

# Internet è uno spazio alieno?

Carla Leonardi

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

*Una rassegna di indagini condotte negli USA propone spunti di riflessione sull'uso del web nell'attività di reference*

Nella letteratura bibliotecaria degli ultimi cinque anni sono apparse in modo sempre più consistente le prove della fondatezza di una diffusa convinzione, e cioè che le risorse web ad accesso gratuito possano essere molto utili nei servizi di informazione al pubblico.

C'è chi si è chiesto se l'ambiente web possa garantire la qualità del reference allo stesso modo dell'ambiente tradizionale e la risposta è stata affermativa, come nel caso della ricerca di cui riferiscono Joe Janes e Charles McClure, condotta nel 1999: 24 bibliotecari che hanno lavorato su 12 richieste a risposta veloce usando risorse non web e web (ad accesso libero); con trenta minuti a disposizione per ciascuna richiesta, i 12 volontari che hanno usato risorse web hanno ottenuto risposte corrette nel 68,3% dei casi, gli altri nel 63,3%.<sup>1</sup>

Un altro studio, realizzato in Colorado,<sup>2</sup> ha usato come test 209 richieste ricevute in biblioteche pubbliche per verificare quante potevano essere trattate in dieci minuti usando solo siti web non commerciali. Scopo dello studio era trovare una risposta all'interrogativo: può un professionista del reference trovare risposte a domande di diversa tipologia usando Internet come "opera" di consultazione? E anche in questo caso la conclusione è stata positiva. Usando solo Internet (soprattutto siti, ma anche newsgroup) i ricercatori hanno ottenuto una percentuale di

successo del 61,7%. Secondo gli autori del lavoro, Internet va quindi considerato un mezzo stabile che dovrebbe trovare un posto adeguato nel bagaglio degli strumenti di reference.

Accanto al piccolo ma crescente numero di studi che illustrano le potenzialità delle risorse web nel rispondere alle richieste del pubblico in biblioteca, si trova invece poco sul loro effettivo uso nell'attività di reference. Infatti la ricerca sulle modalità di recupero dell'informazione in archivi elettronici si è estesa dallo studio su database, cd-rom e OPAC a quello sui comportamenti di ricerca nel web, ma non si è occupata di verificare l'effettivo uso delle risorse web nelle transazioni reali.<sup>3</sup>

In una diversa tradizione di ricerca, si trovano poi studi basati non sull'uso effettivo e osservato di Internet, ma sulle percezioni dei bibliotecari relative a tale uso. In una di tali indagini, ad esempio, di cui si sono occupati alcuni ricercatori della University of Tennessee, il 90% degli intervistati in biblioteche universitarie concordava sulla facilità di accesso a Internet e il 61% sulla sua utilità nel rispondere alle richieste di reference.<sup>4</sup>

Un'altra indagine sulle percezioni dell'utilità di Internet nel reference, di cui si è occupato Marc Stover, è stata condotta negli Stati Uniti a partire dalle 41 risposte a un questionario posto a gruppi di discussione bibliotecari. I dati, raccolti con un me-

todo che portava a un campione più che mediamente entusiasta di Internet, ha individuato solo un 22% di bibliotecari che si rivolge in prima istanza alle fonti elettroniche: le fonti tradizionali a stampa hanno ancora la precedenza nella pratica del lavoro quotidiano.<sup>5</sup>

Per quanto interessanti, nessuno di questi approcci si occupa dell'uso effettivo delle risorse elettroniche nella risposta a richieste di utenti reali in biblioteca.

