

Chiedilo al bibliotecario

*Suggerimenti per la pianificazione
di un servizio di reference digitale*

Fabrizia Benedetti

Biblioteca Sala Borsa
Bologna
fabrizia.benedetti@comune.bologna.it

La Biblioteca Sala Borsa di Bologna ha avviato da alcuni mesi la sperimentazione di un servizio di reference digitale attraverso posta elettronica con modulo web per il quale è stato scelto il nome “Chiedilo al bibliotecario”.¹ L'analisi di fattibilità preliminare ha fatto riferimento alla letteratura sulle esperienze in atto, alla consultazione diretta di moltissimi servizi online di biblioteche singole o in cooperazione di cui abbiamo confrontato moduli in linea, modalità di accesso e pagine di presentazione. A fronte della ricchezza dei contributi scientifici² e dei servizi consultabili in lingua inglese,³ è stata davvero frustrante l'esiguità di riferimenti operativi e di analisi locali. Ci è sembrato quindi utile condividere alcune delle riflessioni fatte in fase di progettazione e presentare i primissimi dati raccolti sul profilo degli utenti, l'utilizzo del servizio e la tipologia delle domande pervenute.

Il reference digitale, con l'accesso online ai cataloghi e alle risorse elettroniche, è sicuramente una delle articolazioni più innovative nell'insieme dei servizi digitali delle biblioteche. Offrire assistenza alla ricerca e all'utilizzo delle risorse anche agli utenti che non vanno in biblioteca perché non vogliono o non possono farlo è una prospettiva che è difficile non considerare. I modi in cui farlo sono diversi e vanno dal semplice ricorso a tecnologie di base come la



Ingresso della Biblioteca Sala Borsa di Bologna; a pag. 17 e 21 due immagini della Sala Collamarini dove si svolge il servizio di reference e ricerca

posta elettronica, alla nuova generazione di tecnologie interattive in tempo reale: ci sono comunque ampi spazi per avviare questa esperienza con la gradualità e la modularità compatibili con le diverse capacità organizzative. Anche se per ora non viviamo la minacciosa concorrenza di servizi privati in rete è necessario prendersi il rischio di sperimentare: non ci sono formule buone per tutte le situazioni, bisogna solo iniziare con semplicità e procedere per piccoli passi. È indispensabile che anche la nostra comunità di

bibliotecari discuta concretamente di linee guida di gestione, livello delle risposte, modalità di raccolta dati, sviluppi cooperativi e collaborazioni.

Sarà interessante vedere verso quali esperienze matureranno, quali saranno i primi elementi di pianificazione e di cooperazione, in che modo gli utenti italiani, con un'esperienza e una familiarità così diversa del reference in generale da quella di altri paesi, si avvicineranno a questi nuovi servizi e saranno aiutati a conoscerli e utilizzarli.

Il nome

I servizi di reference digitale rilevabili fino a questo momento in Italia⁴ (biblioteche pubbliche, universitarie o speciali) utilizzano denominazioni diverse: “Scrivici”, “Informazioni bibliografiche”, “Modulo informazioni”, “Chiedi al bibliotecario”, “Chiedi al tuo bibliotecario”, “Chiedilo a noi”, “Il cercalibri”, “Cerca in biblioteca”.

La scelta del nome non è da sottovalutare: i servizi online hanno ancora una limitatissima diffusione nelle nostre biblioteche e anche solo un nome condiviso può essere un'ulteriore opportunità di promozione. Una denominazione comune che comincia a circolare ha più chance di entrare a poco a poco nel linguaggio comune e di funzionare come elemento di visibilità e di riconoscimento di servizi che possono avere anche articolazioni diverse. Pensiamo al bancomat, nome comune di un servizio che, pur avendo modulazioni diverse, evoca per tutti opportunità di servizio inconfondibili.

I destinatari

La prima tappa nel definire il target del servizio è quella di scegliere, in rapporto alla natura istituzionale, alla missione e alle risorse della biblioteca, quali saranno gli utenti destinatari del servizio e quali, eventualmente, i diversi diritti di accesso. Ci sembra scontato che tutte le biblioteche debbano garantire a chiunque almeno le informazioni sui propri servizi e sulla propria raccolta, in particolare per le risorse esclusive come la documentazione di interesse locale.

