

# Comunicare con l'utente remoto

*Il riposizionamento della biblioteca  
nel mercato dell'informazione*

di Elena Boretti

Vorrei riflettere su alcuni aspetti, a mio parere molto importanti per lo sviluppo delle biblioteche. Nella società dell'informazione e della conoscenza si va sempre più diffondendo quell'affermazione convenzionale, secondo la quale ora che c'è Internet non servono più le biblioteche e anche la professione di bibliotecario è destinata a scomparire. Quelle destinate a subire la più forte aggressione da questa nuova concorrenza sono le biblioteche pubbliche, perché Internet tende a portare un livello di accesso generale e di base alle informazioni e alla conoscenza direttamente dentro le case di tutti i cittadini. Un collega e amico mi faceva notare che probabilmente noi bibliotecari ci siamo andati procurando da soli questo problema, perché abbiamo dato troppa enfasi a un solo aspetto della missione delle biblioteche pubbliche, quello della garanzia al diritto di accesso alle informazioni per tutti. La biblioteca pubblica, invece, ha una missione più complessa, che si compone anche di elementi inerenti l'educazione e la formazione, la dimensione storica del sapere, i vari supporti della co-

noscenza nel tempo e quindi non solo la multimedialità, ma oltre al libro anche il manoscritto, la tradizione orale e ogni altro formato della registrazione della memoria. Tutto questo è tanto vero, quanto ininfluenza rispetto al nostro problema, ovvero individuare i fattori vincenti che possano permettere alle biblioteche pubbliche di conquistare una maggiore centralità rispetto al passato. Internet, infatti, è intervenuto a modificare fortemente l'intero panorama del settore della comunicazione e della cultura, del quale le biblioteche sono solo uno dei tanti attori. Rimanere immobili nella difesa di una nostra specificità senza confrontarsi con il cambiamento può rappresentare solo il rischio di un'inutile e sterile ripiegamento sul passato.

La biblioteca è da sempre un istituto della comunicazione: i cataloghi, come strumenti di intermediazione per l'accesso alle collezioni, e il bibliotecario, come mediatore dell'accesso ai documenti, sono, lo affermiamo da tempo, alcuni dei mezzi di comunicazione che la biblioteca rende disponibili per favorire l'incontro fra gli utenti e la conoscenza. Il percorso stesso della

nostra riflessione, che ha portato i bibliotecari a spostare progressivamente l'attenzione dai documenti verso i cataloghi e poi ancora oltre, verso gli utenti, forse oggi ci aiuta a contestualizzare in modo più ampio la nostra funzione, proprio all'interno della comunicazione. Il servizio di reference, teorizzato e praticato in ambito anglosassone, ma quasi per niente in Italia, costituisce una testimonianza a favore di questa chiave di lettura. Reference è, nella concezione anglosassone, la soddisfazione di domande di contenuto anche non bibliografico; nella tradizione più classica, con le parole di Ranganathan, reference è portare i libri verso il più largo uso possibile; per le *guidelines* RUSA<sup>1</sup> ancora nel 1990 il reference comprende attività come la redazione di guide per l'uso di particolari risorse e anche la guida della biblioteca. Siamo, quindi, nell'ambito della mediazione attiva fra le esigenze degli utenti e la conoscenza documentata, e siamo nel cuore della missione della biblioteca e della sua comunicazione al pubblico. Alla ribalta di questa stessa scena c'è oggi anche Internet. Quello che occorre capire ora è la posizione delle biblioteche in questo contesto. La scommessa diventa, ogni giorno che passa, sempre più impegnativa. Gli strumenti della ricerca in Internet, grossolani motori automatici incapaci di difendersi dai più stupidi inganni inevitabilmente tesi dal linguaggio naturale, completati da sempre più raffinati indici e metaindici per parole, o per soggetti, ora vedono affacciarsi una nuova proposta, i servizi di reference digitale, assistito dall'intermediazione umana.

Stiamo parlando di servizi di ambito non bibliotecario ma commerciale, con funzionalità in vario modo combinate fra loro, tra cui l'offerta di interazione con esperti per l'assistenza alle ricerche, o il repe-

rimento di risposte fattuali. Alcuni dei nomi usati per definire questi servizi sono Question & answer service, Human digital reference, Internet human assisted search, Live online reference. Il reference, anima della biblioteca, si sposta su Internet a cura di organizzazioni commerciali. La novità, come è naturale, parte dagli Stati Uniti e ha preoccupato per primi i bibliotecari nordamericani.<sup>2</sup> Si è così messo in relazione il calo dei dati sul reference bibliotecario, tra il 6% e il 15% l'anno, con la crescita del reference commerciale: Ask Jeeves dichiara un incremento del 46% a trimestre, Webhelp nei primi venti giorni ha registrato 2,1 milioni di visitatori e ha assunto 900 guide.<sup>3</sup> Ma così come Ask Jeeves, ci sono numerosi altri servizi commerciali gratuiti, mentre altri ancora sono a pagamento,<sup>4</sup> come di recente è diventato anche Webhelp.

