

Chi è il vero utente?

Carla Leonardi

Esperta servizi di reference
Bergamo
carla.leonardi@tin.it

La ricerca di informazioni per conto terzi

Un signore entra in biblioteca. La grandezza un po' opprimente dell'edificio lo fa sentire a disagio, come al solito. È già stato in biblioteca in altre occasioni, ma questa è la prima volta che deve chiedere informazioni.

Pensa: *Prendere in prestito dei libri di narrativa per mia moglie è abbastanza facile. Ma dover ammettere la propria ignoranza è un'altra cosa. E su un argomento di cui non so nulla per giunta. Fammi guardare dove devo andare, ora che sono qui. C'è un bancone. Chiederò alla donna che sta dietro il tavolo. Ha l'aria di essere abbastanza gentile.*

La bibliotecaria vede avvicinarsi un signore e pensa: *Finalmente avrò un quesito decente da trattare, non la solita domanda per un compito scolastico.*

Utente: "Sto cercando qualcosa sull'arte".

La bibliotecaria pensa: *Mi sembra un po' nervoso e insicuro. Meglio procedere con cautela*, e dice: "Vuole qualcosa sull'arte in generale, o è interessato a qualcosa di specifico, pittura, scultura...?"

Utente: "Pittura".

La bibliotecaria pensa: *Sa che cosa vuole, ma non conosce certo tutto il mondo artistico. Gli propongo una ulteriore precisazione.* "Vuole qualcosa sulla pittura moderna o di qualche altro secolo?"

L'utente pensa: *Non ne sono sicuro. Che cosa ha detto il capo? Ha detto che vuole investire in cose*

d'arte e che la miglior cosa da fare potrebbe essere quella di comperare quadri di artisti sconosciuti, preferibilmente giovani. Io dico moderna. "Moderna."

La bibliotecaria pensa: *Ora viene il difficile. È improbabile che conosca gli stili pittorici. Devo chiedere quale stile o quale scuola? Stile ha un significato più generale.* "Vuole qualcosa su qualche stile particolare? Ci sono diversi stili e spesso gli artisti con lo stesso stile vengono raggruppati per scuole. Abbiamo libri su ciascuna scuola."

L'utente pensa: *Questo è troppo. Adesso sono nei guai. Non ne ho la minima idea.* "Qualcosa sull'arte moderna in generale andrà bene."

La bibliotecaria pensa: *Sto facendo marcia indietro, ha abbassato gli occhi e serrato la mascella. È meglio che gli dia qualcosa da guardare e stare a vedere se riesce a chiarire da solo quello che vuole. Meglio non dargli l'enciclopedia specializzata, è troppo complicata. Qualcosa di semplice e chiaro con buone illustrazioni.* "Provi a guardare la voce 'pittura' su questa enciclopedia. Se le serve qualcos'altro, me lo faccia sapere"

L'utente inizia a cercare. *L'espressione 'colore gocciolato' in questa voce mi richiama qualcosa che ha detto il capo. Si parla di 'espressionismo astratto'. Guardo sotto questa parola... Lo stile è quello della pittura d'azione. E questo quadro di Willem de Kooning assomiglia a quello che ho visto nel salotto del*

mio capo l'anno scorso, un quadro che sembrava non finito. "Posso avere qualcosa sull'espressionismo astratto?"

Bibliotecaria: "Abbiamo diversi libri su questa scuola e anche su singoli pittori".

Tutti noi ci siamo trovati nella situazione di dover acquisire informazioni per conto di qualcun altro. Tipica del rapporto studente/insegnante, è tuttavia un'interazione comune a molte altre relazioni: si pensi alla segretaria che cerca informazioni per il suo capufficio o all'impiegato di uno studio legale per l'avvocato. In questi casi il bisogno informativo non appartiene a chi cerca la risposta, nel senso che non nasce dalle circostanze della sua vita personale (motivazione interna), ma gli viene in qualche modo assegnato da altri (motivazione esterna).

In biblioteca ciò significa che l'utente reale potrebbe non essere la persona che contatta fisicamente il bibliotecario. Benché questa situazione sia familiare a qualunque bibliotecario, non è mai stata trattata esplicitamente in letteratura.¹ La riflessione si è infatti concentrata sulla formulazione della richiesta, sulla sua negoziazione e sulla correttezza/utilità della risposta.

