

I servizi di reference nell'era dell'accesso

La progressiva affermazione di Internet anche nella realtà italiana impone un salto di qualità alle biblioteche pubbliche

di Brunella Longo

Con questo contributo mi propongo di rendere pubblica una mappa generale di temi, dati e riflessioni utilizzata nella progettazione di corsi di formazione sui servizi di reference e Internet destinati a bibliotecari e documentalisti.¹

Lo scenario

Il biennio 1999-2000 ha visto la definitiva affermazione di Internet anche in Italia. Il tema dell'accesso all'informazione ha cominciato ad essere affrontato anche nei suoi aspetti sociali e culturali, oltre che dal punto di vista economico e tecnico.² Gli internauti sono passati dai 405.000 abbonati del 1995/96 a quasi 10 milioni di persone del 1999/2000 (vedi tabella 1).³

L'aumento degli abbonamenti alla rete, specie gratuiti, ha stimolato la nascita di nuove società di servizi, ha attratto investimenti e creato nuova occupazione e ha proiettato anche il nostro Paese, che pure rimane la Cenerentola dei grandi paesi industrializzati in fatto di ricerca e sviluppo, nell'orizzonte globale della cosiddetta "nuova economia".

L'accesso all'informazione in rete avviene sempre più di frequente a costi bassi o senza alcun costo per l'utente finale che disponga dell'attrezzatura di base, a parte la spesa telefonica. Oltre ai collegamenti *dial up* (via modem), si van-

no diffondendo con tassi di crescita a due cifre, quanto meno nelle grandi città, anche nuove tecnologie di connessione "a banda larga" (ADSL, satellite e fibre ottiche). I collegamenti superveloci attraggono il pubblico più interessato a contenuti di intrattenimento (quali filmati musicali, giochi multiutente, filmati e produzioni televisive con varie forme di interattività), oltre alla larga base di ditte individuali e piccole società che caratterizza il tessuto imprenditoriale italiano. Nel mondo delle grandi aziende, la penetrazione dei servizi Internet ha raggiunto la quasi totalità dei soggetti, le cui attività sono caratterizzate dal lavoro di gruppo e dalle applicazioni condivise in rete su scala nazionale o globale.

La definitiva liberalizzazione del cosiddetto "ultimo miglio" della rete Telecom, con l'inizio del 2001, permette a diversi fornitori di connettività concorrenti di promuovere ora servizi di accesso a Internet avanzati, con connessioni veloci, a costi più convenienti anche per le famiglie.

In prospettiva, nell'arco di tre/cinque anni, ricercatori e operatori prevedono che l'accesso alla rete avverrà da terminali multipli (oltre ai normali pc, si utilizzeranno cioè anche i computer palmari, cellulari, apparecchi televisivi integrati da appositi decoder): l'Italia si troverà in posizione privilegiata per quanto riguarda il mercato degli accessi e dunque dei potenziali consumi di contenuti e servizi mediante telefoni cellulari UMTS (il cosiddetto *m-commerce*), grazie allo straordinario successo dei telefonini.

¹ Dei corsi on line della Palestra Internet Panta Rei per bibliotecari e documentalisti abbiamo riferito proprio su "Biblioteche oggi" circa un anno fa, vedi: MARIATERESA PESENTI - BRUNELLA LONGO, *Attraverso la rete prende quota la formazione a distanza*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), 2, p. 68-74. Abbiamo iniziato a promuovere l'argomento del reference on line a giugno del 2000. La prima edizione del corso "Reference on line nella biblioteca pubblica" erogato da Panta Rei si è tenuta nel mese di ottobre 2000; una seconda edizione ha preso il via all'inizio di marzo.

² Il Piano di azione per lo sviluppo della società dell'informazione è stato avviato dal governo D'Alema a giugno del 1999. Incentivi per favorire lo sviluppo di Internet sono stati previsti nei Dpef a partire dal 2000. Sulle dinamiche socio-economiche della nuova economia vedi i recenti saggi: JOHN RIFKIN, *L'era dell'accesso*, Milano, Mondadori, 2000; GIORGIO BOCCA, *Pandemonio*, Milano, Mondadori, 2000; ALBERTO ABRUZZESE, *A chi serve la new economy?*, Sasselà, 2000; BRUNELLA LONGO, *La nuova editoria*, Milano, Editrice Bibliografica, 2001.

³ Tra le numerose ricerche relative all'utenza italiana della rete, si preferisce qui fare riferimento alle stime contenute nel *34° Rapporto sulla situazione sociale del Paese*, Roma, Censis, 2000, la cui elaborazione tiene conto delle fonti più attendibili.

Tab. 1 - Le dimensioni della comunicazione in Italia: la domanda

(v.a. migliaia di persone con più di 14 anni)					
	1995-1996	1996-1997	1997-1998	1998-1999	1999-2000
Internauti	405	1.000	1.450	5.000	9.400
Utenti canali TV satellitari	-	-	1.500	2.162	3.357
Utenti cd-rom	900	1.800	3.080	4.158	4.296
Lettori di libri	18.116	19.352	19.626	19.983	19.383
Spettatori cinema	19.608	19.655	20.852	22.200	22.693
Lettori di quotidiani	20.200	20.528	19.585	19.678	19.655
Lettori di periodici	23.534	22.985	23.058	22.879	22.909
Lettori di settimanali	29.119	28.013	27.511	26.992	27.008
Ascoltatori radio	30.246	30.890	32.296	31.447	34.710
Spettatori televisivi	46.485	46.698	47.052	46.458	47.102

Fonte: Censis 2000

In questo contesto, la maggior parte delle figure professionali e degli operatori del terziario, della pubblica amministrazione, del commercio e della distribuzione è stata investita e risulta ormai ampiamente condizionata nella quotidianità del lavoro da tecnologie ICT (Information and communication technology).

Ma la generale disponibilità di collegamenti a Internet sui luoghi di lavoro e nelle case non dovrebbe far dimenticare che lo sviluppo della nuova economia ha determinato forti dinamiche di esclusione: oltre la metà della popolazione nei Paesi occidentali è ancora "fuori" dalla rete, alla fine del 2000. L'opinione pubblica si è occupata, in generale, più degli "haves" che non degli "haves not" durante tutti gli anni Novanta, come ha denunciato di recente anche Kofi Annan, segretario generale delle Nazioni Unite, nel corso del "Quinto forum mondiale della tv".⁴ Dobbiamo ringraziare il crollo di numerosi titoli Internet e in genere tecnologici se, tra la fine del 2000 e l'inizio del 2001, comincia a diffondersi un atteggiamento più realistico e più misurato di attenzione alle dinamiche sociali frutto delle innovazioni di Internet. Ecco quindi che l'ultimo Rapporto Censis⁵ relativo alla situazione della società italiana al 2000 sottolinea come pure l'Italia sia divisa in due dal fenomeno del *digital divide*. L'espressione, fortemente promossa negli Stati Uniti dall'amministrazione Clinton,⁶ è stata efficacemente tradotta in italiano con il termine "esclusione digitale". Credo valga la pena soffermarsi su queste note:

Il monitoraggio annuale sui consumi medialti ci fornisce quest'anno l'immagine di un paese diviso quasi a metà: se il 43,5% della popolazione sopra i 14 anni è in grado di utilizzare e di fatto è utente di tutti i media a disposizione sul mercato dei consumi culturali, il 40,7% è in grado di mettersi in relazione con il mondo quasi esclusivamente attraverso la televisione. Queste due quote della popolazione sono

entrambe in crescita, come se appunto ci fosse un divario, una forbice che si allarga quasi simmetricamente fra le due categorie di italiani.

Nella frenesia di questi anni, come neofiti della rivoluzione digitale non vi è mai stato modo di riflettere abbastanza su ciò che invece nei paesi di più avanzata evoluzione dei media si è già posto all'attenzione degli osservatori delle fenomenologie medialti ossia il *digital divide*, che in italiano – abbiamo detto – equivale a "esclusione digitale", ossia quella forma di esclusione sociale perpetrata implicitamente dalle nuove tecnologie digitali.

Chiunque abbia osservato l'espressione che si stampa in volto ad una persona, diciamo sopra i cinquant'anni – per considerare solo l'esclusione a carattere generazionale che è la più importante ma non l'unica – di fronte al video di un computer in navigazione sull'Internet sa che cosa significa "esclusione digitale". Chiunque abbia sperimentato di persona quanto anche il concetto elementare di "click" possa essere arduo da spiegare a chi comincia da zero in questi anni, conosce il divario incolmabile fra i tradizionali paradigmi cognitivi e quelli digitali.

Tendono quindi a cristallizzarsi nella società italiana, secondo il Censis, due grandi raggruppamenti nei consumi socio-culturali:

[...] L'evoluzione delle classi di consumo mediale registrata nei principali paesi europei nell'ultimo triennio ci mostra da un verso la stessa graduatoria tra le nazioni per quanto riguarda la parte della popolazione che accede a un vasto ventaglio di strumenti informativi e comunicativi (quelli che chiamiamo i Multi-mediali), ma dall'altro vede crescere ovunque ➤

⁴ "Il Sole 24 Ore", 5 gennaio 2000.

⁵ 34° Rapporto sulla situazione sociale del Paese, cit.

⁶ La documentazione completa sull'iniziativa "Closing the digital divide" si trova sia sul sito della National Telecommunications and Information Administration (che fa capo al ministero del commercio USA) sia sul sito Web dedicato, all'indirizzo <www.digitaldivide.gov>. Secondo l'ultimo rapporto, il quarto, della serie *Falling through the net*, pubblicato ad ottobre 2000, il 41,5% delle famiglie americane dispone di accesso a Internet e si prevede che intorno alla metà del 2001 questa quota supererà il 50%.

la quota di quanti hanno praticamente solo la televisione come mezzo per entrare in contatto con gli avvenimenti e le conoscenze del mondo di cui non possono avere una esperienza diretta (i Tele-dipendenti), mentre la categoria dei Lettori appare sempre più residuale. Addirittura si registra una diminuzione della percentuale di Multi-mediali nei paesi che ne avevano di più e un ulteriore aumento dei Tele-dipendenti lì dove sembravano essere già oltre la soglia dell'accettabilità. [vedi tabella 2]

Anche tra la popolazione che già utilizza Internet, esistono simili dinamiche di esclusione digitale come testimoniano le indagini Eurisko:⁷ lo spartiacque è costituito dalla capacità di individuare e costruire occasioni d'uso dei servizi on line proficuamente, efficacemente integrate nello svolgimento di attività professionali, di ricerca e formazione, del tempo libero. Tale capacità appartiene ai giovani (il 35% dei teen-ager italiani usa Internet)⁸ e agli adulti con il più alto livello di istruzione e di propensione all'impiego di tecnologie ICT. Importante è la percentuale di quanti ritengono che Internet sia di supporto allo studio e alla formazione: il 44% del campione di 10 mila individui intervistati dall'istituto Eurisko è di questo avviso. In particolare, i ricercatori ci dicono che "Internet assolve – presso questo segmento avanzato di utenza – importanti funzioni di enciclopedia per ricerche rapide".

Esiste dunque un utente italiano che può e sa avvalersi autonomamente dell'offerta di servizi di informazione e ricerca accessibili in rete, gratuitamente o a pagamento, ma si tratta di una quota comunque minoritaria ed elitaria della popolazione collegata alla rete. Fuori e dentro Internet, l'Italia rimane ancora, al 2001, un Paese nel quale il 65,9% della popolazione possiede competenze alfabetiche modeste o al limite dell'analfabetismo.⁹

Possiamo prescindere da questo tipo di scenario quando volessimo riflettere, tra l'altro, sui cambiamenti tecnologici in materia di reference on line e sulla evoluzione della professione dei bibliotecari a riguardo? Ha senso (prima ancora che dal punto di vista etico o politico, da quello molto concreto del ruolo del bibliotecario, della sua utilità, della sua identità professionale) pensare a un servizio di reference on line nella biblioteca pubblica – o ancor prima a "Internet in biblioteca" – al di fuori della dimensione educativa che il servizio di pubblica lettura riveste nella società moderna? E quali sono le ricadute dell'ubriacatura da Internet sulla teoria e sulla pratica delle attività di reference dei bibliotecari? Il dibattito su queste tematiche, nei suoi innumerevoli risvolti e rivoli di tipo tecnico e non, già domina la letteratura professionale anglosassone da due anni a questa parte ed è arrivato anche in Italia nella seconda metà del 2000, fortemente contraddistinto dalla preoccupazione che le biblioteche possano perdere utenti a vantaggio del pubblico di servizi on line di tipo commerciale.¹⁰

Il fenomeno "Internet in biblioteca"

C'è ragione di credere che anche i bibliotecari italiani abbiano iniziato a cavalcare l'onda lunga di innovazioni che sta radicalmente cambiando le modalità di accesso all'informazione, almeno per una parte della società italiana.

