

Intervista a Carlo Paravano



D.: Puoi raccontare la tua esperienza di “Chiedi in Biblioteca” il servizio di reference cooperativo in Toscana? quali obiettivi ci si poneva?

Tanto per cominciare, Chiedi in Biblioteca è morto. Morto come un chiodo conficcato in una bara (facile citazione Dickensiana).

L'esperienza del reference cooperativo appartiene al passato. Intendo: un servizio di Q/A (domande e risposte) asincrono e basato sul riempimento di moduli pre-coordinati è decisamente sepolto dalla crescita esponenziale della produzione e soprattutto dei produttori di informazione.

Dunque sto parlando di un passato remoto, che risale più o meno agli inizi del XXI secolo. Forniamo allora un minimo di contesto storico.

Si era ancora in un quadro di impegno della pubblica amministrazione nello sviluppo dei servizi. Non delle buone pratiche o dei buoni sentimenti (biblioteche per leggere bei libri, dire no al bullismo o alle discriminazioni, intrattenere giovanissimi o anzianissimi e cose del genere, preferibilmente in maggio e in ottobre): proprio servizi.

All'epoca in Regione c'era Susanna Giacciai, che aveva il pallino di dare strumenti alle biblioteche pubbliche. L'idea fissa di Susanna e del suo ufficio all'epoca era la crescita delle reti e della cooperazione. In quel periodo, più o meno a partire dal 2000, furono imbastiti progetti

regionali destinati a maggiore o minor fortuna: il sistema di prestito interbibliotecario regionale (viva!), il metaopac (R.I.P.), la raccolta ordinata di dati statistici oggi nota come Simonlib (viva!) e per l'appunto "Chiedi in Biblioteca" (stra R.I.P!).

Gli obiettivi della Regione Toscana erano, a grandi linee:

- a) favorire la cooperazione tra reti e lo sviluppo di servizi di livello regionale;
- b) far crescere nei bibliotecari di base la conoscenza dei nuovi servizi legati all'uso della rete;
- c) proporre esperienze organizzative basate su rapporti remoti, a partire dalla discussione delle linee guida;
- d) mantenere il valore della biblioteca quale fonte qualificata di informazione e di assistenza alla ricerca agli occhi del cittadino utente.

Il metodo che seguimmo fu: poche riunioni in presenza, moltissima discussione in linea (fu creata una apposita lista postale del gruppo).

La Regione pensò di mettere su un gruppo di bibliotecari volenterosi e affiancò loro come consulente e coach Paola Gargiulo, che in quegli anni stava proprio approfondendo la nascita e lo sviluppo di servizi di reference virtuale in giro per il mondo, e che fu una levatrice molto appassionata. Io, che avevo da poco passato le consegne del sistema bibliotecario a Firenze, a un certo punto assunsi il ruolo di coordinatore del gruppo di lavoro.

Ci concentrammo per prima cosa sulle linee guida, oggi diremmo la carta del servizio. In altre parole ragionammo su come avremmo risposto, a cosa avremmo risposto, quanto e quando avremmo risposto. Il servizio partì nel giugno del 2003, pubblicando le prime linee guida che dichiaravano caratteri e finalità del servizio:

"Il servizio di reference via posta elettronica intende fornire ai cittadini/utenti:

- *risposte esaurienti a quesiti brevi;*
- *indicazioni/suggerimenti di natura bibliografica e non, utili allo svolgimento di proprie ricerche, allo studio, a soddisfare curiosità personali, ecc.*

Per lo svolgimento del servizio il/la bibliotecario/a si avvale di fonti cartacee, elettroniche locali e remote, di esperti, della collaborazione dei propri colleghi bibliotecari e di altre biblioteche ed enti disposti a collaborare al servizio, ed in generale di qualsiasi altra fonte della quale sia possibile verificare l'autorevolezza e che sia direttamente utile a rispondere alla domanda.

Con questo servizio si intende, inoltre, fornire all'utente conoscenze e tecniche di ricerca di base su Internet, valorizzare le competenze tecniche e professionali dei bibliotecari delle biblioteche pubbliche toscane nonché le collezioni presenti nelle medesime biblioteche, promuovere in generale la conoscenza e l'uso delle

biblioteche e dei suoi servizi da parte degli utenti“.