Conosciamo la teoria di Taylor sulla formulazione dei quesiti, con i suoi quattro livelli di sviluppo (viscerale, conscio, formalizzato e mediato), teoria ampiamente ac-

cezzata pur non essendo verificabile, dato che fa riferimento a un processo interno, quindi non direttamente osservabile. Taylor sottolinea che il modo di concettualizzare il quesito può cambiare a ciascun livello, e al bibliotecario potrebbe servire di chiarirlo risalendo alla sua origine, o di formularlo in altro modo in funzione delle risorse disponibili in biblioteca. Il modello è utile perché presenta un processo in continua evoluzione, dove anche il semplice atto di verbalizzare la domanda ha il potere di cambiarla.

Partendo da Taylor, Belkin ha studiato la possibilità di costruire sistemi di recupero che vadano incontro ai bisogni reali degli utenti, piuttosto che alla loro formulazione verbale; poiché tale formulazione è il tentativo di comunicare ciò che l'utente non sa (trovandosi in un *anomalous state of knowledge*) non è ragionevole aspettarsi che egli sia in grado di articolarlo con chiarezza.

Il modello triadico della Dervin di *situazione – gap – uso* richiama con forza l'importanza del contesto in cui si generano le richieste, e considera l'informazione come un costrutto personale, funzionale a ciò che l'utente spera di poter fare quando il gap è colmato; l'informazione non ha, cioè, una sua esistenza indipendente, al punto che la risposta a uno stesso quesito può perdere la sua validità se trasferita da una situazione a un'altra, perfino per lo stesso utente.

Ciascuna di queste teorie² è utile per definire i modi dell'intervista con cui il bibliotecario chiarisce la richiesta, approfondendo il suo contesto tramite l'uso di domande aperte ma dirette. Benché l'utente spesso non inizi la transazione chiedendo ciò che effettivamente vuole, il bibliotecario, se parte dall'assunto che la richiesta appartenga all'utente che ha davanti, il quale perciò conosce il contesto in cui

è nata, sa di poter risalire al quesito reale e poi di riformularlo in funzione del sistema e delle sue risorse.

Poiché ciascuna richiesta ha un'origine, tali teorie risultano valide anche per le richieste di cui qui ci occupiamo, le richieste presentate per conto terzi, che chiameremo "assegnate"; con un'importante differenza: esse vengono trattate in assenza del diretto interessato, con il risultato che alcune delle tecniche di negoziazione perdono la loro efficacia (e in alcuni casi non sono per nulla applicabili) e che la ricerca non termina con il recupero dell'informazione, ma con la sua comunicazione al diretto interessato.

La richiesta assegnata: un modello

La richiesta assegnata è dunque un quesito consegnato dall'interessato a qualcun altro perché lo tratti o lo risolva. La persona che segue la richiesta, che chiameremo agente, è spinta a farlo da un generante che chiameremo *imposer*.

Melissa Gross dell'Università della Florida ha ampiamente analizzato questa situazione,³ proponendo un modello in sei fasi (vedi figura 1).

La prima fase rappresenta la richiesta pronta ad essere comunicata alla persona che se ne occuperà. Essa deve presentarsi il più possibile senza ambiguità, ma può collocarsi sia al livello formalizzato, cioè come una proposizione che abbia semplicemente le caratteristiche della comunicabilità, sia al livello mediato, cioè con un'esplicita indicazione della risorsa in cui l'imposer si aspetta di trovare la risposta, nonché delle modalità di tale risposta.

Allo stadio Q2 la richiesta, trasferita all'agente, necessita della reciproca comprensione fra i due in-