La promozione di abbonamenti gratuiti dovrebbe aver spinto, nell'ultimo biennio, anche le biblioteche pubbliche di minori dimensioni ad entrare in rete. Sembra cioè piuttosto probabile che si sia verificata una crescita esponenziale dei collegamenti a Internet in biblioteca e che, al pari di quanto è successo in altri settori, tale crescita sia stata indotta dalla libera iniziativa individuale dei bibliotecari e da pressioni esterne (il condizionamento dei media, la comunicazione di

Tab. 2 - Multi-mediali e Tele-dipendenti in Europa (val. %)

Tipologia*	FRANCIA		REGNO UNITO		GERMANIA		ITALIA		SPAGNA	
	1996	1999	1996	1999	1996	1999	1996	1999	1996	1999
Multi-mediali	50,5	49,1	57,6	56,1	58,5	56,6	34,7	43,5	33,6	41,8
Tele-dipendenti	28,4	33,7	22,7	32,5	25,1	34,2	36,6	40,7	47,9	50,6
Lettori	21,1	17,2	19,7	11,4	16,4	9,2	28,7	15,8	18,5	7,6

(*) Multi-mediali: persone che utilizzano per i propri consumi culturali tutti i media a disposizione

Tele-dipendenti: persone che consumano principalmente televisione

Lettori: persone scarsamente caratterizzate nei consumi culturali tranne che per una tendenziale preferenza per la parola scritta (giornali-libri).

Fonte: Censis 2000

⁷ *Ma Internet è utile?*, indagine Eurisko, Autunno 2000.

⁸ Dati da una ricerca Astra/Demoskopea per l'European Food Information Council, citata in "Italia Oggi", 9 gennaio 2001, p. 20.

⁹ Vedi la *Seconda indagine internazionale sulle competenze alfabetiche degli adulti* (IALS) dell'OECD svolta e pubblicata in Italia nel 2000 dal Cede <www.cede.it/ricerche/progetti/sials/base-sials.htm>.

¹⁰ In particolare, i temi dei servizi di reference on line e dell'impiego di tecnologie ICT nelle biblioteche sono predominanti nei titoli delle relazioni ai convegni e seminari degli ultimi sei mesi, tra cui il Convegno "Comunicare la biblioteca: nuove strategie di marketing e modelli di interazione" (Milano, 15-16 marzo 2001).

provider e fornitori di tecnologie, le richieste di utenti e singoli amministratori o altre istituzioni a livello locale) più che da linee guida di politica bibliotecaria o da interventi legislativi mirati.

Tuttavia, non disponiamo di dati per conoscere in modo analitico e dettagliato il fenomeno "Internet in biblioteca". Determinare le dimensioni quantitative e qualitative del fenomeno, sia a livello nazionale che a livello locale, appare oggi una esigenza prioritaria e non solo per porre le basi di qualsivoglia intervento politico e legislativo nel settore. Anche per operare, a livello tecnico e gestionale, scelte razionali ed efficienti (dalla selezione dei provider alle destinazioni di budget per hardware e software) occorre disporre di parametri oggettivi con cui confrontarsi.

Per elaborare piani e progetti in ambito cooperativo, per ragionare sul numero ottimale di postazioni di accesso pubblico a Internet in un quadro di medio-lungo periodo, per definire ipotesi di nuovi servizi e individuare delle priorità e per una infinità di altri obiettivi di analisi e progettazione di interventi specifici servono sostanzialmente due categorie di dati con diversi livelli di aggregazione su base geografica e temporale:

- 1) la dimensione dell'accesso a Internet sul luogo di lavoro e nelle famiglie;
- 2) la penetrazione e il numero di postazioni per l'accesso pubblico a Internet in biblioteca.

In Italia abbiamo ormai una pluralità di fonti che permettono di determinare, anche se prevalentemente solo a livello nazionale e non su base locale, le dimensioni dell'utenza Internet mentre mancano dati sulla penetrazione di Internet nelle biblioteche e mancano ipotesi pubblicamente condivise e utilizzate a livello istituzionale di indicatori sul numero di postazioni che una biblioteca pubblica dovrebbe avere.

Per farsi un'idea dell'importanza di questi aspetti statistici nella creazione di un sapere professionale biblioteconomico specifico per l'era digitale, basta considerare quanto siano utili i dati... dove ci sono!

Negli Stati Uniti la National Commission on Libraries and Information Science ha avviato a partire dal 1994 ricognizioni annue sullo sviluppo di Internet nelle biblioteche pubbliche. Grazie agli studi ripetuti con cadenza annuale, è stato possibile monitorare l'adozione di Internet da parte delle biblioteche di anno in anno: la penetrazione aveva raggiunto già nel 1997 il 79%. Nel 2000, il 98,5% delle biblioteche nelle aree urbane e il 93,3% delle biblioteche delle aree rurali dispone di collegamenti alla rete e, complessivamente, il 94,5% di tutte le biblioteche offre postazioni di accesso al pubblico. Va detto che la ricchezza di statistiche sulla connettività Internet in biblioteca degli Stati Uniti comprende persino fonti alternative a quelle governative: secondo una recente indagine commissionata dall'American Library Association¹¹ (pubblicata a luglio 2000), la percentuale di bi-

blioteche collegate che dispongono di almeno una postazione di accesso destinata esclusivamente al pubblico sarebbe del 96%.

Nell'ultima edizione dello studio governativo *Public library and the Internet*¹² sono state impiegate tecniche di geomarketing (o marketing geografico) grazie alle quali è stato possibile aggregare tutti i dati in base al livello di povertà delle aree servite dalle biblioteche e in funzione della tipologia di area (urbana, suburbana o rurale). Lo studio contiene dati utili a conoscere numerose altre caratteristiche della gestione e dell'utilizzo delle tecnologie di rete da parte delle biblioteche, quali:

- la velocità di accesso: oltre il 36% delle biblioteche dispone di linee T1 (1,5 Mbps) mentre è ormai inferiore al 6% la percentuale di biblioteche che accedono alla rete via modem con velocità inferiori ai 56 Kbps;
- la composizione dei finanziamenti che coprono i costi di connettività e permettono costanti investimenti sulla infrastruttura: i finanziamenti pubblici coprono complessivamente il 91,4% dei costi;
- la presenza di abbonamenti a banche dati on line, nell'81,1% dei casi;
- la presenza di soluzioni software e hardware per scopi particolari, quali la censura di contenuti sulle postazioni per ragazzi (24,6% delle biblioteche) o le soluzioni per i disabili, disponibili nel 28,8 % dei casi;
- l'esistenza di una *policy*: il 95,5% delle biblioteche dispone di un regolamento per l'accesso pubblico a Internet e nel 43,6% dei casi il regolamento stabilisce distinzioni sulle modalità di accesso in funzione dell'età degli utenti;
- l'offerta di istruzione e formazione su Internet, presente nel 62,3% dei casi: torneremo di seguito su questo punto.

Gli studi americani su Internet in biblioteca vengono realizzati grazie a indagini campionarie basate su semplici questionari di una o due pagine, inviati e restituiti per posta. Essi permettono quindi alle singole amministrazioni e ai bibliotecari di avere a disposizione dati aggiornati con cui confrontarsi costantemente.

Questi studi permettono anche a provider, editori, software house e società di servizi di formazione e consulenza di disporre di una base conoscitiva pubblica per poter pianificare e sviluppare contenuti, prodotti e servizi rivolti alle biblioteche in relazione alla effettiva domanda. Si tratta di una ricchezza informativa che non ha eguali e che è alla base del primato statunitense nell'economia dell'informazione.

Anche in Gran Bretagna, dove la maggior parte delle biblioteche pubbliche risulta già connessa alla rete, esiste un progetto governativo, "People's Network", con lo scopo principale di collegare alla rete tutte le biblioteche pubbliche entro il 2002: si può seguire l'avanzamento del progetto grazie a un database pubblico che consente di monitorare e quantificare lo stato dei servizi di accesso all'interno delle biblioteche.¹³ ➤

¹¹ *Survey of Internet access management in public libraries: summary of findings*, prepared for the American Library Association by the Library Research Center Graduate School of Library and Information Science University of Illinois, June 2000. Il rapporto è disponibile all'indirizzo <www.lis.uiuc.edu/gslis/research/internet.pdf>.

¹² La documentazione completa degli studi *Public Libraries and the Internet* si trova sul sito della commissione federale all'indirizzo <www.nclis.gov/statsurv/statsurv.html>.

¹³ Dati e altre informazioni sul progetto governativo inglese "People's Network" sono pubblicate all'indirizzo <www.peoplesnetwork.gov.uk/netbase/>.

In Francia, lo studio¹⁴ più recente riguarda lo stato dell'informatizzazione delle biblioteche pubbliche e contiene dati riferiti al 1998. Dal rapporto, curato dal Conseil Supérieur des Bibliothèques, si ricava una situazione che possiamo presumere sia stata rapidamente superata dallo sviluppo di Internet degli ultimi due anni, in modo simile a quanto è avvenuto in Italia: nel 1998, infatti, secondo questo studio, solo 137 su circa 2.500 biblioteche pubbliche comunali risultavano collegate a Internet (circa il 6%).

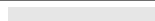




Per venire all'Italia, come abbiamo anticipato, non esistono dati e statistiche ufficiali sulla penetrazione di Internet in biblioteca né ricerche o sondaggi su base locale. Dagli elenchi pubblici di siti e indirizzi email di biblioteche si potrebbe tuttavia ricavare l'impressione che la nostra realtà sia più vivace di quella francese, a fine 2000, ma è certo che la lacuna di statistiche bibliotecarie riguarda l'Italia in misura decisamente superiore a quella di altri Paesi europei, e non solo per quanto concerne Internet o la dotazione tecnologica.¹⁵ Basta pensare a quanto sia intricato per via di problemi di coordinamento tra le diverse amministrazioni anche solo l'obiettivo di determinare quante siano le biblioteche pubbliche italiane al 2000! Si potrebbe ricorrere, per questo scopo, a un'opera monumentale qual è il *Catalogo delle biblioteche d'Italia* a cura dell'ICCU,¹⁶ divenuta ancora più interessante nella ver-

sione on line, qualora i dati fossero però validati, aggiornati e magari comprensivi anche di informazioni sulla dotazione tecnologica, come è auspicabile avvenga in futuro. Ad oggi, invece, l'unica stima aggiornata è quella elaborata nell'ambito dei lavori della Commissione biblioteche pubbliche dell'AIB, riferita al 1997: secondo questa stima le biblioteche pubbliche italiane sarebbero 5.906.¹⁷ Ma non vi sono dati, in ogni caso, sul numero di biblioteche collegate a Internet.

A giugno del 2000, chi scrive ha pensato di sopperire all'assenza di dati e statistiche sulla penetrazione di Internet e l'uso di strumenti e risorse on line nelle biblioteche italiane, ricorrendo allo strumento del sondaggio via web. Quest'ultimo, pur avendo una validità statistica piuttosto relativa, in quanto non consente di veder rappresentato l'universo di riferimento, permette comunque di raccogliere dati utili in modo veloce ed economico.

Un primo sondaggio è stato quindi dedicato al tema "Internet in biblioteca" ed è stato realizzato nell'arco di circa sei mesi nel periodo luglio 2000-gennaio 2001 sul sito della Panta Rei,¹⁸ con il duplice scopo di ottenere indicazioni, di natura più qualitativa che quantitativa, sulla disponibilità dell'accesso a Internet per gli utenti all'interno delle biblioteche e, secondariamente, di sperimentare l'uso del sondaggio on line.

Tab. 3 - Presenza di postazioni di accesso a Internet nelle biblioteche italiane (luglio 2000-gennaio 2001)

	v.a.	%	
Presenti da meno di un anno	36	28,1	
Presenti da oltre un anno	80	62,5	
Assenti ma previsti entro il 2000	4	3,1	
Assenti ma previsti entro il 2001	5	3,9	
Assenti e non sono previsti per ora	3	2,3	
Totale	128	100,0	

Fonte: Panta Rei, *I Sondaggio Bibliopolis "Internet in biblioteca"*

¹⁴ Conseil Supérieur des Bibliothèques, *Report for the years 1998-1999*, Paris, Association du Conseil Supérieur des Bibliothèques, 1999. Secondo questo rapporto, nel 1998 circa il 54% delle biblioteche pubbliche comunali francesi erano informatizzate o in procinto di dotarsi di almeno un computer.

