

---

Università "Ca' Foscari" di Venezia  
Dipartimento di studi storici

**WP-LIS-7: Working Papers in Library and Information Science, n. 7**  
(collana digitale curata da Riccardo Ridi)



## Biblioteche & formazione online

di Riccardo Ridi

Università Ca' Foscari, Venezia  
Ultima stesura Gennaio 2009 - Online da Febbraio 2010  
<<http://lettere2.unive.it/ridi/wplis07.pdf>>

## Riccardo Ridi

Università Ca' Foscari di Venezia

<<http://www.burioni.it/forum/ridi>> <[ridi@unive.it](mailto:ridi@unive.it)>

# Biblioteche & formazione online

Questo documento, redatto e messo in linea sul sito dell'Università della Tuscia nel Gennaio 2009 come materiale didattico per il master in e-learning dell'anno accademico 2008/2009, è distribuito tramite licenza Creative Commons Attribution 3.0 (CC BY) e si basa sulle seguenti pubblicazioni, che sono state per l'occasione aggiornate, adattate e integrate:

Riccardo Ridi, *La quadruplica radice del principio di alfabetizzazione informativa*, in *Biblioteche & formazione: dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento*, atti del convegno di "Biblioteche oggi", Milano, 15-16 Marzo 2007, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti, Milano, Editrice Bibliografica, 2008, p. 75-88. Le relative slides sono disponibili a <<http://lettere2.unive.it/ridi/2007stelline.htm>>.

Riccardo Ridi, *Il reference digitale*, in *Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston, Roma, Carocci, 2007, p. 315-326. Le relative slides sono disponibili a <<http://lettere2.unive.it/ridi/referencedig.htm>>.

## 1. Alcuni concetti preliminari

Che le biblioteche abbiano a che fare coi concetti e con le pratiche della formazione, dell'apprendimento, dell'alfabetizzazione e dell'alfabetismo è cosa risaputa e ampiamente condivisa; così come che tale legame, benchè più ovvio per quelle scolastiche e universitarie, viga comunque per qualsiasi tipologia di biblioteca. Un indizio della crescente attualità e centralità della tematica della formazione in ambito bibliotecario è inoltre fornito dai vari termini connessi che sono stati introdotti per la prima volta nell'ultima edizione del prestigioso glossario *Harrod's* (Prytherch 2005),<sup>1</sup> fra i quali:

**Literacy.** The ability to read and write. More recently, the term 'literacies' is used to indicate a range of practical skills associated with information.

**Information literacy.** The ability to identify, locate, evaluate, organize and use information - particularly from electronic sources - to address an issue or solve a problem, whether for personal, social, cultural or business purposes. Also to communicate such information to others. It is seen as a basic human right; an essential component in the acquisition of life-long learning; a means to help in the eradication of inequality of access to information and the encouragement of tolerance.

**E-learning.** A blanket term used to describe educational initiatives that use electronic means for delivery of services. These may include online learning, computer-based learning, web-based learning, networked collaborative learning, VLEs and similar schemes. The EU priorities are to use ICT to support collaborative learning through discussion groups and conference rooms.

Ciò su cui, invece, sussiste un po' di confusione o comunque di insufficiente chiarezza, sono le plurime modalità con cui entrano in rapporto fra loro le biblioteche e la formazione. Per contribuire a schiarire il quadro si potrebbe

---

<sup>1</sup> La precedente edizione, nella quale i tre termini mancavano, era stata pubblicata nel 2000.

cominciare col ricordare il significato di alcuni termini, non prettamente biblioteconomici, della lingua italiana:<sup>2</sup>

**Apprendimento.** Acquisizione di una o più cognizioni.

**Insegnamento.** Presentazione organica di elementi formativi e tecnici specifici all'altrui facoltà di apprendimento.

**Formazione.** Maturazione dell'individuo, dovuta allo studio, all'esperienza, all'ambiente.

Quindi l'insegnante insegna, l'allievo apprende, ed entrambe le attività concorrono, insieme ad altre, nel raggiungere l'obbiettivo della piena formazione dell'allievo, in senso generale o nell'ambito di una determinata tecnica o disciplina.

**Alfabetismo.** Il saper leggere e scrivere.

**Alfabetizzazione.** Il conferimento a persone analfabete di nozioni sufficienti a renderle capaci di leggere e scrivere. L'avviamento alla comprensione di un linguaggio particolare, proprio di una specifica tecnologia o disciplina.

Quindi l'alfabetizzazione sarebbe l'azione (svolta dagli insegnanti o da chi comunque insegna qualcosa a qualcuno in un determinato contesto) che ha come obbiettivo (e, si spera, come risultato) l'alfabetismo (da parte di coloro che ricevono tale insegnamento). Spesso però il primo termine, più diffuso, allarga la propria sfera semantica fino ad inglobare quella del secondo,<sup>3</sup> tant'è che *Wikipedia* - almeno a gennaio 2009 - registrava a <<http://it.wikipedia.org/wiki/Alfabetizzazione>>:

**L'alfabetizzazione** è il grado (minore o maggiore) di sviluppo delle capacità individuali di lettura e scrittura, con riferimento al gruppo culturale di appartenenza.

Dopo aver chiarificato questi concetti-chiave (o, almeno, aver definito l'uso che farò dei rispettivi termini nelle pagine seguenti), possiamo utilizzarli per applicarli al rapporto che insegnamento e apprendimento possono instaurare con le biblioteche, i bibliotecari e la biblioteconomia.

## **2. Biblioteche e formazione: una relazione articolata**

Tanto per cominciare dalle cose più ovvie, che proprio per questo talvolta possono paradossalmente risultare le meno evidenti, le biblioteche sono luoghi dove si legge, sebbene sempre più di rado (Ridi 2005), o comunque servizi che

<sup>2</sup> Le cinque definizioni che seguono sono tratte da Devoto, Oli (2004).

<sup>3</sup> Tale sovrapposizione semantica è favorita anche dal fatto che il termine inglese "literacy" viene tradotto in italiano talvolta come "alfabetismo", talvolta come "alfabetizzazione" e talvolta come "competenza", a volte persino nel medesimo testo, come accade in AIB (2003), dove le note dei traduttori ci informano che "computer literacy" è stato reso con "alfabetizzazione informatica" e "information literacy" con "competenza informativa".

procurano agli utenti libri e riviste da leggere (e dischi da ascoltare, film da guardare, ecc.). Poichè leggere (e ascoltare, guardare, ecc.) è uno dei metodi migliori e più diffusi per imparare qualcosa, ne consegue lo stretto legame intercorrente *naturaliter* fra biblioteche e apprendimento, sia quando quest'ultimo si configuri come studio strutturato da parte di studenti, ricercatori e professionisti che quando prenda la forma della libera lettura "ricreativa" da parte di cittadini "qualsiasi", che comunque, volenti o nolenti, leggendo imparano per forza qualcosa, fossero anche solo le abitudini dell'eroina di un romanzo rosa o l'uso degli avverbi da parte di un giallista. Abbiamo dunque già un primo ambito, bipartito, nel quale biblioteche e apprendimento entrano in reciproca relazione:

[A1]

**Lettura:**

[A1a] apprendimento destrutturato da parte degli utenti (libera lettura)

[A1b] apprendimento strutturato da parte degli utenti (studio e ricerca)

Fra le tante cose che si possono imparare, leggendo o in altri modi, c'è anche il mestiere di bibliotecario. È questo il secondo canale attraverso il quale bibliotecari e apprendimento entrano in relazione, ovvero quello della formazione pre-professionale degli aspiranti bibliotecari e dell'aggiornamento professionale dei bibliotecari già in carriera (Federici - Gamba - Trapletti 2005):

[A2]

**Formazione professionale:**

[A2a] formazione pre-professionale degli aspiranti bibliotecari

[A2b] aggiornamento professionale dei bibliotecari in carriera

C'è poi un'ampia e articolata gamma di servizi bibliotecari finalizzati a rendere l'utente autonomo nel proprio percorso di ricerca, selezione e valutazione delle risorse informative e documentarie, che vanno dall'allestimento di una efficace segnaletica interna ed esterna fino alla promozione dei servizi bibliotecari e della biblioteca stessa,<sup>4</sup> passando per il reference service "educativo"<sup>5</sup> in cui si insegna all'utente come utilizzare gli strumenti informativi più appropriati per soddisfare i propri bisogni informativi.<sup>6</sup> Altre tappe salienti di questo percorso sono gli ideali cerchi concentrici sempre più ampi attraverso i quali si insegna prima di tutto ad utilizzare al meglio *questa* biblioteca (library instruction), poi come districarsi con gli strumenti bibliografici, catalografici e repertoriali disponibili in *ogni* biblioteca (bibliographic literacy) e infine a muoversi con

---

<sup>4</sup> Per "promozione" si intendono qui attività ed iniziative volte a pubblicizzare la biblioteca illustrandone e valorizzandone le collezioni e i servizi a carattere informativo e documentario. Iniziative di altro tipo che possono eventualmente avere fra le proprie ricadute anche la diffusione della conoscenza della biblioteca (in tal caso intesa più spesso come "contenitore" che come un "contenuto" fatto di documenti e servizi documentari) vanno piuttosto classificate nel successivo elenco **B2**, che può anche essere visto, nel suo complesso, come una espansione di **B1f**.

<sup>5</sup> Che in letteratura viene in genere identificato con i fuorvianti termini "conservatore" e "minimo". Cfr. ad esempio Aghemo (1992, p. 35-39).

<sup>6</sup> Dall'infinita letteratura esistente su questi temi mi limito a scegliere due recenti libri italiani che coprono l'intera gamma delle tipologie di servizi riconducibili a questo ambito: Rasetti (2004) e Lucchini (2007).

successo nel più ampio mondo dell'informazione in genere (information literacy).

Per indicare questo arcipelago di attività e servizi si possono utilizzare i termini "istruzione dell'utenza", "istruzione all'utenza", "user instruction" o "user education", ampliandone un po' la sfera semantica rispetto a quella tradizionale, che a seconda degli autori copre spesso solo una parte delle numerose funzioni che sono invece secondo me qui riunibili.

Con un ulteriore passo avanti, e allargando lo spettro, stavolta, del concetto di "utente" invece di quello di "istruzione", possiamo probabilmente considerare tutto sommato omogenee a queste attività anche tutte le iniziative nel corso delle quali il funzionamento della singola biblioteca o l'organizzazione del docuverso vengono spiegate al proprio staff (soprattutto quello appena assunto, più o meno stabilmente), ad aspiranti bibliotecari che magari lavoreranno poi altrove (stage e tirocinii), a colleghi che già lavorano in altre biblioteche (convegni e seminari) oppure a colleghi (intesi stavolta in senso diverso) che lavorano presso altri uffici dello stesso ente cui la biblioteca afferisce (università, ministero, amministrazione comunale, ecc.). In fondo i contenuti insegnati sono comunque di ambito biblioteconomico-documentario e i discenti potrebbero essere considerati degli "utenti interni". Il nostro schema si arricchisce quindi di una terza classe, più articolata delle due precedenti:

**[B1] Istruzione dell'utenza (user instruction):**

**[B1a]** allestimento di segnaletica e guide

**[B1b]** reference service "educativo"

**[B1c]** istruzione all'uso della biblioteca (library instruction)

**[B1d]** alfabetizzazione bibliografica (bibliographic literacy)

**[B1e]** alfabetizzazione informativa<sup>7</sup> (information literacy)

**[B1f]** promozione (in senso stretto) della biblioteca e dei suoi servizi

**[B1g]** istruzione all'utenza "interna"

Si tratta indubbiamente di un paniere vasto (e ambizioso) di attività "istruttive", "educative", "formative" o "didattiche" offerte dalle biblioteche ai propri utenti; ma evidentemente a molti bibliotecari esse non paiono nè troppe nè troppo impegnative, perchè - soprattutto negli ultimi anni - ad esse si affianca, sia nella realtà delle biblioteche che in articoli, libri e convegni, un ulteriore ventaglio, ancora più vasto e impegnativo, di attività didattiche della biblioteca.