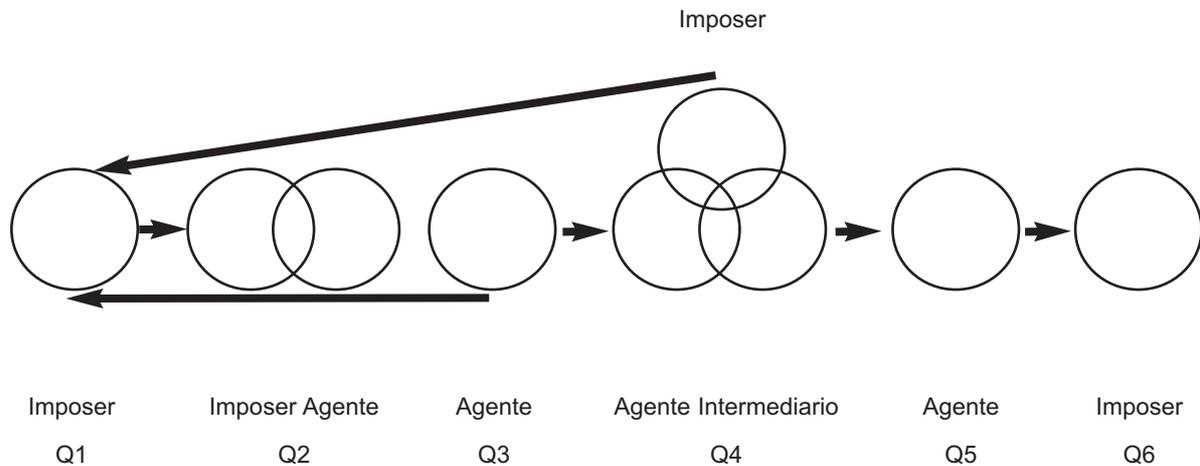
terlocutori, come suggeriscono i due cerchi parzialmente sovrapposti. Se questa fase si rivela problematica, gli altri passaggi del processo possono risultrne gravemente danneggiati fino a renderne impossibile il completamento.

La fase Q3 rappresenta la richiesta così come viene fatta propria dall'agente, attraverso un'inevitabile interpretazione personale. La comprensione dell'agente dipende molto dalla capacità dell'imposer di comunicare correttamente la richiesta. Ma soprattutto la percezione dell'agente sarà determinata anche dal suo modo di considerare sia l'imposer, che le sue intenzioni e il suo bisogno reale.⁴ Questo è il significato della freccia che collega stadio 3 e stadio 1. La fase dell'interpretazione rappresenta anche la richiesta così come probabilmente sarà portata all'intermediario, quando ce n'è uno.

Nella fase Q4 la richiesta è negoziata e anche qui è necessaria la reciproca comprensione fra agente e intermediario, come mostrano i cerchi che di nuovo si sovrappongono parzialmente; il terzo cerchio e la freccia rappresentano l'imposer e indicano che la reciproca comprensione dipende anche dai sentimenti e convinzioni circa l'imposer messi in gioco dai due attori, compresi quindi gli eventuali stereotipi dell'intermediario.⁵ È chiaro che questa fase è la più critica, piena di mine nascoste che possono modificare in modo significativo la richiesta iniziale. Insorgono, infatti, complicazioni direttamente associate con l'assenza dell'interessato, come vedremo meglio in seguito.

La fase Q5 rappresenta la richiesta così come si è modificata nei passaggi precedenti anche sulla base delle risorse utilizzate per rispondervi. È possibile che la richiesta non muti più a questo punto, perché corrisponde alle attese dell'a-

Fig. 1



gente, oppure può modificarsi per elementi di contesto precedentemente non presi in considerazione, o per correzioni di fraintendimenti o errori prima non riconosciuti.

La fase finale Q6 è quella valutativa, in cui la richiesta torna all'interessato con la risposta; benché il modello non lo rappresenti esplicitamente, ciò può richiedere la reciproca comprensione della risposta, ad esempio rispetto al processo messo in atto per ottenerla. Se la richiesta non si è modificata troppo rispetto all'intento originale e le risposte trovate sono valide, l'imposer riceverà informazioni con un senso e il processo termina. Ma in alcuni casi la richiesta può cambiare ancora alla luce delle risposte trovate.⁶ In altri casi la fase valutativa può portare alla luce domande completamente nuove o ulteriori quesiti, oppure l'imposer è insoddisfatto e decide di trattare personalmente la richiesta, magari rivolgendosi direttamente a un esperto della materia.

Un aspetto non esplicitato dal modello è la diversa tipologia delle richieste assegnate, che consente in certi casi, o addirittura auspicata,

possibili interpretazioni personali. È il caso dei compiti scolastici, richieste assegnate per eccellenza, che spesso si presentano con l'aspettativa che lo studente metta in gioco la sua creatività nella ricerca della risposta.