¹⁵ Le fonti di dati e statistiche e i progetti di sviluppo di standard per la misurazione dei servizi bibliotecari sono aumentati considerevolmente negli ultimi dieci anni e tuttavia rimane un'impresa ardua cercare di stimare complessivamente l'offerta e la domanda di servizi sia tradizionali sia basati sull'utilizzo di nuove tecnologie, in Italia più che in altri Paesi. Tra i progetti in corso si segnala il progetto Libecon2000, sostenuto dalla DG13 della Unione Europea, che coinvolge 29 Paesi europei <www.libecon2000.org> e che si concluderà nel 2001. Nell'imponente primo lavoro di raccolta e comparazione internazionale di dati compiuto da questo gruppo di lavoro, pubblicato nell'aprile 2000 con il rapporto *Library economics in Europe: millennium study*, viene sottolineato come il dato delle "workstations for users", benché fornito solo da 6 Paesi interpellati e quindi privo di validità dal punto di vista statistico, sia quadruplicato tra il 1991 e il 1998 a conferma di una forte tendenza all'ammodernamento tecnologico delle biblioteche. Il rapporto suggerisce che a livello nazionale si adotti con urgenza questo indicatore della penetrazione delle tecnologie dell'informazione nelle biblioteche. Altrettanto essenziale in materia di standard per il monitoraggio dei servizi è l'attività svolta da diversi gruppi di lavoro in sede IFLA (attualmente sono in corso di revisione gli standard ISO 2789 e ISO 11620).

¹⁶ La base dati *Anagrafe delle biblioteche italiane* si può consultare all'indirizzo <anagrafe.iccu.sbn.it>.

¹⁷ A. GALLUZZI - G. SOLIMINE, *Le biblioteche pubbliche italiane negli anni Novanta: dalle misure agli indicatori e dagli indicatori ai dati*, "Bollettino AIB", 39 (1999), 4, p. 455-467.

¹⁸ La promozione è avvenuta via email, tramite il sito web, con avvisi all'interno della newsletter News Panta Rei e in genere con il passaparola tra i clienti della società e gli utenti del sito, dedicando all'operazione non più di una giornata da parte di due persone. Anche per la realizzazione del sondaggio, abbiamo deciso di utilizzare una soluzione software di facile implementazione e a basso costo.

Al sondaggio Panta Rei hanno partecipato complessivamente 128 persone, visitando la relativa pagina web e scegliendo una delle quattro risposte possibili alla domanda: *Gli utenti hanno accesso a Internet in biblioteca?*

A proposito della formulazione della domanda, abbiamo scelto di porre la questione in questi termini, facendo cioè fuoco sull'accesso a Internet da parte degli utenti e non già sulla tipologia o quantità di postazioni presenti, consapevoli di una generale situazione di scarsità della dotazione tecnologica nelle biblioteche pubbliche di ente locale (dove non è raro che esista un'unica postazione di accesso che il bibliotecario condivide con gli utenti).

I risultati (vedi tabella 3) indicano una linea di tendenza inequivocabile e irreversibile: il 90,6% dei partecipanti ha risposto che sì, gli utenti hanno accesso a Internet in biblioteca e nel 62,5% dei casi ciò avviene da oltre un anno. Il 7% dei partecipanti ha indicato l'intenzione di offrire l'accesso a Internet agli utenti nel breve periodo e solo il 2,3% ha escluso questa possibilità.

I risultati del sondaggio, insieme alla osservazione diretta e al trend di crescita degli accessi a Internet in Italia nel biennio 1998-2000, ci fanno ipotizzare che la penetrazione di Internet nelle biblioteche italiane possa essere a fine 2000 non inferiore al 50-60% dell'universo delle biblioteche pubbliche esistenti.

Sarebbe naturalmente auspicabile che indagini di portata più ampia permettessero di approfondire questa ipotesi e che a livello centrale fosse avviata la rilevazione dei dati in questione. L'ICCU è probabilmente la sede istituzionale all'interno della quale il problema della mancanza di dati sulla dotazione tecnologica delle biblioteche italiane potrebbe essere affrontato con la più alta probabilità che l'operazione riesca, in tempi rapidi, a produrre dati attendibili.

Quanto allo strumento del sondaggio via web, esso si è confermato utile ed economico per diverse ragioni: oltre a utilizzarlo per altre veloci indagini, è allo studio l'inserimento di questo argomento in alcuni programmi dei corsi Panta Rei, con riferimento alla opportunità che il bibliotecario utilizzi mezzi e strumenti veloci e a basso costo per misurare il livello di soddisfazione dell'utenza e per sondare il livello di conoscenza e di familiarità che gli utenti hanno con alcuni strumenti, fonti di informazione e tecnologie (specie di interesse locale o specialistico) tramite il sito web della biblioteca.

Ma con quale progetto politico e tecnico si stanno approntando nuovi servizi di accesso a Internet per gli utenti nelle biblioteche pubbliche? Il tema della *policy* si può sintetizzare con tre semplici ed essenziali domande: di quante postazioni c'è bisogno, per quale tipologia di utenti, prioritariamente, attivare il servizio e con quale regolamento. Da un lato, ci si chiede quale possa e debba essere il rapporto ideale tra numero di postazioni disponibili e bacino d'utenza (numero di abitanti serviti nei prossimi due o tre anni). E, d'altra parte, si pone la necessità di stabilire in funzione di quali gruppi sociali (utenti potenziali e reali) sia opportuno pro-

gettare l'accesso pubblico a Internet ed elaborare, di conseguenza, proposte di formazione, di assistenza continuativa e di promozione del servizio. Pur mantenendo la vocazione generalista tipica del servizio di pubblica lettura, individuare come target da uno a tre gruppi sociali aiuterebbe a definire uno scenario di sviluppo delle attività della biblioteca, concretamente.

Quanto al perché fornire l'accesso pubblico a Internet in biblioteca, le considerazioni e i dati sui fenomeni di esclusione digitale ripropongono l'attualità della tradizionale missione educativa della biblioteca pubblica: questa può e deve farsi carico, a livello locale, di iniziative idonee a ridurre il gap tra chi sa ed è in condizioni di poter accedere all'informazione elettronica per suo conto e chi ne è invece escluso per ragioni di ordine sociale, culturale ed economico oppure per età, luogo di residenza, handicap o altre ragioni. In seconda battuta non si capisce, ad esempio, perché la biblioteca dovrebbe preoccuparsi di garantire l'accesso a libri e periodici e non permettere invece di consultare archivi elettronici, banche dati e libri elettronici secondo quegli stessi principi di universalità e gratuità che contraddistinguono l'accesso alle collezioni a stampa. Le pregiudiziali del costo e della specializzazione che per tutti gli anni Ottanta e Novanta hanno escluso le risorse dell'editoria elettronica dalle collezioni delle biblioteche pubbliche sono ormai, spesso, irrilevanti. Vero è che occorre ancora mettere a segno e maturare politiche degli acquisti appropriate: basta pensare che su oltre 13.000 banche dati on line, censite nel 1999, il numero medio di distributori per banca dati è stato di 5,2 mentre era di 2 nel 1989 per farsi un'idea della complessità di gestione delle collezioni elettroniche. Queste richiedono criteri di selezione, valutazione, integrazione e gestione che tengano conto delle specificità della produzione digitale e di una pluralità di politiche tariffarie che gli editori/produttori adottano nella distribuzione Internet. Da dove iniziare, qual è il "grilletto" da premere perché l'introduzione di postazioni di accesso pubblico a Internet in biblioteca sia parte integrante di una strategia della biblioteca nell'era dell'accesso all'informazione elettronica? Si avverte una certa urgenza di trovare, o di ritrovare, principi fondamentali da cui ricavare linee guida e ispirazione per azioni e interventi efficaci. Questa necessità investe tanto le istituzioni quanto i singoli bibliotecari. Ovviamente, c'è anche un'esigenza forte di competenze nuove tecniche e gestionali (e di formazione e aggiornamento professionale degli operatori) ma non esiste competenza che possa maturare al di fuori di un quadro organico di principi e valori ed è proprio di questo nuovo *framework* che si comincia ad avvertire l'assenza. La nuova bozza di *Guidelines* IFLA per le Biblioteche pubbliche costituisce una prima risposta: vi troviamo ribadita e re-interpretata la centralità della missione educativa della biblioteca pubblica.¹⁹ Anche nell'era digitale: questa missione diviene – o dovrebbe divenire – prioritaria in un Paese come l'Italia per le ragioni già dette. ➤

¹⁹ Il documento delle nuove *Guidelines* – che sostituirebbero quelle del 1986 – è a fine 2000 ancora allo stato di bozza (*The public library service: guidelines for development*, accessibile all'indirizzo <www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>). Una discussione in inglese del consistente lavoro di revisione si trova nella relazione *Guidelines for Public Libraries in the 21st century* (<<http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/097-97e.htm>>) presentata al 66° Congresso IFLA (agosto 2000) mentre il commento ufficiale italiano espresso dalla Associazione italiana biblioteche si trova all'indirizzo <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/guide-it.htm>>. Sul tema del ruolo e della missione del servizio di pubblica

Dal punto di vista pratico, non ci si può aspettare che le nuove *Guidelines* forniscano standard quantitativi specifici: piuttosto, nel testo si sottolinea la novità di questa esigenza, lo studio sperimentale delle proposte di standard in corso di discussione in vari Paesi e l'opportunità che nuovi standard vengano elaborati tenendo conto dei diversi contesti socio-economici: in Canada, ad esempio, si parla di una postazione di accesso ogni 5.000 abitanti mentre nel Regno Unito l'orientamento sembra essere a favore di un rapporto 1 a 1.000.²⁰ In Italia non è stata elaborata alcuna ipotesi a tale riguardo.

Quanto ai gruppi sociali sui quali le biblioteche dovrebbero puntare in via prioritaria, le *Guidelines* ribadiscono l'importanza di una metodica attività di analisi dei bisogni a livello locale in modo da identificare i gruppi di utenti potenziali ai quali destinare la maggiore quota dei servizi e quindi delle risorse finanziarie. Non è escluso che, in una fase di transizione o in misura episodica, la biblioteca possa coprire i costi anche mediante la vendita di servizi, ma è importante riaffermare il principio della gratuità dei servizi di pubblica lettura.

Ci pare interessante il confronto tra le indicazioni fornite dalle *Guidelines* e i dati della realtà statunitense (vedi tabelle 4 e 5). Il rapporto tra numero di postazioni e popolazione servita negli USA è in quasi il 70% dei casi ancora molto lontano dalle ipotesi di standard canadese e inglese ma è straordinariamente evidente l'accento sull'educazione all'uso dell'infor-

mazione elettronica. Le iniziative di formazione sull'utilizzo di Internet, presenti in oltre il 60% delle biblioteche americane, sono indirizzate prioritariamente al pubblico adulto, ai giovani e agli stessi bibliotecari, per i quali saper utilizzare l'informazione elettronica in modo efficiente ed efficace a vantaggio della più vasta pluralità di interessi delle comunità locali costituisce, da tempo, un obiettivo strategico.²¹

Se le nuove *Guidelines* IFLA confermano la rinnovata attenzione attribuita in sede internazionale alla missione educativa e ai principi di base del servizio di pubblica lettura, a un livello più operativo hanno ovviamente grande rilievo temi di ordine pratico e gestionale. In particolare, negli Stati Uniti è di grande attualità il problema dei software di *filtering* dei contenuti.²²

In Italia, la prima ondata di punti di accesso pubblici a Internet creati nelle biblioteche sembra sia stata contraddistinta dall'urgenza di risolvere problemi di ordine pratico e gestionale, concentrandosi molto più sul "come" introdurre il servizio che non sulla domanda, di importanza strategica, "per chi?".