Per una biblioteca universitaria è verosimile che il servizio di reference digitale sia riservato, magari con diversi diritti di accesso, a

iscritti e docenti, tradizionali utenti di ogni altro servizio. Per una biblioteca pubblica non è altrettanto facile definire il segmento di riferimento, soprattutto in assenza di dati sulla domanda potenziale e di esperienze pertinenti per la valutazione delle ricadute operative di ogni scelta.

Una delle preoccupazioni più diffuse, in fase di progettazione, è di natura quantitativa. Quante domande arriveranno e con quale distribuzione nel tempo? Che tipo di domande saranno? Si riuscirà a far fronte? Quanto tempo servirà per rispondere? I dati forniti dai servizi attivi, anche italiani, non alimentano particolari apprensioni sulla quantità: il numero di domande è in genere affrontabile, a volte al di sotto delle aspettative.

Se è vero che siamo di fronte a una generale diminuzione della domanda di reference in biblioteca, il saldo delle risorse necessarie al servizio potrebbe trovare un nuovo punto di equilibrio.

Certo una grande e autorevole biblioteca rischia di attrarre domande provenienti da ogni parte. È possibile affrontare questa eventualità con il ricorso ad alcune strategie: prima di tutto la massima standardizzazione organizzativa, poi la riduzione dei diritti di accesso degli utenti per ambito territoriale o profilo, la limitazione del servizio a risposte brevi, escludendo risposte a domande complesse, e la diversificazione dei tempi di risposta.

Tutte queste limitazioni ovviamente sono in contrasto con le aspettative degli utenti sulle potenzialità di Internet.

Sala Borsa ha optato per un servizio aperto a tutti: l'unica condizione è la disponibilità di un accesso web e di un recapito di posta elettronica.

È coerente rispetto alla nostra missione di biblioteca pubblica

che il servizio per gli utenti remoti abbia le stesse condizioni di accesso del servizio reso all'utente che si presenta di persona in biblioteca o che telefona, al quale non richiediamo alcun tipo di identificazione personale e tanto meno l'iscrizione ai servizi della biblioteca.

Facendo qualche proiezione sui primi dati di accesso, questa scelta sembra sostenibile per la nostra struttura organizzativa, oltre a rivelarsi un mezzo di promozione di tutta la biblioteca.

Se le domande dovessero diventare eccedenti rispetto alla nostra capacità di accoglienza valuteremo quale strategia adottare, contando che nel frattempo si aprano concreti scenari di cooperazione tra biblioteche.

L'organizzazione

Il reference digitale deve diventare un servizio integrato nell'insieme dei servizi di reference della biblioteca, semplicemente un'articolazione complementare ai cui utenti sia riconosciuta la stessa realtà degli utenti fisici. Per questo richiede il riconoscimento formale nelle strategie di sviluppo della biblioteca e nella struttura organizzativa. Richiede, in buona sostanza, risorse e consenso per non rischiare di essere percepito come un servizio non essenziale che sottrae energie al servizio tradizionale. D'altra parte è necessario che i servizi di reference siano aperti a modellarsi sui bisogni emergenti e sugli stili di comunicazione dei nuovi utenti.

La gestione non può dipendere dall'iniziativa estemporanea o dall'interesse personale di singoli addetti il cui allontanamento potrebbe diventare addirittura causa della chiusura del servizio.

Si può avviare una sperimentazione solo se si hanno condizioni di

operatività che garantiscano la disponibilità di tempo-lavoro libero da diverse e spesso concorrenti mansioni. Non è realistico confidare nella possibilità di rispondere alle domande che arrivano per posta elettronica tra una intervista e l'altra al banco o tra una telefonata e l'altra: le diverse articolazioni del servizio richiedono tempi e disponibilità diversi e non possono entrare in concorrenza.

Redigere una risposta accurata in tempi brevi è un compito impegnativo, all'inizio forse più del previsto, che richiede concentrazione e piena autonomia d'azione. È necessario poter consultare rapidamente i documenti della raccolta, disporre di una postazione di lavoro con accesso alle diverse risorse, poter chiedere aiuto a colleghi con specializzazioni disciplinari, compiere lavoro di composizione testi senza continue interruzioni e distrazioni.