C'è, ad esempio chi ritiene che l'intera sfera dell'e-learning relativo a qualsiasi disciplina (e non, quindi, solo la formazione a distanza dei bibliotecari o comunque di ambito biblioteconomico, che fa parte di **A2** o di **B1g**, oppure forme di alfabetizzazione bibliografica o informativa degli utenti svolte per via telematica, che fanno parte di **B1**) possa e debba coinvolgere le biblioteche non

---

<sup>7</sup> Sulla distinzione fra alfabetizzazione *informativa* e alfabetizzazione *informatica* si veda Ridi (1998).

solo per quanto riguarda la conservazione e la catalogazione dei *learning object*<sup>8</sup> utilizzati in tale forma di didattica, ma a tutto campo, assegnando loro compiti importanti (se non esclusivi) nell'ambito della progettazione e gestione complessiva (Fiorentini 2003, Tammaro 2004).

C'è chi, più modestamente, organizza corsi di avviamento all'uso del computer per determinate categorie di utenti (studenti, anziani, svantaggiati, ecc.) o per l'intera cittadinanza locale. C'è chi, per variare, organizza corsi su pressochè ogni anfratto dello scibile umano, dalla gastronomia all'astronomia, passando per iniziative rivolte "a chi ama impreziosire la propria tavola con idee curiose".<sup>9</sup> C'è chi, per rendere più accattivante ed efficace la didattica della storia della scienza, la abbina a spettacoli teatrali su temi connessi, che non vengono solo rappresentati, ma anche progettati, sviluppati e provati in biblioteca. C'è chi organizza mostre, concerti e laboratori a carattere non strettamente bibliografico, quindi non legati al patrimonio documentario della biblioteca stessa, ma con finalità più genericamente educativo-culturali.

Ci sarebbero poi anche il vasto continente della promozione della lettura (da *Nati per leggere* fino agli incontri con gli autori, passando per i salotti, caffè e club letterari in cui gli utenti si scambiano le proprie opinioni), quello altrettanto ampio dell'editoria bibliotecaria (dalle "university press" più o meno digitali alle riviste culturali di respiro locale, passando per gli open archives) e perfino le biblioteche che portano i propri utenti in gita o a teatro (immagino scegliendo le destinazioni con finalità più educative che ricreative). Anche la quarta ed ultima classe dello schema risulta quindi piuttosto ricca:

**[B2] Didattica a 360° (promozione in senso ampio)**

**[B2a]** didattica digitale (e-learning) multidisciplinare

**[B2b]** didattica tradizionale multidisciplinare

**[B2c]** alfabetizzazione informatica (computer literacy)

**[B2d]** mostre, concerti, spettacoli teatrali, film  
(con gli utenti come spettatori)

**[B2e]** mostre, concerti, spettacoli teatrali, film, laboratori  
(con gli utenti come protagonisti attivi)

**[B2f]** promozione della lettura

**[B2g]** editoria bibliotecaria

Non sempre, però, tali attività vengono svolte con finalità di tipo educativo e senza uno stretto legame con le collezioni e i servizi standard delle biblioteche coinvolte. Esse quindi potrebbero di volta in volta anche essere classificate in altri punti dello schema che stiamo costruendo, oppure addirittura al di fuori di

---

<sup>8</sup> "Learning object. Any entity, digital or non-digital, which can be used, reused or referenced during the process of technology-supported learning in an environment such as a VLE (virtual learning environment)" Prytcher (2005 p. 410). Sui learning object si veda anche il paragrafo 4 di questo stesso documento.

<sup>9</sup> La frase virgolettata era reperibile (almeno fino al 21 gennaio 2007, grazie a Google e alla sua memoria *cache*), sul sito della biblioteca di un comune lombardo. Ma altre perle sono facilmente individuabili utilizzando stringhe come "corsi di" e "organizzato dalla biblioteca".

esso. Cosa hanno, comunque, in comune gli elementi dell'elenco **B2**, che potrebbe allungarsi ulteriormente e che va quindi inteso come meramente esemplificativo? Almeno quattro caratteristiche:

- a) sono attività o servizi in cui la biblioteca insegna "qualcosa" ai propri utenti o, talvolta, anche a platee più ampie;<sup>10</sup>
- b) questo "qualcosa" non è nè il funzionamento della biblioteca stessa in cui avviene l'attività didattica o di altre biblioteche, nè il modo in cui documenti e informazioni sono organizzati e offerti alla fruizione in biblioteca o altrove, nè gli strumenti e i metodi per scoprire, recuperare, selezionare e valutare tali informazioni e documenti (perchè altrimenti saremmo nell'ambito della precedente classe **B1**);
- c) sono attività o servizi in cui la biblioteca oltrepassa (di tanto o di poco, a torto o a ragione) la soglia dei propri servizi informativi e documentari "standard" o "minimi";<sup>11</sup>
- d) sono tutti esempi reali, che descrivono servizi realmente offerti negli ultimi anni da biblioteche italiane, oppure che sono stati proposti, nel medesimo periodo, come realizzabili dalla letteratura biblioteconomica italiana; in entrambi i casi non si tratta di episodi isolati, occasionali ed estemporanei, ma di veri e propri servizi strutturati, pubblicizzati e (immagino) finanziati.<sup>12</sup>

Abbiamo quindi classificato in uno schema quadripartito, a meno di sviste che invito chi dovesse leggere questo testo a segnalarmi, tutte le attività connesse ad apprendimento e insegnamento che coinvolgono le biblioteche e i bibliotecari:

- [A1] **Lettura**
- [A2] **Formazione professionale**
- [B1] **Istruzione dell'utenza**
- [B2] **Didattica a 360°**

### **3. Lettura e scrittura in biblioteca**

Sia apprendimento che insegnamento hanno a che fare con ciascuna delle quattro classi, anche perchè i due concetti dovrebbero essere strettamente legati fra loro, almeno in linea di principio, anche se capita sia (purtroppo) di

---

<sup>10</sup> Nelle quali però stavolta (rispetto al precedente elenco **B1**), nè i colleghi bibliotecari di altri enti nè quelli non-bibliotecari afferenti al medesimo ente presentano alcun particolare status.

<sup>11</sup> Sono consapevole che non tutti i colleghi bibliotecari e biblioteconomi considereranno pacificamente condivisibile questo giudizio (in particolare per quanto riguarda la promozione della lettura, sulla quale rinvio a Ridi 2005), anche perchè non è mai banale tracciare limiti precisi alle funzioni di una qualsiasi concreta tipologia di istituzione, socialmente e storicamente determinata. A coloro che ne fossero meno convinti propongo questa formulazione alternativa, meno impegnativa: "sono attività o servizi in cui la biblioteca si allontana - talvolta di più, talaltra di meno - dal nocciolo duro dei servizi informativi e documentari minimi sicuramente essenziali, sempre e comunque, in ogni biblioteca".

<sup>12</sup> Tale finanziamento può essere aggiuntivo rispetto al normale bilancio della biblioteca, oppure può limitarsi (più spesso) a distogliere una quota delle ordinarie risorse umane, tecnologiche, logistiche o finanziarie dagli usuali servizi, per investirla nelle nuove attività.

insegnare senza che nessuno impari alcunchè, sia (per fortuna) di imparare cose che nessuno ci ha volontariamente ed esplicitamente insegnato.

Però, nello schema, **A** sta per "apprendimento", ovvero l'attività svolta da chi impara, e **B** (anche se la lettera è indubbiamente meno azzeccata) sta per "insegnamento", ovvero l'attività svolta da chi insegna, perchè dal punto di vista bibliotecario è l'apprendimento il focus delle prime due classi, e l'insegnamento invece quello delle altre due. In **A** la biblioteca è *solo* (non che sia poco) uno strumento per soddisfare i desideri di lettura e di studio da parte degli utenti (**A1**), oppure un indispensabile strumento di supporto per chi fa didattica di determinati contenuti (**A1b**), oppure ancora il "contenuto" della didattica professionale rivolta agli operatori che devono gestirla (**A2**). Tutti ruoli indubbiamente importanti, ma è solo con **B** che la biblioteca stessa, da strumento o oggetto diventa protagonista, facendo didattica in prima persona,<sup>13</sup> rivolta ad uno o più di questi gruppi sociali:

- I: lo staff della biblioteca stessa;
- II: lo staff di altre biblioteche;
- III: aspiranti bibliotecari;<sup>14</sup>
- IV: i propri utenti tipici;
- V: lo staff degli altri uffici del proprio ente (anche se non fanno parte di IV)
- VI: l'intera cittadinanza locale o suoi sottoinsiemi (anche se non fa parte di IV).

Ed è solo nell'ambito di **B** che sorgono le due questioni di cui ci occuperemo in questo paragrafo. Della prima ci sbrigheremo rapidamente, mentre sulla seconda credo che ci sarà molto da riflettere (e da fare), non solo nelle prossime pagine ma anche nei prossimi anni. Tali questioni, che sono poi due fra le principali che affronta chiunque si trovi a dover assolvere un compito di tipo didattico in qualsiasi ambito e ad qualsiasi livello, sono *cosa* insegnare e *come* insegnarlo.

Per quanto riguarda il *come*, ovvero i metodi di insegnamento, motivazione e valutazione, nell'ambito sia della formazione in presenza che di quella a distanza, esiste una disciplina specifica che se ne occupa, diversa dalla biblioteconomia:

**Pedagogia.** La disciplina relativa ai problemi dell'educazione, specialmente in quanto suscettibile di approfondimento dal punto di vista teoretico, psicologico, didattico (Devoto - Oli 2004).

Ben vengano, quindi, libri (Allan 2002, Webb, Powis 2004), articoli, relazioni congressuali e persino corsi, che "insegnino a insegnare" ai bibliotecari (e ai

---

<sup>13</sup> "Because libraries are gateways to knowledge, by their very existence they facilitate learning. Library and information professionals may have a hidden role in supporting learning, creating and maintaining systems and services that stimulate learning and are accessible to all. Often, however, we mediate in the learning experience through direct, structured contact with learners. This is what we define as teaching" (Webb - Powis 2004 p. 4).

