

La scelta di erogazione del servizio in modalità sincrona intende soddisfare le seguenti esigenze:

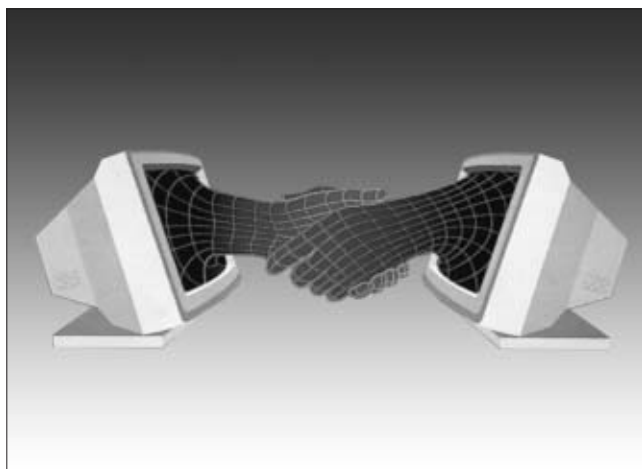
- innanzi tutto garantire “equal access to information for the entire community” (p. 11), che potrebbe rappresentare il motto di tutti i servizi bibliotecari e ancor più di quelli erogati a distanza;
- adeguarsi alle modalità di comunicazione in rete più familiari e più utilizzate dagli utenti (per lo meno quelli americani) venendo quindi incontro alle loro aspettative e rimanendo competitivi rispetto ai sempre più numerosi servizi informativi commerciali;
- garantire un’assistenza più appropriata ai *distant learners* (p. 104);
- rendere più usabili le risorse documentarie elettroniche messe a disposizione, conferendo loro valore aggiunto (p. 108).

Alcuni interventi sottolineano il rischio che i grandi investimenti in collezioni digitali da parte delle biblioteche non producano i risultati sperati perché spesso gli utenti da soli non riescono ad utilizzare al meglio i documenti a loro disposizione, ne sottostimano l’utilità e ne ignorano la ricchezza informativa. La contromisura adottata da parte di alcune istituzioni bibliotecarie a tal proposito è stata l’attivazione di un servizio di virtual reference da affiancare alle proprie raccolte fruibili online con la funzione di guida e orientamento in tempo reale all’uso efficace delle molte fonti informative elettroniche (p. 71). Un aspetto correlato a questa tematica riguarda l’opportuna collocazione dei punti di accesso al servizio; la proposta più accreditata suggerisce di inserire le icone del chat reference non

### ***Virtual reference services: issues and trends***

*Stacey Kimmel, Jennifer Heise editors, New York, The Haworth Press, 2003, p. 194. Pubblicato anche come vol. 8 (2003), n. 1/2 di “Internet Reference Services Quarterly”*

I contributi raccolti nel volume riportano le esperienze di quanti, già da tempo impegnati nel reference remoto tramite e-mail (p. 74), hanno da poco attivato anche il virtual reference, principalmente tramite *chat*, ma talvolta anche per mezzo di strumenti di comunicazione vocale o software di *instant messaging*.



solo sul sito web della biblioteca o sull'OPAC ma anche sulle pagine relative alle banche dati, ai periodici elettronici e agli altri documenti digitali, in modo da rendere immediato il collegamento – logico e pratico – tra queste risorse e l'assistenza e l'orientamento al loro utilizzo: “people want to ask questions where they are on the Web rather than having to search for the place to ask questions” (p. 112). In alcuni casi il servizio è stato inglobato nella piattaforma di erogazione dei corsi a distanza (p. 89). Riscontri positivi ha ottenuto l'uso di un software di instant messaging a supporto del motore di ricerca interno al sito della biblioteca (p. 171).

