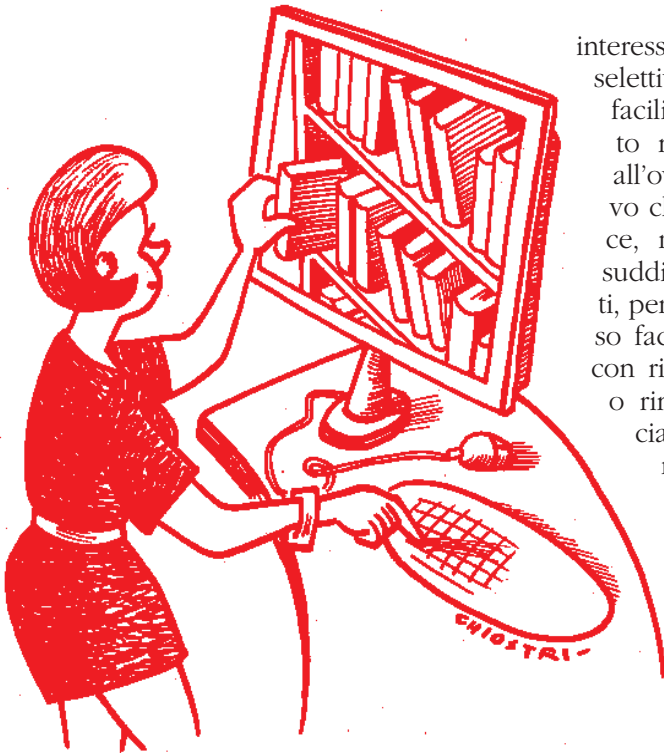


Chiedi @lla tua biblioteca

SegnaWeb seleziona servizi di reference on line per il cittadino

Angela Pacillo

Biblioteche del Comune di Modena
angela.pacillo@comune.modena.it



Maggio 2003. Al Salone del libro di Torino viene inaugurato SegnaWeb (<http://www.segnaweb.it>), un repertorio di siti web selezionati da bibliotecari italiani che cooperano a distanza. La sua *mission* è “fornire un servizio aggiornato di segnalazione e descrizione efficace di risorse utili per trovare risposte (attraverso dati fattuali o riferimenti diretti) alle domande che l’utente solitamente rivolge al bibliotecario di reference ‘front line’ nella biblioteca pubblica”.¹ Le risorse scelte, prevalentemente italiane, sono quindi utili sia ai bibliotecari che direttamente ai cittadini, in quanto sono segnalate ai naviganti fonti d’informazione su web aggiornate, gratuite e prive di

interessi commerciali. La selettività ha lo scopo di facilitare l’orientamento nella rete rispetto all’*overload* informativo che Internet produce, mentre le risorse, suddivise per argomenti, permettono un accesso facilitato al cittadino con risposte immediate, o rinvii a servizi specializzati nel caso di ricerche specifiche.

Un servizio web di questo tipo è dunque un servizio informativo che intende misurarsi con le difficoltà e le esigenze dell’utente remoto,

avviando anche una riflessione sui servizi di reference in rete presenti in Italia.² Internet ha trasformato il reference inducendo il bibliotecario a confrontarsi con i nuovi bisogni informativi dell’utente. La professionalità del bibliotecario deve esprimersi anche al di là del patrimonio posseduto dalla biblioteca in cui lavora e deve essere rivolta a un’utenza che non si limita ai soli iscritti: il tradizionale bancone del reference si va quindi trasformando in uno sportello informativo virtuale che risponde a tutti in tempi brevi senza richiedere alcuno spostamento fisico, fornendo non solo riferimenti bibliografici, ma anche rinvii a repertori e cataloghi consultabili sul web e materiale informativo disponibile

on line.³ La nascita dei primi servizi di reference digitale è la dimostrazione dello sforzo che le biblioteche stanno compiendo per istituire “servizi su misura”, anche per l’utente remoto.⁴

Luglio 2004. Ulteriore conferma dell’esigenza diffusa di un bibliotecario che assuma un ruolo di intermediazione tra universi documentari, cartacei e digitali, e richieste di utenti, remoti e non, è la pubblicazione delle *Linee guida per il servizio di digital reference*⁵ a cura dell’IFLA che hanno come obiettivo dichiarato quello di “estendere le *best practices* del servizio di digital reference su base internazionale”. L’idea di fondo è che, al di là di tradizioni e modalità di organizzazione differenti, le nuove tecnologie possono consentire l’individuazione di standard comuni per la sperimentazione di questo servizio al pubblico.

Luglio 2005. La redazione di SegnaWeb si interroga sull’opportunità di fornire un ulteriore strumento di orientamento al cittadino che utilizza la rete per reperire informazioni: non solo selezione delle risorse disponibili on line, ma anche di servizi interattivi che attraverso la rete forniscono informazioni e risposte a domande inviate a qualunque ora e da qualunque luogo via mail o attraverso appositi moduli elettronici. Una selezione, dunque, di servizi di reference on line che le biblioteche italiane offrono agli utenti in remoto, che avrebbe dato vita a un nuovo archivio: “Chiedi @lla tua biblioteca”.

Intento di questo contributo è in primo luogo illustrare il percorso di lavoro che ha portato alla realizzazione della pagina "Chiedi @lla tua biblioteca", esplicitando i criteri di selezione e le finalità di questo strumento all'interno del progetto di SegnaWeb, e, conseguentemente, analizzare i dati raccolti per tentare una verifica sul campo di come in Italia è stato interpretato il modello di reference on line proposto dall'IFLA e quali tipologie di esperienze risultano essere attive.

Quale digital reference? Ricognizione tra le biblioteche italiane

Il primo interrogativo cui si è dovuto dare risposta è stato: quale indirizzo dare a questa selezione e, quindi, secondo quali criteri procedere alla segnalazione dei servizi di digital reference all'interno del progetto di SegnaWeb?

Le linee guida dell'IFLA specificano che punto di partenza fondamentale è la "definizione del 'bacino d'utenza': prima di istituire il servizio di reference digitale, è importante definire il proprio target di utenza".⁶ Se ciò è vero per ogni servizio di reference digitale, lo è ancor più per la realizzazione di uno strumento di orientamento all'uso di tali servizi.

