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

WP-LIS-8: Working Papers in Library and Information Science, n. 8
(collana digitale curata da Riccardo Ridi)



I concetti fondamentali del servizio di reference

Versione 1.0 (Febbraio 2010)

di Riccardo Ridi

Riccardo Ridi

Università Ca' Foscari di Venezia
<<http://www.burioni.it/forum/ridi>> <ridi@unive.it>

I concetti fondamentali del servizio di reference

Versione 1.0 (Febbraio 2010)

Questo documento, redatto e messo in linea sul sito dell'Università della Tuscia nel Febbraio 2010 come materiale didattico per il master in e-learning dell'anno accademico 2009/2010, è distribuito tramite licenza Creative Commons Attribution 3.0 (CC BY) e include alcune parti, adattate e aggiornate, delle seguenti pubblicazioni:

- Riccardo Ridi, *Internet in biblioteca*, Milano, Editrice bibliografica, 1996;
- Riccardo Ridi, *Ricerca e selezione delle fonti di informazione*, Roma, Ministero per i beni culturali e ambientali - RAI - Italia lavoro - AIB, 1998;
- Fabio Metitieri e Riccardo Ridi, *Biblioteche in Rete*, Roma-Bari, Laterza, 3a ed., 2005.

INDICE

1. L'intermediazione informativa	p. 2
1.1. Il docuverso	
1.2. Domanda, offerta e intermediazione informative	
1.3. Indicizzazione e reference	
1.4. La catena documentaria classica	
1.5. Catene documentarie alternative	
1.6. Controllo bibliografico universale e disponibilità universale delle pubblicazioni	
2. Le opere di consultazione	p. 10
2.1. Tipologie delle opere di consultazione	
2.2. La sala di consultazione	
2.3. Criteri di selezione delle opere di consultazione	
2.4. Criteri di selezione specifici per opere a stampa	
2.5. Criteri di selezione specifici per banche dati	
2.6. Criteri di selezione specifici per risorse internet	
3. Il servizio di reference	p. 17
3.1. Natura del servizio informativo bibliotecario	
3.2. Tipologie di transazioni informative	
3.3. Tipologie di servizi informativi	
3.4. Filosofie del servizio informativo	
3.5. L'intervista e i filtri	
3.6. Il servizio informativo a distanza	
3.7. Monitoraggio e valutazione del servizio informativo	
4. La fornitura dei documenti	p. 23
4.1. Document delivery e interlibrary loan	
4.2. Le fasi del servizio DD & ILL	
4.3. Current awareness service	
4.4. Disseminazione selettiva dell'informazione	
5. Bibliografia italiana essenziale sul servizio di reference	p. 29

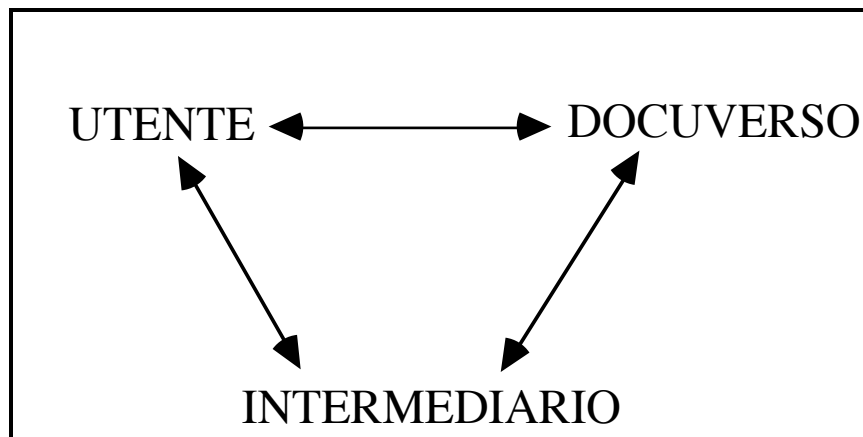
1. L'intermediazione informativa

1.1. Il docuverso

Ogni **documento** è costituito da una serie di **dati** o **informazioni**, immateriali, incarnate in un **supporto** materiale, prodotto dalla tecnologia corrente. I dati e il modo in cui sono ordinati costituiscono in un certo senso il software, mentre il supporto costituisce l'hardware. Il guru digitale Nicholas Negroponte, nella stessa ottica, ama distinguere i bit di informazione dagli atomi di materia, esaltando l'importanza dei primi, ma dimenticando che essi non potrebbero esistere senza i secondi.

Bibliotecari, documentalisti, mediatecari e tutti i professionisti dell'informazione si occupano dei documenti soprattutto in quanto veicolano dati, ma occorrerà anche che di volta in volta le specificità tecnologiche e concettuali dei vari supporti vengano adeguatamente conosciute, per permettere e favorire la circolazione delle informazioni che essi ospitano. Importante è però non invertire mezzi e fini: la conoscenza dei supporti tecnologici è per un bibliotecario vicaria rispetto a quella dell'organizzazione dei relativi contenuti informativi.

Il **docuverso** è l'universo, ovvero la totalità, di tutti i documenti disponibili alla fruizione, prodotti in qualsiasi codice o linguaggio e su qualsiasi tipo di supporto. In prima approssimazione lo spazio informativo in cui si muovono **domanda** e **offerta informativa** potrebbe essere rappresentato così:



1.2. Domanda, offerta e intermediazione informative

Il docuverso costituisce l'**offerta informativa**, ovvero una quantità sterminata e in gran parte disorganizzata di documenti di vario tipo (testuali, grafici, sonori, ecc.) e su vari supporti. A fronte di tale offerta esiste, in varie forme, una **domanda informativa** (o **bisogno informativo**), ovvero una serie di soggetti conoscitivi (che chiameremo **utenti**) che hanno necessità, desiderio o curiosità, per qualunque motivo, di acquisire le informazioni contenute nel docuverso.

L'utente è spesso in grado di soddisfare autonomamente i propri bisogni informativi, scegliendo all'interno del docuverso i documenti che servono ad appagarli, ma talvolta risulterà invece necessario o comunque proficuo l'intervento (a priori o a posteriori) di un **intermediario informativo**, che permetta, faciliti o ottimizzi l'incontro fra domanda e offerta informativa.

E' proprio questo, in sostanza, il ruolo di bibliotecari, documentalisti, mediatecari, gestori di siti web e altri operatori dei servizi informativi (ai quali d'ora in poi mi riferirò, per brevità, col termine omnicomprensivo "bibliotecari").

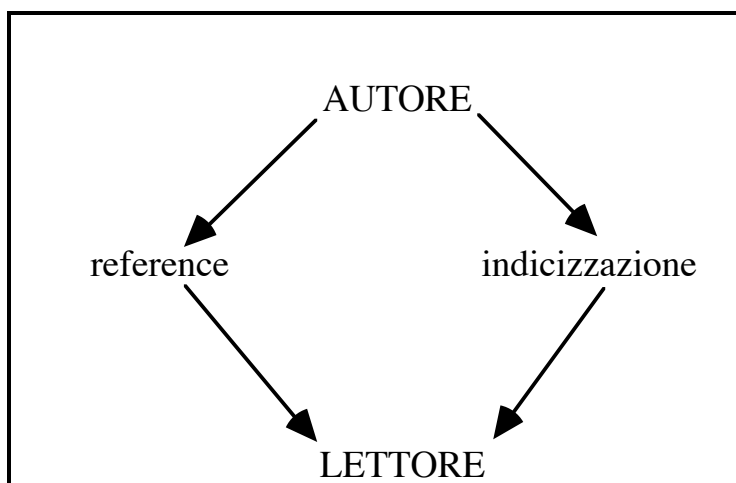
1.3. Indicizzazione e reference

I due strumenti principali utilizzati dai bibliotecari per raggiungere la massima efficacia nell'incontro fra domanda e offerta informativa sono da una parte l'**indicizzazione** (intesa in senso ampio, che comprenda sia la catalogazione descrittiva che l'indicizzazione semantica) e dall'altra i servizi di **reference**.

L'**indicizzazione** è una attività che si effettua a priori, a monte, su una serie di documenti che si prevede possano prima o poi essere ricercati dagli utenti, giusto nel caso (**just in case**) che possa un giorno essere utilizzata per facilitare l'individuazione delle informazioni veicolate dai documenti.

Il **reference** è una attività che si effettua a posteriori, a valle, nei confronti degli utenti che si stanno approssimando a cercare i documenti di loro interesse, proprio al momento (**just in time**) in cui ne hanno effettivamente bisogno, mirata a scoprire e soddisfare gli specifici bisogni informativi dei singoli utenti.

Grazie a indicizzazione e reference l'intermediario informativo riesce a ottimizzare l'incontro fra domanda e offerta informativa, permettendo alle informazioni di passare con la massima efficacia dagli autori ai lettori dei documenti.



Mettere in ordine informazioni ("congelate" in vari tipi di supporti) in modo da poterle facilmente ritrovare quando qualcuno ne ha bisogno è la funzione comune ad ogni biblioteca, prima che successive specializzazioni ne specifichino di ulteriori.

Una utopica indicizzazione perfetta sarebbe così intuitiva e completa che chiunque individuerebbe senza sforzo (e senza intermediari) ciò che cerca. Analogamente un servizio di reference altrettanto perfetto, dotato di risorse illimitate, troverebbe qualsiasi cosa anche nel più caotico disordine.

Ma purtroppo la perfezione non è di questo mondo e così catalogatore e addetto al reference service devono coesistere, collaborare e venirsi incontro, ricordandosi che - come dicono gli informatici - "spazzatura dentro, spazzatura fuori", ovvero non si può sperare che una macchina, un computer o un sistema informativo producano autonomamente e magicamente dati più accurati e ordinati di quelli che vi sono stati immessi.

Questo incontrarsi a metà strada, lungi dal costituire un accidente contingente, costituisce proprio la specificità del bibliotecario, "cugino" sia dell'information-broker (un procacciatore di informazioni su commissione, per il quale i dati sono il punto di partenza) che dell'indicizzatore delle banche dati (che non incontra mai gli utenti per cui sta catalogando, e per il quale i dati sono il punto di arrivo), ma diverso da entrambi proprio perchè equidistante fra essi.

Ciò non significa che la virtù stia esattamente nel mezzo e che la professionalità del bibliotecario debba immolarsi sull'altare dell'*aurea mediocritas*, ma solo che ogni biblioteca deve individuare quella specifica ed irripetibile combinazione di servizi che la definiscono, trovando un proprio punto di equilibrio fra le molteplici esigenze esistenti.

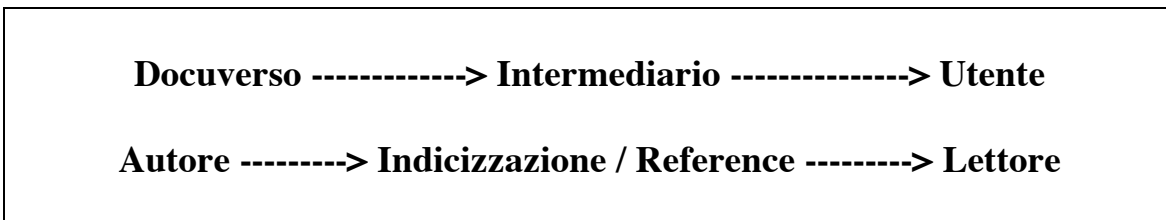
Ciò è possibile - soprattutto in regime di scarsità di risorse - solo se vengono chiaramente definiti e pubblicizzati i compiti precipui della singola biblioteca (o - almeno - della tipologia di cui essa fa parte) e viene stilata di conseguenza una tavola delle priorità, su cui basarsi per definire le percentuali di risorse da dedicare ai vari servizi. Un ovvio corollario è che nessuno dei servizi fondamentali deve ridursi a zero, se si vuole continuare a parlare propriamente di "biblioteca".