Ask Jeeves<sup>5</sup> è prima di tutto un motore che usa una tecnologia di processamento del linguaggio naturale e fornisce come risposta una serie di link a fonti e risorse, anche individuate su altri motori. Per elaborare le risposte automaticamente si fonda su una base conoscitiva di domande precedentemente ricevute, ma in alternativa è possibile, dopo essersi registrati, scegliere una categoria e fare una domanda. L'iscrizione dà diritto a rispondere alle domande di altri, vedere tutte le domande e risposte, dare valutazioni. Il servizio ammette di non offrire alcuna garanzia di correttezza. Nel caso in cui si richieda l'intervento di esperti, questi prevedono un pagamento. Ask Jeeves esplicita così la sua missione: umanizzare l'esperienza della rete, semplificare la vita delle persone con risposte veloci alle loro domande, mettere in grado le imprese di "salvaguardare il tempo dei clienti". "Save the time of the reader" di Ranganathan è infatti riformulato a favore non del letto-

re, ma del compratore: infatti Ask Jeeves gestisce anche il commercio elettronico. Per questo al momento dell'iscrizione viene creato il profilo utente, che ciascuno può autonomamente modificare, per l'invio di messaggi di offerte commerciali. Nel 1999 i suoi utenti sono stati oltre 11 milioni al mese, con 15 milioni di domande al giorno.

Altri servizi di tipo commerciale, ma non a tariffa, sono Abuzz, AllExperts, About, Askme, LookSmart, KnowPost, ExpertCentral.<sup>6</sup> Ask Jeeves si segnala per la forte componente tecnologica, ma altri hanno caratteristiche diverse. AllExperts, per esempio, punta alla valorizzazione delle competenze umane: dopo avere selezionato una materia, l'utente può scegliere un esperto volontario prendendo in considerazione quelli disponibili, valutandone il profilo e anche il punteggio acquisito in base a competenza, velocità di risposta, chiarezza, cortesia, prestigio, numero di risposte già

date. Il servizio dichiara di non avere il controllo sulla correttezza delle risposte, ma assolve al 50% delle domande entro 24 ore e al 100% entro tre giorni. Come si legge nella presentazione:

Si tratta di un servizio rivoluzionario come fu rivoluzionaria la prima biblioteca che concentrava in un luogo tutto il sapere. Poi è stato rivoluzionario Internet, perché ha permesso di acquisire conoscenza non da una singola biblioteca o da un'enciclopedia, ma da un insieme di biblioteche ed enciclopedie. AllExperts è ora rivoluzionario perché mette in contatto le persone oltre i libri, crea biblioteche di persone, suddivide gli esperti in categorie come fossero classi Dewey. Così le persone comunicano con persone e AllExperts è la prima vera rete neurale.

Tutti i servizi che ho provato, e che vi ho nominato sopra, si presentano come di interesse generale, ciascuno con una diversa organizzazione per argomenti. I contenuti comunque non sono del tutto coincidenti, alcuni argomenti possono non essere trattati, oppure viene dato loro molto rilievo, come per esempio all'informatica o al sesso. Spesso sono impiegate applicazioni tecnologiche speciali, che permettono di archiviare automaticamente le domande con le risposte, in modo da creare una banca dati che i servizi gratuiti - ➤



ti mettono a disposizione diretta degli utenti. In ogni caso i servizi si rivolgono all'universo dell'utenza possibile, senza limiti nazionali, di lingua o d'altro tipo. Molti siti hanno una versione per i bambini, e a volte hanno anche delle versioni nazionali particolari. L'ambito è quasi sempre anglosassone, e anche i contenuti trattati riguardano quasi esclusivamente la vita e la cultura anglosassone. Ad eccezione degli esperti, chi formula risposte non è pagato, può essere un volontario o, come in Ask Jeeves, chiunque voglia registrarsi sul sito. I volontari possono avere interesse a conoscere le domande in un determinato settore in cui gestiscono una loro attività privata e qualche volta si fanno pubblicità.

Le risposte sono molto brevi e possono non citare alcuna fonte, anche se i criteri raccomandati a chi elabora risposte prevedono la citazione delle fonti, non solo Internet ma, come Ask Jeeves, anche cartacee. Inutile parlare di servizi speciali quale l'invio di documenti elettronici in allegato o altro di simile. A volte, le risposte sembrano fondarsi su informazioni piuttosto casuali, sul sentito dire, sul "ciò che se ne sa". Tutti i siti dichiarano di non garantire la correttezza delle risposte. Una forma di validazione è affidata al fatto che le risposte restano a disposizione sul sito per essere valutate da chiunque con un punteggio, come una forma di autotutela da parte del consumatore, che può esprimere il suo livello di apprezzamento. La velocità di risposta è buona, nella maggior parte dei casi poche ore.