La scelta di come ripartire i carichi di lavoro dipende dalle dimensioni dello staff, dalle diverse competenze e dalle caratteristiche dei turni di lavoro. Una condizione di indubbio vantaggio è la possibilità di far riferimento anche a bibliotecari responsabili di aree tematiche, ma la maggior parte delle domande non è diversa da quelle cui si risponde al banco e non richiede competenze aggiuntive. Abbiamo ritenuto utile che tutti i bibliotecari addetti condividessero questa nuova esperienza professionale

che ha bisogno della sinergia tra approcci ed esperienze professionali diverse: solo in una fase più avanzata di consolidamento potrebbe diventare opportuno affidare il reference digitale come missione esclusiva a un solo bibliotecario, per esempio in caso di partecipazione a una formula cooperativa o nella prospettiva di un potenziamento del servizio.

Si è rivelato indispensabile, anche per un piccolo gruppo di lavoro, individuare una figura di coordina-



tore con compiti di indirizzo e di supervisione (elaborazione di linee guida interne sulle regole e le procedure, verifica dei tempi di risposta, elaborazione di statistiche, controllo di qualità).

Deve essere definita e seguita scrupolosamente, valutandone l'impatto organizzativo, una procedura che stabilisca senza rischiose improvvisazioni quale bibliotecario (uno solo) prenderà in carico una nuova domanda, assumendosi la piena responsabilità di una risposta accurata e rispettosa dei tempi garantiti nelle pagine infor-

mative. L'accesso all'archivio delle domande pervenute, disponibile da rete con una password di servizio, è consultabile da ogni pc connesso alla rete e consente di verificare quali domande sono arrivate e quali sono state già evase.

La riduzione dei tempi di risposta è l'obiettivo più importante, quello su cui si gioca il rapporto con utenti abituati a modalità di scambio veloci. Nelle biblioteche pubbliche con servizi ormai consolidati la media dei tempi di risposta è

attualmente tra le ventiquattro ore e i tre giorni lavorativi, ma le biblioteche universitarie garantiscono spesso risposte entro poche ore.

Dopo qualche mese di sperimentazione è possibile fare il punto: Quante sono le transazioni compatibili con l'organizzazione complessiva? Si possono ridurre i tempi di risposta? Con quale strategia? È opportuna una pro-

mozione più mirata?

La sostenibilità del carico di lavoro non dipende solo da quante e quali domande si ricevono o da quante persone possono lavorare, ma dalla normalizzazione delle procedure, dalla sicurezza acquisita con l'esperienza e dal livello di risposta che si vuole garantire.

La pagina informativa

Una nota, più o meno lunga, di presentazione del servizio offerto è sempre necessaria. Deve spiegar-

re quali utenti possono accedere al servizio, a quali domande si potrà rispondere (rapide, fattuali, bibliografiche, sui servizi e le raccolte) entro quanto tempo sarà garantita la risposta, in quali altri modi può essere contattato un bibliotecario. È molto importante che il linguaggio della pagina informativa sia il più possibile vicino alla lingua parlata, evitando accuratamente l'utilizzo di un lessico che spesso appare corrente ai bibliotecari ma che poi l'utente non riesce a decodificare correttamente (chi si occupa di reference ha mille esempi di questa difficoltà).

Può essere di aiuto mettere a disposizione degli utenti alcuni esempi di come formulare eventuali domande e il rimando a un archivio strutturato di Faq. La gestione di un archivio di domande frequenti è un compito oneroso sia per la definizione dell'impianto iniziale sia per la necessità continua di aggiornamento e revisione. È forse questo il motivo per cui non tutte le biblioteche offrono questo strumento di informazione che però è un ottimo modo per evitare le più ricorrenti domande sui servizi e le raccolte.

Una delle resistenze più tenaci a ricorrere al servizio online è dovuta alla difficoltà di confrontarsi e di accettare forme di comunicazione asincrona, vissute come poco dirette, impersonali e inaccettabilmente lente. Si può venire incontro a queste difficoltà offrendo nelle pagine di presentazione la possibilità di formulare domande o di ricevere risposte anche con modalità alternative come il telefono, il fax e l'appuntamento in biblioteca, compatibili con altre abilità e sensibilità. È d'altra parte verosimile che la modalità online possa risultare gradita a utenti che non amano esporsi con un contatto diretto o non hanno disponibilità o familiarità con i servizi di reference delle biblioteche.