Da una ricognizione aggiornata all'autunno 2000 di casi ed esperienze italiane di accesso a Internet in biblioteca riportati in letteratura o nelle relazioni di convegni e workshop degli ultimi due anni, è emerso che finora in Italia sono stati prevalenti temi quali:

- la scelta fra tariffazione del servizio e sua gratuità; quasi

Tab. 4 - Presenza di postazioni di accesso a Internet nelle biblioteche USA (2000)

Biblioteche (%) in relazione alla popolazione servita				
Numero di terminali con accesso a Internet	sotto i 25 mila abitanti	da 25 mila a 100 mila abitanti	oltre i 100 mila abitanti	totale
da 1 a 2	52,0	9,9	2,7	40,6
da 3 a 5	32,5	24,1	4,7	29,0
da 6 a 10	12,9	33,1	13,3	16,9
da 11 a 30	2,6	28,8	22	9,0
oltre 30	0	4,1	57,3	4,5
v.a. numero biblioteche considerate	394	344	255	993

Fonte: *Survey of Internet access management in public libraries ALA 2000*

lettura nella società dell'informazione, segnalò inoltre: ELENA BORETTI, *Le biblioteche pubbliche alle soglie della società della conoscenza*, "Bollettino AIB", 40 (2000), 1, p. 27-41 (vedi anche a <<http://www.aib.it/aib/boll/2000/00-1-027.htm>>). Sulla politica bibliotecaria a livello europeo: rapporto *La biblioteca pubblica nella società moderna*, di Mirja RynnSnen della Commissione Cultura del Parlamento europeo, 25 giugno 1998 (A4-0248/98); relazione della Commissione al Consiglio e al Parlamento Europeo, *Pensare l'istruzione di domani: promuovere l'innovazione con le nuove tecnologie*, 27 gennaio 2000 (COM(2000) 23 definitivo).

²⁰ Una bozza di standard promossa dal Ministero della cultura è attualmente in discussione nel Regno Unito (*Comprehensive and efficient standards for modern public libraries: a consultation paper*, vedi <www.culture.gov.uk>) e se ne prevede l'approvazione entro aprile 2001.

²¹ Sul fondamentale principio di competenza professionale del bibliotecario, anche con riferimento alle risorse elettroniche, si fondano tutte le numerose linee guida prodotte dall'American Library Association a proposito delle attività di reference (vedi la raccolta completa di questi documenti in <<http://www.ala.org/rusa/standard.html>>).

²² Il Congresso degli Stati Uniti ha varato a dicembre 2000 un provvedimento che rende obbligatorio a partire dal 20 aprile 2001 l'uso di tecnologie per la sicurezza nei luoghi pubblici di accesso a Internet (CIPA o Children Internet Protection Act).

Tab. 5 - Iniziative di formazione su Internet nelle biblioteche USA (2000)

(Distribuzione % per target, stato metropolitano e livello di povertà)

Destinatari della formazione	Stato metropolitano			Livello di povertà			Totale
	Urbano	Suburbano	Rurale	Inferiore al 20%	Tra il 20 ed il 40%	Più del 40%	
Personale della biblioteca	47,9	50,1	39,7	44,4	43,7	46,2	44,3
Pubblico adulto	69,9	62,5	46,0	55,1	54,2	61,5	55,1
Istituzioni e P.A. locale	11,3	8,6	8,6	9,2	8,9	3,5	9,1
Giovani e bambini	59,4	46,5	36,6	42,7	45,6	64,3	43,7
Imprese locali	13,4	9,6	10,9	10,3	13,8	11,0	11,0
Altri gruppi	21,9	12,9	12,5	13,6	16,2	23,6	14,3
Biblioteche che hanno offerto corsi di formazione relativi a Internet	75,9	69,6	53,4	62,4	60,9	73,1	62,3

Fonte: *Public libraries and the Internet 2000 NCLIS USA*

che le biblioteche avessero la missione di far pagare un tanto all'ora l'accesso a Internet, la questione sul come e a quanto tariffare il servizio ha preso il sopravvento sulla ricerca di altre ipotesi di gestione e copertura dei costi;

– i dubbi di interpretazione del decreto legislativo 103/95, la legge sulle autorizzazioni per i provider Internet, che secondo alcuni avrebbe dovuto applicarsi anche alle biblioteche dotate di postazioni di accesso pubblico a Internet;²³

– la necessità di introdurre un regolamento e di chiarire gli aspetti relativi alle responsabilità civili e penali della biblioteca; l'attenzione al tema del regolamento è stata centrale e dominante;²⁴

– l'organizzazione in spazi separati o integrati rispetto a quelli tradizionali della biblioteca;

– l'ammissibilità o meno di interventi di censura preventiva

su alcune tipologie di siti web, ossia la questione se si debba e in quale misura ricorrere ai software; filtro sui contenuti nelle postazioni accessibili ai minori.²⁵

La (ri)nascita del reference

Non stupisce che, a fronte di un aumento della penetrazione di strumenti e servizi di accesso all'informazione elettronica – e del coinvolgimento degli utenti finali, protagonisti attivi delle innovazioni di cui parliamo – stia rapidamente maturando in Italia anche una diffusa e nuova attenzione per i servizi di reference: forse siamo davvero entrati nel vortice di un profondo cambiamento di ordine culturale, prima che organizzativo e tecnologico. ➤

²³ Le ambiguità e le difficoltà interpretative della legge 103/95 non riguardano certo le biblioteche. Già tra il 1996 e il 1997 la tesi prevalente tra i giuristi e chi lavorava nel settore Internet era quella più ovvia anche per chi non si intenda né di architetture di reti di telecomunicazioni né di diritto e cioè che le biblioteche non forniscono servizi di telecomunicazione e in alcun modo possono essere equiparate ai provider. Una sentenza del Tribunale di Udine del 25 febbraio 2000 ha definitivamente legittimato questa interpretazione. Resta comunque ancora qualche incertezza sulle procedure di autorizzazioni per gli Internet service provider anche dopo le "Disposizioni in materia di autorizzazioni generali" (G.U. n. 184, 8 agosto 2000, serie generale) dell'autorità per le garanzie nelle comunicazioni (delibera n. 467/00/CONS), emanate per favorire la semplificazione delle procedure burocratiche per i provider.

²⁴ Sul tema del regolamento è utile ricorrere alle *Linee guida per la redazione delle carte dei servizi delle biblioteche pubbliche*, a cura della Commissione nazionale biblioteche pubbliche, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2000. Alcuni esempi di regolamenti adottati da biblioteche e sistemi bibliotecari italiani: Sistema bibliotecario trentino, <www.provincia.tn.it/cultura/05-1-RegolamentoInternet.htm>; Biblioteca comunale di Fiesole, <www.comune.fiesole.fi.it/biblioteca/servizi/accint.html>; Biblioteca civica Alliaudi di Pinerolo, <www.comune.pinerolo.to.it/turismo/carta.htm>; Biblioteca comunale di San Pietro in Gu, <<http://www.aib.it/aib/commiss/doc/cartagu.htm>>; Biblioteca pubblica di Lavis, <<http://www.comunelavis.it/biblioteca/regolamento.htm>>; Biblioteca di Settimo Torinese, <<http://www.biblio.comune.settimo-torinese.to.it/nbiblio/default.htm>>. Per un confronto con le soluzioni adottate nella maggioranza delle biblioteche statunitensi si può fare riferimento alle *Guidelines and considerations for developing a public library internet use policy*, pubblicate dalla American Library Association nel 1998, <<http://www.ala.org/alaorg/oif/guidelinesinternetuse.pdf>>.

²⁵ Lo spinoso problema è stato risolto da diverse biblioteche italiane richiedendo che in genere i minori vengano autorizzati o comunque assistiti da un adulto: la Biblioteca di Vimercate ha predisposto a questo scopo un modulo di iscrizione al servizio Internet per minorenni, mentre il Sistema bibliotecario trentino ha elaborato delle *Raccomandazioni per la sicurezza in rete* ad uso dei genitori e dei minori. Pur non prevedendo l'utilizzo di software-filtro, la cui adozione è consigliata "solo per le postazioni specificamente riservate ai ragazzi", i documenti del Sistema trentino costituiscono un significativo punto di partenza per la riflessione sui rischi (e su ciò che si può fare per evitarli) dell'uso di Internet da parte dei minori.

Anche il significato che, comunemente, nella pratica quotidiana delle relazioni con gli utenti dei servizi di pubblica lettura i bibliotecari assegnano ai termini "reference" e "servizi di informazione" ha assunto una sfumatura più anglosassone, più proattiva, più orientata ai bisogni e alle risposte e meno ai prodotti/supporti, alle informazioni bibliografiche e alla consulenza sull'uso dei cataloghi.

Per spiegare meglio il senso di tale cambiamento di prospettiva nella pratica del reference in Italia ricorriamo alla citazione di Francesco Barberi che più di trent'anni fa commentava così la differenza di concezione del servizio di reference anglosassone rispetto a quello latino:

Nel manifesto pubblicitario di una biblioteca civica degli Stati Uniti si legge: "Chiunque abbia bisogno di notizie può ottenerle facilmente e rapidamente dalla biblioteca pubblica. Forse desiderate sapere... non importa che cosa: i bibliotecari cercheranno di darvi la risposta. Non importa nemmeno quando essa vi occorra: la biblioteca è aperta... Non siete obbligati a recarvi in biblioteca di persona: staccate il ricevitore del vostro telefono, chiamate il numero ME 38281 e chiedete dell'Ufficio informazioni. Ricordate ME 38281: qualsiasi domanda, a ogni momento".

Erano gli anni Sessanta e Barberi confrontava le biblioteche di pubblica lettura americane con la realtà delle biblioteche pubbliche statali italiane – nelle quali il regolamento del 1967 introduceva una funzione dedicata alla fornitura di informazioni bibliografiche e assistenza all'uso dei cataloghi. Ma il punto chiave era (e tale sarebbe rimasto anche negli anni a seguire) quello di definire *quali altre richieste* il bibliotecario fosse in condizioni di sollecitare, stimolare, promuovere e a *quali altre richieste* le biblioteche fossero in grado di rispondere:

Nelle nostre biblioteche pubbliche [rispetto a quelle americane] l'ambito del servizio informazioni è assai più ristretto e limitato alle materie propriamente culturali; ma non è detto che talvolta non capitino anche richieste d'altro genere, giacché qualsiasi domanda può trovare la sua risposta nei libri.²⁶

Il terreno di una svolta in direzione del servizio all'utente è stato determinato, nel corso degli ultimi dieci anni, dall'au-

mento delle pubblicazioni e dei convegni che hanno progressivamente diffuso le teorie anglosassoni sul reference anche in Italia. Contributi teorici e considerazioni provenienti dalle esperienze di centri di informazione e documentazione aziendali, dal mondo della comunicazione pubblica e delle relazioni con il pubblico, dai casi di utilizzo di banche dati in linea nelle università e nelle aziende hanno permesso di sviluppare negli anni più recenti una maggiore sensibilità professionale per il tema dei servizi di informazione, visti ormai come elemento centrale nella gestione della biblioteca.²⁷

Ma oggi emergono una dimensione e un atteggiamento nuovi, destinati a superare la concezione del reference limitato all'assistenza sui cataloghi, forse più dalla pratica e dalla realtà operativa che non dalla letteratura professionale. Via via che si affrontano i problemi dell'accesso a Internet da parte del pubblico, crescono infatti anche la disponibilità, la curiosità e l'interesse del bibliotecario ad ascoltare, interpretare, formalizzare, soddisfare e condividere i bisogni dell'utente, a prescindere dalla rigidità delle categorie impiegate per definire la tipologia di richiesta o dalle distinzioni dei supporti/generi delle fonti usate per fornire una risposta. L'utente e l'intermediario si trovano nella reale situazione cooperativa di voler raggiungere un fine comune: trovare il sito o la fonte che contenga una risposta puntuale a un dato bisogno di informazione, sia questo di natura bibliografica, fattuale o complessa (tale cioè da richiedere che si ricerchino ed estrarrebbero informazioni da due o più fonti).

L'introduzione di postazioni per l'accesso pubblico a Internet ha funzionato in un certo senso da volano, dando impulso da un lato all'autoformazione del bibliotecario sulle risorse, per fronteggiare nel migliore dei modi la domanda di assistenza alla navigazione e alla ricerca o per predisporre brevi corsi e guide all'uso di Internet, e dall'altro a un atteggiamento di disponibilità nuova verso gli utenti.

Il personale delle biblioteche, una volta integrato l'accesso a Internet nella propria attività, acquisisce rapidamente la consapevolezza del valore della ricerca e della capacità di estrarre informazioni mirate, tanto da fonti a stampa quanto da fonti elettroniche. Si comincia a considerare, in pratica, come la capacità di recupero di informazioni e documenti in tempi rapidi, per rispondere a bisogni di natura fattuale o più complessi possa rappresentare non solo l'ingrediente di base per svolgere un'attività stimolante ma anche un modo molto efficace per conquistare nuovi utenti e fidelizzare il pubblico della biblioteca.

La capacità di utilizzare nel proprio contesto quotidiano

²⁶ FRANCESCO BARBERI, *Biblioteca e bibliotecario*, Bologna, Cappelli, 1967, p. 100-101.