<sup>14</sup> I punti I, II e III di questo elenco si saldano con la classe **A2**, condividendone i contenuti, ma non il punto di vista, che è rispettivamente quello di chi eroga un servizio oppure ne usufruisce.

professori di biblioteconomia) - che altrimenti dovrebbero basarsi solo sull'istinto e l'improvvisazione - soprattutto se tarati sull'ambito bibliotecario, utilizzando un linguaggio e degli esempi ben comprensibili al proprio target. D'altronde per lavorare in biblioteca ci vogliono molte competenze complementari oltre a quelle biblioteconomiche, e non c'è niente di male a imparare un po' di pedagogia da chi ne sa più di noi, ma senza esagerare, per non perdere di vista quello che deve restare il baricentro (ovvero i contenuti insegnati), e soprattutto senza pretendere di essere titolari - in quanto bibliotecari o biblioteconomi - di specifiche competenze nel campo della metodologia della didattica.

Ben più attinente alla nostra specificità scientifica e professionale è invece interrogarsi sul *cosa*, ovvero sulla legittimità ed estensione di **B2**, cioè del ventaglio di esperienze didattiche "altre" rispetto al nocciolo duro della classica user instruction che le biblioteche *potrebbero* e, secondo alcuni, addirittura *dovrebbero* intraprendere. Ma è impossibile fornire una risposta logica e coerente a tale domanda senza aver prima chiarito l'idea di biblioteca che abbiamo in mente, perchè proprio da tale idea si può dedurre quale sia il perimetro didattico più adeguato per l'istituzione biblioteca in generale e per le sue varie tipologie in particolare.

Se l'idea di biblioteca da cui partiamo è quella che qualcuno definirebbe "classica" o "tradizionale" (per non dire addirittura "restrittiva"),

**Biblioteca.** Raccolta ordinata di libri, documenti e materiali di vario genere (a stampa, manoscritti, audiovisivi), che trova collocazione in un luogo adibito allo scopo ed è messa a disposizione del pubblico, al quale è destinata *per esigenze di lettura, studio e informazione*. La biblioteca - in quanto istituzione - ha come compito principale di custodire, incrementare e organizzare le proprie raccolte nel quadro di un sistema organico di procedure, attrezzature e servizi che consentano di individuare e utilizzare, nel modo più rapido ed efficace possibile, i documenti che le compongono e le informazioni in essi contenute. La biblioteca svolge, *a tal fine*, un lavoro continuo di programmazione, analisi e verifica in modo da porsi nella condizione di dare sempre risposte adeguate ai bisogni degli utenti, *in relazione agli obiettivi che le sono propri*.<sup>15</sup>

sarà difficile difendere anche solo l'esistenza di **B2**, soprattutto in un periodo di drammatica scarsità di risorse, perchè tante e tali sono le funzioni bibliotecarie più essenziali e tipiche, incluse quelle comprese in **B1**, che difficilmente avanzeranno persone, macchine, spazi e denaro per allargare lo spettro didattico

---

<sup>15</sup> Vigni 1985 p. 20-21. I corsivi sono miei. Sostanzialmente analoghe le definizioni presenti nella successiva edizione dello stesso glossario ("**Biblioteca**. È la raccolta ordinata di libri, documenti e materiali di vario genere che trova collocazione in un luogo adibito allo scopo ed è messa a disposizione del pubblico per scopi di lettura, studio e informazione. Compiti principali della biblioteca sono quelli di organizzare, incrementare e conservare documenti attraverso procedure e servizi finalizzati a individuare e utilizzare documenti e informazioni posseduti. Sono sue caratteristiche lo svolgimento di attività di programmazione, analisi e verifica in modo da rispondere sempre adeguatamente alle esigenze degli utenti", Diozzi 2003 p. 22) e nella già citata 10a edizione dello *Harrod's librarians' glossary and reference book* ("**Library**. 1. A collection of books and other literary material kept for reading, study and consultation. 2. A place, building, room or rooms set apart for the keeping and use of a collection of books, etc." Prytherch 2005 p. 416)

oltre i classici limiti dell'istruzione volta a rendere gli utenti in grado di trovare e valutare informazioni e documenti.

Se invece, come ho argomentato più diffusamente nel capitolo 3.8 del mio libro *La biblioteca come ipertesto* (Ridi 2007), stanno maturando i tempi per un aggiornamento radicale del concetto stesso di biblioteca, che potrebbe individuare nell'ipertestualità il paradigma più efficace per descriverne natura e funzioni odierne e future, allora le cose potrebbero cambiare parecchio.

Infatti, negli ipertesti, le funzioni di lettura e scrittura sono così intrecciate, soprattutto in ambiente digitale, che diventa ogni giorno più artificioso individuare un confine preciso fra esse. Inoltre, quand'anche tale confine venisse individuato, costringere l'utente a limitare la propria azione sui documenti nell'alveo della sola lettura oppure della sola scrittura significherebbe rinunciare proprio a una delle maggiori potenzialità dei documenti ipertestuali stessi, snaturandoli e sterilizzandoli. È questo, e non altri, l'argomento più serio e pesante (benchè, paradossalmente, anche il meno utilizzato) da parte di chi vorrebbe introdurre in biblioteca una serie di servizi (posta elettronica, word processing, gestione o comunque partecipazione a blog, forum e altre tipologie di siti web) che ben poco hanno a che fare con la *lettura* di documenti e il *recupero* di informazioni,<sup>16</sup> configurandosi piuttosto come *scrittura* di documenti e come *produzione e diffusione* di informazioni.<sup>17</sup>

Se le biblioteche, consapevoli da una parte di trattare sempre più spesso documenti dalle marcate caratteristiche ipertestuali e dall'altra di costituire esse stesse dei veri e propri ipertesti, basati sulla crescente integrazione reciproca di documenti, utenti e servizi, decidessero<sup>18</sup> di superare quel confine fra lettura e scrittura che è da diversi secoli uno dei principali elementi costitutivi della natura stessa dell'istituzione finora nota come "biblioteca",<sup>19</sup> numerose sarebbero le conseguenze sui servizi da essa erogati agli utenti e sul suo posizionamento sociale.<sup>20</sup>

---

<sup>16</sup> Entrambi (documenti e informazioni) pubblicamente disponibili, anche se talvolta mediante tariffazione, e quindi assimilabili alle collezioni possedute dalla biblioteca, anche quando si tratta di risorse online.

<sup>17</sup> Per di più entrambi (documenti e informazioni) non sempre destinati ad essere resi pubblicamente disponibili - gratis o mediante tariffazione - perchè piuttosto riservati alla fruizione privata da parte dell'utente stesso e di un suo più o meno ristretto gruppo di interlocutori.

<sup>18</sup> Tale eventuale "decisione" (ma forse meglio chiamarla "direzione") ovviamente non dipenderà solo dai bibliotecari, ma anche (e soprattutto) da tendenze ed equilibri complessivi della società in cui le biblioteche sono immerse. Cfr. Traniello (2005), così sintetizzato dallo stesso autore in una intervista: "In ogni caso, tornando alle funzioni sociali della biblioteca, quello che ho cercato di sostenere è che le funzioni non possono definirsi a priori, partendo dai caratteri delle istituzioni. Vanno piuttosto esaminate nel loro formarsi e nelle strutture che sviluppano in relazione al divenire dell'azione sociale" (Traniello 2006).

<sup>19</sup> Che, a seguito di eventuali rilevanti mutazioni della propria natura e dei servizi erogati, potrebbe persino cambiare denominazione. D'altronde, se è vero che talvolta grandi cambiamenti nelle cose non si riflettono nei rispettivi nomi, è anche vero che talvolta bastano invece cambiamenti minimi (o addirittura nessun cambiamento) perchè avvengano mutazioni anche rilevanti nelle denominazioni.

<sup>20</sup> L'ipotesi è forse meno fantasiosa di quanto possa sembrare, anche se probabilmente si realizzerà in modi diversi da quelli che qui sono stati prefigurati: che la biblioteca elettronica sia anche un laboratorio in cui si propone in modo nuovo il rapporto circolazione/produzione dei documenti sembra acquisito, e da più parti si parla della biblioteca come di un luogo in cui si legge, si conserva, si scrive, si trascrive o in cui agli utenti possano essere messe a disposizione stazioni di lavoro ad

Fra tali conseguenze, che non è neppure il caso di elencare sommariamente in questa sede, ce ne sarebbe anche una, relevantissima, relativa all'ambito delle attività didattiche della biblioteca, che dovrebbero anch'esse estendersi oltre l'ambito della lettura (intesa in senso lato, includendo la capacità di trovare e recepire criticamente le informazioni) per coprire anche quello della scrittura (intesa anch'essa in senso ampio, come capacità di produrre, organizzare e diffondere informazioni e documenti). In questa ottica sarà possibile ritagliare, all'interno di **B2**, una gamma di attività formative complementari rispetto a quelle incluse in **B1**, che finalmente permetterà di poter parlare in senso pieno, e non artificiosamente dimidiato, di una vera e propria alfabetizzazione informativa completa, attenta quindi non solo al saper *fruire* ma anche al saper *costruire* informazioni e documenti.<sup>21</sup>

A questo punto non dovrebbe più essere un tabù neppure inserire fra gli obiettivi primari della nuova tipologia di istituzione (chiamiamola pure provvisoriamente "biblioteca arricchita" o "biblioteca allargata") anche l'alfabetizzazione informatica (computer literacy) e l'alfabetizzazione intesa in senso stretto (leggere, scrivere e fare di conto), che perfino le linee guida IFLA/Unesco sul servizio bibliotecario pubblico,<sup>22</sup> in linea generale piuttosto di manica larga nel definire i confini delle attività bibliotecarie, raccomandano di promuovere e sostenere, ma sempre e solo collaborando con altri soggetti (scuole, famiglie) più titolati ed attrezzati per farsene carico direttamente.

È del tutto evidente che un allargamento di tale portata delle funzioni bibliotecarie implicherebbe un enorme potenziamento delle attuali strutture esistenti non solo in Italia ma anche nei paesi dove le biblioteche sono maggiormente sviluppate. Ed è altrettanto evidente che ciò implicherebbe, a sua volta, un gettito finanziario infinitamente più ampio di quello che sia mai stato riservato alle biblioteche in qualsiasi paese del mondo. Ovvio anche che andrebbero completamente rimodellate sia la rete dei rapporti con le altre istituzioni pubbliche, prime fra tutte scuole e università (per organizzare cooperazioni, spartizioni dei compiti ed eventuali fusioni) che la politica delle assunzioni (per garantirsi tutte le nuove competenze professionali necessarie).

Ma gli aspetti finanziari, interistituzionali e di gestione del personale non sono gli unici di cui tenere conto, perchè ci si potrebbe anche domandare,

---

alte prestazioni e uno spazio Web per gestire i propri archivi e i propri dati, per trattare e indicizzare documenti, ecc. In definitiva, ci sembra che per le biblioteche si possa pensare, come sostiene Peter Brophy, ad un ruolo che vada oltre la funzione di intermediazione e si estenda ai processi di costruzione e organizzazione del sapere" (Solimine 2004 p. 228-229).