Solo così l'utente viene autenticamente soddisfatto nelle sue sacrosante esigenze, perchè le sue aspettative possono indirizzarsi senza dispersione proprio a chi può e deve soddisfarle. La biblioteca non deve essere nè "catalogocentrica" nè "utentocentrica" ma deve piuttosto fare centro su se stessa ed essere intesa *iuxta propria principia*, senza inseguire le cicliche mode del momento, a seconda delle quali immagazzinare o estrarre informazioni diventa di volta in volta rispettivamente il massimo o il minimo della professionalità, laddove invece entrambe le attività possono essere svolte, in diversi contesti, a svariati livelli di complessità e solo dalla loro armonica integrazione può scaturire un servizio davvero soddisfacente.

Per approfondire i concetti di documento, docuverso, informazione e indicizzazione si rinvia al volume di Riccardo Ridi ***Il mondo dei documenti: cosa sono, come valutarli e organizzarli***, pubblicato da Laterza nel gennaio 2010.

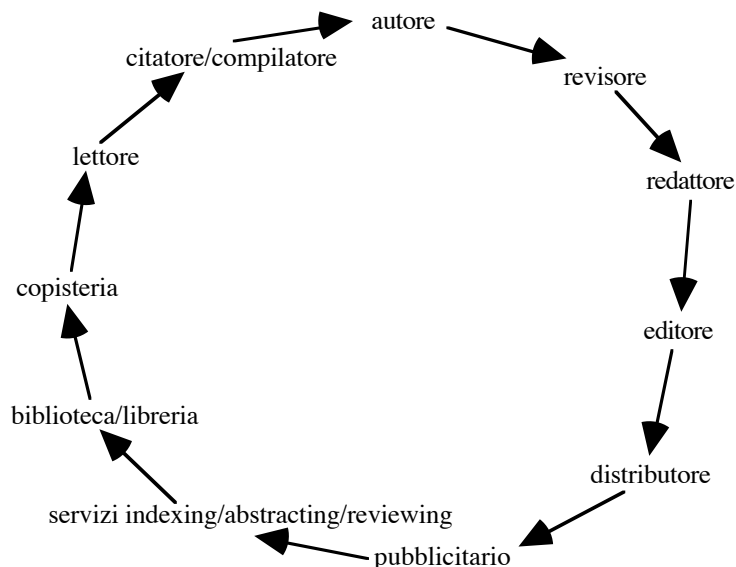
1.4. La catena documentaria classica

Gli schemi di trasferimento dell'informazione illustrati nei paragrafi 1.1 e 1.3:



sebbene utili per un primo inquadramento generale, sono ovviamente troppo semplicistici, perchè in realtà lo spazio informativo in cui domanda e offerta informativa si incontrano (o talvolta *non* si incontrano) è molto più complesso, e coinvolge molti più soggetti.

Una rappresentazione leggermente più articolata, ma pur sempre fortemente semplificatoria, della cosiddetta **catena documentaria** (o dell'informazione) che produce e articola il docuverso potrebbe essere questa:



Autore = il produttore (persona, gruppo o ente) primario del contenuto informativo del documento. Può essere uno scrittore, un giornalista o un esperto di un determinato campo, ma anche un illustratore, un grafico, un musicista, un programmatore, un regista multimediale, ecc.

Revisore = il responsabile (unico o collettivo) che valuta se il documento ha il valore (di volta in volta scientifico, accademico, giornalistico, commerciale, ecc.) sufficiente per essere pubblicato. In ambiente scientifico spesso le riviste, per giudicare il valore degli articoli proposti per la pubblicazione si dotano di un comitato di consulenti (**referee**) a cui viene talvolta tenuta nascosta l'identità degli autori (**peer reviewing**).

Redattore = chi collabora con l'autore, in una fase precedente o successiva all'accettazione per la pubblicazione da parte dell'editore, per migliorare e arricchire il

documento, adattandolo allo specifico supporto e alla sede editoriale che lo ospiterà. Spesso chiamato **editor** (da non confondere con l'editore, in inglese publisher), talvolta coincide col revisore. Questo anello redazionale della catena documentaria può essere esteso a comprendere l'attività di numerosi soggetti che concorrono con l'autore alla produzione del documento, dal **grafico** al **correttore di bozze**.

Editore = l'imprenditore privato o l'ente pubblico che si assume la responsabilità e l'onere (e l'eventuale profitto, eventualmente condiviso con l'autore) di "pubblicare", ovvero di rendere pubblicamente disponibile il contenuto informativo creato dall'autore materializzandolo su un supporto e creando così il documento. Per la realizzazione materiale del documento l'editore si avvale di strutture tecnologiche come ad esempio la **tipografia** (per i documenti a stampa), interne o esterne, dalle quali storicamente si è nel corso del tempo evoluta e differenziata la sua stessa figura.

Distributore = l'imprenditore privato o l'ente pubblico che si occupa di far circolare materialmente gli esemplari del documento o, nel caso di banche dati in linea o di pagine web, di metterne a disposizione l'originale elettronico su un calcolatore raggiungibile per via telematica dagli utenti.

Pubblicitario = chi, su commissione dell'editore o del distributore, si occupa di diffondere la notizia dell'avvenuta pubblicazione del documento e di invitare gli utenti ad acquistarlo o comunque a usufruirne.

Servizi di indicizzazione, abstracting e reviewing che, con varie finalità diverse da quelle del pubblicitario (che agisce su mandato diretto di editore o distributore), si occupano di documentare e diffondere la notizia dell'avvenuta pubblicazione del documento, catalogandolo in modo da renderlo reperibile in base alle sue caratteristiche descrittive e semantiche (indicizzazione) e/o compilandone **riassunti (abstract)**, **recensioni** e **rassegne (review)**. In questo anello della catena documentaria si muovono soggetti assai diversi, dalle varie riviste che pubblicano recensioni, alle agenzie pubbliche che producono le **bibliografie nazionali** (dalla cui articolata sommatoria dovrebbe scaturire il **controllo bibliografico universale** dell'intero docuverso), alle grandi aziende produttrici di banche dati bibliografiche.

Biblioteca = luogo in cui i documenti vengono messi a disposizione degli utenti, gratuitamente o comunque in modo facilitato, per la consultazione in loco o il prestito temporaneo. I bibliotecari utilizzano gli strumenti dell'indicizzazione e del reference, centrati sulla specifica utenza della singola biblioteca, per facilitare l'incontro fra l'utente e gli specifici documenti di cui di volta in volta necessita.

Poichè l'intero docuverso non può ovviamente essere messo a disposizione in ciascuna biblioteca (e neppure nelle più grandi), ognuna di esse ne selezionerà un sottoinsieme di cui assicurarsi il **possesso** (ownership) in loco, giusto nel caso (**just in case**) che ne venga richiesto l'uso, mentre per il resto ci si organizzerà in modo da garantire l'**accesso** (access) ai documenti posseduti altrove, proprio al momento (**just in time**) in cui vengono richiesti, facendoseli inviare (col **prestito interbibliotecario** degli originali o la **fornitura del documento** in copia) o raggiungendoli direttamente per via telematica, qualora siano disponibili in questa forma. La rete bibliotecaria fornisce così nel suo complesso quella

disponibilità universale delle pubblicazioni altrimenti irrealizzabile a livello di singola biblioteca.

Libreria = luogo in cui i documenti prodotti o ristampati più recentemente vengono messi a disposizione degli utenti per l'acquisto. Nessuna libreria può permettersi di esporre contemporaneamente sui propri scaffali la totalità dei documenti acquistabili sul mercato al momento. Ciascuna seleziona in base alla propria utenza quali tenere, mentre tutti gli altri possono essere individuati tramite appositi repertori (**catalogo dei libri in commercio, repertorio dei cd-rom in commercio, ecc.**) e ordinati. Per certe categorie di documenti vengono utilizzati, accanto alla libreria, anche altri punti-vendita: edicole, computer-shop, supermercati, ecc.

Copisteria = luogo in cui gli utenti possono effettuare, a pagamento, riproduzioni dei documenti da loro stessi procurati. Una grossa percentuale di tali riproduzioni è lesiva dell'attuale legislazione sul copyright e il diritto d'autore, ma ciò non toglie che, dal punto di vista descrittivo, si tratti di un importante anello della catena documentaria, con cui occorre confrontarsi. Il "problema" non è limitato alle fotocopie di documenti cartacei, perchè le più recenti tecnologie stanno rendendo possibile la copia fedele, perfino casalinga, di pressochè tutti i supporti, e in particolar modo di quelli elettronici, che permettono la creazione di copie digitali identiche all'originale.

Lettore = detto anche utente o **utente finale**, è il fruitore (ed eventualmente l'acquirente) del documento, ovvero l'autentico *primus movens* dell'intera catena documentaria, ben più dell'autore, con cui possiamo comunque idealmente farlo coincidere, per chiudere il circolo.

Compilatore = sorta di "anello mancante" fra autore e lettore attualmente in gran voga, soprattutto sul web (dove fioriscono numerosi i menu di menu di menu, sorta di *mise en abîme* documentaria), costituisce una sorta di "autore debole" che non pretende di produrre nuova informazione ma semplicemente di selezionare e riarrangiare quella già esistente, quasi come se documentasse i propri percorsi di lettura. Detto anche "citatore" o "raccoglitore di link".

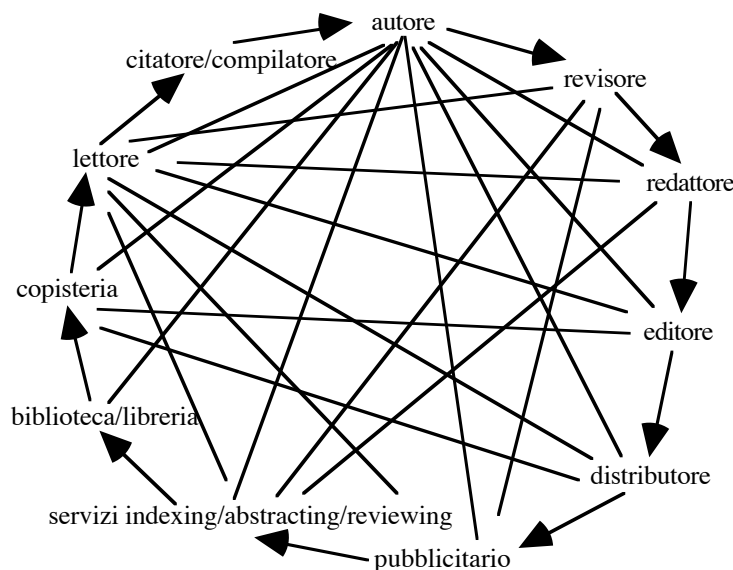
1.5. Catene documentarie alternative

In realtà il modello ideale illustrato nel paragrafo 1.4, sebbene semplificato, non viene quasi mai percorso per intero dai documenti, che spesso saltano delle tappe, ne accorpano altre e eseguono percorsi alternativi. Ecco solo qualche esempio:

- il lettore che acquista direttamente dall'editore;
- l'autore che pubblica in proprio pagandosi un tipografo;
- la biblioteca che si fa editrice in proprio di cataloghi, periodici e altre pubblicazioni e che talvolta li vende anche direttamente;
- i servizi bibliografici che oltre a indicizzazione e abstract dei documenti ne forniscono anche il testo completo (**full-text**).