²⁷ Segnalo alcuni contributi che documentano bene, a mio avviso, questa crescita di interesse per il tema dei servizi di reference in Italia negli anni Novanta: *Progettare un servizio di informazione: come comunicare con i giovani, con quali strumenti informativi, con quale struttura organizzativa*, a cura di Marta Consolini e Rita Bonsi, Milano, Franco Angeli, 1993; *La biblioteca e il suo pubblico: centralità dell'utente e servizi d'informazione*, a cura di Massimo Accarisi e Massimo Belotti, Milano, Editrice Bibliografica, 1994; CARLA LEONARDI, *Il reference in biblioteca: guida ai servizi d'informazione*, Milano, Editrice Bibliografica, 1995, e il più recente *I servizi di informazione al pubblico. Il rapporto con l'utente in una biblioteca amichevole*, Milano, Editrice Bibliografica, 2000; ANTONIO ALLANI, *Quando l'informazione viaggia per posta*, "Biblioteche oggi", 14 (1996), 5, p. 52-54; CARLO REVELLI, *Le informazioni in biblioteca*, "Biblioteche oggi", 15 (1997), 2; SONIA MINETTO, *L'evoluzione del reference nella biblioteca elettronica: informazione e formazione dell'utente finale come progetto permanente per un servizio efficace*, "Bollettino AIB", 38 (1998), 4, p. 473-479; *Biblioteca e nuovi linguaggi*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 1999; *Bibliotecario nel 2000*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 1999; *La biblioteca amichevole: nuove tecnologie per un servizio orientato all'utente*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2000.

strumenti di ricerca on line per trovare dati, notizie, nomi, indirizzi di siti, articoli, foto, commenti, delucidazioni e spiegazioni – oltre a riferimenti bibliografici – sugli argomenti più disparati, consente di percepire il valore tanto dell'accesso alla rete quanto della mediazione del bibliotecario nel contesto generalista tipico della biblioteca pubblica. La disponibilità dell'accesso a risorse elettroniche e l'acquisizione di nuove conoscenze permettono al bibliotecario di spostare via via l'attenzione dalla necessità, che pure rimane, di una forte competenza bibliografica (conoscere le fonti e saperne valutare l'attendibilità e la qualità) alla urgenza di una competenza comunicativa.²⁸ Si scopre che la comprensione dei bisogni non è poi attività così scontata o spontanea, quando si esca dal recinto di problematiche prevedibili, tipiche delle domande di tipo bibliografico o fattuale che trovano immediata risposta nei volumi a stampa della sezione di consultazione. L'esigenza di un approccio professionale nuovo viene percepito man mano che ci si inoltra in una dimensione in genere più familiare ai documentalisti che non ai bibliotecari e che consiste in definitiva nell'accettare, considerare legittima e persino stimolare "qualsiasi domanda, a ogni momento".

Un crescente numero di bibliotecari giovani e meno giovani scopre o riscopre così, in pratica, che il reference è un'attività fondata sulla relazione²⁹ e fortemente condizionata dal contesto operativo, dal livello culturale e di alfabetizzazione di precisi gruppi sociali, dagli strumenti e dalle fonti che in un dato momento storico caratterizzano la circolazione del sapere, dalle capacità cognitive e relazionali delle persone e infine dal possesso – da parte dell'intermediario ma meglio sarebbe dire da parte di qualsiasi "lavoratore della conoscenza", utenti compresi – di alcune tecniche che aiutino a comprendere e a comunicare i bisogni di informazione. Riuscire a "sapere ciò che bisogna sapere" è oggi il più prezioso *asset* per chi lavora nei settori dell'editoria, dell'informazione, dei contenuti e servizi on line. Non è detto che tanto basti a generare nuove conoscenze o ad assicurare una circolazione efficace e mirata di informazioni ma, indubbiamente, la competenza cognitiva

è alla base dell'esercizio professionale di un servizio di reference.

L'organizzazione dei servizi di reference nel mondo bibliotecario anglosassone è stata condizionata, nel tempo, dalla eterogenea varietà di fattori congiunturali esterni e interni alla relazione con l'utente al punto che, sul finire degli anni Ottanta, l'enorme mole di studi e teorie prodotti in quasi un secolo dagli americani è stata definita complessivamente "aneddotica" nella *World encyclopedia of library and information services* dell'ALA.³⁰ Ciò non toglie certo valore, anzi, alla letteratura professionale – specie se ci ricordiamo che biblioteconomia e documentazione sono discipline ombrello e che il confronto e la riflessione collettiva sull'esperienza sono da sempre tra i fondamenti del know how professionale in questo settore – ma ci aiuta a capire come mai, oggi, di fronte alle sfide delle dimensioni tecnologiche del reference on line, molte considerazioni e punti fermi elaborati a livello teorico possano risultare di scarsa utilità pratica e mostrare un impianto teorico tutto sommato debole e precario.

Tra gli anni Settanta e gli anni Ottanta la teoria del reference aveva trovato il perno attorno al quale costruire, trasmettere, verificare e migliorare continuamente un sapere professionale specifico per la gestione dei servizi di informazione delle biblioteche: questo perno era e rimane costituito dall'intervista o colloquio con l'utente, il cui punto di arrivo consiste nell'espressione, da parte del bibliotecario, di un bisogno di conoscenza in termini il più possibile formalizzati e funzionali alla attività di ricerca e selezione delle informazioni.³¹ Le modalità, gli strumenti, i tempi e l'atteggiamento con cui l'intermediario si relaziona all'utente allo scopo di ascoltare, comprendere, reinterpretare e formalizzare i bisogni di conoscenza costituiscono i ferri del mestiere che oggi si tenta di riprodurre o di adattare alla dimensione virtuale³² dei servizi di informazione on line.

Si è così assistito a una nuova ondata di studi empirici, gruppi di lavoro,³³ riflessioni di singoli bibliotecari aventi come oggetto di indagine il processo di intervista dell'utente remoto e più in generale i cambiamenti nelle attività di ➤

²⁸ La competenza comunicativa dell'intermediario non è una novità richiesta ai tempi di Internet ma è un elemento da sempre caratterizzante le attività di reference e la ricerca on line. Ne parlavamo quasi dieci anni fa, del resto: vedi BRUNELLA LONGO, *Gian Babbeo e le banche dati fulltext: appunti sul metodo della ricerca on line*, "Biblioteche oggi", 11 (1993), 3, p. 62-71. Alla scarsa presenza nei percorsi formativi per il bibliotecario di insegnamenti e corsi sulle teorie della comunicazione si sta di recente ponendo rimedio, grazie soprattutto alla pressione proveniente dal mondo della comunicazione pubblica e delle relazioni con il pubblico. Sull'argomento vedi anche il recente saggio di VALENTINA COMBA, *Comunicare nell'era digitale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2000.

²⁹ Fin dalle prime esperienze di cui si ha traccia in letteratura, la biblioteconomia anglosassone ha posto la questione della relazione con l'utente al centro dell'attività di reference. Samuel Swett Green – più volte ricordato in questi ultimi anni, e non a caso, come il "padre" dei servizi di reference americani – intitolò quello che viene unanimemente considerato uno dei primi contributi teorici sul tema del reference *Personal relations between librarians and readers*. Pubblicato nel 1876 dal "Library Journal", l'articolo pose le basi per il successivo ed eterogeneo sviluppo di riflessioni e studi empirici sulle esperienze di assistenza, istruzione, consulenza e informazioni su richiesta fornite agli utenti nelle biblioteche americane.

³⁰ Questo giudizio, espresso da più parti a partire dagli anni Ottanta, si trova cristallizzato nella terza edizione della *World encyclopedia of library and information services* dell'American Library Association, edita nel 1993.

³¹ Un'ottima sintesi sull'argomento si trova in CARLA LEONARDI, *I servizi di informazione al pubblico*, cit.

³² Ma dobbiamo anche dire che per molti bibliotecari italiani, specie nelle realtà di minori dimensioni, la "rinascita" del reference significa di fatto oggi nascita di nuovi servizi e nuovi approcci all'utente a prescindere dalle tecnologie. Esiste l'urgenza di promuovere l'avvio e l'organizzazione di servizi di informazione nella tradizionale modalità, prima ancora che in versione on line, nella stragrande maggioranza dei punti di servizio di ente locale.

³³ In particolare è stato di grande utilità lo scambio di esperienze all'interno del gruppo di lavoro dell'IFLA, Reference work discussion group (vedi <<http://www.ifla.org/VII/dg/dgrw/index.htm>>) costituitosi nel 1997.

reference indotti dall'impiego di tecnologie Internet.³⁴ L'indubbia validità di questo interessante capitolo della più recente letteratura professionale anglosassone consiste nel ribadire l'opportunità che il bibliotecario disponga di una metodologia, in mancanza della quale i risultati dell'attività finiscono per diventare casuali ovvero dipendenti dalle singole capacità tanto dell'intermediario quanto dell'utente. E tuttavia, non sono state elaborate nuove teorie né proposte metodologie o tecniche specifiche adatte al mezzo. Non resta altro da fare, dunque, che, forti di un "vecchio" approccio biblioteconomico fondato sulla competenza bibliografica dell'intermediario e di una rinnovata sensibilità al valore della cooperazione tra pari, sperimentare nuove modalità di educazione dell'utente all'utilizzo dell'informazione elettronica, da un lato, e nuovi canali di relazione dall'altro, consapevoli di diversi fattori:

- 1) la competenza bibliografica del bibliotecario rimane una condizione preliminare e abilitante qualsiasi tipologia di servizio di assistenza e di informazioni su richiesta, sia nella dimensione fisica dell'accesso a Internet in biblioteca sia in quella remota del reference on line;
- 2) sviluppare nuove formule di servizi remoti richiede nuove competenze sulla comunicazione mediata dal computer e sulla progettazione e gestione di ambienti virtuali;
- 3) l'efficacia dei servizi, on line e off line, appare fortemente condizionata dall'impiego di tecnologie ICT semplici, il più possibili trasparenti, integrate, interoperabili. I bibliotecari hanno in numerose occasioni ancora troppi gap sul fronte informatico; prevale, in genere, la dipendenza da personale informatico anche per operazioni molto banali quali l'installazione e la gestione di programmi software sulle postazioni, un'attività che ormai è implicita nelle modalità d'utilizzo di Internet dei ragazzi;
- 4) a livello metodologico è necessario ricorrere ad apporti teorico-pratici che provengono da altri campi disciplinari, estranei alla biblioteconomia tradizionale.

La dimensione virtuale del reference in biblioteca

Il primo strumento Internet di comunicazione usato all'interno di attività di reference delle biblioteche americane è stato l'email. La posta elettronica, grazie al fatto di essere un mezzo universale, asincrono e a basso costo, permette di prolungare l'orario di apertura della biblioteca e di fornire servizi nuovi a utenti remoti senza particolari necessità di investimenti in sistemi informatici o nell'acquisizione di conoscenze relative alle tecnologie: gli utenti possono velocemente ottenere via email documenti (come allegati ai messaggi,

per esempio), caratteristica particolarmente utile nelle richieste di articoli disponibili in formati elettronici; i bibliotecari possono occuparsi di più richieste contemporaneamente. Un messaggio email veicola in modo immediato riferimenti bibliografici, indirizzi di siti e pagine web dove trovare immediatamente le informazioni richieste, dati e persino immagini e contenuti audiovisivi. Queste, in sintesi, le ragioni che hanno portato biblioteche e bibliotecari americani a intraprendere, in modo informale e pionieristico, attività di reference con utenti remoti già nei primi anni Novanta.

Lo svantaggio principale della posta elettronica consiste però nella difficoltà, quando non impossibilità, di condurre un processo di intervista da parte del bibliotecario. Mancano del tutto, nella relazione via email, quegli elementi di comunicazione non verbale che permettono di tener conto del feedback dell'utente durante una conversazione faccia a faccia. Nell'anonimato dei dialoghi (o dei frammenti di dialogo) via email non è sempre facile né veloce capire con chi si ha a che fare, quali sono realmente gli scopi della richiesta, quali le conoscenze già in possesso dell'utente, la cui stessa identità reale può rimanere un mistero dal momento che molte persone preferiscono avvalersi dei servizi di assistenza remota anche e proprio perché hanno così la garanzia dell'anonimato. La comunicazione scritta consente di strutturare e di esprimere richieste di informazioni con precisione e accuratezza soltanto se l'utente è consapevole della necessità di disambiguare il linguaggio, di circoscrivere il campo d'indagine, di mettere in luce lo scopo o l'ambito di utilizzo dell'informazione ovvero se l'intermediario si sofferma a trasferire all'utente istruzioni e suggerimenti utili a esprimere con precisione la richiesta. Ancora una volta, cioè, ritorna ad essere importante il bilanciamento tra educazione dell'utente e servizio reso dal bibliotecario, l'eterna questione che contraddistingue tutte le teorie sul reference.