<sup>21</sup> Il settimo e ultimo "pilastro" dell'information literacy è costituito, per la britannica Society of college, national and university libraries, dalla "ability to synthesise and build upon existing information, contributing to the creation of new knowledge" (SCONUL 1999). Più in generale "there are lots of definitions and models of information literacy. Some authors perceive it as an 'umbrella' term, for example, incorporating tool literacy, resource literacy, social-structural literacy, research literacy, publishing literacy, technology literacy and critical literacy or computer literacy, library literacy, media literacy, network literacy and visual literacy" (Virkus 2004 p. 96-108).

<sup>22</sup> Cfr. IFLA (2002). In particolare si vedano, su questo tema, i punti 3.4.1 (p. 40-41) e 3.4.11 (p. 48-51).

relativamente alla finalità - prettamente bibliotecaria ed essenziale per ogni società autenticamente liberale e pluralista - di garantire ai cittadini da una parte la massima libertà nella scelta dei documenti da fruire e dall'altra la massima riservatezza riguardo a tale scelta, se fondere troppo, da una parte, fruizione e produzione di documenti e, dall'altra, la sfera documentaria con quella educativa, non comporterebbe un eccessivo rischio di compressione delle libertà individuali in tali ambiti, tradizionalmente ben difese (almeno in certi paesi) soprattutto nell'ambito della mera fruizione (Ridi 2006).

Si tratta, quindi, di una partita tutta da giocare - se mai la si giocherà - e dagli esiti assolutamente incerti. Ma anche nel caso che prevalesse lo scenario più rivoluzionario, resteranno comunque, all'interno di **B2**, numerosi contenuti completamente avulsi dalla sfera informativo-documentaria e che non avranno comunque niente a che vedere con le biblioteche e bibliotecari, neppure se "allargati" o "arricchiti", e che sarà quindi meglio lasciar insegnare a chi sia titolare di competenze, finanziamenti e obiettivi più specifici.

Altrimenti continueremo per sempre ad avere biblioteche dove è più facile trovare qualcuno disposto a insegnarci il bricolage piuttosto che a farci ottenere un prestito interbibliotecario, così come, del resto, già abbiamo uffici postali dove è più facile comprare l'ultimo disco di Adriano Celentano che spedire una raccomandata.

#### **4. Il reference digitale in biblioteca**

Dopo l'automazione dei cataloghi e insieme alla digitalizzazione delle collezioni, la terza grande sfida per le biblioteche di oggi e di domani è costituita dalla virtualizzazione del reference service, che costituisce anche uno snodo fondamentale in quel rapporto fra biblioteche e formazione che abbiamo analizzato nei primi tre paragrafi di questo testo.

Servizi di assistenza agli utenti svolti a distanza e quindi, da un certo punto di vista, "virtuali", sono sempre esistiti, ma il salto fra le tecnologie analogiche come il telefono, il fax e la corrispondenza cartacea e quelle digitali oggi disponibili è tale da giustificare in molti contesti la creazione di un "capitolo" a parte dedicato al reference service "digitale" o "virtuale", nel quale comunque restano tutto sommato prevalenti gli aspetti di continuità rispetto ai tradizionali servizi di assistenza, istruzione e informazione degli utenti.

Come si può intuire anche dai titoli in bibliografia, i termini "digitale" e "virtuale" sono, in questo contesto, sostanzialmente equivalenti ed intercambiabili, pur non risultando nè l'uno nè l'altro completamente soddisfacenti. "Virtuale", infatti è un termine eccessivamente vago e ambiguo, mentre l'attributo "digitale" parrebbe più appropriato per una collezione o

comunque per qualcosa di inanimato, piuttosto che per un servizio basato sul dialogo fra esseri umani. La dizione "reference online" sarebbe probabilmente più appropriata, ma ha avuto finora minore fortuna. Ulteriori termini utilizzati più raramente sono "reference remoto", "reference elettronico", "e-reference", "chiedi in biblioteca" e "chiedi al bibliotecario", nelle varie lingue e varianti (Benedetti 2003, Galluzzi 2004a).

Una certa attenzione va rivolta anche al termine "virtual reference desk" e al suo popolare acronimo VRD, che vengono talvolta utilizzati per indicare un vero e proprio servizio di reference digitale (ovvero un "virtual reference service" o VRS), laddove sarebbe invece più esatto ridurne l'ambito di applicazione a quei repertori di risorse online disponibili sui siti di molte biblioteche che costituiscono una utile premessa a un servizio di assistenza, ma che certo non lo esauriscono.

In ogni caso, comunque la si voglia chiamare, l'attività in questione consiste sostanzialmente nell'assistere, istruire e informare utenti fisicamente lontani dalle sedi delle biblioteche e dai relativi operatori utilizzando risorse telematiche e in particolare Internet.

Quattro sono i livelli, di crescente impegno per le biblioteche che vi si cimentano, su cui può assestarsi l'offerta di questo tipo di servizio.

- **VRD-1.** Limitarsi a predisporre un opac, un VRD e altri repertori di fonti informative, liberamente utilizzabili dagli utenti remoti sul sito della biblioteca. Non si tratta ancora, a rigore, di un vero e proprio servizio di reference, perchè è l'utente stesso che si "auto-aiuta", in modalità self-service, tuttavia creare e mantenere tali strumenti presuppone comunque, da parte della biblioteca, il lavoro di uno o più *reference librarian*.
- **VRD-2.** Utilizzare, per la creazione di tali repertori online di risorse informative, appositi software che ne permettano la personalizzazione e un uso interattivo da parte degli utenti registrati.
- **VRS-1.** Affiancare ai VRD (statici o personalizzabili) un vero e proprio VRS, ovvero la possibilità, per l'utente remoto, di interagire coi bibliotecari per ricevere assistenza personalizzata, sebbene attraverso strumenti che consentono solo un dialogo "in differita", come la posta elettronica. Si tratta del primo livello di vero e proprio reference digitale, definito talvolta "**asincrono**".
- **VRS-2.** A questo livello, variamente articolabile in base alle modalità gestionali e alle tecnologie impiegate, l'assistenza online dell'utente avviene addirittura in tempo reale (Coffman 2003, Kimmel - Heise 2003), sebbene

quasi sempre solo all'interno di orari definiti, grazie a videoconferenze, chat, sms, messaggistica istantanea, telefonate via internet (VoIP, voice over IP) con *Skype* o altri sistemi, browsing condiviso (a turno ciascuno degli interlocutori prende il controllo del browser altrui) e condivisione di mondi virtuali come *Second life*; si può parlare, in tal caso, di reference digitale "**sincrono**" oppure utilizzare i fuorvianti termini "live reference" e "real-time reference", che - se non adeguatamente contestualizzati - potrebbero far pensare piuttosto al tradizionale reference in presenza.

Nell'ambito di VRS-1 e VRS-2 il servizio di assistenza, tipicamente svolto da bibliotecari umani, potrebbe in futuro essere gestito, almeno ai livelli più elementari, da agenti e avatar automatizzati, con soluzioni al confine fra information retrieval, reference e intelligenza artificiale, verso le quali potrebbero evolvere gli attuali *automatic answering systems* telefonici e e-mail, ancora piuttosto primitivi.

Sempre a livello di VRS-1 e VRS-2, il reference digitale si interseca con un altro concetto collegato ma distinto, ovvero quello dell'e-learning. Così come fa parte delle varie attività inquadrabili all'interno del reference tradizionale anche l'istruzione dell'utenza (Rasetti 2004), allo stesso modo forme di insegnamento/apprendimento digitali, virtuali o online che dir si voglia possono far parte del reference digitale sia sincrone che asincrono. Ovviamente ciò non significa che l'e-learning della matematica o della geografia siano forme di reference service, ma solo che questo strumento sempre più diffuso può essere applicato anche alle discipline bibliografiche e biblioteconomiche, utilizzandolo per l'alfabetizzazione informativa degli utenti oltre che per la formazione e l'aggiornamento professionale dei bibliotecari (Allen 2002, Ballestra 2003, Fiorentini 2003, Ridi 2004, Tammaro 2004). Un ulteriore collegamento fra e-learning e reference digitale è costituito dal fatto che gli utenti del primo tipo di servizio tendono a diventare facilmente anche utenti del secondo (Mahoney 2002, Johnson - Reid - Newton 2004).

Così come il reference a distanza non è a rigore necessariamente digitale, allo stesso modo la formazione a distanza si può fare anche via radio, televisione o inviando dispense cartacee o videocassette per posta, anche se ormai tale espressione (e il relativo acronimo FAD) viene sempre più spesso utilizzata come sinonimo di e-learning online, con l'esclusione quindi persino dell'autoapprendimento mediante cd-rom, dvd o altri strumenti digitali offline.<sup>23</sup>

All'interno della FAD, intesa quindi d'ora in poi esclusivamente come digitale e online, si possono distinguere tre diversi livelli.

---

<sup>23</sup> Paradossalmente, nel linguaggio corrente, un cd-rom che introducesse gli utenti di una biblioteca ai suoi servizi o che illustrasse i rudimenti della ricerca bibliografica, pur essendo indubbiamente uno strumento digitale e pur costituendo una forma di apprendimento/insegnamento tipica del reference service, rischierebbe di fuoriuscire dagli ambiti sia del reference digitale che dell'e-learning, per come tali termini vengono comunemente intesi.

- **FAD-0.** Spesso viene già considerata attività formativa quella che, in una classificazione più rigorosa, potrebbe benissimo restare nell'ambito prettamente editoriale, sebbene magari multimediale e ipertestuale, ovvero la predisposizione e diffusione online di contenuti didattici digitali in vari formati. A questo livello l'interazione fra docenti e discenti (e fra i discenti stessi) manca, oppure avviene esclusivamente durante le lezioni tradizionali che vengono spesso intercalate al lavoro online.<sup>24</sup>
- **FAD-1.** Solo a questo livello inizia il vero e proprio e-learning, che implica una stretta interazione fra docenti e discenti (e possibilmente anche fra i discenti stessi, per non parlare di quella, ancora più rara, fra i docenti), permettendo richieste di chiarimento e approfondimento, momenti di discussione e meccanismi di valutazione e autovalutazione, tutti svolti online in modalità asincrona. I materiali didattici digitali adottati dovrebbero essere strutturati in modo tale da integrarsi pienamente in tale flusso, potendosi così legittimamente fregiare del titolo di *learning object*, talvolta impropriamente attribuito anche ai materiali "statici" tipici di FAD-0.
- **FAD-2.** Come il livello precedente, ma con in più la possibilità di interazioni in tempo reale, grazie alle stesse tecnologie utilizzabili per il VRS-2.

## 5. Strumenti e competenze per il reference digitale

Per fare reference digitale ci sono tre tipi di risorse imprescindibili, delle quali non si può fare a meno per mettere in piedi un servizio accettabile: del personale competente e con sufficiente tempo a disposizione, delle fonti informative a cui tale personale possa attingere per offrire aiuto agli utenti e le risorse tecnologiche (hardware, software, infrastrutture di rete, assistenza tecnica) necessarie per organizzare il servizio e far arrivare tale aiuto fino agli utenti remoti.