Caratteristiche del modello

Uno dei più importanti problemi proposti dal modello è l'alta potenzialità di mutamento della richiesta in ciascuna fase, dovuta alle possibili variazioni dei suoi elementi. Come nel gioco del telefono senza fili, dove il messaggio è sussurrato di persona in persona, il suo senso può essere preservato completamente, in parte o per nulla. Capire quali sono i fattori che incidono sulle possibili modifiche può essere utile a tutte le persone interessate al processo.

Di particolare rilievo è la seconda fase, dove la reciproca comprensione fra agente e imposer è fondamentale per una transazione di successo. Essa è soggetta a tutti i problemi tipici della comunicazione, definibili in generale con il termine "rumore". Può trattarsi di

problemi tecnici, legati a stati fisici, emotivi e cognitivi dei due soggetti che impediscono di sentire in modo corretto quanto viene detto; di problemi semantici, derivati dal linguaggio usato e dalla capacità dell'interlocutore di capirlo; di problemi di significato del messaggio ricevuto, che possono nascere da diversi fattori, quali le caratteristiche psicologiche dei soggetti;⁷ le modalità di trasferimento dell'informazione contestuale; il senso di appartenenza che l'agente prova per la richiesta ricevuta, dove è fondamentale la capacità dell'imposer di suscitare nell'agente un atteggiamento collaborativo. Quest'ultimo punto è particolarmente importante nel caso diventi necessario nel corso dell'intervista modificare la richiesta: sentire la richiesta come propria, e perciò in diritto di trattarla, può consentire una negoziazione più fluida rispetto a quesiti meno aperti, in cui l'agente non si autorizza a prendere decisioni al posto dell'imposer.⁸

Un'altra caratteristica delle richieste assegnate è il potenziale impatto delle emozioni e convinzioni che le persone coinvolte nel

processo reciprocamente mettono in gioco. Ad esempio, nella relazione studente/insegnante, il modo in cui lo studente considera l'insegnante, le sue convinzioni circa le preferenze dell'insegnante per un certo tipo di risposte e per le modalità del loro raggiungimento possono incidere sulla sua comprensione della richiesta, sulla sua scelta nella consultazione delle risorse e perfino sul riconoscimento della risposta giusta. Anche le sue emozioni e convinzioni circa il bibliotecario influenzeranno la sua decisione di sottoporgli o meno la richiesta, e il modo di presentarla. Infine le emozioni, le convinzioni e gli stereotipi dello stesso bibliotecario per l'agente e per l'imposer, sia come categorie che come individui conosciuti, possono agire negativamente o positivamente sulla comprensione e sul successivo trattamento della richiesta. Possiamo dire che l'interessato, non presente, si libra come un fantasma sull'intero processo.

Dal punto di vista del bibliotecario conta molto anche il livello a cui è stata formalizzata la richiesta originariamente. Infatti una richiesta mediata che risultasse erronea o non compatibile con le risorse bibliotecarie, lo costringerà a supposizioni che possono deteriorare il processo fino a bloccarlo.

Riconoscere la gamma possibile delle richieste assegnate può avere implicazioni pratiche immediate soprattutto sul modo di condurre l'intervista e di valutare il servizio al pubblico.

Nel modello ci sono infatti diversi elementi che interessano le modalità di conduzione dell'intervista, legati alla difficoltà di risalire all'origine della richiesta, che l'agente di solito non conosce, e ai conseguenti limiti delle misure di pertinenza e rilevanza dei risultati, mai pienamente accertabili.

L'intervista

Il primo e forse più importante passo dell'intervista sta nell'individuare il tipo di richiesta che si ha di fronte,⁹ chiedendo esplicitamente all'utente per chi è l'informazione cercata. Benché ci possano essere situazioni particolari in cui l'utente preferisce presentare una propria richiesta come assegnata ("un mio amico vorrebbe sapere..."), nella maggior parte dei casi gli utenti rispondono con sincerità.

Capire se una richiesta è personale o assegnata non è un esercizio accademico perché può avere significative conseguenze per gli utenti e gli imposer coinvolti. Fraintendere la richiesta a questo livello può infatti dare come risultato che l'utente lasci la biblioteca senza aver avuto quello che cercava, come dimostrano le osservazioni sul campo.

