

IL PUBBLICO DELLE BIBLIOTECHE Su misura dell'utente remoto: i servizi informativi on line

di Chiara Faggiolo

Anche quando alle biblioteche si accostano le mediateche e ai testi gli ipertesti, il bibliotecario di reference svolge un ruolo di mediazione che assicura l'interoperabilità tra il patrimonio documentale conservato nelle biblioteche e l'universo di Internet e delle banche dati. Intermediario tra i saperi depositati e gli utenti portatori di bisogni informativi, il bibliotecario ha attraversato il confine tra cartaceo e digitale ed è pronto per affrontare nuove sfide, come quella di un servizio di reference digitale via mail e chat.

Quanto è alta la “Madonnina” del Duomo di Milano? Dove trovo gli *Atti parlamentari*? Avete film sulle crociate? Mi servirebbe qualcosa di aggiornato sulle scoperte spaziali, faccio la terza media. Vorrei preparare una tesina di maturità sul rapporto tra psicanalisi e letteratura. Sto cercando materiale per la mia tesi, mi laureo sul terzo settore. Dovrei consultare la banca dati *Medline*... In Internet si possono leggere le opere di Pascal?

Il bibliotecario di reference, preposto ai rapporti con il pubblico nelle biblioteche che offrono servizi informativi, non si stupisce a questo genere di quesiti. Adusa a cimentarsi con le tecniche di reperimento dei testi, con i linguaggi di indicizzazione documentale e con la selezione critica delle risorse, questa figura professionale ha ormai da tempo attraversato il confine tra il cartaceo e il digitale, acquisendo nuovi spazi operativi e nuove competenze in rete, di pari passo con le esigenze sempre nuove manifestate dall'utenza.

Già nei servizi informativi tradizionali, grazie a una conoscenza approfondita delle collezioni, dei cataloghi e dei repertori bibliografici disponibili nella propria biblioteca, e all'aggiornamento sull'offerta culturale e documentale del proprio territorio,

il bibliotecario era in grado di orientare il cittadino verso la soluzione più consona alle sue necessità speculative. Con Internet non solo è aumentata la capacità di localizzare opere presso altre biblioteche ma – è noto – si è ingigantita la disponibilità di materiali *full text* e di risorse di qualità.

Per il grande pubblico, tuttavia, trovare autonomamente in rete notizie adeguate, aggiornate e affidabili non è sempre facile, nonostante l'apparente onnipotenza dei motori di ricerca. Spesso il risultato dell'interrogazione di questi strumenti può essere un eccessivo rumore o, al contrario, uno sconcertante silenzio, spie che lasciano presagire la necessità di ristrutturare la strategia di ricerca e di ricorrere, magari, all'aiuto di un esperto.

Rivolgendosi alla propria biblioteca, l'utente non solo ha la possibilità di trovare le notizie che gli occorrono, ma anche di usufruire dell'esperienza e delle conoscenze di persone reali, in grado di indirizzarlo alla fonte informativa più consona e affidabile, con imparzialità e obiettività. Una funzione, dunque, quella dell'intermediario tra i saperi depositati e gli utenti portatori di bisogni informativi, che non rischia tramonti se è vero che, nel pelago della rete, si continua a sentire il bisogno di approdi sicuri. Il compito del bibliotecario di reference è oggi proprio quello di salvaguardare la comunicazione e l'interoperabilità tra il patrimonio documentale tradizionale, conservato negli archivi e nelle biblioteche, e l'universo in espansione di Internet e delle banche dati e di saper consigliare a ciascuno un percorso di approfondimento personalizzato e specifico, da portare avanti in autonomia, giovandosi delle istruzioni ricevute.

Ben lontano dal cliché di austero guardasigilli di un sapere polveroso e inavvicinabile, che ancora fa breccia nella fantasia degli scrittori (vedi in proposito il sito AIB-WEB *Librariana: Cultura e umorismo in biblioteca* a cura di Rossana Morriello, <http://www.aib.it/aib/clm/clm.htm>), ma che per fortuna comincia a discostarsi dalla percezione collettiva, oggi il bibliotecario si adopera per migliorare costantemente l'accessibilità e l'efficacia dei servizi, rilevando con sistematicità gli interessi culturali e informativi espressi dal proprio pubblico. Giocando d'anticipo sulle esigenze documentarie e sulle richieste ricorrenti, cura l'ampliamento dei sussidi per la ricerca, arricchendo le proprie collezioni, ma anche

predisponendo strumenti ad hoc, come bibliografie e rassegne di siti utili, che vengono resi disponibili sui siti web delle biblioteche. Le *risorse online* della Biblioteca Sala Borsa di Bologna (www.biblioteccasalaborsa.it) raccolgono, per esempio, una ricca sezione di consigli di lettura e segnalazioni bibliografiche. Tra le rassegne di siti, una delle esperienze più significative è *SegnaWeb: risorse Internet selezionate dai bibliotecari italiani* (www.segnaweb.it), promosso dall'Associazione Italiana Biblioteche con l'intento di censire risorse Internet utili per rispondere alle domande che l'utente solitamente rivolge ai servizi di reference delle biblioteche pubbliche.