Una regola quasi obbligatoria è la registrazione dell'utente. Con la registrazione vengono raccolte quelle informazioni che nel reference bibliotecario in genere sono comprese all'interno della cosiddetta intervista. Il problema è che non si sa se queste informazioni sono messe

a disposizione di chi deve preparare le risposte, o se vengono raccolte unicamente a scopo commerciale. L'interazione fra chi rivolge la domanda e chi formula la risposta è, in questi servizi gratuiti, del tutto inesistente. Lo stabilirsi di un contatto diretto è in genere esplicitamente disapprovato e anche ostacolato dal sistema automatico. Chiunque si accorga di eventuali comportamenti inadeguati è invitato a segnalarli ai responsabili del sito. Un tipo di interazione come questo ovviamente non prevede di fornire all'utente alcun aiuto per l'accrescimento delle proprie competenze di ricerca.

In conclusione, il servizio reso da questi siti commerciali, perlomeno quelli gratuiti, è abbastanza modesto, soprattutto se lo confrontiamo con quello della Internet Public Library (IPL)<sup>7</sup> o dell'inglese Ask a Librarian.<sup>8</sup>

Webhelp<sup>9</sup> offriva un servizio di base gratuito simile agli altri, ma adesso sono previsti tre tipi di abbonamenti. L'installazione di un apposito software permette di "chattare" con gli esperti, appositamente formati, come dichiara Webhelp, a fornire informazione di qualità e a gestire l'interazione comunicativa. Durante il gennaio scorso alcuni bibliotecari americani hanno discusso sulla lista Digital reference i costi del reference. Il dibattito inizia con la notizia della cessazione del servizio gratuito di Webhelp, che ora prevede un prezzo abbastanza ragionevole di meno di 10 dollari al mese. Ma i bibliotecari si domandano: come mai è cessata la gratuità? Il sito dichiarava 250.000 visite al giorno, e aveva fornito un buon dato di paragone ai bibliotecari sulla potenziale domanda di servizi di reference digitale. Si potrebbe supporre che l'introduzione della tariffa sia stata voluta proprio per porre un limite all'eccessiva domanda. Dal punto di vista di un imprendi-

tore privato è chiaro, dice qualcuno, che far fare alle persone qualcosa che si pensa possano eseguire anche le macchine non è conveniente. Questo messaggio scatena una risposta che cala a suggello del dibattito:

Spiacente di raggelare la festa – afferma Abe Anhang – ma anche se si fosse trattato di quello che non è, ovvero la dichiarazione di fallimento da parte di Webhelp, bisogna riconoscere che c'è molto più da imparare da un fallimento che da un successo. La spesa del Nordamerica per il reference è attorno ai 10 miliardi di dollari l'anno, ovvero circa il 20 per cento della spesa media delle biblioteche; una cifra enorme che si potrebbe pensare spesa meglio anche in altri servizi delle biblioteche. Il costo medio di una risposta di reference è di circa 20 o 25 dollari (calcolato sul numero di risposte medio in un'ora e il costo orario di un bibliotecario) e potrebbe anche accadere che il settore pubblico non possa più finanziare il reference gratuito, semplicemente perché è troppo caro. Possiamo continuare come prima? Purtroppo il vaso di Pandora è stato scoperto e Webhelp ha messo in evidenza quanto sia costoso fare questo servizio. Gli amministratori stanno acquisendo consapevolezza di possibili alternative in Internet. I servizi di reference non devono pensare di poter dormire sugli allori: non li spaventa vedere quanto velocemente gli utenti li hanno abbandonati per passare ai vari Webhelp del mondo?

Su queste parole il dibattito è cessato, e non poteva che essere così, perché nessuno forse aveva da proporre rassicurazioni sul futuro. Il confine stesso fra quanto possiamo delegare ai software intelligenti<sup>10</sup> e quanto del nostro tempo possiamo liberare per qualificare il nostro lavoro è un confine ancora molto incerto.

