

Formare al *reference* in una biblioteca di facoltà

Un'esperienza di riqualificazione professionale all'Università di Milano

di Lidia Diella

La letteratura professionale italiana denuncia sistematicamente come nel nostro Paese la formazione per i bibliotecari presenti diversi problemi: i canali istituzionali di formazione per l'avviamento alla professione sono quasi inesistenti, i criteri di selezione del personale delle biblioteche pubbliche sono inadeguati, la formazione viene realizzata solo sul campo e l'aggiornamento spesso è affidato alla semplice iniziativa individuale.

Si è intensificata però la sollecitazione affinché i servizi di biblioteca raggiungano rapidamente un alto livello di qualità e, in attesa di

una maggiore offerta di personale già qualificato e di nuovi criteri di selezione che ne favoriscano l'ingresso nelle nostre biblioteche, l'addestramento o l'aggiornamento continuo del personale si presenta come un compito piuttosto complesso. L'impegno è notevole in particolare per quanto riguarda il servizio di *reference*.

Nell'università, dove la richiesta di

nuovi strumenti per il recupero dell'informazione è aumentata in modo vertiginoso e i fondi disponibili sono ancora consistenti, può essere arduo garantire un servizio adeguato alle esigenze della ricerca e della didattica senza un costante impegno nell'aggiornamento. Inoltre non sono sempre disponibili le competenze interne o esterne, né sempre è possibile rispettare delle sequenze operative di un iter formativo coerente.

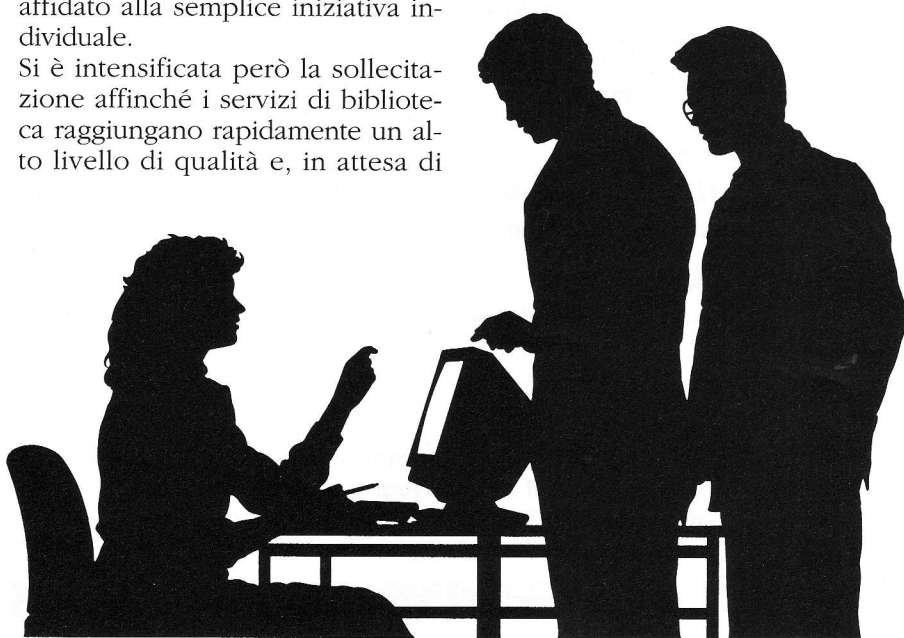
L'obiettivo di questo articolo è quello di descrivere come in una biblioteca di facoltà universitaria, dove non esisteva una grande tradizione di *reference*, si è provato ad affrontare il problema della riqualificazione e dell'aggiornamento del personale per i servizi di informazione al pubblico, coordinando le capacità e la disponibilità individuali dei bibliotecari in un progetto finalizzato e cercando di superare le limitazioni, tutte ben presenti, di cui parla la letteratura professionale.

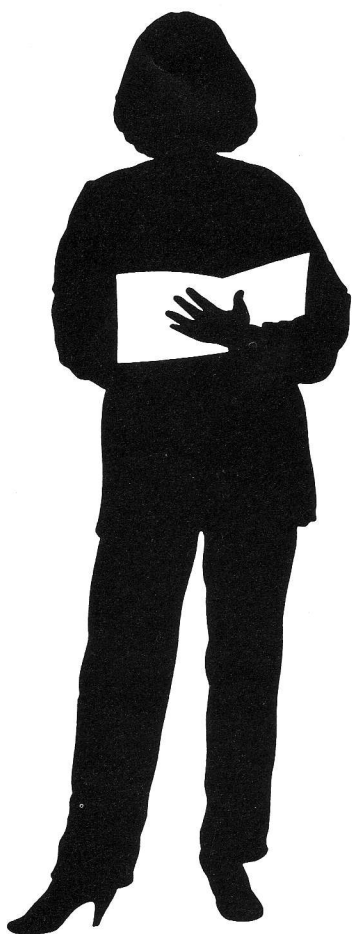
Si intende inoltre evidenziare due aspetti dell'esperienza:

— la conferma della sensibilità tradizionale dei bibliotecari nei confronti del servizio pubblico, visto che il progetto, senza un forte impegno individuale del personale coinvolto, difficilmente avrebbe dato risultati positivi;

— i risvolti interessanti che una esperienza di questo genere può avere dal punto di vista del mutamento dello stile di lavoro.

All'Università degli studi di Milano l'amministrazione, finora, più che per una attenzione particolare nei confronti della professionalità del personale, a cui sono state affidate le raccolte librerie disperse in istituti e dipartimenti, ha autorizzato l'organizzazione di corsi di base per bibliotecari solo quando ha dovuto rispettare impegni contrattuali (passaggi di livello, nuovi inquadramenti ecc.), oppure quando ha introdotto nuove tecnologie.





Si sta facendo avanti però anche da noi una nuova sensibilità rispetto alla necessità della formazione, perché il problema è generale e investe sia i nuovi assunti (di solito non professionisti, anche se di livello culturale elevato), sia il personale già in servizio. Ormai, grazie alla tecnologia, una discreta parte di personale qualificato può essere riorientato al *reference*, all'istruzione bibliografica, alla catalogazione delle risorse di rete, ma le competenze necessarie non possono essere improvvisate.