Nell'emergente paradigma della "pubblicazione" in rete, che affianca e influenza, senza pretesa di soppiantarla, l'editoria cartacea e quella - più recente ma tutto sommato ancora "tradizionale" - su supporti elettronici portatili (cd-rom, dvd, ecc.), la canonica catena

documentaria, prima relativamente lineare (si fa per dire, trattandosi di un circolo), si complica e si trasfigura, permettendo ad ogni soggetto in gioco di abbandonare la posizione diligentemente mantenuta per secoli e di entrare in rapporto diretto con qualsiasi altro soggetto, scavalcando, sostituendo e accorpando funzioni che erano tradizionalmente riservate ad altri, configurando la nuova catena documentaria come una vera e propria rete ipertestuale.



Alle varie figure professionali che tradizionalmente assolvevano la funzione di filtro qualitativo (limitiamoci pure a pensare a editori, librai e bibliotecari) non basterà però, per salvarsi, additare il rischio dell'*information overload* e dell'inquinamento informativo. Dovranno invece rimboccarsi le mani, affrontare coraggiosamente il nuovo ambiente informativo e dimostrare, se ne saranno capaci, che i loro servizi sono ancora utili e meritano una ricompensa dal mercato o dalla società.

1.6. Controllo bibliografico universale e disponibilità universale delle pubblicazioni

Due principi fondamentali del docuverso, purtroppo solo ideali, sono quelli del controllo bibliografico universale e della disponibilità universale delle pubblicazioni, entrambi oggetto di appositi programmi dell'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA): **UBC** (Universal Bibliographic Control) e **UAP** (Universal Availability of Publications).

"Con l'espressione 'controllo bibliografico universale' si designa un sistema internazionale finalizzato a rendere universalmente e immediatamente disponibili, su diversi supporti e in una forma standardizzata definita e accettata in ambito internazionale, le registrazioni bibliografiche delle pubblicazioni prodotte in tutti i paesi; tale sistema si fonda sull'insieme dei sistemi nazionali di controllo bibliografico, responsabili, ciascuno per il proprio paese, della documentazione completa e autorevole della propria produzione editoriale" (Giovanni Solimine, *Controllo bibliografico universale*, Roma: AIB, 1995, p. 5).

L'obiettivo da raggiungere sarebbe dunque quello, utopico ma continuamente riaffiorante, di catalogare l'intero docuverso. Ma conoscere l'esistenza di tutti i documenti che

potrebbero soddisfare un mio bisogno informativo non mi basta, se non posso poi accedere al loro contenuto informativo, ovvero possederli o almeno leggerli in copia.

Si passa così naturalmente alla seconda grande utopia documentaria, ovvero quella di raccogliere in un unico spazio reale (la Biblioteca di Alessandria) o virtuale (lo **Xanadu** di Theodor Holm Nelson, che non a caso ha coniato il termine "docuverso") la totalità dei documenti esistenti. Più realisticamente, l'UAP si accontenterebbe che fosse possibile farsi inviare il documento desiderato dal luogo dove risiede.

"La documentazione della produzione editoriale corrente e retrospettiva, oggetto del programma UBC, non è sufficiente a soddisfare le esigenze degli utenti delle biblioteche, se non si forniscono loro anche strumenti per la localizzazione e il reperimento del materiale segnalato dai servizi bibliografici. Complementare ad una politica di accesso all'informazione è, quindi, un servizio di accesso ai documenti, attraverso il prestito interbibliotecario, e oggi anche attraverso più sofisticati mezzi di trasmissione a distanza. Il programma UAP intende garantire proprio la "universal availability" delle pubblicazioni di cui l'utente è venuto a conoscenza grazie alle attività legate al programma UBC" (Giovanni Solimine, *Controllo bibliografico universale*, Roma: AIB, 1995, p. 69).

Ma come si può essere sicuri che, da qualche parte, almeno un esemplare del documento desiderato sarà stato effettivamente accantonato? Per consentirmi l'accesso *just in time* occorrerà comunque che qualcun altro abbia mantenuto una forma di possesso *just in case*. Ecco l'importanza del **deposito legale** obbligatorio di alcuni esemplari di ogni documento presso determinate biblioteche di ciascun paese.

Solo cooperando fra loro a livello di deposito legale, di registrazione bibliografica e di prestito interbibliotecario le biblioteche potranno raggiungere, collettivamente, un ragionevole livello di quella effettiva disponibilità pubblica dei documenti che costituisce l'essenza stessa del concetto di "pubblicazione".

"Garantendo il controllo bibliografico nazionale e internazionale, si rende possibile la cooperazione tra le biblioteche, si mette a disposizione della comunità degli utenti la descrizione di tutta la produzione editoriale mondiale, e si costruisce su queste basi un servizio di accesso ai documenti. Anche l'obiettivo della disponibilità va perseguito attraverso il metodo della cooperazione, non solo tra le singole biblioteche ma in primo luogo tra le strutture depositarie degli esemplari d'obbligo e i centri nazionali: ciascun paese è responsabile delle pubblicazioni edite sul proprio territorio, sia per la loro registrazione, sia al fine di garantirne la circolazione in originale o attraverso una riproduzione" (Giovanni Solimine, *Controllo bibliografico universale*, AIB, 1995, p. 69).

2. Le opere di consultazione

2.1. Tipologie delle opere di consultazione

I principali "ferri del mestiere" per gli addetti ai servizi di reference sono le cosiddette "**opere di consultazione**" o "reference works", ovvero quella vasta gamma di repertori e compendi, sia digitali (online e offline) che a stampa, che da una parte servono loro per individuare e recuperare le informazioni e i documenti richiesti dagli utenti e dall'altra sono l'oggetto principale della loro attività didattica, rivolta infatti soprattutto a insegnare agli utenti quali opere di consultazione siano più appropriate per i loro specifici bisogni informativi e come utilizzarle al meglio.

Ne esistono numerose definizioni, che di volta in volta ne sottolineano l'utilità per rintracciare informazioni o documenti che le contengono oppure l'essere destinate alla consultazione parziale, alla navigazione ipertestuale e all'interrogazione piuttosto che alla lettura completa e sequenziale. Ne fanno parte enciclopedie, dizionari, glossari, cataloghi, bibliografie, atlanti, cronologie, orari, annuari, statistiche, concordanze, repertori biografici e normativi, banche dati, motori di ricerca ecc. Per una panoramica sulle principali tipologie delle opere di consultazione si possono vedere:

- Gianna Del Bono, *Il servizio di consultazione*, in *Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di G. Solimine e P. G. Weston, Carocci, 2007, p. 291-214.
- Gianna Del Bono, *La bibliografia: un'introduzione*, Carocci, 2000.
- Fabio Metitieri e Riccardo Ridi, *Biblioteche in Rete: istruzioni per l'uso*, Laterza, 2005.¹

2.2. La sala di consultazione

Benchè l'intera biblioteca possa essere considerata teatro del servizio informativo, è indubbiamente la **sala di consultazione (reference room)** il luogo per eccellenza del reference service, in quanto lì vengono conservate, a scaffale aperto (cioè direttamente accessibili agli utenti), le opere di consultazione più importanti e aggiornate (**reference collection**) e lì operano per la maggior parte del loro tempo lavorativo i bibliotecari addetti al reference (**reference librarians**), che si alternano presso un apposito bancone o scrivania (**reference desk**).

Se il catalogo della biblioteca è ancora cartaceo anch'esso sarà collocato nella sala di consultazione o nelle sue immediate vicinanze, mentre se invece è automatizzato le relative postazioni, sebbene disseminate nell'intera biblioteca, saranno particolarmente numerose in sala di consultazione, e lo stesso vale per l'accesso alle altre fonti informative elettroniche, locali e remote.

¹ L'ultima edizione a stampa di *Biblioteche in Rete*, del 2005, è stata ristampata nel 2007 ed è anche integralmente disponibile online, con un aggiornamento del 2008, all'indirizzo <<http://www.laterza.it/bibliotecheinrete>>.

Nella sala di consultazione sono dunque concentrate le principali risorse repertoriali, bibliografiche, catalografiche, tecnologiche e umane per il recupero dell'informazione e essa può essere considerata da parte dell'utente la chiave di accesso all'intero docuverso.

In realtà, in Italia, col termine "sala di consultazione" non sempre si indica la classica reference room di stampo anglosassone appena descritta. Talvolta tale termine designa piuttosto una sorta di **sala riservata** dove vengono custoditi i più preziosi tesori della biblioteca (che spesso includono anche voluminose opere di consultazione) e l'accesso alla quale è limitato a particolari tipologie di utenti "di prestigio" (in alcune antiche biblioteche la sala di consultazione viene addirittura chiamata "sala professori"), cui vengono riservati servizi aggiuntivi. In tali biblioteche il reference service viene spesso frammentato fra tale "sala di consultazione riservata", una "sala di lettura" spesso dotata di opere di consultazione meno "preziose" e un eventuale "ufficio informazioni" dai compiti spesso imprecisati.

In grandi biblioteche capita anche che alla **sala di consultazione generale** si affianchino più **sale di consultazione specializzate** in varie discipline. I termini "reference room" e "reference desk" hanno avuto una notevole fortuna anche sul web, dove, con l'aggiunta dell'appellativo "virtual" continuano a indicare pagine o banche dati in cui vengono raccolte le descrizioni e i link alle principali risorse generali o specializzate disponibili online per il recupero dell'informazione.

Tre punti chiave per una efficace gestione della reference collection sono la **selezione** delle opere di consultazione, il loro progressivo **svecchiamento** e il loro **criterio di ordinamento**. Tutti e tre vanno applicati anche alle risorse internet incluse nei **virtual reference desk** (VRD) e nei cataloghi prodotti dalle biblioteche stesse per i propri utenti locali e remoti e sempre più spesso disponibili sui relativi siti web.

L'insieme delle opere di consultazione conservate nella reference room non deve necessariamente coincidere con la totalità di quelle possedute dalla biblioteca. Anche a prescindere dagli inevitabili problemi di spazio e dall'eventuale esistenza di sale di consultazione specializzate o decentrate, la biblioteca può conservare nei magazzini o in altri settori opere di consultazione meno valide, meno aggiornate o meno complete, che potranno comunque essere reperite e utilizzate consultando il catalogo, ma che diminuirebbero l'efficacia complessiva della sala di consultazione se collocate anch'esse nella reference collection.

La collezione della sala di consultazione è infatti la principale arma a disposizione di bibliotecari e utenti per accedere al docuverso e, come si sa, un'arma deve essere prima di tutto maneggevole. Perfino il bibliotecario - per non parlare dell'utente - risulterebbe invece disorientato e impacciato da una reference collection sovradimensionata, e rischierebbe di ritagliarsene in realtà un sottoinsieme a misura sua e della sua utenza.