Su questo vorrei offrire alcuni spunti di riflessione a partire dai risultati di una ricerca che mi sembra di notevole interesse sotto diversi aspetti, a cominciare dalla metodologia adottata. Si tratta di un'indagine di cui riferiscono Catherine Ross e Kirsti Nielsen, della Faculty of Media and Information Studies della University of Western Ontario, in biblioteche pubbliche e accademiche.<sup>6</sup>

Sappiamo che moltissime indagini sono state condotte nelle biblioteche americane a partire dalla fine degli anni Sessanta allo scopo di indagare sul funzionamento del servizio di reference. Alcune volevano solo fotografare quello che succedeva nella realtà, ma la maggior parte si proponeva di valutare la qualità del servizio offerto. Per fare ciò, i più, a garanzia dell'oggettività dei risultati, si avvalevano di domande test, costruite a tavolino, sottoposte da falsi utenti a bibliotecari che non sapevano di essere monitorati, e utilizzavano come mi-

sura del successo il grado di *accuracy* delle risposte ricevute. I risultati di tali studi segnalavano una qualità deludente, che si attestava tra il 50 e il 60% di risposte corrette (la cosiddetta regola del 55%).

Lo studio in questione ha utilizzato, invece, una diversa metodologia, considerando che l'*accuracy* come misura non è adeguata alla complessità della situazione che si verifica in una transazione di reference. Innanzitutto gli utenti sono falsi solo in parte: si tratta infatti di studenti di biblioteconomia al primo anno di corso che dal 1982 (e l'esperimento continua a tutt'oggi) sottopongono a bibliotecari di biblioteche di qualunque tipologia, a propria scelta, domande effettivamente di loro interesse.

La misura del successo è la risposta alla domanda: "Dato il tipo di interazione sperimentata, se ne avessi la possibilità, torneresti dallo stesso bibliotecario con un'altra richiesta?", per sottolineare che è l'utente il giudice finale del successo del servizio. L'indagine si è avvalsa anche di dettagliati resoconti scritti della transazione sperimentata (tutto quanto detto e fatto dallo studente e dal bibliotecario, nonché quanto pensato dallo studente).

Gli studenti-utenti devono anche individuare gli aspetti più e meno utili del servizio ricevuto e compilare un questionario in cui attribuire un punteggio ai comportamenti del bibliotecario in termini di disponibilità e gentilezza, capacità di intervista e abilità nella ricerca.

Inizialmente l'esercitazione aveva lo scopo di far sperimentare a futuri bibliotecari come ci si sente da utenti; con il tempo divenne l'occasione per studiare più nel dettaglio i comportamenti desiderabili di un bibliotecario addetto al pubblico.

Questa seconda indagine più analitica è stata condotta in due fasi: una ha riguardato le transazioni raccolte fra il 1991 e il 1993, e l'al-

tra quelle raccolte tra l'autunno 1998 e la primavera 2000. Lo studio su cui mi interessa focalizzare l'attenzione si riferisce a questa seconda fase e si occupa solo delle transazioni faccia faccia, non del servizio remoto, studiato soprattutto nelle biblioteche universitarie.

Come gli utenti hanno valutato l'esito delle loro visite in biblioteca? Si è notato un miglioramento della percentuale di successo, da un complessivo 60% dei primi anni Novanta a un 69% di questo ultimo periodo, dove il miglioramento è tutto da ascrivere alle biblioteche pubbliche, che passano dal 54% al 66%, mentre le universitarie sono attestate su percentuali intorno al 75%; c'è perciò un progressivo avvicinamento fra pubbliche e universitarie.

Capaci bibliotecari hanno in molti casi mostrato una notevole bravura, offrendo risposte accettabili anche a bisogni informativi complessi. Ma quando l'utente è insoddisfatto, i problemi sono gli stessi individuati nella fase precedente dello studio, e sono di tre tipi: la mancanza di intervista, i rinvii non controllati e l'assenza di domande follow-up.