Per evitare tale rischio è importante attivare la negoziazione con ciascun utente, sia esso il primo, il quinto o il ventesimo che quel giorno presenta la stessa richiesta. Non considerando la familiarità del bibliotecario con la richiesta così come viene formulata in prima istanza, viene data l'opportunità all'utente di sperimentare pienamente l'intero processo di ricerca e al bibliotecario quella di imparare cose diverse da diversi utenti anche quando presentano un quesito assolutamente identico.

L'individuazione di una richiesta come assegnata spinge il bibliotecario ad adattare le tecniche dell'intervista alla situazione. Ad esempio, sappiamo che il quesito di apertura è spesso troppo generale o fuori bersaglio. Se questo succede perché si tratta di un quesito assegnato, non ben compreso nella fase di trasferimento dall'imposer all'agente, il bibliotecario può far fronte alla richiesta meglio dell'utente, e può aiutarlo nella

negoziazione in modo da verificare se c'è stato un errore e dove.

È importante anche essere consapevoli di come gli stereotipi circa l'imposer possano far mutare aspetto all'intero processo. In letteratura il problema della stereotipia è stato trattato finora in termini di assunti che i bibliotecari agiscono quando danno consigli di lettura agli utenti, caso in cui la stereotipia può svolgere una funzione positiva. Categorizzare infatti non è in sé sbagliato, anzi può giocare un ruolo nel rendere più efficiente l'incontro di reference. In tale situazione, gli individui agiscono dentro un contesto socialmente definito, in cui si assumono i ruoli che ritengono più adeguati a stabilire rapidamente un canale di comunicazione fra persone che spesso non si conoscono. Ma in una situazione di ricerca condivisa, ci si chiede se le percezioni delle persone coinvolte aiutano oppure ostacolano l'intero processo.

Come abbiamo già detto le convinzioni e le emozioni che i tre attori in gioco nel processo hanno gli uni nei confronti degli altri (sia come categorie che come individui conosciuti) può influire sia positivamente sia negativamente sulla transazione, a seconda che tali convinzioni ed emozioni siano o meno corrette. Il problema è che a causa dei preconcetti il quesito potrebbe giungere all'intermediario già modificato rispetto al suo intento originale e ciò potrebbe non emergere nell'intervista. Ad esempio, se un bambino pensa che la sua insegnante preferisca un'enciclopedia ad altri tipi di risorse, trattare una richiesta che ha a che fare con questioni d'attualità può diventare difficile; oppure un utente può sottoporre al bibliotecario un argomento generale, non il problema in questione, finendo con l'uscire dalla biblioteca ma-

gari contento, ma sostanzialmente con l'informazione sbagliata.

Queste trappole esistono anche per il bibliotecario. Egli può reagire non solo ai propri stereotipi circa l'agente e l'imposer, ma anche agli stereotipi che gli utenti portano rispetto alla sua persona, sia come individuo che come membro di un gruppo professionale (di solito i bibliotecari non sono considerati molto disponibili o interessati o empatici).

Non è certo sempre possibile tenere sotto controllo questa variabile in tutte le transazioni, ma la consapevolezza dei suoi potenziali effetti è comunque utile. È importante che il bibliotecario prenda atto delle proprie idee preconcepite circa le difficoltà, i bisogni e le preferenze di certi gruppi di utenti. Ciò lo potrebbe aiutare ad essere più possibilista e ad ascoltare con più attenzione nei casi in cui crede di sapere già che cosa vuole un determinato utente. Anche se gli elementi che poggiano a favore di una certa categorizzazione degli utenti sono fondati sia sull'osservazione che sull'esperienza, può esserci il caso di un individuo che non collima con il modello del gruppo con il quale è stato identificato, oppure quel modello non si applica nello specifico caso.

Non si dirà mai abbastanza che una competenza importante nella negoziazione è l'empatia. Quando nasce un bisogno di informazioni, la prima cosa che la gente fa è di chiedere ad altre persone, soprattutto perché è la soluzione più facile. Nello scegliere la persona cui chiedere informazione, la gente

cerca qualcuno che sia insieme esperto e comprensivo. Se un utente entra in biblioteca, è perché per qualche motivo ha già scartato le risorse

gli aspetti situazionali di un bisogno informativo come parte del contesto pertinente al quesito, da trattare in modo obiettivo e non giudicante. Nel caso di richieste assegnate ciò significa avere una visione olistica, che prenda cioè in considerazione la situazione sia dell'imposer che dell'agente, per poter giungere al bisogno reale espresso verbalmente nel quesito.