Nel rispetto della *mission* di SegnaWeb si è pensato che fosse da escludere un censimento di tipo repertoriale, più adatto a uno studio di tipo biblioteconomico. In tal senso, fonte aggiornata sulla situazione del digital reference in Italia è il noto repertorio di Paola Gargiulo che, nel rispetto del modello proposto dall'IFLA, censisce le biblioteche italiane che abbiano attivato un modulo su web per ricevere richieste di informazioni.⁷ Altro repertorio che indaga l'universo del reference on line in Italia

è quello curato da Daniela Peraldo che, come il precedente, è organizzato sulla distinzione delle diverse tipologie di biblioteche (pubbliche, universitarie e di altro genere), ma che si pone come obiettivo il "raggiungimento di un panorama quanto più possibile completo".⁸

Da ciò si deduce che in questo repertorio vengono citati non solo servizi strutturati con webform, e aperti a tutti, ma anche forme di consulenza via mail e specifiche per materia e pubblico di riferimento.

In SegnaWeb si è avvertita l'esigenza di fare una ricognizione dei servizi di digital reference presenti in Italia, rovesciando la prospettiva d'indagine: non quali servizi di digital reference si sono adeguati agli standard dell'IFLA, né quali biblioteche italiane, più in generale, stanno facendo esperienze di reference on line, ma quali servizi propongono un supporto informativo e bibliografico rivolto a tutti e quindi hanno assunto come proprio target di riferimento il cittadino comune. In altri termini, non dal punto di vista del bibliotecario, ma da quello dell'utente finale, quali modalità di reference accessibili attraverso la rete possono fornire risposta a bisogni informativi bibliografici, a curiosità, o anche a piccoli approfondimenti tematici.

A prima vista si potrebbe pensare che, muovendo da tali presupposti, la scelta ricada in un ambito abbastanza circoscritto e circoscrivibile: quello delle biblioteche pubbliche che hanno come propria *mission* quella di rispondere ai bisogni informativi del cittadino comune.

Ma è poi proprio così?

Alla luce di tali considerazioni e per rispondere a questo interrogativo è cominciata la prima fase del lavoro: il censimento dei servizi di reference on line presenti in Italia che utilizzano form e e-mail. I re-

pertori citati di Paola Gargiulo e di Daniela Peraldo sono stati i punti di partenza per un'indagine che si è poi estesa all'interno di repertori più generali di biblioteche, sia pubbliche che universitarie.⁹

Per ciascun servizio censito è stata predisposta una breve scheda descrittiva nella quale, oltre all'ente promotore, al nome del servizio e all'url, si è preso nota di alcuni altri elementi eventualmente desumibili dalla presentazione on line del servizio, al fine di individuare parametri di lettura univoci: a chi risponde, su quali argomenti, eventuali caratteristiche specifiche delle domande/risposte, in quali tempi, eventuali altre lingue accettate, tipologia di canale utilizzato per l'invio delle domande e per il ricevimento delle risposte – form, mail con registrazione o uso di password – eventuali esplicitazioni di argomenti e domande escluse dalla consulenza ed eventuali servizi collaterali accessibili all'utente – dal DD alle FAQ fino ad archivi di domande/risposte.

A conclusione di questa ricognizione sono stati presi in esame 89 servizi di digital reference e le informazioni relative a ciascun servizio sono state rielaborate in una griglia attraverso la quale è emerso un primo identikit del reference on line in Italia. Evidenziate le caratteristiche comuni, sono state individuate delle possibili distinzioni tra tipologie di servizi:

- 1) per enti;
- 2) per organizzazione;
- 3) per utenti;
- 4) per informazioni;
- 5) per canale di comunicazione;
- 6) per presentazione e promozione del servizio via web.

Esaminiamo brevemente questi tratti distintivi.

1) *Servizi che si differenziano in funzione dell'ente che ne è promotore.* Come sottolineato nella organizzazione dei repertori di Gargiulo e Peraldo, ci sono le biblio-

teche pubbliche che offrono un servizio di reference on line aperto a tutti (talora con qualche esplicita priorità nella risposta per gli utenti della propria area geografica, come nel caso delle biblioteche toscane).¹⁰ Le biblioteche universitarie, invece, generalmente forniscono un servizio di reference digitale riservato agli utenti e docenti del proprio ateneo,¹¹ oppure offrono aiuto più in generale a tutti gli studenti "che stanno per iniziare una ricerca bibliografica o cercano informazioni e dati specifici per la loro attività di studio", come è il caso del servizio fornito dalla Biblioteca centrale di Medicina "G. Ottaviani" dell'Università di Parma.¹² Infine le "altre biblioteche" ovvero le "biblioteche di varia tipologia", come sono rispettivamente definite da Paola Gargiulo e da Daniela Peraldo, sono biblioteche che fanno capo a enti o istituzioni speciali, quali quelle interne a conservatori musicali, osservatori astronomici, istituti storici fino ad arrivare alla Biblioteca del Senato della Repubblica. In questi casi si tratta di un servizio di digital reference che risulta specializzato dal punto di vista delle materie rispetto alle quali fornisce consulenza, ma non è dichiarato altrettanto chiaramente il tipo di utenza cui si rivolge, e quindi se debba essere considerato più o meno riservato a un pubblico specifico.

2) *Servizi che presentano diverse tipologie di organizzazione.* Si parte dall'esperienza di reference on line di singole biblioteche, fino al modello cooperativo, unico in Italia, "Chiedi in biblioteca" (<http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi-web/chiedi-biblioteca>), patrocinato dalla Regione Toscana, che vede la partecipazione di tredici biblioteche pubbliche. Attraverso uno specifico software di gestione del servizio, i bibliotecari, dislocati in aree geografiche diver-

se, collaborano e si avvicinano per dare risposta alle richieste di informazioni da parte degli utenti remoti.¹³ Nel mezzo, tra questi due estremi, si collocano le esperienze di condivisione della gestione del reference digitale da parte di sistemi bibliotecari¹⁴ e l'originale esperienza della città di Bologna, che ha attivato un servizio partecipativo tra più istituti culturali cittadini. Un unico logo accomuna questa esperienza di digital reference, alla quale ciascuna biblioteca fornisce supporto a seconda della propria specificità: dalla produzione filmica della Cineteca, alla storia locale dell'Istituto Gramsci, fino alle discipline umanistiche di cui si occupa l'Archiginnasio, solo per citarne alcune.¹⁵

3) *Servizi che si differenziano per la tipologia di utenti cui si rivolgono.* Esempi in questo senso sono i servizi appositamente pensati per gli utenti che frequentano la biblioteca: gli studenti universitari, che per accedervi devono inserire il proprio numero di matricola,¹⁶ oppure gli iscritti che devono indicare il proprio numero di tessera.¹⁷ All'opposto accade che specifiche restrizioni geografiche tendano a privilegiare gli utenti remoti che non frequentano la biblioteca e pertanto si ammettono all'uso del servizio solo coloro che non risultano essere residenti in loco.¹⁸

Questa distinzione è stata fondamentale nella selezione dei servizi da inserire nell'archivio "Chiedi @lla tua biblioteca": degli 89 servizi censiti, ben 19 sono stati eliminati proprio perché riservati a una tipologia di utenza specifica e quindi non adatti per il cittadino comune che è, invece, l'utente ideale cui si rivolge il progetto di SegnaWeb.