Se da un lato possiamo pensare che questo sia il punto più avanzato della riflessione tra i bibliotecari nordamericani, dobbiamo anche cercare di capire meglio il contesto

dal quale questa riflessione emerge. Le biblioteche degli Stati Uniti hanno iniziato a sperimentare da tempo il reference per posta elettronica,<sup>11</sup> che è molto diffuso. Le sperimentazioni sono sempre state molto vivaci dal punto di vista delle innovazioni tecnologiche, applicando al reference anche sistemi di videoconferenza,<sup>12</sup> e la Internet Public Library, con la sua sezione di reference, è stata inaugurata nel 1995. Autentico gioiello di biblioteca pubblica virtuale, la Internet Public Library (IPL) è nata all'interno di un corso della Scuola di biblioteconomia e scienze dell'informazione dell'Università del Michigan. Vincitrice di numerosi premi, che hanno permesso l'assunzione di qualche unità di personale, affida il servizio a bibliotecari volontari e ha attraversato numerose crisi dovute all'assenza di finanziamenti certi e costanti.<sup>13</sup> Anche nel momento attuale, il sito, pur proponendo una raccolta ricchissima e ben organizzata di risorse digitali organizzate come in una vera e propria biblioteca, è scoraggiante verso chi si avvicini con l'intenzione di rivolgersi ai bibliotecari, perché il personale è limitato e non è possibile rispondere a tutte le domande:

Ogni giorno riceviamo più domande di quelle alle quali possiamo rispondere con il nostro personale, perché i bibliotecari sono quasi tutti volontari con un altro lavoro di bibliotecario a tempo pieno. Per questo il nostro servizio non è consigliabile all'utente che abbia bisogno di una risposta in meno di tre giorni. Prima di rivolgere una domanda si suggerisce di controllare se non si trovi già nelle nostre FAQ e comunque non sarà possibile rispondere a domande complesse, ma solo dare brevi risposte fattuali.

È evidente che la transizione verso la biblioteca virtuale pone problemi nuovi e assai rilevanti. Innanzitutto l'utenza potenziale au-

menta, fino a coincidere con tutti coloro nel mondo che parlino la lingua del servizio. Le fonti e la cultura di riferimento sono raramente esplicite e appartengono in gran parte al mondo anglosassone, attualmente dominante in Internet. Nel caso di siti commerciali si può anche capire che omettere una precisazione di questo tipo possa essere funzionale alla promozione del servizio oltre ogni confine, ma nel caso della IPL, soprattutto quando diventa necessario limitare l'utenza, una dichiarazione sul contenuto delle fonti disponibili potrebbe forse essere, oltre che una forma di correttezza, anche un ausilio a evitare inutili aspettative.

Bonnie Nardi, un'antropologa, ha condotto una ricerca sui bibliotecari del reference che è stata esposta in un contributo durante un convegno nel 1998 alla Library of Congress, dal titolo *Information ecologies*.<sup>14</sup> Il contributo ha riscosso molto successo ed è divenuto quasi una citazione obbligatoria nei successivi lavori sul reference. Bonnie Nardi afferma di avere raggiunto la convinzione che nella società dell'informazione i bibliotecari sono una professione essenziale. L'osservazione insegna che quando una persona viene in biblioteca spesso non sa esattamente cosa cerca e l'interazione con il bibliotecario inizia con una fase che Nardi chiama "terapia informativa". Ciò che diventa oggetto della ricerca non è quindi preesistente, ma è già il risultato di una interazione fra bibliotecario e utente. Ci sono quindi aspetti del lavoro del bibliotecario che non potranno mai essere sostituiti dal computer e neppure dall'applicazione di agenti intelligenti: c'è una fase iniziale, poi, per una adeguata formulazione della ricerca, è necessario il dominio completo del linguaggio naturale; infine i risultati delle ricerche devono essere valutati prima di es-

sere considerati validi. Gli aspetti della comunicazione sono da tempo al centro delle attenzioni dei bibliotecari americani, e risalgono al 1996 le ultime *guidelines* RUSA<sup>15</sup> sul comportamento da tenere nell'interazione comunicativa tra bibliotecario e utente.