Il modulo di richiesta

Un modulo strutturato accessibile dalla home page della biblioteca è il modo più accurato di offrire un servizio di reference su posta elettronica ed è un buon mezzo di comunicazione tra bibliotecario e utente. Consente all'utente di riflettere sul proprio bisogno informativo e di formulare la propria domanda corredandola di alcune informazioni di contorno, e consente al bibliotecario di ottenere almeno parte degli elementi informativi che di solito acquisisce direttamente e indirettamente con l'intervista personale, l'osservazione e l'esperienza.

Il modulo web può avere una struttura più o meno articolata: da un solo box per formulare la domanda e fornire il proprio indirizzo di posta elettronica, fino a un form con più box che l'utente può compilare liberamente o obbligatoriamente. I moduli possono essere anche più di uno, se questa articolazione serve a offrire un servizio personalizzato a utenti con profili o diritti di accesso diversi (per esempio studenti e docenti, iscritti e non iscritti alla biblioteca, adulti e ragazzi).

Le informazioni richieste agli utenti appartengono a due insiemi: quelle anagrafiche (nome e cognome, età, titolo di studio, città, numero di telefono, e-mail, codice postale, user ID) e quelle utili a definire la ricerca (ambito di utilizzo dell'informazione richiesta, fonti di ricerca già consultate, giorno entro il quale si desidera ricevere la risposta, lingua e tipologia delle fonti desiderate, biblioteca di riferimento, modalità di risposta preferita, formato degli allegati). Nessun servizio richiede tutte queste informazioni contemporaneamente, anche per non rendere troppo onerosa e scoraggiante la compilazione del modulo.

Un buon metodo di lavoro per

progettare il modulo del proprio servizio è valutare l'insieme delle informazioni che possono essere richieste e selezionare quelle che, sulla base della propria utenza, si considerano necessarie o complementari. Quelle ritenute necessarie dovranno essere compilate obbligatoriamente pena l'esclusione dalla risposta; quelle ritenute complementari, ma non indispensabili, saranno di compilazione facoltativa. L'obbligatorietà di compilazione del campo dovrà essere sottolineata con un espediente grafico (un diverso colore, una sottolineatura, un simbolo) oppure con un messaggio o un filtro che impedisca l'invio della domanda incompleta.

Di ogni singolo record deve essere definita attentamente la struttura (libera, a opzioni predefinite a tendina o a scelta multipla), la lunghezza massima, le specifiche per aiutarne la compilazione, la normalizzazione della definizione. È importante evitare ambiguità di formulazione che possano falsare l'utilizzo corretto ed è anche importante utilizzare solo descrittori di campo di massima leggibilità e semplicità. Per esempio, valutando a posteriori il form adottato per il nostro servizio, ci siamo resi conto che utilizzare il descrittore di campo "comune" piuttosto che "domicilio abituale" rende difficile sapere dove effettivamente l'utente vive o lavora e quindi dare localizzazioni finalizzate di servizi e documenti.

Analogamente il campo "fonti già consultate" inserito con molti dubbi sulla sua effettiva utilità, si è rivelato in effetti utilizzato poco e in modo del tutto generico. L'area dedicata alla formulazione della domanda è bene sia un box abbastanza capiente da accogliere anche domande molto argomentate o strutturate a elenco puntato.

Se il servizio è riservato a una comunità definita di utenti, il moduo-

lo in linea potrà avere una struttura più semplice. Gran parte delle informazioni anagrafiche saranno desumibili dall'archivio con il quale si valida la chiave personale di accesso. Nel caso di utenti specialisti, maggiore attenzione dovrà essere dedicata alle informazioni su ambito della ricerca, fonti già consultate, tipologia e lingua dei documenti cercati.

La destinazione del servizio a segmenti definiti di utenti presuppone che il modulo su web abbia un campo per la dichiarazione di una o più chiavi personali di accesso (user ID o password) che possano essere validate anche con una procedura automatica. Per la nostra struttura di gestione la chiave potrebbe corrispondere all'ID riportata sulla tessera utente eventualmente abbinata alla password utilizzata, al momento, anche per l'accesso alle postazioni Internet al pubblico.

L'unica informazione sempre indispensabile è ovviamente l'indirizzo di posta elettronica a cui inviare la risposta e sarà comunque utile insistere sulla verifica della sua corretta trascrizione.

