanti.

2.2.7 Stabilire i metodi preferenziali attraverso i quali i membri del personale che fornisce il servizio possono comunicare tra loro e con le biblioteche cooperanti.

2.3 Finanziamento

2.3.1 Determinare i costi diretti e indiretti dei servizi offerti, nonché le fonti di finanziamento quali tasse, sovvenzioni federali o statali, i piani di ripartizione del gettito fiscale, contributi da altre istituzioni, etc.

2.3.2 Specificare ogni tassa d'iscrizione per i membri o per i servizi offerti per ciascuna istituzione.

2.3.3 Specificare ogni tassa d'iscrizione in carico all'utenza e le politiche per l'adesione delle istituzioni partecipanti, per le istituzioni non partecipanti, o per i singoli utenti.

2.3.4 Istituire un meccanismo per la revisione del programma delle tasse e determinare la responsabilità per la valutazione e raccolta delle stesse.

2.4 Documentazione delle attività

2.4.1 Identificare i dati, le relazioni e le statistiche necessarie per la valutazione delle attività (ad es. per determinare tasse e costi, modelli d'uso, tempi di risposta, metodi di trasmissione e costi, richieste reinoltrate). Indicare il formato che deve essere usato.

2.4.2 Determinare l'istituzione o il responsabile individuale per la conservazione dei dati e delle relazioni così come della durata in cui l'informazione deve essere mantenuta.

2.5 Promozione dei servizi

2.5.1 Specificare i servizi da promuovere e stabilire un programma di marketing. Determinare le responsabilità per creare e distribuire pubblicità e materiali promozionali. Identificare i formati da utilizzare. Creare un bilancio e stabilire una persona responsabile.

2.5.2 Valutare l'efficacia delle attività promozionali. Determinare i responsabili per le attività di valutazione, stabilire un programma regolare per la valutazione e specificare i metodi e gli strumenti che devono essere utilizzati.

2.6 Formazione

2.6.1 Stabilire procedure e metodi per formare i membri della cooperazione.

2.6.1 Sviluppare un manuale di formazione per i membri delle istituzioni.

2.6.3 Determinare standard minimi e competenze per il personale addetto al servizio.

3.0 Erogazione dei servizi

3.1 Servizi forniti e metodi di trasmissione

Definire la clientela, l'ammissibilità, i servizi forniti e i metodi di trasmissione. Stabilire le procedure di valutazione e i metodi per mantenere le statistiche.

3.1.1 Specificare l'ammissibilità per i privilegi cooperativi. Definire gli utenti ammissibili di istituzioni richiedenti (clientela primaria o altri), le procedure per la verifica di ammissibilità e i servizi disponibili dell'istituzione partecipante.

3.1.2 Specificare i servizi cooperativi disponibili (ad es. la ricerca manuale o informatizzata, il servizio telefonico, etc.). Determinare l'estensione del servizio fornito (ad es. il reference veloce o le richieste di ricerca, il servizio di reference unico o combinato con altri servizi quali il prestito interbibliotecario, le fotocopie, le scansioni, i file allegati, etc.).

3.1.3 Determinare eventuali eccezioni alla fornitura del servizio (ad es. nessuna fornitura di informazioni dalle banche dati in abbonamento, nessuna fornitura di informazioni di carattere medico o legale).

3.1.4 Specificare i servizi disponibili per utenti con bisogni speciali e priorità nella fornitura del servizio. Specificare se all'utente viene fornita una citazione bibliografica o un'informazione fattuale; e definire i limiti, se del caso, sulla quantità dell'informazione fornita.

3.1.5 Determinare i mezzi attraverso i quali il servizio è fornito (ad es. rinvio dell'utente a un'altra istituzione o richiesta dell'utente inviata ad un'altra istituzione). Specificare il formato (ad es. a stampa o elettronico) e il metodo per la trasmissione della richiesta e della risposta.

3.1.6 Specificare la responsabilità per assicurare la fornitura con ciascun metodo. Determinare i costi conseguenti, le responsabilità dei pagamenti e il programma per la fornitura o la trasmissione.

3.2 Responsabilità dell'istituzione richiedente

Definire il personale/le responsabilità del personale, stabilire protocolli, descrivere il meccanismo di rinvio e identificare le procedure di valutazione e statistiche.

3.2.1 Assegnare le responsabilità al personale per le attività di rinvio (ad es. la selezione e l'inoltro delle richieste, l'elaborazione e la revisione delle risposte, la notifica agli utenti). Specificare le responsabilità relative all'addestramento del personale e alla formazione continua.

3.2.2 Stabilire linee guida per rinviare gli utenti o le richieste alle istituzioni cooperanti, stabilire priorità in relazione alle altre attività bibliotecarie e stabilire protocolli per controllare le richieste nelle risorse possedute dall'istituzione richiedente.

3.2.3 Comunicare agli utenti ogni linea guida che si applica quando si utilizzano i servizi di rinvio. Questo dovrebbe includere stabilire tempi di inoltro e indicare come le priorità sono assegnate alle richieste in arrivo. Si dovrebbe anche far notare che il servizio e il suo personale rispettano la riservatezza degli utenti e delle loro richieste.

3.2.4 Specificare il formato (ad es. a stampa o elettronico) e il metodo di trasmissione della richiesta e il periodo di tempo per il rinvio e la risposta.

3.3 Responsabilità dell'istituzione che risponde

Definire il personale/le responsabilità del personale, stabilire protocolli, descrivere i meccanismi di risposta e identificare le procedure di valutazione e statistiche.

3.3.1 Assegnare la responsabilità al personale per rispondere alle richieste ricevute per rinvio (ad es. monitorando le richieste di reference arrivate per rinvio, ricercando e rispondendo a queste richieste e trasmettendo la risposta all'istituzione richiedente). Specificare l'addestramento del personale e la formazione continua.

3.3.2 Stabilire linee guida per rispondere ai rinvii di reference, stabilire priorità in relazione con le altre attività bibliotecarie e stabilire protocolli per verificare la richiesta nelle risorse possedute dall'istituzione che risponde.

3.3.3 Spiegare linee guida e restrizioni che si applicano quando si utilizzano i servizi di rinvio; determinare tempi di inoltro accettabili e assegnare priorità della gestione delle richieste. Rispettare la riservatezza degli utenti e delle loro richieste.

3.3.4 Specificare il formato (ad es. a stampa o elettronico) e il metodo di trasmissione della risposta. Specificare il formato e il metodo di trasmissione della risposta agli utenti con bisogni speciali.

4.0 Valutazione

Stabilire le procedure di valutazione per i servizi, le attività e il personale. Delineare i metodi per determinare e penalizzare le non conformità rispetto all'accordo di reference cooperativo. Stabilire procedure statistiche.

4.1 Specificare i servizi e il personale da valutare e designare le responsabilità per la valutazione delle performance. Stabilire un programma per la valutazione e specificare i criteri, i metodi e gli strumenti che devono essere utilizzati.

4.2 Assegnare la responsabilità per determinare la conformità con l'accordo di cooperazione. Stabilire sanzioni e metodi per far rispettare le conformità. Specificare la procedura per determinare che gli esiti della valutazione siano di indirizzo.

4.3 Specificare le statistiche necessarie per la valutazione. Determinare il formato e la frequenza di raccolta delle statistiche. Assegnare la responsabilità per la registrazione e la compilazione delle statistiche. Specificare dove i dati statistici saranno conservati, chi ha accesso ad essi, come saranno diffusi e per quanto tempo saranno conservati.

4.4 Stabilire chi ha il potere di compiere decisioni organizzative che riguardano la validità del contratto di reference cooperativo.

b) Linee guida per la realizzazione e il mantenimento dei servizi di reference virtuale

Originariamente preparate da MARS Digital Reference Guidelines Ad Hoc Committee
Reference and User Services Association (RUSA), 2004
Approvate da RUSA Board of Directors, giugno 2004
Revisionate da RUSA MARS/RSS Virtual Reference Committee, 2009
Approvate da RUSA Standards and Guidelines Committee, gennaio 2010
Approvate da RUSA Board of Directors, marzo 2010

Introduzione

Gli sviluppi tecnologici hanno riguardato non solo il formato e le fonti di informazioni che le biblioteche usano per fornire il servizio di reference, ma anche dove noi forniamo il servizio di reference. Le biblioteche e le loro risorse si sono parzialmente spostate nel mondo virtuale di Internet. Come risultato, gli utenti della biblioteca possono accedere alle nostre risorse da fuori dalla biblioteca fisica. Nel tentativo di raggiungere gli utenti che accedono alla biblioteca attraverso i loro computers, molte biblioteche e consorzi di biblioteche stanno estendendo il loro servizio di reference per includere il reference virtuale. La tecnologia ora consente agli utenti di sottoporre le loro richieste alla biblioteca in qualunque momento da ogni luogo nel mondo. Il reference virtuale è rispondente al bisogno degli utenti di un accesso adatto al servizio di reference.

La Commissione ha basato innanzitutto queste linee guida sull'articolo di Bernie Sloan "*Electronic reference services: Some suggested guidelines*" apparso in «Reference and User Services Quarterly», Volume 38, N. 1, Summer 1998, p. 77-81.

1.0 Scopo

Lo scopo di queste linee guida è assistere le biblioteche e i consorzi nella realizzazione e nel mantenimento dei servizi di reference virtuali. Queste linee guida hanno l'intenzione di fornire una direzione, senza essere eccessivamente prescrittive. La variabilità tra le istituzioni risulterà nella differenza di adesione a queste linee guida, ma la Commissione spera di avere selezionato il modello largamente sufficiente a fornire una struttura per il reference virtuale che possa essere ampiamente adottato e che possa resistere attraverso i numerosi cambiamenti nei modi in cui le biblioteche forniscono i servizi di reference virtuale.

2.0 Definizione di reference virtuale

2.1 Il reference virtuale è il servizio di reference iniziato elettronicamente in cui gli utenti impiegano i computers o altre tecnologie per comunicare con il personale dei servizi pubblici senza essere fisicamente presenti. I canali di comunicazione usati frequentemente nel reference virtuale includono chat, videoconferenza, Voice-over-IP, navigazione in forma collaborativa, posta elettronica, e messaggeria istantanea.

2.2 Mentre le fonti online sono spesso utilizzate per fornire il reference virtuale, l'uso delle fonti elettroniche nella ricerca delle risposte non è di per se stesso reference virtuale.

2.3 Le domande di reference virtuale sono a volte proseguite al telefono, con il fax, da interazioni in presenza e per posta tradizionale, anche se questi modi di comunicazione non sono considerati virtuali.

3.0 Allestimento dei servizi di reference virtuale

3.1 Integrazione con il reference tradizionale

3.1.1 Considerare i servizi di reference virtuale come un impegno a lungo termine per la comunità di riferimento.

3.1.2 Non considerare il reference virtuale come un servizio ad hoc o a margine, anche durante la pianificazione iniziale o le fasi sperimentali.

3.1.3 Integrare i servizi di reference virtuale così che possano diventare una parte naturale dei servizi di reference dell'istituzione.

3.2 Impegno per il reference virtuale

3.2.1 Garantire l'impegno di un nucleo sufficiente di portatori di interessi a tutti i livelli dell'organizzazione dell'istituzione e del personale per supportare il servizio di reference virtuale dalle sue prime tappe di pianificazione durante l'implementazione prima che alcun progetto sia tentato.

3.3 Costi del reference virtuale

3.3.1 Impegnare, a livello amministrativo, la fornitura a lungo termine di risorse per i servizi di reference virtuale.

3.3.2 Delineare i costi di partenza includendo qualunque software, formazione o supporto per il personale.

3.3.3 Identificare, a livello amministrativo, l'impatto di assumere personale ed essere preparato per fare aggiustamenti appropriati.

3.3.4 Documentare una chiara conoscenza dei costi associati al reference virtuale per il mantenimento permanente e garantire le allocazioni di bilancio che si verificassero appropriate.

3.3.5 Identificare ed approvare i costi correlati al marketing del servizio di reference virtuale.

3.3.6 Determinare se il servizio debba essere gratuito per l'utente o a pagamento prima che il servizio cominci e modificare secondo necessità.

3.4 Il gruppo di pianificazione

3.4.1 Coinvolgere membri rappresentativi dell'amministrazione e personale dei servizi pubblici nella pianificazione, formazione, realizzazione e promozione dei servizi di reference virtuale e nella selezione del software di reference virtuale.

3.4.2 Coinvolgere membri rappresentativi dei destinatari, nella pianificazione e promozione del servizio di reference virtuale.

3.4.3 Identificare e portare aree e servizi aggiuntivi che possano concernere il nuovo servizio virtuale nelle discussioni e progettazioni appropriate.

3.5 Selezione del software

3.5.1 Determinare la compatibilità del sistema, in aggiunta ai requisiti di reference e ai vincoli finanziari, imposta nella selezione del software di reference virtuale.

3.5.2 Coinvolgere personale informatico pertinente nella pianificazione, nella selezione del software e nelle decisioni di acquisto.

3.5.2.1 Il coinvolgimento del personale informatico sarà fondamentale per la buona esecuzione e il mantenimento dell'infrastruttura necessaria per il servizio di reference virtuale e per la determinazione della sua compatibilità con il software bibliotecario esistente e l'infrastruttura.

3.6 Sviluppo della raccolta

3.6.1 Considerare la valorizzazione della biblioteca di reference elettronica dell'istituzione nelle decisioni di sviluppo della collezione.

3.6.1.1 La disponibilità delle fonti di reference elettronico migliorano significativamente l'abilità del bibliotecario di reference virtuale di identificare o fare emergere risorse appropriate ai destinatari.

3.6.2 Esplorare problemi di licenze speciali che potrebbero influenzare l'uso delle risorse per servire gli utenti remoti.

3.7 Valutazione

3.7.1 Facilitare la valutazione periodica dell'efficacia del programma di reference virtuale da parte del personale di biblioteca e dell'amministrazione.

3.7.2 Seguire con l'impegno di attuare le modifiche necessarie, quando identificate nel processo di valutazione.

3.7.3 Valutare i servizi di reference virtuale in modo analogo agli altri servizi di reference dell'istituzione, riconoscendo che il servizio di reference virtuale ha alcune caratteristiche uniche.

4.0 Fornitura del servizio

4.1 Utenza

4.1.1 Definire la popolazione dell'utenza e pubblicizzare questa politica nel sito web della biblioteca o in altri luoghi da cui l'utente può accedere al servizio.

4.1.2 Indirizzare le questioni tecniche di autenticazione dell'utente o di login ad un server proxy così come si riferiscono ai vari gruppi all'interno della popolazione dell'utenza.

4.1.3 Applicare uniformemente le politiche istituzionali per escludere specifiche persone dal servizio.

4.1.4 Redigere linee guida, disponibili per gli utenti, per un comportamento appropriato nell'uso del servizio.

4.1.5 Definire chiaramente i destinatari nel piano di marketing del servizio.

4.2 Parametri di servizio

4.2.1 Definire e annunciare il livello del servizio che si deve fornire così che il personale e gli utenti comprendano l'obiettivo del servizio.

4.2.1.1 Il livello del servizio include le tipologie di domande a cui il servizio risponderà (forse è più semplice definirle in negativo), così come la popolazione di utenza che il servizio servirà.

4.2.2 Stabilire le linee guida prima che il servizio abbia inizio per determinare quali domande escono dai parametri del servizio e come rispondere in questi casi.

4.2.3 Decidere prima che il servizio abbia inizio, se la fornitura di articoli può essere inclusa e se all'utente sarà addebitato il costo per la fornitura di articoli.

4.2.4 Determinare e annunciare i parametri di tempo sia agli utenti che al personale.

4.2.4.1 Per il reference virtuale sincrono, indicare gli orari nei quali il servizio è aperto.

4.2.4.2 Per il reference virtuale asincrono, indicare nelle linee guida quanto frequentemente le domande saranno controllate o quanto prima ci si debba attendere una risposta iniziale.

4.2.4.3 Per gli orari in cui il servizio è scoperto o comunque indisponibile, guidare gli utenti ad altre modalità di reference.

4.2.5 Progettare collegamenti interni ed esterni al servizio di reference virtuale per catturare l'attenzione dell'utenza potenziale e per comunicare chiaramente la natura del servizio.

4.3 Personale

4.3.1 Suddividere le responsabilità del servizio di reference virtuale tra il personale per garantire continuità al servizio.

4.3.2 Quando possibile, addestrare il personale per tutti i servizi di reference ("faccia-a-faccia" e virtuale) per fornire una maggiore profondità di conoscenza e flessibilità per il personale.

4.3.3 Selezionare il personale della biblioteca addetto al reference virtuale sulla base dell'abilità, interesse, e disponibilità. I comportamenti di servizio (così come descritti nella sezione 4.4) e le competenze nell'uso della tecnologia di supporto devono essere parte della selezione del personale.

4.3.4 Fornire tempo e risorse all'addestramento e formazione continua del personale per assicurare un servizio efficace.

4.4 Comportamenti di servizio

4.4.1 Il reference virtuale richiede al personale bibliotecario molte delle stesse competenze comunicative e interpersonali necessarie per altre modalità di reference. L'assenza di un utente fisicamente presente e le differenti modalità di comunicazione possono richiedere competenze aggiuntive, sforzo, o addestramento per fornire un servizio di qualità alla pari di quello dei servizi di reference "faccia-a-faccia".

4.4.2 Mostrare le competenze professionali essenziali per un reference di successo e per i bibliotecari dei servizi al pubblico così come delineato nelle linee guida RUSA *"Le competenze professionali dei bibliotecari addetti al reference e ai servizi al pubblico"*.

4.4.3 Mantenere linee guida standard del servizio di reference (così come l'intervista di reference, lo scambio di domande tra i servizi, etc.).

4.4.4 Seguire pratiche di comunicazione interpersonale che promuovano un'efficace fornitura del servizio di reference così come delineato nelle linee guida RUSA *"Performance di comportamento per i professionisti dei servizi informativi e di reference"*.

4.4.5 Richiedere al personale di dimostrare competenze nell'uso efficace della comunicazione online, così come di dimostrare la consapevolezza delle potenziali aree problematiche abituali quando si conducono interviste di reference online se comparate alle interviste di reference "faccia-a-faccia".

4.4.6 Offrire una formazione iniziale e permanente per aiutare il personale ad imparare e conservare questi efficaci comportamenti online.

4.4.7 Trattare la comunicazione online degli utenti e dei colleghi, incluse le trascrizioni e le registrazioni archiviate, come private e confidenziali.

4.5 Reference virtuale collaborativo

4.5.1 Alcune biblioteche possono scegliere di fornire i servizi di reference virtuali in collaborazione con altre biblioteche per varie motivazioni tra cui: per prolungare i loro orari di operatività; per distribuire il personale del servizio tra più biblioteche; per aumentare le competenze disponibili; o per realizzare un risparmio dei costi associati ad economie di scala. Tale collaborazione potrebbe includere il lavoro con i fornitori del reference virtuale o la partecipazione a grandi collaborazioni regionali o nazionali.

4.5.2 Prendere in considerazione l'interoperabilità delle piattaforme software per facilitare la collaborazione tra i partners per il reference virtuale.

4.5.3 Definire chiaramente le aspettative delle biblioteche partecipanti ad un servizio collaborativo prima che la biblioteca locale si impegni in tale servizio.

4.5.4 Definire chiaramente la responsabilità di gestione centrale e di coordinamento del servizio.

4.5.5 Ciascuna biblioteca deve stabilire un progetto di collegamento che rappresenti la biblioteca nelle attività del gruppo. Determinare chiaramente le aspettative per le mansioni relative al progetto di collegamento.

4.5.6 Delineare chiaramente le procedure di comunicazione tra due o più partecipanti.

4.5.7 Le biblioteche partecipanti si impegnano su un livello minimo di servizio prestabilito.

4.5.7.1 Per il reference virtuale sincrono, stabilire un numero minimo di ore di servizio, basato su fattori quali la dimensione della biblioteca o il personale, la popolazione di utenza che si deve servire, il bilancio e l'estensione del servizio di reference online desiderato.