Nelle pubbliche lo scenario più frequente è quello di un utente che presenta una richiesta formulata in modo piuttosto generico: "Avete informazioni sulle migliori località per immersioni/ libri su come comprare un cane/ informazioni sulle risorse genealogiche per costruire un albero di famiglia/ libri su Richard Wagner?". Spesso il bibliotecario senza fare alcuna domanda "batte" all'OPAC le parole chiave della frase dell'utente. Il bibliotecario, cioè, traduce in modo automatico la richiesta di informazione su un argomento in una richiesta di un documento e si concentra sull'OPAC. Spesso la decisione del bibliotecario di non condurre l'intervista si è rivelata problematica, come nel caso della persona che

chiedeva libri su Wagner. Quando tornò dicendo che nessuno dei libri su Wagner conteneva l'informazione da lui desiderata, il bibliotecario scoprì che l'utente aveva bisogno di un riassunto delle trame delle opere di Wagner; allora consigliò una guida delle opere e ammonì: "Avrebbe risparmiato un bel po' di tempo se me lo avesse chiesto subito". Questo bibliotecario sembra non avere consapevolezza del fatto che nella maggior parte dei casi l'utente non esplicita fin dall'inizio il suo bisogno informativo reale. Non per nulla una delle numerose metafore presenti in letteratura sull'incontro bibliotecario-utente assimila tale incontro a uno spettacolo di striptease, dove la formulazione verbale della domanda iniziale è solo un momento di apertura a un gioco di progressivo svelamento; certo la metafora è solo in parte applicabile alla nostra situazione perché tale svelamento è possibile solo con l'intervista di reference, dove il bibliotecario che mette in gioco le sue capacità di ascolto attivo non è come lo spettatore più o meno passivo di uno spettacolo di striptease.

Lo studio ha rivelato che quando la ricerca all'OPAC condotta in questo modo automatico non produce titoli, all'utente viene detto che l'informazione non esiste oppure che non c'è in quella biblioteca e che deve rivolgersi altrove, dove l'altrove è una generica altra biblioteca, città o istituzione. Un caso molto frequente nelle piccole biblioteche pubbliche è il recupero di un titolo non disponibile, perché in prestito o perché posseduto da altre biblioteche. Il bibliotecario può richiamare il libro in prestito o rivolgersi al prestito interbibliotecario, il che richiede tempi lunghi e il ritorno dell'utente in un secondo tempo, magari per scoprire che il libro in questione non era di suo interesse.

Nel caso del rinvio non controllato,

il bibliotecario indirizza l'utente a una risorsa, sia interna che esterna alla biblioteca, ma non fa nulla per controllare se l'utente alla fine ottiene una risposta utile. Il caso più frequente è quello del bibliotecario che indica all'utente uno o più numeri di classificazione e gli suggerisce in modo conclusivo di "scorrere" i documenti del settore. Il rinvio non controllato è stato riscontrato in un terzo delle visite, il che non significa che gli utenti siano usciti a mani vuote; alcuni infatti ricontattarono lo stesso bibliotecario oppure tentarono con un secondo. Ma si tenga presente che questi utenti erano più insistenti di un utente medio, perché dovevano portare a termine un'esercitazione per l'università.

Sappiamo che la domanda follow-up, di controllo, è il comportamento più importante nella transazione di reference perché consente di riparare eventuali errori precedenti. Nella codifica delle domande follow-up la ricerca di cui parliamo è stata molto flessibile, prendendo in considerazione anche domande molto semplici del tipo: "Come va?". Eppure esse sono state riscontrate solo in un terzo dei casi, anche se ancora una volta questo non significa che l'utente non arrivi comunque a una risposta accettabile. Tutto questo ci dice che concentrarsi sull'utente che si ha davanti piuttosto che fare riferimento al sistema informativo che si ha alle spalle non è una cosa così facile da realizzare; ciò è vero anche quando i bibliotecari sono assolutamente convinti della centralità dell'utente come filosofia del servizio al pubblico. È difficile, infatti, nel processo di reference occuparsi veramente dei bisogni dell'utente piuttosto che concentrarsi sulla risposta alla sua richiesta. Il bibliotecario è indotto a ricondurre il tutto al suo mondo ordinato di silenzio, di azioni programmate e di procedure di routine. Ma l'importante,

come sempre, è esserne consapevoli.

Mi preme però sottolineare una specificità dello studio in questione, cioè quella di aver analizzato i resoconti delle visite con un'aspettativa: data l'importanza di Internet nel rispondere alle domande di reference, si poteva supporre che il personale della biblioteca si rivolgesse alle fonti web se non in prima istanza almeno prima di ricorrere ai tempi lunghi dei richiami e dei prestiti interbibliotecari.