La risposta

Nella prima fase operativa il problema più grosso è l'insicurezza su come organizzare e formulare la risposta: la redazione scritta è una modalità di lavoro inconsueta su cui si acquisisce sicurezza con l'esperienza e con il ricorso a linee guida definite. C'è d'altra parte molta incertezza anche sulle aspettative degli utenti. I media promettono accesso immediato all'informazione e gli utenti potrebbero avere aspettative poco ragionevoli sul tipo e formato delle informazioni ottenibili.

Il lavoro preparatorio su come elaborare la risposta è una tappa irrinunciabile nella definizione delle

linee guida interne di gestione. Una buona analisi preliminare deve mettere a fuoco il livello di risposta cui si atterrà il servizio e la struttura di una risposta tipo. Ogni risposta deve essere vista come un messaggio scritto, scomponibile in parti strutturali non variabili e parti variabili. Sono elementi strutturali, nel contesto della comunicazione per posta elettronica, la dichiarazione dell'oggetto della e-mail di risposta e la firma, personale o collettiva, del compilatore del messaggio. L'oggetto dovrebbe essere un breve enunciato chiaro ed esplicito (Biblioteca Sala Borsa – Chiedilo al bibliotecario) che consenta il riconoscimento del mittente e l'apertura "sicura" della e-mail di risposta da parte dell'utente, la firma deve riportare il nome della biblioteca e del servizio e il link attivo al modulo online per una nuova richiesta e all'indirizzo diretto di posta elettronica molto usato per ringraziamenti e repliche. Il servizio definirà in autonomia se ogni bibliotecario firmerà la propria risposta in prima persona o se ogni risposta sarà sempre a responsabilità collettiva.

È utile che queste stringhe fisse siano normalizzate e che siano preparati modelli (bozze) di risposta con questi elementi già impostati.

La parte variabile della risposta è il contenuto informativo, l'elaborato testuale che ogni bibliotecario redige come risposta, nel rispetto delle linee che il servizio si è dato sul livello di approfondimento, la citazione delle fonti a stampa e digitali, il suggerimento di percorsi di ricerca per ulteriori approfondimenti.

Lo sforzo preliminare di standardizzazione e normalizzazione aiuta a eliminare incertezze, assicura coerenza grafica, abbrevia i tempi di redazione e risposta, riduce il rischio di una eccessiva personalizzazione.

Lo stile della parte informativa della risposta risente moltissimo dello stile di scrittura e della personalità del bibliotecario, esattamente come accade nel rapporto diretto con l'utente. A parità di professionalità possono corrispondere modi di redigere la risposta più o meno asciutti, più o meno discorsivi, più o meno capaci di adattare la risposta al profilo dell'utente e alla sua richiesta.

Bisogna discutere ed essere consapevoli di queste variabili: è utile uno sforzo di normalizzazione delle risposte su alcuni aspetti, ma l'eccessiva standardizzazione potrebbe essere a discapito della creatività del bibliotecario e generare risposte di cui non sia più apprezzabile l'originalità e l'unicità.

I bibliotecari

All'inizio prevale un atteggiamento di curiosità e apprensione su quali domande saranno fatte, con quale frequenza, da parte di chi. L'arrivo delle prime domande è accompagnato da incredulità cui si affianca una vera ansia da prestazione che può avere come effetto la tendenza ad andare oltre il livello di risposta concordato.

I bibliotecari se possono affidarsi a una procedura affidabile e a linee guida per la gestione trovano l'esperienza molto gratificante e importante sul piano professionale. C'è la possibilità di mettere alla prova la propria duttilità e padronanza delle fonti, conducendo una ricerca accurata e ponderata, senza la pressione della fretta. Riflettere con calma su come impostare una consulenza informativa è un'esperienza sostanzialmente nuova per gli operatori delle biblioteche pubbliche le cui mansioni di reference sono prevalentemente legate alla presenza al banco informazioni.

Avere tempo per mettere a fuoco la domanda, per cercare le fonti, per armonizzarne la qualità e la tipologia, per organizzarne la comunicazione, è un momento importante di verifica e di valorizzazione delle proprie capacità professionali. Per tutto il servizio è un momento di verifica della completezza della raccolta a stampa e dell'organizzazione funzionale del Virtual Reference Desk di servizio.