4.5.7.2 Per il reference virtuale asincrono, prescrivere un numero minimo di domande che devono essere trattate o monitorate nell'attesa in specifici periodi di tempo.

4.5.8 Gestire centralmente la pianificazione della collaborazione delle biblioteche al servizio.

4.5.8.1 Per il reference virtuale sincrono, ciascuna biblioteca si impegna per specifici turni di tempo. E' responsabilità della biblioteca locale trovare specifico personale addetto al reference che provveda a coprire questi turni, e non del direttore del progetto.

4.5.8.2 Per il reference virtuale asincrono, le biblioteche partecipanti si impegnano a monitorare le liste delle richieste, per verificare quelle pervenute in specifici turni di tempo.

4.5.9 Predisporre una fonte centrale di informazione relativa alle politiche delle biblioteche partecipanti, operazioni, procedure, e regolamenti, così che sia semplice per il personale del progetto di reference trovare informazioni sulle altre biblioteche.

4.5.10 Stabilire un insieme chiaro di linee guida per stabilire le priorità del servizio per gli utenti delle varie biblioteche, ad es. in un servizio di reference virtuale collaborativo le richieste sono trattate sulla base del "primo arrivato, primo servito", senza alcuna preferenza data agli utenti dal personale in servizio nella loro biblioteca locale.

4.5.11 Stabilire chiare politiche e linee guida per l'uso delle risorse elettroniche in abbonamento per servire gli utenti di altre biblioteche partecipanti. (Si veda la Sezione 3.6.2)

4.5.12 Stabilire chiare politiche e linee guida che assicurino in modo efficace la privacy dell'utente in un assetto di più biblioteche.

5.0 Organizzazione del servizio

5.1 Integrazione del servizio di reference virtuale

5.1.1 Il reference virtuale è un'estensione dei servizi di reference esistenti in un'istituzione. Sebbene i modelli del personale e la logistica del servizio possono essere differenti dai servizi di reference "faccia-a-faccia", conferire al servizio di reference virtuale lo stesso status e obiettivo di qualità del reference "faccia-a-faccia", e considerarlo come parte del più ampio servizio di reference.

5.1.2 E' un obiettivo di tutti i servizi di reference essere di alta qualità. L'integrazione del reference virtuale nell'insieme dei servizi di reference implica che tutti i servizi (in presenza, telefonico, e virtuale) siano erogati ad un livello che assicuri un servizio di qualità.

5.1.3 Esaminare i modelli del personale per determinare quello che è appropriato per ciascuna organizzazione di biblioteca. Sebbene non ci sia un modello di servizio che sia adatto a tutte le situazioni, scegliere un modello che potrebbe consentire di sostenere le interazioni di reference di qualità attraverso tutte le modalità di comunicazione.

5.1.4 Mettere a conoscenza tutto il personale dei servizi pubblici degli obiettivi e del funzionamento di base del servizio di reference virtuale.

5.1.5 Stabilire procedure per il rinvio di un utente virtuale (cioè della richiesta) ad un altro punto servizio pubblico o di reference. Includere le procedure sia per come presentare il rinvio all'utente che per come l'informazione sul rinvio debba essere comunicata tra l'ufficio del reference virtuale e la destinazione del rinvio.

5.2 Infrastruttura/Impianti

5.2.1 Rifornire il personale dello spazio, le attrezzature, l'hardware, e il software per compiere la missione concordata dal personale, dall'amministrazione e dal personale di supporto tecnico.

5.2.2 Aggiornare le apparecchiature, gli impianti e il software così come necessario per mantenerne l'efficacia. Prendere in considerazione l'evoluzione continua della tecnologia.

5.2.3 Prendere in considerazione la conoscenza dell'infrastruttura e delle capacità dell'utente quando si pianificano le capacità della biblioteca e si sceglie il software per il reference virtuale.

5.2.4 Prendere in considerazione l'uso del software di supporto da parte degli utenti e del personale di reference con disabilità. Alcune scelte includono di selezionare software che siano conformi alla Sezione 508 del "Rehabilitation Act" ("Nondiscrimination under Federal grants and programs: Electronic and information technology," Title 29 U.S. Code, Pt. 794d 2004 ed.), software con opzioni non testuali come Voice-over-IP, o di provvedere al testo nel sito Web che direzioni lettori di schermo ad un modulo di posta elettronica o ad informazioni di contatto alternative.

5.3. Finanze

5.3.1 Includere nel bilancio della biblioteca una specifica allocazione di fondi per coprire il personale, l'hardware, il software, la connettività, gli arredamenti, la formazione, la pubblicità e lo spazio per fornire il servizio.

5.3.2 Includere finanziamenti in corso anche quando il servizio è iniziato come sperimentazione o con soldi ricavati da una donazione.

5.5 Marketing

5.5.1 Sviluppare e realizzare un piano di marketing come parte dell'operazione di pianificazione in corso del servizio.

5.5.2 Determinare un destinatario o più destinatari del servizio di reference virtuale e attuare un marketing appropriato. Includere rappresentanti dei destinatari nella pianificazione e valutazione del marketing.

5.5.3 Stabilire un bilancio per il marketing e assegnare la responsabilità della pubblicità ad uno o più componenti del personale.

5.5.4 Valutare e aggiornare regolarmente il marketing per ottenere un messaggio fresco, che raggiunga nuovi destinatari e pubblicizzare nuovi sviluppi o metodi di accesso al servizio.

5.6 Valutazione e miglioramento

5.6.1 Valutare l'efficacia e l'efficienza del servizio di reference virtuale regolarmente, utilizzando dati sia da parte del personale che degli utenti, con l'obiettivo di fornire un servizio di alta qualità.

5.6.1.1 La valutazione può comprendere più metodi come l'analisi delle statistiche d'uso, il feedback degli utenti e la revisione delle trascrizioni.

5.6.3 Fare una valutazione del servizio di reference virtuale equivalente ad una parte della regolare valutazione di tutti i servizi di reference.

5.6.4 Usare la valutazione per migliorare il servizio, se necessario attraverso un adeguamento del personale, dei livelli del personale, dei parametri di servizio, della formazione o di altri miglioramenti come indicato dalla valutazione e dai risultati degli accertamenti.

6.0 Privacy

6.1 Trattare le comunicazioni di reference virtuale tra gli utenti e il personale della biblioteca come private ad eccezione di quanto previsto per legge.

6.2 Proteggere la riservatezza degli utenti nei dati raccolti e conservati al fine della valutazione.

6.2.1 Togliere dati personali degli utenti, quali il nome, l'indirizzo di posta elettronica, etc. dalle registrazioni della transazione. I dati epurati possono essere mantenuti per scopi statistici e di valutazione.

6.2.2 Sviluppare programmi di conservazione e politiche di privacy per le transazioni di reference virtuale.

6.2.3 Avvisare gli utenti quando un dato della transazione sarà conservato e se un'informazione personale sarà archiviata con i log della trascrizione.

6.2.4 Rendere le politiche di privacy e il programma di conservazione delle transazioni pubblicamente disponibili.

6.3 Fare attenzione quando si usano le transazioni di reference per la creazione di basi dati e di FAQs per mantenere la privacy degli utenti e la riservatezza delle richieste degli utenti.

6.3.1 Valutare le trascrizioni, al di là dell'eliminazione degli identificatori degli utenti, quando si scelgono per includerli in una base dati, in modo da non compromettere la riservatezza dell'utente.

6.3.2 Informare gli utenti, tramite una politica pubblicamente disponibile, che le loro domande possono essere incluse in una base dati. Fornire la possibilità agli utenti di richiedere la rimozione delle loro richieste dalla base dati.

6.4 Proteggere la riservatezza dell'utente nei dati raccolti e conservati per finalità di formazione e per pubblicizzare il servizio.

Bibliografia

Reference and User Services Association. *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals*. Approvate da RUSA Board of Directors, giugno 2004.
(<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral.cfm>)

Reference and User Services Association. *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians*. Approvate da RUSA Board of Directors, 26 gennaio 2003.
(<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/professional.cfm>)

Sloan, Bernie. *Electronic reference services: Some suggested guidelines*. «Reference and Users Services Quarterly», 38 (1), Summer 1998, pp. 77-81. Versione elettronica, riprodotta con il permesso dell'American Library Association.

MARS Digital Reference Guidelines Ad Hoc Committee (2004)

Kathleen Kern, co-presidente
Bernie Sloan, co-presidente
John Glace
Lori Morse
Janice Rice
Jana Ronan
Kris Stacey-Bates

MARS/RSS Virtual Reference Committee (2009)

Alicia Korenman, MARS co-presidente
Crystal Lentz, RSS co-presidente
Don Boozer
Beth Cackowski
Alisa Gonzalez
Ellen Hampton
Crystal Renfro
Johannah White

Bibliografia

Note:

I documenti presenti in bibliografia sono elencati in ordine alfabetico per autore, seguendo un ordine cronologico crescente di anno di pubblicazione dei medesimi (dal meno recente al più recente).

In caso di più documenti di uno stesso autore pubblicati nel medesimo anno l'ordinamento è alfabetico per titolo dell'opera o contributo.

In caso di documenti privi di autore principale l'ordinamento scelto è alfabetico per titolo.

Qualora di una stessa notizia bibliografica esistano più fonti si è scelto di citarle tutte, in modo da ampliare le possibilità di reperimento della notizia.

Si è scelto di elencare insieme sia le pubblicazioni cartacee, sia quelle online.

Delle risorse online viene generalmente indicato l'indirizzo assoluto (tutto il percorso specifico necessario per raggiungerle), nel caso però questo fosse particolarmente lungo e non intelligibile o se ne fosse verificata l'instabilità (più modifiche intercorse nel tempo all'indirizzo) si è indicata la *directory* principale in cui è contenuta la risorsa. In quest'ultimo caso gli indirizzi web sono preceduti dalla dicitura "disponibile a partire da".

Di seguito alle risorse documentali sono elencate in ordine cronologico le risorse di carattere normativo suddivise in: internazionali, europee, nazionali (italiane), regionali (dell'Emilia-Romagna).

Tutti i siti web indicati in bibliografia sono stati controllati l'ultima volta alla data del 1 dicembre 2011. Si è scelto di dare notizia anche dei documenti pubblicati in siti web risultanti non più esistenti alla data di ultimo controllo qualora non sia stato possibile reperire una nuova fonte.

2004 information format trends: content, not containers: a report to the OCLC membership, Dublin (Ohio), OCLC, c2004, <http://www.oclc.org/info/2004trends>.

A

AAMOT GORDON - HILLER STEVE [2004], *Library services in non-library spaces*, Washington, Association Research Libraries, 2004 (Association Research Libraries SPEC kit, 285).

AB. KADIR WAN DOLLAH WAN - SINGH DILJIT [2005], *Digital reference services in academic libraries*, in: 7° Icol 2005 *Towards a knowledge society: international conference on libraries*, Pulau Pinang (Malaysia), 14-16 march 2005, <http://www.lib.usm.my/elmuequip/conference/Documents/ICOL%202005%20Paper%207%20Wan%20Abdul%20Kadir%20&%20Diljit%20Singh.pdf>.

ABBEY DANA - ALTONEN RHONDA - BLOMQUIST PAUL - DREW TINA - HOFFECKER LILIAN, TRADITI LISA - TWEED BETH [2008], *Innovations in Perspective: Reinventing Information Services at the UC Denver Health Sciences Library*, in: *Reference Renaissance: current and future trends*, sponsored by the Bibliographical Center for Research of Aurora, Colorado ; Reference and User Services Association, a division of the American Library Association, Denver (Colorado), 4-5

August 2008, <http://www.slideshare.net/RhondaAltonen/Innovations-in-Perspective-1096836>; <http://www.bcr.org/referencerenaissance/presentations.html> (alla data di ultimo controllo dei siti web non risulta più disponibile online a questo indirizzo).

ABELS EILEEN G. [1996], *The e-mail reference interview*, «RQ», 35 (Spring 1996), n. 3, pp. 345-358.

ACCART JEAN-PHILIPPE [2008], *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*, Paris, Cercle de la librairie, 2008.

ADDIS MICHELA [2002], *Nuove tecnologie e consumo di prodotti artistici e culturali: verso l'edutainment*, «Micro & Macro Marketing», 11 (2002), n. 1, pp. 33-59.

AGHEMO AURELIO [2000], *Informare in biblioteca*, Milano, Bibliografica, 2000.

AGNOLI ANTONELLA [2001], *Gli spazi di informazione nella biblioteca per ragazzi*, «Bibliotime», 4 (marzo 2001), n. 1, <http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/agnoli.htm>.

AGNOLI ANTONELLA [2010], *Nuove biblioteche, nuove tendenze: idee e immagini dal mondo*, in: *Il mondo in biblioteca, la biblioteca nel mondo: verso una dimensione internazionale del servizio e della professione*, a cura di Massimo Belotti, Milano, Bibliografica, 2010, pp. 244-249.

AIB [1987], *Scelte di politica bibliotecaria : documento e tesi di Viareggio del XXXIV Congresso nazionale dell'AIB 28-31 ottobre 1987*, «Bollettino d'informazioni AIB», 27 (1987), n. 2, pp. 227-234, <http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/tesi.htm>.

AIB [1997], *Codice deontologico del bibliotecario: principi fondamentali*, approvato dall'assemblea generale dei soci AIB, Napoli, 30 ottobre 1997, <http://www.aib.it/aib/cen/deocod.htm>.

AIB. GRUPPO DI STUDIO SULLE BIBLIOTECHE DIGITALI [2005], *Manifesto per le biblioteche digitali*, 2005, <http://www.aib.it/aib/cg/gbdigd05a.htm3>.

ARDUINI FRANCA [1984], *Un cavallo grigio, l'Udinese e la biblioteca: a proposito di "reference service"*, «Biblioteche Oggi», 2 (1984), n. 4, pp. 75-78.

ARL [1995], *Definition and Purposes of a Digital Library*, 23 ottobre 1995, <http://archive.ifla.org/documents/libraries/net/arl-dlib.txt>.

Atti del convegno del 4° incontro nazionale delle biblioteche Sebina. Bologna 27 ottobre 2009, a cura di Anna Busa, marzo 2010:

Parte 1:

http://www.sebina.it/sebina/repository/sebinayou/atti/IV_incontro_nazionale_sebina-prima.pdf;

Parte 2:

http://www.sebina.it/sebina/repository/sebinayou/atti/IV_incontro_nazionale_sebina-seconda.pdf;

Parte 3:

http://www.sebina.it/sebina/repository/sebinayou/atti/IV_incontro_nazionale_sebina-terza.pdf.

B

BALDAZZI ZOE [2010], *Il reference fuori dalla biblioteca*, relatore Prof. Lorenzo Baldacchini ; correlatore Dott.ssa Francesca Papi, tesi di laurea in Biblioteconomia discussa presso il Corso di Laurea Specialistica in Scienze archivistiche, librerie e dell'informazione documentaria della Facoltà di Conservazione dei Beni Culturali dell'Università di Bologna con sede a Ravenna, a. a. 2008-2009 (III sessione, marzo 2010).

BALDAZZI ZOE [2011], *Il 'reference' fuori sede*, «IBC», 19 (2011), n. 2, pp. 14-16, <http://online.ibt.regione.emilia-romagna.it/h3/h3.exe/arivista/>.

BARSH ADELE L. - JACKSON MELIZA [1996], *Information needs of special populations: serving people with mental illness using computer aided instructions in a multimedia library for outpatients*, in: *Reference services for the unserved*, «The reference librarian», 53 (1996), pp. 47-62.

BASILI CARLA [1997], *Dalla biblioteca meccanizzata alla biblioteca virtuale : un tentativo di periodizzazione*, «Biblioteche oggi», 15 (1997), n. 8, pp. 30-35, <http://www.bibliotecheoggi.it/1997/19970803001.PDF>.

BATTAGLIA LORETTA - SANTAGOSTINO MARIA RITA [2010], *Il marketing esperienziale come strumento per lo sviluppo del mercato della cultura*, in: *9. Congresso internazionale di Marketing trends*, Venezia 21-23 gennaio 2010, http://www.marketing-trends-congress.com/2010_cp/Materiali/Paper/IT/BATTAGLIA_SANTAGOSTINO.pdf (alla data di ultimo controllo dei siti web non risulta più disponibile online a questo indirizzo dell'archivio del *Congresso internazionale di Marketing Trends* e non è stato possibile reperirlo altrove).

BAUDO VALERIA [2008], *Come cambiano i servizi bibliotecari per ragazzi*, Milano, Bibliografica, 2008.

BAUMAN ZYGMUNT [2008], *Vite di corsa : le sfide all'educazione della modernità liquida : lezione magistrale*, Bologna, Regione Emilia-Romagna, 2008.

BAZZOCCHI VICENZO [2008], *I servizi di Digital Library in Emilia-Romagna: i progetti regionali*, in: *Michael e le politiche locali per i servizi digitali*, conferenza promossa dall'Istituto per i Beni Culturali della Regione Emilia-Romagna in collaborazione con il Ministero per i Beni e le Attività Culturali, Bologna, 22 febbraio 2008, <http://online.ibt.regione.emilia-romagna.it/I/libri/pdf/michael/Bazzocchi.pdf>.

BEJUNE MATTHEW - RONAN ANNA [2008], *Social software in libraries*, Washington, Association Research Libraries, 2008 (Association Research Libraries SPEC kit, 304).

BELLOI MARIA CRISTINA [2007], *Cortesie per gli ospiti: perché non ci sentiamo un call center*, in: *In-Formiamoci 2007 : laboratorio di riflessione sul Reference Digitale Cooperativo*, Modena, SBA Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, 18 ottobre 2007, <http://www.sba.unimore.it/online/Home/articolo4004761.html>.

BELLOI MARIA CRISTINA [2010], *Scritture in dialogo: il servizio di Reference Digitale Cooperativo nell'esperienza delle biblioteche dell'Università di Modena e Reggio Emilia*, in: *Atti del convegno del 4° incontro nazionale delle biblioteche Sebina. Parte 3, Bologna 27 ottobre 2009*, a cura di Anna Busa, marzo 2010, pp. 6-12,

http://www.sebina.it/sebina/repository/sebinayou/atti/IV_incontro_nazionale_sebina-terza.pdf.

BELLOI MARIA CRISTINA [2011], *Il bibliotecario di reference digitale tra competenza e cura*, in: *Scambiamoci le pratiche: esperienze italiane di reference digitale cooperativo interistituzionale a confronto*, seminario organizzato da SBA Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, Modena, 6 giugno 2011, http://www.chiedialbibliotecario.unimore.it/_files/slp/slp_060611_introduzione.pdf.

BENEDETTI FABRIZIA [2003], *Chiedilo al bibliotecario : suggerimenti per la pianificazione di un servizio di reference digitale*, «Biblioteche Oggi», 21 (marzo 2003), n. 2, pp. 15-23.

BENEDETTI FABRIZIA [2005], *L'esperienza di Sala Borsa sul reference tradizionale remoto*, «Bibliotime», 8 (marzo 2005), n. 1, <http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-viii-1/benedett.htm>.

BENEDETTI FABRIZIA [2006a], *Chiedilo al bibliotecario : esperienze e suggerimenti a quattro anni dall'avvio del servizio di reference digitale di Bologna*, in: *Information Literacy in biblioteca: Servizio di reference - Formazione degli utenti - Formazione del bibliotecario*, convegno promosso da Eurac ; AIB sez. Trentino Alto-Adige ; Goethe-Institut ; Libera Università di Bolzano, Bolzano, 13 ottobre 2006, http://www.eurac.edu/NR/rdonlyres/72A047D0-F4D4-4269-A722-D71D6301BB08/0/Benedetti_ppt.pdf (alla data di ultimo controllo dei siti web non risulta più disponibile a questo indirizzo).