Per quanto riguarda le fonti informative, esse sono indispensabili, tanto nel reference tradizionale quanto in quello digitale, sia per recuperare le informazioni richieste dagli utenti che per istruire gli utenti stessi a consultarle autonomamente. In entrambi i casi, contrariamente a quello che potrebbe superficialmente sembrare, è indispensabile conoscerne le principali tipologie e

---

<sup>24</sup> "Si parla di 'formazione mista' nel caso in cui i due metodi [online e offline] vengano impiegati all'interno dello stesso corso. La tendenza attuale è quella di erogare corsi di formazione mista, in cui i momenti di formazione in aula rappresentano circa il 30 per cento della durata dell'intero corso. La formazione mista prevede generalmente un intervento in presenza, una fase di apprendimento individuale, un momento di attività in rete centrato su discussioni, esercitazioni e produzione collaborativi" (Fiorentini 2003, p. 8). L'approccio "misto", quindi, può permanere anche ai livelli FAD-1 e FAD-2.

averne a portata di mano una discreta selezione sia in ambito digitale che in quello analogico.

Impensabile proporre in questa sede degli elenchi commentati di tipologie e tantomeno di singole opere, per i quali si rimanda piuttosto a Del Bono (2000) in ambito tradizionale e a Metitieri - Ridi (2005) e a Ridi (2008) per il versante digitale.

Sul fronte tecnologico, mentre per la costruzione e la manutenzione di VRD statici sono sufficienti dei normali editor testuali (da *Word* a *NotePad*) e HTML (da *Homesite* a *Dreamweaver*), per quanto riguarda quelli personalizzabili dagli utenti si stanno diffondendo, soprattutto nelle biblioteche universitarie, software molto costosi che consentono di creare e gestire "portali" unificati per l'accesso a una pluralità di fonti informative digitali locali e remote. Non si è ancora giunti a un accordo completo, nè in letteratura nè nella pratica professionale, sul termine da utilizzare per identificare questa tipologia di prodotti, che viene spesso individuata coi nomi di alcune delle sue più diffuse applicazioni commerciali: *MetaLib*, *ENCompass*, *MuseSearch* ecc. (Dorner - Curtis 2003), spesso proposte dai rispettivi produttori in abbinamento con software (collegati ma distinti) per il cosiddetto "reference linking" (*SFX*, *LinkSeeker*, *LinkFinderPlus* ecc.). Essi possono generalmente essere estesi fino ad includere il tradizionale opac della biblioteca, consentendo una metainterrogazione globale che può condurre, di volta in volta, ai metadati di una risorsa posseduta in fulltext solo in formato cartaceo oppure al fulltext stesso di una gamma più o meno ampia di risorse digitali locali o remote, acquisite o selezionate, gratuite o tariffate (Ridi 2007 cap. 2.9).

Sempre a livello di VRD-2, fra i vari software che consentono all'utente di plasmare su misura dei propri bisogni informativi i repertori messi a disposizione dalle biblioteche, annotando, valutando, selezionando e ordinando le risorse ivi contenute (Cavaleri 2001, Longo 2001b), può valere la pena di citare anche i meno versatili *MyLibrary* (utilizzato, fra gli altri, dal progetto di VRD cooperativo fra biblioteche pubbliche *SegnaWeb* <<http://www.segnaweb.it>>) e *Scout Portal Toolkit* (utilizzato, fra gli altri, dal progetto di VRD cooperativo specializzato *DFP* <<http://www.aib.it/dfp>>), che hanno però il vantaggio di essere *open source* e quindi gratuiti.

Lo strumento principe del reference digitale asincrono è sempre stato e resta tutt'ora la posta elettronica, meglio se gestita da software per la gestione di mailing list (dal sofisticato ma costoso *Listserv* <<http://www.lsoft.com/products/listserv.asp>> al prodotto *open source Mailman* <<http://www.gnu.org/software/mailman/index.html>> fino ai "Gruppi" gratuiti sponsorizzati da *Yahoo!* <<http://it.groups.yahoo.com>>). Infatti un buon servizio di base a livello VRS-1 può essere fornito semplicemente mettendo a

disposizione su web dei moduli (*form*) strutturati per l'effettuazione delle richieste da parte degli utenti e utilizzando una mailing list che conduca tali richieste all'intero staff dei *reference librarian* coinvolti, ben formati e dotati di precise regole per stabilire chi, quando, come, in che misura e a quale livello dovrà rispondere a ciascuna richiesta.

Ma è a livello di VRS-2, ovvero di reference digitale "in tempo reale" o "sincrono" che ci si può veramente sbizzarrire con le soluzioni tecnologiche più disparate, tutte finalizzate a mettere in contatto due o più persone distanti fisicamente ma collegate via Internet attraverso canali testuali, audio, video o loro varie combinazioni, come descritto in vari manuali di e-learning (Banzato 2002, Bruschi - Perissinotto 2003, Eletti 2002) o, più in generale, di comunicazione digitale (Metitieri 2003).

Sia in ambito VRS-1 che VRS-2, i vari strumenti utilizzati possono anche venire integrati all'interno di un unico "virtual reference software" (Longo 2001a) come *VRLplus*, *LSSI Virtual Reference* o *Virtual Reference Toolkit* (Boss 2005) che li inserisca in una cornice comune, evitando le duplicazioni e rendendo più fluidi i passaggi sia per le attività di front-office (scelta dell'interfaccia, dialogo in contemporanea con più utenti o colleghi, navigazione parallela fra utente e addetto, ecc.) che per quelle di back-office (filtraggio e smistamento delle richieste di aiuto, aggiornamento degli strumenti repertoriali, training dello staff, archiviazione di domande e risposte riutilizzabili, ecc.).

Anche per quanto riguarda l'e-learning, tutti i livelli da FAD-0 a FAD-2 possono essere gestiti sia, più artigianalmente, con una serie di software indipendenti fra loro (e-mail, mailing list o altri "forum di discussione", newsgroup o altre "bacheche", chat, audioconferenze, videoconferenze, browsing condiviso, editor per produrre documenti digitali in vari formati, strumenti per "caricare" (*uploading*) e "scaricare" (*downloading*) tali documenti da uno spazio online condiviso, ecc.) sia, in modo più fluido e sofisticato, con pacchetti integrati (o "piattaforme") chiamati LMS (Learning Management System), fra i quali si può citare *Moodle*, utilizzato, fra gli altri, da CILEA e Formez.

Il personale coinvolto nel servizio dovrebbe avere già una buona conoscenza sia teorica che pratica dei metodi e dei problemi "classici" del reference e della formazione degli utenti (Aghemo 1992, Leonardi 2000, Rasetti 2004, Lucchini 2007), possibilmente maturata attraverso l'esperienza di gestione di un servizio di assistenza agli utenti "tradizionale". E, prima di inaugurare un VRS-2, sarebbe meglio che la biblioteca e il suo personale fossero passati attraverso una fase di VRS-1.

Inoltre lo staff dovrebbe essere in grado di padroneggiare la posta elettronica e gli altri strumenti di comunicazione digitale impiegati, non solo dal punto di

vista strettamente tecnologico ma anche da quello dello stile (Metitieri 2003), per non incorrere in problemi tipici dei neofiti (Ronan - Reakes - Cornwell 2003) come le "scarse abilità di comunicazione interpersonale, deboli capacità di autoprogrammazione e gestione del tempo, difficoltà a definire delle priorità e a controllare le proprie opinioni" (Longo 2004, p. 75).

Occorre infine essere ben consapevoli che intraprendere la strada del reference digitale, a fronte di una positiva estensione quantitativa e di un miglioramento qualitativo<sup>25</sup> del servizio di reference complessivo fornito dalla biblioteca, comporta un aumento del carico di lavoro dello staff, almeno finché l'utenza prevalente continuerà ad essere quella "in carne ed ossa". "La gestione non può dipendere dall'iniziativa estemporanea o dall'interesse personale di singoli addetti il cui allontanamento potrebbe diventare addirittura causa della chiusura del servizio. Si può avviare una sperimentazione solo se si hanno condizioni di operatività che garantiscano la disponibilità di tempo-lavoro libero da diverse e spesso concorrenti mansioni. Non è realistico confidare nella possibilità di rispondere alle domande che arrivano per posta elettronica tra una intervista e l'altra: le diverse articolazioni del servizio richiedono tempi e disponibilità diversi e non possono entrare in concorrenza" (Benedetti 2003 p. 16-17).

## **6. Metodi e problemi del reference digitale**

C'è chi ripone maggiore (Katz 2003) o minore (Longo 2004) fiducia nel reference digitale sincrono (VRS-2) rispetto a quello asincrono (VRS-1), così come c'è chi attribuisce maggiore (Comba 2000) o minore (Ridi 2001) importanza agli aspetti tradizionalmente considerati più "caldi" nella comunicazione che si svolge fra utenti e bibliotecari durante il servizio di reference. Ma, al di là delle specifiche tecnologie e soluzioni organizzative, molte delle quali in stallo fra la distribuzione di banali dispense o repertori online e approcci altamente interattivi ma anche enormemente esigenti in termini di risorse umane, reference digitale ed e-learning costituiscono sicuramente la sfida del futuro nel settore della formazione e dell'assistenza degli utenti delle biblioteche, in quanto costituiscono, in prospettiva, l'unica possibilità economicamente sostenibile per fornire un numero crescente di competenze in ambiti dove l'approccio tradizionale è sempre meno in grado di garantirle.

Non si tratta, quindi, di disquisire, un po' snobisticamente, se il reference digitale sia più o meno efficace e "caldo" rispetto a quello in presenza, ma di accettare, realisticamente o forse cinicamente, che si tratta dell'unica forma di assistenza davvero accessibile per un numero crescente di utenti, che non

---

<sup>25</sup> "Riuscire a convogliare in media elettronici una quota importante delle transazioni informative porterà benefici in termini di precisione, standardizzazione, economia di risorse, monitoraggio, misurazione, valutazione, equità" (Ridi 2001 p. 48-49).

metteranno mai - o quasi - piede nella nostra biblioteca "reale", ma che invece potrebbero diventare assidui frequentatori del suo sito web se lo scoprissero efficace nella soddisfazione dei loro bisogni informativi.

Un approccio analogo può anche guidare la scelta fra VRS-1 e VRS-2. Al di là dei rischi insiti nel modello "call center" stesso, se applicato pedissequamente in un ambito dove è quasi sempre meglio ricevere una risposta seria ed esauriente domani piuttosto che essere liquidati con una battuta generica (o addirittura imprecisa) oggi, il reference sincro 24/7 (cioè 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana) ha dei costi insostenibili per le biblioteche italiane (probabilmente anche se riunite in consorzi), ed è quindi sicuramente più realistico nel nostro paese, almeno allo stato attuale e per diversi altri anni, concentrarsi sul livello VRS-1, sperimentandolo, estendendolo e consolidandolo. Eventuali limitate sperimentazioni di VRS-2 potranno semmai più sensatamente presentarsi non come servizi autonomi, ma come sessioni speciali per determinate categorie di utenti o di problemi (ad esempio gli utenti interni che hanno difficoltà nell'usare dal loro ufficio il nostro nuovo opac) attivate, se e quando servono e possiamo permettercele, all'interno di un VRS-1.

