

Digital versus non digital reference: ask a librarian online and offline

Jessamyn West (ed.), Binghamton (NY), The Haworth Information Press, 2004, p. 154, pubblicato anche come "The Reference Librarian", 85, 2004

Il volume si compone di undici contributi, suddivisi in tre parti: la prima – “The old versus the new” – compara il reference tradizionale a quello digitale; la seconda sezione – “How do we do it” – ospita saggi sull’implementazione e l’uso corrente di strumenti e sistemi di reference; nella terza parte – “A few things to think about” – si dà spazio a una riflessione di tipo filosofico e sociologico sull’impatto delle nuove tecnologie sul servizio.

Due precisazioni sono subito d’obbligo: diversi contributi rifiutano l’uso dell’aggettivo *virtual* riferito al reference online, reputandolo inappropriato per un servizio in cui, seppure a distanza, entrano in causa

utenti reali che pongono richieste reali a reali bibliotecari (p. 95); nonostante il titolo, il libro comunica un messaggio di continuità e non di contrapposizione tra reference digitale e tradizionale.

Le esperienze di biblioteche di diversa fisionomia riportate nel volume dimostrano infatti che il reference digitale è sempre più spesso considerato dai bibliotecari come un’estensione del servizio tradizionale, che permette di raggiungere utenti altrimenti difficili da contattare; dalla lettura del volume emerge il concetto di reference a tutto tondo, di un servizio cioè che può e deve avvalersi di diverse modalità per rispondere a ogni tipo di esigenza; in questo senso si delinea appunto la continuità tra il servizio tradizionale e quello remoto, che va garantita dall’impiego di strumenti appropriati alle varie circostanze.

Il chat reference ad esempio è visto da alcuni come l’evoluzione del reference telefonico, al quale lo accomunano diverse affinità, e dalla cui esperienza si possono trarre buoni suggerimenti per meglio gestire le problematiche organizzative e operative di servizio (p. 1-17).

Altri invece utilizzano l’e-mail reference come un centralino, considerandola una modalità più economica, conveniente e pratica di quick reference, con il merito di rendere i bibliotecari più visibili presso gli utenti abituati a usare servizi online. Per molti l’e-mail reference offre l’opportunità di “fare rete” e di creare comunità di apprendimento, che non si verificherebbero in altre circostanze di servizio (p. 19-31).

A tal proposito è interessante il progetto nato in ambito accademico dell’Internet

Public Library (IPL), che continua a essere alimentato dall’Università del Michigan e che la School of Information utilizza a supporto della didattica.

L’insegnamento Information resources and services richiede infatti ai frequentanti di rispondere a una domanda ogni settimana, per sei settimane, tra quelle poste al servizio di e-mail reference disponibile sul sito dell’IPL. In questo modo il reference asincrono diviene uno strumento di apprendimento efficace delle fasi che compongono il servizio e delle competenze che esso richiede. L’esperienza riportata dagli studenti testimonia l’efficacia di questo metodo: “Because the IPL reference interactions were asynchronous and text-based, we students had both the time and the inherent psychological distance of text in which to evaluate, modulate, and control each step of our reference interactions. We had the opportunity to learn, slowly and without the immediate (and potentially terrifying) presence of a patron, how to examine and evaluate a patron’s question with care; how to figure out where to start searching; how to organize the information gleaned and how to respond to the patron in a comprehensible way” (p. 36).

Riguardo l’e-mail reference alcuni esprimono perplessità su quanto esso riesca effettivamente a rivolgersi alla propria utenza istituzionale e quanto invece non venga adottato anche, forse troppo, da utenti non istituzionali, che pongono spesso domande molto specifiche e non pertinenti con la fisionomia della biblioteca e con le sue collezioni. Del resto è la stessa natura del

servizio – on line – che lo amplifica e attira numeri di utenti esponenzialmente maggiori rispetto a quelli istituzionali. È giusto preoccuparsi di far fronte ugualmente a queste richieste? E in che modo? Oppure sarebbe più corretto, o quanto meno più praticabile, visti i costi di gestione e le risorse umane limitate di cui solitamente le biblioteche dispongono, circoscrivere l'accesso al servizio solo ai propri utenti?