BENEDETTI FABRIZIA [2006b], *Il reference digitale nelle biblioteche pubbliche: l'esperienza di Sala Borsa*, «Bibliotime», 9 (luglio 2006), n. 2, <http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-ix-2/benedett.htm>.

BENOIST DAVID - SORET DAVID [2007a], *De la question à la réponse : entre concurrence et complémentarité dans les dispositifs d'accompagnement aux usagers*, «BBF», 52 (2007), n. 4, p. 89, disponibile a partire da: <http://bbf.enssib.fr>.

BENOIST DAVID [2007b], *Mettre en place un service collaboratif de référence virtuelle à l'université : le projet du SCD de Paris-Sorbonne (Paris-IV)*, mémoire d'étude sous la direction d'Elisabeth Noël, diplôme de conservateur de bibliothèque, Villeurbanne, Enssib, 2007, Tomo I: http://memic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/33/49/20/PDF/mem_00000436.pdf.

BENOIST DAVID [2007c], *Référence virtuelle : quel rôle face aux moteurs de recherche?*, «BBF», 52 (2007), n. 6, pp. 25-27, disponibile a partire da: <http://bbf.enssib.fr>.

BENTIVEGNA SARA [2009], *Disuguaglianze digitali : le nuove forme di esclusione nella società dell'informazione*, Roma ; Bari, Laterza, 2009.

BENVENUTI NICOLA - TAMMARO ANNA MARIA - VIGNOCCHI MARIALAURA - MARCHITELLI ANDREA - TOSATO MASSIMILIANO [2006], *Biblioteche digitali in Italia : scenari, utenti, staff e sistemi informativi. La formazione del bibliotecario per la biblioteca digitale*, giugno 2006, <http://www.rinascimento-digitale.it/documenti/dla/dla-contributi/Formazione.pdf>.

BERETTA LAURA [2008], *Accessibilità dei siti web*, in: EADEM, *Leggere al buio : disabilità visiva e accesso all'informazione nell'era digitale*, Roma, AIB, 2008, pp. 229-274.

BERGONZI VALENTINA [2006], *Chiedilo al bibliotecario!*, «Academia», 42 (dicembre 2006), n. 3, pp. 51-53,
<http://webfolder.eurac.edu/EURAC/Publications/Academia/42/academia42.pdf>.

BERTONCINI MASSIMO - TARANTINI MAURIZIO [2007], *Per un "sistema" delle biblioteche digitali: Codex>Bricks*, «Digitalia», 2 (giugno 2007), n. 1, pp. 130-141,
http://digitalia.sbn.it/upload/documenti/digitalia20071_BERTONCINI.pdf.

BERTRAND ANNE-MARIE [2010], *Bibliothèque publique et public library: essai de généalogie comparée*, Villeurbanne, Enssib, 2010.

BERUBE LINDA [2003], *Ask Live! UK public libraries and virtual collaboration*, «Library and Information Research», 86 (Summer 2003), n. 27, pp. 43-50.

BERUBE LINDA [2004a], *Collaborative digital reference: an Ask a Librarian (UK) overview*, «Electronic library and information system», 13 (2004), n. 1, pp. 29-41.

BERUBE LINDA [2004b], *Una panoramica sul reference digitale*, in: *La biblioteca condivisa*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Bibliografica, 2004, pp. 267-279.

BERUBE LINDA [2007], *Sulla buona strada con UK Enquire*, in: *Informare a distanza 2.0 : condividere e cooperare nel reference oggi*, Firenze, 12 aprile 2007,
http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/Berube20070412.pdf.

BIANCHINI CARLO [2007], *Il vero lavoro del bibliotecario: il servizio di reference visto da S. R. Ranganathan*, in: *Una mente colorata. Studi in onore di Attilio Mauro Caproni per i suoi 65 anni*, promossi, raccolti, ordinati da Piero Innocenti, curati da Cristina Cavallaro, Manziana (Roma), Vecchiarelli ; Roma, Il libro e le letterature, 2007, 3 v., pp. 429-444.

Biblioteca Digitale. Le politiche del digitale : raffronto tra linee guida in alcuni paesi europei ed extraeuropei, a cura di Gabriele Lunati, s. l., 23 settembre 2001,
http://www.iccu.sbn.it/opencms/export/sites/iccu/documenti/POLITICHE_DEL_DIGITALE.pdf.

Le biblioteche in Emilia-Romagna, a cura di Enzo Colombo, Bologna, Analisi, 1991.

Le biblioteche italiane scoprono Skype, «Punto informatico», 4 aprile 2007,
<http://punto-informatico.it/1944526/Telefonia/News/biblioteche-italiane-scoprono-skype.aspx>.

BILAL DANIA [2000], *Children's use of the yabooligans! web search engine: 1. Cognitive, physical, and affective behaviors on fact-based search tasks*, «Journal of the American Society for Information Science», 51 (2000), n. 7, pp. 646-665.

BIVENS-TATUM WAYNE [2007], *The Virtue of Reference*, «Library philosophy and practice», January 2007, pp. 1-7,
[http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1108&context=libphilprac&sei-redir=1#search="wayne+bivens-tatum+the+virtue+of+reference"](http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1108&context=libphilprac&sei-redir=1#search=).

BORETTI ELENA [2000], *Valutare internet : la valutazione di fonti di documentazione web*, «AIB-WEB contributi», febbraio 2000, <<http://www.aib.it/aib/contr/boretti1.htm>>.

BORETTI ELENA [2001], *Il reference della biblioteca pubblica nella società della conoscenza*, «Bibliotime», 4 (marzo 2001), n. 1, <<http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/boretti.htm>>.

BORETTI ELENA [2006], *Un grande servizio bibliotecario per tutti*, «Bollettino AIB», 46 (dicembre 2006), n. 4, pp. 383-398, <<http://www.aib.it/aib/boll/2006/0604383.htm>>.

BORETTI ELENA [2009], *I servizi di informazione nella biblioteca pubblica : competenze e metodi per collaborare nel reference tradizionale e digitale*, Milano, Bibliografica, 2009.

BORGHINI ROBERTO [2008], *Una fotografia completa del mercato sul nuovo modo di fruire cultura e intrattenimento*, Milano, Osservatorio permanente per i contenuti digitali, 2008, disponibile a partire da: <<http://www.osservatoriocontenutidigitali.it/>>.

BOSC AURÉLIE [2007], *Services en ligne : l'exemple de deux bibliothèques universitaires australiennes*, «BBF», 52 (2007), n. 6, pp. 51-55, disponibile a partire da: <<http://bbf.enssib.fr>>.

BOSS RICHARD W. [2007 e 2010], *Virtual reference*, «Tech notes», Public Library Association, agosto 2007 (aggiornato il 22 marzo 2010), <<http://www.ala.org/pla/tools/technotes/virtualreference>>.

BOTTARI C. T. R., SILVA, N. C. [2005], *Servicos de referencia virtual : subsidios para implantacao em bibliotecas brasileiras*, in: *Anais do 3º Simpósio Internacional de Bibliotecas Digitais*, São Paulo, Universidade de São Paulo : Universidade Estadual Paulista, 2005, disponibile a partire da <<http://biblioteca.ibict.br>>.

BOURGEON-RENAULT DOMINIQUE [2000], *Evaluating Consumer Behaviour in the Field of Arts and Culture Marketing*, «International journal of arts management», 3 (Fall 2000), n. 1, pp. 4-18.

BRADLEY PHIL [2007], *How to use web 2.0 in your library*, London, Facet, 2007.

BRIGGS ASA - BURKE PETER [2002], *Storia sociale dei media : da Gutenberg a Internet*, Bologna, Il Mulino, 2002.

BUCKLAND MICHAEL K. [1997], *Redesigning library services: a Manifesto*, Chicago, American Library Association, 1997, <<http://sunsite.berkeley.edu/Literature/Library/Redesigning/introduction.html>>.

BUSHALLOW-WILBUR LARA - DEVINNEY GEMMA - WHITCOMB FRITZ [1996], *Electronic mail reference service: a study*, «Rq. Reference Quarterly», 35 (Spring 1996), n. 3, pp. 359-371.

BUSON ARIANNA [2010], *Bibliochat: il servizio di chat della Biblioteca 'Amilcar Cabral' di Bologna*, «Bibliotime», 13 (luglio 2010), n. 2, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-xiii-2/buson.htm>>.

C

I cambiamenti nel servizio di reference nell'era dell'informazione digitale : atti del convegno svoltosi a Roma il 16 ottobre 2002 al Bibliocom 2002 dell'AIB, a cura di Paola Gargiulo, Roma, AIDA, c2002.

CARRIÓN GÚTIEZ ALEJANDRO [2001], *Las tecnologías de la información y las comunicaciones en las bibliotecas públicas españolas: nuevos usuarios y nuevos servicios*, Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2001, disponibile a partire da: <http://www.bibliotecaspublicas.info/bp/>.

CARÙ ANTONELLA - COVA BERNARD [2003], *Esperienza di consumo e marketing esperienziale: radici diverse e convergenze possibili*, «Micro & Macro marketing», 12 (2003), n. 2, pp. 187-211.

CARÙ ANTONELLA - COVA BERNARD - MALTESE LIONEL [2008], *Un approccio duale al marketing esperienziale: divertimento e approfondimento nell'immersione*, «Mercati e competitività», (2008), n. 4, pp. 17-40.

CASSELLA MARIA [2010], *Comunicare con gli utenti: Facebook nella biblioteca accademica*, «Biblioteche oggi», 28 (2010), n. 6, pp. 3-12.

CASSELL KAY AN - HIREMATH UMA [2006], *Reference and information services in the 21st century : an introduction*, London, Facet, 2006.

CASSELL KAY [2008], *Meeting users-needs through new reference service*, in: *Reference Renaissance: current and future trends*, sponsored by the Bibliographical Center for Research of Aurora, Colorado ; Reference and User Services Association, a division of the American Library Association, Denver (Colorado), 4-5 August 2008, <http://www.bcr.org/referencerenaissance/presentations.html> (alla data di ultimo controllo dei siti web non risulta più disponibile online a questo indirizzo).

Catalogo delle biblioteche d'Italia. Emilia-Romagna [2003], a cura della Regione Emilia-Romagna, Istituto per i beni artistici culturali e naturali, Soprintendenza per i beni librari e documentari, Roma, ICCU ; Milano, Bibliografica, 2003.

CAVALERI PIERO [2001], *Servizi personalizzati online della biblioteca : innovazione di un prodotto in un mercato competitivo*, «Biblioteche oggi», 19 (2001), n. 7, pp. 70-90, <http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010707001.pdf>.

CECCHINATO GRAZIANO [2005], *World Wide Knowledge. Disseminazione elettronica dei saperi*, «Bibliotime», 8 (luglio 2005), n. 2, <http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-viii-2/cecchina.htm>.

CENSIS -UCSI [2008], *Settimo rapporto sulla comunicazione : L'evoluzione delle diete mediatiche giovanili in Italia e in Europa. Sintesi dei risultati*, 9 giugno 2008, http://www.censis.it/files/Ricerche/2008/Sintesi_7_rapcom.pdf.

CERQUETTI MARA [2010], *Dall'economia della cultura al management per il patrimonio culturale: presupposti di lavoro e ricerca*, «Il capitale culturale : Studies on the value of cultural heritage», 1 (2010), n. 1, pp. 23-46, <http://www.unimc.it/riviste/index.php/cap-cult/article/view/24/8>.

COGO ELISE [2009], *Libraries demonstrate low adherence to Virtual reference Service Guidelines*, a review of: Pnina Shachaf, Sarah M. Horowitz, *Virtual Reference Service Evaluation: Adherence to RUSA Behavioral Guidelines and IFLA Digital Reference Guidelines*, «Library & Information Science Research», 30 (2008), n. 2, pp. 122-137, «Evidence Based Library and Information Practice», 4 (2009), n. 2, pp. 152-154, <http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/4563/5338>.

COLBERT FRANÇOIS [2000], *Marketing delle arti e della cultura*, Milano, Etas, 2000.

Collaborative virtual reference symposium, Denver, Webjunction, 31 July-1 August 2007, <http://www.webjunction.org/cvrd-2007>.

College students' perceptions of libraries and information resources : a report to the OCLC membership, Dublin (Ohio), OCLC Online Computer Library Center, c2006, <http://www.oclc.org/reports/pdfs/studentperceptions.pdf>.

COMBA VALENTINA [2000], *Comunicare nell'era digitale*, Milano, Bibliografica, 2000.

COMBA VALENTINA [2003], *Digital reference a Bologna: primi passi di un progetto*, in: *Informare a distanza*, Firenze, 10 dicembre 2003, http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/convegno/comba.shtml.

COSTA GIADA - MONTALI ROBERTO [2011], *Il servizio di reference digitale cooperativo nel sistema bibliotecario parmense*, in: *Scambiamoci le pratiche: esperienze italiane di reference digitale cooperativo interistituzionale a confronto*, seminario organizzato da SBA Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, Modena, 6 giugno 2011, http://www.chiedialbibliotecario.unimore.it/_files/slp/slp_060611_refdig_pr.pdf.

COSTECEQUE CHRISTINE [2006], *Concevoir un service de référence en ligne des médiathèques françaises du réseau britannique : enjeux informationnels et territoriaux*, mémoire d'étude sous la direction d'Olivier Planchon, diplôme de conservateur de bibliothèque, Villeurbanne, Enssib, 2006, <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-545>.

CUNA ANDREA [2007], *Internet e pc. L'estensione virtuale della "biblioteca" privata*, in: *Una mente colorata : studi in onore di Attilio Mauro Caproni per i suoi 65 anni*, promossi, raccolti, ordinati da Piero Innocenti ; a cura di Cristina Cavallaro, Manziana (Roma), Vecchiarelli ; Roma, Il libro e le letterature, 2007, 3 v., pp. 915-924.

D

DARNTON ROBERT [2009], *La nuova era delle biblioteche*, «La rivista dei libri», 15 gennaio 2009, pp. 15-22.

DAVIS KATE [2007], *AskNow instant messaging: innovation in virtual reference*, «Australian Library Journal», 56 (2007), n. 2, pp. 152-174.

DAVIS KATE [2008], *Be my buddy: IM and the future of virtual reference*, in: *VALA2008, 14. Biennial Conference and Exhibition*, 2008, <http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.home.TFSRedirect?virtcategory=10014>

DEGLI ESPOSTI PIERGIORGIO [2007], *Dal prodotto all'esperienza: nuove strategie dell'impresa*, in: *L'esperienza degli spazi di consumo : il coinvolgimento del consumatore nella città contemporanea*, a cura di Mauro Ferraresi e Paola Parmeggiani, Milano, FrancoAngeli, 2007, pp. 72-85.

DI DOMENICO GIOVANNI [2002], *Percorsi della qualità in biblioteca*, Manziana, Vecchiarelli, 2002.

DI DOMENICO GIOVANNI [2004], *Autovalutazione, qualità, eccellenza: il modello EFQM in biblioteca*, «Bollettino AIB», 44 (dicembre 2004), n. 4, pp. 429-442, <http://www.aib.it/aib/boll/2004/0404429.htm>.

DI DOMENICO GIOVANNI [2006a], *La qualità nelle biblioteche: cosa produce per la collettività? Note sulla valutazione d'impatto delle biblioteche*, in: *9. Workshop Qualità e oltre: cosa valgono le biblioteche e i centri di documentazione*, Consiglio Regionale della Puglia, Biblioteca multimediale e centro di documentazione Teca del Mediterraneo, Bari, 16-17 giugno 2006, pp. 45-50, <http://www.bcr.puglia.it/tadm/documenti/workshop/2006/DiDomenico.pdf>.

DI DOMENICO GIOVANNI [2006b], *Il servizio bibliotecario personalizzato nella rilevazione della qualità percepita dagli utenti*, «Biblioteche oggi», 24 (giugno 2006), n. 5, pp. 41-47.

DI DOMENICO GIOVANNI [2009], *Biblioeconomia e culture organizzative : la gestione responsabile della biblioteca*, Milano, Bibliografica, 2009.

DI DOMENICO GIOVANNI [2010], *Perché un'economia della biblioteca? Un campo interdisciplinare che riguarda aspetti fondamentali dell'analisi, della valutazione e del management dei servizi bibliotecari*, «Biblioteche oggi», 28 (maggio 2010), n. 4, pp. 7-15.

DIGITAL LIBRARY FEDERATION [1998], *A working definition of digital library*, 1998, <http://www.diglib.org/about/dldefinition.htm>.

DIXON PAT [2005], *L'istruzione degli utenti e la formazione dei bibliotecari*, «Bibliotime», 8 (marzo 2005), n. 1, <http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-viii-1/dixon.htm>.

E

EMERY RICHARD [1970], *Steps in reference theory*, «Library association record», 72 (March 1970), n. 3, pp. 88-90 e p. 96.

Euroguida I&D dei professionisti europei dell'informazione e della documentazione : lavoro realizzato con il supporto della commissione dell'UE nel quadro del programma "Leonardo da Vinci", a cura di Maria Pia Carosella, Domenico Bogliolo, Fiesole, Casalini libri, 2000.

Evaluating Web Pages: Techniques to Apply & Questions to Ask [2008], Berkley, University of Berkley, c2008, <http://www.lib.berkeley.edu/TeachingLib/Guides/Internet/Evaluate.html>.

Evoluzione nei servizi di reference digitale: la proposta QuestionPoint di OCLC. Atti dell'incontro tenutosi a Cologno Monzese, 7 maggio 2010, <http://www.ifnet.it/oclc/qpoint.shtm>.

F

FAGGIOLO CHIARA [2006], *Il pubblico delle biblioteche. Su misura dell'utente remoto: i servizi informativi online*, in: *Tirature '06 : Di cosa parlano i romanzi d'amore?*, a cura di Vittorio Spinazzola, Milano, Il sagggiatore ; Fondazione Arnoldo e Alberto Mondadori, 2006, pp. 180-183, http://www.fondazionemondadori.it/qb/download.php?attachment_id=685.

Fare sistema : il dialogo dei servizi culturali del territorio a trent'anni dalla nascita del Sistema Bibliotecario Brescia Est, a cura di Luca Rivali, Milano, C.U.S.L., 2009.

FATTAHI RAHMATOLLAH - AFSHAR EBRAHIM [2006], *Added value of information and information systems: a conceptual approach*, «Library Review», 55 (2006), n. 1/2, pp. 132-147.

FATTAHI RAHMATOLLAH [2010], *From information to knowledge: superworks and the challenges in the organization and representation of the bibliographic universe = Dall'informazione alla conoscenza: le superopere e le sfide dell'organizzazione e rappresentazione dell'universo bibliografico. Lectio Magistralis in Biblioteconomia*, Università degli Studi di Firenze 16 marzo 2010, Firenze, Casalini Libri, 2010.

FELICIATI PIERLUIGI [2010], *La progettazione di risorse informative digitali in rete centrate sugli utenti: presupposti deontologici, metodologici e qualche accenno alle tecniche di misurazione*, 2010 [preprint], <http://eprints.rclis.org/handle/10760/14621>.

Il fenomeno delle biblioteche su Facebook, a cura della Biblioteca del Senato della Repubblica "Giovanni Spadolini". Settore orientamento e informazioni bibliografiche, «MinervaWeb», (giugno 2010), n. 29, <http://www.senato.it/relazioni/21616/48230/286800/286815/286816/genpagina.htm>.

FERRARESI MAURO - SCHMITT BERND H. [2006], *Marketing esperienziale : come sviluppare l'esperienza di consumo*, Milano, FrancoAngeli, 2006.

FERRARI SONIA -VELTRI ANNA RITA [2008], *L'approccio esperienziale nell'offerta dei beni culturali. Il caso di «Emozioni da museo»*, «Finanza, Marketing e produzione», (2008), n. 4, pp. 66-95.

FIORENTINI BARBARA [2008], *Il social bookmarking nel servizio di reference*, «Bibliotime», 11 (2008), n. 1, <http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-xi-1/fiorenti.htm>.