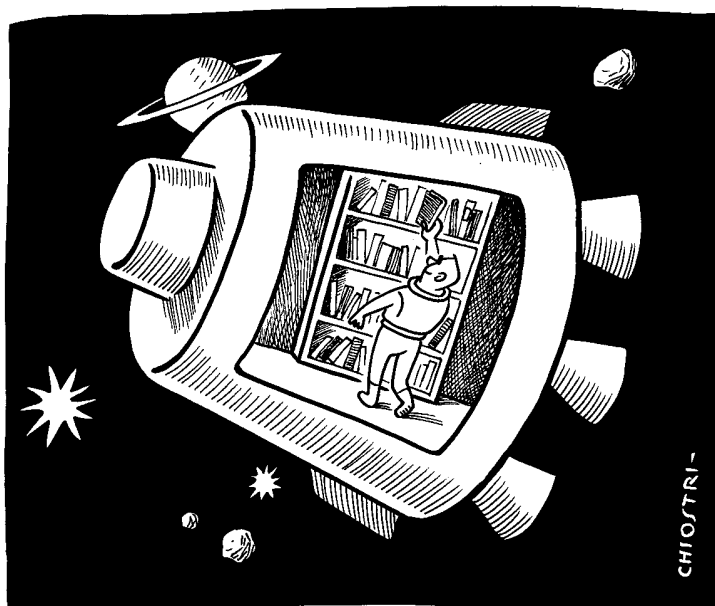
Sono state studiate anche le difficoltà che il servizio a distanza provoca nella comunicazione con l'utente. Quando il servizio è per posta elettronica, innanzitutto c'è il problema di condurre un'intervista adeguata: uno dei fattori principali della qualità è la tempestività della risposta, ma questo non è conciliabile con la necessità di scambiare vari messaggi riguardanti l'intervista. C'è poi un problema per la verifica, che generalmente è difficile ottenere dall'utente dopo l'invio della risposta, anche se è raccomandato sempre l'uso di un breve cenno di ringraziamento, se non altro per avere conferma del ricevimento. I problemi della comunicazione a distanza fra bibliotecario e utente sono da tempo oggetto di analisi e perfezionamento, e la stessa IPL, le sue istruzioni per l'uso, la proposta guidata di canali alternativi, come moduli web o messaggi postali strutturati secondo profili standardizzati, ne sono una dimostrazione. I servizi commerciali non sono migliori sul piano della qualità dell'interazione con l'utente, anzi non sono addirittura comparabili con quelli delle biblioteche.

Il problema dei servizi di reference bibliotecario a distanza non sta tanto sul piano della comunicazione con il singolo, quanto sul piano della comunicazione del servizio e della sua organizzazione per l'universo dell'utenza potenziale. I servizi di reference commerciale si propongono con l'offerta di una soluzione a qualsiasi domanda senza limiti di argomento o di destinatari, con tempestività e senza limiti di orario: possiamo an- ➤

che affermare che si tratta di una illusione, ma gli utenti, che hanno portato così in alto le statistiche del loro uso, dimostrano di essere attratti dalla speranza di ottenere quello che cercano più presto e senza uscire di casa.

Direi allora che le biblioteche hanno prima di tutto due problemi: il primo riguarda la loro visibilità e quindi la capacità di comunicare adeguatamente il servizio che sono capaci di offrire; il secondo, riguarda la loro presenza e accessibilità sul mercato dell'informazione, che ha ormai una dimensione "globale". Per poter attrarre tutti i loro potenziali utenti le biblioteche devono saper mostrare di essere a disposizione di chiunque, in qualsiasi momento, di avere sempre la risposta per ogni domanda, essere veloci nell'assolvere alle richieste, offrire più qualità.

Un progetto di Steve Coffmann e Susan McGlamery, il progetto 24/7,<sup>16</sup> del quale ho parlato al convegno di Bologna sul reference nello scorso dicembre,<sup>17</sup> fonda la riorganizzazione del servizio di reference remoto del Metropolitan Cooperative Library System/Santiago Library System (MCLS/SLS) su tre elementi: l'impiego di un software speciale, la massima standardizzazione organizzativa e la cooperazione fra le biblioteche aderenti, che comprendono le biblioteche pubbliche e specializzate. Puntando su questi tre elementi si pensa sia di ottimizzare i tempi e l'impiego del personale, sia di migliorare la qualità e l'immagine del servizio. Il servizio però è rivolto ai soli utenti iscritti alle biblioteche del sistema, che coincidono con i residenti dell'area territoriale. Questo è un modo, come spiega Coffman, appositamente studiato per contenere la pressione delle domande entro limiti prevedibilmente accettabili e sostenibili senza aumento di personale. Lo stesso Coffman ammette che non è facile



prevedere in termini quantitativi le conseguenze di un eventuale successo dell'iniziativa, e per questo la sperimentazione viene mantenuta a livelli di grande prudenza e di minima pubblicità. Il progetto fonda la sua ipotesi di successo sul principio della maggiore efficienza ed efficacia, ovvero fornire più risposte in minor tempo, ottenendo anche un abbattimento del costo medio e un'espansione dell'orario di servizio.

Se però il problema attuale delle biblioteche è la loro scarsa visibilità, la scarsa disponibilità per un'utenza ormai potenzialmente coincidente con la popolazione mondiale, giungono come illuminanti le riflessioni di Roy Tennant.<sup>18</sup>

Occorre lavorare in cooperazione e trovare una soluzione che risolva il problema per tutti, come quando il sistema MARC ha risolto il problema dell'interscambiabilità dei dati catalografici fra tutte le biblioteche. La biblioteca digitale è un'infrastruttura essenziale, più ampia della missione di

ogni singolo istituto e di ogni singolo sistema. Richiede uno sforzo collaborativo che metta in comune le competenze ovunque esse si trovino, le risorse dovunque siano reperibili, le idee da chiunque ne abbia.