In mancanza di questi requisiti, il processo di comunicazione via email finisce per dar luogo a numerosi messaggi nei quali ricorrono fraintendimenti o che causano valutazioni parziali e sommarie da parte del bibliotecario. A dispetto dell'immediatezza dello strumento, il reference via email rischia di diventare spesso una lunga catena di messaggi che si conclude con risposte poco soddisfacenti, abbandono della transazione da parte dell'utente, tempi molto lunghi nella risposta. Tali difficoltà hanno contraddistinto una prima generazione di sperimentazioni e sono state riccamente descritte in letteratura:³⁵ ne è scaturita un'ipotesi di "ideale" misura quantitativa di cui tener conto nel processo di intervista via email. Questa consisterebbe di non più di tre messaggi: nel primo l'utente invia la richiesta, nel secondo messaggio il bibliotecario interpreta la domanda e chiede eventuali precisazioni, nel terzo messaggio l'utente conferma la richie-

³⁴ Tra i contributi che mi paiono più rappresentativi e sintetici delle riflessioni teoriche fatte in questi ultimi anni cito: CAROL TENOPIR, *The impact of digital reference on librarians and library users*, "Online", 22 (1998), 6, p. 84-88; JOSEPH E. STRAW, *A virtual understanding: the reference interview and question negotiation in the digital age*, "Reference & User Services Quarterly", 39 (2000), 4, p. 376-379. Molto efficace per una panoramica sulle prospettive del reference virtuale e l'impatto delle nuove tecnologie sulla professione del bibliotecario di reference è l'editoriale di novembre 2000 *The distributed librarian: live, online, real-time reference*, di Karen G. Schneider, editorialista per la rubrica *Internet Librarian* di "American Libraries" <<http://www.ala.org/online/netlib/il1100.html>>.

³⁵ Tra i contributi più chiari sulle problematiche del reference via email, frutto di un'indagine sul campo che ha coinvolto studenti di biblioteconomia americani, merita di essere conosciuto l'articolo di EILEEN G. ABELS, *The e-mail reference interview*, "Reference Quarterly", 35 (1996), 3, p. 345-358.

sta e fornisce ulteriori elementi utili. Ovviamente si tratta di una situazione piuttosto ideale ma che si può tentare di forzare e di riprodurre chiedendo all'utente di compilare un modulo predisposto dal bibliotecario e accessibile sul sito della biblioteca.

Un ulteriore passo avanti nella virtualizzazione del reference è consistito proprio nell'adozione di moduli di richiesta sul web (form). Secondo recenti indagini, la quota di biblioteche pubbliche statunitensi che avrebbe già avviato qualche forma di servizio di reference via email avvalendosi di moduli web sarebbe al 2000 superiore ormai al 40%.³⁶ Più efficienti e meno rischiosi dal punto di vista della comprensione reciproca tra utente e intermediario, i moduli on line rendono strutturate le richieste e sono il presupposto per una gestione sistematica, automatica o manuale, delle stesse. Basato sull'elencazione di domande a risposta chiusa e/o aperta, un form può riprodurre infatti più o meno fedelmente un modulo cartaceo. Diversamente da quanto avviene nella pratica del reference faccia a faccia o del reference telefonico, il modulo sul web viene compilato però dall'utente e non dal bibliotecario. Esso può inoltre essere pubblicato contestualmente a elenchi o database che contengono risposte pronte per domande frequenti – specie nel campo delle richieste fattuali – oltre a tutorial per la ricerca, guide per soggetti e altri strumenti bibliografici perché l'utente possa trovare da solo le informazioni che gli servono.

Un form dovrebbe permettere all'utente di descrivere la richiesta in modo semplice e rapido ma con precisione. Perciò è importante che il form consenta di circoscrivere l'ambito di indagine e di specificare il taglio disciplinare della richiesta, nonché le delimitazioni di scopo, lingua, spazio, tempo e la forma in cui l'utente preferisce ricevere le informazioni. Decisiva appare la libertà per l'utente di porre un quesito con i termini del linguaggio naturale, in modo da non generare involontariamente categorizzazioni errate ed espressioni fuorvianti.

Il caso più celebre, tra i primi, di servizio attivato sulla base di semplici moduli di richiesta on line è stato quello dell'Internet Public Library (IPL, vedi in allegato 1, a p. 57, il form del servizio "Ask A Question"),³⁷ nata come progetto formativo nell'ambito della scuola di biblioteconomia (School of Information) dell'Università del Michigan, nel marzo del 1995 e al quale nei primi cinque anni di attività sono pervenute oltre 25.000 richieste di informazione inviate da utenti di tutto il mondo. Dal 1999, il progetto è sostenuto finanziariamente anche grazie a uno sponsor (Bell &

Howell, produttore di banche dati). IPL ha inoltre creato il primo e completo esempio di *virtual reference desk* sul web, offrendo un catalogo generalista di recensioni di siti e risorse elettroniche, oltre a diversi tutorial sulla ricerca on line e supporti destinati al mondo della scuola elementare. Particolarmente utili sono le *frequently asked reference questions* che gli utenti sono invitati a consultare prima di inviare una nuova richiesta. Il servizio può contare all'inizio del 2001 su uno staff di cinque persone a tempo pieno occupate nel coordinamento e nell'amministrazione del sistema automatico di gestione delle richieste e nelle attività bibliografiche e redazionali, oltre a un centinaio di volontari (bibliotecari, studenti di biblioteconomia e personale para-bibliotecario).

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

Se IPL ha indubbiamente costituito e rappresenta ancora, a sei anni dalla sua creazione, un modello di attuazione "sostenibile" di nuovi servizi di informazione remota grazie a una comunità di pari vero è anche che le tecnologie Internet stanno evolvendo verso forme ancora più sofisticate di servizi resi in tempo reale o, come si comincia a dire, "dal vivo", con modalità sincrone, che dovrebbero permettere di riprodurre meglio, nella dimensione virtuale, il processo di intervista e colloquio con l'utente.

Dalle esperienze di reference basate sui moduli web sono infatti emersi nuovi dubbi sulla reale efficacia dello strumento: la comprensione dei bisogni di informazione di natura articolata e complessa rimane ancora piuttosto ardua e richiede spesso supplementi di comunicazione via email e colloqui telefonici. La stessa localizzazione di informa- ➤

³⁶ Faccio riferimento, in particolare, alle ricognizioni di cui danno notizia: BETH A. GARNSEY – RONALD R. POWELL, *Electronic mail reference services in the public library*, "Reference & User Services Quarterly", 39 (2000), 3, p. 245; SUSAN MCGLAMERY – STEVE COFFMAN, *Moving reference to the web*, "Reference & User Services Quarterly", 39 (2000), 4, p. 380. Per un'aggiornata rassegna di casi di biblioteche americane che hanno pubblicato moduli di richiesta web si può consultare il repertorio curato da Bernie Sloan presso la scuola di biblioteconomia dell'Illinois, accessibile all'url <<http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/e-mail.html>>.

³⁷ Una delle più interessanti descrizioni del progetto IPL rimane quella di KENNETH R. IRWIN, *Professional reference service at the Internet public library with "freebie" librarians*, "Searcher", ottobre 1998, p. 21-23. Nel 1999 è stato pubblicato un manuale che si ispira all'esperienza IPL (*The Internet public library handbook*, New York, Neal-Schuman, 1999). Altre interessanti descrizioni che entrano nei dettagli delle tecnologie impiegate da IPL sono quelle di LAGACE NETTIE – MICHAEL MCCLENNEN, *Questions and quirks: managing an internet-based distributed reference service*, "Computers in Libraries", 18 (1998), 2, p. 24-27, e degli stessi autori *QRC: we call it quirk*, "Computers in Libraries", 18 (1998), 2, p. 26-27. Una recensione italiana del sito è stata curata da ELENA BORETTI, *The Internet public library*, "Biblioteche oggi", 16 (1998), 2, p. 68-70. IPL ha ottenuto negli ultimi tre anni una discreta visibilità anche al di fuori della letteratura di biblioteconomia (ne hanno parlato anche quotidiani, come "La Repubblica" del 19 settembre 1999).

zioni fattuali apparentemente elementari da trovare e da comunicare appare pregiudicata dalla capacità dell'utente di porre il quesito con termini specifici e con le opportune limitazioni di tempo e spazio (la domanda "ho urgente bisogno di conoscere dati sulla popolazione dell'Argentina" può essere la forma utilizzata per esprimere il bisogno "mi serve entro le 15 di oggi pomeriggio il tasso di natalità della popolazione dell'Argentina negli ultimi 3 anni").

Le prime valutazioni complessive di queste esperienze³⁸ contribuiscono a sfatare alcuni miti e stereotipi: si scopre, ad esempio, che l'utente tende a utilizzare i servizi remoti nell'orario di apertura delle biblioteche, quando cioè è più probabile che la richiesta possa essere presa in esame immediatamente dal personale e non già negli orari in cui i servizi sono chiusi e il personale assente. Le biblioteche tendono a ricevere un volume di richieste piuttosto limitato anche dopo un paio d'anni di attivazione del servizio di reference on line (e in genere non viene effettuata una particolare attività di promozione del servizio); nella maggior parte dei casi assicurano tempi di risposta tra le 24 e le 72 ore, un arco temporale via via percepito come troppo lungo e inadeguato rispetto ai tempi di altri servizi on line o dei motori di ricerca.

In definitiva, sembra che la dimensione virtuale dei servizi di reference remoti sperimentati dalle biblioteche americane durante gli anni Novanta abbia generato da un lato molte attese e molto entusiasmo, sia tra gli utenti che tra i bibliotecari, e una reale fiducia nella possibilità che Internet aiuti le biblioteche a servire un maggior numero di utenti al di fuori dei confini della sede fisica. Ma d'altro canto è anche presente un diffuso senso di frustrazione e di sconforto per le difficoltà incontrate nel tentativo di riprodurre, su Internet, le modalità di comunicazione con l'utente maturate nella tradizione delle relazioni faccia a faccia. L'utente rimane in buona sostanza uno sconosciuto, avvolto dall'anonimato e raramente – fatta eccezione per i risultati di alcuni indagini empiriche – se ne conosce il feedback. Emerge all'inizio del 2001 nelle scuole di biblioteconomia americane la necessità di approntare standard e indicatori appropriati a gestire e a valutare l'efficacia dei nuovi servizi di reference virtuale.³⁹

La sfida del mercato digitale

Un gran numero di biblioteche pubbliche americane e scandinave di ogni dimensione ha iniziato nella seconda metà degli anni Novanta a porre in evidenza sulla home page del sito web il link alle pagine "Ask A Librarian" ed ai moduli da compilare per richiedere informazioni. Ma vero è anche che sulle rotte della domanda e dell'offerta web si contano ormai, a fine 2000, decine e decine di destinazioni i cui titoli iniziano con "Ask A" e che non sempre finiscono con "librarian": siti di esperti, di comunità o di singoli autori e editori offrono l'opportunità di inviare quesiti e ottenere risposte in tempi rapidi come nel caso italiano del servizio italiano Soloinrete.it (vedi allegato 2, a p. 58).⁴⁰

La più evidente caratteristica delle attività di reference svolte on line consiste nel fatto che non si tratta di attività svolte in modo esclusivo né prevalente da bibliotecari o documentalisti. Anzi, possiamo dire che non esiste, in rete, un luogo prioritario deputato al loro svolgimento né una figura professionale emergente come titolare di un certo sapere specifico. Nella maggior parte dei casi, vengono impiegati giovani con grande spirito di iniziativa e un background di studi indifferentemente tecnico, economico, umanistico oppure reti di "esperti" reclutati mediante siti "di comunità" che offrono, in cambio della prestazione, visibilità utile ad altre iniziative professionali e commerciali, così come un'occasione di intrattenimento, l'opportunità di verificare le proprie conoscenze e abilità o di acquisirne di nuove (queste, del resto, sono anche le motivazioni che spiegano l'adesione dei bibliotecari volontari dell'IPL).

L'offerta di servizi di reference tende a essere una componente all'interno di ambienti virtuali per l'informazione e la ricerca rivolti a giovani, studenti, professionisti così come di servizi web per l'intrattenimento, il commercio elettronico, la formazione. Fino a un paio di anni fa, siti come AskJeeves.com erano una rarità e venivano considerati la punta di diamante nello sviluppo di interfacce amichevoli dei motori di ricerca: si riteneva che bastasse offrire all'utente la possibilità di esprimere una domanda in modo colloquiale per aggiungere quel tocco di umanità in genere poco frequente nei motori,⁴¹ sebbene senza ricorrere a risorse umane e confi-

³⁸ BETH A. GARNSEY – RONALD R. POWELL, *Electronic mail reference services in the public library*, cit.