La corretta e facile identificazione del servizio dipendono anche dalla terminologia con cui ci si riferisce ad esso: “real-time reference, live online reference, chat reference, instant messaging reference, synchronous online reference, virtual reference [...] it appears that there is no common vocabulary among professionals to refer to this kind of service” (p. 5); l'uso di vocaboli i più vari rischiano di non chiarire la natura e le modalità di fruizione del servizio disorientando le aspettative degli utenti.

Uno degli aspetti di maggiore attrattiva del virtual reference sugli utenti è la sua accessibilità continua, oltre che da qualunque postazione e in tempo reale. L'esperienza di un consorzio di 55 biblioteche pubbliche ha tuttavia riscontrato che il servizio live 24/7 è più che altro un'idea “seducente” che non una reale e forte esigenza, constatando che la maggior parte degli utenti remoti non inoltra richieste di informazioni dopo le 23. Al contrario, un'esigenza molto pressante e che ci si dovrebbe impegnare a garantire riguarda la possibilità di ricevere assistenza da parte di uno staff multilingue (p. 30).

Questa è una delle molte competenze specifiche (p. 37) richieste al bibliotecario: il successo del servizio si gioca infatti sul suo ruolo e sulla sua abilità a instaurare una comunicazione efficace con l'utente per garantirgli una risposta “rapida puntuale ed esaustiva”. Interessante in questo senso è l'esperienza dell'University of Florida che fornisce dettaglio della gestione del personale coinvolto nel chat reference, delle funzioni e dei ruoli che ciascuno è chiamato a ricoprire, evidenziando la complessità di

competenze e di relazioni che l'allestimento di questa tipologia di servizio comporta (p. 33).

Gli interventi che compongono il libro non introducono per la verità nuovi *issues* rispetto a quelli già ampiamente trattati negli ultimi anni in letteratura professionale, semmai confermano un *trend* in particolare: l'evoluzione in atto del reference remoto da asincrono a sincrono presso le biblioteche angloamericane e la prospettiva che entro breve tempo esso diventi un servizio standard per lo meno presso le biblioteche accademiche (p. 115).

Il servizio che si profila dunque ricalca un preciso contesto sociale, in cui la maggior parte degli utenti reali e potenziali delle biblioteche ha dimestichezza nell'uso degli strumenti di comunicazione sincrona, se ne serve abitualmente per rivolgersi a servizi informativi e di assistenza online commerciali e quindi si aspetta di potere utilizzare la stessa modalità di comunicazione anche per accedere ai servizi delle biblioteche disponibili in rete. Si tratta di una realtà diversa e ancora lontana da quella del nostro paese, dove appunto solo recentemente le prime sperimentazioni di reference remoto asincrono sono divenute pienamente operative. Al momento pare dunque prematuro per quel che ci riguarda proporre un chat reference, che rischierebbe di porsi come un'offerta sovradimensionata rispetto alle esigenze e alle capacità di molti e si ridurrebbe quindi in uno sforzo poco gratificante per i bibliotecari.

Alcuni argomenti particolarmente interessanti come l'analisi delle difficoltà e dei vantaggi della creazione di

un *Knowledge base* a supporto del lavoro online (p. 104), o ancora l'individuazione e l'eventuale comparazione di indicazioni procedurali sui tempi e modi di risposta da parte del bibliotecario (p. 60), avrebbero meritato maggiore approfondimento.

Un contributo spicca sugli altri per il metodo con cui è stato condotto – la presentazione di un *case study* sulle dinamiche dell'intervista in *chat* – e per il modo in cui i risultati dell'indagine sono riportati e confrontati con altre esperienze analoghe – attraverso una *literature review* (p. 149).

Si avverte la mancanza di un apparato bibliografico di riferimento in taluni interventi; sarebbe stato inoltre apprezzabile che venisse segnalato l'URL delle istituzioni bibliotecarie di cui si descrive il servizio di virtual reference.

Giada Costa

Biblioteca Politecnica  
Università di Parma  
gcosta@unipr.it