In ogni caso, sia per VRS-1 che per VRS-2 e come ogni volta che si voglia offrire sistematicamente un servizio di qualsiasi tipo, occorre stabilirne i limiti, anche in un ambiente digitale dove uno sguardo superficiale potrebbe considerarli inesistenti o irrilevanti.

Prima di tutto occorrerà stabilire il tipo di domande ammissibili (escludendo ad esempio quelle di ambito giuridico e medico che vadano aldilà dell'individuazione di una fonte, oppure tutte quelle fattuali per limitarsi a quelle bibliografiche), la filosofia delle relative risposte ("educativa" nell'insegnare all'utente come trovare e valutare egli stesso le fonti oppure "sostitutiva" nel recuperare e fornire comunque l'informazione finale desiderata) e la quantità di tempo dedicabile a ogni richiesta,<sup>26</sup> ma senza inventarsi niente, rifacendosi semplicemente alle regole del reference tradizionale adottate dalla biblioteca. Se tali regole non fossero mai state formalizzate, oppure se la cooperazione con altre biblioteche ne imponesse l'armonizzazione, l'inaugurazione del reference digitale potrebbe essere l'occasione per farlo.

Lo stesso vale per tutto ciò che riguardi la privacy degli utenti e il trattamento dei loro dati personali (Johnston 2003). Anche per quanto riguarda il copyright i problemi sono in linea di principio identici a quelli del reference tradizionale, sebbene essi vengano acuiti dalla probabile prevalenza di documentazione in formato digitale fra quella citata nelle risposte, che si potrebbe avere la

---

<sup>26</sup> "Definire quanto tempo è possibile dedicare a una domanda, per aree tematiche e/o per livelli di servizio, e quindi stabilire se si è in grado di assicurare solo il quick ready-reference, oppure se si può giungere fino alla consulenza e all'invio documenti" (Boretti 2001).

tentazione di inviare sempre e in grandi quantità a qualsiasi utente, senza aver prima verificato i suoi diritti di accesso e i nostri diritti di diffusione (Butler 2000). Oltre ai diritti d'autore economici occorrerà anche fare molta attenzione a quelli morali, spesso disinvoltamente (ma non per questo meno colpevolmente) violati in Rete, ad esempio girando a una mailing list un messaggio privato senza la necessaria autorizzazione del mittente.

Il livello minimo del servizio, consistente nel rispondere brevemente e rapidamente (ovvero entro una o al massimo due giornate lavorative<sup>27</sup>) a domande sulla biblioteca e i suoi servizi e anche solo "ci spiace, non siamo in grado di rispondere a questo tipo di domande" a quelle non ammesse, dovrebbe essere svolto sempre, anche in assenza di un VRS strutturato, a partire dal momento stesso in cui si pubblicizza un indirizzo e-mail della biblioteca.<sup>28</sup> Esattamente come chiunque risponda a una telefonata proveniente dall'esterno dovrebbe essere sempre in grado di dire con certezza se domani la biblioteca sarà aperta e se a una determinata ora sarà possibile prendere in prestito un libro.

Un tipo di limitazione che, diversamente da quelle finora citate e da tutti gli altri aspetti del servizio affrontabili in uno spirito di massima continuità fra reference tradizionale e digitale,<sup>29</sup> assume nel mondo online un rilievo del tutto inedito, fino a porsi come uno dei problemi centrali, è quello della definizione del bacino di utenza. Infatti, mentre nel mondo reale sono la stessa distanza geografica o altre caratteristiche della sede fisica a "proteggere" i *reference librarian* dall'assalto di utenti "impropri" o comunque troppo numerosi (nessuno arriva fino al reference desk della biblioteca della Camera dei Deputati per chiedere dove prendere la metropolitana, e chi ha i compiti per casa da fare si sparpaglia fra migliaia di biblioteche scolastiche e pubbliche), in Rete invece tutte le domande potrebbero teoricamente convergere sul sito più attraente, più visibile, più accessibile, più efficiente o semplicemente più "fortunato".

Nonostante i tentativi di esplicitare con la massima chiarezza sul sito della biblioteca quale sia l'utenza di riferimento e quali le tipologie di domande previste, e nonostante gli sforzi di identificare l'utenza (inevitabilmente mediante autocertificazione, per non appesantire eccessivamente le procedure), l'unica soluzione realistica a questo problema sembra piuttosto essere la cooperazione in servizi che offrano all'utente una unica interfaccia per le

---

<sup>27</sup> Tempi massimi di reazione che potrebbero essere considerati ragionevoli anche in caso di risposte già esaurienti oppure interlocutorie, del tipo "per poterle rispondere dovrei prima porle a mia volta alcune richieste di precisazione" oppure "la sua domanda è piuttosto impegnativa, prevediamo di poterle fornire una risposta entro N giorni".

<sup>28</sup> "Gli operatori devono [...] rispondere al 100% delle domande che vengono rivolte, anche se solo con '*Sono spiacente, non lo so, ma può provare...*'" (IFLA 2004).

<sup>29</sup> Altri esempi possono essere il multilinguismo (l'ideale sarebbe che il dialogo con gli utenti venisse svolto, sia nel mondo digitale che in quello reale, nella lingua preferita dall'utente, compatibilmente con le risorse umane e finanziarie della biblioteca), l'accessibilità (che dovrebbe essere garantita non solo per le pagine web del servizio di reference digitale e per il relativo modulo di richiesta, ma anche per l'intero sito della biblioteca, così come l'accuratezza, la chiarezza e l'aggiornamento delle informazioni ivi contenute) e l'integrazione fra il reference service inteso in senso stretto e le attività di educazione dell'utenza (essenziale tanto in ambiente analogico quanto in quello digitale).

domande, ma che smistino poi l'onere delle risposte fra più biblioteche, anche in base alle competenze disciplinari o alla localizzazione geografica.

D'altronde, come si è già detto nel precedente paragrafo, gestire un servizio di reference digitale a livello di singola biblioteca è assai impegnativo, e addirittura pressochè impossibile se si sceglie l'approccio "sincrono" (Ward - Mervar - Loving - Kronen 2003). Inoltre "il modello consortile di organizzazione del lavoro e lo sviluppo di risorse condivise si adattano perfettamente all'ambiente della rete" (IFLA 2004), quindi, se la cooperazione fra biblioteche va incoraggiata comunque, nel settore del reference digitale essa diventa indispensabile (Galluzzi 2004b p. 244-257), sia a livello di predisposizione di VRD, per evitare inutili doppioni e sprechi di risorse e per fornire prodotti di maggiore qualità, che di gestione di VRS, per ottimizzare le risorse umane disponibili, per garantire un orario di servizio maggiore e un tempo di attesa minore e per spartirsi più equamente un'utenza non più legata strettamente al territorio.

Se quindi, come è auspicabile, gli addetti al servizio sono più d'uno, occorre stabilire e oliare un meccanismo (non necessariamente a livello di software) che distribuisca nel modo migliore fra essi l'onere della risposta, permettendo peraltro a tutti di accedere all'archivio delle domande e delle risposte retrospettive, sia per verificare la presenza di eventuali quesiti inevasi, sia perchè l'intera squadra sia in grado di aggiornarsi per subentrare nella transazione se necessario.<sup>30</sup> Particolare attenzione va posta nell'evitare il frequente caso in cui nessuno risponde perchè tutti sono convinti che ci penserà qualcun altro.

Un elenco pubblico di FAQ (*frequently asked questions*, ovvero domande frequenti, con le relative risposte) può essere utile, sebbene oneroso da mantenere, non tanto nella speranza che la sua lettura da parte degli utenti eviti qualche domanda, quanto piuttosto perchè le risposte potranno spesso limitarsi ad indicarne quella di volta in volta più appropriata. Ovviamente occorrerà prima depurarle da qualsiasi riferimento personale, in osservanza alle norme sulla privacy, che dovranno comunque essere tenute presenti anche nel caso che l'accesso resti riservato allo staff, il quale potrà attingervi per rispondere a quesiti ripetitivi con formule standard. Più in generale sarebbe bene standardizzare il più possibile le parti più strutturate delle risposte, come i soggetti, le formule introduttive e di saluto, le firme e le citazioni.

Incoraggiare la formalizzazione delle richieste di aiuto tramite un modulo strutturato (*form*) posto sul sito della biblioteca o del consorzio serve

---

<sup>30</sup> Al livello più semplice può bastare una mailing list a cui vengano indirizzate le domande e alla quale siano iscritti tutti gli addetti. Anche le risposte saranno inviate, per conoscenza, alla stessa mailing list, garantendo l'aggiornamento di tutti gli addetti ed evitando doppie risposte. Se l'elaborazione della risposta si rivelasse impegnativa, la stessa mailing list può servire per avvisare i colleghi di non intervenire, perchè c'è già qualcuno che si è preso in carico la transazione.

sicuramente a risparmiare il tempo del bibliotecario, e paradossalmente spesso anche quello dell'utente. Quest'ultimo infatti non rischierà così di dover replicare a una risposta interlocutoria del bibliotecario, spesso necessaria per precisare meglio l'oggetto e il contesto della ricerca attraverso i canonici filtri previsti dalla tradizionale "intervista di reference". Non bisogna però esagerare, costringendo a riempire decine di campi obbligatori per ottenere in risposta un semplice "sì", una collocazione o l'orario di un servizio. Meglio, quindi, permettere anche l'invio di un semplice e-mail e prevedere, sebbene in subordine, "la possibilità di formulare domande o di ricevere risposte anche con modalità alternative come il telefono, il fax e l'appuntamento in biblioteca, compatibili con altre abilità e sensibilità" (Benedetti 2003 p. 18).

Un altro principio del reference tradizionale che assume online un rilievo particolare è quello della *par condicio* fra utenti, ovvero l'evitare ogni discriminazione nella quantità di tempo e nell'accuratezza delle ricerche dedicate a ciascuno di essi, indipendentemente, ad esempio, dall'età, dal sesso, dallo status sociale e dal mezzo di comunicazione utilizzato per entrare in contatto con la biblioteca. Occorrerà quindi che le risorse a disposizione dell'ufficio reference vengano ripartite proporzionalmente nel modo più equo (e periodicamente aggiornato) fra servizi per gli utenti locali, servizi a distanza tradizionali (telefono, fax, lettere) e servizi digitali.

Il reference è sempre stato uno dei servizi bibliotecari più difficili da monitorare e valutare, a causa della volatilità e dell'estrema personalizzazione degli interventi. In ambiente digitale il problema risulta notevolmente attenuato, grazie alla persistenza degli scambi con gli utenti e alla maggiore standardizzazione indotta dall'uso di *form* nelle domande e di formule ricorrenti nelle risposte, che permettono di raccogliere dati quantitativi con maggiore completezza e coerenza. Resta invece anche online la difficoltà di ottenere un feedback dall'utente, che tende a "scompare" dopo aver ottenuto una risposta, senza far capire al bibliotecario se essa è stata considerata efficace o meno, rendendo estremamente ardue le misurazioni della *user satisfaction* e della qualità del servizio offerto (Galluzzi 2001, Massari 2005, Tufano 2005, McClure - Lankes - Gross - Choltco-Devlin 2002).