4) *Servizi che si distinguono per il tipo di informazioni che dichiarano di fornire o non fornire.* Alcune biblioteche chiariscono di fornire un servizio di quick reference o di informazione bibliografica e tema-

tica, ma di non fornire consulenze di tipo professionale (legale, medica, informatica ecc.) e di non fare ricerche scolastiche o per tesi di laurea.¹⁹ In altri casi si passa dal servizio specialistico, che definisce in dettaglio la materia o l'ambito tematico per il quale fornisce consulenza,²⁰ al servizio che offre la possibilità di fare richieste di prestito, prenotazioni, riproduzioni ecc.²¹

A questo punto della ricognizione sono stati esclusi altri sette servizi, poiché per consulenza si intendeva solo l'attivazione di procedure di document delivery, prenotazioni di libri o verifica della disponibilità del documento presso la biblioteca. 5) *Servizi che si possono distinguere per l'uso di form o mail.*²² Quando in ambito biblioteconomico si parla di reference digitale si distingue una modalità asincrona (webform e mail) da una sincrona (chat, instant messaging ecc.).²³

Al momento in Italia non risultano esperienze attive di digital reference sincrone, per cui l'indagine si è sviluppata nell'universo del reference asincrono, non limitandosi però ai servizi specificamente strutturati dal punto di vista informatico in webform, ma prendendo in considerazione anche quelli basati solo sull'uso della posta elettronica, sia per l'inoltro che per il ricevimento della risposta da parte dell'utente. Nel primo caso si utilizza un modulo elettronico, più o meno rispondente alle indicazioni formulate dalle linee guida dell'IFLA,²⁴ nel quale frequentemente si distingue una parte riservata alla registrazione dei dati anagrafici dell'utente da una più propriamente riservata alla richiesta di informazioni e cui si possono poi aggiungere una serie di ulteriori dettagli (scopo della ricerca, eventuali fonti già consultate ecc.), che possono consentire al bibliotecario di fornire una risposta efficace e soddisfacente.²⁵ L'esperienza di reference digitale italiana è, però,

ancora caratterizzata dall'uso della posta elettronica, che talora è concepita come un mezzo alternativo di comunicazione con il bibliotecario, allorché problemi informatici impediscano l'uso del form, e tal'altra come unico canale di invio della richiesta e ricevimento delle informazioni.²⁶

Rispetto al campione preso in esame, che a questo punto corrisponde a 63 servizi italiani di digital reference, si registra la scelta del form in 41 casi e l'uso esclusivo della mail nei restanti 22. Sebbene le linee guida dell'IFLA propongano la strutturazione del digital reference con webform, nella ricognizione dei servizi italiani per SegnaWeb si è ritenuto di prendere in considerazione anche quelli via mail, purché aperti a tutti e quindi rispondenti al target di riferimento scelto per effettuare la selezione. Il presupposto da cui si è partiti è che non si può stabilire una connessione biunivoca tra architettura informatica e qualità di un servizio: il lavoro del bibliotecario (singolo, o in uno staff più o meno organizzato) e le risorse informative che egli è in grado di mettere a disposizione dell'utente sono altro rispetto alle competenze di un webmaster, che imposta pagine web per l'interazione in remoto. In alcuni casi le due figure, bibliotecario e webmaster, coincidono, in altri casi collaborano, ma talvolta il bibliotecario manca di un adeguato supporto tecnico: in questo caso le e-mail sono la soluzione più semplice per comunicare in remoto. Che la posta elettronica e il web siano modi di comunicare efficaci, al pari di quelli tradizionali, perché permettono di orientare in modo personalizzato l'accesso all'informazione,²⁷ è ormai un assunto della professione bibliotecaria. È, altresì, evidente che proprio il servizio di reference, nel passaggio da tradizionale a digitale, diventa un importante ban-

co di prova per verificare come si concilia il ruolo tradizionale delle biblioteche con la diffusione dei servizi informativi e universi documentari che l'era di Internet mette a disposizione di tutti con un semplice click.²⁸ Come detto in precedenza, se si considera il reference digitale come un servizio tradizionale, ma al tempo stesso rinnovato, esso diventa uno strumento di *user education* via web, perché non solo si propone di estendere le opportunità di accesso all'informazione, ma intende anche istruire l'utente a reperire le informazioni e orientarsi nella rete, valorizzando, nel contempo, le nuove fonti garantite dal progresso tecnologico.²⁹ Quante sono le biblioteche consapevoli di questo passaggio che non si limitano a trasferire su web il servizio di sportello?

Il web assume così una funzione interattiva oltre che informativa,³⁰ e in tal senso è importante che le informazioni siano correttamente veicolate dal cybrarian³¹ all'utente e viceversa.

6) *Diventa importante come il servizio di reference digitale è comunicato attraverso il web.* A tal proposito le linee guida non si limitano a fornire indicazioni di principio, ma elencano anche specifici accorgimenti pratici per fornire un servizio efficiente. Si precisa che "è importante organizzare correttamente lo spazio virtuale": ciò significa che, oltre a definire un "design ed una struttura standard" che identifichino il sito e consentano all'utente di orientarsi con facilità, è opportuno che venga posizionato "il link al servizio [il bottone 'Chiedi al bibliotecario'] in modo coerente in tutte le pagine web dell'istituzione". Questa indicazione, in Italia (come testimoniato anche dal repertorio di Paola Gargiulo) è stata seguita quasi alla lettera, per cui sui 63 servizi presi in esame ben 35 sono stati identificati con espressioni

quali "Chiedi/Chiedilo a" nelle sue varie declinazioni, 6 come "Informazioni bibliografiche", 6 con "Reference" nelle sue varianti, 3 con "Richiedi/Richiesta", 2 con "Ricerche bibliografiche" e altri 2 come "Servizio di reference". Questa ripetitività della forma con cui il servizio viene identificato è certamente un importante strumento di orientamento che consente all'utente di identificare l'offerta di informazione della biblioteca, ma di notevole importanza è poi la presentazione del servizio nel web. Essa va considerata da un duplice punto di vista: sia rispetto al design, per la realizzazione dell'interfaccia grafica, sia a livello informativo, ovvero rispetto alle indicazioni di scopi e modalità di fruizione del servizio. Se per design intendiamo un progetto finalizzato ad aiutare l'utente nel rispetto del principio dell'usabilità,³² significativo diventa l'imperativo di Steve Krug: "Don't make me think!",³³ che sottolinea la necessità di una comunicazione dei contenuti quanto più possibile immediata e intuitiva.³⁴

Utilizzando gli elementi che le linee guida suggeriscono come fondamentali per la predisposizione dell'interfaccia, si può esaminare come in Italia il servizio di reference on line si presenta nel web e valutare le modalità di comunicazione con gli utenti e la presentazione delle informazioni.