Occorre quindi effettuare un triplo filtro di selezione riguardo alle opere di consultazione:

- il primo al momento dell'acquisto o comunque dell'inclusione nel catalogo;
- il secondo al momento di stabilire quali di esse andranno collocate nella reference room o nel VRD;
- il terzo ogni volta che si procederà all'aggiornamento e allo svecchiamento della reference collection, sia fisica che virtuale.

"Il lavoro di aggiornamento di un apparato di consultazione è particolarmente delicato. Non si tratta soltanto di sostituire un'opera con edizioni successive, aggiornate o ampliate, ma soprattutto di eliminare strumenti che si considerano irrimediabilmente superati, o comunque non più funzionali, di scegliere altre pubblicazioni in sostituzione di quelle eliminate, di decidere l'ampliamento di una sezione, magari a scapito di un'altra. E' un lavoro dunque che implica una buona conoscenza dell'apparato nel suo complesso, della tipologia di servizio applicata, nonché dell'intera biblioteca" (Gianna Del Bono, *Consultazione*, AIB, 1992, p. 59).

Anche la scelta del criterio da adottare per ordinare la reference collection deve essere orientato alla massima praticità d'uso possibile. "In biblioteche medio-piccole, di carattere generale, è molto probabile che anche l'apparato per essere funzionale non debba (e non possa) superare certe dimensioni. Può quindi essere sufficiente l'adozione di un formato ridotto della CDD, certamente meno analitico, ma più agile, magari integrato da strumenti guida, come indici di consultazione, segnaletica, ecc. [...] Pur adottando la Classificazione decimale Dewey, potremmo ritenere opportuno costituire alcune sezioni atipiche, in cui collocare strumenti particolari, come i dizionari linguistici, per esempio o i lessici terminologici multilingui, od alcune collezioni di testi o di fonti " (Gianna Del Bono, *Consultazione*, AIB, 1992, p. 53-55).

2.3. Criteri di selezione delle opere di consultazione

Si elencano di seguito alcune delle principali caratteristiche da valutare in una opera di consultazione prima di acquisirla o di "promuoverla" nella reference collection. Molte sono identiche per ogni tipo di supporto, cartaceo ed elettronico. Seguono poi alcune caratteristiche differenziate per tipo di supporto. I principi fondamentali alla base di tale valutazione sono stati codificati nel 1982 dal bibliotecario inglese Kenneth Whittaker in un libro che è diventato un classico della professione, successivamente tradotto, adattato e aggiornato con una sezione sui documenti digitali anche in italiano (*Metodi e fonti per la valutazione sistematica dei documenti*, a cura di Patrizia Lucchini e Rossana Morriello, Vecchiarelli, 2002).

Ci si ricordi sempre che ciascuna opera non va valutata in se e per se, come se la si dovesse recensire o premiare, ma nel contesto della collezione in cui si sta valutando se inserirla, e di cui dovrebbe completare una lacuna o potenziare un settore considerato strategico. In questa ottica è fondamentale utilizzare un approccio comparativo, che evidenzia somiglianze e differenze fra le varie opere, facendo emergere la specificità, superiorità o addirittura unicità di una particolare risorsa sulle altre.

L'esistenza di edizioni su vari supporti (stampa, cd-rom, microfiche, internet, ecc.) è indice di rilevanza, diffusione, stabilità e autorevolezza della risorsa. Per decidere a quale di tali edizioni convenga rivolgersi occorre analizzare attentamente vantaggi e svantaggi di ciascuna di esse, senza orientarsi aprioristicamente su quelle digitali solo perchè "di moda" o a quelle cartacee perchè più familiari.

Gli stessi criteri utilizzati per valutare prodotti editoriali, banche dati e siti web prodotti dagli altri potranno costituire un punto di riferimento per le biblioteche anche al momento di realizzare in proprio analoghi documenti.

2.3.1. Contenuto intellettuale

- **Dimensioni** assolute dell'opera.
- **Copertura** relativa (cronologica, linguistica, geografica, semantica, ecc.) del tema dichiarata.
- **Completezza** effettiva della copertura dichiarata.
- **Accuratezza** dei dati e del linguaggio.
- **Esplicitazione** delle fonti originarie da cui provengono i dati.
- **Prestigio dell'autore** e dei suoi collaboratori.
- **Prestigio dell'editore** o comunque coinvolgimento di un ente accademico o commerciale accreditato nell'area.
- Coinvolgimento di una **organizzazione nazionale o internazionale** che abbia fra i propri scopi la produzione della fonte stessa.
- Coinvolgimento di un **comitato scientifico**.
- **Accessibilità linguistica** per i propri utenti.
- **Appropriatezza** del contenuto e del livello del trattamento (introduttivo, didattico, scientifico, per bambini, ecc.) rispetto ai propri utenti.
- Presenza e qualità di **full-text, abstracts, recensioni, immagini** e relative didascalie, mappe, grafici, statistiche, ecc.
- Ricchezza, correttezza e appropriatezza dei **riferimenti bibliografici** presenti.
- Frequenza dell'**aggiornamento**.
- **Rilevanza** (reale attinenza rispetto al campo di cui ci si occupa).

2.3.2. Ordinamento

- **Arrangiamento** generale facilmente comprensibile.
- Criteri di **ordinamento** principale e accessori.
- Numero, dimensioni e accuratezza degli **indici**.
- Forma e lingua delle **intestazioni** degli indici.
- Numero, stile e accuratezza dei **rimandi** interni, nel testo e negli indici.

2.3.3. Aspetti economici

- **Costo**.
- Condizioni di **pagamento**.
- Possibilità di un periodo di **prova**.
- **Condizioni** particolari.²

² Ad esempio: limiti delle licenze per i cd-rom, limiti negli accessi web, sconti per l'acquisto su più supporti, inclusione nel prezzo di aggiornamenti o assistenza tecnica, ecc.

2.4. Criteri di selezione specifici per opere a stampa

- **Rilegatura** robusta.
- **Carta** resistente.
- **Dimensioni** maneggevoli.
- Titolo e numerazione presenti chiaramente sul **dorso**.
- **Caratteri** e impaginazione ben leggibili.

2.5. Criteri di selezione specifici per banche dati

- **Compatibilità** con le risorse informatiche e telematiche possedute.
- **Interfaccia** amichevole o comunque comprensibile.
- Linguaggio di **interrogazione** potente e facile (difficile, se non impossibile, ottenere entrambi contemporaneamente).
- Possibilità e personalizzabilità dell'**output** (ordinamento e formato dei record) a video, a stampa e su memoria magnetica.
- Esistenza e disponibilità di **manualistica** cartacea e help in linea, possibilmente in italiano o altre lingue note ai propri utenti.

2.6. Criteri di selezione specifici per risorse internet

2.6.1. Presentazione

- **Accessibilità tecnologica**.³
- **Usabilità**.⁴
- Presenza, in ogni pagina, di un link alle **home page** della risorsa e del sito che la ospita.⁵
- Indicazione esplicita della **responsabilità** intellettuale ed editoriale della risorsa e di ogni sua parte, sia che vada attribuita a persone che a enti.
- Quantità, dimensioni e appropriatezza di **immagini**, animazioni, suoni, ecc.⁶
- Presenza e appropriatezza di **metadati** espliciti⁷ e impliciti.⁸
- Esistenza di letteratura e **manualistica** cartacea o elettronica, anche se non gratuita e non raggiungibile direttamente dalla risorsa, possibilmente in italiano o altre lingue note ai propri utenti.

³ Consiste nell'effettiva possibilità di accesso ai contenuti informativi veicolati da un determinato strumento tecnologico da parte di tutti i cittadini, indipendentemente dall'hardware e dal software utilizzati e dalle proprie eventuali disabilità fisiche o cognitive. Per quanto riguarda il web si veda il sito della *Web Accessibility Initiative* <<http://www.w3.org/WAI>> e le relative linee guida.

⁴ L'usabilità può essere definita come una efficace ergonomia cognitiva, che permetta da una parte all'utente di navigare seguendo liberi percorsi associativi senza rischio di perdersi e dall'altra al produttore della risorsa di raggiungere nel modo migliore i propri obiettivi informativi e comunicativi.

⁵ In modo da favorirne l'identificazione e la valutazione del contesto e della autorevolezza.

⁶ Troppe immagini esclusivamente decorative appesantiscono la navigazione senza apportare vantaggi informativi.

⁷ Versione del documento, data, autore, eventuale esistenza di altre versioni, dimensioni e altre informazioni presenti nella sezione "body" del file HTML.

⁸ Tag presenti nella sezione "head" del file HTML e quindi visualizzabili solo analizzando il relativo file ASCII sorgente, utili per varie funzioni fra cui il potenziamento delle possibilità di recupero da parte dei motori di ricerca per parola.

2.6.2. Links

- **Molteplicità dei links in entrata.** Così come, in ambiente cartaceo, una risorsa che viene citata spesso è probabilmente più autorevole di quelle ignorate dalla letteratura, così sul web una risorsa verso cui convergono molti links è probabilmente più autorevole di altre. Attenzione però a non farsi fuorviare dall'esistenza di copie della risorsa mantenute aggiornate su altri siti (mirrors), che potrebbero spartirsi i links in entrata, diminuendo artificiosamente il numero di quelli convergenti su ciascuna copia.
- **Autorevolezza dei links in entrata.** La quantità non è tutto: se la creazione dei links in entrata non è stata dettata da valutazioni autonome e disinteressate ma da altre motivazioni (ad esempio da uno "scambio di links" fra due risorse di scarsa attinenza reciproca, a mero scopo propagandistico) allora essi non saranno indice di autorevolezza, ma semmai solo di una strategia di marketing particolarmente aggressiva o disinvolta.
- **Molteplicità dei links in uscita.** Un sito ricco di links in uscita verso altre risorse del settore è, a prima vista e in linea di massima, da valutare positivamente. Ma siamo sicuri che l'aggiornamento di tutti quei links venga garantito costantemente? Siamo sicuri che la grande quantità di links a singole risorse specifiche non nasconda la mancata conoscenza di metarisorse più generali e di meno rapida obsolescenza? Siamo sicuri che tutti i links siano stati verificati dal punto di vista qualitativo e che siano stati ordinati in modo razionale senza creare più confusione che arricchimento informativo? In assenza di particolari garanzie siate sospettosi, e magari preferite pochi links commentati e aggiornati a molti links "nudi" e abbandonati.
- **Appropriatezza dei links in uscita.** Pur di imporre a tutti i costi la propria presenza in rete c'è chi non si fa scrupoli di effettuare scambi reciproci di links fra siti che niente hanno a che fare fra loro, dal punto di vista informativo. C'è anche chi si sente in dovere di aggiungere al proprio sito una generica serie di "links utili" di cui non viene specificata (né si riesce ad intuire) una effettiva utilità che non sia di tipo generalissimo e rapsodico. In casi del genere i links, non particolarmente rilevanti rispetto al sito di partenza, rischiano di rivelarsi solo dispersivi, fuorvianti e - a lungo andare - controproducenti anche per chi ne voleva trarre un vantaggio promozionale o autopromozionale.
- **Non solo links in uscita** (presenza di una **bibliografia** anche tradizionale). Nelle bibliografie e nelle citazioni cartacee capita ormai sempre più di rado di vedere privilegiati i documenti a stampa su quelli online, mentre in rete si tendono ancora a privilegiare i riferimenti a documenti disponibili sul web. Bisognerebbe invece tendere a integrare la parte cartacea e quella digitale del docuverso e quindi sono particolarmente apprezzabili i siti che citano anche libri, periodici e articoli a stampa.
- **Non solo links in entrata** (esistenza di **recensioni** e **citazioni** tradizionali). Allo stesso modo sono da tenere particolarmente di conto recensioni, citazioni e valutazioni positive indipendenti e autorevoli, anche se provenienti dall'ambiente cartaceo o da altri siti che non forniscono un link diretto alla risorsa in esame.