L'idea originale da cui si è partiti alla Facoltà di scienze politiche per affrontare un problema di aggiornamento del personale si basa sui seguenti presupposti:

— se uno dei vantaggi della formazione sul campo è quello di consentire agli interessati di com-

prenderne meglio gli obiettivi, è probabile che il collegamento di tale esperienza ad un progetto di miglioramento della qualità del servizio possa estenderne l'efficacia; infatti l'impegno ad affrontare un problema concreto di servizio può costituire il filo conduttore della formazione e rendere coerenti opportunità di apprendimento anche disparate;

— se poi tale iniziativa si trovasse a coincidere, come nel nostro caso, con un processo in atto di riorganizzazione generale dei servizi, che prevedesse strumenti di realizzazione ormai diffusi (dal coinvolgimento del personale, al lavoro di gruppo, ad un accresciuto contatto con il pubblico, all'analisi dei bisogni e così via), consentirebbe al progetto di formazione di interagire in modo positivo e contribuire potentemente ad accelerare l'innovazione.

Maggio 1996: un problema da risolvere al servizio *reference*

Il servizio di informazione bibliografica nella Biblioteca di Scienze politiche è stato gestito per diversi anni da un solo bibliotecario molto competente. Nel maggio 1996, senza che si fosse ancora riusciti a far crescere un collaboratore per il *reference*, questo bibliotecario purtroppo ha comunicato le sue imminenti dimissioni e la biblioteca si è trovata in una situazione di emergenza.

Le soluzioni potevano essere due: sostituire il bibliotecario con un'altra persona oppure con più persone che potevano dedicarsi al *reference* a tempo parziale occupando il restante tempo in attività di *back-office*. Si è optato per la seconda soluzione considerandone i maggiori vantaggi:

— la copertura del servizio sarebbe stata più garantita;

— il lavoro al pubblico a tempo parziale avrebbe ridotto la tensione ineliminabile e il lavoro all'interno della struttura avrebbe garantito un migliore collegamento tra *front-line* e *back-office*;

— l'applicazione di più risorse umane al servizio al pubblico avrebbe fatto crescere la consapevolezza dei bisogni degli utenti tra il personale e quindi una maggior comprensione degli obiettivi del servizio di biblioteca;

— un aumento del numero di persone chiamate a fare un lavoro più qualificato avrebbe determinato una crescita più diffusa delle competenze bibliotecarie destinate direttamente al servizio al pubblico e avrebbe potuto offrire una maggiore gratificazione.

Infine si creava un'occasione per introdurre innovazione nell'organizzazione perché un programma per addestrare diverse unità di personale al *reference*, attività che nessuno aveva mai svolto, le avrebbe coinvolte in un nuovo modo di lavorare. La formazione del personale infatti non poteva solo prevedere la creazione di competenze tecniche, ma doveva senza dubbio comprendere il lavoro di gruppo, che è essenziale non solo per migliorare in modo soddisfacente i rapporti con i colleghi, ma anche per favorire una migliore interazione con gli utenti, perché consente lo sviluppo e il mantenimento di una atmosfera di fiducia e una continua verifica, positiva o negativa, della propria attività, garantendo una maggior rassicurazione sul proprio ruolo e sul ruolo dell'organizzazione, e ciò ha un riflesso positivo sul rapporto con gli utenti.¹

Poiché la realtà della Biblioteca di Scienze politiche è quella di una struttura organizzativa tradizionale, in cui le mansioni del personale per contratto devono essere rigidamente attribuite e come tali sono difese dai lavoratori, l'articolazione del *training* poteva fare intra- ➤

vedere al personale l'interesse e i vantaggi di un approccio diverso al lavoro. Si poteva pertanto determinare una situazione nella quale un progetto per la soluzione di un problema relativo ad uno specifico servizio, oltre a spostare il baricentro dell'organizzazione dai servizi interni a quelli al pubblico, poteva calare un ulteriore aspetto innovativo nella struttura organizzativa.

La soluzione scelta, quindi, è stata quella di riorganizzare le mansioni e di assegnare part-time al *reference* sei bibliotecari, che dovevano continuare a lavorare anche nei servizi interni. Gli addetti restavano assegnati agli uffici tecnici interni e dovevano svolgerci dei compiti precisi; la maggior parte di loro però era destinata anche ad un altro incarico a tempo parziale che li avrebbe messi a contatto direttamente con il pubblico. Questa distribuzione delle mansioni avrebbe dovuto avere come ricaduta un diverso orientamento del personale nella percezione della finalità del servizio di biblioteca e il miglioramento della comunicazione tra le unità di personale, fosse solo per il fatto che avrebbero operato in più settori con persone diverse.

Su questa idea, abbastanza elementare (e che ha generato in biblioteca un po' di confusione, ma anche movimento), si sarebbe dovuta innestare l'attività dei gruppi. Il primo costituito è appunto quello per il *reference*, in cui cinque, sei bibliotecari partecipano ad un progetto di formazione e di autoformazione che sarà descritto di seguito.

Il progetto di formazione

Questo progetto si è posto come obiettivo quello di studiare e di realizzare un itinerario di formazione articolato che, sfruttando risorse interne ed esterne alla biblioteca, consentisse ai bibliotecari di rag-

CARLO MANTOVANI



giungere un livello di competenza adeguato ai bisogni della Facoltà.

Si trattava di garantire in fretta una competenza minima per fornire nel giro di sei mesi l'assistenza al pubblico nell'uso degli strumenti di ricerca più richiesti e poi sempre in tempi rapidi di consolidarla. Insieme al direttore, responsabile del progetto, il bibliotecario esperto di *reference* nei suoi ultimi mesi di servizio si sarebbe assunto il compito di addestrare i colleghi all'uso degli strumenti elettronici, mentre il responsabile della catalogazione, anch'egli coinvolto, avrebbe garantito l'assistenza nella formazione alla ricerca semantica. Era necessario destinare dei fondi per i corsi esterni a pagamento necessari, mentre si sarebbe cercato il più possibile di usufruire delle competenze interne all'università per i corsi di informatica e le esperienze concrete di lavoro.

Il progetto, avviato nel giugno del 1996, si è articolato in una fase in-

troduttiva e di studio, una seconda di realizzazione e infine una terza di verifica a distanza di circa un anno e mezzo.

La Biblioteca di Scienze politiche dispone di buone collezioni e di tecnologia avanzata, di personale ad alto livello di scolarizzazione e di discrete risorse finanziarie. Può contare inoltre su una direzione (autorità accademiche e commissione scientifica) disponibile ad avallare progetti per il miglioramento dei servizi di biblioteca, anche se possono richiedere spese per la formazione e l'aggiornamento dei bibliotecari.