## **7. Linee guida ed esperienze di reference digitale**

Fino al 1998, nonostante esistessero già da almeno cinque anni esperienze significative di reference digitale, soprattutto nelle biblioteche anglosassoni e scandinave (Sloane 1998), non si erano ancora diffusi standard e linee guida relativi a tali attività ancora sperimentali (Sloane 2001). Più o meno da tale data si è sviluppata invece una fase, culminata con le linee guida pubblicate dalla sezione *Reference work* dell'IFLA nel Novembre 2003 e successivamente perfezionate nel 2004 e nel 2005 (IFLA 2004), in cui si è cercato di dare ordine

e prospettiva alle iniziative pionieristiche e spesso informali degli anni precedenti. Non c'è d'altronde da meravigliarsi di tale fioritura, poichè "la necessità di linee guida e di standard diventa ancora più importante nel momento in cui i servizi di reference digitale gestiti ormai in modo consortile continuano ad svilupparsi" (IFLA 2004).

"Le *IFLA digital reference guidelines*, poichè si possono considerare una specie di quintessenza delle numerose linee guida nate dalla pratica biblioteconomica di diverse realtà internazionali, si caratterizzano per un livello di generalità molto elevato e dunque non forniscono vere e proprie soluzioni organizzative, bensì mettono in evidenza cosa non può mancare nel documento organizzativo posto a fondamento del servizio e, più in generale, quali sono le tappe principali della riflessione nella progettazione di un servizio di reference digitale. Le *Linee guida* IFLA si articolano in due parti, la prima dedicata all'organizzazione del servizio, la seconda alla pratica dello stesso. Così, nella prima parte il focus è relativo alla politica, alla pianificazione, all'assegnazione delle risorse umane e finanziarie, alla formazione, alla definizione dell'interfaccia, agli aspetti giuridici, alla promozione e alla valutazione, nella seconda ci si sofferma invece sui contenuti del servizio e sulle specificità di quella particolare modalità di reference realizzata mediante sessioni chat (ancora assente nel panorama bibliotecario italiano)" (Galluzzi 2004a p. 190).

Per linee guida più concrete e dettagliate rispetto a IFLA (2004) e a Sloane (2001), occorre rivolgersi piuttosto a quelle, spesso periodicamente aggiornate, dei principali progetti di VRS cooperativo a livello internazionale, fra i quali si possono citare *Question Point* <<http://www.questionpoint.org>>, sviluppato da OCLC e dalla Library of Congress, e l'inglese *Enquire* <<http://www.peoplesnetwork.gov.uk>>. Molto utile può essere anche consultare le linee guida preparate da Johnson - Reid - Newton (2004) dell'Università di Aberdeen per l'Unesco, dotate anche di una ricca bibliografia, e quelle sviluppate dalla Reference and User Services Association (RUSA 2004). Degne di nota anche le linee guida per il reference digitale rivolto agli utenti più giovani, proposte da *The Virtual Reference Desk* (Kasowitz 1998) e quelle su misurazione e valutazione delle università di Syracuse e della Florida (McClure - Lankes - Gross - Choltco-Devlin 2002). Numerose esemplificazioni, schemi, schermate e consigli pratici sono contenute nei tre manuali pubblicati da Neal-Schuman (Meola - Stormont 2002, Janes 2003, Lipow 2003).

In Italia ancora le esperienze sono poche, sia a livello cooperativo che di singola biblioteca, e soprattutto con ancora troppi pochi utenti per ottenerne un test sistematico significativo. Parrebbe quasi che l'utente italiano, abituato a siti di ogni genere che non rispondono neppure ai quesiti più banali, stenti a credere che ne esistono alcuni che addirittura chiedono di essere interrogati sulle questioni più svariate. D'altronde una recente inchiesta su un piccolo campione

(Mazzocchi - Ridi 2008) ha mostrato come neppure con un basso volume di richieste tutti i servizi bibliotecari italiani di reference digitale riescano ad essere affidabili e tempestivi.

A livello di VRD cooperativi si possono citare come esempi tre progetti con differente spettro ma identica filosofia che ruotano attorno ad *AIB-WEB* <<http://www.aib.it>>, i già citati *SegnaWeb* (risorse online di ogni argomento selezionate da biblioteche prevalentemente pubbliche) e *DFP* (risorse online di ambito giuridico, statistico ed economico selezionate da biblioteche prevalentemente specializzate) e anche il *MAI* <<http://www.aib.it/aib/lis/opac1.htm>> (un repertorio estremamente specializzato di opac italiani, curato da bibliotecari provenienti dalle istituzioni più disparate).

A livello di VRS le realtà più attive in Italia sono quelle universitarie, avvantaggiate sia da un'utenza e da un orizzonte di possibili domande più ristrette che da una maggiore disponibilità di risorse tecnologiche, ma vanno ricordate anche esperienze cooperative come *Chiedi in biblioteca* <[http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi\\_web/chiedi\\_biblioteca](http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca)> della Regione Toscana, attivo da Giugno 2003, che attualmente coinvolge una ventina di biblioteche pubbliche, o di singole biblioteche come *Chiedilo al bibliotecario* <<http://www.bibliotecasalaborsa.it/content/reference/online-reference.php>> di Sala Borsa a Bologna, attivo da Settembre 2002 e che da Dicembre 2005 si è coordinato con altre biblioteche cittadine (Benedetti 2003, Gentilini - Menarbin 2003). Ulteriori esperienze sono state illustrate negli atti dei convegni AIB-ER (2001) e Paravano (2005) e possono essere individuate tramite i repertori curati da Gargiulo (2009b) e da SegnaWeb (2009).

## 8. Bibliografia

Include esclusivamente i testi citati. Per una rassegna più completa sul reference digitale si vedano Gargiulo (2009a), Johnson - Reid - Newton (2004) e Tufano (2005). Gli URL sono stati verificati l'ultima volta il 15 Gennaio 2009.

AGHEMO, A. (1992) *Informare in biblioteca*, Milano, Editrice bibliografica.

AIB (2003) *Standard sulla competenza informativa per gli studi universitari*, traduzione italiana a cura di Alina Renditiso e Alberto Scarinci con la collaborazione di Cinzia Bucchioni e Serafina Spinelli per la Commissione nazionale università e ricerca dell'AIB di *Information literacy competency standards for higher education* (Association of college and research libraries, 2000), in *AIB-WEB*, <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/tracrl.htm3>>.

AIB-ER (2001) *Il servizio di reference nell'era digitale*, atti del convegno di studio organizzato dall'Associazione Italiana Biblioteche, Sezione Emilia-

Romagna, 30 novembre - 1 dicembre 2000,  
<<http://didattica.spbo.unibo.it/aiber/refdig.htm>>.

ALLEN, B. (2002) *E-learning and teaching in library and information services*, London, Facet.

BALLESTRA, L. (2003) *E-learning e information literacy. Un connubio vincente*, in «Biblioteche oggi», 21, n. 10, p. 11-23, oppure <<http://www.bibliotecheoggi.it/2003/20031001101.pdf>>.

BANZATO, M. (2002) *Apprendere in rete. Modelli e strumenti per l'e-learning*, Torino, UTET.

BENEDETTI, F. (2003) *Chiedilo al bibliotecario. Suggerimenti per la pianificazione di un servizio di reference digitale*, in «Biblioteche oggi», 21, n. 2, p. 15-23, oppure <<http://www.bibliotecheoggi.it/2003/20030201501.pdf>>.

BORETTI, E. (2001) *Il reference della biblioteca pubblica nella società della conoscenza*, in AIB-ER (2001), <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/boretti.htm>>.

BOSS, R. W. (2005) *Virtual reference*, Chicago, American library association, <<http://www.ala.org/ala/pla/plapubs/technotes/virtualreference.htm>>.

BRUSCHI, B. - PERISSINOTTO, A. (2003) *Come creare corsi on line*, Roma, Carocci.

BUTLER, B. (2000) *Designing a virtual reference desk. Intellectual property considerations*, in LANKES - COLLINS - KASOWITZ (2000), p. 91-109.

CAVALERI, P. (2001) *Servizi personalizzati online della biblioteca*, in «Biblioteche oggi», 19, n. 7, p. 70-90, oppure <<http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010707001.pdf>>.

COFFMAN, S. (2003) *Going live. Starting & running a virtual reference service*, with contributions by Michelle Fiander, Kay Henshall and Bernie Sloan, Chicago, American library association.

COMBA, V. (2000) *Comunicare nell'era digitale*, Milano, Editrice bibliografica.

DEL BONO, G. (2000) *La bibliografia. Un'introduzione*, Roma, Carocci.

- DEVOTO, G. - OLI, G. C. (2004) *Il dizionario della lingua italiana*, edizione 2004-2005, Firenze, Le Monnier, 2004.
- DIOZZI, F. (2003) *Glossario di biblioteconomia e scienza dell'informazione*, Milano, Editrice Bibliografica.
- DORNER, D. G. - CURTIS, A. M. (2003) *A comparative review of common user interface software products for libraries*, report commissioned by the National library of New Zealand Te Puna Matauranga o Aotearoa. National library of New Zealand, <[http://www.natlib.govt.nz/files/CUI\\_Report\\_Final.pdf](http://www.natlib.govt.nz/files/CUI_Report_Final.pdf)>.
- ELETTI, V. (2002) *Che cos'è l'e-learning*, a cura di Valerio Eletti, Roma, Carocci.
- FEDERICI, C. - GAMBA, C. - TRAPLETTI, M. L. (2005) *Professione bibliotecario. Come cambiano le strategie di formazione*, atti del convegno di «Biblioteche oggi», Milano, 11-12 Marzo 2004, a cura di Carlo Federici, Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti, Milano, Editrice Bibliografica.
- FIorentINI, B. (2003) *Biblioteche e formazione a distanza*, in «Biblioteche oggi», 21, n. 4, p. 7-20, oppure <<http://www.bibliotecheoggi.it/2003/20030400701.pdf>>.
- GALLUZZI A. (2001) *La valutazione del reference nell'era digitale*, in AIB-ER (2001), <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/galluzzi.htm>>.
- GALLUZZI A. (2004a) *Il reference che verrà*, in «Bollettino AIB», 44, n. 2, p. 183-194.
- GALLUZZI A. (2004b) *Biblioteche e cooperazione. Modelli, strumenti, esperienze in Italia*, Milano, Editrice bibliografica.
- GARGIULO P. (2009a) *Risorse di reference digitale. Bibliografia selettiva*, in AIDA *Lavorincorso* <<http://www.aidaweb.it/reference/bibrefdig.html>>, creazione 2002-05-07, ultimo aggiornamento 2009-01-12.
- GARGIULO P. (2009b) *Risorse di reference digitale. Chiedi al bibliotecario, chiedi alla biblioteca, chiedi in biblioteca, chiedilo a noi, scrivici*, in AIDA *Lavorincorso* <<http://www.aidaweb.it/reference/chiedi.html>>, creazione 2002-10-14, ultimo aggiornamento 2009-01-14.
- GENTILINI, V. - MENARBIN, E. (2003) *Quali domande. Tipologia e analisi dell'utenza*, in «Biblioteche oggi», 21, n. 2, p. 23-27, oppure <<http://www.bibliotecheoggi.it/2003/20030202301.pdf>>.