2.6.3. Stabilità

- Stabilità e velocità della **connessione**.
- Stabilità e mnemonicità degli **URL** della homepage e delle altre pagine.
- Uso di un **dominio** proprio.⁹
- Esistenza di uno o più **PURL** o **DOI**.¹⁰
- **Archiviazione** retrospettiva permanentemente accessibile delle pagine web e dei documenti non più attuali.

⁹ Ad esempio <<http://www.risorsa.it>>, piuttosto che essere ospitati su quello di un provider o di un'altra organizzazione (ad esempio <<http://www.provider.com/ospiti/risorsa.html>>). Lo stesso vale per gli indirizzi e-mail.

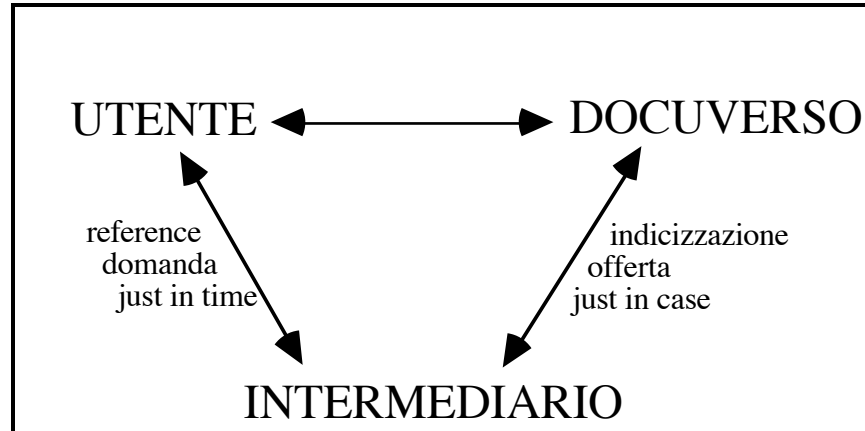
¹⁰ Il PURL (permanent URL) è un particolare URL che viene garantito costante nel tempo dall'intermediazione di un ente che ne garantisce la manutenzione. Il DOI (digital object identifier), sviluppato in ambiente editoriale, è una sorta di ISBN assegnato (a pagamento) in modo univoco e permanente da una serie di agenzie coordinate a livello internazionale ad ogni segmento di proprietà intellettuale potenzialmente autonomo (un testo, una immagine, ma anche un e-journal, un e-book, ecc.) disponibile online.

3. Il servizio di reference

3.1. Natura del servizio informativo bibliotecario

Da un certo punto di vista non ha molto senso distinguere all'interno della biblioteca una specifica funzione o servizio "informativo", dal momento che l'intero organismo bibliotecario ha come suo obiettivo e ragion d'essere costitutiva proprio la facilitazione dell'incontro fra domanda e offerta informativa, tanto che si potrebbe dire che "reference è la biblioteca" (Carla Leonardi, *Il reference in biblioteca*, Editrice bibliografica, 1995, p. 27).

Si possono però evidenziare, all'interno della vasta serie di attività svolte dallo staff della biblioteca, quelle effettuate più - per così dire - in prossimità della domanda informativa piuttosto che in prossimità dell'offerta, più in prossimità dell'utente che del docuverso, più al momento in cui l'utente esprime in diretta un bisogno informativo che a quello in cui si organizzano gli apparati catalografici e bibliografici che serviranno poi, appunto, al momento del bisogno.



E' a questo tipo di attività, svolte "a ridosso" dell'utente anche se non sempre in sua presenza (basti pensare al riordinamento della sala di consultazione o alla selezione delle opere di consultazione da acquistare) e finalizzate alla soddisfazione degli specifici bisogni informativi del singolo utente, che dovrà essere opportunamente assistito, istruito e, appunto, informato, che ci si riferisce coi termini "reference service", "servizio informativo", "servizio informazioni", "servizio di consultazione" e simili, con una notevole oscillazione terminologica, che traspare anche dai titoli delle principali monografie italiane sull'argomento:

- Aurelio Aghemo, *Informare in biblioteca*, Editrice bibliografica, 1992;
- Gianna Del Bono, *Consultazione*, AIB, 1992;
- Carla Leonardi, *Il reference in biblioteca: guida ai servizi di informazione*, Editrice bibliografica, 1995;
- Carla Leonardi, *I servizi di informazione al pubblico: il rapporto con l'utente in una biblioteca amichevole*, Editrice bibliografica, 2000;
- Elena Boretti, *I servizi di informazione nella biblioteca pubblica: competenze e metodi per collaborare nel reference tradizionale e digitale*, Editrice bibliografica, 2009.

3.2. Tipologie di transazioni informative

La domanda informativa degli utenti può collocarsi a vari livelli di crescente complessità:

- **Domande di orientamento.** Dette anche **di localizzazione** o **direzionali**. "Sono domande elementari che riguardano la ubicazione di spazi, uffici, servizi della biblioteca, di cataloghi, di apparecchiature ecc. Possono riguardare anche (o in alternativa) le procedure di lavoro seguite in quella particolare biblioteca. Per rispondere, al bibliotecario non è necessario altro che la sua conoscenza diretta e il tempo richiesto è minimo" (Lorenzo Ferro, *Il servizio informazioni ai lettori: problemi e strumenti*, in: *La biblioteca pubblica. Manuale ad uso del bibliotecario*, nuova edizione rifatta, a cura di Maurizio Bellotti, Unicopli, 1985, p. 79).

- **Domande a risposta pronta (ready reference).** Richiedono una risposta rapida, ottenibile in pochi minuti consultando per l'utente le opere di consultazione generale oppure indirizzando direttamente l'utente alle opere di consultazione più appropriate.

Possono essere distinte in **bibliografiche** o **fattuali**. "Per risposta di carattere bibliografico si deve intendere quella che fornisce dei dati bibliografici. Può essere la segnalazione completa di autore, titolo, luogo di edizione, editore e collazione; o il completamento di questi dati; oppure la loro verifica. Ma può anche consistere nell'indicazione del titolo di un'opera all'interno della quale trovare una risposta" (Aurelio Aghemo, *Informare in biblioteca*, Editrice bibliografica, 1992, p. 100). Le risposte fattuali (dette anche **tematiche**) sono invece quelle che forniscono informazioni "finali" su un fatto, un evento, una persona o una data, senza riferimento al documento che le contiene.

- **Domande a obiettivo individuato (specific search).** Richiedono (da parte del bibliotecario o dell'utente) una ricerca a fasi multiple, individuando prima, con l'aiuto delle opere di consultazione, le fonti che possono contenere le informazioni cercate e poi estraendole da lì. Il bibliotecario può svolgere per l'utente entrambi i passaggi, fermarsi al primo e facendo poi proseguire l'utente, oppure indicare l'intero processo. Anche queste possono essere distinte in bibliografiche o fattuali a seconda della natura dell'informazione finale cercata.
- **Ricerche specialistiche.** "Le richieste di questo tipo impongono al bibliotecario di raccogliere e padroneggiare dati molteplici da fonti numerose e diverse, spesso di consultare opere possedute presso altre biblioteche, in certi casi, di ricorrere alla consulenza di specialisti dell'argomento di cui si tratta. Il tempo necessario può essere di giorni ed anche di parecchie settimane" (Lorenzo Ferro, *op. cit.*, p. 80). Quasi mai si concludono con risposte esclusivamente fattuali, mentre invece spesso approdano a delle bibliografie.
- **Richieste di consulenza.** "Raccogliono in sé le caratteristiche di tutte le precedenti in quanto, per offrire all'utente quanto è di suo interesse, devono affrontare il problema da tutti i punti di vista: dall'orientamento ai servizi della biblioteca alla localizzazione del materiale e delle raccolte all'interno dell'istituto e al di fuori di esso; dall'individuazione delle opere necessarie per impostare e proseguire la ricerca alle

notizie su fatti, dati e personaggi necessari per inquadrare l'argomento" (Aurelio Aghemo, *op. cit.*, p. 101).

3.3. Tipologie di servizi informativi

Per cercare di rispondere efficacemente a questo ampio spettro di domande, ciascuna biblioteca può predisporre uno o più tipi di servizi informativi, fra cui:

- **Ufficio informazioni.** Un punto di prima accoglienza e orientamento dell'utente, posto in prossimità dell'ingresso e dotato di grande visibilità. Vi si soddisfano le domande direzionali e, se dotato di un computer collegato a internet (o, almeno, al catalogo elettronico della biblioteca) e di un minimo di apparato bibliografico o posto nelle vicinanze della sala di consultazione, alcune di quelle a risposta pronta, soprattutto se relative al catalogo della biblioteca. Talvolta coincide, di diritto o di fatto, con la portineria.
- **Reference desk.** La classica postazione del **reference librarian** di scuola anglosassone, dietro un bancone posto al centro della **reference room** e circondato dalla sua **reference collection**. Costituisce il punto di riferimento per le domande a risposta pronta e quelle a obiettivo individuato e può fornire in certi casi anche risposte specialistiche o di consulenza, se le risorse e la politica della biblioteca lo consentono. In caso di assenza di un ufficio informazioni più visibile risponde anche a domande direzionali.
- **Educazione dell'utenza (user instruction, user education).**¹¹ Mediante corsi, lezioni, guide, opuscoli e audiovisivi si cerca di insegnare agli utenti come muoversi nell'universo informativo più esteso (**alfabetizzazione informativa, information literacy**), nel più specifico ambito bibliografico e documentario (**alfabetizzazione bibliografica, bibliographic literacy**) e nella singola biblioteca (**istruzione all'uso della biblioteca, library instruction**).
- **Servizio di ricerche bibliografiche.** Attivato soprattutto nei centri di documentazione e nelle biblioteche specializzate o aziendali, predisporre bibliografie, rassegne stampa e talvolta veri e propri rapporti su temi commissionati dagli utenti.

3.4. Filosofie del servizio informativo

E' molto importante che la biblioteca stabilisca con chiarezza lo stile e il livello su cui devono attestarsi di norma i servizi informativi offerti, per evitare sperequazioni dovute a idiosincrasie personali dello staff o comunque al caso. Alla luce delle risorse disponibili e degli obiettivi generali della biblioteca si deciderà quali tipi di domande e con quale livello di approfondimento soddisfare, quali categorie di utenti privilegiare, quanto tempo e quali risorse impiegare nelle risposte, ecc.

¹¹ Cfr. Patrizia Lucchini, *La formazione dell'utente: metodi e strategie per apprendere la biblioteca*, Editrice bibliografica, 2007.