Preliminarmente sono state identificate le persone disponibili ad impegnarsi nell'attività di *reference* e quindi a partecipare all'attività di formazione. La risposta immediata del personale al progetto è stata positiva, perché tutti quelli a cui è stato proposto il nuovo lavoro, hanno subito accettato.

Le persone da addestrare da zero

erano cinque, di cui due nuove assunte, mentre una aveva già fatto un po' di esperienza di *referente* nel 1995. Il gruppo di lavoro ha subito delle variazioni: delle due nuove bibliotecarie, una, dopo sei mesi di impegno molto intenso nel gruppo, è stata destinata d'ufficio altrove, l'altra è entrata in servizio solo alla fine del 1996. Dei sei bibliotecari, tre erano inquadrati professionalmente come assistenti di biblioteca (VI livello), gli altri tre come collaboratori (VII livello); uno diplomato e cinque laureati, ma solo uno in scienze politiche; gli altri in discipline umanistiche (filosofia, lettere) e in architettura. I bibliotecari avrebbero dovuto garantire l'assistenza al pubblico in due, alternandosi, come abbiamo detto, a turni di mezza giornata e continuando a lavorare anche nell'organizzazione interna.

Si è intanto avviato un periodo di studio. Dopo un confronto preliminare con gli obiettivi teorici di una biblioteca di facoltà, era necessario riflettere sui bisogni espressi (o inespressi) dei nostri utenti. Solo così si potevano chiarire le funzioni e quindi le competenze immediate e di prospettiva che i collaboratori e gli assistenti dovevano garantire, senza perdere troppo di vista le mansioni previste dalle qualifiche individuali. Si dovevano poi verificare le risorse concrete di formazione che era possibile mettere in campo.

Vista l'urgenza, non è stato considerato opportuno in quel momento dedicare molto tempo ad un'indagine diretta. I bisogni fino ad allora espressi dagli utenti del servizio erano stati abbastanza monocordi e poco significativi rispetto a quello che ci interessava (cioè all'individuazione di nuove vie di sviluppo e obiettivi per la formazione) e poteva essere ampiamente anticipato che il risultato di un'indagine, per esempio attraverso un questionario, si sarebbe con-

centrato sulla richiesta di spazi per lo studio.

La ricerca ha tenuto conto dei seguenti fattori:

— gli obiettivi istituzionali di una biblioteca di facoltà;

— le conversazioni con i docenti e gli studenti più sensibili ai problemi della biblioteca;

— l'esperienza consolidata dei bibliotecari circa le richieste di materiali e assistenza;

— alcune indagini professionali sulle esigenze della ricerca universitaria, in particolare nell'ambito delle scienze sociali.

Il fine di una biblioteca di facoltà dovrebbe essere quello di costituire con le sue risorse, bibliografiche, tecnologiche e umane, un supporto alla didattica e alla ricerca, provvedendo a fornire:

1) un sistema di accesso all'informazione (tecnologia e servizi di assistenza nell'utilizzo dell'informazione disponibile all'interno e all'esterno della biblioteca);

2) un ambiente che faciliti l'autoistruzione degli utenti e l'apprendimento di abilità nel recupero e nella gestione dell'informazione.

In particolare si è tenuto conto del fatto che la biblioteca svolge funzioni distinte, servendo due gruppi di utenti, i docenti/ricercatori e gli studenti, che costituiscono la sua popolazione; quindi deve operare tenendo conto delle diverse esigenze.

La definizione del ruolo poteva offrire anche un chiarimento sulla funzione di supporto alla didattica per gli studenti, perché precisa che il livello di soddisfazione da raggiungere non consiste tanto nell'informazione pronta ottenuta rapidamente, obiettivo che potrebbe essere valido solo per i ricercatori, quanto nell'assistenza agli utenti nelle ricerche complesse per favorire la conoscenza e l'apprendimento delle strategie di ricerca. Per facilitare l'analisi dei bisogni, abbiamo preferito segmentare ulteriormente la

popolazione e abbiamo identificato tre fasce di utenza: studenti dei primi anni, laureandi, docenti/ricercatori.

1) Studenti dei primi anni

Devono essere orientati all'uso della biblioteca nel suo complesso, ma soprattutto cercano i testi per la preparazione degli esami. Per localizzare i volumi, richiedono ai bibliotecari assistenza nella ricerca in OPAC per autori e titoli. Salvo eccezioni, è difficile che venga assegnata loro una ricerca bibliografica prima di affrontare la tesi di laurea. Gli strumenti di consultazione che utilizzano sono i dizionari, gli atlanti geografici e storici e i codici. L'impegno nei loro confronti è quello di procurare al più presto i libri di testo e le letture consigliate: impegno non indifferente, se vuole essere tempestivo, garantendo una raccolta continuamente aggiornata. Uno strumento interessante è il bollettino dei libri di testo disponibili. Sono utili e richiesti esplicitamente brevi corsi sull'uso dell'OPAC, che possono alleggerire l'attività di assistenza individuale da parte dei bibliotecari.

2) Laureandi

A un certo punto della carriera, per gli studenti si manifesta il bisogno di ricerche molto specializzate. Devono recuperare materiali per la tesi: cercano libri e articoli di periodici in base a liste bibliografiche già fornite dai docenti o costruite in base alle prime indicazioni. Gli studenti devono localizzare semplicemente l'informazione (in biblioteca o fuori), oppure hanno già recuperato materiali, ma desiderano allargare la ricerca sull'argomento. È significativo che spesso approdino in biblioteca, dopo aver già cercato materiali altrove. Nel primo caso hanno solo bisogno di essere assistiti nella localizzazione, nel secondo caso di ampliare la bibliografia utilizzando risorse biblio- ➤

grafiche tradizionali o le nuove risorse elettroniche locali e di rete. Le richieste di informazione a risposta chiusa si concentrano sull'individuazione di testi di legge attraverso la consultazione di banche dati online o cd-rom specializzati. Sono utili brevi corsi sull'uso dei cd-rom.

3) Docenti e ricercatori

Questa categoria ha richiesto una riflessione più approfondita, perché è per noi più difficile capire il loro bisogno informativo.