Analizzando il campione di 63 servizi presi in esame a questo punto del lavoro, si evince che il reference on line in Italia non è sempre segnalato da un logo e quindi identificabile come un servizio specifico all'interno dell'offerta informativa della biblioteca; le pagine dedicate al form sono generalmente complete di barra di navigazione, ma in molti casi mancano ancora sia la dichiarazione per il trattamento dei dati personali che le indicazioni tecniche relative all'accessibilità del sito (tabella 1).

Le linee guida dell'IFLA, nella sezione dedicata alla gestione dei servizi di digital reference, invitano a stabilire la politica del reference stesso e quindi non solo definire una bozza di linee guida interne al servizio (cosa che attualmente è stata fatta solo in Toscana), ma anche a:

- “chiarire gli obiettivi del nuovo servizio”;
- “decidere chi può usare il servizio”;
- “decidere quali sono i tipi di domande cui l'ente risponderà o non risponderà”.

Rispetto a tali indicazioni nel campione in esame risulta che i servizi italiani danno le seguenti risposte:

1) Rispetto al tema degli obiettivi del servizio sembra permanere ancora l'idea che il web sia una sorta di “vetrina” attraverso la quale presentarsi al pubblico, più che come uno spazio virtuale in cui fornire i propri servizi a utenti remoti.

Nello specifico, questo ha prodotto la tendenza a considerare il reference on line come un servizio di informazione orientato esclusivamente al proprio patrimonio e ai propri servizi. Accade così che in 12 casi sui 63 considerati, il contatto via mail o anche il form servono a fornire informazioni sulla disponibilità di un libro in biblioteca, oppure a ricevere comunicazione sullo stato di libri ordinati o ancora ad attivare una pratica di prestito interbibliotecario o richiedere delle riproduzioni di documenti.

Non mancano casi in cui si suggerisce di contattare il medesimo servizio, sia per richiedere informazioni bibliografiche che per formulare eventuali reclami o suggerimenti.

In tre casi il servizio consiste in un semplice rinvio alla mail, magari direttamente da un logo, senza che sia fornita alcuna specifica del tipo di servizio offerto, così come, in altri due casi, accade che si abbia a disposizione un form per contattare più figure istituzionali

Tabella 1

Elemento del web design	Servizi in cui è presente
Link in tutte le pagine web dell'istituzione	
Logo specifico	10
Link dal servizio all'home e/o barra di navigazione	45
Definizione di scopo e tempi del servizio	28
Dichiarazione esplicita di cosa il servizio non è in grado di fornire	14
Informazioni per la compilazione del modulo o l'invio della richiesta	18
Pubblicazione di una dichiarazione sulla privacy	14
Link informativi a risorse interne ed esterne (es. per OPAC, FAQ, banche dati ecc.)	16
Linee guida del servizio o politica per il reference dell'ente	14
Informazioni sui contatti possibili con lo staff e indicazione di mail alternativa	22
Dichiarazione di eventuali requisiti minimi dell'hardware per l'uso del servizio	
Rispetto delle norme di accessibilità (anche per utenti disabili)	7

facenti capo al medesimo ente (tra cui anche il bibliotecario), o genericamente “la biblioteca”, senza chiarire che tipo di richieste si possono formulare e quale genere di risposta ci si può aspettare.

Si tratta, dunque, di un servizio di informazione fattuale, bibliografica, tematica o uno sportello virtuale di accesso ai servizi al pubblico di una biblioteca?

2) Da quanto appena detto si evince che servizi strettamente connessi al patrimonio della singola biblioteca, anche se promossi via web, sembrano più orientati a rispondere alle esigenze degli utenti iscritti, quelli che abitualmente frequentano la biblioteca, che a utenti remoti. In qualche caso si arriva a generare l'equivoco che utenti remoti siano da considerare quanti sono impossibilitati ad andare in biblioteca per consultare il catalogo. E allora il servizio di reference digitale a chi si rivolge? A tutti gli utenti della biblioteca che anche da casa abbiano bisogno di fare ricerche bibliografiche o a tutti gli utenti che attraverso il web sono interessati a ricevere orientamento e supporto nei propri bisogni informativi?

3) Ne consegue che, come i dati riportati in tabella dimostrano, non sempre il servizio di reference on line è inserito in una chiara cornice della politica dell'ente e corredato da un'opportuna descrizione del tipo di richieste accettate e di quelle considerate estranee alla sua *mission*. Una biblioteca che si proponga di evadere tutte le richieste di informazione, senza fornire ulteriori chiarimenti, che invita gli utenti a contattare il bibliotecario per ricevere aiuto in qualsiasi ricerca non rischia, forse, di generare l'illusione che il bibliotecario svolge temi, prepara tesine, aiuta a risolvere problemi informatici o addirittura fornisce consigli medici o legali?

Per ovviare a questo inconveniente le linee guida suggeriscono, appunto, l'opportunità che il servizio sia accompagnato da una descrizione del genere di informazioni che si forniscono e di quali ricerche sono escluse; che chiarisca come si presentano i risultati della richiesta e quindi se si otterrà un testo in forma discorsiva o solo dei riferimenti bibliografici per sviluppare la propria ricerca; e, infine, che fornisca istruzioni su come uti-

lizzare il servizio al fine di ottenere risultati soddisfacenti.