FOGLIO ANTONIO [2005], *Il marketing della cultura : strategia di marketing per prodotti/servizi culturali, formativi, informativi, editoriali*, Milano, FrancoAngeli, 2005.

FRIEDMAN LIA G. - MORRONE MELISSA [2009], *The sidewalk is our reference desk: when librarians take to the streets*, «Ifla journal», 35 (2009), n. 1, pp. 8-16, <http://archive.ifla.org/V/iflaj/IFLA-Journal-1-2009.pdf>.

FURLAN WENDY [2009], *Virtual Racism Rears its Head: Uncovering Librarian Bias in E-mail Reference Services*, a review of: Pnina Shachaf and Sarah M. Horowitz, *Are Virtual Reference Services Color Blind?*, «Library & Information Science Research», 28 (September 2006), n. 4, pp. 501-520, «Evidence Based Library and Information Practice», 4 (2009), n. 2, pp. 152-154, <http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/229/407>,

G

GADDONI RAFFAELLA - VIGNOCCHI MARIALAURA [2006], *Nella selva oscura degli opac*, «Bibliotime», 9 (2006), n. 3, <<http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-ix-3/gad-vign.htm>>.

GADDONI RAFFAELLA - VIGNOCCHI MARIALAURA - CARAVITA MASSIMO - GIANNOTTI ROBERTA - LOTTI BARBARA - MASSARI ALESSANDRA - PAPI FRANCESCA - URBINI MASSIMO [2007], *Digital o non digital: come coltivare un servizio di reference. L'esperienza dell'Università di Bologna*, «Bibliotime», 10 (novembre 2007), n. 3, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-x-3/gaddoni.htm>>.

GALLINA ROBERTA [2011], *Il servizio di reference digitale cooperativo di Modena e Reggio Emilia*, in: *Scambiamoci le pratiche: esperienze italiane di reference digitale cooperativo interistituzionale a confronto*, seminario organizzato da SBA Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, Modena, 6 giugno 2011, <http://www.chiedialbibliotecario.unimore.it/_files/slp/slp_060611_refdig_unimore.pdf>.

GALLUZZI ANNA [2001], *La valutazione del reference nell'era digitale*, «Bibliotime», 4 (marzo 2001), n. 1, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/galluzzi.htm>>.

GALLUZZI ANNA [2004a], *Biblioteche e cooperazione*, Milano, Bibliografica, 2004.

GALLUZZI ANNA [2004b], *Il reference che verrà*, «Bollettino AIB», 44 (giugno 2004), n. 2, pp. 183-194.

GALLUZZI ANNA [2008a], *Il concetto di reference e la reference library*, in: *VI giornata delle biblioteche siciliane*, organizzata da AIB Sicilia, Catania, 21 novembre 2008, <<http://www.annagalluzzi.it/Galluzzi-Catania.pdf>>.

GALLUZZI ANNA [2008b], *Gli Idea Stores di Londra. Biblioteche nel 'mercato' urbano e sociale*, «Bibliotime», 11 (luglio 2008), n. 2, <<http://spbo.unibo.it/bibliotime/num-xi-2/galluzzi.htm>>.

GALLUZZI ANNA [2009], *Biblioteche per la città : nuove prospettive di un servizio pubblico*, Roma, Carocci, 2009.

GAMBARI STEFANO - GUERRINI MAURO [2002], *Il manifesto su internet dell'IFLA : un'opportunità e una sfida da accogliere*, «Biblioteche oggi», 20 (ottobre 2002), n. 8, pp. 7-17.

GARGIULO PAOLA [2001 e 2005], *La formazione del bibliotecario di reference*, «Bibliotime», 4 (luglio 2001), n. 2, <<http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-2/gargiulo.htm>>, ripubblicato anche in: *Professione bibliotecario : come cambiano le strategie di formazione*, a cura di Carlo Federici, Claudio Gamba, Maria Laura Trapletti, Milano, Bibliografica, 2005, pp. 114-122.

GARGIULO PAOLA [2005], *Il ruolo del bibliotecario di reference nell'era digitale*, «Bibliotime», 8 (marzo 2005), n. 1, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-viii-1/gargiulo.htm>>.

GARGIULO PAOLA [2007a], *Cooperare per il reference: esperienze in Europa*, in: *Informare a distanza 2.0 : condividere e cooperare nel reference oggi*, Firenze, 12 aprile 2007, <http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/convegno/gargiulo.o.shtml>.

GARGIULO PAOLA [2007b], *Il servizio di informazione nell'era digitale : sfide e prospettive*, in: *Biblioteche e informazione nell'era digitale : atti del convegno della 4. giornata delle biblioteche siciliane*, a cura di Renato Meli, Ragusa, 36 maggio 2006, Roma, AIB, 2007, pp. 83-93.

GENTILINI VIRGINIA - MENARBIN ENRICA [2003], *Quali domande : tipologia e analisi dell'utenza*, «Biblioteche oggi», 21 (marzo 2003), n. 2, pp. 23-25, <http://www.bibliotecheoggi.it/2003/20030202301.pdf>.

GENTILINI VIRGINIA [2007], *"Chiedilo al bibliotecario": il servizio di reference digitale delle biblioteche pubbliche di Bologna*, in: *In-Formiamoci 2007: laboratorio di riflessione sul Reference Digitale Cooperativo*, Modena, 27 settembre 2007, <http://www.sba.unimore.it/on-line/Home/documento4005937.html>.

GENTILINI VIRGINIA [2008], *Non-library reference e reference digitale: i servizi 'concorrenti' delle biblioteche, le tecnologie e l'ampliamento dei servizi*, «Bibliotime», 11 (novembre 2008), n. 3, <http://didattica.spbo.unibo.it/aiber/bibtime/num-xi-3/gentilin.htm>.

GENTILINI VIRGINIA [2009a], *Reference, promozione delle collezioni e opac nelle biblioteche pubbliche: che cos'è una 'bibliografia' nel contesto digitale?*, «Bibliotime», 12 (marzo 2009), n. 1, <http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-xii-1/gentilin.htm>.

GENTILINI VIRGINIA [2009b], *Il wiki di Sala Borsa. Una piattaforma per la comunicazione interna e i servizi al pubblico*, «Biblioteche oggi», 27 (2009), n. 2, pp. 35-38.

GENTILINI VIRGINIA [2010a], *Facebook: applicazioni per le biblioteche*, «Blog bibliotecari non bibliofili», post del 24 gennaio 2010, <http://nonbibliofili.splinder.com/post/22104603>.

GENTILINI VIRGINIA [2010b], *Intervento presentato alla Tavola rotonda Conoscenza e democrazia, al 56° Congresso AIB Accesso aperto alla conoscenza. Accesso libero alla biblioteca*, Firenze, 3-5 novembre 2010, <http://www.slideshare.net/virna/congresso-aib-firenze-2010>.

GENTILINI VIRGINIA [2011a], *Reference: nuove tendenze del servizio, dal Virtual Reference Desk all'Information Literacy*, relazione per il corso tenuto a Urbino per l'Università degli Studi di Urbino, aprile 2011, <http://www.slideshare.net/virna/urbino-reference-2011slide>.

GENTILINI VIRGINIA [2011b], *Il reference digitale: concetti, strumenti, organizzazione del servizio*, relazione per il corso tenuto a Roma per Biblionova, 13 giugno 2011, <http://www.slideshare.net/virna/reference-digitale-roma-biblionova2011>.

GILBERT LAUREN MIRANDA - LIU MENGXIONG - MATOUSH TOBY - WHITLATCH JO BELL [2006], *Assessing Digital Reference and Online Instructional Services in an Integrated Public/University Library*, «The reference librarian», 46 (2006), n. 95-96, pp. 149-172.

GILES NICOLA - GREY-SMITH SUE [2005], *Txting @ librarians at Curtin*, in: *Information Online 2005 : 12. Exhibition & Conference*, Australian Library and Information Association, Sydney, 2 febbraio 2005, <http://conferences.alia.org.au/online2005/papers/a12.pdf>.

G.I.M. [2004], *Misurazione e valutazione dell'offerta bibliotecaria degli Atenei italiani : relazione finale*, marzo 2004, <http://www.gimsba.it/system/files/pub/rilevazioni/rilevazione2003/relazione-finale.pdf>.

G.I.M. [2009], *Seconda rilevazione nazionale : relazione finale*, Padova, giugno 2009, <http://www.gimsba.it/system/files/pub/rilevazioni/rilevazione2007/relazione-2006.pdf> ».

GNOLI CLAUDIO [2000], *Il tavolino di Ranganathan*, «Bibliotime», 3 (2000), n. 3, <http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iii-3/gnoli.htm>.

GORMAN MICHAEL [2002], *I nostri valori : la biblioteconomia nel XXI secolo*, a cura e con presentazione di Mauro Guerrini ; traduzione di Agnese Galeffi, con la collaborazione di Carlo Ghilli ; postfazione di Alberto Petrucciani, Udine, Forum, 2002.

GORMAN MICHAEL [2003], *Il reference nelle biblioteche tecnologicamente avanzate*, in: IDEM, *La biblioteca come valore : tecnologia, tradizione e innovazione nell'evoluzione di un servizio*, Udine, Forum, 2003, pp. 111-127.

GOTTARDI CRISTINA [2000], recensione a: Alain Jacquesson, Alexis Rivier, *Bibliothèques et documents numériques: concepts, composantes, techniques et enjeux*, Paris, Electre - Cercle de la librairie, 1999, «Bollettino AIB», 40 (2000), n. 1, pp. 123-124, <http://www.aib.it/aib/boll/2000/00-1-123.htm>.

GRANELLI ANDREA [2005], *Le risorse del patrimonio culturale e la loro valorizzazione*, «La Berio», 45 (gennaio-giugno 2005), in: *Leggere o non leggere? This is the question: giornata di studio sulla riproduzione digitale per la conservazione e la lettura dei documenti antichi*, Genova, Biblioteca Berio, 28 ottobre 2004, http://www.agranelli.net/DIR_rassegna/pres_berio.pdf.

GRANELLI ANDREA [2008], *Innovazione: un decalogo poco frequentato*, «Economia della cultura», (2008), n. 4, http://www.agranelli.net/DIR_rassegna/ART_EconomiaCultura2008.pdf.

GRANLUND NINA [2007], *Ask a librarian e iGS: I servizi finlandesi di reference*, in: *Informare a distanza 2.0 : condividere e cooperare nel reference oggi*, Firenze, 12 aprile 2007, http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/Granlund20070412.pdf.

GREGORI LILIANA - SENNA PAOLO [2009], *Searching the library : riflessioni sul servizio di reference dall'osservatorio di Ask@ dell'Università Cattolica*, «Biblioteche oggi», 27 (novembre 2009), n. 9, pp. 21-29, <http://www.bibliotecheoggi.it/content/20090902101.pdf>.

GRODZINS LIPOW ANNE [2003], *The Virtual Reference Librarian's Handbook*, Berkley, Library Solutions Press ; New York, Neal-Schuman Publishers, 2003.

GUARASCI ROBERTO [2008], *Che cos'è la documentazione*, in: *Dal documento all'informazione*, a cura di Roberto Guarasci, prefazione di M. Teresa Cabré, Milano, Iter, 2008, pp. 13-30.

GUERRINI MAURO - VENTURA ROBERTO [2007], *Biblioteca e biblioteconomia, ovvero del rapporto fra bibliotecario e docente di biblioteconomia*, in: *Una mente colorata : studi in onore di Attilio M. Caproni per i suoi 65 anni*, promossi, raccolti, ordinati da Piero Innocenti ; a cura di Cristina Cavallaro, Manzi (Roma), Vecchiarelli ; Roma, Il libro e le letterature, 2007, 3 v., pp. 513-524, disponibile anche in: http://eprints.unifi.it/archive/00001763/01/Bibliotecario_e_docente.pdf.

GUERRINI MAURO [2009], *Evoluzione del concetto di reference: da servizio a modello di biblioteca*, Firenze, Università degli Studi di Firenze, 2009, <http://eprints.unifi.it/archive/00001746/01/Reference.pdf>.

H

HAMMER MICHAEL [2000], *The myth of disintermediation*, «Information Week», (10 Jul. 2000), n. 794, p. 150.

HARTZER SANDRA - PATERSON BRIAN - SNYMAN DORETTE - THOMPSON LISA - VAN HEERDEN LOUISE - VORSTER MARZA - WATKINS ANSIE [1998], *Web Information Services at the University of South Africa Library: A Work in Progress*, «Library trends», 47 (1998), n. 1, pp. 91-116.

HAUPTMAN ROBERT [1983], *Computers, reference, and revolution*, in: *Video to online: reference services and the technology*, edited by Bill Katz, Ruth A. Fraley, New York, Haworth, 1983, pp. 71-75.

HESS CHARLOTTE – OSTROM ELINOR [2009], *La conoscenza come bene comune : dalla teoria alla pratica*, a cura di Charlotte Hess, Elinor Ostrom, Milano, Mondadori, 2009.

HORVÁTH RÓBERT - TÓTH FERENC TIBOR - IVÁNYI KRISTÓF [2002], *LibInfO (Librarian's Information Online): an online reference and content providing service based on the co-operation of libraries*, Roma, October 2002, <http://libinfo.oszk.hu/docs/roma.htm>.

The human side of reference and information services in academic libraries : adding value in the digital world, edited by Lesley S. J. Farmer, Oxford, Chandos, 2007.

I

ICCU [2000-], *Anagrafe delle biblioteche italiane [online]*, <http://anagrafe.iccu.sbn.it/iccu>.

ICCU [2001], *La Biblioteca Digitale. Produzione, gestione e conservazione della memoria nell'era digitale. Documento finale*, in: *III Conferenza Nazionale delle Biblioteche*, Padova, 14-16 febbraio 2001, http://www.iccu.sbn.it/opencms/export/sites/iccu/documenti/biblio_dig.pdf.

IFLA/FAIFE [1999], *IFLA Statement on Libraries and Intellectual Freedom*, Aja, 25 marzo 1999, nella traduzione italiana di Maria Teresa Natale, *Dichiarazione dell'IFLA sulle biblioteche e sulla libertà intellettuale*: http://IFLA.queenslibrary.org/faife/policy/IFLAstat/IFLAstat_it.htm.

IFLA. SECTION OF UNIVERSITY LIBRARIES AND OTHER GENERAL RESEARCH LIBRARIES [1999], *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*, edited by Roswitha Poll, Peter te Boekhorst, Munchen, Saur, 1996. Traduzione italiana: *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie*, Roma, AIB, 1999.

IFLA. REFERENCE AND INFORMATION SERVICES SECTION [2002], *Ifla digital reference standards project*, submitted by Vera Fullerton, December 2002, <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drsp.htm>.

IFLA/FAIFE [2002], *The Ifla Internet manifesto*, 2002, <http://archive.ifla.org/III/misc/im-e.htm> (versione inglese), traduzione italiana di Maria Teresa Natale: *Manifesto Ifla per Internet*, <http://archive.ifla.org/III/misc/im-it.htm>.

IFLA [2002], *Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida Ifla/Unesco per lo sviluppo*, Roma, AIB, 2002.

IFLA. SEZIONE REFERENCE WORK [2004], *Digital Reference Guidelines*, July 2004, <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm> (testo originale in inglese), traduzione italiana: *Linee Guida per il servizio di digital reference*, luglio 2004, <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/DigitalReferenceGuidelines-IT.pdf>.

Informare a distanza: i servizi di reference remoto e il ruolo della cooperazione : giornata di studio, Firenze, 10 dicembre 2003, a cura di Carlo Paravano, Firenze, Pagnini, 2005.

L'informazione a portata di mano : biblioteche, tecnologie e servizi agli utenti : atti del 27. congresso nazionale dell'associazione italiana biblioteche : Pisa, 27-29 novembre 1991, a cura di Elena Boretti, Riccardo Ridi, Milano, Bibliografica, 1992.

INGERSOLL WYER JAMES [1930], *Reference work: a textbook for students of library work and librarians*, Chicago, American Library Association, 1930.

INGROSSO RAFFAELLA M. [2007], *Reference digitale circumnavigando in 20'... sostando per Parigi : ovvero ma come funziona all'estero?*, in: *In-Formiamoci 2007 : laboratorio di riflessione sul Reference Digitale Cooperativo*, Modena, SBA Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, 18 ottobre 2007, <http://www.sba.unimore.it/on-line/Home/documento4005945.html>.

INNOCENTI PIERO [2008], *Bibliografia, biblioteconomia, documentazione*, in: *Dal documento all'informazione*, a cura di Roberto Guarasci ; prefazione di M. Teresa Cabrè, Milano, Iter, 2008, pp. 47-80.

J

JANES JOSEPH [2003], *Introduction to reference work in the digital age*, New York ; London, Neal-Schuman, 2003.

JENKINS HENRY [2007], *Cultura convergente*, Milano, Apogeo, 2007.

JULIEN HEIDI - GENUIS SHELAGH K. [2009], *Emotional labour in librarians' instructional work*, «Journal of Documentation», 65 (2009), n. 6, pp. 926-937.

K

KASOWITZ ABBY S. [2001], *Trends and issues in digital reference services*, «Eric Digest», November 2001, pp. 1-8, disponibile a partire da: <http://www.eric.ed.gov>.

KIBBEE JO [2006], *Librarians without borders? Virtual reference service to unaffiliated users*, «The Journal of academic librarianship», 32 (2006), n. 5, pp. 467-473.

KING DAVID LEE [2008], *Designing the digital experience : how to use experience design tools and techniques to build websites customers love*, Medford, Information Today, 2008.

KOTLER NEIL - KOTLER PHILIP [1999], *Marketing dei musei : obiettivi, traguardi, risorse*, Torino, Edizioni di Comunità, 1999.

KOYLE KAREN [2006], *The Future of Library Systems, Seen From the Past*, «Journal of Academic Librarianship», 33 (2006), n. 1, pp. 138-140.

KROSKI ELLYSSA [2008a], *On the move with the mobile web: libraries and mobile technologies*, «Library technology reports», 44 (July 2008), n. 5, pp. 1-59.

KROSKI ELLYSSA [2008b], *Web 2.0 for librarians and information professionals*, New York, Neal-Schuman, 2008.

KURUPPU PALI U. [2007], *Evaluation of reference services: a review*, «The Journal of Academic Librarianship», 33 (2007), n. 3, pp. 368-381.

L

LANKES DAVID R. [2003], *The digital reference fallacy*, 24 marzo 2003 [draft], <<http://quartz.syr.edu/rdlankes/Publications/Journals/Fallacy.pdf>>.

LANKES DAVID R. - SILVERSTEIN JOANNE - NICHOLSON SCOTT [2007], *Le reti partecipative : la biblioteca come conversazione*, traduzione italiana a cura di Angela Di Iorio e Marialaura Vignocchi, Syracuse, Information Institute of Syracuse, 2007, <<http://www.aib.it/aib/cg/gbdigd07.pdf>>.

LANKES DAVID R. [2009], *New concepts in digital reference*, Chapel Hill, Morgan&Claypool, 2009.

LANKES DAVID R. [2010a], *Future of Digital Libraries*, videolezione per il Master internazionale *Digital Libraries Learning (DILL)* in collaborazione tra Università degli Studi di Parma, Università di Tallin e Università di Oslo, 2010, <<http://vimeo.com/14230270>>.

LANKES DAVID R. [2010b], *Reference in the crowd*, in: *Trendy Topics: Digital conference (T2Ref)*, 14 settembre 2010, slides: <<http://quartz.syr.edu/rdlankes/Presentations/2010/Trendy.pdf>>; <<http://www.trendytopics.info/Archive/ArchiveT2Ref.htm>>; video: <<http://vimeo.com/14994879>>.

LANKES DAVID R. [2011], *Atlas of new Librarianship*, Cambridge (Mass.), Mit Press, 2011.

LAUER J. D. - MCKINZIE S. [2002-2003], *Bad moon rising: a candid examination of digital reference and what it means to the profession*, «The reference librarian», (2002-2003), n. 79/80, pp. 45-56.