Da parte di docenti e ricercatori non sembra intenso l'uso degli strumenti formali per il recupero dell'informazione, strumenti che sono di solito disponibili in biblioteca. Mi riferisco al catalogo per soggetti (ora in linea), agli apparati di consultazione bibliografica tradizionali, ma anche a quelli più recenti su formato elettronico. Non sembrano comunque tanto interessati a un uso della biblioteca per questi strumenti, che se mai vogliono da sempre in istituto o visibili in linea dal loro studio.

Quindi i bibliotecari dovrebbero riconsiderare attentamente quelli che sono i servizi specifici per loro. In biblioteca, oltre al prestito dei libri che sono stati comperati su loro indicazione, i docenti vengono perché sono interessati alla consultazione dei periodici (e ad un servizio di fotocopie, possibilmente gratuito, altrimenti vogliono portare i fascicoli fuori, dove hanno fotocopiatrici a disposizione). Solo qualche volta cercano strumenti bibliografici di carattere generale e diversi da quelli specifici della loro materia, che di solito hanno già in istituto.

Alcuni, e probabilmente ancora per un certo tempo, richiedono consulenza informatica di base o sull'uso di nuove banche dati. Comunque preferiscono avere l'informazione direttamente in istituto.

Sono interessati a servizi di disse-

minazione dell'informazione, CAS, bollettini delle nuove accessioni.

Se alcuni sono già esperti nel recuperare l'informazione attraverso la rete e non hanno bisogno dell'intermediazione di un bibliotecario, molti altri ancora preferiscono la carta, perché non sanno ancora utilizzare bene gli strumenti informatici che pure avrebbero a disposizione.

Un'interessante indagine sui modelli di ricerca dell'informazione tra gli scienziati sociali negli Stati Uniti,² conferma la nostra esperienza e offre spunti di riflessione fornendo un quadro della realtà della ricerca accademica anche in paesi in cui i servizi di *reference* sono da tempo assai sviluppati. I risultati indicano che:

- gli scienziati sociali attribuiscono molta importanza ai periodici;

- la maggior parte delle loro citazioni è stata identificata su un periodico;

- i canali informali, come consultare i colleghi e partecipare a congressi, sono fonti di informazione fondamentali;

- le risorse tradizionali della biblioteca tra cui (cataloghi, indici e consulenza dei bibliotecari) non sono molto utilizzate;

- è difficile che un bibliotecario, anche esperto della materia, venga percepito come un esperto nel campo (a meno che non svolga ruolo proattivo nei vari stadi della ricerca);

- le risorse della biblioteca non sono usate per identificare fonti rilevanti, anzi a volte sono vissute come strumenti che generano esasperazioni, tanto da indurre riluttanza a riutilizzarli;

- non sono interessati a frequentare sessioni di istruzione ai servizi di biblioteca.

Se ne può dedurre che un bibliotecario, più che un esperto della materia, deve essere abile nell'uso degli strumenti specifici e questa abilità può essere davvero di gran-

de valore. I ricercatori inoltre dimostrano un alto gradimento per i servizi di disseminazione dell'informazione corrente e di *document delivery*.

Altre indicazioni significative emergono da un'altra ricerca sul bisogno informativo dei ricercatori, svolta in università inglesi.³ In questa indagine è stato osservato che l'uso dell'informazione formale (fornito da biblioteche e strumenti bibliografici) è correlato alla disponibilità di informazione informale. Per cui sono solo i giovani ricercatori che ancora non usufruiscono dell'informazione che circola attraverso il "collegio invisibile", ad accostarsi a strumenti come e-journal o servizi di indicizzazione e abstract, per allontanarsene appena hanno consolidato altri canali informali. Da questa indagine risulterebbe inoltre che i limiti fondamentali per la ricerca sono il tempo e il denaro: questo può sembrare scontato, ma va ben tenuto presente perché ci aiuta ad individuare le linee da seguire nei servizi da fornire ai nostri ricercatori.

Concludendo: l'informazione va inviata ai docenti e ricercatori per far guadagnare loro tempo, altrimenti vi rinunciano; va fornita a basso costo o gratuitamente; va offerta ai giovani che ne hanno più bisogno; va garantita l'assistenza a chi non sa usare i nuovi strumenti.

Sulla base di queste riflessioni abbiamo costruito una tabella riassuntiva dei bisogni degli utenti e dei servizi da fornire (v. Tabella 1). Dando per scontata la massima flessibilità necessaria a garantire il servizio al pubblico, è stata ipotizzata una distribuzione di responsabilità nelle mansioni del personale secondo lo schema seguente:

Assistenti di biblioteca

- Fornitura della risposta a domande di localizzazione di autore/titolo e di pronta risposta;

- guida e orientamento alla ricer-

Tabella 1

CATEGORIE D'UTENZA	MATERIALI RICHIESTI	SERVIZI DA FORNIRE
studenti primi anni	libri di testo, letture consigliate, dizionari, codici, atlanti	orientamento servizi, assistenza ricerche a catalogo per autore, corsi uso OPAC, bollettino libri di testo, guide all'uso della biblioteca
laureandi	libri e articoli di periodici, bibliografie e repertori generali e speciali (carta, cd-rom), documenti full-text (leggi, articoli di periodici su cd-rom e online)	assistenza per ricerche a soggetto, assistenza uso di cd-rom, effettuazione di ricerche online, servizi (gratuiti o a basso costo) di ILL e <i>document delivery</i> con localizzazione dei documenti nella biblioteca virtuale, corsi all'uso dei cd-rom
ricercatori	periodici, cd-rom bibliografici e full-text (preferibilmente in rete), libri ordinati per ricerca	consulenza uso database e localizzazione, bollettino delle nuove accessioni, <i>current contents</i> , DSI, CAS, servizi di <i>document delivery</i> gratuito o a basso costo

ca in caso di richieste di informazioni fattuali complesse o in caso di ricerche tematiche e a soggetto;
— assistenza nella ricerca;
— sviluppo e manutenzione della collezione di consultazione (monografie e periodici).