Mi sembra che Tennant ipotizzi un'infrastruttura informativa bibliotecaria paragonabile al controllo bibliografico universale, o meglio alla disponibilità universale delle pubblicazioni.

Tra i tanti progetti attualmente in corso, mi piace allora segnalare Virtual Reference Desk (VRD).<sup>19</sup> Vi aderiscono numerosi servizi di reference digitale, sia generali che specializzati, e vi aderisce, tra gli istituti di varia appartenenza, anche la Internet Public Library. Il vantaggio consiste nella possibilità di reindirizzare ad altri servizi le domande alle quali non è possibile rispondere, sia perché queste vanno oltre la competenza del servizio, sia per sovraccarico di lavoro. Ogni servizio aderente decide il numero di domande che po-

trà accettare da VRD e otterrà in cambio la garanzia che a VRD potrà reindirizzarne il doppio. Tutte le domande avranno risposta, anche con l'aiuto di bibliotecari volontari.

VRD è stato inaugurato ufficialmente nel gennaio 2000, iniziando con un censimento analitico del reference a distanza. Si è occupato di definire i criteri della qualità e ha preparato un manuale pratico che insegna le migliori tecniche del reference remoto, in particolare la gestione della comunicazione. Ha infine predisposto un sistema di ricerca del servizio di reference più adeguato alle esigenze dell'utente, mettendo a punto un repertorio alfabetico di questi servizi organizzato per soggetto, oltre che per nome, e un "motorino" di ricerca per parole che agisce sulla base dati dei servizi censiti da VRD e completati da un profilo riguardante i destinatari, la materia d'interesse, l'età dell'utente cui si rivolge, il livello scolare, la lingua. Per l'utente che ha individuato il servizio giusto al quale riferirsi, è disponibile una brevissima guida alla formulazione delle domande.

VRD, come il Collaborative Digital Reference Service<sup>20</sup> promosso dalla Library of Congress e varato nel marzo 2000 con la collaborazione fra gli altri di Ask Eric<sup>21</sup> e dell'inglese Earl Ask a Librarian, si fonda sulla collaborazione fra servizi diversi e già esistenti, per dare ad essi maggiore visibilità e capacità di reciproco rafforzamento.<sup>22</sup> Lo sforzo è quello di migliorare l'interazione con il bibliotecario, rendendo il servizio più soddisfacente anche nei contenuti, perché la collaborazione permette di non lasciare mai alcuna domanda senza la risposta adeguata, ma è anche di proporre il servizio ad un'utenza universale. Se non è pensabile che una biblioteca possa assolvere ai bisogni di una comunità oltre i li-

miti della propria utenza di riferimento, anche per il fatto che i finanziamenti pubblici che la sostengono possono essere solo riferiti e commisurati a quella, è anche vero che con la cooperazione è possibile superare sia i limiti definiti per l'utenza (per tipologie o per ambiti territoriali), sia i limiti definiti per argomenti o livelli di approfondimento con cui si è stabilito di trattarli.

Questo metodo di lavoro è, a mio parere, un'ipotesi per ottenere risultati di successo, soprattutto se le biblioteche, oltre a lavorare sul reference come hanno iniziato da tempo a lavorare sul catalogo universale, riuscissero anche a richiamare l'attenzione sui valori fondamentali del servizio bibliotecario, sulla sua maggiore competenza, capacità di soddisfazione dell'utente e migliore qualità. Comunicare agli utenti remoti il vantaggio di usare il servizio di reference bibliotecario, in un momento di così lenta e non facile transizione verso la biblioteca digitale, vuol dire saper valorizzare al massimo gli aspetti di etica del servizio, in quanto servizio pubblico per tutti i cittadini, garante di uguaglianza, libertà di accesso ad ogni tipo di informazione, esente da ogni tipo di censura.

I bibliotecari non hanno ancora imparato a vendere bene la loro merce. Sara K. Weissman<sup>23</sup> rileva che l'americano medio non ha un'idea dei materiali e dei servizi disponibili in biblioteca. Su questo piano evidentemente le biblioteche italiane sono molto più simili a quelle nordamericane che a quelle inglesi. Certamente l'idea di Roy Tennant non è semplice da realizzare, soprattutto quando pensiamo che le biblioteche non hanno ancora trovato una soluzione soddisfacente al problema del riequilibrio delle spese per prestiti interbibliotecari e document delivery. Questa scarsa presenza e visibilità

si tingono però dei colori dell'assurdo quando vediamo che i servizi commerciali si paragonano alle biblioteche e ne adottano gli strumenti per accrescere la loro immagine e credibilità.

