

## **Tutte le buone massime ci sono già: resta solo da applicarle. Pratiche di reference digitale nella One Person Library**

*Alessandra Longobardi*

La *One Person Library* (OPL), come è noto, è una biblioteca affidata a un solo bibliotecario professionale, affiancato o meno da personale non qualificato in appoggio. Si trovano in questa situazione molte biblioteche specialistiche, ma anche molte biblioteche di pubblica lettura: e queste in particolare costituiscono un caso interessante e difficile nell'ambito del servizio di reference.

La caratteristica principale della piccola biblioteca pubblica, la sfida che comporta, e la sua peculiare bellezza, consistono nel fatto che deve essere preparata ad accogliere e soddisfare, seppur ovviamente non in modo esaustivo, richieste da ogni campo dello scibile - solo così può trovarsi in linea con le richieste del Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche<sup>1</sup> - con le limitate risorse che in Italia vengono assegnate al servizio bibliotecario di base, specialmente negli enti locali (perché bisogna ricordare che spesso la OPL è tale semplicemente perché non si investe in risorse umane).

È un ambiente quindi dove conviene mettere al massimo frutto strumenti semplici, facilmente gestibili da un bibliotecario "che non ha tempo da perdere".

Le piccole biblioteche beneficiano in modo sostanziale del web democratico e gratuito. Attraverso il web infatti la biblioteca si garantisce possibilità di crescita in diversi ambiti ritenuti critici nella vita delle OPL<sup>2</sup>: la capacità di rispondere ai bisogni degli utenti attuali e potenziali, ma anche il coinvolgimento della comunità di riferimento e la comunicazione fra colleghi per combattere l'isolamento tipico del bibliotecario "monoposto".

Per cominciare dal vero e proprio servizio di reference, il bibliotecario OPL non dovrà limitarsi ad avere una mappa dei principali strumenti per la ricerca e saperli interrogare in maniera raffinata, ma non perderà l'occasione di indirizzare gli utenti a un uso sempre più autonomo degli strumenti stessi: nel mondo anglosassone il *reference librarian* è piuttosto *reference and instruction librarian*<sup>3</sup>, a testimoniare come l'istruzione dell'utente sia considerata una

---

<sup>1</sup> "La biblioteca pubblica è il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione". *IFLA/UNESCO Public Library Manifesto, 1994, trad. di Maria Teresa Natale, consultabile a <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/ital.htm>*

<sup>2</sup> Per avere rapidamente un quadro della letteratura sull'argomento, si può consultare: Sushama C. Powdwal, *Solo Librarians in Mumbai: a study*, 2013 (tesi di dottorato), cap. 2. Consultabile a <http://shodhganga.inflibnet.ac.in/handle/10603/6403>

<sup>3</sup> Si veda ad esempio l'archivio della mailing list Libjobs dell'IFLA, <http://infoserv.inist.fr/wwsympa.fcgi/arc/libjobs/>

strategia chiave per affrontare problemi attuali quali la crescita esponenziale delle risorse informative disponibili, l'atteggiamento non sempre equilibrato del cittadino di fronte all'informazione su Internet, la percezione del valore aggiunto del bibliotecario e della biblioteca a confronto con la diminuzione delle risorse economiche. Non sarà inutile ricordare, infatti, che dare una risposta rapida e precisa alla domanda di un utente in difficoltà è anche fare promozione della biblioteca, attività indispensabile di questi tempi per aiutarne la sopravvivenza: sopravvivenza a rischio soprattutto nel caso delle piccole, considerate spese improduttive anziché la "prima linea" del servizio di informazione al cittadino.

Il primo strumento di cui dotarsi è in ogni caso un ampio ventaglio di risorse, che il bibliotecario accumula con l'esperienza di reference ma anche con quella di catalogazione, e che va messo senz'altro a disposizione del pubblico, con i dovuti accorgimenti.

È infatti possibile che già ora, mentre legge queste righe, il bibliotecario abbia un nutrito elenco di Segnalibri/Bookmarks/Preferiti accumulati nel browser. La domanda da porsi è quali di questi siano utili anche all'utente finale, quali invece siano destinati a un pubblico specialistico, per il contenuto o a causa di modalità di consultazione complesse; e infine quale sia il modo migliore di renderne agevole la consultazione. La predisposizione di uno scaffale di reference digitale, o come si dice Virtual Reference Desk, comincia quindi dalla selezione dei siti internet e prosegue con la scelta e la redazione di uno "spazio" dove gli utenti li possano facilmente trovare e utilizzare.