Le tre filosofie di servizio fondamentali sono:

- Il modello **conservatore** (o **minimo**, o **educativo**), secondo il quale il bibliotecario non rintraccia personalmente l'informazione cercata, ma spiega all'utente come fare per recuperarla lui stesso.
- Il modello **liberale** (o **massimo**, o **sostitutivo**), secondo il quale il bibliotecario utilizza tutti i mezzi a sua disposizione per rintracciare l'informazione cercata dall'utente e offrirgliela.
- Il modello **moderato** (o **medio**, o **equilibrato**), secondo il quale il bibliotecario può seguire di volta in volta il modello massimo o minimo, non a caso o in base al tempo disponibile, ma cercando di raggiungere un equilibrio fra le risorse disponibili e gli effettivi bisogni e capacità degli utenti, senza sprecare tempo inutilmente ma senza neanche penalizzare chi ha effettivamente bisogno di maggiore aiuto.

3.5. L'intervista e i filtri

Momento centrale del servizio informativo è il dialogo fra bibliotecario e utente, in cui si cerca di far emergere e poi di soddisfare il bisogno informativo, che attraversa varie fasi evolutive:

- bisogno **istintivo** o **inconscio**, vago, indistinto e non tradotto in termini linguistici;
- bisogno **consco**, linguistico ma ancora ambiguo;
- bisogno **formalizzato**, linguisticamente ben definito e articolato;
- bisogno **mediato**, "è una riformulazione delle esigenze di informazione che avviene dopo avere avuto la possibilità di esaminare quanto può offrire il sistema informativo (nel caso particolare, la biblioteca) a cui ci si rivolge con una richiesta precisa" (Aurelio Aghemo, *op. cit.*, p. 110).

Durante l'intervista che il bibliotecario fa all'utente "la domanda iniziale dell'utente viene fatta passare attraverso cinque **filtri**, in modo il bibliotecario possa individuare i dati importanti per aiutarlo nella ricerca:

- determinazione dell'**argomento**;
- **obiettivo** e **motivazioni** di chi pone la questione;
- **caratteristiche personali** di chi pone la questione;
- rapporto tra la **formulazione della domanda** e l'**organizzazione delle fonti**;
- **risposte previste** o **accettabili**." (Lorenzo Ferro, *op. cit.*, p. 89).

"Il **fattore tempo** è estremamente importante nella ricerca. Intanto è un elemento costitutivo della domanda (anche se spesso non esplicito): l'utente non vuole semplicemente sapere qualcosa, ma saperlo ad un momento dato (subito, entro quindici giorni, entro due mesi). Sicuramente non entro anni, o peggio, decenni. Poi perchè lo stesso uso del tempo del bibliotecario deve essere ragionevole ed equilibrato, se si vogliono realmente offrire ad ogni lettore equivalenti possibilità di servirsi della biblioteca secondo le sue necessità. Infine perchè normalmente il bibliotecario tende ad avere (almeno a livello subconscio) una misura del tempo massimo da dedicare a ciascuna ricerca, superato il quale ha la forte tentazione di lasciar cadere tutto e rispondere che non è possibile trovare nulla. E' quindi necessario che nel corso di ogni ricerca si valuti

esplicitamente e ponderatamente il tempo che è necessario, possibile ed opportuno dedicarle" (Lorenzo Ferro, *op. cit.*, p. 93-94).

Le principali tappe della transazione informativa fra utente e bibliotecario sono quindi così sintetizzabili:

- "A) L'utente si rende conto di aver bisogno di una informazione e dà una prima formulazione di ciò che gli serve;
- B) l'utente pone la sua domanda al bibliotecario;
- C) la domanda dell'utente viene precisata e riformulata in modo che possa avere risposta dal materiale documentario della biblioteca;
- E) il bibliotecario stabilisce la strategia di ricerca che gli pare opportuna;
- F) individua e usa le fonti di informazione adeguate;
- G) sottopone all'utente la risposta o le risposte che gli pare possano soddisfare la richiesta;
- H) l'utente valuta se le risposte ottenute sono rilevanti per il suo problema;
- I) l'utente, se soddisfatto, accetta la risposta" (Lorenzo Ferro, *op. cit.*, p. 84-85).

3.6. Il servizio informativo a distanza

"Fin qui l'utenza fisica locale, ma con internet entra in biblioteca anche quella virtuale remota, attraverso le **richieste di informazioni via posta elettronica** e la consultazione remota quantomeno [del catalogo]. Alcuni di questi utenti sono remoti solo temporaneamente, altri non metteranno invece mai piede nella nostra biblioteca, anche perchè magari non li faremmo entrare, in quanto privi di certe caratteristiche (età, residenza, appartenenza a enti, iscrizione a corsi di studio) che richiediamo solo dagli utenti in carne e ossa.

Laddove tenere in considerazione tale utenza ci costi poco, ovvero nella progettazione di [cataloghi elettronici e siti] web, basterà fare attenzione a evitare espressioni sibilline per chi non ha consuetudine con i nostri usi, costumi e ambienti, tradurre sempre tutto anche in inglese e inserire la possibilità di inviare richieste di chiarimento via e-mail. Laddove invece, come nel caso delle richieste di informazioni, l'utenza remota rischi di assorbire una consistente quota del nostro tempo, che inevitabilmente verrà sottratta in un modo o nell'altro a quella locale, si ripresenta in nuova veste un problema che probabilmente è già stato affrontato (o comunque avrebbe dovuto esserlo) per l'utenza epistolare e telefonica.

Rispetto alle tradizionali richieste di informazioni provenienti da utenti remoti, quelle giunte per posta elettronica hanno alcuni vantaggi: non sono intrusive e pressanti come quelle telefoniche (possono essere evase in un momento di calma senza snobbare l'utente in carne e ossa, si possono più agevolmente smistare ai colleghi più specializzati, possono essere soddisfatte con risposte standard già predisposte, se ne può tenere più facilmente un archivio), nè di difficile interpretazione come spesso quelle cartacee (o meglio, lo sono ugualmente, ma è banale chiedere un immediato chiarimento).

Tali vantaggi sono tali però anche per l'utenza ed è prevedibile che la maggiore disinvoltura con cui si spedisce un e-mail (magari multiplo) rispetto a quella con cui si invia una lettera o si tenta una telefonata porti in futuro a un notevole incremento di questo genere di richieste. Anche in questo caso la maggiore equanimità (fra utenti che impiegano differenti tecnologie da un lato e fra utenti locali e remoti dall'altro) si ottiene stabilendo in generale quale

standard di risposta a richieste remote possiamo permetterci e poi cercando di farlo rispettare rigorosamente da tutto lo staff (quello addetto al reference ma anche quello che intercetta casualmente una telefonata) nei confronti di tutti gli utenti, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata per contattarci" (Riccardo Ridi, *Internet in biblioteca*, Editrice bibliografica, 1996, p. 172-173).

Per un approfondimento sul servizio di reference a distanza condotto tramite sia la posta elettronica che le più moderne tecnologie interattive messe a disposizione da internet si veda 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, e le relative slides a <<http://lettere2.unive.it/ridi/referencedig.htm>>.

3.7. Monitoraggio e valutazione del servizio informativo

Per redigere statistiche e permettere una corretta analisi di efficienza, efficacia e costo/benefici del servizio informativo, per tesaurizzare e riutilizzare risposte a domande frequenti, per evitare di ripercorrere vicoli ciechi e per pianificare eventuali riorganizzazioni del servizio, acquisizioni di opere di consultazione o iniziative di istruzione dell'utenza sarebbe bene, nei limiti delle risorse umane disponibili (eventualmente anche solo in determinati periodi dell'anno o della giornata), mantenere memoria scritta delle transazioni informative, annotando in apposite schede cartacee o meglio elettroniche il più ampio numero possibile di informazioni relative a:

- **contenuto** della domanda, in linguaggio naturale o normalizzato;
- tipo di **richiesta**;
- tipo di **intervento**;
- **strumenti** consigliati o utilizzati;
- **esito** dell'intervento;
- **tempo** dedicato all'intervento;
- **data** dell'intervento;
- informazioni sull'**utente**, nei limiti permessi dal rispetto della privacy (età, occupazione, abituale o occasionale, ecc.).

L'archivio così costruito potrà servire per estrarne vari dati quantitativi, fra cui:

- numero totale delle **domande** ricevute in un dato periodo di tempo;
- numero e percentuale delle **domande a cui si è risposto**;
- numero e percentuale delle **domande a cui si è risposto correttamente** ed esaurientemente;
- **tempo medio** impiegato per ciascuna risposta (anche distinguendo per tipo di transazione);

Per la valutazione del servizio informativo si potranno utilizzare, oltre a questo archivio, anche rilevazioni (effettuate mediante interviste, questionari, osservazioni dirette, ecc.) sul livello di soddisfazione degli utenti e test specifici di efficacia del servizio, condotti con simulazioni di transazioni informative condotte anche all'insaputa degli addetti al reference.

4. La fornitura dei documenti

4.1. Document delivery e interlibrary loan

Finora abbiamo visto soprattutto come individuare e valutare i documenti rilevanti per i bisogni informativi degli utenti, ma come si possono effettivamente ottenere i documenti di cui si è avuto notizia?

Se il documento non è già posseduto dalla biblioteca e non è neppure disponibile full-text online (come pagina web liberamente scaricabile oppure in una banca dati o un e-journal ad accesso tariffato), casi in cui la scoperta quasi coincide con l'acquisizione, le principali opzioni sono:

1) Consigliare l'utente di recarsi direttamente presso la biblioteca che possiede il documento e lo mette a disposizione in loco (o al limite presso una libreria, per acquistarlo). Questa attività, detta di **riorientamento (referral)**, viene spesso considerata di minore rilievo rispetto ad altre, ma costituisce invece un importante momento del reference service e si rivela spesso una buona soluzione per l'utente, considerando realisticamente i tempi prevedibili per altre opzioni.