Collaboratori di biblioteca

— Sviluppo della collezione di consultazione (monografie e periodici);
— preparazione di bibliografie e liste di nuove accessioni, di newsletter della biblioteca, di materiale informativo/istruttivo, di materiale per i servizi di documentazione e aggiornamento;
— preparazione per corsi, seminari, visite finalizzate all'istruzione all'uso della biblioteca;
— partecipazione a progetti di cooperazione con altre biblioteche.
Dato che le competenze da garantire ai due livelli professionali non presentavano eccessive differenze e che le esigenze del pubblico non consentivano troppi distinguo nell'erogazione del servizio, di fatto

poi le mansioni sono diventate in parte coincidenti, con accentuazioni diverse in base allo schema originale di distribuzione

Su questi presupposti, comunque, si è cercato di impostare gli obiettivi di formazione (cfr. Tabella 2).

I programmi formativi per il *reference* ruotano sostanzialmente intorno agli strumenti di lavoro, all'attività del bibliotecario centrata sulla transazione informativa e al contesto organizzativo.⁴

Si è pensato di articolare il percorso formativo utilizzando risorse interne ed esterne differenti in una sequenza da un lato adattata alle nostre esigenze anche contingenti, dall'altro alle possibilità concrete di formazione.

Lavoro all'interno

— Gruppi di studio con bibliotecari esperti per condividere le conoscenze già acquisite (elementi di IR, cd-rom, repertori cartacei, Soggettario di Firenze);
— esercitazioni assistite e autoistruzione libera;

— turni di assistenza a fianco del bibliotecario esperto;
— incontri periodici di analisi e discussione delle ricerche effettuate concretamente, evitando simulazioni.

Lavoro all'esterno

— Corsi di informatica e uso delle reti disponibili in università;
— brevi corsi disponibili presso enti di formazione specializzati;
— stage di *training* attraverso scambi con altre biblioteche avanzate.

Realizzazione

La realizzazione si è articolata in momenti diversi, la cui scansione è stata decisa in base ai vincoli dettati dalle vacanze degli studenti (che delimitavano un periodo con una maggiore disponibilità di tempo per prepararsi), la fine del servizio del bibliotecario di *reference* esperto (che obbligava a stringere i tempi per utilizzare la sua competenza e per garantire subito ►

Tabella 2

OBIETTIVO STRATEGICO	FATTORI CRITICI	OBIETTIVO COMPETENZE
<i>reference</i> adeguato ai bisogni espressi e inespressi dell'utenza	assistenza ricerche OPAC a domande di localizzazione per autore	uso OPAC e biblioteca virtuale
	assistenza ricerca a soggetto OPAC	uso Soggettario e tecniche di <i>information retrieval</i>
	assistenza ricerca semantica o fattuale su cd-rom, online, collezioni carta	installazione e uso di cd-rom ricerche banche dati navigazione e uso dei servizi di rete
	sviluppo e manutenzione degli strumenti di consultazione	conoscenza collezione cartacea e non
	preparazione bibliografie, liste di nuove accessioni, materiale informativo o istruttivo, materiale per SDI, CAS	uso approfondito di wordprocessor e di database (access, folio)
	aggiornamento pagina web	conoscenza linguaggio html
	preparazione corsi istruzione per uso servizi, OPAC, cd-rom	elementi di <i>bibliographic instruction</i>

dopo l'assistenza al pubblico) e ovviamente i tempi dettati dalle risorse disponibili all'esterno della biblioteca.

Ricerche su cd-rom

Il problema più sentito dai partecipanti al progetto era quello di impadronirsi al più presto di abilità nell'uso degli strumenti elettronici di cui erano completamente sprovvisti. Per motivi pratici e psicologici abbiamo pensato di anticipare questa parte della formazione, organizzando subito gruppi di studio e alcune esercitazioni sull'uso delle risorse elettroniche.

Durante le vacanze degli studenti, ci si è dedicati, nei limiti del possibile, all'esplorazione individuale degli strumenti disponibili; quindi tre persone sono state affiancate al bibliotecario esperto per sperimentare, prima della sua partenza, l'assistenza diretta.

Era necessario che imparassero su-

bito i rudimenti per l'installazione dei cd-rom e per lo scaricamento dei risultati della ricerca.

Contemporaneamente sono iniziati gli incontri periodici di gruppo e le esercitazioni.

Uso del Soggettario

In questi incontri si è cercato di affrontare prima di tutto il problema della ricerca al catalogo per soggetto e dell'uso del Soggettario di Firenze, dato che la competenza in

merito da parte dei bibliotecari non era per nulla scontata: solo alcuni di loro sapevano soggettare, ma questa capacità non coincide esattamente con l'esperienza nelle strategie di ricerca semantica.

Si è pensato di sciogliere questo nodo, dopo una lezione introduttiva, con esercitazioni di gruppo, nelle quali si dovevano riportare i quesiti di tipo semantico posti dal pubblico, per analizzare le strategie usate e provare a svilupparle a fondo insieme. A questo fine i bibliotecari dovevano registrare accuratamente le ricerche eseguite su un modulo apposito.

Il bibliotecario responsabile della soggettazione doveva costituire il riferimento per ogni problema connesso al recupero dei soggetti.

Revisione dell'apparato di consultazione

È stato assegnato a due persone l'incarico di cominciare la revisione



Tabella 3

corsi	ore formazione	a.c.*	m.d.*	c.d.*	g.m.*	a.v.*	a.b.* trasferita
INFORMATICA (windows, word avanzato, access, html, unimarc)	71	52	55	25	40	30	0
BANCHE DATI / cd-rom (<i>current contents</i> , italgire, sole24ore, ft profile, dialog, datastar, atti parlamentari, lexis/nexis)	38	32	26	25	19	21	17
CORSI PROPEDEUTICI, SEMINARI E CONGRESSI (fonti elettroniche, Internet, multimedia, <i>document delivery</i> , letteratura grigia, <i>stage reference</i> , fonti biblioteconomia)	102	46	53	25	53	13	33
TOTALE	211	130	134	75	112	64	50

* Le sigle a.c., m.d., c.d., g.m., a.v., a.b. riportate nella parte superiore della tabella corrispondono alle iniziali (nome e cognome) dei sei bibliotecari che hanno preso parte al progetto di formazione.

delle opere di consultazione esposte in sala di lettura. Non sembrava che questi strumenti, di cui la biblioteca è piuttosto fornita, fossero utilizzati a fondo, per lo meno dai bibliotecari. I motivi principali potevano essere almeno due:

1) i settori sono stati sviluppati, dopo un impianto iniziale, su spinte dettate a volte da bisogni della ricerca, a volte da preoccupazioni per la didattica, ma in modo non sistematico e lo si vedeva dalla disomogeneità della copertura e dell'aggiornamento.