Ma le novità non si esauriscono qui. Anche i servizi di assistenza personalizzata prestati in biblioteca e – via telefono, posta o fax – all'utenza remota, traghettano sul web. Si aprono nuovi canali di interazione con il pubblico, nascono i servizi di reference digitale, che consistono nell'offrire risposte “su misura” e “a domicilio” utilizzando la rete. In pratica, a partire da una semplice e-mail o da un modulo presente sul sito della biblioteca, l'utente può formulare la sua richiesta, in qualunque momento e da qualunque luogo. La biblioteca risponde in tempi contenuti via e-mail o, addirittura, come sempre più spesso accade nelle realtà bibliotecarie anglosassoni, anche in tempo reale, attraverso sofisticati sistemi di chat.

Un aiuto virtuale che coinvolge ogni giorno nuove biblioteche, di diversa tipologia e collocazione geografica e si incontra sempre più frequentemente anche in Italia, in primis nelle biblioteche di pubblica lettura, è il presidio informativo gratuito a disposizione di ogni cittadino (una rassegna dei servizi attivati in Italia è quella curata da Paola Gargiulo, *Chiedi al bibliotecario / Chiedi alla Biblioteca / Chiedi in Biblioteca / Chiedilo a noi / Scrivici (Moduli Web per il servizio di informazione attraverso la posta elettronica)* <http://www.aidaweb.it/reference/chiedi.html>).

Avviato nel 2001, il *Cerca in Biblioteca* della Biblioteca Sormani di Milano (www.comune.milano.it/biblioteche) costituisce uno dei primi esempi italiani di reference digitale; solo nel 2004, ha risposto a più di 1.800 quesiti. Anche coloro che frequentano la biblioteca “a distanza” attraverso il sito web o che – lontani nello spazio – sono interessati a conoscerne approfonditamente le collezioni, hanno ricevuto così indicazioni e consigli per rintracciare testi, affrontare ricerche tematiche, muoversi agevolmente in

rete tra cataloghi, portali e banche dati, contattare biblioteche specialistiche per approfondimenti. Il gradimento del pubblico non è mancato, almeno a giudicare dai questionari di valutazione, spesso davvero lusinghieri, compilati da chi ha usufruito del servizio: tempestività, precisione, completezza e cortesia della risposta sono i fattori maggiormente apprezzati.

Considerati i tempi necessari per evadere adeguatamente le richieste (in media più di mezz'ora di lavoro per ogni quesito), le preoccupazioni circa la sostenibilità di servizi "artigianali" di domanda e risposta in rete non si sono fatte attendere, sia per le piccole biblioteche con budget e risorse limitate, sia per quelle di grandi dimensioni, raggiunte da un numero imponente di quesiti. Fortunatamente non sempre ciò ha comportato l'attuazione di strategie difensive, al contrario, alcune biblioteche hanno scelto di affrontare la sfida in modo costruttivo, aiutandosi reciprocamente e dando vita a progetti di reference digitale cooperativo. Per esempio nel Regno Unito *Ask a Librarian* (<http://www.ask-a-librarian.org.uk>); in Danimarca *Net Librarian* (<http://www.biblioteksvagten.dk/>); in Spagna *Pregunte, las bibliotecas responden* (<http://pregunte.carm.es>).

La prima esperienza italiana di questo genere è il *Chiedi in Biblioteca* promosso dalla Regione Toscana (Chiedi in Biblioteca: servizio di reference cooperativo a distanza, coordinato dalla Regione Toscana, http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/index.shtml), un servizio attivo dal 2003 cui partecipano attualmente 17 biblioteche pubbliche del territorio, che evadono a turno le richieste via e-mail.

La forte propensione verso il pubblico che caratterizza i servizi di reference digitale deriva dalla consapevolezza del ruolo che le biblioteche possono giocare nell'attuale società dell'informazione, divenendo il luogo dell'esplorazione, del sapere e dell'apprendimento senza pregiudizi, in cui si può esercitare la libertà di chiedere, in cui si può avere l'occasione di imparare a trovare una risposta.

Così, senza abbandonare la propria scrivania, nel bel mezzo di una ricerca, fra i molti tentativi da intraprendere, perché non provare con il sito di una biblioteca? Dietro l'interfaccia, proprio quando serve, c'è il bibliotecario, un professionista in carne ed ossa pronto a dare una mano.