LAUER J. D. - MCKINZIE S. [2003], *Le travail de référence virtuel : Un service surestimé, gonflé et pas même réel*, «BBF», 48 (2003), n. 4, pp. 63-65, <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-04-0063-012>>.

LAVENDER KENNETH - NICHOLSON SCOTT - POMERANTZ JEFFREY [2005], *Building Bridges for Collaborative Digital Reference between Libraries and Museums through an Examination of Reference in Special Collections*, «The Journal of Academic Librarianship», 31 (2005), n. 2, pp. 106-118.

LEE JENNIFER - HAYDEN K. ALIX - MACMILLAN DON [2004], *"I Wouldn't Have Asked for Help if I had to go to the Library": Reference Services On Site*, «Science and Technology Librarianship», (Fall 2004), <<http://www.istl.org/04-fall/article2.html>>.

LEOMBRONI CLAUDIO - POGGIALI IGINO [1996], *Biblioteche e reti civiche: un'alleanza per la libertà*, «Bollettino AIB», 36 (settembre 1996), n. 3, pp. 291-304, <http://www.aib.it/aib/boll/1996/96-3-291.htm>.

LEOMBRONI CLAUDIO [2004], *Appunti per un'ontologia delle biblioteche digitali: considerazioni sulla Biblioteca digitale italiana*, «Bollettino AIB», 44 (giugno 2004), n. 2, pp. 115-131, <http://www.aib.it/aib/boll/2004/0402115.htm>.

LEOMBRONI CLAUDIO [2006], *Collezioni in rete: reti bibliotecarie, comunità di distribuzione, distretti digitali*, in: *Gestione delle raccolte e cooperazione nella biblioteca ibrida*, a cura di Nicola Benvenuti, Rossana Morriello, Firenze, University Press, 2006, pp. 79-92.

LEOMBRONI CLAUDIO [2007], *Dalla cooperazione bibliotecaria alla comunità di distribuzione*, in: *Vincere facendo rete*, a cura di Maria Stella Rasetti, Milano, Bibliografica, 2007, pp. 56-73.

LEOMBRONI CLAUDIO [2010], *SBN: il nuovo protocollo d'intesa tra tradizione e futuro*, in: *AIB, Rapporto sulle biblioteche italiane 2009-2010*, a cura di Vittorio Ponzani ; direzione scientifica di Giovanni Solimine, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 2010, pp. 93- 99.

LEONARDI CARLA [1995], *Il reference in biblioteca : guida ai servizi d'informazione*, Milano, Bibliografica, 1995.

LEONARDI CARLA [2000], *I servizi di informazione al pubblico : il rapporto con l'utente in una biblioteca amichevole*, Milano, Bibliografica, 2000.

LESSICK SUSAN - RUTTENBERG JUDY - TUNENDER HEATHER - KJAER, KATHRYN, KATZARKOV ROUMIANA - JAMES E. CROOKS [2003], *Digital Video: The Next Step in Reference and Education*, in: *Learning to Make a Difference*. 11. Conferenza nazionale ACRL, Charlotte (North Carolina), 10-13 aprile 2003, <http://projects.lib.uci.edu/digvid/acrlpaper.pdf>.

Library Strategy 2010 : Policy of the Finnish Ministry of Education for ensuring access to knowledge and culture. Public Libraries [2003], Ministry of Education, Media Division, Department for Cultural, Sport and Youth Policy, Helsinki, 2003, http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2003/liitteet/opm_156_kseng.pdf?lang=en.

LINCH MARY JO [1983], *Research in library reference/information service*, «Library trends», Winter 1983, pp. 401-420.

LINDBLOOM MARY-CAROL [2010], *Days of future past and digital reference*, in: *Trendy Topics: Digital conference (T2Ref)*, 14 settembre 2010, slides: <http://www.trendytopics.info/Archive/ArchiveT2Ref.htm>.

Linee guida per la costruzione e lo sviluppo delle collezioni di reference per le biblioteche pubbliche piccole e medie, a cura di AIB. Gruppo di lavoro Sezione Lombardia ; Servizio Biblioteche della Provincia di Milano, Roma, AIB, 2009.

LIU JIA [2006], *Is the collaborative service always superior to the single library service? A project for evaluating the chat reference services in USA*, «Bibliothek forschung und praxis», 30 (2006), n. 3, pp. 353-366.

LIU JIA [2007], *The evaluation of world-wide digital reference services in libraries*, Oxford, Chandos, 2007.

LIU JIA [2008a], *Digital Library and Digital Reference Service: Integration and Mutual Complementarity*, «Policy futures in education», 6 (2008), n. 1, pp. 59-76, <<http://www.wwwwords.co.uk/>>.

LIU JIA [2008b], *An overview of the digital reference services in german libraries*, «Bibliothek forschung und praxis», 32 (2008), n. 3, pp. 359-371.

LOCKE CHRISTOPHER - LEVINE RICK - SEARLS DOC - WEINBERGER DAVID [2000], *The Cluetrain Manifesto : the end of business as usual*, Cambridge, Perseus, 2000, <<http://www.cluetrain.com/book/95-theses.html>>.

LONGO BRUNELLA [2001], *I servizi di reference nell'era dell'accesso*, «Biblioteche oggi», 19 (aprile 2001), n. 3, pp. 42-58.

LONGO BRUNELLA [2004], recensione a: *Digital reference services*, edited by Bill Katz, Birghampton, Haworth information press, 2004), «Biblioteche oggi», 22 (settembre 2004), n. 7, pp. 74-76.

LOPATOVSKA IRENE - MOKROS H. B. [2008], *Willingness to pay and experienced utility as measures of affective value of information objects: Users' accounts*, «Information Processing and Management: an International Journal», 44 (2008), n. 1, pp. 92-104.

LOPATOVSKA IRENE - ARAPAKIS IOANNIS [2011], *Theories, methods and current research on emotions in library and information science, information retrieval and human-computer interaction*, «Information processing & management», 47 (2011), n. 4, pp. 575-592.

LUPIEN PASCAL [2004], *La référence virtuelle en temps réel: avantages et défis*, «Argus», 33 (2004), n. 1, pp. 13-18.

M

MACK DANIEL - BEHLER ANNE - ROBERTS BETH - RIMLAND EMILY [2007], *Reaching students with Facebook data and best practices*, «Electronic journal of academic and special librarianship», 8 (2007), n. 2, <http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v08n02/mack_d01.html>.

MALINCONICO S. MICHAEL [2007], *Bibliotecari virtuali: promesse, prospettive, difficoltà*, in: *Informare distanza 2.0 : condividere e cooperare nel reference oggi*, Firenze, 12 aprile 2007, <http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/Malinconico20070412.pdf>.

MALINCONICO MICHAEL [2009], *Biblioteche, nuove tecnologie e tutela della privacy*, in: *I diritti della biblioteca*, a cura di Cristina Borgonovo, Alessandra Scarazzato, Milano, Bibliografica, 2009, pp. 318-330.

MARCONDES, CARLOS H., MENDONÇA MARILIA A. R., DE CARVALHO, SUZANA M. H. [2005], *Servicos via web em bibliotecas universitarias brasileiras*, in: *6. Encontro nacional de ciencia da informacao Cinform*, Instituto de ciencia de informacao dell'Università di Bahia, Salvador, 14-17 Junho 2005,

http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/CarlosMarcondesMariliaMendoncaSuzanaCarvalho.pdf.

MARTIN PAMELA N. [2008], *Theoretical foundations for re-envisioning reference*, in: *Reference Renaissance: current and future trends*, sponsored by the Bibliographical Center for Research of Aurora, Colorado; Reference and User Services Association, a division of the American Library Association, Denver (Colorado), 4-5 August 2008, <http://www.bcr.org/referencerenaissance/presentations.html> (alla data di ultimo controllo dei siti web non risulta più disponibile online a questo indirizzo).

MARTIN REBECCA [1990], *The paradox of public services: where do we draw the line?*, «College and research libraries», 51 (January 1990), n. 22, pp. 20-26.

MAZZOCCHI JULIANA [2010], *Blog di biblioteca: una moda difficile da seguire? I numeri e le caratteristiche di un fenomeno in espansione*, «Biblioteche oggi», 28 (maggio 2010), n. 4, pp. 20-28.

MCCLURE C. R. - R. DAVID LANKES - MELISSA GROSS - BEVERLY CHOLTCO-DEVLIN [2002], *Statistics, Measures, and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services: Guidelines and Procedures*, Syracuse, Information institute of Syracuse school of information studies Syracuse University, 2002 [draft], <http://quartz.syr.edu/rdlankes/Publications/Books/Quality.pdf>.

McConnell funding project final report. A digital reference service for a digital library: chat thecnology in a remote reference service, edited by Diane Granfield, Toronto, Ryerson University Library, 15 maggio 2002, <http://www.ryerson.ca/library/ask/McConnell.pdf>.

MCGLAMERY SUSAN - ULRICH PAUL S. [2007], *Serving patrons in their language, not just ours*, in: *World library and information congress: 73. IFLA general conference and council*, Durba (South Africa), 19-23 August 2007, http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-McGlamery_Ulrich-en.pdf.

MERLO VEGA JOSÉ ANTONIO [2004], *Servicios digitales en ámbitos bibliotecarios : tendencias y reflexiones*, «Boletín de la Confederación de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas», 54 (giugno 2004), n. 1-2, pp. 377-385, <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pdf/anabad2004.pdf>.

METTIERI FABIO, RIDI RICCARDO [2003], *Le biblioteche italiane in rete*, «Economia della cultura», 13 (2003), n. 3, pp. 407-411.

METTIERI FABIO [2009], *Il grande inganno del Web 2.0*, Roma ; Bari, Laterza, 2009.

MILLER PAUL [2000], *Interoperability. What is it and why should I want it*, «Ariadne», (21 giugno 2000), n. 24, <http://www.ariadne.ac.uk/issue24/interoperability/>.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI. RIO (RICERCA, INNOVAZIONE, ORGANIZZAZIONE) [2007], *Carta della qualità dei servizi degli istituti e dei luoghi della cultura*, 2007, <http://www.rio.beniculturali.it/>.

MINERVA [2005], *Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali*, Roma, Ministero per i beni e le attività culturali, 2005², <http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria-i/indice0512.htm>.

MINERVA [2009], *Manuale per l'interazione con gli utenti del web culturale*, a cura di Pierluigi Feliciati, Maria Teresa Natale, MINERVA eC Project, Roma 2009, http://www.minervaeurope.org/publications/handbookwebusers_it.htm (versione italiana); <http://www.minervaeurope.org/publications/handbookwebusers.htm> (versione inglese).

MITCHELL ERIK - GILBERTSON KEVIN [2008], *Using Open Source Social Software as Digital Library Interface*, «D-Lib magazine», 14 (March-April 2008), n. 3/4, <http://www.dlib.org/dlib/march08/mitchell/03mitchell.html>.

MORIELLO ROSSANA [2010], *Web 2.0: la rivoluzione siamo noi. Strumenti, servizi, prospettive del web sociale*, «Biblioteche oggi», 28 (aprile 2010), n. 3. pp. 9-30.

MUET FLORENCE - SALAÜN JEAN-MICHEL [2001], *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation*, Paris, Electre-Cercle de la librairie, 2001.

MURPHY JOE [2008], *Management Models and Considerations for Virtual Reference*, «Science & Technology Libraries», 28 (2008), n. 5 [preprint], <http://eprints.rclis.org/handle/10760/11888>.

MYERS JUDY E. [1994], *Reference services in the virtual library*, «American Libraries», 25 (1994), n. 7, pp. 634-638.

N

NATIONAL AND STATE LIBRARIES AUSTRALASIA [2008], *Re-imagining library services : strategic plan*, July 2008, http://www.nsla.org.au/sites/default/files/publications/NSLA.Discussion-Paper-Reimagining.Library.Services.Strategic.Plan_200807.pdf.

NERI FRANCO [2010], *La biblioteca di Babele: come [non] scrivere linee guida nell'era della globalizzazione*, in: *Il mondo in biblioteca, la biblioteca nel mondo: verso una dimensione internazionale del servizio e della professione*, a cura di Massimo Belotti, Milano, Bibliografica, 2010, pp. 111-121.

NGUYEN CLAIRE [2006], *Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif : Analyses comparées et propositions à partir de l'exemple de l'Université de Montréal*, mémoire d'étude sous la direction d'Elisabeth Noël, diplôme de conservateur de bibliothèque, Villeurbanne, Enssib, Janvier 2006, <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-555>. Volume d'annexes: http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/33/48/92/PDF/mem_00000322.pdf.

NICCOLUCCI FRANCO [2006], *Biblioteche digitali e musei virtuali*, «Digitalia», 1 (dicembre 2006), n. 2, pp. 38-51, http://digitalia.sbn.it/upload/documenti/digitalia2_NICCOLUCCI_globale.pdf.

NIELSEN KRISTI [2005], *Virtual versus face-to-face reference: comparing users' perspectives on visits to physical and virtual reference desks in public and academic libraries*, in: *71. Conferenza IFLA Libraries : a voyage of discovery*, Oslo, 14-18 agosto 2005, <http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/027e-Nilsen.pdf>.

NISO [2006], *Question/Answer Transaction Protocol (QATP)*, dicembre 2006, <http://www.niso.org/publications/tr/TR04-NetRefQAProtocol.pdf>.

O

OSSERVATORIO PERMANENTE CONTENUTI DIGITALI [2008], *Rapporto 2008*, 2008, disponibile a partire da: <http://www.osservatoriocontenutidigitali.it>.

OSSERVATORIO PERMANENTE CONTENUTI DIGITALI [2009], *Rapporto 2009*, 2009, disponibile a partire da: <http://www.osservatoriocontenutidigitali.it>.

P

PACILLO ANGELA [2006], *Chiedi @lla tua biblioteca. Segnaweb seleziona servizi di reference online per il cittadino*, «Biblioteche oggi», 24 (ottobre 2006), n. 8, pp. 45-54, <http://www.bibliotecheoggi.it/2006/20060804501.pdf>.

PAPI FRANCESCA [2011], *Cooperazione e interistituzionalità nel reference digitale: indicazioni ed orientamenti nella legislazione nazionale italiana e regionale dell'Emilia-Romagna*, «Bollettino AIB», 51 (marzo-giugno 2011), n. 1/2, pp. 79-94.

PARAVANO CARLO [2003], *Chiedi in Biblioteca: un servizio di reference collaborativo tra le biblioteche della Toscana*, in: *Informare a distanza*, Firenze, 10 dicembre 2003, http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/convegno/paravano.shtml.

PARAVANO CARLO [2011], *Il reference digitale cooperativo della Regione Toscana*, in: *Scambiamoci le pratiche: esperienze italiane di reference digitale cooperativo interistituzionale a confronto*, seminario organizzato da SBA Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, Modena, 6 giugno 2011, http://www.chiedialbibliotecario.unimore.it/_files/slp/slp_060611_refdig_toscana.pdf.

PENSATO RINO [1998], *Il servizio di consultazione*, in: *Lineamenti di biblioteconomia*, a cura di Paola Geretto, Roma, La Nuova Italia Scientifica, 1991, pp. 271-297.

PENKA JEFFREY T. [2003], *The technological challenges of digital reference : an overview*, «D-Lib magazine», 9 (February 2003), n. 2, <http://www.dlib.org/dlib/february03/penka/02penka.html>.

Perceptions of libraries and information resources : a report to the OCLC membership [2005], Dublin, (Ohio), OCLC Online Computer Library Center, c2005, http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept_all.pdf.

PESSOA PATRICIA - BASTOS DA CUNHA MURILO [2007], *Perspectivas dos servicos de referencia digital*, «I&S», 17 (2007), n. 3, pp. 69-82, <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/836/1587>.

PETTITI ELEONORA [2010], *Oltre Whittaker: valutazione di biblioteche digitali (tre studi di caso: Tor Vergata Digital Library; Biblioteca digitale dell'Accademia della Crusca; DigitaMi)*, «Culture del testo e del documento», (maggio-agosto 2010), n. 32, pp. 5-72.

PINE B. JOSEPH II - GILMORE JAMES H. [2000], *L'economia delle esperienze : oltre il servizio*, Milano, Etas, 2000.

POMERANTZ JEFFREY [2003], *Integrating Digital Reference Service into the Digital Library Environment*, in: *The Digital Reference Research Agenda*, edited by R. D. Lankes, S. Nicholson & A. Goodrum, Chicago, Association of College and Research Libraries, 2003, pp. 23-47.

POMERANTZ JEFFREY - SCOTT NICHOLSON - YVONNE BELANGER - R. DAVID LANKES [2004a], *The current state of digital reference: validation of a general digital reference model through a survey of digital reference services*, «Information processing and management», 40 (2004), pp. 347-363.

POMERANTZ JEFFREY - STUTZMAN FREDERIC [2004b], *Lyceum: a blogosphere for library reference*, Chapel Hill (NC), University of North Carolina at Chapel Hill School of Information and Library Science, 2004 (Technical Report No. TR-2004-02),
<http://sils.unc.edu/research/publications/reports/TR-2004-02.pdf> (alla data di ultimo controllo dei siti web non risulta più disponibile a questo indirizzo).

POMERANTZ JEFFREY [2006a], *Collaboration as the norm in reference work*, «Reference & user services quarterly», 46 (2006), n. 1, pp. 45-55.

POMERANTZ JEFFREY [2006b], *Google scholar and 100% availability of information*, «Information technology and libraries», 25 (2006), n. 1, pp. 52-56.

POMERANTZ JEFFREY [2008a], *Digital (library services) and (Digital library) services*, «Journal of digital information», 9 (2008), n. 2, <http://journals.tdl.org/jodi/article/view/227>.

POMERANTZ JEFFREY [2008b], *Evaluation of online reference services*, «Bulletin of the american society for information science and technology», December 2007/January 2008, <http://www.asis.org/Bulletin/Dec-07/pomerantz.html>.

R

RABNER LANELL - LORIMER SUZANNE [2002], *Definitions of reference service: a chronological bibliography*. Documento redatto per ERUS (*Evaluation of Reference and User Services*. Comitato RUSA), 2002,
<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/sections/rss/rsssection/rsscomm/evaluationofref/refdefbibrev.pdf>.

RAIMONDI MARCO [2005], *Marketing del prodotto-servizio : integrare tangibile e intangibile per offrire valore al cliente*, Milano, Hoepli, 2005.

RANGANATHAN SHIYALI RAMAMRITA [1957 e 2010], *The five laws of library science*, Madras, The Madras library association ; London, Blunt and sons, 1957² ; nella traduzione italiana: *Le cinque leggi della biblioteconomia*, traduzione e note a cura di Laura Toti ; saggio introduttivo di Giovanni Solimine, Firenze, Le Lettere, 2010.

RANGANATHAN SHIYALI RAMAMRITA [2009], *Reference service*, Bangalore, Sarada Ranganathan Endowment for Library Science, 1961 ; nella traduzione italiana: *Il servizio di reference*, a cura di Carlo Bianchini ; prefazione di Mauro Guerrini, Firenze, Le Lettere, 2009.

RETTING JAMES [1978], *A theoretical model and definition of the reference process*, «RQ», 18 (1978), n. 1, pp. 19-29.

RIDI RICCARDO [2006], *In equilibrio fra personalizzazione e standardizzazione: soddisfare l'utente senza snaturare il ruolo della biblioteca*, «Biblioteche oggi», 24 (2006), n. 4, pp. 15-22.

RIDI RICCARDO [2007a], *La biblioteca come ipertesto*, Milano, Bibliografica, 2007.

RIDI RICCARDO [2007b], *Manifesto per la biblioteca ipertestuale. Versione 1.0*, «Bibliotime», 10 (novembre 2007), n. 3, <<http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-x-3/ridi.htm>>.