Ancora una volta si rivela fondamentale il contesto ai fini dell'individuazione di una corretta strategia di ricerca. Tuttavia qui il problema si pone in altro modo. Se un agente infatti presenta un quesito mal formulato, potrebbe essere che non l'ha capito o che

non ha l'informazione contestuale necessaria al suo trattamento. Se il contesto non è chiaro, il bibliotecario durante la ricerca può aiutare l'agente a ricostruirlo o a scoprirlo. Talvolta ciò risulta più agevole quando il bibliotecario conosce l'imposer o direttamente,

per esempio un insegnante che lo ha preavvertito, oppure indirettamente,

avendo trattato la stessa richiesta con altri utenti. Si ribadisce così l'importanza di conoscere l'organizzazione e le persone coinvolte, in particolare scuole e insegnanti.

Tuttavia, se l'agente presenta una richiesta di tipo personale, può essere più difficile ricostruire il contesto perduto: agente e bibliotecario devono lavorare insieme per definire il senso probabile dell'informazione cercata. Se poi l'agente ha capito poco il quesito e non

se umane a favore di quelle documentarie; rivolgersi a un bibliotecario può essere perciò considerato un passo in più nel processo di ricerca, e magari non gradevole per gli stereotipi agiti nei confronti del bibliotecario stesso. Per questo è così importante considerare l'empatia come parte della propria professionalità, dove per empatia si intende un atteggiamento di apertura nel considerare



CHIOSTRI-

ha nessuna informazione contestuale, e il bibliotecario neppure, diventa impossibile trattare la richiesta, e di ciò si deve tener conto in sede valutativa. Infatti in questi casi l'efficacia delle domande di approfondimento (*probes*) del bibliotecario dipende da un processo già avvenuto ed esterno alla transazione in atto, quindi da fattori indipendenti dalla sua competenza professionale.

Comunque, in tutti i casi elencati è possibile che la richiesta iniziale subisca un mutamento, dove il rischio di allontanarsi dal suo senso originale è sempre presente. Ciò che il bibliotecario deciderà di fare dipende dall'interesse che l'agente mostra per il quesito e dalla sua disponibilità a modificarlo.

Un altro comportamento considerato fondamentale nell'intervista, e la cui omissione può generare un fallimento della transazione, è il controllo da parte del bibliotecario dei risultati della ricerca, tramite una domanda di chiusura del tipo: "Ha trovato quello che cercava?". Benché pienamente valido per le richieste proprie, non ha lo stesso senso per quelle assegnate, dove l'eventuale dichiarazione di soddisfazione dell'agente è relativa solo alla sua esperienza di ricerca, non al risultato effettivo ottenuto, che solo l'imposer può valutare. È possibile che il bibliotecario non sappia mai se la transazione è stata positiva e se il suo lavoro ha prodotto un risultato soddisfacente e utile.

La valutazione

Quanto detto finora presenta implicazioni pratiche per la valutazione del servizio di reference, una questione complicata che ha impegnato nel tempo sforzi di studiosi e ricercatori, spesso con risultati deludenti e frustranti.

Si consideri innanzitutto che i test

usati nella valutazione del servizio, anche quando raccolti in situazioni reali e non costruiti a tavolino, sono di fatto richieste assegnate, la cui capacità di funzionare come richieste autonome è quanto meno sospetta. Infatti dare a qualcuno il quesito di un altro, per di più con una risposta predeterminata, non riproduce la situazione di richiesta propria, se si ricorda la natura soggettiva dell'informazione, per la quale la stessa richiesta posta da due persone diverse può avere un diverso senso e forse una diversa risposta a seconda del contesto da cui proviene.