Insomma, cercavamo di darci strumenti di reference work, di crearci collezioni di link e strumenti autorevoli per fornire le risposte, di ragionare sui limiti delle transazioni informative in ordine a criteri di competenza, etici e di riservatezza, di referral, di alleanze con centri di documentazione etc. Tutto questo in uno spirito di cooperazione.

Per me, e credo anche per gli altri, fu un'occasione per riflettere sul problema del reference da molti punti di vista: come organizzazione, come conoscenza e validazione delle fonti, soprattutto come interazione con il bisogno informativo della persona che tra l'altro non avevo davanti. Riflettevo molto, all'epoca, del mio coinvolgimento emotivo: affrontare una domanda è affrontare una relazione, che dipende da chi sei tu e chi è quell'altro all'altro capo della domanda. Google infatti ti misura in lungo e in largo, come ben sappiamo, se solo ti avvicini.

D.: Quali sono stati i risultati del servizio: quale impatto sulla cooperazione tra biblioteche? quale misure hai raccolto dell'impatto sugli utenti?

Il nostro scopo in realtà era monitorare la capacità del gruppo di imparare a fornire un servizio efficace.

A partire dal 2008 iniziammo ad usare “Question Point”, la piattaforma per il reference online di OCLC, che ci permetteva di rilevare dati attraverso il modulo per la raccolta delle domande. Era possibile registrare oltre a data, sesso, età, professione etc., anche i tempi richiesti per la risposta, le fonti consultate, in quale dominio disciplinare si poneva la domanda per l'utente, i tempi della risposta etc.

I numeri generati sono stati relativamente modesti se considerati in assoluto: nella sua storia, dal 2003 al 2011, Chiedi in Biblioteca ha risposto a 3941 domande, una media di poco meno di 500 per stagione. Pochissime le domande fattuali (quelle tipo “quanto è lungo il Nilo?”, per ovvie ragioni), molte quelle di natura bibliografica (dove posso trovare questo libro...), moltissime le vere e proprie richieste di aiuto alla ricerca. Nell'ultimo periodo ricordo anche numerose richieste di consulenza da parte di colleghi, che in qualche modo ci avevano individuato come una sorta di ufficio regionale o succursale online della Biblioteca Crocetti.

Parlare di impatto però ci porta al problema d'origine e al principale limite di “Chiedi in biblioteca”: il suo carattere sperimentale.

Mi sono spesso chiesto se la risposta più semplice per la fine del servizio sia stato l'essere stato rapidamente superato dalla realtà della rete: Wikipedia, Google, Aranzulla, i tutorial etc. Credo però che una parte importante della spiegazione è che da servizio “trasversale”, fatto non da biblioteche, ma da bibliotecari spesso molto distanti tra loro che svolgevano questo compito come una specie di “corso di formazione permanente” abbia impedito la nascita di servizi territoriali.

Soprattutto di servizi di rete, ovvero che potessero crescere e adattarsi all'evoluzione dei servizi concretamente forniti e alle domande espresse da un'utenza non generica.

Devo dire che ci ho provato: ho ancora vari appunti sullo sviluppo di servizi cooperativi di informazione a livello di rete SDIAF, e di uso dello strumento "Question Point" per organizzare servizi cooperativi di Live Reference. L'idea era di avere uno sportello locale aperto con orario molto esteso, che potesse rispondere a domande di utenti di tutte le biblioteche del sistema. Ovviamente questo avrebbe richiesto uno sforzo organizzativo collettivo: condividere informazioni, programmi, notizie, imparare procedure di risposta etc.

All'inizio del 2012 la Regione ha terminato l'esperimento, io sono passato a fare il responsabile della Biblioteca dove lavoro e tutto si è fermato.

Sono felice però di aver collaborato a far nascere un servizio analogo del Sistema Bibliotecario di Ateneo dell'Università di Firenze, e al servizio "Chiedilo a noi" in Lombardia che sono tuttora attivi.

