

### Digital reference services

Bill Katz editor, Binghamton (NY), Haworth Information Press, 2004, p. XXV, 407, ISBN 0789023199 (alk. paper) 0789023202 (pbk.: alk. paper)

Prima nota positiva di questa antologia è che nessuno degli autori si sofferma ad alzare steccati tra diverse espressioni usate per designare servizi di reference erogati attraverso Internet: *reference digitale*, *reference on line* o *virtual reference* sono termini usati in modo interscambiabile in tutto il volume. La prima e ultima nota decisamente negativa a nostro parere è che le diverse espressioni sono considerate da quasi tutti gli autori (statunitensi) equivalenti a “live reference” o “chat reference” o reference in tempo reale. Diverse riconoscizioni ci dicono invece che solo un terzo, al più, dei servizi di reference digitale esistenti negli Stati Uniti nel 2003 fa uso di sistemi sincroni di comunicazione, mentre le transazioni tra bibliotecari e utenti remoti avvengono in maggior parte attraverso l’email e con il supporto di moduli di richiesta web. La supremazia – più immaginata che reale – dei sistemi di comunicazione sincrona nella comunicazione mediata dal computer in rete per finalità di orientamento, ricerca, informazione e documentazione, reference e formazione ci pare la soglia oltre la quale l’antologia non si spinge, fornendo un quadro parziale delle pratiche in uso.

Vero è che, a partire dal 1999/2000, si è molto diffusa l’aspettativa che il futuro di questi servizi debba essere “live”, in tempo reale. Questa visione è stata abbracciata anche dalla Library of Congress nel 2002 (con il

lancio del servizio Question-Point, che ha assunto impressionanti proporzioni di network globale) e le ripercussioni a livello internazionale non si sono fatte attendere: numerosi professionisti, autori e istituzioni hanno pensato di dover salire sul carro dei vincitori in una partita che, per molti versi, non è neppure iniziata. Se i servizi di reference digitale dovranno svolgersi veramente in tempo reale e “anytime, anywhere”, inizialmente con l’uso di software di chat e di instant messaging e domani, grazie allo sviluppo delle reti in fibra ottica, alla larga banda e al video on demand, mediante chat audiovisive è ancora tutto da vedere. Soprattutto bisognerà capire come fare, perché le numerose *case histories* di cui si dispone finora dimostrano che trasferire il know-how del reference in presenza, per sua natura sincrono, agli ambienti on line sincroni, nella maggior parte dei casi, non è granché conveniente né efficace.

In questo scenario si iscrive la panoramica offerta da *Digital reference services*, curato da un “guru” del reference come William (Bill) Katz. La raccolta sembra destinata ad avere ampia diffusione tra gli addetti ai lavori. A questo obiettivo tende la sua contemporanea pubblicazione come numero speciale 79/80 (2002/2003) della rivista “The reference librarian”, diretta dallo stesso Katz sempre presso Haworth Press. Traspare dalla struttura il progetto di farne un libro utile nei corsi sulla materia ma con un’agile impostazione pratica interessante anche per i professionisti.

Il volume è diviso in due parti: la prima di carattere più teorico, la seconda ricca

di casi ed esperienze. Nella introduzione alla prima parte l’*Overview* di Bill Katz e altri tre contributi hanno lo scopo di spiegare perché “il mondo del bibliotecario di reference sta cambiando”, come afferma Diane Kresh della Library of Congress (*Virtually yours: thoughts on where we have been and where we are going with virtual reference services in libraries*).

Il messaggio più forte viene da due bibliotecari molto critici verso i servizi di reference digitali: Jonathan D. Lauer e Steve McKenzie (*Bad moon rising: a candid examination of digital reference and what it means to the profession*). Questi ritengono le tecnologie dell’informazione e della comunicazione de-professionalizzanti e de-personalizzanti rispetto alle relazioni tra bibliotecari e utenti; la possibilità di erogare servizi attraverso Internet esisterebbe quindi solo in particolari contesti e situazioni “di nicchia”, marginali. Alla base delle argomentazioni offerte c’è l’assunto che “le relazioni richiedono contatti faccia a faccia, in tempo reale e in un luogo dato”. Di conseguenza il reference digitale come “servizio completo” sarebbe improponibile e avrebbe serie limitazioni, rispetto, ad esempio, al reference telefonico. Il discorso di Lauer e McKenzie è molto duro e non lascia margini al dibattito, intriso com’è di una impostazione pregiudiziale, senza un solo ragionamento costruito sulla base di qualche evidenza supportata da fatti, statistiche, esperienze condivise. Se ne possono comprendere però le ragioni tenendo conto da un lato del fatto che essi considerano davvero il reference on line una

possibile alternativa al reference telefonico, ovviamente sincrono, e dall’altro di quegli eccessi di entusiasmo con cui, all’estremo opposto, diversi bibliotecari e fornitori di software per biblioteche, a partire dal 1995/1996, hanno avviato progetti di live reference, mutuando soluzioni organizzative e tecnologiche dal mondo dei web contact center e dei call center commerciali, senza andare molto per il sottile in termini di competenze del personale e di risultati.