Per chi lavora al reference elettronico sono richieste doti personali di curiosità e abilità specifiche ormai diffuse: la piena padronanza delle risorse a stampa ed elettroniche, la capacità di valutare correttamente i casi in cui le domande devono essere trasferite ad altri, comporre testi utilizzando elementi provenienti da ambienti diversi, abilità nell'utilizzo della posta elettronica. Non tutti si trovano ugualmente a loro agio in un ambiente così complesso, pur in presenza di postazioni di lavoro molto integrate.

La naturale evoluzione dei servizi digitali verso l'adozione di applicazioni in tempo reale rende importante chiarire quali nuove abilità e quali nuovi contenuti formativi servano per adattarsi ai nuovi scenari.⁵ È utile riflettere sul fatto che la collaborazione a un servizio digitale ha tra gli altri effetti sulla professionalità anche quello di iniziare a vivere la propria biblioteca fisica come spazio non esclusivo di lavoro e di accelerare la disponibilità a sperimentare nuove forme di collaborazione.⁶

L'archivio delle transazioni

Pur non essendo una parte strutturale dell'organizzazione del servizio, la gestione di un archivio storico di domande e risposte offre importanti opportunità per la valu-

tazione e lo sviluppo del servizio. Consente al coordinatore e a ogni singolo bibliotecario di verificare e utilizzare come libreria il lavoro fatto, di evidenziare i bisogni emergenti e le domande ricorrenti da inserire tra le Faq. L'archivio delle domande e delle risposte è inoltre particolarmente utile come raccolta di casi di studio da utilizzare come esempi nel training di nuovi addetti della biblioteca o in previsione di rapporti di cooperazione tra biblioteche.

Molti servizi mettono a disposizione su web, come servizio aggiuntivo, un data base indicizzato o interrogabile con un motore di ricerca, con la raccolta delle domande e delle risposte:⁷ in questo caso non deve ovviamente essere sottovalutato il rispetto della privacy e l'eliminazione di ogni riferimento personale.

Questo archivio può essere un'opportunità informativa per tutti ma soprattutto fornisce esempi di come si può formulare una domanda e di che cosa ci si può aspettare da una risposta, eliminando alcune paure e remore all'utilizzo di un servizio di cui si può faticare a capire in pieno il potenziale.

Il tocco umano

Uno dei limiti riconosciuti del reference digitale è l'assenza del "tocco umano", cioè del contatto sincrono che consente all'utente di sentirsi al centro dell'attenzione, destinatario unico della relazione. Si ritiene in genere che un contatto "più caldo" sia possibile solo con i servizi in tempo reale come chat, videoconferenza o altri software interattivi operativi magari ventiquattro ore al giorno. Senza entrare nel merito di una valutazione, è interessante qualche riflessione sul tema della personalizzazione della relazione in modalità di posta elettronica. I

servizi che gestiscono contemporaneamente un call center telefonico, un accesso con e-mail e con modulo web, fanno esperienza continua di quanto gli utenti amino la personalizzazione e il contatto, e di quante siano le strategie che ne consentono la ricerca e la pratica. È tipico il caso di quanti, venendo in biblioteca per consultare le fonti suggerite, desiderano farsi riconoscere e avviare un contatto diretto con chi ha risposto alle loro domande. È frequente che, ricevuta la risposta, gli increduli utenti mandino una e-mail di ringraziamento. Anche per i bibliotecari non è facile accettare la mancanza di feedback sul grado di soddisfazione dell'utente. Un modello ibrido di relazione può rendere meno forte la sensazione di incertezza: prima di rispondere a una domanda ambigua può essere utile una telefonata diretta o una e-mail per chiedere precisazioni e chiarimenti. La strada più rispettosa della diversità dei bisogni è probabilmente proprio quella di offrire il servizio di reference in tutte le forme possibili: il telefono, la posta elettronica, l'intervista personale e, nelle situazioni più mature, la chat o altri contatti in tempo reale.