D.: In un'epoca di disintermediazione, il servizio di reference può diventare il servizio della biblioteca più rilevante. Come pensi di pianificare lo sviluppo del servizio di reference?

Che domanda strana! Personalmente non penso di pianificare niente a parte il fine settimana. Diciamo sempre che il servizio di reference è importante, ma nella realtà che ho conosciuto io credo che non sia vero. Da anni le nostre amministrazioni investono le poche risorse nella promozione della lettura, che poi finisce sempre per essere lettura di fiction. E a noi sembra andar bene così.

Come bibliotecario ho sempre sostenuto Libernauta, ho creato circoli di lettura, sviluppo alleanze con il territorio, favorito l'organizzazione degli utenti in associazione, promosso Nati per Leggere etc. etc..

Ma tutto questo non mi mette poi tanta allegria (professionalmente, si intende). Mi resta l'impressione, che denuncia l'avanzare dell'età, che per questa strada ci sarà forse sempre bisogno di biblioteche, ma non molto bisogno di bibliotecari. Di organizzatori, mediatori, operatori, educatori, facilitatori, buttafuori e picchiatori (se le cose andranno male), ma non di tanti bibliotecari.

Ho visto con piacere nascere un forte interesse sull'alfabetizzazione informativa, che in qualche modo potremmo vedere come una nuova frontiera del servizio di assistenza alla ricerca.

Non a caso l'ultimo convegno delle Stelline si è concentrato su questo tema. Esiste uno strumento come il "*Manifesto per l'IL*" del Gruppo di Studio AIB.

Potremmo partire dai punti 8 (*il ruolo delle biblioteche*) e 9 (*che fare*) del "Manifesto".

Potremmo discutere localmente come fare oggi “referral”, come coinvolgere esperti, come fare feedback nel mondo dei social, come organizzare le nostre fonti e valorizzarle e come collegarle con le altre fonti locali, a partire da quelle istituzionali.

Ma anche come capire la capacità di usare strumenti dell’utente, come misurare l’efficacia di quelli gli proponiamo.

In questo senso, soprattutto a livello di sistema bibliotecario, possiamo recuperare qualcosa dello spirito del vecchio Chiedi in Biblioteca che ho cercato di rievocare: misurare, mettersi alla prova, avventurarsi su terreni nuovi, correggere tutti insieme, misurare ancora, discutere. Era bello farlo, credo ancora che sia utile.

P.S.

Aggiungo due cose, la prima importante, la seconda no:

1) vorrei dedicare questo ricordo al collega e soprattutto amico Riccardo Bruni, appassionato, tenace e competente bibliotecario di Agliana scomparso proprio a maggio di un anno fa, membro dalla prima ora di “Chiedi in Biblioteca”.

2) Un anno mi divertii a tirare fuori gli “incipit” delle domande che ci arrivavano. Questi sono quelli con la “C”:

cari bibliotecari...

carissimi bibliotecari...

causa tesi di laurea...

c'è modo di sapere...

cercasi elenco...

cercavo un testo...

cerchiamo in linea...

cerco antiche carte...

cerco biblioteche...

cerco da molti anni...

cerco indicazioni...

cerco informazioni...

chiedo cortesemente...

come si traduce...

cerco dati istat...

cerco banche dati...

cerco di individuare...

cerco disperatamente...

cerco documentazione su Adamo ed Eva...

cerco foto...

cerco il film...
cerco il libro...
cerco il regolamento...
cerco immagini...
cerco l'indirizzo...
cerco la bibliografia...
cerco la storia...
cerco lavoro...
cerco nome...
cerco notizie...
cerco quadri...
cerco qualsiasi...
cerco su internet...
che cos'è...
chi era...
chi organizza...
chi sono...
chiedo cortesemente...
chiedo suggerimenti...
ciao a chiunque legga...
ciao a tutti sono Pietro...
ciao sono una studentessa...
ciao, com'è?...
come e in quali circostanze...
come era fatto...
come fa un bibliotecario...
come posso fare...
come vivono...
conoscete un buon sito...
conoscevo un sito...
conosco una giovane...
considerando...
consultando...
cosa bisogna fare...
cosa fa esattamente...
costruendo il mio albero...
credo che esista...