Accanto a casi di enti che non specificano i propri intenti informativi si collocano le biblioteche pubbliche che, per definizione, sono aperte a tutti, spaziano nei vari campi del sapere senza alcuna specializzazione e devono quindi fornire risposte bibliografiche e fattuali di qualunque tipo. Ma è sempre vero? L'esperienza della città di Bologna che ha deciso di sperimentare una forma di reference digitale che vede la partecipazione, accanto alla Biblioteca Sala Borsa, anche di biblioteche afferenti ad altri enti culturali è un segnale dell'opportunità di condividere gli intenti, ma al tempo stesso di suddividere le richieste in base alle specifiche competenze, in modo da fornire una risposta più efficace e professionale anche al cittadino comune. Ruolo analogo può essere riconosciuto a quelle biblioteche universitarie che forniscono un servizio non dedicato ai soli iscritti e che dichiarano di garantire supporto informativo rispetto ai propri specifici ambiti di competenza. Qui potrebbe sorgere il dubbio: ma come può un servizio di reference digitale universitario, e quindi per definizione specialistico, essere utile a un utente che non sia necessariamente uno studente e quindi essere inserito tra i servizi rivolti ai cittadini? Ciò può accadere quando la biblioteca, pur avendo una sua evidente specializzazione tematica, sceglie di fornire un servizio a più ampio spettro e si assume il compito di orientare l'utente remoto nel reperimento di informazioni bibliografiche per fargli acquisire familiarità con strumenti di ricerca, sia relativi al proprio ambito di competenza che più generali, disponibili in Internet. Stesso discorso vale per i servizi di reference forniti da istituti culturali specifici, come le biblioteche degli istituti storici o dei

conservatori musicali che, pur chiarendo l'ambito di ricerca nel quale operano, si dichiarano disponibili a fornire supporto agli utenti remoti che a loro si rivolgono senza alcuna limitazione.

Quale digital reference: i servizi selezionati in "Chiedi @lla tua biblioteca"

Di fronte a questa serie di dubbi e alla mancanza di informazioni chiare desumibili dalla pagina di presentazione, si è resa necessaria una verifica sul campione di 63 servizi fin qui selezionati al fine di individuare quanti effettivamente rispondessero all'obiettivo e al target che la pagina "Chiedi @lla biblioteca" ha assunto come proprio intento (tabella 2).

Si è scelto di contattare i servizi presi in esame via mail al fine di proporre l'inserimento nella suddetta pagina e verificarne le specificità di ciascuno.

I riscontri ricevuti hanno portato all'esclusione di sei servizi di consulenza intesi solo come sportello per accedere a servizi non informativi della biblioteca (prestiti, document delivery, suggerimenti di acquisti ecc.) o di pura informazione su eventi a carattere locale; all'esclusione di altri tre servizi che per il livello di approfondimento nella consulenza in specifici ambiti di ricerca risultavano poco adatti al cittadino e più orientati a un pubbli-

co di addetti ai lavori, mentre in 15 casi è stata l'assenza di un riscontro a determinare l'esclusione. I servizi inseriti nella nuova pagina di SegnaWeb sono così risultati 39.

In una pagina, come quella di SegnaWeb, che si propone di selezionare e segnalare servizi utili al cittadino, la prima domanda che ci si è posti è stata: quale criterio scegliamo per elencare i servizi?

È stata scartata l'ipotesi di un ordinamento per materia, dal momento che solo in qualche caso si parla di servizi che forniscono informazioni rispetto a un ambito tematico specifico; più spesso, soprattutto le biblioteche pubbliche, fatta eccezione per le consulenze mediche, legali o comunque professionali, si propongono di fornire informazioni fattuali e bibliografiche senza alcun tipo di restrizione. Allo stesso modo non è sembrato significativo un ordinamento geografico in riferimento alla città o alla regione da cui è fornito il servizio poiché, trattandosi di un servizio via web rivolto a utenti remoti, non ci sono generalmente limitazioni geografiche nella fruizione (se pur con qualche eccezione già citata). Il software utilizzato dalla redazione di SegnaWeb per l'inserimento delle risorse è MyLibrary,³⁵ che ha il duplice vantaggio di consentire una gestione della base dati via web, in modo che i singoli redattori possano effettuare gli inserimenti in totale autonomia, e di rendere le pagine di SegnaWeb

Tabella 2

Caratteristica del servizio da verificare	Numero di casi oggetto della verifica
Il servizio è aperto a tutti o riservato di fatto a un'utenza locale?	28
La consulenza fornita è di tipo fattuale/bibliografico o si tratta di uno sportello on line per ricevere informazioni sulla biblioteca e i suoi servizi?	25
Il reference fornisce informazioni bibliografiche in generale o solo in riferimento al patrimonio documentario posseduto dalla biblioteca?	12

personalizzabili dall'utente finale che può selezionare i suoi siti preferiti e creare un bookmark sempre disponibile on line. Limite gestionale, però, di MyLibrary è l'impossibilità di definire criteri di ordinamento su più livelli: unico campo di ordinamento è quello del "Titolo", rispetto al quale viene elaborata la sequenza alfabetica dei record inseriti nella pagina.

Il nome dato al servizio, in mancanza di altre possibilità e malgrado la sua ripetitività, è stato inserito nel campo "Titolo" del database, mentre è stata accantonata l'ipotesi di aggiungere, quale elemento distintivo, il nome dell'ente promotore del servizio ritenendo che avrebbe appesantito l'intestazione. Le brevi note descrittive fornite nell'abstract chiariscono, quindi, l'ente promotore del servizio e forniscono alcuni elementi ritenuti significativi per il cittadino che debba scegliere a quale rivolgersi, tra quelli segnalati, in funzione delle sue specifiche esigenze.

In particolare l'abstract si attiene alla presentazione di ciascun servizio fornita sul web per cui in taluni casi l'assenza di dichiarazioni esplicite ha impedito di fornire una descrizione completa del servizio. Le caratteristiche che si è cercato, quando possibile, di indicare sono: il canale di comunicazione (mail o form) da utilizzare; il tipo di servizio fornito (consulenza bibliografica generale o specifica, o solo informazioni sui servizi e il patrimonio della biblioteca); i tempi di risposta, quando esplicitamente dichiarati; eventuali servizi accessori. Come è consuetudine di SegnaWeb per ciascuna risorsa selezionata viene riportato anche l'url in chiaro. Nel caso specifico, la pagina "Chiedi @lla tua biblioteca" esplicita il link che generalmente consente di accedere direttamente alla pagina del form e da cui è possibile poi consultare anche la descrizione del servizio e

verificare le eventuali istruzioni per la compilazione della richiesta. Nei casi in cui la pagina del modulo non prevede una barra di navigazione che consenta di raggiungere queste informazioni, oppure al form si accede da una finestra pop up, si è preferito linkare alla pagina introduttiva del servizio. In un paio di casi, coincidendo l'url della pagina introduttiva dei servizi con quello del modulo, non è stato possibile effettuare una segnalazione più specifica. Nel caso, invece, di pagine prive di barra di navigazione è stato necessario segnalare la home page della biblioteca.