RIDI RICCARDO [2007c], *Reference digitale*, in: *Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine, Paul Gabriele Weston, Roma, Carocci, 2007, disponibile con aggiornamenti: <<http://lettere2.unive.it/ridi/referencedig.htm>>.

RIDI RICCARDO [2009], *Biblioteche & formazione online*, Venezia, Università Cà Foscari. Dipartimento di studi storici, 2009 (Collana virtuale WP-LIS-7: Working Papers in Library and Information Science, n. 7), <<http://lettere2.unive.it/ridi/wplis07.pdf>>.

RIDI RICCARDO [2010], *Il mondo dei documenti : cosa sono, come valutarli e organizzarli*, Roma, Laterza, 2010.

RIFKIN JEREMY [2000], *L'era dell'accesso : la rivoluzione della new economy*, Milano, Mondadori, 2000.

RINNOVATI LAURA [2009], *Exploration of the use of Library 2.0 and its role in the transformation of personalised services in Italian libraries*, in: *Emerging trends in technology: libraries between Web 2.0, semantic web and search technology*, Firenze, 19 agosto 2009, <<http://www.ifla2009satelliteflorence.it/meeting3/program/assets/LauraRinnovati.pdf>> (alla data di ultimo controllo dei siti web non è più stato possibile accedere al dominio <http://www.ifla2009satelliteflorence.it> pertanto anche al contributo di Laura Rinnovati).

RÖSCH HERMANN [2003], *Digital Reference in Germany : an overview and experiences on the need for qualifications*, in: *World Library and Information Congress: 69° IFLA General Conference and Council*, Berlino, 1-9 agosto 2003, <http://ifla.queenslibrary.org/IV/ifla69/papers/107e_trans-Roesch.pdf>.

RÖSCH HERMANN [2006], *Digital reference services: state of the art in the focus on quality*, relazione tenuta alla 72° conferenza IFLA, Seoul, agosto 2006, <<http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch-en.pdf>>.

ROSCO MICHELE [2003], *Il marketing dell'informazione e della conoscenza : le biblioteche al tempo della net-economy*, Milano, Bibliografica, 2003.

ROTHSTEIN SAMUEL [1955 e 1989], *The development of reference services through academic traditions, public library practice and special librarianship*, Chicago, Association of College and Reference Libraries, 1955, ripubblicato anche in: *Rothstein on reference... with some help from friends*, edited by Bill Katz and Charles A. Bunge, Binghamton, Haworth, 1989, pp. 7-32.

ROTHSTEIN SAMUEL [1961], *Reference Service: the New Dimension in Librarianship*, «College and Research Libraries», 22 (January 1961), pp. 11-18.

ROTHSTEIN SAMUEL [1989 e 1990], *An unfinished history: a developmental analysis of reference services in American academic libraries*, in: *Rothstein on reference... with some help from friends*, edited by Bill

Katz, Charles A. Bunge, Binghamton, Haworth, 1989, pp. 365-409, ripubblicato anche in: «The reference librarian», 11 (1990), n. 25-26, pp. 365-409.

RULLANI ENZO [2004a], *Economia della conoscenza : creatività e valore nel capitalismo delle reti*, Roma, Carocci, 2004.

RULLANI ENZO [2004b], *La fabbrica dell'immateriale : produrre valore con la conoscenza*, Roma, Carocci, 2004.

RULLANI ENZO [2010], *Modernità sostenibile. Idee, filiere e servizi per uscire dalla crisi*, Venezia, Marsilio, 2010.

RUSA. STANDARDS AND GUIDELINES COMMITTEE (prepared by) - ACCESS TO INFORMATION COMMITTEE (revised by) - BOARD OF DIRECTORS (approved by) [2000], *Guidelines for information services*, 2000, <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesinformation.cfm>.

RUSA. TASK FORCE ON PROFESSIONAL COMPETENCIES (written by) - BOARD OF DIRECTORS (approved by) [2003], *Professional competencies for reference user services librarians*, 2003, <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional> ; nella traduzione in italiano di Virginia Gentilini, *Linee guida delle competenze professionali dei bibliotecari addetti al reference e ai servizi al pubblico*, febbraio 2008, <http://www.aib.it/aib/cen/ifla/rusa0804a.htm>.

RUSA. MARS DIGITAL REFERENCE GUIDELINES AD HOC COMMITTEE (originally prepared by) - BOARD OF DIRECTORS (approved by) [2004 e 2010], *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*, Reference and User Services Association, 2004, <http://www.ala.org/ala/rusa/protocols/referenceguide/virtrefguidelines.cfm>. Ed. Riveduta a marzo 2010: MARS/RSS VIRTUAL REFERENCE COMMITTEE (revised by in 2009) - STANDARDS AND GUIDELINES COMMITTEE (approved by) - BOARD OF DIRECTORS (approved by): <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>.

RUSA. COOPERATIVE REFERENCE SERVICE COMMITTEE (prepared and revised by) - BOARD OF DIRECTORS (approved by) [2006], *Guidelines for cooperative reference services*, 2006, <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinescooperative.cfm>.

RUSA. MOUSS MANAGEMENT FOR REFERENCE COMMITTEE (revised by) - BOARD OF DIRECTORS (approved by) [2007], *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers*, 2004 (rev. settembre 2007), <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral.cfm> ; nella traduzione in italiano di Patrizia Lucchini, *Linee guida delle performance di comportamento per i professionisti dei servizi informativi e di reference*, febbraio 2008, <http://www.aib.it/aib/cen/ifla/rusa0804b.htm>.

RUSA. SUBGROUP OF RSS EXECUTIVE COMMITTEE (submitted by) - BOARD OF DIRECTORS (approved by) [2008], *Definitions of reference*, 14 gennaio 2008, <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/definitionsreference.cfm> ; nella traduzione in italiano di Elena Boretti, *Definizione di "Transazione di reference"*, maggio 2008, <http://www.aib.it/aib/cen/ifla/rusa0805.htm>.

S

SALARELLI ALBERTO - TAMMARO ANNA MARIA [2000], *La biblioteca digitale*, Milano, Bibliografica, 2000.

SANDHAM MARK - STEINBERG CAROLA [2010], *Emotional labour in librarianship : an unpublished case study and postscript*, 2010, <http://ebookbrowse.com/emotional-labour-in-studying-identities-pdf-d77894603>.

SANTOCCHINI EMILIANO [2010], *Analizzare l'utenza di una biblioteca. I casi della biblioteca di sociologia e comunicazione della Università "La Sapienza" e delle biblioteche dei Poli scientifico-didattici della Romagna*, Roma, AIB, 2010.

SANTORO MICHELE [2004], *La cognizione del valore : il vantaggio competitivo delle biblioteche nell'era digitale*, «Biblioteche oggi», 22 (dicembre 2004), n. 10, pp. 34-56, <http://www.bibliotecheoggi.it/2004/20041003401.pdf>.

SANTORO MICHELE [2007], *Lo staff su misura: gli intangibile assets nell'evoluzione dei servizi informativi*, in: *La biblioteca su misura: verso la personalizzazione del servizio*, a cura di Claudio Gamba, Maria Laura Trapletti, Milano, Bibliografica, 2007, pp. 72-91.

SERRAI ALFREDO [1981], *In difesa della biblioteconomia : indagine sulla identità, le competenze e le aspirazioni di una disciplina in cerca di palinogenesi*, Firenze, La Nuova Italia, 1981.

SHACHAF PNINA - HOROWITZ SARAH M. [2006], *Are virtual reference services color or blind?*, «Library & Information Science Research», 28 (September 2006), n. 4, pp. 501-520.

SHACHAF PNINA - MEHO LOKMAN I. - HARA NORIKO [2007], *Cross-cultural analysis of e-mail reference*, «The Journal of Academic Librarianship», 33 (March 2007), n. 2 pp. 243-253, <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/10852/1/crossCulturalAnalysisOfEmailReference.pdf>.

SHACHAF PNINA - HOROWITZ, SARAH M. [2008], *Virtual reference service evaluation: Adherence to RUSA behavioral guidelines and IFLA digital reference guidelines*, «Library & Information Science Research», 30 (2008), n. 2, pp. 122-137.

SHACHAF PNINA [2009a], *The paradox of expertise : is Wikipedia reference Desk as good as your personal library?*, «The Journal of Documentation», 65 (March 2009), n. 6, pp. 977-996.

SHACHAF PNINA [2009b], *Social reference and library reference services*, in: *Emerging trends in technology: libraries between Web 2.0, semantic web and search technology*, Firenze, 19-20 agosto 2009, <http://www.ifla2009satelliteflorence.it/meeting3/program/assets/PninaShachaf.pdf> (alla data di ultimo controllo dei siti web non è più stato possibile accedere al dominio <http://www.ifla2009satelliteflorence.it> pertanto neppure al contributo di Pnina Shachaf).

Sharing, Privacy and Trust in Our Networked World : a report to the OCLC membership, Dublin (Ohio), OCLC, 2007, <http://www.oclc.org/reports/pdfs/sharing.pdf>.

SHARMA PRABHA [2007], *Digital Libraries: Reaching out to people with special Reference to India*, Jaipur, University's Library of Rajasthan, maggio 2007,

<http://drtc.isibang.ac.in:8080/xmlui/bitstream/handle/1849/402/prabha-sharma.pdf?sequence=1> ; oppure disponibile a partire dalla url: <http://printfu.org/special+libraries+in+india>.

SHERA JESSE H., *The reference function of the library*, in: Jesse H. Shera, *Knowing books and men; Knowing computers, too*, Littleton, Libraries unlimited, 1973, pp. 195-225.

SHUGUANG ZHANG [2005], *The Development and challenges of Virtual Reference Service of library in China*, Beijing, National Library of China, 2005, <http://www.lsc.org.cn/Attachment/Doc/1144634876.doc>.

SILIPIGNI CONNAWAY LYNN - RADFORD MARIE L. [2011], *Seeking Synchronicity: Revelations and Recommendations for Virtual Reference*, Dublin (Ohio), OCLC Research, July 2011, <http://www.oclc.org/reports/synchronicity/full.pdf>.

SLOAN BERNIE [1998a], *Electronic Reference Services: Some Suggested Guidelines*, «Reference & User Service Quarterly», 38 (1998), n. 1, pp. 77-82 ; nella traduzione in italiano: *Servizi di reference elettronico: una proposta di linee guida*, a cura della Commissione Nazionale Università e Ricerca dell'AIB, <http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/trsloan.htm>.

SLOAN BERNIE [1998b], *Service perspectives for the digital library remote reference services*, «Library trends», 47 (22 June 1998), pp. 117-143.

SOLIMA LUDOVICO [2001], *Marketing strategico per la gestione dei musei*, in: *Museo contro museo : le strategie, gli strumenti, i risultati*, a cura di Pietro A. Valentino, Gianfranco Mossetto, Firenze, Giunti, 2001, pp. 55-81.

SOLIMA LUDOVICO [2004], *L'impresa culturale : processi e strumenti di gestione*, Roma, Carocci, 2004.

SOLIMINE GIOVANNI [S. D.], *Le strategie comunicative della biblioteca*, in: *Parola di biblioteca*, speciale del Portale Treccani.it, s. d., http://www.treccani.it/Portale/sito/lingua_italiana/speciali/biblioteca/solimine.html.

SOLIMINE GIOVANNI [2003], *Gestire il cambiamento*, a cura di Giovanni Solimine, Milano, Bibliografica, 2003.

SOLIMINE GIOVANNI [2004], *La biblioteca : scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma ; Bari, Laterza, 2004.

SOLIMINE GIOVANNI - WESTON PAUL GABRIELE [2007a], *Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine, Paul Gabriele Weston, Roma, Carocci, 2007.

SOLIMINE GIOVANNI [2007b], *Verso una biblioteconomia 2.0?*, «Bollettino AIB», 47 (dicembre 2007), n. 4, pp. 433-434, <http://www.aib.it/aib/boll/2007/0704433.htm>.

SOLIMINE GIOVANNI [2009a], *La biblioteca non è un'isola*, «Bollettino AIB», 49 (dicembre 2009), n. 4, pp. 458-459, <http://www.aib.it/aib/boll/2009/0904457.htm>.

SOLIMINE GIOVANNI [2009b], *Ranganathan e le cinque leggi della biblioteconomia*, in: *Belle le contrade della memoria. Studi in onore di Maria Gioia Tavoni*, a cura di Federica Rossi, Paolo Tinti, Bologna, Patron, 2009, pp. 339-349.

SOPRINTENDENZA PER I BENI LIBRARI E DOCUMENTALI DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA [2005-], *Sibib : banca dati anagrafica per le biblioteche degli enti territoriali della regione*, 2005-, <<http://online.abc.regione.emilia-romagna.it/h3/h3.exe/abiblioteche/>>.

SORET DAVID [2007a], *L'évolution des services de référence. L'exemple du renseignement documentaire à Doc'INSA (Lyon)*, mémoire d'étude sous la direction d'Elisabeth Noël, diplôme de conservateur de bibliothèque Villeurbanne, Enssib, 2007, <http://memic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/33/49/22/PDF/mem_00000443.pdf>.

SORET DAVID [2007b], *Les services de référence dans un environnement concurrentiel*, «BBF», 52 (2007), n.6, pp. 20-24, disponibile a partire da: <<http://bbf.ensib.fr>>.

STEPHENS ANNABEL K. [2006], *Twenty-first century public library adult services*, «Reference and user services quarterly», 45 (2006), n. 3, pp. 223-235.

STORMONT SAM [2001], *Going where the users are: live digital reference*, «Information technology and libraries», 20 (2001), n. 3, pp. 129-134.

Studiare, documentarsi, incontrarsi: indagine sull'utenza delle biblioteche universitarie nei Poli della Romagna : indagine sul gradimento da parte dell'utenza (studentesca e non) della qualità dei servizi delle biblioteche dei Poli scientifico-didattici di Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini, indagine a cura di Alessandra Citti, Angela Maria Politi, Fulvia Sabattini, Chiara Semenzato, Sergio Sangiorgi, [s.l. : s.n.], 2009.

Studiare, documentarsi, incontrarsi: indagine sull'utenza delle biblioteche universitarie nei Poli della Romagna : indagine sul gradimento da parte dell'utenza (studentesca e non) della qualità dei servizi delle biblioteche dei Poli scientifico-didattici di Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini, indagine realizzata da, report redatto da Alessandra Citti, Angela Maria Politi, Fulvia Sabattini, Chiara Semenzato, [s.l. : s.n.], 2010.

SVENONIUS ELAINE [2008], *Il fondamento intellettuale dell'informazione*, Firenze, Le Lettere, 2008.

SVEUM TOM [2008], *Open Access versus Copyright. Legal Issues and the Norwegian Ask the Library Service (Biblioteksvar.no)*, in: *16th. BOBCATSSS Symposium 2008: Providing Access to Information for Everyone (BOBCATSSS 2008)*, Zadar (Croazia), 28-30 gennaio 2008, <<http://edoc.hu-berlin.de/conferences/bobcatsss2008/sveum-tor-234/PDF/sveum.pdf>>.

SWEET GREEN SAMUEL [1876], *Personal relations between librarians and readers*, «Library Journal», 1 (1876), n. 1, pp. 74-81, disponibile anche in: <<http://polaris.gseis.ucla.edu/jrichardson/DIS220/personal.htm>>.

SWOPE, M. J. - KATZER, J. [1972], *Why don't they ask questions? The silent majority*, «RQ», 12 (1972), n. 2, pp. 161-166.

T

TAJER PEGAH [2009], *Reference services 2.0: a proposal model for reference services in library 2.0*, in: *7. International Caliber*, Pondicherry University, 25-27 febbraio 2009, Ahmedabad, Infilibnet, c2009, pp. 315-321.

TAMMARO ANNA MARIA [1991], recensione a: *Access services. The convergence of reference and technical services*, edited by Gillian M. McCombs, New York, Haworth press, 1991, «Bolletino AIB», 33 (1993), n. 3, pp. 349-351.

TAMMARO ANNA MARIA [2001], *Il reference nella biblioteca dell'accesso*, «Bibliotime», 4 (novembre 2001), n. 3, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-3/tammaro.htm>>.

TAMMARO ANNA MARIA [2005], *Che cos'è una biblioteca digitale*, «Digitalia», dicembre (2005), n. 0, pp. 14-33, <http://digitalia.sbn.it/upload/documenti/digit00_tammaro.pdf>.

TAMMARO ANNA MARIA [2007], *Biblioteche digitali in Italia : scenari, utenti, staff e sistemi informativi*, a cura di Anna Maria Tammaro, rapporto di sintesi del progetto *Digital libraries applications*, Firenze, Fondazione Rinascimento Digitale, 2007, <<http://www.rinascimento-digitale.it/>>.

TAO DONGHUA - MCCARTHY PATRICK G. - KRIEGER MARY M. - WEBB ANNIE B. [2009], *The Mobile Reference Service: a case study of an onsite reference service program at the school of public health*, «Journal of the medical library association», 97 (2009), n. 1, pp. 34-40, <[http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2605033/?log\\$=activity](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2605033/?log$=activity)>.

TARANTINO RAFFAELE [2001], *Il reference è la biblioteca?*, «Bibliotime», 4 (novembre 2001), n. 3, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-3/tarantin.htm>>.

TAYLOR ROBERT S. [1962], *The process of asking questions*, «American documentation», 13 (October 1962), n. 4, pp. 391-396.

TAYLOR ROBERT S. [1968], *Question-negotiation and information seeking in libraries*, «College and research libraries», 29 (May 1968), n. 3, pp. 178-194.

Le teche del duemila : informazioni, utenza sociale e trasformazione delle biblioteche, a cura di A. Ghidini, P. Malpezzi, E. Minardi, Milano, Franco Angeli, 1993.

TENNANT ROY [2001], *Avoiding unintended consequences*, «Library journal», 1 gennaio 2001, <<http://www.libraryjournal.com/article/CA156524.html>>.

TROILO GABRIELE [2002], *Postmodernità, consumo e marketing dei beni artistici e culturali*, «Micro & Macro marketing», 11 (aprile 2002), n. 1, pp. 9-31.

TRUMP JUDITH F. - TUTTLE IAN P. [2001], *Here, There, and Everywhere: Reference at the Point-of-Need*, «The journal of academic librarianship», 27 (2001), n. 6, pp. 464-466.

TUFANO GABRIELLA [2004-2005], *Valutazione del Servizio di Reference Digitale*, tesina bibliografica elaborata durante il corso di Bibliografia tenuto dal Prof. M. Ceresa, [Roma], Scuola Vaticana di Biblioteconomia, a. a. 2004/2005, <<http://www.aidaweb.it/lavorincorso/tufano.html#E24>>.

TUFANO GABRIELLA [2009], *"BiblioLive": chat reference in biblioteca*, «Aidainformazioni», 27 (gennaio-giugno 2009), n. 1-2,
<http://aidainformazioni.it/aidainformazioni.it/pub/tufano122009.html>.

TURCI MARCO [2010], *COMECinema*, in: *Atti del convegno del 4° incontro nazionale delle biblioteche Sebina. Parte 2, Bologna 27 ottobre 2009*, a cura di Anna Busa, marzo 2010,
http://www.sebina.it/sebina/repository/sebinayou/atti/IV_incontro_nazionale_sebina-seconda.pdf, pp. 11-22.

TYCKOSON DAVID [2003], *On the Desirableness of Personal Relations Between Librarians and Readers: The Past and Future of Reference Service*, «Reference Services Review», 31 (2003), n. 1, pp. 183–196.

U

UNESCO [2004], *Guidelines for e-reference library services for distance learners and other remote users*, prepared for UNESCO by Ian M. Johnson, Peter H. Reid, Robert Newton, Aberdeen, The Robert Gordon University, 2004,
http://portal.unesco.org/ci/en/ev.phpURL_ID=17486&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html.

UNISYS – INTERSISTEMI [2000a], *Studio di fattibilità per la realizzazione della Biblioteca Digitale. Sezione prima. La situazione attuale*, Ver. 1.9, 30 novembre 2000,
<http://www.iccu.sbn.it/opencms/export/sites/iccu/documenti/BDI-SDF.pdf>.