Un’impostazione più scientifica distingue il contributo di Amanda Spink (*Mediated online searching and digital reference*), ricercatrice della Scuola di scienze dell’informazione e tecnologia della Pennsylvania, con cui entriamo nel vivo della prima parte del volume e che ci è molto piaciuto. La Spink porta l’attenzione sul lavoro negli ambienti virtuali e sulle problematiche dell’intermediazione nei processi di ricerca on line. La brevità di questo piccolo saggio è inversamente proporzionale alla sua efficacia, nel senso che aiuta a leggere criticamente gli assunti o le conclusioni dei cinque contributi che seguono, tutti relativi all’avvio e alla gestione di servizi di reference digitale e all’uso dei sistemi di chatting (*A checklist for starting and operating a digital reference desk*, *Stocking the virtual ready reference collection*, *Real-time chat reference and the importance of text-chat*, *Hurry up and wait: observations and tips about the practice of chat reference*, *Communication strategies for instant messaging and chat reference services*). Si tratta di buone sintesi della letteratura sull’argomento degli ultimi anni da

cui si possono ricavare consigli operativi, checklist, idee, tecniche e tattiche per non ripetere gli errori di chi ha sperimentato il reference digitale già da qualche anno. Quanto siano ancora giovani e incerte le buone pratiche del settore lo rivela, comunque, la seconda parte del volume, dedicata alla presentazione di casi ed esperienze. Un solo caso di biblioteca pubblica, la Winter Park Public Library, documenta l'orientamento politico prevalente in questo momento – e non solo negli Stati Uniti – per quanto concerne il ruolo e le modalità che il servizio bibliotecario pubblico può realmente giocare nella società dell'informazione per quanto concerne l'offerta di reference on line ai cittadini sul proprio territorio: *Can a small/medium-sized library manage live online reference?* è la domanda chiave del contributo. La risposta è inevitabilmente negativa. Un centro di 27.000 abitanti vicino Orlando, in Florida, dopo una breve sperimentazione in autonomia – e che ha avuto più che altro un valore formativo per il personale – ha aderito alla offerta di QuestionPoint della OCLC e della Library of Congress. Tutti gli altri casi proposti riguardano biblioteche universitarie, le cui vicende sono spesso già note agli addetti ai lavori. Si tratta di biblioteche protagoniste in questi ultimi tre anni della ribalta di convegni, liste di discussione, pubblicazioni sulle sperimentazioni in corso. Tuttavia, la sistematicità dell'esposizione e il fatto che ogni contributo affronti un diverso *focus* rendono molto interessante l'antologia anche per chi conosce già queste esperienze.

La storia dei servizi di virtual reference della Duke University (alla Perkins Library) consiste nel racconto "informale" di Phil Blank (*Virtual reference at Duke: an informal history*). L'autore documenta il problema del declino del numero di visite in biblioteca da parte degli studenti e del personale docente. Implacabilmente fotografato dalle statistiche e dai sondaggi, questo declino riguarda sia la frequenza nella sede fisica della biblioteca, sia, contro tutte le aspettative, il numero di visite degli utenti al sito web della biblioteca stessa. Appena abbozzata nelle conclusioni è l'ipotesi di ricerca su cui bisognerebbe forse approfondire le conoscenze e cioè che la scelta di un software di web contact center o call center come quello prescelto, in tutto simile a quello dei call center commerciali, non sia la strada ottimale per supportare una tipologia di relazione molto ricca di informazioni e di scambi come è quella che le persone si aspettano di avere con i bibliotecari nei servizi di reference.

Un altro genere di ostacolo viene illustrato dal saggio scritto da un team di bibliotecari dell'Università della Florida. Qui oltre trenta addetti hanno partecipato alla sperimentazione di un servizio di assistenza remota agli utenti via chat ("RefExpress"), con sei diverse unità organizzative coinvolte. Ne esce una cruda elencazione di difficoltà incontrate che vanno dall'assenza di una cultura della valutazione dei servizi erogati alla sopravvalutazione delle proprie capacità di gestione della relazione negli ambienti virtuali o dei procedimenti di intervista conosciu-

ti e usati nelle relazioni in presenza. Impressionante, ad esempio, il fatto che una percentuale tra il 60 e il 70% del personale coinvolto non avesse mai usato in precedenza software di chatting o di instant messaging, trovandosi all'improvviso a dover apprendere una quantità di comportamenti e atteggiamenti, prima ancora che di nozioni tecniche, davvero sbalorditive per un neofita. Reattività, scarse abilità di comunicazione interpersonale, deboli capacità di autoprogrammazione e gestione del tempo, difficoltà a definire delle priorità e a controllare le proprie opinioni, convinzioni e percezioni sono gli aspetti critici principali che hanno compromesso, secondo gli autori, anche il livello di soddisfazione dell'utenza e rappresentano indubbiamente delle "lezioni apprese" dall'esperienza.