Tenendo conto di ciò, al momento solo in 12 casi è stato possibile fare un link diretto al modulo; in ben 23 casi è stato necessario segnalare la pagina di presentazione del servizio specifico, o quella più generale di segnalazione dei servizi al pubblico forniti dalla biblioteca, e infine in quattro casi è stato necessario fare un link all'home page della biblioteca.

Un link checker automatico consente di controllare settimanalmente gli url segnalati, mentre le verifiche delle risorse e aggiornamenti degli abstract sono previsti a cadenza semestrale.

I servizi segnalati sono stati anche oggetto di un test, finalizzato a verificare la correttezza delle informazioni fornite in abstract ai cittadini e da questa indagine è emerso che i servizi via mail, pur non rispondendo agli standard indicati dalle linee guida dell'IFLA, non sono meno affidabili di quelli strutturati con il modulo elettronico, anzi, in più casi, problemi tecnici hanno impedito l'uso di quest'ultimo ed è stato quindi necessario ricorrere all'indirizzo e-mail suggerito come alternativo per i casi di malfunzionamento.

La compilazione dei form è risultata generalmente agevole: rispettando le indicazioni delle linee guida,³⁶ sono contrassegnati alcuni campi

come obbligatori, non compilando i quali non si può procedere all'invio della richiesta, e comune è l'invito esplicito a verificare l'indirizzo di posta elettronica indicato per il ricevimento della risposta.

Nella maggior parte dei casi si riceve una conferma dell'avvenuto invio della richiesta via web e, in qualche caso, anche via mail. I tempi di risposta si limitano a qualche giorno e – quando esplicitamente definiti – sono rispettati.

Le informazioni sono fornite in maniera chiara e, quando necessario, sono richieste delucidazioni e forniti opportuni rinvii per la prosecuzione della ricerca.

In particolare è stato possibile verificare la disponibilità a rispondere alle richieste di un cittadino comune anche da parte di servizi che operano in ambiti disciplinari più specifici, ma che hanno scelto di fornire un servizio di orientamento informativo e bibliografico a più ampio spettro.

Il nuovo archivio "Chiedi @lla tua biblioteca", che raccoglie questa prima selezione di servizi di reference on line da proporre al cittadino, è stato presentato in AIB-CUR il 13 marzo 2006.

SegnaWeb, che si propone come un repertorio di risorse italiane in lingua italiana,³⁷ ha così ampliato la propria offerta, suggerendo anche una lista di sportelli informativi aperti a tutti e disponibili via web. Il lavoro svolto è stato anche un'occasione per esaminare l'esperienza del digital reference in Italia e ha evidenziato, da un lato, l'esigenza diffusa di creare una biblioteca "amichevole" e "su misura", che si impegni a rispondere alle richieste informative dell'utente comune o specifico, anche in remoto, e, dall'altra, la presenza di numerose offerte che non si sono ancora uniformate agli standard proposti dall'IFLA. Poco sperimentato anche il reference digitale cooperativo: i progetti "Chiedi in biblioteca"

della Regione Toscana e “Chiedilo al bibliotecario” della città di Bologna sembrano al momento gli unici tentativi di dare risposta ai suggerimenti dell'IFLA rispetto all'organizzazione e alla gestione di un lavoro collaborativo. Esempi come IPL, <<http://www.ipl.org>>, Ask a Librarian, <<http://www.loc.gov/rr/askalib/>>, e Question Point, <<http://www.questionpoint.org/>>, sono il segnale di una tendenza sempre più diffusa a livello internazionale di sperimentare la partecipazione a progetti di reference collaborativi, sia a livello locale che nazionale.³⁸ Il presupposto su cui si basano queste esperienze è esplicitato dalle linee guida: avvalendosi del supporto di strumenti on line i bibliotecari possono realizzare una condivisione delle risorse, anche tra più enti, in modo da ampliare l'offerta di consulenza e servizi al pubblico.³⁹

Nella prospettiva di una maggiore diffusione dei servizi di reference on line e di nuove esperienze di collaborazione, che si affianchino a quella dei colleghi toscani e bolognesi, la pagina “Chiedi @lla tua biblioteca” è un work in progress: la redazione di SegnaWeb si augura di poter incrementare i servizi di digital reference segnalati e sarà lieta di ricevere indicazioni e suggerimenti per arricchire il lavoro fin qui descritto.

Note

¹ Una descrizione dettagliata di “che cos'è SegnaWeb” e della sua *mission* è disponibile all'url: <<http://www.aib.it/aib/sw/sw.htm>>. Una raccolta di riferimenti bibliografici, aggiornata agli ultimi contributi, a cura di Elena Boretta, che coordina il progetto, è reperibile all'url: <<http://www.aib.it/aib/sw/bibliog.htm>>.

² Cfr. CHIARA FAGGIOLA, *Su misura dell'utente remoto: i servizi informativi on line*, in *Tirature '06*, a cura di Vittorio Spinazzola, Milano, Il Saggiatore

– Fondazione Mondadori, 2006, p. 180-183.

³ Cfr. PAOLA GARGIULO, *Il ruolo del bibliotecario di reference nell'era digitale*, Seminario di studio organizzato dalla Fondazione San Carlo, Modena, 15 dicembre 2004; ID., *Il ruolo del bibliotecario di reference nell'era digitale*, “Bibliotime”, 8 (2005), 1, <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-viii-1/gargiulo.htm>>.

⁴ Tema approfondito anche nell'ultima edizione del Convegno delle Stelline, “La biblioteca su misura. Verso la personalizzazione del servizio”, tenutosi a Milano, il 9-10 marzo 2006.

⁵ Per il testo originale delle *IFLA digital reference guidelines*: <<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/dr03.htm>>, e in traduzione italiana a cura dell'AIB: <<http://www.aib.it/aib/cen/ifla/srwdigref.htm>>.

⁶ “*Defining a user base*. Before establishing a digital reference service, it is important to clarify one's target clientele. Consider how the use of the technology may effect and/or expand an institution's user base. Physical location is of less importance when an institution has an online presence. In addition to the Library's traditional users, new and different types of users may choose to take advantage of online services.”

⁷ PAOLA GARGIULO, *Chiedi al bibliotecario/Chiedi alla biblioteca/Chiedi in biblioteca/Chiedilo a noi/Scrivici* (Moduli web per il servizio di informazione da parte del bibliotecario attraverso la posta elettronica), <<http://www.aidaweb.it/reference.chiedi.html>>.

⁸ DANIELA PERALDO, *Reference on line*, <<http://www.danielaperaldo.it/ricer.htm>>.