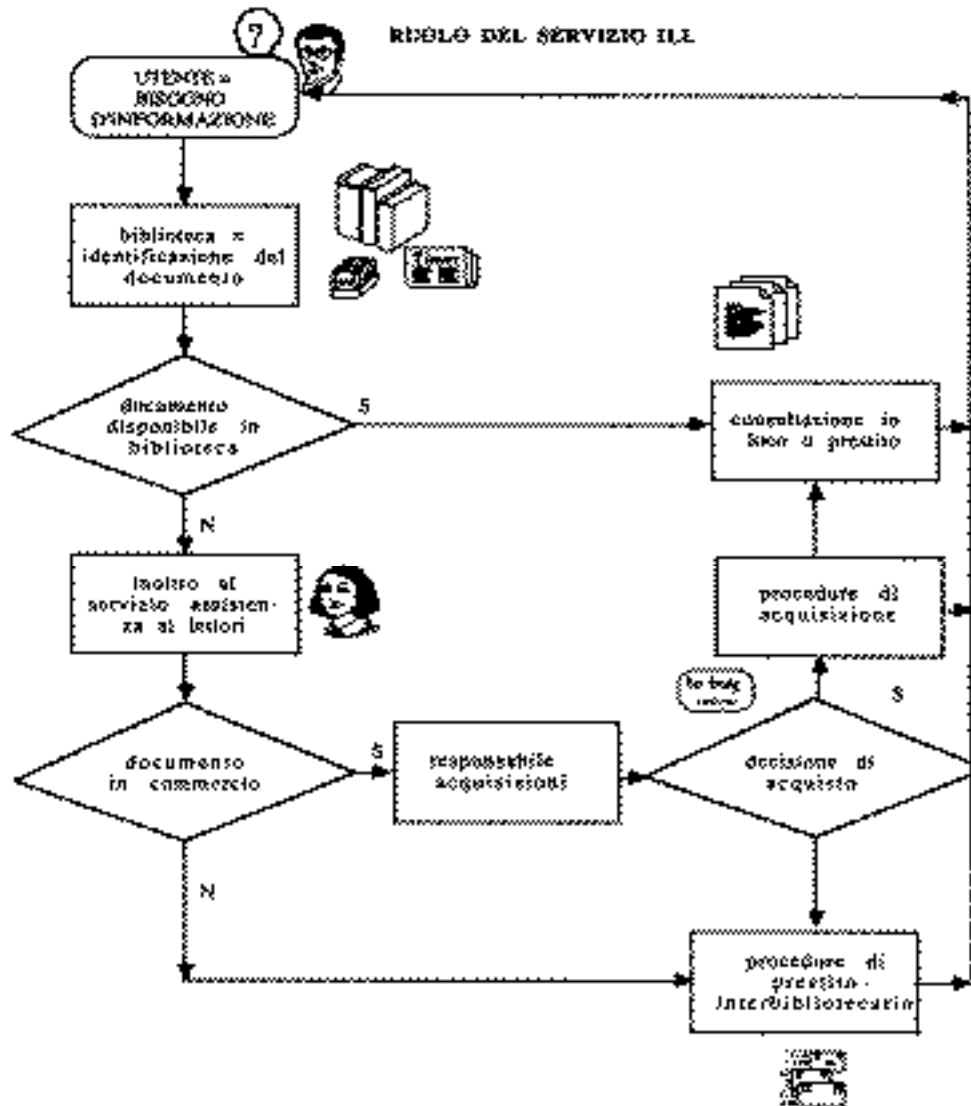
2) Acquisire il documento, facendoselo inviare in dono - se possibile - o acquistandolo tramite i consueti canali commerciali. Una volta acquisito e catalogato il documento sarà disponibile per la lettura in sede o per il prestito da parte dell'utente che lo aveva richiesto se, dopo i tempi generalmente lunghi necessari per la procedura, esso sarà ancora considerato utile. Ovviamente questa via è percorribile solo se l'acquisto del documento si armonizza con il quadro generale dello sviluppo delle collezioni della biblioteca.

3) Farselo inviare temporaneamente da una biblioteca che lo possiede, tramite **prestito interbibliotecario (ILL, InterLibrary Loan)**, oppure farsene mandare (da una biblioteca o da un servizio commerciale) una copia da non dover restituire al termine della consultazione da parte dell'utente. Questa seconda procedura, in costante crescita rispetto al prestito interbibliotecario grazie alle tecnologie di riproduzione e spedizione (xerox, fax, e-mail, FTP) viene chiamata **fornitura dei documenti (DD, Document Delivery, oppure DS, Document Supply)**.

Il prestito interbibliotecario costituisce ormai un caso limite della fornitura dei documenti, in cui, per motivi di rispetto (almeno formale, visto che spesso l'infrazione viene commessa da altri al nostro posto) delle vigenti leggi sul copyright, invece di una copia del documento si invia il documento stesso in originale, che così rischia di danneggiarsi e di essere smarrito, e di cui gli utenti della biblioteca che presta dovranno fare per un po' a meno.

I servizi ILL & DD non possono ormai più essere considerati degli optional, ma devono essere considerati indispensabili in ogni tipo di biblioteca. Con la crescita esponenziale del numero delle pubblicazioni (che spesso aumentano il prezzo, soprattutto i periodici) e la costante riduzione delle risorse economiche, nessuna biblioteca può più abbracciare

integralmente il modello *just in case*, sperando di poter acquisire e conservare perennemente tutto ciò di cui i propri utenti potranno avere bisogno.



Flusso di lavoro che porta al servizio ILL & DD

Le tre illustrazioni di questo capitolo sono tratte da Carlotta Alpigiano - Abra Grilli,
Dal prestito interbibliotecario alla fornitura dei documenti: l'esperienza dell'
Istituto universitario europeo, "Bollettino AIB", 34 (1994), n. 2, p. 163-185.

Inoltre, grazie alla diffusione degli strumenti bibliografici digitali, gli utenti vengono a conoscenza di un numero sempre maggiore di documenti di loro interesse. Ogni passo effettuato verso il controllo bibliografico universale aumenta proporzionalmente il bisogno della disponibilità universale delle pubblicazioni. Quando l'utente scopre quali documenti pertinenti al suo interesse esistono e magari anche dove sono localizzati, naturalmente la sua richiesta immediatamente successiva sarà quella di poterli leggere integralmente.

Nelle biblioteche c'è poca domanda di questo tipo di servizio perchè è ancora troppo poca offerta, non l'inverso. Gli utenti spesso non sanno neanche che esso sia possibile, o sono

pessimisti sui tempi e l'esito della richiesta. I bibliotecari, da parte loro, lo fanno poco (e lo pubblicizzano ancora meno) per timore del sovraccarico di lavoro ma anche per una errata paura di sconfessione della propria politica delle acquisizioni.

Talvolta biblioteche e soggetti commerciali forniscono il DD anche direttamente agli utenti, ma l'ILL viene invece pressochè sempre effettuato tramite l'intermediazione di un'altra biblioteca.

Sotto il nome di prestito interbibliotecario ricadono anche richieste di prestito inviate a organizzazioni commerciali di tipo non strettamente bibliotecario che si sono attrezzate per offrire questo tipo di servizi, anche se i soggetti commerciali sono in linea di massima più orientati verso l'offerta di DD che di ILL.

Per il materiale non copiabile integralmente per motivi di copyright (libri) la fornitura internazionale (biblioteche e soggetti commerciali) non è molto migliore (in termini di offerta, tempi e costi) rispetto a quella nazionale, per cui le biblioteche dovrebbero essere più autosufficienti per i libri che per i periodici, per i quali viene anche maggiormente in soccorso l'informatica, che facilita la produzione e l'invio di copie del documento (in genere un singolo articolo e non l'intero fascicolo).

4.2. Le fasi del servizio DD & ILL

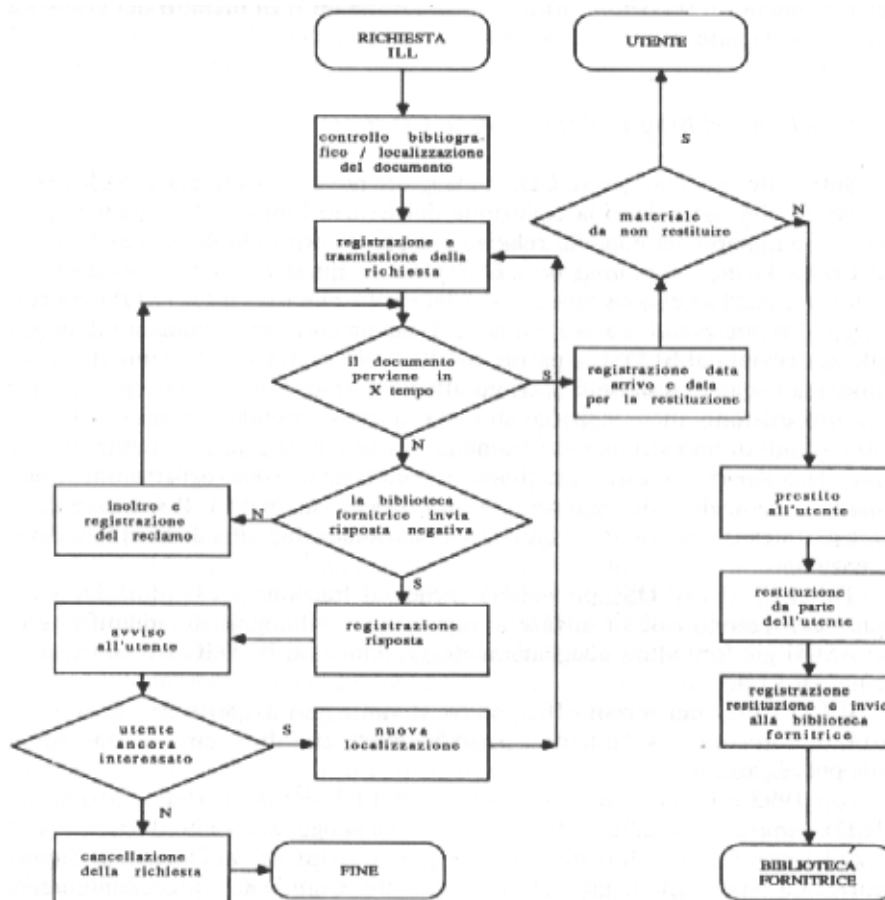
1: Individuazione del documento. Effettuata direttamente dall'utente o grazie al servizio di reference service, spesso strettamente collegato (anche topograficamente) all'ufficio DD & ILL.

2: Verifica della citazione bibliografica. Effettuata dallo staff del reference o dell'ufficio DD & ILL su bibliografie e cataloghi a stampa, su cd-rom e in linea.

3: Localizzazione. L'individuazione della biblioteca o del fornitore commerciale a cui rivolgersi per ottenere il documento deve essere effettuata dallo staff all'ufficio DD & ILL valutando molteplici fattori (disponibilità del documento, politica di prestito applicata, tariffazione, distanza, costi di spedizione, tempi di attesa, tipologie di spedizione, reciprocità o comunque esistenza di accordi cooperativi, compresenza in cataloghi collettivi, ecc.).

4: Richiesta al fornitore. Mediante posta tradizionale, fax, posta elettronica o appositi software telematici dedicati. Per l'invio mediante posta tradizionale esiste un apposito modulo standard dell'IFLA, che ha anche redatto delle linee guida per le richieste via fax. Ogni richiesta va debitamente registrata.

5: Ricerca e preparazione del documento da parte del fornitore. La biblioteca che riceve la richiesta dovrà verificare se il documento è effettivamente posseduto e disponibile, informare sulla eventuale indisponibilità e su condizioni e tariffe del servizio, preparare per la spedizione l'originale o una sua copia, registrare l'invio per le statistiche e per poterne eventualmente sollecitare la restituzione.