2) I bibliotecari li hanno visti crescere in modo passivo senza intervenire per utilizzarli e valutarli. Al massimo conoscevano solo quelli richiesti molto di frequente. Questo ha ingenerato un circolo vizioso che impediva un ruolo attivo di proposta agli utenti e un utilizzo più intenso e consapevole.

La verifica dell'aggiornamento di alcuni settori della sala, in base a

competenze personali oppure in base all'urgenza, è partita quindi per favorire un'esplorazione del posseduto. Dal controllo dell'aggiornamento si poteva passare all'individuazione delle lacune o di interi settori non coperti e poi, per esempio, al contatto diretto con i docenti, per sottoporre i problemi e avere consigli, avviando con loro un rapporto costruttivo.

Corsi di informatica, su banche dati e cd-rom, su tematiche in generale connesse al reference

I partecipanti hanno man mano partecipato ai corsi esterni previsti, cogliendo ogni altra occasione di formazione che si è presentata.

Sono stati molto apprezzati i primi due corsi esterni su Internet e sulle risorse elettroniche.

Durante questo periodo siamo riusciti a individuare opportunità diverse per l'aggiornamento tra corsi, seminari e congressi e quindi ad u-

tilizzare ai nostri fini un ragguardevole numero di ore di formazione che, aggiunto ai corsi di informatica svoltisi in università nella primavera del 1996, ha superato le 200 ore. Il personale ne ha usufruito in modo diverso (per necessità di servizio, per motivi personali o altro) ma raggiungendo un monte ore di formazione che va da un minimo di 64 ore ad un massimo di 135 (cfr. Tabella 3).

Come era prevedibile i corsi individuati erano in maggioranza di informatica o strettamente connessi alle fonti elettroniche.

Un corso html ha consentito la realizzazione e il regolare aggiornamento di una pagina web della biblioteca che è stata proposta come modello per la Divisione biblioteche dell'Università.

Stage alla Biblioteca di lettere e giurisprudenza

Tre dei bibliotecari sono stati invitati in tempi diversi, per alcuni giorni, presso la Biblioteca centrale di lettere e giurisprudenza per approfondire l'uso di alcune banche dati e contemporaneamente fare esperienze in una biblioteca che dispone di un servizio di *reference* avanzato. I partecipanti sono stati soddisfatti di questa opportunità, ma non tutti hanno voluto aderire a questa iniziativa, che forse non è stata del tutto compresa.

Realizzazione di corsi per studenti

Il 1997 ha visto l'installazione del nuovo OPAC d'ateneo e, su richiesta esplicita della Commissione per la biblioteca di corsi di addestramento all'uso di OPAC per gli studenti, i bibliotecari sono stati coinvolti in una analisi approfondita delle funzioni dell'OPAC che ha avuto come risultato non solo la realizzazione dei corsi desiderati, ma anche una buona ricaduta sulle competenze di tutto il personale della biblioteca che ne ha naturalmente usufruito. ➤

I componenti del gruppo hanno affrontato il pubblico in tempi diversi: tre persone dopo i primi sei mesi, quando il bibliotecario da sostituire ha lasciato il lavoro, ma già da tempo contribuivano a sostenere il servizio di informazioni; altri due bibliotecari si sono aggiunti ai primi alla fine del secondo semestre, mentre una persona era stata trasferita altrove.

Valutazione del livello di competenza e della performance

Sono stati previsti alcuni strumenti di valutazione da utilizzare durante lo svolgimento del programma e, in fase finale, un questionario per la valutazione del livello raggiunto. È ormai molto vasta la letteratura sugli strumenti di valutazione e il controllo della qualità della *performance* elaborati nel corso di esperienze nazionali e internazionali. Dopo aver esaminato però alcune e-

sperienze significative,⁵ sono sorti dei dubbi sull'opportunità, nella fase di avvio del servizio, di definire subito strumenti di valutazione che non fossero di tipo quantitativo o basati sull'autovalutazione dei bibliotecari, o al massimo del gruppo di lavoro. Questo per diversi motivi:

- perché uno strumento di valutazione deve essere elaborato e gestito dai bibliotecari che hanno esperienza di *reference* e uno degli obiettivi della formazione è quello di rendere il gruppo capace di elaborarlo;

- perché se non è bene interiorizzato il significato della valutazione, può essere scoraggiante;

- perché, in particolare per quanto riguarda la valutazione della precisione della *performance*, nella nostra biblioteca sono una minima percentuale le domande di tipo fattuale che consentono una rilevazione dell'esattezza con la quale i bi-