Infatti questa ricerca è partita da un problema concreto emerso durante un corso sul reference. I docenti si avvalevano per esami ed esercitazioni di un file costruito nel tempo, contenente diverse centinaia di richieste di informazione. Recentemente ci si è accorti che domande precedentemente considerate utili si sono rivelate inadeguate, perché l'uso di Internet nella ricerca della risposta consentiva di scavalcare il momento dell'analisi della domanda e la serie di passi logici necessari nella ricerca della risposta. Un controllo su tutto il file ha dimostrato che a un terzo delle domande si poteva rispondere con autorevoli fonti web segnalate tra i primi dieci risultati di Google. Ad esempio, davanti alla domanda: "Chi è il bambino di Dart e perché è conosciuto?" è stato sufficiente condurre la più elementare delle ricerche, digitando semplicemente *Dart's child* in Google, per trovare in una o più delle prime dieci segnalazioni le fonti della risposta.

Così si è toccato con mano la trasformazione radicale che il web ha



prodotto nel panorama degli strumenti di reference; e ciò nonostante le giustificate critiche che suscita – rispetto al fatto che contiene informazione non filtrata di dubbia autorevolezza, che i metodi di controllo e recupero del soggetto non sono seri e coerenti, che le pagine sono instabili.

Quanto sono usate dunque le risorse elettroniche, e in particolare il web? Se si esclude l'OPAC, il risultato dello studio è che le risorse tradizionali a stampa ancora predominano nelle biblioteche pubbliche e universitarie, nonostante, come si diceva, la crescente aspettativa del contrario. In generale le risorse elettroniche (ivi compresi indici e database non disponibili nel web e prodotti web commerciali e non) sono state usate nel 14,4% delle pubbliche e nel 42% delle universitarie. Ma se si guarda solo all'uso delle fonti web non commerciali (escludendo perciò prodotti come Medline) i numeri si abbassano: 6,3% nelle pubbliche e 16% nelle universitarie. Ciò anche se Internet avrebbe potuto essere

una fonte utile per almeno metà delle 161 richieste indagate dallo studio. In certi casi, come nelle richieste del maggio 99 sul virus Melissa, Internet probabilmente sarebbe stata la risorsa migliore. Sembra perciò che le potenzialità di Internet come strumento di consultazione nel reference non siano state ancora debitamente riconosciute e accolte nella pratica del lavoro quotidiano in biblioteca.

Quando l'operatore indirizza a Internet spesso lo fa in maniera conclusiva, trattandolo cioè come una "istituzione" separata, con la quale la biblioteca ha poco a che fare. Come dire: si rivolga al negozio accanto. Il messaggio sembra essere: se la richiesta può essere soddisfatta con risorse web ad accesso libero, l'utente cerchi da solo in biblioteca o meglio ancora a casa.

Se gli autori dello studio sono rimasti sorpresi da questo scarso uso di Internet nel reference, lo furono ancor di più gli studenti-utenti, diversi dei quali avanzarono spiegazioni. Un'utente, che pure aveva ricevuto una risposta soddisfacente tramite una risorsa a stampa, dichiarò di essere stata sorpresa che il bibliotecario non le dicesse di usare Internet o vi cercasse lui la risposta. "Era come se avesse pensato che se avevo fatto la fatica di andare in biblioteca, allora mi serviva un documento stampato, un libro, come fonte di informazione."<sup>7</sup>

I problemi principali che scoraggiano l'uso di Internet sembrano essere la bassa velocità della connessione e l'accesso inadeguato, soprattutto nelle biblioteche pubbliche, dove nell'8,1% delle visite Internet fu menzionato come una fonte che l'utente poteva consultare da solo a casa, o anche in biblioteca, dove però doveva prenotarsi per una sessione di trenta minuti.