⁹ Repertori di biblioteche di riferimento sono stati: *Repertori di OPAC e siti web di biblioteche italiane*, a cura dell'AIB, <<http://www.aib.it/aib/lis/r.htm3>>; *Sistemi bibliotecari universitari italiani*, a cura dell'AIB, <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/sba.htm>>; *Biblioteche universitarie*, a cura del MURST, <<http://sito.cineca.it/strutture/struttura.html>>; *Biblioteche italiane*, a cura del Sistema bibliotecario del Politecnico di Torino, <<http://www.biblio.polito.it/it/documentazione/biblioit.html>>; *Biblioteche in Italia*, a cura del Sistema bibliotecario dell'Università di Roma, <<http://www.sba.uniroma3.it/docs/bitaly.html>>; *Le biblioteche ita-*

liane in Internet, a cura della redazione di Libri Alice, <<http://www.librialice.it/library/net.lib/bibita.htm>>; *Biblioteche speciali italiane*, a cura dell'AIB, <<http://www.aib.it/aib/lis/lpi10h.htm>>; *Biblioteche e cataloghi*, a cura di SegnaWeb, <<http://www.aib.it/aib/sw/bibl.htm3>>.

¹⁰ Nelle *Istruzioni per l'uso del servizio* si chiarisce che: “Il servizio è aperto a tutti, ma diamo la priorità alle domande provenienti dalla Toscana o che riguardano la Toscana; alle altre domande verrà data risposta dipendentemente dalla disponibilità di tempo e risorse umane. Si prega di non inoltrare più di tre domande al giorno e di fare una sola domanda per volta”; <http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/istruzioni.shtml>.

¹¹ Esempi sono il servizio di Ricerche bibliografiche via mail dell'Università Ca' Foscari di Venezia che è esplicitamente destinato a docenti e studenti dell'ateneo, <<http://www.biblio.unive.it/asp/ricerchebibliografiche/>>, e il webform della Biblioteca centrale di Ingegneria del Politecnico di Milano che è riservato agli utenti del Politecnico di Milano (incluso il personale di enti convenzionati con l'ateneo), <<http://www.biblio.polimi.it/refonline/index.php>>.

¹² <<http://www.bibmed.unipr.it/servizi.htm>>.

¹³ Cfr. CARLO PARAVANO – MARIA GIOVANNA CUZZOLA, *Chiedi in biblioteca*, in *Informare a distanza. I servizi di reference remoto e il ruolo della cooperazione*, Giornata di studio, Firenze 10 dicembre 2003, <http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/convegno/>, e anche l'intervento al Convegno delle Stelline “Le teche della lettura”, Milano, 17-18 marzo 2005, per l'iniziativa dal titolo *Svelare la fonte: un progetto collaborativo per lo sviluppo della collezione di reference in biblioteche piccole e medie*.

¹⁴ Esempi sono il Sistema bibliotecario dei Castelli Romani, <http://www.romacastelli.it/servizi_chiedilo_bibliotecario.htm>, ma anche le Biblioteche civiche torinesi, <<http://www.comune.torino.it/cultura/biblioteche/form/form.html>>.

¹⁵ La Biblioteca Sala Borsa ha attivato il servizio di reference on line dal set-

tembre 2002. Cfr. VIRGINIA GENTILINI – ENRICA MENARBIN, *Quali domande. Tipologia e analisi dell'utenza*, "Biblioteche oggi", 21 (2003), 2, p. 23-27. Attualmente Sala Borsa, in collaborazione con le biblioteche dell'Archiginnasio, della Cineteca, del Centro Amilcar Cabral, dell'Istituto Gramsci Emilia-Romagna, dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna e dell'Istituto per il lavoro, offre un servizio di reference cooperativo a livello territoriale al quale rivolgersi 24 ore su 24. A differenza dell'esperienza toscana, al momento "Chiedilo al bibliotecario" non si propone come uno sportello di digital reference unico per il cittadino ma come un'esperienza di cooperazione soprattutto dal punto di vista degli operatori che mettono a disposizione competenze e strumenti relativi ai propri specifici ambiti disciplinari.

¹⁶ Tale è il caso del servizio "Chiedi al bibliotecario" della Biblioteca di Scienze politiche dell'Università degli studi di Milano, <<http://users.unimi.it/bibliosp/servizionline/helpdeskf.htm>>.

¹⁷ L'indicazione della tessera è, per esempio, uno dei campi obbligatori

che compaiono nel form della Biblioteca della Fondazione Querini Stampalia di Venezia, <http://www.querinistampalia.it/biblioteca/servizi/form_bibliografiche.html>.

¹⁸ È il caso della Biblioteca "Augusto Rostagni" dell'Università di Torino che risponde a utenti non residenti e regolarmente registrati, <http://hal9000.cisi.unito.it/wf/DIPARTIMEN/Dipartimen/Biblioteca/Servizi/Reference-online.htm_cvt.htm>.

¹⁹ Ciò è esplicitamente chiarito, per esempio, nella presentazione del servizio "Chiedi alle biblioteche" delle Biblioteche civiche torinesi, <<http://www.comune.torino.it/biblio/form/index.html>>, o anche nelle indicazioni fornite per l'uso del servizio "Chiedilo a noi!" della Biblioteca civica di Cologno Monzese, <<http://www.biblioteca.colognomonze.se.mi.it/index2.php?consez=chiedilo&titolosez=Tu%20chiedi...%20la%20biblioteca%20risponde#Modulo>>.

²⁰ È il caso del servizio "Chiedilo al bibliotecario" della Cineteca di Bologna, <[dilo>, della Biblioteca della Fondazione Istituto Antonio Gramsci di Torino, <<http://www.gramscitorino.it/biblioteca.asp>>.](http://www.cinetecadibologna.it/archivio/02biblioteca/frameset.htm?chie</p></div><div data-bbox=)

²¹ Per esempio la Biblioteca di lettere e filosofia dell'Università del Piemonte che ha attivato un servizio via mail con il quale "è possibile effettuare ricerche bibliografiche, ma anche richiedere comunicazione circa lo stato dei libri ordinati alla biblioteca, attivare il prestito interbibliotecario e il servizio di document delivery e infine inoltrare tutte le richieste di informazioni", <<http://biblioteca.lett.unipmn.it/servizi/infobiblio.htm>>. Anche il servizio "Chiedi @lla tua biblioteca" via mail, attivato dalla Biblioteca di studi umanistici dell'Università di Udine, dichiara di fornire consulenze bibliografiche, ma anche informazioni su prestiti e prenotazioni, <<http://sba.bib.uniud.it/umanistica/servizi/quick.htm>>. Né tale aspetto contraddistingue solo le biblioteche universitarie perché, per esempio, la Biblioteca comunale di Cento (FE) fornisce proprio un servizio via mail per verificare la disponibilità di un documento presso

la biblioteca stessa che si chiama appunto "Chiedi se è disponibile un libro", <<http://net.comune.cento.fe.it/biblioteca/>>; allo stesso modo, data la particolarità del proprio fondo patrimoniale, la Biblioteca Mediceo Laurenziana di Firenze ha attivato un servizio di richiesta di informazioni bibliografiche correnti e retrospettive sui manoscritti e sugli archivi informatizzati in suo possesso, <<http://www.bml.firenze.sbn.it/acc.htm>>.