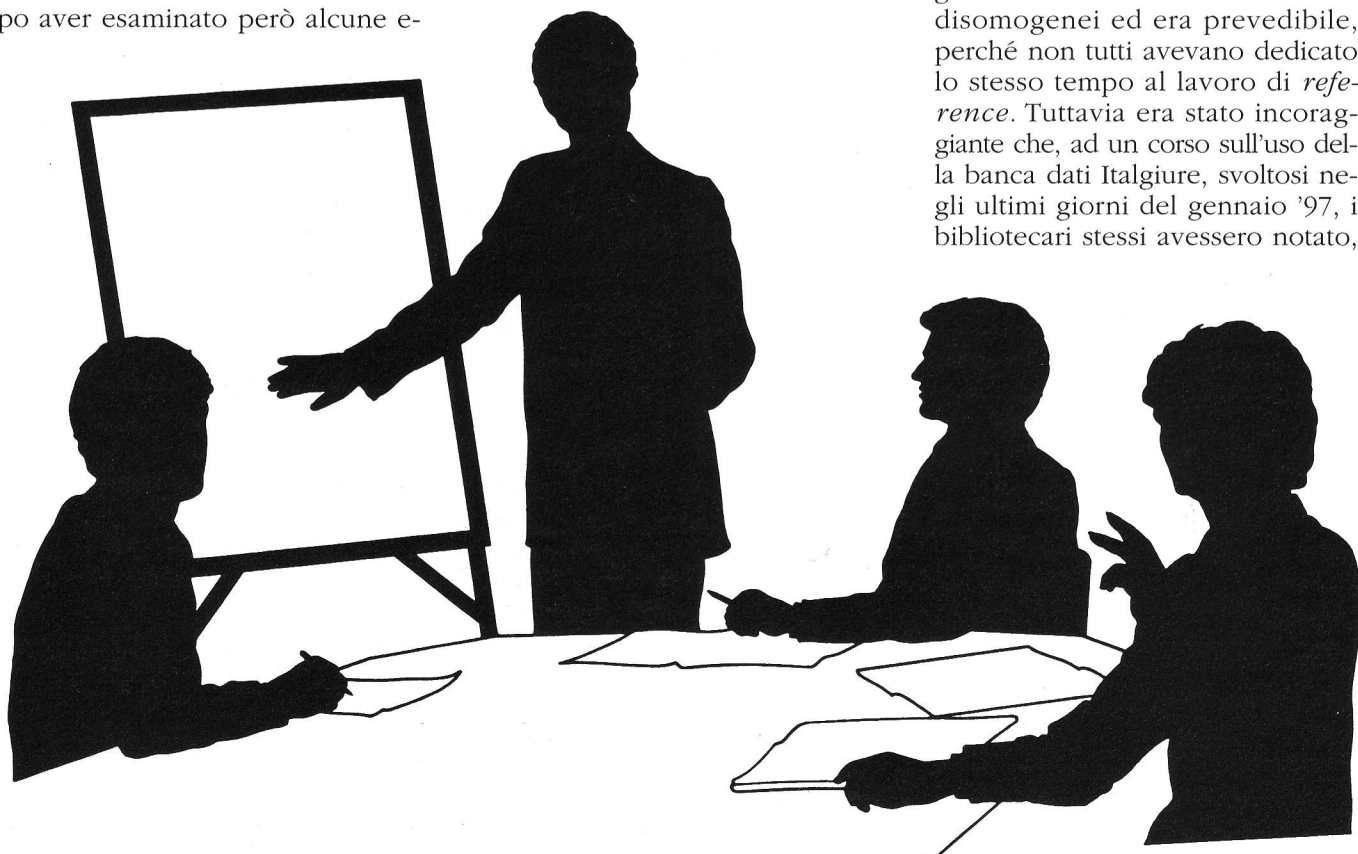
bliotecari rispondono ai quesiti;

- perché la valutazione può costituire un progetto a sé stante, piuttosto complesso e da non improvvisare.

Si è organizzato pertanto una semplice rilevazione del traffico, mai davvero effettuata in precedenza, utilizzando una apposita scheda, che permetteva al bibliotecario di registrare quesiti e strategie di ricerca e di autovalutare la transazione.

Un confronto tra i dati di consultazione delle banche dati e dei cd-rom ha mostrato subito un incremento rispetto ai primi mesi del 1996 e soprattutto un utilizzo più diversificato degli strumenti disponibili.

Per poter organizzare dei rinforzi *ad hoc*, si è chiesto direttamente ai bibliotecari, attraverso un questionario distribuito a metà del programma, di comunicare il livello di competenza raggiunto nell'uso degli strumenti. I risultati sono stati disomogenei ed era prevedibile, perché non tutti avevano dedicato lo stesso tempo al lavoro di *reference*. Tuttavia era stato incoraggiante che, ad un corso sull'uso della banca dati Italgire, svoltosi negli ultimi giorni del gennaio '97, i bibliotecari stessi avessero notato,



rispetto ad altri partecipanti, di sapersi muovere con prontezza nell'interrogazione online di nuove banche dati complesse e con linguaggio specifico.

Un problema emerso è stato che la grande varietà di strumenti elettronici e il loro utilizzo discontinuo impediva il consolidamento delle conoscenze raggiunte attraverso i corsi specifici. Tuttavia, piuttosto che specializzarsi, i bibliotecari concordano ancora nel continuare a lavorare per il consolidamento delle loro competenze generali. Non è sembrato opportuno insistere per suddividere astrattamente tra i bibliotecari i campi da presidiare; si cerca piuttosto di privilegiare lo sviluppo di competenze preesistenti o di cogliere l'occasione per fare emergere interessi e poi eventualmente di favorire una specializzazione.

Infine i bibliotecari, la cui formazione è in prevalenza storico-umanistica, sono ancora oggi un po' disorientati per la terminologia e l'organizzazione delle fonti nelle ricerche giuridiche più complesse o delle indagini statistiche. Si ipotizza il coinvolgimento di alcuni docenti della facoltà per avere dei chiarimenti in merito e migliorare le strategie di ricerca.

Valutazione del progetto

Si può affermare, a distanza di un anno e mezzo, che oggi si sia consolidato in biblioteca un servizio di *reference* vivace e sempre più apprezzato dai nostri utenti.

Nonostante il ritardo di alcuni mesi, i tempi previsti dal progetto sono risultati ragionevoli perché, grazie all'impegno del personale, è stato possibile raggiungere l'obiettivo fondamentale di garantire un servizio regolare: quattro bibliotecari, dei cinque attualmente coinvolti, sono in grado di affiancare gli utenti, utilizzando gli strumenti fondamentali per la ricerca bibliografi-

ca. Naturalmente continueranno ad approfondire la loro preparazione, ma le basi sono gettate. Il quinto ha dovuto assumersi altre responsabilità nella gestione dei servizi informatici, ma continua a partecipare al gruppo e a fare da consulente per la ricerca semantica in attesa di un nuovo tecnico.

Sono state mobilitate energie individuali davvero notevoli e tutti si sono impadroniti con rapidità delle nuove competenze. Il contatto con il pubblico ha stimolato l'assunzione di responsabilità del personale, gratificato anche dal fatto di poter utilizzare sul campo le proprie conoscenze. L'inserimento nel gruppo di due unità di personale appena assunto, ha svolto sicuramente un potente ruolo nell'accelerazione del processo di adesione spontanea al progetto.

È stata compresa da tutti l'importanza della ricerca per soggetto, dell'uso del vocabolario controllato e quindi della necessità di un'indicizzazione preordinata, che, combinata alla ricerca libera per parole chiave, è risultata fondamentale per orientarsi nella ricerca semantica.

In biblioteca il clima è sereno anche se permangono delle difficoltà nel lavoro di gruppo ed è ancora privilegiato il rapporto di collaborazione a due. All'inizio è stata faticosa la gestione delle riunioni nelle quali ogni volta andava ristabilita la comunicazione: il gruppo non lavorava autonomamente e l'incontro era vissuto solo come un momento necessario per il passaggio dell'informazione dall'alto verso il basso. Con il passare del tempo la riunione è diventata un momento decisamente più costruttivo, perché tutti partecipavano esprimendo le proprie opinioni; la necessità di affrontare e risolvere i problemi del servizio contribuiva a rendere concreti gli obiettivi della formazione.