³⁹ Vedi *Assessing quality in digital reference services: a research prospectus*, <<http://quartz.syr.edu/quality/Overview.htm>>. Si tratta di un progetto di ricerca promosso dalle scuole di biblioteconomia della Florida State University e dalla Syracuse University all'inizio del 2001.

⁴⁰ Per una panoramica su questa categoria di siti prevalentemente di origine americana si può consultare la relativa sezione di Yahoo.com, <dir.yahoo.com/Reference/Ask_an_Expert/>. Proprio Yahoo! nel 2000 ha anche attivato una sezione dedicata a fornire risposte e pareri di esperti sulle più svariate questioni <experts.yahoo.com/>, accessibile gratuitamente per chi si registra e supportata da ricavi pubblicitari. Identica formula (domande e risposte fornite da esperti "risponditori") è quella adottata dall'italiana Soloinrete.it, azienda attiva dall'estate del 2000 (vedi in particolare il servizio di "motore umano", <http://cerco.soloinrete.it>). La maggior parte dei siti "Ask A" esistenti, a fine 2000, è frutto di iniziative commerciali nelle quali il processo di valutazione dei quesiti e di elaborazione delle risposte viene svolto quasi esclusivamente da volontari. Altri esempi, basati sulla formula della comunità virtuale, sono <www.exp.com> e il gruppo italiano Vialattea.net, la cui sezione "Chiedi all'esperto" si trova all'indirizzo <www.vialattea.net/esperti/>. Interessante rassegna è offerta anche all'interno di STEPHEN E. ARNOLD – MICHAEL COLSON, *The "R" technology revolution*, "Searcher", 8 (2000), 9, <<http://www.infotoday.com/searcher/oct00/arnold&colson.htm>>.

⁴¹ Per la verità, le interfacce con i software proprietari di Lexis/Nexis e della ESA/IRS dei primi anni Novanta permettevano già di porre al sistema domande in linguaggio naturale, sebbene in modo ancora piuttosto arcaico e poco efficiente. La tecnologia proprietaria di Ask Jeeves non si è distinta in particolare rispetto a quella di altri motori di ricerca per il web. Piuttosto, l'originalità di Ask Jeeves è stata quella di connotare l'interfaccia con il riferimento ad un personaggio reale, il maggiordomo, quando la maggior parte dei siti di motori e cataloghi

dando nell'ordinamento per rilevanza dei risultati delle ricerche.

Alla fine del 2000 vediamo invece che un numero crescente di siti di ogni dimensione tende ormai ad integrare alle tecnologie di filtering delle richieste e di information retrieval anche redazioni umane, servizi di assistenza e di aiuto in carne ed ossa e la possibilità di mettersi in contatto con persone reali per ottenere dati e informazioni in risposta a precise domande. Esistono esempi di servizi web dedicati a questa formula – come Webhelp.com e Allexperts.com – ma come e forse anche più di quanto non avvenga per altri ambiti,⁴² i servizi di informazione su richiesta appartengono oggi, nello spazio on line, a una tipologia indistinta di luoghi di aggregazione di interessi, dove gli scambi sono contraddistinti da velocità e immediatezza, dall'elevato volume di transazioni, dall'impiego di agenti software (*bots*) e di personale dedicato. Il web, l'email, il telefono, il telefono su rete IP, i programmi software di instant messaging o di chatting, le webcam e altre soluzioni e tecnologie di comunicazione, in genere proprietarie, caratterizzano il bazaar dell'offerta dei servizi di informazione e assistenza in rete.

Fra tutte le tecnologie, la più promettente e rivoluzionaria mi pare essere quella di una nuova generazione di sistemi per il riconoscimento vocale o per meglio dire per la comprensione del parlato: già si intravede che, nell'arco dei prossimi dieci anni, alla ubiquità e alle dimensioni tascabili degli infodomeistici che useremo per collegarci alla rete, si affiancheranno interfacce “conversazionali” in grado di gestire dialoghi con atteggiamenti, intonazioni, caratteristiche umane.

La maggior parte delle relazioni umane fondate sulla fiducia reciproca e la condivisione di significati e valori si basa sulla comunicazione non verbale ed è da questo punto di vista che si stanno sviluppando le interfacce conversazionali.

Servizi web che impiegano interfacce conversazionali sono già attivi dal 1999-2000 in diversi siti americani di commercio elettronico mentre è in avanzato stato di sperimentazione una tipologia di agenti intelligenti (o agenti di conversazione, *embodied conversational agents*)⁴³ progettata proprio allo scopo di superare il limite delle tecnologie di information retrieval, cioè l'impossibilità di comprendere l'universo infinito di sfumature della comunicazione non verbale.

Se è ancora troppo presto perché le tecnologie a supporto delle relazioni umane nel mondo virtuale si possano considerare mature, non è così per il contesto organizzativo nel quale esse saranno sempre più di frequente sperimentate e impiegate.

Il modello organizzativo che si è ormai imposto in disparate realtà operative è infatti quello dei call center: negli USA

una persona su 20 lavora in un call center e nel 2005 si stima che il rapporto sarà di 1 a 7.⁴⁴ Pochi dati, come questo, ci confermano che siamo ormai entrati nel pieno sviluppo dell'economia della conoscenza.

Nella versione più avanzata, il call center è integrato con il sito Internet (si parla di *web call center* e di *web contact center*): questi sistemi informativi prevedono, in breve, che un utente Internet possa compilare moduli sul web (*form*) o spedire messaggi email che vengono instradati (*call routing*) direttamente agli operatori in base a criteri di filtraggio dei termini immessi.

Il visitatore del sito può quindi richiedere di collegarsi con un operatore umano in modalità sincrona, cliccando su un bottone o icona: in questo caso il contatto può essere di tipo voce su IP (VOIP), oppure testuale (Instant messaging, CHAT), in base alle caratteristiche di velocità della rete Internet e del pc dell'utente. In altri casi gli utenti/clienti vengono richiamati su una seconda linea, mentre continuano la navigazione web. Nel corso della conversazione, l'operatore del web call center è in grado di vedere la stessa schermata del chiamante (si parla quindi di *co-browsing*) per aiutarlo nella navigazione e inviargli documenti o indirizzarlo a pagine web (*page pushing*) dove si trovano le informazioni che gli servono.

Indispensabile in ogni forma di web call center è la base di conoscenze (*knowledge base*) nella quale vengono archiviate e rese ricercabili tutte le domande e risposte fornite dal servizio in forme più o meno strutturate. Spesso è proprio la base di conoscenze il primo strumento messo a disposizione dell'utente per fornire risposte alle domande, secondo una logica “self-service” che ha preso piede in ogni contesto dei servizi on line e che abbiamo già visto proficuamente impiegato nei servizi dell'Internet public library, di Ask Jeeves o dell'italiana Soloinrete.

Malgrado vengano espresse perplessità sull'efficacia dei nuovi modelli organizzativi basati sul concetto di “web call center” in ambito bibliotecario, non c'è dubbio che la tendenza dei fornitori di sistemi di automazione per le biblioteche sia ormai quella di inglobare soluzioni per la gestione di *virtual reference desk* e di *virtual reference networks* con le più tradizionali funzionalità di gestione di OPAC e sistemi informativi bibliotecari. A questa tendenza del mercato delle tecnologie per le biblioteche fa eco una prevalente, pervasiva e dilagante attenzione del mondo bibliotecario per formule di servizio cooperative che hanno come esclusivo target l'utente Internet e quasi mai il “non utente”!

La prima risposta del mondo bibliotecario statunitense alle nuove sfide delle tecnologie e del mercato digitale dei servizi di informazione è stata infatti l'avvio del progetto di ➤

web era ancora priva di riferimenti al ruolo umano di selezione e valutazione dell'informazione, tra il 1996 e il 1997. Sul caso specifico di Ask Jeeves vedi anche STEVE COFFMAN – SUSAN MCGLAMERY, *The Librarian and Mr. Jeeves*, “American Libraries”, 31 (2000), 5, p. 66-69.

⁴² Sulla tendenza alla perdita e ridefinizione di confini per effetto delle tecnologie Internet, rilevata all'interno di singole organizzazioni e tra diversi settori di attività, vedi l'interessante saggio di S. DAVIS – C. MEYER, *Blur*, Milano, Edizioni Olivares, 1999.

⁴³ Il principale progetto ECA è quello del Media Lab del MIT. Una descrizione si trova in JUSTIN CASSEL – TIMOTHY BUCKMORE, *External manifestations of trustworthiness in the interface*, “Communications of the ACM”, 43 (2000), 12, p. 50-56.

⁴⁴ La ricerca *The changing nature of work* sulla forza lavoro USA pubblicata dalla National Academy of Science nel 1999, <http://books.nap.edu/html/occup_analysis/>, è il riferimento obbligato su questo tema: essa ha ispirato ricerche simili che sono in corso anche all'interno di istituti di ricerca ed aziende italiane e documenta la penetrazione dilagante del modello organizzativo del call center in ogni settore.

reference collaborativo guidato dalla Library of Congress, il Collaborative Digital Reference Service (CDRS), avviato a giugno del 2000 e al quale immediatamente la comunità dei bibliotecari ma anche la stampa internazionale hanno dato una rilevanza e una visibilità piuttosto rare per un progetto bibliotecario.⁴⁵ All'inizio del 2001 il CDRS comprende un network di oltre 70 biblioteche (prevalentemente di USA, Canada e Australia) che hanno aderito alla sperimentazione. Il punto di arrivo del CDRS dovrebbe essere la creazione di un servizio, operativo entro giugno del 2001, fondato sull'impiego di sistemi automatici di filtraggio per reindirizzare le richieste degli utenti finali, accentrate presso la struttura della Library of Congress, alle biblioteche che con maggiori probabilità hanno più competenze e risorse per rispondere in modo efficace. La base di conoscenze del sistema verrà gestita dal consorzio OCLC.

Emerge dunque l'esigenza che i bibliotecari sappiano posizionare, singolarmente o nell'ambito dei sistemi bibliotecari, nuovi servizi di reference on line nell'universo dell'offerta Internet impiegando sostanzialmente tre tipi di tecnologie e sistemi che corrispondono a tre diverse modalità organizzative e livelli di automazione delle attività. Le riassume di seguito per maggiore chiarezza:

1) *tecnologie a-sincrone*: si tratta di moduli di richiesta sul web e risposte fornite via email, la più elementare formula organizzata di servizio di reference on line che si possa realizzare con strumenti a basso costo; anche le conoscenze tecniche necessarie per gestire il servizio sono piuttosto elementari;

2) *tecnologie sincrone a basso costo*: programmi di instant messaging (AOL, Yahoo, IRC, tra i più diffusi) e di chat, oltre alla videoconferenza via Internet (con CuSeeMe o Netmeeting) permettono di aggiungere alla relazione tra utente e bibliotecario l'interazione "dal vivo" ma si integrano con difficoltà o non si integrano affatto con altre tecnologie e sistemi di trattamento dell'informazione; inoltre richiedono che il bibliotecario si dedichi a una sola richiesta per volta (mentre via email si possono gestire più richieste contemporaneamente) e non c'è modo di accodare le richieste o di distribuirle tra più persone dello stesso staff in modo automatico;

3) *virtual reference software*: si tratta della categoria più recente di sistemi rivolti alle biblioteche, comparsa nel 2000. All'interno di questa classe di prodotti esistono le soluzioni più complesse e articolate, il cui successo spesso si fonda oltre che sulla tecnologia "front-end" (cioè l'interfaccia utente) sulle modalità di gestione del cosiddetto "back office", cioè da tutte le funzionalità che permettono di gestire in modo efficiente le richieste in entrata, compresi il filtraggio delle richieste e il loro instradamento all'interno di gruppi di lavoro virtuali. Nelle forme più semplici, disponibili spesso gratuitamente, i programmi software per il reference on line

permettono di gestire in modo efficiente la chat line con gli utenti e di indirizzare l'utente stesso a una precisa pagina web, aiutandolo nella navigazione all'interno di finestre diverse del browser oppure "forzando" sempre nella stessa finestra l'accesso a particolari pagine web. Nelle forme più complesse, i sistemi consentono all'utente remoto di dialogare con il bibliotecario: questi può rispondere "in diretta", indirizzando e guidando l'utente su pagine web specifiche o può accompagnare l'utente in una sorta di tutoraggio "dal vivo", con indicazioni ed esempi pratici per l'interrogazione di OPAC, banche dati, archivi digitali di domande e risposte (*knowledge base*). I sistemi in questione possono essere sia a-specifici, in tutto simili alle soluzioni gestionali per i web call center di altri settori, sia progettati per potersi integrare al sistema informativo (e all'OPAC) della biblioteca o del sistema bibliotecario.