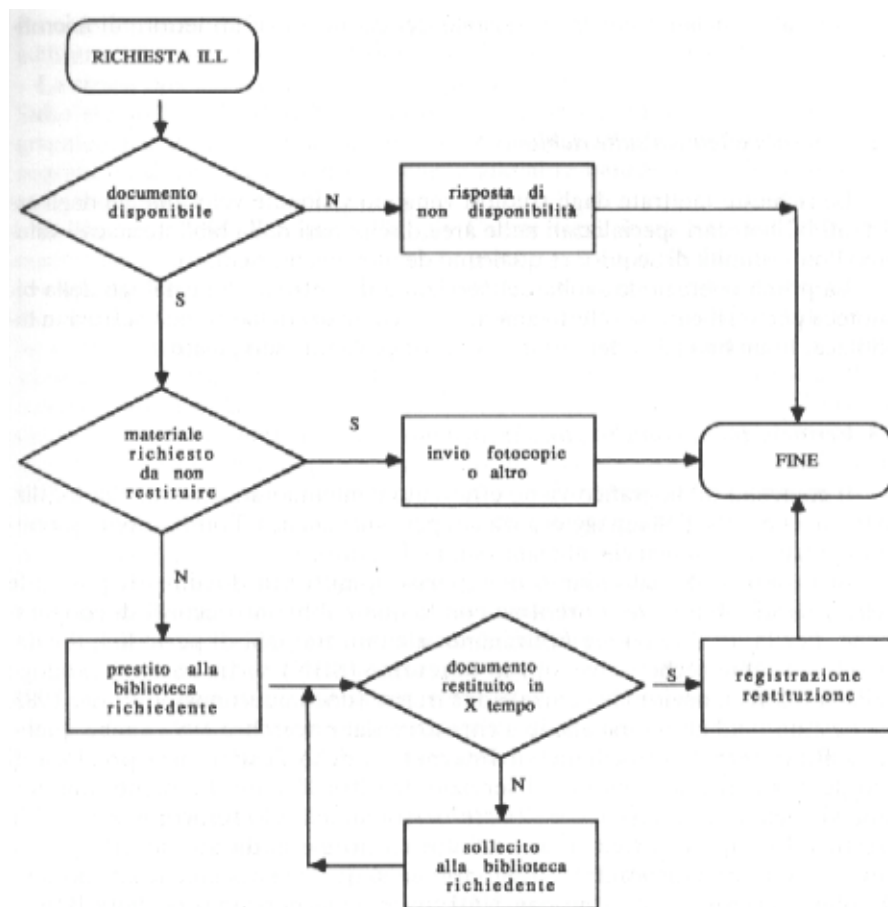
Flusso di lavoro presso la biblioteca che richiede i documenti (ILL & DD attivo)

6: Trasmissione. Il documento originale può ovviamente essere spedito solo per posta o per corriere. Le fotocopie di un articolo possono anche essere spedite via fax. Acquisendo elettronicamente una immagine del documento con uno scanner la si può poi spedire anche via Internet (e-mail, FTP, software specializzati come **Ariel**). Applicando all'immagine scannerizzata un software per il riconoscimento ottico dei caratteri (OCR) la si può trasformare in un file di testo, più compatto e manipolabile ma privo delle formattazioni e immagini dell'originale.

7: Ricevimento da parte del richiedente. La biblioteca richiedente, appena ricevuto il documento, avverte l'utente che l'aveva richiesto (telefono, fax, e-mail, avvisi esposti in biblioteca o sul relativo web), in modo che possa prenderne visione in loco o prenderlo in prestito in tempo utile prima che scadano i termini per la restituzione. Il prestito locale all'utente viene registrato ed eventualmente sollecitato per poter rispettare i tempi previsti. In caso di invio di copie del documento la procedura è più semplice, perchè basterà darle all'utente senza doverle poi restituire al fornitore, ma si avrà comunque cura di registrare il buon esito dell'intera operazione.

8: Restituzione. Se il documento è in originale va restituito al mittente, utilizzando in genere pacchi assicurati o raccomandati, o comunque la stessa procedura utilizzata dal

fornitore. Anche questa operazione va accuratamente registrata, anche in vista di eventuali solleciti per documenti già spediti.



Flusso di lavoro presso la biblioteca che fornisce i documenti (ILL & DD passivo)

9: Pagamento. "Quasi mai le transazioni di prestito interbibliotecario sono a titolo gratuito; infatti, le biblioteche richiedono spesso di essere pagate per l'invio sia di articoli in fotocopia sia di libri in prestito. Generalmente questi costi sono finalizzati a coprire le spese delle fotocopie e quelle di spedizione sostenute dalla biblioteca proprietaria del documento, in alcuni casi invece si tratta di vere e proprie tariffe che la biblioteca stabilisce ed applica per ogni tipo di fornitura. È opportuno quindi che la biblioteca richiedente, prima di avviare le procedure di prestito, sia a conoscenza delle tariffe e delle eventuali politiche di prestito adottate dalle biblioteche alle quali intende rivolgersi per ottenere documenti, soprattutto per non andare incontro a sorprese una volta ricevuto il documento. Alcune biblioteche per ottenere il pagamento inseriscono nel libro solamente una nota di rimborso spese, altre rilasciano una semplice ricevuta, altre ancora emettono regolare fattura. I pagamenti possono avvenire secondo diverse modalità: con l'invio dell'ammontare richiesto in francobolli; con l'invio di un numero prestabilito di *coupon réponse international*, cioè tagliandi del valore di 1,29 euro emessi dagli uffici postali e riconosciuti in tutta l'Europa, oppure di *IFLA vouchers*, tagliandi del valore di 8 euro (disponibili anche in tagli da 1/2 *voucher* del valore di 4 euro), emessi dall'IFLA proprio

per supportare il prestito interbibliotecario e accettati da tutte le biblioteche; con versamenti su conto corrente postale (molto diffusi tra le biblioteche italiane), con vaglia postali, oppure con bonifico bancario" (Giorgio Montecchi - Fabio Venuda, *Manuale di biblioteconomia*, Editrice bibliografica, 3a ed., 2005, p. 224-225).

4.3. Current awareness service¹²

Molti soggetti commerciali (spesso già titolari di un servizio di document delivery o di sottoscrizione di periodici) inviano regolarmente ai loro clienti (per posta, fax o e-mail) gli indici (**TOC, Table Of Contents**), più o meno "arricchiti" con abstract e altre indicazioni, di un certo numero di periodici precedentemente concordato. Talvolta, soprattutto lavorando "in elettronico", è perfino possibile memorizzare complesse strategie di ricerca, automaticamente ripetute dal fornitore, i cui risultati vengono periodicamente inviati al bibliotecario a addirittura agli utenti finali.

Questo tipo di servizio, poco diffuso in Italia, permetterebbe di razionalizzare i propri abbonamenti ai periodici, passando dal *just in case* al *just in time* per quelli meno utilizzati dai propri utenti ma che potrebbero comunque essere loro utili. Il servizio viene individuato con vari nomi, fra cui forse il più diffuso è **Current Awareness Service (CAS)** ovvero "servizio di aggiornamento corrente". Gli utenti, sulla base degli indici, selezionano gli articoli di loro interesse, il cui testo completo viene successivamente richiesto e ricevuto - anche via internet - direttamente o tramite la biblioteca. Questa seconda parte del servizio è talvolta chiamata **Individual Article Supply (IAS)** ovvero "fornitura individuale dell'articolo".

4.4. Disseminazione selettiva dell'informazione

"C'è chi ritiene che compito di biblioteche e bibliotecari non sia solo conservare lo scibile, indicizzarlo e attendere a piè fermo il lettore che volesse immergersi per dargli una mano a orientarsi, ma anche prendere l'iniziativa di sottoporre all'attenzione degli utenti i documenti che, per un motivo o per un altro, potrebbero verosimilmente essere di loro interesse. Questa azione di contrasto attivo di quel famigerato sovraccarico informativo (information overload) che non è certo nato con Internet, ma che non può che aumentare con l'incremento dell'informazione elettronica in rete, trova negli stessi tool di Internet un valido supporto alla propria azione.

Dalla forma più blanda e generica dei bollettini delle nuove acquisizioni (eventualmente ripartiti per discipline, tipologie di materiale o altri criteri), a quella intermedia della stesura di bibliografie o allestimento di esposizioni legate a particolari occasioni didattiche, di ricerca o comunque culturali, fino alla vera e propria **SDI (Selective Dissemination of Information)** basata su profili degli interessi personali o di ristretti gruppi di utenti, tutte le forme di aggiornamento e diffusione attiva dell'informazione sono rese più semplici ed efficaci da strumenti come e-mail, web e gopher.

La posta elettronica è lo strumento più ovvio per questo genere di attività, ma un interessante compromesso fra la sua, peraltro minima, intrusività e il rischio che le

¹² Cfr. Anna Maria Tammaro, *Con CASIAS, la ricerca diventa efficace. Servizi di aggiornamento continuo con la fornitura a richiesta di articoli*, "Biblioteche oggi", 15 (1997), n. 7, p. 62-65.

informazioni particolarmente significative per alcuni soggetti rimangano nascoste mescolandole a quelle generali, potrebbe consistere nell'individuare speciali aree del webspaces e del gopherspace della biblioteca in cui verrebbero riposte temporaneamente dal bibliotecario le segnalazioni "fresche" di interesse ristretto. Nulla vieta, risorse permettendo, che ciascuna di tali aree sia dedicata anche a una sola persona.

Se poi, come accade sempre più spesso, i documenti da segnalare fossero in formato elettronico, alla semplice indicazione bibliografica si potrebbe aggiungere l'intero testo, includendolo nell'e-mail o "puntandolo" con un link, passando così dalla SDI alla **SDD (Selective Dissemination of Documents)**.

Analoghe procedure possono essere studiate anche nel caso che il servizio sia affidato a servizi commerciali esterni, che spesso coincidono coi fornitori commerciali del document delivery o dei servizi CAS-IAS" (Riccardo Ridi, *Internet in biblioteca*, Editrice bibliografica, 1996, p. 192)

5. Bibliografia italiana essenziale sul servizio di reference

- Aurelio Aghemo, *Informare in biblioteca*, Editrice bibliografica, 1992.
- Elena Boretti, *I servizi di informazione nella biblioteca pubblica: competenze e metodi per collaborare nel reference tradizionale e digitale*, Editrice bibliografica, 2009.
- Gianna Del Bono, *Consultazione*, AIB, 1992.
- Gianna Del Bono, *Il servizio di consultazione*, in *Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston, Carocci, 2007, p. 291-214.
- Lorenzo Ferro, *Il servizio informazioni ai lettori: problemi e strumenti*, in: *La biblioteca pubblica: manuale ad uso del bibliotecario*, nuova edizione rifatta, a cura di Maurizio Bellotti, Unicopli, 1985, p. 77-110. Ristampato anche nella nuova edizione aggiornata ed ampliata, a cura di Giovanni V. Moscati, Unicopli, 2000, p. 121-156.
- Carla Leonardi, *Il reference in biblioteca: guida ai servizi di informazione*, Editrice bibliografica, 1995.
- Carla Leonardi, *I servizi di informazione al pubblico: il rapporto con l'utente in una biblioteca amichevole*, Editrice bibliografica, 2000.
- Patrizia Lucchini, *La formazione dell'utente: metodi e strategie per apprendere la biblioteca*, Editrice bibliografica, 2007.
- Franco Neri, *Didattica della biblioteca ed educazione degli utenti*, in *Lineamenti di biblioteconomia*, a cura di Paola Geretto, Carocci, 1991, p. 299-330.
- Rino Pensato, *Il servizio di consultazione*, in *Lineamenti di biblioteconomia*, a cura di Paola Geretto, Carocci, 1991, p. 271-297.
- Maria Stella Rasetti, *La biblioteca trasparente: l'istruzione all'utenza come strategia organizzativa*, ETS, 2004.
- Riccardo Ridi, *Il reference digitale*, in: *Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston, Carocci, 2007, p. 315-326. Le relative slides con ulteriore bibliografia sul reference digitale sono disponibili a <<http://lettere2.unive.it/ridi/referencedig.htm>>.