La percezione del tocco umano non è legata necessariamente alla sincronicità della relazione, ma alla percezione dell'attenzione e dell'interessamento. In questo senso sarebbero possibili vere e proprie piccole strategie di promozione che puntino su questo bisogno profondo di contatto per conquistare fiducia e riconoscimento da parte degli utenti. Anche la posta elettronica infatti rende possibile inserire un certo tipo di tocco personale: una e-mail per chiedere un po' di tempo in più per approfondire la ricerca o una telefonata per chiedere personalmente chiarimenti sul focus della richiesta, comunica all'utente di essere oggetto

di interesse da parte di persone che si sentono di avere assunto un impegno nei suoi confronti. Ancora l'invio di un aggiornamento bibliografico dopo una richiesta già esaudita, ad esempio, potrebbe comunicare che il servizio tiene memoria dei bisogni di informazione, delle curiosità dei propri utenti. Questo tipo di promozione, che ci sembra assicurare una parte importante della relazione, potrebbe essere riservato a utenti con particolari diritti di accesso (gli Amici della biblioteca o, come si vede fare, utenti paganti in abbonamento).

Le linee guida

La fase di progettazione del servi-

zio deve prevedere la stesura della prima bozza di linee guida interne che definiscano le procedure di gestione dell'affidamento delle domande, i protocolli per la redazione delle diverse risposte, la gestione dell'archivio storico delle transazioni e dei dati. Le informazioni raccolte attraverso il modulo compilato dall'utente possono essere elaborate a fini statistici, così come le domande possono essere analizzate per tipologia e area tematica. Il nostro servizio elabora dati sul profilo degli utenti e le domande, ma non ha ancora definito una metodologia per verificare i tempi di risposta in rapporto ai tipi di domanda.

È necessario contare sulla massima condivisione degli obiettivi generali e dei protocolli da parte di tut-

ti i bibliotecari che dovranno partecipare attivamente alla definizione delle regole e dell'organizzazione del lavoro.

Il primo punto è definire in modo preciso e condiviso se qualcuno svolgerà il ruolo di coordinamento e supervisione e chi, di volta in volta, si farà carico di una domanda. Il rispetto dei tempi di risposta promessi è l'obiettivo che deve essere garantito comunque, indipendentemente da turni e altre scadenze. Devono essere fissati tutti gli aspetti che toccano le responsabilità professionali del bibliotecario come quelli nei confronti della privacy dell'utente, l'impegno a evitare ogni forma di valutazione personale su domande e documenti, l'adozione di uno stile non troppo formale di comunica-



zione, il richiamo alla necessità di pesare attentamente le informazioni fornite attraverso il modulo per dare una risposta coerente con il profilo dell'utente, cosa che risulta non sempre di facile applicazione. Importante la definizione del formato dei suggerimenti bibliografici per fonti a stampa e risorse in rete, concordando forme che consentano la massima standardizzazione (copia e incolla) da OPAC o da Internet e la massima comprensibilità anche per utenti non specialisti.

Non banale, ma utilissima, la ste-sura preliminare di una libreria di risposte standard che verrà via via incrementata con le nuove necessità. Per il nostro servizio riguardano per ora la eventuale e rara richiesta di proroga sui tempi di risposta, l'invito a riformulare una domanda ambigua, l'invito a scrivere di nuovo in caso di un allegato in formato non compatibile con la propria piattaforma. Deve essere definito quando è opportuno far ricorso all'invio di file allegati e come comportarsi per il rilascio di copie di documenti. Un tema che ci interessa particolarmente e su cui stiamo facendo esperienza è come affrontare la formazione sull'utilizzo del nostro OPAC per verificare la disponibilità e la localizzazione di documenti e come suggerire modalità per approfondire una ricerca in rete.

La promozione

I servizi di reference digitale sono accompagnati da una percezione di insicurezza e di minaccia, dovuta all'impossibilità di prevedere la domanda in una situazione come quella italiana profondamente diversa da quella in cui operano i servizi di altri paesi. L'effetto più evidente della preoccupazione di essere inadeguati (nel fronteggiare

una grande quantità di domande, nel rispondere adeguatamente, nel rispettare i tempi) può essere quello di far adottare modalità di promozione essenziali, improntate a una grande prudenza. Si teme che una visibilità improvvisa possa mettere in pericolo la tenuta di servizi spesso poco formalizzati e strutturati.

Il punto di partenza è che il sito della biblioteca offra il giusto rilievo alla presentazione del servizio magari catturando l'attenzione con qualche espediente grafico. Per fare un semplice esempio, abbiamo verificato che, pur essendo il servizio presente strutturalmente nella home page della biblioteca, basta un richiamo periodico sul banner scorrevole a influenzare l'arrivo di nuove domande.