La risposta rimane in sospeso ma è ribadita la convinzione che l'e-mail reference si presti principalmente a dare risposta a domande rapide di tipo fattuale (p. 51-80). Interessante, su questo versante dell'e-mail reference, l'analisi condotta sui servizi informativi commerciali, che in America continuano a proliferare: si pongono in competizione rispetto a

quelli bibliotecari e questo fenomeno indica una tendenza che rischia di pregiudicare l'accesso libero e democratico a un'informazione di qualità.

Perché preferire un servizio a pagamento che spesso è meno preciso e approfondito di uno gratuito gestito da bibliotecari? Probabilmente si tratta di una mentalità, quella americana, convinta di ricevere valore aggiunto pagando: spetta ai bibliotecari rilanciare il proprio ruolo di mediatori dell'informazione puntando sulla professionalità e amplificandola attraverso la cooperazione (p. 81-89).

Proprio la cooperazione è uno dei fili conduttori del volume, considerata l'unica via praticabile per garantire un servizio online, sia asincrono ma soprattutto sincro- no 24/7, che altrimenti sarebbe insostenibile dalle so-

le risorse umane e documentarie di una singola istituzione bibliotecaria.

La dimensione cooperativa che il reference remoto per sua natura favorisce e richiede è testimoniata da due casi:

1) il Suffolk Cooperative Library System (<http://www.suffolk.lib.ny.us/>), che ha istituito un servizio sincro- no multilingue rivolto alle comunità locali cinese e spagnola, sostenendo così la necessità di strutturare il reference in un'ottica multiculturale se si vuole assicurare l'accesso democratico all'informazione da parte di tutti (p. 115-126);

2) il New England Law Library Consortium (<http://www.librarylawline.org>), che ha reso possibile la non facile cooperazione tra biblioteche accademiche e pubbliche, armonizzando le loro *policies* e *practices*, of-

frendo così un servizio più completo agli utenti finali e nuovi stimoli ai bibliotecari coinvolti (p. 101-114).

Gli articoli della terza parte del libro propongono una serie di riflessioni:

– *Il reference digitale toglie o dà visibilità al lavoro del bibliotecario?* Secondo alcuni ne penalizza l'immagine se questi si trova a dover rispondere alle richieste online rimanendo al bancone davanti a utenti in attesa; secondo altri ne potenzia il ruolo di mediatore dell'informazione anche in rete.

– *Il reference digitale valorizza o penalizza il posseduto cartaceo della biblioteca?* Secondo alcuni offre un'occasione per promuovere le raccolte cartacee presso quegli utenti abituati a cercare informazione in Internet, limitandosi quindi alla sola documentazione digitale; secondo altri svalu-

ta i documenti cartacei che per la propria natura e i connessi limiti di copyright poco si prestano a essere veicolati a supporto del reference online.

– *L'estensione del servizio (geografica e temporale) è un bene o un male?* I vantaggi sono evidenti grazie all'ampliamento del raggio d'azione della biblioteca, ad esempio a supporto dell'istruzione a distanza; c'è però chi paventa il rischio che la natura del reference venga inquinata da un modello tipo "call center 24/7", con il conseguente abbassamento del livello qualitativo e professionale.

– *Il reference remoto isola o avvicina?* Secondo alcuni causerebbe l'isolamento dell'utente, che sarebbe privato del contatto con altri utenti in biblioteca, e del bibliotecario, sempre più portato a lavorare da solo magari anche da casa; altri invece sottolineano la dimensione propria del reference digitale, che è sociale e partecipativa, sia nella comunicazione tra utente e bibliotecario che nella comunicazione tra colleghi bibliotecari, spronati dalle esigenze di servizio a lavorare in sistemi cooperativi.

– *Le indagini sulla soddisfazione dell'utente di reference remoto sono valide o no?* L'accusa è mossa nei confronti di quegli studi ritenuti di tipo invasivo, che rivolgono richieste simulate da finti utenti, causando un appesantimento del servizio online e rilevando dati fittizi e non reali. L'esortazione è di svolgere questo tipo di indagini basandosi su transazioni vere, di cui peraltro il reference digitale ha il vantaggio di conservare memoria scritta.

Il libro dimostra consapevolezza dei limiti e dei vantag-

gi che l'adozione delle nuove tecnologie implica nel lavoro di reference, riconosce il valore del reference tradizionale, ritenendolo il più efficace in casi di richieste che comportano ricerche complesse.

L'obiettività nei confronti delle opportunità vecchie e nuove che il reference pone è uno degli aspetti più apprezzabili del volume.

Giada Costa

Biblioteca Politecnica
Università di Parma
gcosta@unipr.it