²² Cfr. SONIA MINETTO, *Il valore aggiunto nel servizio di reference: esperienze a confronto*, "Bibliotime", 4 (2001), 1 <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/minetto.htm>>; ANNA GALLUZZI, *Il reference che verrà*, "Bollettino AIB", 44 (2004), 2, p. 183-195.

²³ Rispetto alla distinzione tra digital reference sincrono e asincrono proposta dall'IFLA si possono vedere le esperienze di altri paesi come la carrellata di esperienze statunitensi del contributo di SONIA MINETTO, *In tempo reale: servizi informativi e trends nel panorama internazionale*, in *Informare a distanza. I servizi di reference remoto e il ruolo della cooperazione*, Giornata di studio, Firenze 10 dicembre 2003, <http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/convegno/>, oppure l'esperienza anglosassone illustrata da Linda Berube, *Reti regionali e modelli informativi nel Regno Unito*, in *La biblioteca nel web. Tecniche e strategie per un sito Internet di qualità*, Atti del seminario di Rozzano 28 giugno 2002, a cura di Stefano Parise.

²⁴ "Common fields of information that you might consider adding to your web form include essential ones like 'Email address', and 'Question text', as well as optional fields such as: 'Name', 'Phone number', 'Education level' [of desired answer], and 'Reason for research', etc. Create fields for whatever information you feel you will need in order to provide the most effective service, but not so many fields has to be off-putting."

²⁵ Al riguardo si veda l'analisi del modulo di richiesta fatta da FABRIZIA BENEDETTI, *Chiedilo al bibliotecario*, "Biblioteche oggi", 21 (2003), 2, p. 18-19.

²⁶ "A proposito di questo si deve tener presente che nessun web di biblioteca può fare a meno di fornire almeno

una casella e-mail che consentirà agli utenti esterni di porre quesiti alla biblioteca stessa" (PIERO CAVALERI, *Servizi personalizzati on line della biblioteca: innovazione di un prodotto in un mercato competitivo*, "Biblioteche oggi", 19 (2001), 7, p. 80).

²⁷ RICCARDO RIDI, *Lo specchio digitale: la comunicazione tra integrazione e interazione*, in *Comunicare in biblioteca*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2002, p. 144-156.

²⁸ Cfr. VALENTINA COMBA, *Comunicare nell'era digitale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2000.

²⁹ Cfr. ANNA MARIA TAMMARO, *Il reference nella biblioteca dell'accesso*, "Bibliotime", 4 (2001), 3; VALENTINA COMBA, *Il reference dal solipsismo alla collaborazione*, "Bibliotime", 4 (2001), 3, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/comba.htm>>.

³⁰ Come lo definisce Maria Stella Rasetti in *L'odalisca sul riscio. L'uso del sito web come strumento di management per valutare e dirigere i processi organizzativi in biblioteca*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), 9, p. 8-20.

³¹ "Cybrarian", ovvero specialista dell'informazione on line e consulente-interprete tra l'utente e le infrastrutture tecnologiche secondo la definizione in FABIO METTIERI - RICCARDO RIDI, *Ricerche bibliografiche in Internet: strumenti e strategie di ricerca, OPAC e biblioteche virtuali*, Milano, Apogeo, 1998.

³² Cfr. JACOB NIELSEN, *Web usability*, Milano, Apogeo 2000.

³³ STEVE KRUG, *Don't make me think! Un approccio di buon senso all'usabilità web*, Milano, Tecniche Nuove, 2006.

³⁴ Cfr. ELENA BORETTI, *Comunicare con l'utente remoto: il riposizionamento della biblioteca nel mercato dell'informazione*, in *Comunicare in biblioteca*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2002, p. 157-168.

³⁵ Il software MyLibrary è stato realizzato dalla North Carolina State University ed è distribuito gratuitamente. In Italia è stato tradotto dalla Biblioteca "Mario Rostoni" dell'Università Carlo Cattaneo di Castellanza.

³⁶ "Creare tutti i campi ritenuti necessari per dare un servizio efficiente, ma non troppi da infastidire l'utente."

³⁷ Obiettivo di SegnaWeb è promuovere forme di collaborazione con altri repertori simili in altre lingue e di al-

tre culture. In questa ottica è nato l'archivio "Altri come Segnaweb", <<http://www.aib.it/aib/sw/altri.htm3>>, a cura di Elena Boretti, che raccoglie più di un centinaio di link a repertori sia locali che generali, italiani e di altre nazioni, a testimonianza che l'esigenza di orientare l'utente nell'universo informativo attraverso la selezione e la sistematizzazione di risorse utili è ampiamente sentita anche a livello internazionale.

³⁸ Un *excursus* sulle diverse esperienze di reference collaborativo in Italia e all'estero è contenuto nel contributo di ELENA BORETTI, *SegnaWeb e le specificità del reference generale: collaborare fra diversi?*, presentato al Convegno "Informare a distanza", tenutosi a Firenze il 10 dicembre 2003 e pubblicato in *Informare a distanza. I servizi di reference remoto e il ruolo della cooperazione*, a cura di Carlo Paravano, Firenze, Pagnini 2005, p. 55-60. Il contributo è disponibile anche on line: <http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/convegno/boretti.shtml>.

³⁹ L'importanza della cooperazione nei servizi e della condivisione delle risorse è esplicitata dall'IFLA anche in: *Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo*, edizione italiana a cura della Commissione nazionale delle biblioteche pubbliche dell'AIB, Roma, AIB, 2002, <<http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-it.pdf>>.

Abstract

SegnaWeb is a directory of web sites selected by Italian librarians. In March 2006 a new list of resources called Chiedi @la tua biblioteca was implemented. It contains links to Italian e-mail or web-form-based reference services useful to citizens. The article illustrates the main issues involved in this selection. The workflow process discussed in the paper provides an overview of virtual reference experience in Italy.