Infine occorre dire che i servizi commerciali di reference remoto sono forse vissuti come un problema soltanto dai bibliotecari nordamericani, mentre le biblioteche italiane, che non hanno finora sviluppato molto il reference, se non si attivano presto, probabilmente hanno davanti a sé due sole prospettive: a breve termine la possibile nascita di servizi commerciali in lingua italiana, versione nazionale di qualche Ask Jeeves o Webhelp; a lungo termine forse una tendenza all'attrazione dell'utenza verso servizi di rilievo internazionale, che non riterrei tanto un danno in sé, quanto la dimostrazione di un'occasione mancata per un paese come il nostro, che certamente ha un'infrastruttura bibliotecaria assai debole, ma in compenso avrebbe un fattore di forza da far valere sul mercato globale: quello di essere considerato la "culla della cultura" nel mondo. ■

## Note

<sup>1</sup> RUSA, *Information services for information consumers: guidelines for providers*, American Library Association, 2000, <[http://www.ala.org/rusa/std\\_consumer.html](http://www.ala.org/rusa/std_consumer.html)>. Ultima consultazione: 5 ottobre 2000.

<sup>2</sup> ANNE GRODZINS LIPOW, "In your face" reference service, *Library Journal*, August, 1999, p.50-52.

<sup>3</sup> DIANE NESTER KRESH, *Offering high quality reference service on the web*, "D-Lib Magazine", 6 (2000), 6, <<http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html>>. Ultima consultazione: 10 agosto 2000. Sulla lista di discussione Digital Reference, Abe Anhang riferisce nel febbraio 2001 di una statistica raccolta da Steve Casey e presentata all'American Library Association nel luglio 2000, dove si rileva che la ➤

fonte di informazioni per la popolazione nel 1998 era nel 25% dei casi la biblioteca e nel 23% Internet, mentre nel giugno 2000 era nel 35% dei casi Internet e nel 12% la biblioteca.

<sup>4</sup> Exp, <<http://www.exp.com>>. Ultima consultazione: 10 marzo 2001.

InfoRocket.com, <<http://www.inforocket.com>>. Ultima consultazione: 10 marzo 2001.

Expertcity.com, <<http://www.expertcity.com>>. Ultima consultazione: 10 marzo 2001.

QuestionExchange, <<http://www.questionexchange.com/>>. Ultima consultazione: 10 marzo 2001.

Infomarkets, <<http://www.infomarco.com/servlet/HomePage>>. Ultima consultazione: 10 marzo 2001.

<sup>5</sup> Ask Jeeves, <<http://answerpoint.ask.com>>. Ultima consultazione: 10 marzo 2001.

REVA BASH, *High Ajeevers*, "Database", June-July 1999, p. 28-34.

<sup>6</sup> Abuzz, <<http://www.abuzz.com>>. Ultima consultazione: 10 marzo 2001.

AllExperts, <<http://www.allexperts.com>>. Ultima consultazione: 10 marzo 2001.

About, <<http://www.about.com>>. Ultima consultazione: 10 marzo 2001.

Askme.com, <<http://www.askme.com>>. Ultima consultazione: 10 marzo 2001.

LookSmart, <<http://www.looksmart.com/live/index.html>>. Ultima consultazione: 10 marzo 2001.

KnowPost, <<http://www.knowpost.com>>. Ultima consultazione: 10 marzo 2001.

ExpertCentral, <<http://www.expertcentral.com>>. Ultima consultazione: 10 marzo 2001.

<sup>7</sup> The Internet Public Library, <<http://www.ipl.org>>. Ultima consultazione: 10 marzo 2001.

<sup>8</sup> Ask a librarian, <<http://www.earl.org.uk/ask>>. Ultima consultazione: 10 marzo 2001.

<sup>9</sup> Webhelp, <<http://www.webhelp.com/home>>. Ultima consultazione: 10 marzo 2001.

<sup>10</sup> LAURA ZICK, *Artificial intelligence and libraries*, School of Library and Information Science, Indiana University, 1999. <<http://www.dochzi.com/1600/index.htm>>. Ultima consultazione: 2 novembre 2000.

LAURA ZICK, *The work of information mediators: a comparison of librarians*

*and intelligent software agents*, "Firstmonday", 5 (2000), 5, <[http://firstmonday.org/issues/issue5\\_5/zick/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue5_5/zick/index.html)>. Ultima consultazione: 24 settembre 2000.

<sup>11</sup> BRENDA PHILIP, *An examination of the past, present and future of electronic mail reference service*, School of Library and Information Studies, University of Alberta, 1997, <<http://hollyhock.slis.ualberta.ca/598/brenda/emailref/htm>>. Ultima consultazione: 10 ottobre 2000.