Conclusioni

Grazie all'esperienza fatta dalle biblioteche e dalle scuole di biblioteconomia nordamericane durante gli anni Novanta, abbiamo oggi un modello di riferimento, anche in Italia, per l'utilizzo di Internet nelle biblioteche pubbliche.

Tale modello prevede uno sviluppo parallelo di nuovi servizi in due direzioni: l'allestimento di postazioni per l'accesso pubblico a Internet da un lato e l'utilizzo del web come interfaccia universale per l'erogazione di servizi di informazioni su richiesta a utenti remoti dall'altro.

In entrambe le situazioni, appaiono di grande importanza la competenza bibliografica e la competenza comunicativa nelle relazioni con l'utente. Né l'una né l'altra competenza possono tuttavia prescindere dalla integrazione, nel lavoro quotidiano, di nuove tecnologie in modo proattivo e con particolare attenzione alla missione educativa del servizio, l'unica arma efficace contro i fenomeni di "esclusione digitale".

Le biblioteche si trovano a competere con una pluralità di altri soggetti privati e pubblici che impiegano tecnologie sempre più sofisticate e modelli organizzativi che tendono all'efficienza nell'erogazione di servizi di informazione on line "concorrenti". Ma si tratta di vera competizione? È possibile, cioè, che i frequentatori di biblioteche pubbliche diminuiscano solo perché sempre più attratti (e soddisfatti) da servizi alternativi, disponibili on line? La mia opinione è che questi interrogativi siano retorici e funzionali all'espressione di una visione stereotipata e negativa, oltre che sterile, dell'innovazione tecnologica come portatrice di fenomeni di disintermediazione: "i bibliotecari sembra talvolta che pensino di essere soli al mondo, i soli a essere investiti dalle nuove tecnologie".⁴⁶ Essi si dimenticano forse un po' troppo frequentemente che il ruolo degli intermediari (vorrei dire anche la loro utilità sociale, dato che stiamo parlando di ser-

⁴⁵ Il sito del progetto dove si possono trovare aggiornamenti sulle sperimentazioni in corso e altra documentazione è: <<http://www.loc.gov/rr/digiref/>>. Una prima descrizione del CDRS con indicazioni della architettura e del modello concettuale impiegati si trova nell'articolo *Offering high quality reference service on the web*, "D-Lib Magazine", 6 (2000), 6, disponibile all'url: <<http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html>>. Articoli sul CDRS sono stati pubblicati anche da numerosi periodici e quotidiani nell'autunno 2000 tra cui: "Cnn.com", 20 novembre; "Wired News", 24 novembre; "L'espresso", 20 novembre; "Corriere della sera", 21 novembre.

⁴⁶ LUIGI CROCCETTI, *Bibliotecarius technologicus*, in *Bibliotecario nel 2000: come cambia la professione nell'era digitale*, cit., p. 21.

Allegato 1 - Il modulo di richiesta della Internet Public Library

IPL Ask A Question Form

Reminder:

We are not able to perform lengthy research. However we can provide brief answers to factual questions or suggestions for locations and sources which might help to answer your question.

PLEASE READ: [About the IPL Ask-A-Question Service and The IPL's Privacy Statement](#)

Before you ask a reference question, please check to see if your question is in the [Frequently Asked Reference Questions](#) list. You could save yourself, and us, a lot of time.

1 What is your name?

What is your email address?

If you don't give us your correct, complete Internet email address (example: fluggly@aol.com), we can't send you an answer to your question. **AOL users** - If you have parental or mail controls turned on, please add iplref@ipl.org to your allowed mail list -- otherwise we can't send e-mail to you!

Where do you live?
(City/State/Country)

We can usually help you better if we know where you live, and how far away you are from the resources we may recommend to you.

2 I won't need this information after: (mm/dd/yy)

(Note - we cannot help you if you need an answer in < 3 days. Click here if you are in a hurry.)

3 The Subject Area of the Question: (click to see list -- choose one)

4 Please tell us your question.
A human being will read your question -- please use complete sentences!
The more you tell us, the better our answer will be. What do you already know about your subject or question?

5 How will you use this information? Why are you asking your question?
If you're just curious, that's ok, but it really helps librarians to know this part! Sometimes we can use our subject knowledge and imaginations to think of other places to look for answers and information, if we know how you will use it or what you want to get out of the answer.

Will you use this information for a school assignment? Yes No
Are you: A librarian? A teacher? A businessperson?

6 Type of answer preferred: (choose one of the following)

A brief factual answer to your question
 Some ideas for sources to consult for exploration:
 Internet sources Print sources I don't care which kind

Sometimes the information you want isn't available on the Internet, but might be available through a library near you. We can almost always get you started, at least.

7 Sources Consulted:
Please list any places on the Net or off that you've already checked regarding your question. We don't want to duplicate your attempts. Don't forget to try using our [Records Reference Collection](#) and your local library to answer your question.

8 SEND IT!

Reminder: Please take a moment to re-check the e-mail address you are submitting to us, since it is **impossible** for us to communicate with you unless it is correct. Also, if you have not read our [Privacy Statement](#), please do so. Thanks!

Please confirm your email address:

If you have problems using this form, you can also submit a question by e-mail. For instructions, consult the [E-Mail Guidelines](#).

[Return to Ask a Question](#) | [IPL Reference Center](#) | [IPL Lobby](#)

the Internet Public Library -- <http://www.ipl.org/> -- ipl@ipl.org Last updated Mar 2, 2001

vizi di pubblica lettura) si rivela soprattutto nel momento in cui essi creano nuovi utenti, trasformando bisogni latenti in comportamenti espliciti di lettura, ricerca, frequenza della biblioteca, fisica o digitale ha poca importanza. Anche nelle biblioteche speciali, nei centri di documentazione aziendali, nelle biblioteche universitarie e di ricerca – dove è più circoscritto l'ambito dei bisogni da soddisfare e il bacino d'utenza reale coincide spesso con quello potenziale – i professionisti dell'informazione devono da sempre competere con altre figure interne ed esterne all'organizzazione ed il cui scopo è fornire servizi di informazione personalizzati. Chi opera nelle biblioteche pubbliche deve riconoscere che esiste nella società occidentale, in qualsiasi Paese, un soggetto "utente" complesso: non è solo "lettore" di libri e periodici ma non è neanche solo un utente Internet con cui

dialogare attraverso nuove tecnologie e sistemi software. È più probabile che si debba perciò lavorare nel lungo periodo sui servizi da proporre ad un utente "multi-mediale" e d'altro canto, nell'immediato, esiste l'urgenza di un soggetto "non-utente" (il "tele-dipendente" nell'accezione del Censis sopra ricordata) di cui occuparsi e al quale proporre tutorial, guide, assistenza proprio a partire dalla promozione dei servizi di informazione. Bisogna cercare clienti, questa è la vera competizione che Internet ci pone oggi e bisogna innanzitutto chiedersi se siamo veramente in grado di rispondere a quesiti e domande che non consistano soltanto nel reperimento di informazioni bibliografiche e fattuali con strumenti tradizionali. Si avverte l'inevitabile, quanto necessaria, tendenza a una specie di "ritorno alle origini": emerge così una biblioteconomia che a ragione è stata definita "eclettica",⁴⁷ in un con-

⁴⁷ *The changing nature of reference and information services*, "Reference & User Services Quarterly", 39 (1999), 2, p. 151.

Allegato 2

SOLOINRETE.IT
Risposte alle tue domande. solo in rete.
C E R C O

Status: Not Logged

MISSION | CHI SIAMO | F.A.Q. | PER CONTATTARCI | SUGGERIMENTI

Cerca nel sito

Ricerca gratuita via E-mail, entro 48 ore. Un SMS ti avvisa della risposta pronta!

Non perdersi nel mare di Internet. Chiedilo a noi.

Instruzioni per l'uso

1 Per inserire la tua ricerca

[clicca qui](#)

Abbiamo trovato per Voi

spawna2 [06/03/2002 ND: 3770] ha scritto:
vorrei trovare un sito dove vendono i seguenti telefilm della serie Alfred Hitchcock presents 1) breakdown 2) revenge 3) the perfect crime 4) banquo's chair 5) dip in the pool 6) mrs. bixby and colone's coat 7) horseplay [a continua](#)

redalano [06/03/2002 ND: 3770] ha scritto:
vorrei sapere se questa parola "grangrec" o "grangrek" ha qualche significato in qualsiasi lingua. Un grazie anticipato per la risposta. [a continua](#)

manapil [06/03/2002 ND: 3699] ha scritto:
ciao, cerco un sito dove venga fornite informazioni riguardo a statistiche - percentuali di bambini stranieri nelle scuole italiane (inaterne ed elementari) ti ringrazio molto. ciao! [a continua](#)

pellicetta [06/03/2002 ND: 3690] ha scritto:
sarei interessato a conoscere le aziende presenti nel settore del floroviviamo in sicilia. [a continua](#)

beccaro [06/03/2002 ND: 3683] ha scritto:
vorrei avere un ampio elenco di siti che vendono on-line i biglietti per gli eventi sportivi [a continua](#)

amedeo_elle [06/03/2002 ND: 3672] ha scritto:
Vorrei sapere se esistono meta motori di ricerca italiani. Grazie 1000. Amedeo [a continua](#)

lampere [07/03/2002 ND: 3632] ha scritto:
cerco mailing list che spediscono gif, javascript e trucchi x webmaster [a continua](#)

Lola [07/03/2002 ND: 3630] ha scritto:
ciao/vorrei un elenco dei siti sulle università italiane con le facoltà di archeologia-grazie 1000 [a continua](#)

instaffo [06/03/2002 ND: 3589] ha scritto:
Sto per laurearmi e vorrei conoscere dei siti che mi aiutino a decidere su cosa verterà la mia tesi. Prendo che sono iscritto alla facoltà di Ingegneria Elettrotecnica con specializzazione microelettronica [a continua](#)

ciao [06/03/2002 ND: 3529] ha scritto:
La popolazione dei Talebani è determinata a distruggere delle imponenti statue. Vorrei avere notizie sul fatto e le motivazioni che spingono questi atti. grazie mille. elena [a continua](#)

Altre domande [Pag. 1](#) -- [Pag. 2](#) -- [Pag. 3](#) -- [Pag. 4](#) -- [Pag. 5](#) --

Note: le domande pubblicate sono una parte tra tutte quelle inviate a SoloInRete.

[mission](#) | [chi siamo](#) | [disclaimer](#) | [suggerimenti](#) | [pubblicità](#) | [Per contattarci](#) | [Help](#)

Questo sito è ottimizzato per Netscape Navigator 4.5 o superiore e MSIE 5.0 o superiore; la risoluzione minima per il monitor è di 800x600. Per una più agevole navigazione si consiglia di abilitare i cookies.

Copyright 2000 SoloInrete S.p.A. Tutti i diritti riservati.

Diventa anche tu cercatore!

[clicca qui](#)

è un servizio di **SOLOINRETE**

Login

username

password

[non ricordi la tua password?](#)

testo – quello del “dopo Internet” – che quindici anni fa era totalmente inimmaginabile. Parlare di bibliotecari eclettici e di biblioteconomia eclettica vuol dire riaffermare oggi la natura empirica di questo lavoro, che non ha senso al di fuori della dimensione del servizio; ma vuol dire anche tornare a sottolineare l'importanza dei principi del servizio di pubblica lettura e la centralità dell'utente in ogni contesto bibliotecario e di documentazione; vuole dire infine, per quanto concerne gli aspetti organizzativi e gestionali, riconoscere e attribuire all'intermediario una rinnovata responsabilità sia dal

punto di vista tecnico che da quello etico. Scegliere e organizzare soluzioni tra diverse fonti, sistemi software, modalità di accesso all'informazione, in un dato momento e contesto, per rispondere a una data richiesta o a un gruppo di utenti nella propria realtà locale, è oggi, più che mai, un'arte e non una scienza. L'approccio razionale e scientifico diventa invece l'insostituibile pilastro al quale appoggiarsi per elaborare standard e indicatori e, di conseguenza, linee guida e criteri utili alla gestione di Internet in biblioteca e della biblioteca in Internet. ■