La pagina di presentazione e il modulo devono essere accessibili direttamente dalla home page, preferibilmente con un solo passaggio: quanti clic servono all'utente per arrivare dalla home page alla pagina di presentazione e al modulo potrebbe essere un indicatore per valutare l'accessibilità. La pagina di presentazione non dovrebbe essere un passaggio obbligato per arrivare al modulo (una volta letta non è più necessaria agli utenti abituali) e potrebbe anche trovarsi nella stessa pagina del modulo. La stessa impaginazione della presentazione del servizio dovrà con ogni probabilità essere ridisegnata più volte prima di trovare un assetto definitivo e soddisfacente.

La promozione non può certo limitarsi a un intervento di lancio una tantum, ma piuttosto deve essere visto come un'attività continuativa per incoraggiarne l'uso, catturare l'attenzione di nuovi utenti potenziali e sollecitare forme di feedback.

La promozione prevede molti mezzi: le pagine web della biblioteca, le liste di discussione, la

newsletter della biblioteca, l'attivazione di link da siti di istituti culturali o da siti istituzionali.

La strutturale e autopunitiva passività delle biblioteche italiane nel promuovere risorse, competenze e professionalità rappresenta un fattore di rischio nella capacità di valorizzare le nuove opportunità.

I nuovi servizi di reference digitale richiederanno un grosso lavoro di promozione e risorse per emergere e rendersi visibili a un largo pubblico che spesso non frequenta le biblioteche e ignora quali siano i servizi offerti. La chiave del successo è nello sviluppo di una rete di servizi in cooperazione, nell'invenzione di collaborazioni inedite anche con altre istituzioni del territorio e nella capacità di mantenere le promesse: per tutti, dovunque, nel minor tempo possibile, assistenza personalizzata nella ricerca di informazioni di qualità e nell'utilizzo di cataloghi e risorse.

Ultima visita 14 gennaio 2003

Note

¹ Per la consultazione della home page di Sala Borsa: <<http://www.biblioteca-salaborsa.it>>. La pagina descrittiva, il modulo e le Faq del servizio "Chiedilo al bibliotecario" sono accessibili direttamente all'indirizzo: <<http://www.biblioteca-salaborsa.it/dinamico-online-reference.htm>>.

² BERNIE SLOAN, *Electronic reference services: some suggested guidelines*, <<http://alexia.lis.uiuc.edu/~b-sloan/guide.html>>. Traduzione italiana a cura dell'AIB, Commissione nazionale università ricerca, <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/trsloan.htm>>; ID., *Digital reference services: a bibliography*, <<http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/digiref.html>>; PAOLA GARGIULO, *Risorse di reference digitale. Bibliografia selettiva*, <<http://www.aidaweb.it/reference/bibrefdig.html>>.

³ BERNIE SLOAN, *E-mail reference sites*, <<http://alexia.lis.uiuc.edu/~b-sloan/>>

e-mail. html>; *The teaching librarian*, a cura di Stephen Francoeur, <<http://pages.prodigy.net/tab01/webforms.htm>>; *Elite project*, a cura dell'Università di Leicester, <<http://www.le.ac.uk/li/distance/eliteproject/elib/>>.

⁴ Per il panorama e l'indirizzo dei servizi italiani, cfr. PAOLA GARGIULO, *Risorse di reference digitale*, cit.

⁵ Per la descrizione di possibili futuri scenari, cfr. ANNE G. LIPOW, *Serving the remote user: reference service in the digital environment*, <<http://www.csu.edu.au/special/online99/proceedings99/200.htm/>>.

⁶ VALENTINA COMBA, *Il reference dal solipsismo alla collaborazione*, "Bibliotime", 4 (2001), 1, <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/comba.htm>>; ANNA MARIA TAMMARO, *Il reference nella biblioteca dell'accesso*, "Bibliotime", 4 (2001), 3, <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-3/tammaro.htm>>; SONIA MINETTO, *Reference service: trends e strategie di risposta a nuove sfide*, relazione al Convegno "I cambiamenti nel servizio di reference nell'era dell'informazione digitale", a cura di AIDA, tenuto nell'ambito di Bibliocom 2002, <<http://www.aidaweb.it/reference/bibliocom2002/gargiulo.html>>.

⁷ Cfr l'archivio delle domande e delle risposte di "Ask a Librarian", <<http://www.ask-a-librarian.org.uk/answers.html>>.