Le iniziative di formazione hanno presentato un carattere di disomo-



geneità forse inevitabile: a volte per necessità contingenti, a volte per lasciare libere le persone di aderirvi in modo spontaneo, a volte per i limiti insiti nell'idea stessa di un percorso formativo elastico. Questo doveva di proposito far emergere dalla prassi le occasioni per favorire un processo costruttivo di formazione e per colmare le lacune che si individuavano nel tempo.

All'inizio, per motivi sia economici che di servizio, non tutti i corsi all'esterno sono stati seguiti dall'intero gruppo: l'idea era che i partecipanti a turno avrebbero potuto riportare agli altri le esperienze fatte. Questo trasferimento di competenze ha incontrato però, come era prevedibile, qualche difficoltà. Quando il problema è risultato evidente, siamo intervenuti facendo partecipare tutti ai corsi disponibili, nonostante le difficoltà per il servizio e qualche aumento della spesa prevista.

La proposta di incontri regolari di studio per discutere e approfondire insieme le ricerche semantiche individuali è stata ritenuta di carattere troppo teorico e i bibliotecari hanno mostrato una netta preferenza per rapide consultazioni tra di loro.

Nel corso del progetto sono state accumulate molte esperienze. Tuttavia anche se si è utilizzata della documentazione di base, solo recentemente è stato possibile partecipare ad un corso sulle fonti biblioteconomiche: aver rimandato poi, per motivi contingenti, ➤

l'approfondimento insieme ad esperti di aspetti importanti del *reference* come l'intervista e la valutazione del servizio ha costituito una lacuna di cui i bibliotecari hanno risentito. D'altra parte a questo punto è anche difficile per noi trovare sul mercato una proposta preconfezionata sul *reference*, perché moltissime competenze sono state già acquisite e ogni pacchetto formativo non tagliato sulle nostre esigenze non susciterebbe interesse. Si prevede quindi di organizzare appena possibile un corso centrato sull'analisi della transazione informativa e sulla organizzazione del servizio. Già programmato invece, ma non ancora effettuato dall'università, un corso su un database che deve servire per gestire meglio gli insiemi di dati disponibili.

In conclusione si può dire che il fattore determinante per l'esito positivo dell'iniziativa, sia stata la sperimentazione di un lavoro di gruppo finalizzato ad un progetto: questo ha avuto infatti un ruolo fondamentale per mobilitare potentemente le energie individuali dei partecipanti e ha introdotto un nuovo approccio al lavoro, che potrà essere più facilmente riproposto al resto del personale, per nuovi progetti e nuovi gruppi.

L'aver poi messo in contatto con il pubblico personale tecnico come i

catalogatori, che hanno sempre lavorato isolati dai problemi dell'organizzazione e del servizio, ha offerto a loro la possibilità di utilizzare meglio le proprie competenze, ampliandone le funzioni, e ha reso disponibile per l'utenza del personale qualificato.

Per quanto riguarda i contenuti, confrontando a posteriori quelli che sono stati oggetto della nostra esperienza con quelli di un corso sui servizi di *reference* proposto da un'accreditata scuola di biblioteconomia americana⁶ si può solo confermare che, sul campo, le esigenze pratiche e il *gap* tecnologico travolgono ogni cosa e il quadro culturale che deve fondare la prassi finisce per rimanere in secondo piano: la formazione, infatti, con un approccio pragmatico come il nostro, si è concentrata sullo studio dei bisogni degli utenti nel loro contesto ambientale, sulle metodologie di ricerca, inclusa la ricerca online e le fonti principali, trascurando alcuni aspetti. Si dovrà provvedere pertanto ad un ampliamento del quadro generale sulle tematiche della generazione e distribuzione dell'informazione, sui modelli attraverso i quali l'informazione è raccolta ed usata, sulle questioni di carattere teorico connesse alla fornitura di servizi informativi.

C'è stata comunque la conferma del fatto che i bibliotecari intuiscono le possibilità di crescita personale e professionale offerte dal servizio a diretto contatto con gli u-

tenti e sono sensibili all'idea di restituire al pubblico l'uso del sistema che gli spetta. ■

Note

¹ M. LOBBAN, *Training library assistants*, London, Library association, 1997, p. 8.

² M.B. FOLSTER, *Information seeking patterns: Social sciences*, "The reference librarian", 1995, 49/50, p. 83-93.

³ C. EAGER - C. OPPENHEIM, *An observational method for undertaking user needs studies*, "Journal of librarianship and information science", 28 (1996), 1, p.15-23.

⁴ C. LEONARDI, *Il reference in biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 1995, p. 114.

⁵ C.A. ABBOTT, *Performance measurements in library and information service*, London, ASLIB, 1994; R. ALURI, *Improving reference service: the case for using a continuous quality improvement method*, "Reference quarterly", 1993, p. 226-232; J. DAGNEANIS BROWN, *Using quality concepts to improve reference services*, "College & research libraires", 55 (1994), p. 211-219; J.C. DURRANCE, *Factors that influence reference success: what makes questioners willing to return*, "The reference librarian", 1995, 49/50, p. 243-265; T. MACKEY - K. MACKEY, *Think quality: the Deming approach does work in libraries*, "Library journal", 117 (1992), p. 57-61; M.E. MURFIN, *Evaluation of reference service by user report of success*, "The reference librarian", 1995, 49/50, p. 229-241; M.E. MURFIN - G. GUGELCHUCK, *Developing and testing of a Reference Transaction Assessment Instrument*, "College & research libraries", 48 (1987), p. 314-338; R. POLL - P. BOEKHORST, *Measuring quality: International guidelines for performance measurements in academic libraries*, [a cura di] IFLA Section of university libraries & other general research libraires, München, Saur, 1996; L. ROY, *Reference accuracy*, "The reference librarian", 1995, 49/50, p. 217-227; J.B. WHITLATCH, *Customer service: implications for reference practice*, "The reference librarian", 1995, 49/50, p. 5-24.

⁶ *The Graduate School of Library and Information Science. The master of sciences program. Courses and description*, Boston, Simmons College, 1997, p. 33.