UNISYS – INTERSISTEMI [2000b], *Studio di fattibilità per la realizzazione della Biblioteca Digitale. Sezione seconda. Il progetto di massima*, Ver. 2.2, 19 dicembre 2000,
<http://www.iccu.sbn.it/opencms/export/sites/iccu/documenti/BDI-SDF-Prog.pdf>.

UNISYS – INTERSISTEMI [2000c], *Studio di fattibilità per la realizzazione della Biblioteca Digitale. Rapporto di sintesi*, 30 novembre 2000,
<http://www.iccu.sbn.it/opencms/export/sites/iccu/documenti/BDI-SDF-Sintesi.pdf>.

UNISYS – INTERSISTEMI [2003], *Studio di fattibilità per la realizzazione della Biblioteca Digitale. Aggiornamento 2002-2003*, aprile 2003,
http://www.iccu.sbn.it/opencms/opencms/it/main/bdi/pagina_258.html.

L'uso delle nuove tecnologie dell'informazione nelle biblioteche italiane e il loro impatto sui servizi, a cura di Maria Carla Cavagnis Sotgiu, Marco Cupellaro, Augusta Paci, Antonella Sattin, Carla Scognamiglio, Roma, AIB, 1992.

V

VALENTINO PIETRO ANTONIO [2003], *Le trame del territorio*, Milano, Sperling & Kupfer, 2003.

VAN COURT LAURIE [2008], *Virtual Services librarian job description*, in: *Reference Renaissance: current and future trends*, sponsored by the Bibliographical Center for Research of Aurora, Colorado; Reference and User Services Association, a division of the American Library Association, Denver (Colorado), 4-5 August 2008,
<http://www.bcr.org/referencerenaissance/presentations.html> (alla data di ultimo controllo dei siti web non risulta più disponibile online a questo indirizzo).

VASISHTA SEEMA [2008], *Modernization of Library and Information Services in Technical Higher Education Institutions in North India: state-of-the-art report*, «IFLA Journal», 34 (2008), n. 3, pp. 286-294, <http://archive.ifla.org/V/iflaj/IFLA-Journal-3-2008.pdf>.

VAVREK BERNARD [1968], *A theory of reference service*, «College and research libraries», 29 (November 1968), n. 6, pp. 508-510.

VENTURA ROBERTO [2007a], *025.52 Reference (Servizi di consulenza e d'informazione)*, in: *Biblioteconomia : guida classificata*, diretta da Mauro Guerrini, condirettore Gianfranco Crupi, a cura di Stefano Gambari, con la collaborazione di Vincenzo Fugaldi, Milano, Bibliografica, 2007, pp. 674-679.

VENTURA ROBERTO [2007b], *La valutazione economica della biblioteca: dalla legittimazione alla redditività. Il ROI (Return On Investment)*, in: *10° workshop: I professionisti della conoscenza: quale futuro? Laboratorio "La misurazione d'impatto delle biblioteche, archivi e centri di documentazione"*, Consiglio Regionale della Puglia, Biblioteca multimediale e centro di documentazione Teca del Mediterraneo, Bari, 22-23 giugno 2007, pp. 1-19, <http://www.bcr.puglia.it/tdm/documenti/workshop/2007/Ventura.pdf>.

VENTURA ROBERTO [2011], *Il senso della biblioteca*, Milano, Bibliografica, 2011.

VIGINI GIULIANO [1985], *Reference*, in: IDEM, *Glossario di biblioteconomia e scienza dell'informazione*, Milano, Bibliografica, 1985, p. 86.

VIGNOCCHI MARIALaura [2007], *Il linguaggio delle biblioteche digitali 2*, «Digitalia», giugno (2007), n. 1, pp. 125-131, http://digitalia.sbn.it/upload/documenti/digitalia20061_globale.pdf.

The virtual customer : a new paradigm for improving customer relations in libraries and information services : Satellite Meeting, Sao Paulo, Brasil, August 18-20, 2004, a cura di Mara Sueli Ferreira Pinto Soares, Rejean Savard, Munchen, Saur, 2005.

VIRTUAL REFERENCE DESK NETWORK [2003 e 2006], *Facets of quality for digital reference services*, a cura di Jo Belle Withlatch, giugno 2003⁵ (revised marzo 2006), http://www.webjunction.org/c/document_library/get_file?folderId=438979&name=DLFE-11466.pdf.

W

WALTER VIRGINIA A. - MEDIAVILLA CINDY [2005], *Teens are from Neptune, librarians are from Pluto: an analysis of online reference transactions*, «Library trends», 54 (Fall 2005), n. 2, pp. 209-227.

WEICK KARL E. [1993], *The Collapse of Sensemaking in Organizations: The Mann Gluch Disaster*, «Administrative Science Quarterly», 38 (December 1993), n. 4, pp. 628-652.

WEICK KARL E. [1997], *Senso e significato nell'organizzazione: alla ricerca delle ambiguità e delle contraddizioni nei processi organizzativi*, Milano, Raffaello Cortina, 1997.

WEICK KARL E. - SUTCLIFFE KATHLEEN M. [2010], *Governare l'inatteso : organizzazioni capaci di affrontare le crisi con successo*, Milano, Raffaello Cortina, 2010.

WEISE FRIEDA O. - BORGENDALE MARYLIN [1986], *EARS: Electronic Access to Reference Service*, «Bulletin of the Medical Library Association», 74 (October 1986), n. 4, pp. 300-304, <http://www.pubmedcentral.nih.gov/picrender.fcgi?artid=406264&blobtype=pdf>.

WESTON PAUL GABRIELE [2002], *Il catalogo elettronico. Dalla biblioteca cartacea alla biblioteca digitale*, Roma, Carocci, 2002.

WHITE LINDA J. [2003], *Ask A Librarian and QuestionPoint: Integrating Collaborative Digital Reference in the Real World (and in a really big library)*, in: LIDA Libraries in the digital age, Dubrovnick e Mlijet, 26 maggio 2003, <http://www.ffos.hr/lida/lida2003/presentations/white.ppt>.

WHITTAKER KENNETH [1977], *Towards a theory for reference and information service*, «Journal of librarianship», 9 (January 1977), n. 1, pp. 49-63.

WILSON ALANE [2004], *The 2003 OCLC environmental scan : pattern recognition : a report to the OCLC membership*, edited by Alane Wilson, Dublin (Ohio), OCLC, c2004, <http://www.oclc.org/membership/escan/summary>.

WITTEN SHELE [2002], *Being RAD: Reference at a Distance in a Multi-Campus Institution*, «Journal of Library Administration», 37 (2002), n. 3/4, pp. 549-567.

WIZEMANN ANNA [2003], *La comunicazione istituzionale nel settore artistico-culturale*, «Economia della cultura», (2003), n. 4, pp. 499-511.

X

XIAOHUA ZHU - JINGFENG WANG [2007], *Biblioteche in Cina: uno sguardo*, «Bollettino AIB», 47 (marzo-giugno 2007), n. 1/2, pp. 123-135, <http://www.aib.it/aib/boll/2007/0701123.htm>.

Y

YASUI YUMIKO [2005], *Digital reference services of university libraries in Japan*, Nagoya, Nagoya university medical library, 25 agosto 2005, <http://iadlc.nul.nagoya-u.ac.jp/archives/IADLC2005/yasui.pdf>; http://iadlc.nul.nagoya-u.ac.jp/archives/IADLCpresen/Yasui_IADLC050822.pdf.

Z

ZAGO DORIANA [2007a], *Dal reference tradizionale al digitale. Verso la progettazione del servizio : Seminario*, Venezia, 31 agosto 2007, http://www.costruendo.org/Documenti/REFERENCE_DIGITALE.pdf.

ZAGO DORIANA [2007b], *Il reference digitale in biblioteca*, «Bibliotime», 10 (novembre 2007), n. 3, <http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-x-3/zago.htm>.

ZAMAGNI STEFANO [2004], *Note sparse su: economia della conoscenza, capitale umano, educazione*, in: *Economia della conoscenza, conoscenza dell'economia*. Terza Conferenza nazionale dell'Associazione Europea per l'Educazione Economica-Italia, Università Bocconi di Milano, 5 novembre 2004, <http://www.aeeitalia.it/documenti/atticonoscenza.htm>.

ZANIN-YOST ALESSIA [2003], *Digital reference: mettere in contatto gli utenti virtuali con la biblioteca*, «AIB Notizie», 11 (2003), <http://www.aib.it/aib/editoria/n15/03-11zanin.htm>.

ZANIN-YOST ALESSIA [2004], *Il reference interattivo in biblioteca: un'esperienza internazionale*, in: 7° *workshop Perché le biblioteche nel XXI Secolo*, Consiglio regionale della Puglia, Biblioteca multimediale e centro di documentazione Teca del Mediterraneo, Bari, 18-19 giugno 2004, <http://www.bcr.puglia.it/bcr/Atti/Relazioni%202004/PDF/zanin%20yost.pdf>.

ZARANTONELLO LIA [2005], *Marketing ed esperienza: quali approcci possibili?*, «Micro & macro marketing», 14 (agosto 2005), n. 2, pp. 177-196.

ZHENG SONGHUI [2006], *Virtual reference services in China: helping the information-poor*, «The electronic library», 24 (2006), n. 6, pp. 763-773.

ZIPKOWITZ FAY [1996], *Introduction: library services for unserved populations*, in: *Reference services for the unserved*, «The reference librarian», 53 (1996), pp. 1-4.

Documenti normativi/legislativi

Internazionali

ONU. ASSEMBLEA GENERALE NAZIONI UNITE, *Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo*, adottata il 10 dicembre 1948 a Parigi, <<http://www.interlex.it/testi/dichuniv.htm>>.

Europei

EUROPEAN COMMISSION. PUBLIC SECTOR INFORMATION, *A key resource for Europe. Green Paper on Public Sector Information in the Information Society*, COM (1998) 585, Bruxelles, 20 gennaio 1999, <http://aei.pitt.edu/1168/1/public_sector_information_gp_COM_98_585.pdf>.

Carta europea dei diritti dell'uomo nella città, Saint-Denis, 18 maggio 2000, disponibile a partire da: <<http://www.dirittinrete.org>>.

Carta europea per i diritti del cittadino nella società dell'informazione e della conoscenza, trad. italiana di *European Charter of rights of Citizen in the Knowledge society - Charter of e-Rights* -, Barcellona, marzo 2005, disponibile a partire da: <<http://www.eurocities.eu>>.

PARLAMENTO EUROPEO. COMMISSIONE PER LA CULTURA E L'ISTRUZIONE, *i2010: Biblioteche digitali (2006/2040 INI)*, (proposta di risoluzione, seduta del 23 luglio 2007, relatrice Marie-Hélène Descamps), disponibile a partire da: <<http://www.europarl.europa.eu>>.

Nazionali (Italiani)

Costituzione della Repubblica italiana, (pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 298, edizione straordinaria del 27 dicembre 1947), entrata in vigore il 1 gennaio 1948.

L. delega n. 281 del 16/05/1970, *Provvedimenti finanziari per l'attuazione delle Regioni a statuto ordinario*, (pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 127 del 22 maggio 1970).

D.P.R. n. 3 del 14/01/1972, *Trasferimento alle Regioni a statuto ordinario delle funzioni amministrative statali in materia di assistenza scolastica e di musei e biblioteche di enti locali e dei relativi personali ed uffici*, (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 15 del 19 gennaio 1972).

L. delega n. 382 del 22/07/1975, *Norme sull'ordinamento regionale e sulla organizzazione della pubblica amministrazione*, (pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 220 del 20 agosto 1975).

D.P.R. n. 616 del 4/07/1977, *Trasferimento delle funzioni amministrative alle regioni*, (in attuazione della delega di cui all'art. 1 della L. n. 382 del 22 luglio 1975), (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 234 del 29 agosto 1977).

L. cost. n. 3 del 18/10/2001, *Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione*, (pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 248 del 24 ottobre 2001).

D. lgs. n. 196 del 30/06/2003, *Codice in materia di protezione dei dati personali*, (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 174 del 29 luglio 2003).

L. n. 4 del 09/01/2004 (“Legge Stanca”), *Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici*, (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 13 del 17 gennaio 2004), disponibile nel Portale CNIPA (Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, alla sezione normative): http://www.pubbliaccesso.it/normative/legge_20040109_n4.htm.

Decreto Ministeriale attuativo del 8/07/2005, *Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici*, (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 183 del 8 agosto 2005).

D. lgs. n. 42 del 22/01/2004, *Codice dei beni culturali e del paesaggio ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137*, (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 45 del 24 febbraio 2004).

DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA. MINISTRO PER L'INNOVAZIONE E LE TECNOLOGIE. AREA INNOVAZIONE PER LE REGIONI E GLI ENTI LOCALI, *Linee guida per la promozione della cittadinanza digitale: e-democracy*, Formez, 2004, <http://www.urp.it/allegati/e-democracy.pdf>.

DIPARTIMENTO PER L'INNOVAZIONE E LE TECNOLOGIE. DIRETTIVA DELLA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI n. 27 del 27/07/2005, *Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti*, (pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 243 del 18 ottobre 2005).

D. lgs. n. 82 del 7/03/2005, *Codice dell'amministrazione digitale*, (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 112, S.O. n. 93 del 16 maggio 2005).

DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA. DIRETTIVA DEL MINISTRO PER LE RIFORME E LE INNOVAZIONI NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE del 19/12/2006, *Per una pubblica amministrazione di qualità* (“Direttiva Nicolais”), (pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 226 del 28 settembre 2007).

Protocollo d'intesa SBN, stipulato tra Ministro per i Beni e le Attività Culturali, Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, Presidente Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, Presidente dell'Unione delle Province d'Italia, Presidente dell'Associazione Nazionale Comuni Italiani, del 31 luglio 2009: <http://www.istruzione.it/getOM?idfileentry=503342>.

DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA. PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI. DIRETTIVA DEL MINISTRO PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E L'INNOVAZIONE n. 8 del 26/11/2009, *Per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino*, http://www.innovazionepa.gov.it/media/339253/dir_n_8_09.pdf e relative linee guida: <http://www.innovazionepa.gov.it/lazione-del-ministro/linee-guida-siti-web-pa/presentazione.aspx> (versione 2011), valide per tutte le Amministrazioni Pubbliche di cui all'art. 1, comma 2, del D. lgs. n. 165 del 2001.

PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI. MINISTRO PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E L'INNOVAZIONE, *Linee Guida per i siti web delle PA*, 29 luglio 2011, http://www.innovazionepa.gov.it/media/835828/linee_guida_siti_web_delle_pa_2011.pdf.

Regionali (Regione Emilia-Romagna)

L. R. n. 18 del 24/03/2000, *Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali*, (pubblicata nel Bollettino Ufficiale Regionale n. 51 del 27 marzo 2000), disponibile nella banca dati regionale Demetra: <http://assemblealegislativa.regione.emilia-romagna.it/>.

REGIONE EMILIA-ROMAGNA. GIUNTA REGIONALE. Delibera n. 309/2003, *Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 L. R. 18/00 Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali*, <http://www2.spbo.unibo.it/aiber/documenti/standard.pdf>.

L. R. n. 11 del 24/05/2004, *Sviluppo regionale della società dell'informazione*, (pubblicata nel Bollettino Ufficiale della regione Emilia-Romagna n. 65 del 25 maggio 2004 – Gazzetta Ufficiale 21 agosto 2004, n. 33, serie speciale, n. 3), disponibile nella banca dati regionale Demetra:

<http://demetra.regione.emilia-romagna.it/al/monitor.php?urn=er:assemblealegislativa:legge:2004;11>.

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA, 164° seduta della VIII Legislatura (22 dicembre 2009). Oggetto n. 5135: *Programma degli interventi in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali (L. R. n. 18 del 24/03/2000) - Obiettivi, linee di indirizzo e procedure per il triennio 2010-2012*. (Approvazione della Proposta della Giunta regionale in data 16 novembre 2009, n. 1823),

http://www.provincia.bologna.it/cultura/Engine/RAServeFile.php/f/Del_Assemblea_Legislativa_Regione_Progr_269_oggetto_5135.pdf.

Acronimi

Elenco, ordinato alfabeticamente, degli acronimi utilizzati in questo elaborato. Sono esclusi gli acronimi dei servizi che sono già indicati nell'Appendice I e degli enti autori, che compaiono nella loro forma estesa anche nell'indice dei nomi.

ACNP (Archivio Collettivo Nazionale dei Periodici)

AG (Adress Guesser) in HANDS

AIDA («*A: attrarre l'attenzione; I: creare l'interesse; D: generare il desiderio; A: provocare l'azione*»), in: François Colbert, *Marketing delle arti e della cultura*, op. cit.

AIDA (Associazione Italiana per la Documentazione Avanzata)

AR (Augmented Reality)

AWCP (Applicazioni Web Culturali Pubbliche)

BBS (Bulletin Board Systems)

BIX (Der Bibliotheksindex)

BME (Base Management Environment). Licenza di amministratore *QuestionPoint*

CDRS (Collaborative Digital Reference Service)

DBV (Deutscher Bibliotheksverband)

DEFF (Denmark's Electronic Research Library)

DIB (Deutsche Internetbibliothek)

DR (Digital Reference)

DRS (Digital Reference Services)

EDEN (Electronic Democracy European Network)

EFQM (European Foundation for Quality Management)

ERIC (Education Resources Information Center)

ERUS (Evaluation of Reference and User Services). Comitato ALA/RUSA

FAIFE (Free Access to Information and Freedom of Expression). Comitato IFLA

FAQ (Frequently Asked Questions)

G.I.M. (Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei sistemi bibliotecari di Ateneo)

GPL (General Public License)

HANDS (Helping ANswers Decision Service)

HRO (High Reliability Organizations)

ICT (Information and Communication Technology)

ILL (Inter Library Loan)

IM (Instant Messaging)

LSTA (Federal Library Services and Technology Act)

MARS (Machine Assisted Reference Section). Sezione ALA/RUSA.

MINERVA (Ministerial Network for Valorising Activities in Digitisation)

MLA (Museum, Libraries and Archives Council)

MOUSS (Mastering of User Services). Comitato ALA/RUSA

NLP (Natural Language Processing)

OPIB (Osservatorio dei Programmi Internazionali per le Biblioteche e gli Archivi). MIBAC

PAQS (Previously Asked Questions)

Q&A (Questions and Answers Services)

QATP (Question/Answer Transaction Protocol)

RAD (Reference a Distanza)

RER (Regione Emilia-Romagna)

RIO (Ricerca, Innovazione, Organizzazione). Sezione MIBAC

RSS (Reference Services Section). Sezione ALA/RUSA

SIBIB (Sistema informativo biblioteche di enti locali dell'Emilia-Romagna)

SOPAC (Social Online Public Access Catalog)

SUP (Service Unit Profile). Licenza individuale *QuestionPoint*

TIC (Tecnologie d'Informazione e Comunicazione)

UX (User Experience)

VOIP (Voice Over Internet Protocol)

VRD (Virtual Reference Desk)

VRDN (Virtual Reference Desk Network)

VRS (Virtual Reference Shelf)

W3C (World Wide Web Consortium)

WAI (Web Accessibility Initiative)

WSIS (World Summit on the Information Society)

Indice dei nomi

Indice, ordinato alfabeticamente, dei nomi di autori principali, coautori, traduttori e curatori citati nel presente elaborato, contenuti sia nel testo principale, sia indicati in nota (questi ultimi sono contraddistinti dalla lettera “n” a fianco del numero di pagina relativo). Non sono inclusi gli editori; le indicazioni di responsabilità relative ai documenti di carattere normativo; le biblioteche; i nomi dei servizi e i luoghi.