Una risorsa utile in qualsiasi VRD e contemporaneamente un buon esempio a cui ispirarsi nella costruzione del proprio desk (anche per la modalità cooperativa di gestione e aggiornamento) è la realizzazione AIB-CILEA *Segnaweb*<sup>4</sup>, una raccolta di siti internet scelti soprattutto nell'interesse dei bibliotecari pubblici<sup>5</sup>. La raccolta è strutturata in dieci sezioni, facilmente comprensibili all'utente finale: la scelta di organizzare gli elementi con la classificazione decimale Dewey ne avrebbe fatto uno strumento indirizzato agli addetti ai lavori, probabilmente gli unici che cercherebbero siti di argomento medico nella sezione Tecnologia. Il *VRD toscano* nato come supporto ai bibliotecari di reference delle biblioteche toscane, infatti, ha una modalità di browsing per classificazione Dewey<sup>6</sup>. Il servizio ha ambito nazionale ed è aperto alla segnalazione di nuove risorse coerenti con la collezione<sup>7</sup>: per le biblioteche di ente locale si aprono spazi di intervento nella partecipazione all'aggiornamento della raccolta e nel selezionare e offrire nei propri spazi web

---

<sup>4</sup> <http://www.segnaweb.it/>

<sup>5</sup> Cfr. i criteri di selezione: <http://www.aib.it/aib/sw/selezione.htm>

<sup>6</sup> <http://www.bibliotecari.it/SPT/VRD/index.php?P=BrowseResources&ParentId=16>

<sup>7</sup> <http://www.bibliotecari.it/SPT/VRD/index.php?P=About>

fonti informative di interesse locale, come fatto appunto dalla Regione Toscana<sup>8</sup>.

Un altro link AIB di interesse primario è *Documentazione di Fonte Pubblica in Rete*<sup>9</sup>, dedicato a siti, banche dati, repository di prodotti dell'attività scientifica prodotti e divulgati da istituzioni pubbliche. Vale la pena esplorare la raccolta per rendersi conto dell'ampiezza delle tipologie di fonti disponibili, giuridiche, statistiche ma anche scientifiche, classificate anche per settore disciplinare. Si può scegliere di estrapolare dalla raccolta alcuni siti ritenuti di particolare interesse per il proprio pubblico, ad esempio Normattiva.it per l'accesso alla normativa statale vigente o il sito per la consultazione della Gazzetta ufficiale, e porli in primo piano nella visualizzazione.

Un altro accorgimento utile da tenere è sperimentare in prima persona la consultazione di queste fonti per supportare efficacemente gli utenti che dovessero trovarsi in difficoltà nella navigazione.

La valutazione dei siti internet, per chi ha un background biblioteconomico, poggia sulle solide basi della tradizionale valutazione dei documenti. In questa sede si vogliono sottolineare pochi aspetti: dare priorità ad analizzare l'editore/responsabile del sito (con ovvia preferenza per i siti istituzionali ma anche con apertura ad altri soggetti, previa indagine sul "curriculum" degli autori), la trasparenza in fatto di autori delle pagine e date di aggiornamento, il target di riferimento (per non sommergere gli utenti con fonti interessanti ma troppo specialistiche o troppo generiche o troppo parziali), l'accessibilità e la fruibilità (usabilità) della piattaforma per una navigazione che "risparmi il tempo del lettore".

Naturalmente ci può essere spazio anche per una differenziazione: una biblioteca specialistica può fornire accanto alla lista di fonti divulgative anche una lista indirizzata ai ricercatori, e una specifica per i cicli inferiori delle scuole. Se si ha direttamente accesso alla pagina web della biblioteca si potrà così progettare un VRD articolato, tenendo presenti basilari principi di stile redazionale e usabilità, per esempio suddividere le fonti in gruppi tematici che non contengano più di una decina di voci, per agevolarne la lettura e la scelta.

Purtroppo molti bibliotecari non hanno un dialogo diretto con i responsabili del sito della biblioteca, che spesso si limita a una pagina sul sito del comune di appartenenza, la quale non è detto che venga prontamente aggiornata o modificata secondo le richieste del bibliotecario. La comunicazione di informazioni agli utenti remoti diventa così più difficile. Si vuole sottolineare

---

<sup>8</sup> Un altro modo per fornire informazioni di interesse locale bypassando il sito della biblioteca è partecipare a Wikipedia creando e aggiornando pagine relative alla propria biblioteca e al proprio territorio: iniziativa che Susanna Giaccai (<http://it.wikipedia.org/wiki/Utente:Giaccai>) sta promuovendo con corsi e interventi nel quadro del progetto GLAM (<http://it.wikipedia.org/wiki/Progetto:GLAM/Biblioteche>). Giaccai è anche autrice di un manuale di Wikipedia per bibliotecari: <http://it.wikipedia.org/wiki/Utente:Giaccai/manuale>

<sup>9</sup> <http://dfp.aib.it/index.php>

qui la necessità di instaurare con tutti i mezzi possibili un dialogo e una collaborazione con chiunque può agevolare o ostacolare il servizio, ivi compresi i responsabili dell'aggiornamento del sito; si può in ogni caso cominciare con il fornire uno scaffale virtuale di opere di riferimento agli utenti che frequentano la biblioteca fisica, predisponendo una lista di siti preferiti sui computer dedicati alla navigazione.