Si consideri poi che nessuno dei metodi valutativi proposti ha finora tenuto conto delle richieste assegnate, ma ha trattato tutte le richieste allo stesso modo, con la conseguenza che i dati ottenuti dalle rilevazioni risultano distorti, poiché nel caso dei quesiti assegnati l'utilità delle risposte è solo probabile. Ad esempio la misura "percentuale di completamento delle richieste" dipende dal giudizio del bibliotecario sul successo di una transazione nello stesso giorno in cui è iniziata; giudizio che nel caso delle richieste assegnate ha il carattere della probabilità, almeno finché il bibliotecario non ottiene feedback direttamente dall'imposer (se lo ottiene).

È importante perciò differenziare il tipo di transazione in tale misura, cosa che richiede certo un passaggio in più nella raccolta dei dati; tuttavia può offrire utili informazioni sui modelli d'uso della biblioteca, consentendo di agire sullo sviluppo della raccolta e di programmare più correttamente i servizi.¹⁰

Il modello della richiesta assegnata porta dunque a rivisitare la nozione di rilevanza come misura oggettiva o soggettiva, sollevando un interrogativo importante: in che misura è ragionevole aspettarsi che una persona possa definire la

rilevanza di una risposta a un quesito sollevato da altri? Se una persona può trattare un bisogno informativo al posto di un'altra, ciò significa che l'informazione ha anche un suo carattere obiettivo?

L'interesse per la rilevanza come strumento valutativo iniziò con gli esperimenti condotti all'Università di Cranfield, risalenti agli anni Sessanta, che cercarono di mettere a confronto l'efficacia di diversi sistemi di indicizzazione.¹¹ Già allora si sostenne che la vera rilevanza può essere definita solo dall'utente e che la sua esistenza è momentanea, una posizione molto simile a quella del modello del *sense making* della Dervin.

In seguito la rilevanza è stata argomento di numerosi studi e discussioni, che si sono focalizzati ora sulla rilevanza oggettiva ora su quella soggettiva. La prima ha a che fare con la relazione logica esistente tra un documento e una data richiesta, presa così com'è (rilevanza alla fonte); la seconda con la relazione tra un utente e un documento, dove conta il punto di vista dell'utente e la sua esperienza con il sistema (rilevanza alla destinazione).

Si è cercato di verificare l'ipotesi secondo la quale un esperto è in grado di giudicare dall'esterno la rilevanza di una risposta per un dato utente (giudizio secondario di rilevanza). I risultati di un primo studio, condotto tuttavia con un piccolo campione, avevano messo in discussione la fondatezza di quell'ipotesi.¹² Ricerche successive hanno dato risultati migliori, tuttavia riferiscono livelli di successo piuttosto bassi, che ricordano quelli degli studi valutativi generali.¹³ Esse partivano dall'assunto che la conoscenza dell'argomento fosse un importante fattore nell'abilità a stimare la rilevanza per conto di altri, dato che erano basate su richieste scritte o comunque condotte in situazioni in

cui utente e giudice secondario non avevano contatti, con la conseguenza che i risultati non potevano che essere poco soddisfacenti. È chiaro, invece, che nel modello della richiesta assegnata l'interazione tra imposer e agente e tra agente e intermediario è fondamentale, ed è la negoziazione che garantisce una migliore comprensione della situazione, e quindi di migliori risultati.

I sistemi informativi e i loro intermediari umani, come i bibliotecari, sono sempre in qualche misura nella posizione di agenti di richieste assegnate: il loro compito è quello di mediare tra quesiti ricevuti dall'esterno e documenti di potenziale utilità. Pur essendo problematici, i risultati degli studi citati indicano che le persone sono in qualche misura capaci di operare scelte significative per conto terzi, e tale abilità potrebbe forse essere rappresentata come una curva a campana, dove una piccola parte di persone realizza questa funzione assai bene. Può essere perciò importante rilevare i comportamenti che i bibliotecari hanno messo in atto per sopperire alle difficoltà incontrate con le richieste assegnate (prime fra tutte i compiti scolastici). Essi infatti hanno certamente individuato sul campo delle strategie di intervento, il cui studio potrebbe consentire di formalizzare modalità di comportamento da introdurre nell'insegnamento del reference.