Aamot, Gordon 132 n,

Abels, Eileen G. 77, 77 n, 176 n

Accart, Jean-Philippe 151 n

ACRL (The Association of College and Research Libraries) 13 n, 28

Addis, Michela 150 n

Afshar, Ebrahim 184 n, 191 n

Aghemo, Aurelio 11 n, 15, 15 n

Agnoli, Antonella 39, 39 n, 220 n

AIB (Associazione Italiana Biblioteche) 27, 43, 43 n, 83-84, 88 n, 90, 90 n, 91 n, 93, 93 n, 94-97, 99 n, 101 n, 105, 106 n, 109, 117 n, 176 n, 195, 196, 196 n, 197, 197 n, 198, 199 n, 242 n, 250 n, 267 n, 269, 269 n, 273 n, 284 n, 323 n, 329 n, 345

AIDA (Associazione Italiana per la Documentazione Avanzata) 25 n

ALA (American Library Association) 12, 80, 84, 345, 346, 359

ANSI (American National Standards Institute) 86 n

Arapakis, Ioannis 181 n, 259 n

Arduini, Franca 19, 19 n

ARL (Association of Research Libraries) 17, 17 n, 132, 234 n, 237 n

Arrow, Kenneth Joseph 246 n

Bailom, F. 195 n

Baldacchini, Lorenzo 142 n

Baldazzi, Zoe 142 n

Barsh, Adele 31 n

Basili, Carla 16 n

Bastos da Cunha, Murilo 58 n

Battaglia, Loretta 146 n, 184 n, 217 n, 222 n, 259 n

Bauman, Zygmunt 78 n

Baudo, Valeria 123, 123 n

Bazin, Patrick 151, 152, 152 n

Bazzocchi, Vincenzo 325 n
BCR (Bibliographical Center for Research) 4 n, 33
BDI (Biblioteca Digitale Italiana) 4, 16, 29 n, 72 n, 139, 157, 265, 277-278
Bejune, Matthew 234 n, 237 n
Belanger, Yvonne 29 n, 78 n, 176 n, 241 n
Bell, Alexandre Graham 1, 1 n
Bell Hubbard, Mabel 1, 1 n
Belloi, Maria Cristina 99, 99 n, 105 n, 165 n, 269 n
Belotti, Massimo 190 n
Benedetti, Fabrizia 21 n, 99, 99 n
Benoist, David 6 n, 65 n
Bentivegna, Sara 1, 1 n, 31 n, 198 n
Benvenuti, Nicola 135 n, 244 n
Berners-Lee, Tim 16 n
Berry, L. 246 n
Bertini, Vanni 284 n, 329 n
Bertoncini, Massimo 107 n
Bertrand, Anne-Marie 139 n, 244 n
Berube, Linda 5 n, 38 n, 43 n, 67 n, 165 n
Bianchini, Carlo 2 n, 201 n, 333 n
Bilal, Dania 218 n
Boekhorst, Peter te 252 n
Bogliolo, Domenico 249 n
Boozer, Don 359
Boretti, Elena 19 n, 25 n, 29 n, 38 n, 43 n, 163 n, 194, 201 n, 242 n, 266 n-267 n
Borgendale, Marylin 26, 26 n
Borghini, Roberto 73 n
Boss, Richard W. 279 n
Bottari, C. T. R. 58 n
Bottino, Felicia 277 n
Briggs, Asa 264 n
Buckland, M. 16 n
Bunge, Charles A. 13 n
Burke, Peter 264 n

Busa, Anna 99 n, 112 n

Butler, Pierce 122 n

Cackowski, Beth 359

Carosella, Maria Pia 249 n

Carrión Gútiéz, Alejandro 69, 69 n

Carù, Antonella 175 n

Carvalho, Suzana M. H. de 55 n, 58 n

Cassell, Key 131 n

Cavagnis Sotgiu, Maria Carla 27 n

Cerquetti, Mara 185 n

Choltco-Devlin, Beverly 176 n, 259 n

CIC (Comitee on Institutional Cooperation) 49

Citti, Alessandra 32 n

CLC (Connecticut Library Consortium) 46

Cogo, Elise 177 n

Colbert, François 185 n, 189 n, 208 n, 229 n

Colombo, Enzo 15 n

Costa, Giada 102 n, 104 n

Cova, Bernard 175 n

CRUI. Commissione Biblioteche. Gruppo di lavoro Open Access 178 n

Crupi, Gianfranco 33 n

Culliton, James 189 n

Cupellaro, Marco 27 n

Darnton, Robert 125 n

Descamps, Marie-Hélène 188 n

Dewey, Melvil 13

Di Domenico, Giovanni 38 n, 155 n, 156, 156 n, 163, 163 n, 174 n, 176, 176 n, 213 n, 255 n, 259 n

Di Iorio, Angela 5 n, 93 n, 94, 94 n, 95

Dixon, Pat 207 n

Doshi, Ameet 173 n

Drótos László 64

- Emery, Richard 138 n
Ennis, Lisa A. 130 n
- Faccio, Domenico 244 n
Faggiolo, Chiara 129 n
Farmer, Lesley S. J. 48 n, 150 n
Fattahi, Rahmatollah 153, 153 n, 154, 155 n, 181 n, 184 n, 191 n
Felicciati, Pierluigi 150 n, 163 n, 236 n
Ferraresi, Mauro 174 n, 181 n, 182 n, 186 n
Filippi, Fedora 169 n
Foglio, Antonio 213 n, 232 n, 263 n
Fox, Robert 173 n
Fraley, Ruth A. 25 n
Francoeur, Stephen 145, 145 n
Fugaldi, Vincenzo 33 n
- Galeffi, Agnese 6 n
Gallina, Roberta 105 n, 106 n, 269 n
Galluzzi, Anna 33, 33 n, 73 n, 84 n, 132 n, 139, 139 n, 140 n, 141, 141 n, 143, 143 n, 211 n,
267 n, 277 n, 283 n
Gambari, Stefano 33 n
Gantt, Henry Laurence 253, 253 n
Gargiulo, Paola 100 n, 109-110, 245 n, 344
Gentilini, Virginia 84, 117 n, 129 n, 178 n, 194
Ghidini, Alberto 16 n, 43 n
Ghilli, Carlo 6 n
Giles, Nicola 235 n
Gilmore, James H. 173 n, 174 n, 184, 184 n, 185 n, 211 n, 216 n, 263 n
Giordano, Tommaso 43, 43 n
Glance, John 359
Gnoli, Claudio 157 n
Gonzalez, Alisa 359
Goodrum, A. 20 n, 201 n

Gorman, Michael 6 n, 149 n, 198 n

Gottardi, Cristina 30 n

Granelli, Andrea 172 n, 222 n

Granfield, Diane 17 n

Granlund, Nina 45 n

Grodzins Lipow, Anne 19 n

Gross, Melissa 176 n, 259 n

Guerrini, Mauro 2 n, 6 n, 33 n, 201 n

Hammer, Michael 146 n, 274, 274 n, 327 n

Hampton, Ellen 359

Hartzer, Sandra 56 n

Hauptman, Robert 25 n

Hayden, K. Alix 132 n

Heams-Ogus, Thomas 141 n

Heerden, Louise van 56 n

Hess, Charlotte 264 n

Hiller, Steve 132 n

Hinterhuber H. 195 n

Horowitz, Sarah 6 n, 177 n

Horváth, Róbert 64 n

Hutchins, Margaret 13, 13 n

Iannotti, Maria 107 n

IBACN (Istituto per i Beni Artistici, Culturali e Naturali) della Regione Emilia-Romagna) 102, 102 n, 112, 276, 284 n, 286 n, 325 n

IBC (Istituto per i Beni Culturali) della Regione Emilia-Romagna 112, 285, 285 n, 325

ICCU (Istituto per il Catalogo Unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche) 169, 169 n, 284 n, 286, 286 n, 287, 287 n, 304-306, 308, 311-312, 316

IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) 6 n, 17, 18, 18 n, 19 n, 20, 22, 32, 37, 42, 58, 66 n, 77 n, 80, 85, 85 n, 86, 93, 93 n, 94-97, 137 n, 146 n, 156 n, 173, 173 n, 177 n, 178, 178 n, 193, 193 n, 195, 196, 196 n, 197, 199, 199 n, 201, 202, 204, 210, 210 n, 212, 216, 216 n, 219, 221, 225, 229, 231, 241 n, 242, 244, 244 n, 245, 245 n, 247, 247 n, 250, 252 n, 253 n, 254, 259 n, 266 n, 269 n, 278, 278 n

INTERSISTEMI 4 n, 16 n, 18 n, 29 n, 73 n, 139 n, 244 n, 277 n

Iványi, Kristóf 64 n

Jackson, Meliza 31 n

Jacquesson, Alain 30 n

Janes, Joseph 150 n

Jenkins, Henry 264, 264 n

Jingfeng, Wang 60 n

Josey, E. L. 16 n

Kafski da Silva, Cristiani 59 n

Kano, Noriaki 195 n

Katz, Bill 13 n, 25 n, 29 n

Katzer, J. 131 n

Kern, Kathleen 359

Kibbee, Jo 76 n, 198 n

Korenman, Alicia 359

Kotler, Neil 137 n, 185 n, 186 n, 210 n, 224 n, 260 n, 263 n

Kotler, Philip 137 n, 185 n, 186 n, 210 n, 224 n, 260 n, 263 n

Koyle, Karen 16 n

Kranich Nancy 264 n

Krieger, Mary M. 132 n

Kroski, Ellyssa 234 n

Ksibi, Ahmed 57 n

Kuruppu, Pali U. 251 n

Lancaster, F. W. 20 n

Lankes, David R. 4 n, 5, 5 n, 14, 18, 18 n, 20 n, 28-29, 29 n, 78 n, 125 n, 138 n, 149, 149 n,
150 n, 176 n, 201 n, 241 n, 259 n

Larsen, Gitte 42

Lauer, J. D. 148 n, 149 n

Lavender, Kenneth 42 n

Lee, Jennifer 132 n

Lentz, Crystal 359

- Leombroni, Claudio 3, 4 n, 135 n, 138 n, 161 n, 168 n, 173 n, 204 n, 265, 266 n, 267 n
- Leonardi, Carla 11 n, 15, 15 n
- Levine, Rick 90 n
- Lindbloom, Mary-Carol 26 n
- Liu, Jia 21 n, 66 n, 73 n, 278 n
- Locke, Christopher 90 n
- Lokman, Meho I. 62 n
- Longo, Brunella 145, 145 n
- Lopatovska, Irene 181 n, 182 n, 259 n
- Lorimer, Suzanne 25 n
- Lucchini, Patrizia 83, 178 n, 194
- Lunati, Gabriele 72 n, 157 n
-
- MacMillan, Don 132 n
- Malerba, Franco 181 n
- Malpezzi, P. 16 n
- Marchitelli, Andrea 244 n
- Marcondes, Carlos H. 55 n, 58 n
- Martin, Rebecca 197 n, 198 n
- Matler K. 195 n
- Mayfield, Tracey 48 n
- Mazzocchi, Juliana 235 n
- McCarthy, Patrick G. 132 n
- McClure, Charles R. 176 n, 259 n
- McCombs, Gillian M. 30 n
- McGlamery, Susan 77 n
- McKinzie, S. 148 n, 149 n
- Mediavilla, Cindy 47 n
- Mendonça, Marilia A. R. 55 n, 58 n
- Merlo Vega, Josè Antonio 41, 41 n
- MIBAC (Ministero per i Beni e le Attività Culturali) 3 n, 102, 102 n, 118, 134, 169, 169 n, 170, 170 N, 199 n, 286 n, 305, 310, 325 n
- Miller, Paul 267, 267 n
- Minardi, Everardo 16 n, 37 n

- Mitterand, Frédéric 152 n
- Mokros, H. B. 182 n
- Moldován, István 64
- Montali, Roberto 102 n, 104 n
- Moriello, Rossana 235 n
- Morse, Lori 359
- Mossetto, Gianfranco 260 n
- Myers, Judy E. 31 n
-
- Namponya, Clemence 56 n, 267 n
- Natale, Maria Teresa 93 n, 156 n, 196 n, 236 n
- Neri, Franco 190 n
- Nguyen, Claire 65 n, 66 n, 150 n
- Nicholson, Scott 5, 5 n, 18 n, 20 n, 29 n, 42 n, 78 n, 176 n, 201 n, 241 n
- NISO (National Information Standards Organization) 80, 80 n, 86, 86 n, 87, 87 n, 88, 125
- Noël, Elisabeth 65 n
- Noriko, Hara 62 n
-
- OCLC (Online Computer Library Center) 5 n, 29, 29 n, 36, 36 n, 48, 49, 157 n, 229 n
- ONU. Assemblea Generale delle Nazioni Unite 93 n
- Ostrom, Elinor 264 n
-
- Paci, Augusta 27 n
- Papi, Francesca 142 n
- Parasuraman, A. 249 n
- Paravano, Carlo 109, 109 n, 129 n
- Paterson, Brian 56 n
- Penka, Jeffrey T. 279 n
- Pensato, Rino 19, 19 n
- Peraldo, Daniela 100 n, 344
- Pessoa, Patricia 58 n
- Petitti, Eleonora 23 n
- Petruciani, Alberto 6 n
- Pine II, Joseph B. 173 n, 174 n, 184, 184 n, 185 n, 211 n, 216 n, 263 n

- Poggiali, Igino 3, 4 n
- Politi, Angela Maria 32 n
- Poll, Roswitha 252 n
- Pomerantz, Jeffrey 14, 20 n, 21 n, 29 n, 42 n, 78, 78 n, 176 n, 201, 201 n, 233 n, 235 n, 241 n, 278, 278 n, 279
- Ponzani, Vittorio 106 n, 284 n
- Rabner, Lanell 25 n
- Radford, Marie L. 4 n, 157 n, 229 n
- Raimondi, Marco 177 n, 184 n, 189 n, 191 n, 195 n, 202 n, 249 n
- Rajagoplan, T. S. 157 n
- Ranganathan, Shiyali Ramamrita 2, 2 n, 5, 5 n, 6 n, 13, 13 n, 137 n, 139 n, 146, 147, 147 n, 148 n, 152, 152 n, 156, 157, 157 n, 174 n, 176 n, 177 n, 179, 179 n, 180 n, 193, 193 n, 196 n, 197, 197 n, 201, 201 n, 202 n, 206, 206 n, 214, 246 n, 249, 333, 333 n
- Rasetti, Maria Stella 124, 161 n
- Renfro, Crystal 359
- Retting, James 14, 14 n, 122 n
- Rice, Janice 359
- Ridi, Riccardo 11, 11 n, 15 n, 43 n, 206 n, 228, 228 n, 265, 265 n, 327 n
- Rifkin, Jeremy 171 n
- Rinnovati, Laura 168 n
- Rivali, Luca 269 n
- Rivier, Alexis 30 n
- Ronan, Jana 234 n, 237 n, 359
- Rösch, Hermann 66 n
- Rosco, Michele 139 n, 150 n, 210 n, 231 n
- Rothstein, Samuel 13, 13 n, 14, 26, 26 n, 55, 55 n, 145 n, 165, 165 n, 206, 206 n
- Rullani, Enzo 142 n, 177 n, 181 n, 191 n, 245 n
- RUSA (Reference and User Services Association) 2, 4 n, 18, 18 n, 25, 25 n, 48 n, 58, 80, 80 n, 81, 82, 82 n, 83, 83 n, 84, 84 n, 85, 137 n, 147 n, 148, 148 n, 149, 149 n, 173 n, 177 n, 178, 178 n, 179 n, 193 n, 194, 201, 201 n, 202, 209 n, 210-212, 214, 227, 230, 232, 236-237, 241, 245, 246 n, 247, 247 n, 248 n, 250, 254, 255, 327, 345-346, 351, 355, 359
- Sabattini, Fulvia 32 n

Salarelli, Alberto 16 n, 17 n
Santagostino, Maria Rita 146 n, 184 n, 217 n, 222 n, 259 n
Sattin, Antonella 27 n
Sauerwein, E. 195 n
Savard, Rejean 56 n
SBN (Servizio Bibliotecario Nazionale) 102, 102 n, 103, 118, 135-136, 276, 276 n, 278, 284, 284 n, 285, 285 n, 286, 322 n, 325-326, 326 n, 327, 327 n, 328, 328 n 329, 330
Schmitt, Bernd H. 174 n, 181 n, 182 n, 186 n
Schopenhauer, Arthur 284, 284 n, 285 n
Scognamiglio, Carla 27 n
Searls, Doc 90 n
Semenzato, Chiara 32 n
Serrai, Alfredo 9, 9 n
Shachaf, Prina 6 n, 62 n, 177 n, 234 n
Sharma, Prabha 237 n
Sharma, S. J. 157, 157 n
Shuguang, Zhang 62 n
Silipigni Connaway Lynn 157 n, 229 n
Silva, N. C. 58 n
Silverstein, Joanne 5, 5 n, 18 n
Sloan, Bernie 176 n, 178, 179 n, 351, 359
Snyman, Dorette 56 n
Soares Pinto Ferreira, Sueli Mara 56 n
Solima, Ludovico 185 n, 260 n
Solimine, Giovanni 11 n, 13 n, 19, 19 n, 141 n, 144, 144 n, 198 n, 263, 263 n, 265 n, 284 n
Stacey-Bates, Kris 359
Stephens, Annabel K. 150 n
Stormont, Sam 6 n
Stutzman, Frederic 235 n
Sutcliffe, Kathleen M. 158 n, 168 n
Sveum, Tom 200 n
Sweet Green, Samuel 12, 24, 24 n, 25, 201, 201 n, 249, 249 n
Swope, M. J. 131 n

Tajer, Pegah 29 n, 234, 234 n
Tamarro, Anna Maria 16 n, 17 n, 30 n, 75 n, 91, 91 n, 244 n
Tao, Donghua 132 n
Tarantini, Maurizio 107 n
Taylor, Robert Saxton 13, 13 n, 14, 16 n, 33 n, 147 n, 151 n
Tenopir, Carol 130 n
Tennant, Roy 268, 268 n, 328 n
Thompson, Lisa 56 n
Toffler, Alvin 4, 141 n
Tosato, Massimiliano 244 n
Tóth, Ferenc Tibor 64 n
Traniello, Paolo 269 n
Troilo, Gabriele 73 n, 222 n
Trump, Judith F. 237 n
Turci, Marco 111 n
Tuttle, Ian P. 237 n
Tyckoson, David 24 n

Ulrich, Paul S. 77 n
UNESCO 6 n, 19 n, 156 n, 195-196, 266 n, 269 n
UNISYS 4 n, 16 n, 18 n, 29 n, 73 n, 139 n, 244 n, 277 n

Valentino, Pietro Antonio 135 n, 260 n
Vasishta, Seema 63 n
Vavrek, Bernard 4 n, 14, 14 n, 15
Ventura, Roberto 33 n, 122 n, 155 n
Vigini, Giuliano 19, 19 n
Vignocchi, Marialaura 5 n, 91 n, 93, 244 n
VIRTUAL REFERENCE DESK NETWORK, 49 n, 259 n
Vorster, Marza 56 n

Walter, Virginia A. 47 n
Watkins, Ansie 56 n
Webb, Annie B. 132 n

Weick, Karl E. 158 n, 160, 161 n, 168 n
Weinberger, David 90 n
Weise, Frieda O. 26, 26 n
Weston, Paul 16 n, 265 n
White, Johannah 359
White, Linda J. 24, 24 n
Whittaker, Kenneth 14, 14 n, 15 n, 23 n, 122 n, 137, 137 n, 177, 177 n
Withlatch, Jo Belle 49 n
Wyer, James Ingersoll 13, 13 n, 14, 206, 206 n

Xiaohua, Zhu 60 n

Yasui, Yumiko 62 n
Yunus, Muhammad 1, 1 n, 3

Zago, Doriana 122 n
Zamagni, Stefano 246 n
Zarantonello, Lia 173 n, 175 n, 181 n, 218 n, 237 n
Zeithaml, V. 249 n
Zheng, Songhui 60 n
Zipkowitz, Fay 31 n