Nonostante queste difficoltà oggettive è importante che il bibliotecario non consideri Internet come

uno spazio alieno, abdicando al suo ruolo tradizionale di intermediario tra raccolte e utenti. Data la complessità nell'uso dei motori di ricerca, nella valutazione delle risorse su web, nel discriminare tra fonti autorevoli e no, molti utenti hanno bisogno di aiuto nel trovare risposte fidate sul web. A giudizio dei ricercatori molte risposte alle domande dello studio avrebbero potuto essere trovate sul web da un ricercatore esperto, non dall'utente medio da solo. Perciò si rammaricavano che i bibliotecari non sembrassero considerare Internet come un maturo strumento di reference in cui l'utente avrebbe potuto cercare con l'aiuto del bibliotecario e delle sue capacità di valutazione.

Gli utenti in realtà hanno ancora bisogno di essere aiutati a formulare le loro richieste, a individuare ciò di cui hanno bisogno, a considerare termini alternativi di ricerca e a valutare i recuperi.

Ma anche qualora Internet venisse usato come strumento di routine nel reference è possibile che vengano rilevati gli stessi comportamenti inappropriati riscontrati nell'uso degli OPAC: dopo aver ricevuto la richiesta, l'operatore può rivolgersi subito al motore di ricerca, senza fare un'intervista, digitando semplicemente le parole chiave del quesito dell'utente, il quale potrebbe aver già fatto questo per proprio conto e senza risultato.

Ciò a dire che gli strumenti e le modalità del reference possono cambiare, ma le abilità comunicative messe in gioco nell'incontro faccia a faccia rimangono fondamentali in qualunque contesto.<sup>8</sup>

### Note

<sup>1</sup> J. JANES – C.R. McCLURE, *The Web as a reference tool: comparisons with traditional sources*, "Public Libraries", 38 (jan. feb. 1999), p. 30-39.

<sup>2</sup> J.R. ZUMALT – R.W. PASICZNYUK, *The Internet and reference services: a real-world test of Internet utility*, "Reference and User Services Quarterly", 38 (1998), 2, p. 165-172.

<sup>3</sup> B.J. JANSEN, A. SPINK, T. SARACEVIC, *Real life, real users, and real needs: a study and analysis of user queries on the web*, "Information Processing and Management", 36 (2000), p. 207-227. Gli autori hanno fatto un'analisi quantitativa di 51.473 domande poste da utenti del motore di ricerca Excite. P. WENG, W. B. HAWK, C. TENOPIR, *Users' interaction with World Wide Web resources: an exploratory study using a holistic approach*, "Information Processing and Management", 36 (2000), p. 220-251. I ricercatori hanno costruito un modello multidimensionale di ricerca web seguendo i processi messi in atto da 24 studenti per trovare risposte a due domande predefinite.

<sup>4</sup> K. SCHILLING, *Reference librarian's perceptions and use of Internet resources: result of a survey of academic health sciences libraries*, "Bulletin of the Medical Librarians Association", 83 (1995), 4, p. 509-512.

<sup>5</sup> M. STOVER, *Reference librarians and the Internet: a qualitative study*, "Reference Services Review", 28 (2000), 1, p. 39-46.

<sup>6</sup> C.S. ROSS – K. NILSEN, *Has the Internet changed anything in reference?*, "Reference and User Services Quarterly", 40 (2000), 2, p. 147-155.

<sup>7</sup> Una prima indagine sull'utilizzo della sezione di quick reference tra gli utenti della Biblioteca di Vimercate ha rilevato che il supporto preferito e più utilizzato nel 75% dei casi rimane quello cartaceo. A. MARCHESI, *La sezione di quick reference della Biblioteca civica di Vimercate*, "Bibliotime", 4 (2001), 1, <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/marchesi.htm>>.

<sup>8</sup> È quanto ci ha ricordato anche recentemente Berube nel suo intervento al Convegno delle Stelline: "It is also important to remember that poor face-to-face or in-person reference skills may actually mean even worse digital reference skills, especially in a purely text-based environment", L. BERUBE, *Digital reference overview*, p. 8 (Convegno "La biblioteca condivisa", Milano, 13-14 marzo 2003).