IFLA (2002) *Il servizio bibliotecario pubblico. Linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo*, preparate dal gruppo di lavoro presieduto da Philip Gill per la Section of Public Libraries dell'IFLA, edizione italiana a cura della Commissione nazionale Biblioteche pubbliche dell'AIB, Roma, AIB.

IFLA (2004) *Linee guida per il servizio di digital reference*, traduzione italiana a cura di Valentina Comba e Raffaella Ingrosso, con la revisione di Paola Gargiulo e Sonia Minetto, in *AIB-WEB* <<http://www.aib.it/aib/cen/ifla/srwdigref.htm>> a cura di Andrea Marchitelli.

JANES, J. (2003) *Introduction to reference work in the digital age*, New York - London, Neal-Schuman.

JOHNSON, I. M. - REID, P. H. - NEWTON, R. (2004) *Guidelines for e-reference library services for distance learners and other remote users*, Aberdeen, The Robert Gordon University. Department of Information Management. Aberdeen Business School, <[http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL\\_ID=17486&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=17486&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)>.

JOHNSTON, S. D. (2003) *Rethinking privacy for the virtual library*, in LANKES - MCCLURE - GROSS - POMERANTZ (2003) p. 41-46.

KASOWITZ, A. S. (1998) *Guidelines for information specialists of K-12 digital reference services*, in *WebJunction*, <<http://www.webjunction.org/askadigests/articles/content/439109>>.

KATZ, B. (2003) *Digital reference services*, edited by Bill Katz, Haworth information press, Binghamton (NY). Pubblicato anche come «The reference librarian», 79/80 (2002/2003).

KIMMEL, S. - HEISE, J. (2003) *Virtual reference services. Issues and trends*, edited by Stacey Kimmel and Jennifer Heise, Binghamton, Haworth information press. Pubblicato anche come «Internet reference services quarterly», 8, n. 1/2.

LANKES, R. D. - COLLINS, J. W. III - KASOWITZ, A. S. (2000) *Digital reference services in the new millennium. Planning, management, and evaluation*, edited by R. David Lankes, John W. Collins III, Abby S. Kasowitz, New York - London, Neal-Schuman.

LANKES, R. D. - MCCLURE, C. R. - GROSS, M. - POMERANTZ, J. (2003) *Implementing digital reference services. Setting standards and making it*

*real*, edited by R. David Lankes, Charles R. McClure, Melissa Gross, Jeffrey Pomerantz, New York - London, Neal-Schuman.

LEONARDI, C. (2000) *I servizi di informazione al pubblico. Il rapporto con l'utente in una biblioteca amichevole*, Milano, Editrice bibliografica.

LIPOW, A. G. (2003) *The virtual reference librarian's handbook*, Berkley - New York - London, Library solutions - Neal-Schuman.

LONGO, B. (2001a) *I servizi di reference nell'era dell'accesso*, in «Biblioteche oggi», 19, n. 3, p. 42-58, oppure <<http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010304201.pdf>>.

LONGO, B. (2001b) *Dal progetto web all'integrazione dei servizi*, in «Biblioteche oggi», 19, n. 7, p. 28-37, oppure <<http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010702801.pdf>>.

LONGO, B. (2004) [Recensione a KATZ 2003], in «Biblioteche oggi», 22, n. 7, p. 74-76.

LUCCHINI, P. (2007) *La formazione dell'utente. Metodi e strategie per apprendere la biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica.

MAHONEY, P. B. (2002) *Distance learning library services. The tenth off-campus library services conference*, edited by Patrick B. Mahoney, Binghamton, Haworth information press. Pubblicato anche come «Journal of library administration», 37, n. 1/2-3/4.

MASSARI, A. (2005) *Attivazione e valutazione del servizio di reference presso la Biblioteca di discipline umanistiche dell'Università di Bologna*, in «Bibliotime», 4, n. 1, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-viii-2/massari.htm>>.

MAZZOCCHI, J. - RIDI, R. (2008) *La reattività dei siti web bibliotecari*, «Biblioteche oggi», XXVI, n. 3, p. 29-32, oppure <<http://www.bibliotecheoggi.it/content/20080302901.pdf>>.

MCCLURE, C. R. - LANKES, R. D. - GROSS, M. - CHOLTCO-DEVLIN, B. (2002) *Statistics, measures, and quality standards for assessing digital reference library services. Guidelines and procedures*, Syracuse - Tallahassee, Syracuse University - Florida State University.

- MEOLA, M. - STORMONT, S. (2002) *Starting and operating live virtual reference services. A how-to-do-it manual for librarians*, New York - London, Neal-Schuman.
- METITIERI, F. (2003) *Comunicazione personale e collaborazione in Rete. Vivere e lavorare tra email, chat, comunità e groupware*, Milano, Franco Angeli.
- METITIERI, F. - RIDI, R. (2005) *Biblioteche in Rete. Istruzioni per l'uso*, terza edizione, Roma-Bari, Laterza. Disponibile integralmente anche online a <<http://www.laterza.it/bibliotecheinrete/>> con un aggiornamento a Giugno 2008.
- PARAVANO, C. (2005) *Informare a distanza. I servizi di reference remoto e il ruolo della cooperazione*, giornata di studio, Firenze, 10 dicembre 2003, atti a cura di Carlo Paravano, Firenze, Regione Toscana - Pagnini editore, parzialmente disponibile anche a <[http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi\\_web/chiedi\\_biblioteca/convegno/](http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/convegno/)>.
- PRYTHERCH, R. (2005) *Harrod's librarians' glossary and reference book. A directory of over 10,200 terms, organizations, projects and acronyms in the areas of information management, library science, publishing and archive management*, 10th ed., compiled by Ray Prytherch, Aldershot, Ashgate.
- RASETTI, M. S. (2004) *La biblioteca trasparente. Istruzione all'utenza come strategia organizzativa*, Pisa, Edizioni ETS.
- RIDI, R. (1998) *Alfabetizzazione informativa e cittadinanza telematica. Le risorse informative in rete fra globalizzazione planetaria e localizzazione metropolitana*, in *La biblioteca, il cittadino, la città*, atti del XLII Congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche, Trieste, 27-28-29 novembre 1996, a cura di Romano Vecchiet, Roma, AIB, p. 96-107.
- RIDI, R. (2001) *Lo specchio digitale. La comunicazione elettronica della biblioteca tra integrazione e interazione*, in «Biblioteche oggi», 19, n. 6, p. 46-52, oppure <<http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010604601.pdf>>.
- RIDI, R. (2004) *Le relazioni pericolose. Affinità e divergenze fra biblioteca e scuola al tempo della Rete*, in *La biblioteca condivisa. Strategie di rete e nuovi modelli di cooperazione*, atti del convegno di «Biblioteche oggi», Milano, 13-14 Marzo 2003, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice bibliografica, p. 156-169. Anche in *E-LIS* da Aprile 2004, <<http://eprints.rclis.org/archive/00001164/>>.

- RIDI, R. (2005) *La biblioteca come portale delle letture. Identità di un'istituzione e pratica del leggere*, in «Biblioteche oggi», 23, n. 6, p. 33-43.
- RIDI, R. (2006) *Sulla natura e il futuro della biblioteca pubblica. Lettera aperta a Claudio Leombroni*, «Bollettino AIB», 46, n. 1/2, p. 87-90. Anche in *E-LIS* da Dicembre 2006, <<http://eprints.rclis.org/8098/>>.
- RIDI, R. (2007) *La biblioteca come ipertesto. Verso l'integrazione dei servizi e dei documenti*, Milano, Editrice Bibliografica.
- RIDI, R. (2008) *Strumenti e strategie per la ricerca di informazioni WWW*, versione 3.10, 3 Marzo 2008, in *ESB Forum* <<http://www.burioni.it/forum/ridi-mot.htm>>.
- RONAN, J. - REAKES, P. - CORNWELL, G. (2003) *Evaluating online real-time reference in an academy library. Obstacles and recommendations*, in KATZ 2003, p. 225-240.
- RUSA (2004) *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*, prepared by the MARS digital reference guidelines ad hoc committee, Chicago, American library association. Reference and user services association, <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/archive/protools/referenceguide/virtrefguidelines.cfm>>.
- SCONUL (1999) *Information skills in higher education. A SCONUL position paper*, 1999, <[http://www.sconul.ac.uk/groups/information\\_literacy/seven\\_pillars.html](http://www.sconul.ac.uk/groups/information_literacy/seven_pillars.html)>.
- SEGNAWEB (2008) *Chiedi @lla tua biblioteca*, in *SegnaWeb* <<http://www.segnaweb.it/disciplines/00-chiedi-lla-tua-biblioteca.html>>, creato 2006-03, ultimo aggiornamento 2009-01-02.
- SLOANE, B. (1998) *Service perspectives for the digital library. Remote reference services*, in *Service to remote users*, special issue edited by Lorraine J. Haricombe of «Library trends», 47, n. 1.
- SLOANE, B. (2001) *Servizi di reference elettronico. Una proposta di linee guida*, traduzione italiana a cura della Commissione Nazionale Università e Ricerca dell'AIB, in *AIB-WEB* <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/trsloan.htm>> a cura di Serafina Spinelli. Versione originale: *Electronic reference services. Some suggested guidelines*,

in «Reference and user services quarterly», 38, p. 77-81, oppure  
<<http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/guide.html>>.

SOLIMINE, G. (2004) *La biblioteca. Scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma-Bari, Laterza, p. 228-229.

TAMMARO, A. M. (2004) *Le biblioteche di fronte alla sfida dell'e-learning*, in «Biblioteche oggi», 22, n. 9, p. 59-62.

TRANIELLO, P. (2005) *Biblioteche e società*, Bologna, Il Mulino.

TRANIELLO, P. (2006) *La biblioteca ha ancora una funzione sociale?*, intervista a Paolo Traniello a cura di Domenico Ciccarello, «AIB notizie», 18, n. 10, p. 8-9, oppure <<http://www.aib.it/aib/editoria/n18/1008.htm3>>.

TUFANO, G. (2005) *Valutazione del servizio di reference digitale*, tesina bibliografica elaborata durante il corso di bibliografia tenuto dal prof. M. Ceresa, Scuola vaticana di biblioteconomia, anno accademico 2004/2005, in *AIDA Lavorincorso* da giugno 2005, <<http://www.aidaweb.it/lavorincorso/tufano.html>>.

VIGINI, G. (1985) *Glossario di biblioteconomia e scienza dell'informazione*, Milano, Editrice Bibliografica.

VIRKUS, S. (2004) *Information literacy and learning*, in *Libraries without walls 5. The distributed delivery of library and information services*, edited by Peter Brophy, Shelagh Fisher and Jenny Craven, London, Facet, p. 96-108.

WARD, J. - MERVAR, D. - LOVING, M. - KRONEN, S. (2003) *Going it alone. Can a small/medium-sized library manage live online reference?*, in KATZ 2003, p. 311-322.

WEBB, J. - POWIS, C. (2004) *Teaching information skills. Theory and practice*, London, Facet.