Note

¹ Lo dimostra il racconto con cui si apre questo articolo. Pur mettendo in luce la pluralità degli elementi in gioco in un'intervista di reference, non la tratta esplicitamente come una ricerca per conto terzi, anzi non vi fa neppure cenno. Il racconto è ripreso da un contributo che si occupava di tutt'altro, ed è stato da me utilizzato

come base per simulazioni a confronto in corsi sul reference. Alcuni bibliotecari l'hanno considerata una situazione improbabile nelle nostre biblioteche, con una conclusione così positiva al primo colpo. Cfr. S. D. NEILL, *The reference process and the philosophy of Karl Popper*, "RQ", Spring 1985, p. 309-319.

² Per un approfondimento di questi temi si veda C. LEONARDI, *I servizi di informazione al pubblico*, Milano, Editrice Bibliografica, 2002, capitoli 2 e 3.

³ M. GROSS, *The imposed query*, "RQ", 35 (Winter 1995), 2, p. 236-243; *The imposed query: implications for library service evaluation*, "Reference and User Services Quarterly", 37 (1998), 3, p. 290-299; *Imposed queries in the school library media center: a descriptive study*, "Library and Information Science Research", 21 (1999), 4, p. 501-521; *Imposed versus self-generated questions: implications for reference practice*, "Reference and User Services Quarterly", 39 (1999), 1, p. 53-61.

⁴ Ad esempio, un adulto che consulta un farmacista su richiesta di un anziano genitore può riesporre la questione in modo diverso da come è stata formulata dall'interessato, perché su di lui agiscono le sue convinzioni circa la capacità del genitore di capire ciò che effettivamente possa servirgli.

⁵ Ad esempio, se un bibliotecario capisce che si tratta di un compito scolastico, può reinterpretare la richiesta alla luce di ciò che egli pensa che un insegnante possa aspettarsi in termini di tipo di risposta o di fonte documentaria in cui trovarla; se poi conosce personalmente l'insegnante in questione può sospendere l'ascolto dell'utente, nella convinzione di sapere già di che cosa si tratta, quali sono le risorse da consultare e qual è il tipo di risposta desiderata.

⁶ Ad esempio, un insegnante può modificare per una volta successiva il compito assegnato, considerando come lo studente l'ha interpretato.

⁷ Chi ha problemi con gli aspetti di autorità di una relazione può avere una comprensione semantica perfetta, ma non agire nel modo desiderato dall'imposer. Ciò capita frequente-

mente nella relazione studente/insegnante.

⁸ È il caso di bambini che possono sentirsi molto a disagio nel modificare il senso da loro dato a un compito scolastico, anche quando è chiaro che hanno capito male il problema.

⁹ Il problema di classificare le richieste degli utenti è stato da sempre presente in letteratura. Lo si è fatto a partire dal tipo di servizio offerto, oppure sulla base delle risorse utili a trovare la risposta, o ancora considerando diverse caratteristiche degli utenti, e infine partendo dalle modalità dell'interazione.

¹⁰ Potrebbe essere interessante anche conoscere qual è la percentuale delle ricerche di informazione per conto terzi su tutte le richieste trattate in biblioteca, un dato che si potrebbe ottenere abbastanza facilmente inserendo una domanda specifica nelle periodiche indagini sull'utenza.

¹¹ C. CLEVERDON, *Report on the testing and analysis of an investigation into the comparative efficiency of indexing systems*, Cranfield University, Cranfield (UK), 1962.

¹² G. C. BARHYDT, *The effectiveness of non-user relevance assessments*, "Journal of Documentation", 29 (June 1967), p. 146-149. L'autore voleva testare il grado di accuratezza con la quale non utenti potevano avvicinarsi ai giudizi di rilevanza di utenti. Per far ciò confrontò i giudizi di utenti e non utenti (esperti dell'argomento in oggetto o del sistema interrogato) su uno stesso insieme di dati, rilevando una notevole discordanza. Egli aveva individuato una misura composita di efficacia, che combinava sensitività (rilevanza) e specificità (non rilevanza).

¹³ J. W. JANES - R. MCKINNEY, *Relevance judgments of actual users and secondary judges: a comparative study*, "Library Quarterly", (1992), 62, p. 150-168; J. W. JANES, *Other people's judgments: a comparison of users and others judgments of document relevance, topicality and utility*, "Journal of the American Society for Information Science", (1994), 45, p. 160-171. Questi studi hanno constatato che l'accordo tra utenti e non utenti aumenta con l'aumentare della competenza di merito o di metodo del giudice secondario.