BERNIE SLOAN, *E-mail reference sites*, Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois Urbana-Champaign, 1999, <<http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/e-mail.html>>. Ultima consultazione: 24 settembre 2000.

*Analyzing electronic question/answer services: framework and evaluations of selected services*, edited by Marilyn Domas White, College of Library and Information Services, University of Maryland at College Park, Technical report n.99-02, 1999.

<sup>12</sup> BERNIE SLOAN, *Working towards some suggested guidelines*, Library of Congress, 1998, <<http://lcweb.loc.gov/rr/digiref/sloan.html>>. Ultima consultazione: 10 agosto 2000.

ERIC LEASE MORGAN, *See you see a librarian final report*, 1996, date updated 1999, <<http://sunsite.berkeley.edu/~emorgan/see-a-librarian/index.html>>. Ultima consultazione: 10 agosto 2000.

KATHLEEN M. FOLGER, *The virtual librarian: using desktop videoconferencing to provide interactive reference assistance*, American Library Association, 1997, <<http://www.ala.org/acrl/paperhtm/a09.html>>. Ultima consultazione: 10 agosto 2000.

SUSAN LESSICK – KATHRYN KJAER – STEVE CLANCY, *Interactive reference service (IRS) at UC Irvine: expanding reference service beyond the reference desk*, American Library Association, 1997, <<http://www.ala.org/acrl/paperhtm/a10.html>>. Ultima consultazione: 10 agosto 2000.

<sup>13</sup> LORRIE LEJEUNE, *The Internet Public Library*, "The Journal of Electronic Publishing", 3 (1997), 2, <<http://www.press.umich.edu/jep/03-02/IPL.html>>. Ultima consultazione: 3 gennaio 2001.

<sup>14</sup> BONNIE A. NARDI, *Information ecologies*, Library of Congress, 1998, <[tml>. Ultima consultazione: 3 gennaio 2001.](http://lcweb.loc.gov/rr/digiref/nardi.h</a></p>
</div>
<div data-bbox=)

<sup>15</sup> RUSA, *Guidelines for behavioral performance of reference and information services professionals*, American Library Association, 2000, <[http://www.ala.org/rusa/stnd\\_behavior.html](http://www.ala.org/rusa/stnd_behavior.html)>. Ultima consultazione: 5 ottobre 2000.

<sup>16</sup> *24/7 reference project* [2000], <<http://www.247ref.org>>. Ultima consultazione: 9 novembre 2000.

STEVE COFFMAN – SUSAN MCGLAMERY, *Moving reference on the web*, "Reference and user services Quarterly", 39 (2000), 4, p.380-386.

STEVE COFFMAN – SUSAN MCGLAMERY, *The librarian and Mr. Jeeves*, "American Libraries", May 2000, p.66-69.

JOANN M. WASIK, *Information for sale: commercial digital reference and AskA services*, Virtual Reference Desk, 1999, last updated July 28, 2000, <<http://www.vrd.org/AskA/commAskA.html>>. Ultima consultazione: 19 settembre 2000.

<sup>17</sup> ELENA BORETTI, *Il reference della biblioteca pubblica nella società della conoscenza*, "Bibliotime", n.s., 4 (2001), 1, <<http://spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/boretti.htm>>.

<sup>18</sup> ROY TENNANT, *Of human and humane assistance*, "Library Journal", June 15, 1999, p. 30-34.

ROY TENNANT, *Determining our digital destiny*, "American Libraries", January 2000, p. 54-58.

<sup>19</sup> The Virtual Reference Desk, <<http://www.vrd.org>>. Ultima consultazione: 10 marzo 2001

<sup>20</sup> Collaborative Digital Reference Service, <<http://www.loc.gov/rr/digiref>>. Ultima consultazione: 24 febbraio 2001.

<sup>21</sup> Ask Eric, <<http://ericir.syr.edu>>. Ultima consultazione: 10 marzo 2001.

<sup>22</sup> ANNE GRODZINS LIPOW, *Serving the remote user: reference service in the digital environment*, 1999, <<http://www.csu.edu.au/special/online99/proceedings99/200.htm>>. Ultima consultazione: 10 agosto 2000.

RUSA, *Guidelines for cooperative reference service policy manuals*, American Library Association, 2000, <[http://www.ala.org/rusa/stnd\\_coop.html](http://www.ala.org/rusa/stnd_coop.html)>. Ultima consultazione: 5 ottobre 2000.

<sup>23</sup> SARA K. WEISSMAN, *E-ref characteristics*, Morris County Library, 1997, <<http://www.gti.net/weissman/character.html>>. Ultima consultazione: 10 agosto 2000.