Alla Indiana Purdue University Indianapolis (IUPUI) è stata fatta un'esperienza complessivamente valutata in modo positivo. La gestione del servizio di reference digitale denominato "Instantinfo" si è avvalsa in una prima fase di un software molto efficiente in alcune funzionalità, come il pushing di pagine web, ma che rispondeva a un modello organizzativo rivelatosi inapplicabile (per esempio, per la rapida produzione di slide di presentazioni utili per fornire istruzioni e assistenza). Ad una verifica è risultato che buona parte delle funzionalità offerte dalla prima soluzione software prescelta non veniva mai utilizzata e così, nell'arco di soli due anni, alla IUPUI hanno deciso di cambiare software, scegliendo una seconda piattaforma di "live reference" più facilmente integrabile

con il sito web della biblioteca (questo molto più adatto a rendere disponibile in via permanente e con modalità evidentemente asincrone le presentazioni o altri materiali di istruzione e documentazione tecnica su banche dati, OPAC ecc.).

Molto interessante il sistema avviato dalla biblioteca statale di Kansas City che coordina un network di settantasette biblioteche (pubbliche, speciali, di ricerca ecc.). Una task force cui hanno partecipato due biblioteche regionali, otto accademiche, sette pubbliche, tre di college universitari ha progettato l'avvio collaborativo del servizio di reference digitale ("KANAnswer") grazie a un progetto pilota che si è svolto in tre sole settimane. I risultati quantitativamente sembrano incoraggianti: ci sono state in media diciassette chat al giorno, anche se comprensive di molte transazioni tra i bibliotecari, con un tasso di gradimento del servizio da parte degli utenti dell'85%. Altro esempio di esperienza consortile è quello del Penn State Virtual Reference Service (VRS) che serve una popolazione molto vasta, riunendo venti campus universitari, una open university e tre istituzioni affiliate, con logiche cooperative molto forti benché tutte interne all'organizzazione di appartenenza. Da notare che in questo caso il VRS è stato impostato fin dall'inizio, complice anche l'esigenza di fornire il servizio agli studenti dei corsi a distanza, come un'estensione del LIAS, il sistema bibliotecario integrato già in essere (Library Information Access System), che permette oggi agli utenti di consultare l'OPAC, di accedere alle banche dati in licenza e ai

servizi di co-browsing e chat con i bibliotecari sempre dalla stessa interfaccia. La sperimentazione è durata 17 settimane, durante le quali si sono avute 418 richieste da 355 utenti diversi, nel 93% dei casi risolte con esito positivo. L'esperienza è illustrata qui con ottimo corredo di dati. In particolare si segnala che dall'analisi dei quesiti posti emerge come il 39% riguardasse l'istruzione per l'uso delle banche dati come Lexis Nexis, Proquest, Eric, PsycInfo ecc. A nostro avviso questo è un modello vincente di live reference per il futuro, dove le possibilità di comunicazione con le chat in tempo reale soddisfano le necessità dei bibliotecari di dare consulenza e istruzioni sulle fonti e le strategie di ricerca a utenti remoti in modo conveniente, veloce, efficace mentre gli utenti ottengono immediatamente aiuti nell'uso di banche dati e sistemi informativi diversi, senza mai abbandonare l'interfaccia del sito web della biblioteca (cioè, la biblioteca, nell'ambiente virtuale).

Nel caso illustrato dai bibliotecari della Louisiana State University si approfondiscono gli aspetti della raccolta di feedback dagli utenti e delle statistiche: l'articolo offre una buona traccia da seguire dal punto di vista metodologico. Dell'esperienza della Sherrad Library presso la East Tennessee State University colpiscono invece soprattutto i dati degli "abbandoni" delle chat decontestualizzate, prive cioè di una cornice relazionale o funzionale nella quale collocare la transazione. Questi abbandoni avvengono sia perché l'utente pensa che il bibliotecario non ci sia o viceversa, sia per problemi di improvvisa

mancanza di connettività o di persistenza e qualità della connessione: considerato che, come è noto, una rete a commutazione di pacchetto qual è fondamentalmente Internet non potrà mai assicurare l'affidabilità della trasmissione dati di una rete a commutazione di circuito, come quella telefonica, qualcuno potrebbe forse iniziare a chiedersi se tutta la vicenda del reference digitale "live" non debba essere riscritta, utilizzando nuove e diverse tecnologie.

*Brunella Longo*

Panta Rei

Milano

Uk52621@acm.org