La possibilità di organizzare i siti scelti con la classica disposizione in cartelle è offerta da tutti i browser in uso. Lo svantaggio nell'uso di questo strumento sta nell'impossibilità di aggiornare automaticamente le liste: se si vuole aggiungere, eliminare o spostare un elemento è necessario intervenire manualmente su ciascuna postazione. Per superare questo problema si può approfittare di un tipico strumento del web 2.0, ossia un servizio di *social bookmarking*. Iscrivendosi a un sito come Delicious<sup>10</sup>, operazione rapida quanto iscriversi a un social network, la biblioteca può riunire i suoi siti preferiti in un'unica pagina liberamente consultabile via internet e inoltre facilmente aggiornabile dal bibliotecario in possesso di username e password. L'organizzazione in questo caso non avviene tramite divisione in cartelle e sottocartelle, ma associando a ciascuna risorsa delle parole chiave o tags. Su Delicious, inoltre, le risorse compaiono in ordine cronologico di immissione, con il sito segnalato più recentemente in cima alla lista, quindi a meno di avere un desk molto ridotto è necessario che gli utenti siano resi consapevoli della struttura della pagina e delle modalità di ricerca in essa. Bisogna quindi avere l'accortezza di utilizzare tags che abbiano una certa coerenza interna ("soggettare" le risorse) e dare una minima istruzione preliminare agli utenti non avvezzi al sistema dei tags. Ciò che può risultare un ulteriore impegno per un bibliotecario che ha invece bisogno di risparmiare tempo, può da altri punti di vista consentire una crescita del servizio con minimo sforzo, grazie alla socializzazione dei bookmarks, ossia al fatto che è possibile usare i tags non solo per reperire le risorse all'interno della nostra lista, ma cliccando sui tags accedere alle risorse che altri utenti hanno taggato con la stessa parola chiave: un modo che sia il bibliotecario sia l'utente possono utilizzare per esplorare nuove risorse.

L'istruzione degli utenti è in ogni caso un compito a cui neanche il bibliotecario monoposto può sottrarsi: abituare i lettori a utilizzare autonomamente e proficuamente gli strumenti di ricerca si risolve in un risparmio di tempo quando gli utenti assidui non dipendono più in tutto e per tutto dal bibliotecario. Ma soprattutto è un compito primario della biblioteca di base, in particolare oggi, di fronte all'ambito nuovo per molti della ricerca nel web "aperto", in cui sembra facile trovare ciò che serve e invece si ci perde o, peggio, si crede di aver trovato la risorsa migliore quando si è trovata solo la più visibile. Il bibliotecario deve farsi egli per primo *Net smart*, come recita il titolo originale di un testo dedicato a focalizzare cosa significa oggi

---

<sup>10</sup> <https://delicious.com/>

alfabetizzazione all'uso della Rete<sup>11</sup> (e non deve stupire il fatto che non tratta di tecnologie in senso stretto, ma del modo di usare la Rete: diffondere questa consapevolezza è un compito buono per gli operatori della conoscenza, non una mera questione fra tecnici).

Fin qui si è parlato del livello più basilare del reference digitale, la messa a disposizione di risorse, come in una sala di consultazione virtuale. Il compito del bibliotecario monoposto si fa ancora più arduo di fronte alle richieste personalizzate, che comportano un colloquio con chi fa la richiesta e un certo numero di ore lavoro per indagare il quesito. L'unico argine al pericolo che domande troppo complesse erodano il tempo dedicato alla catalogazione, agli acquisti e a tutti gli altri compiti è stabilire a priori, e dichiarare a voce, al desk fisico e sul sito, a quali domande si è in grado di rispondere in loco e con che tempi, preferendo rimandare la risposta di 24 o 48 ore piuttosto che dare un'informazione troppo generica<sup>12</sup>; per informazioni delicate quali quelle che riguardano l'ambito giuridico e medico è possibile stabilire un livello prudenziale, ad esempio che ci si limiterà a individuare fonti; e sarà indispensabile avere un'ampia mappa (mentale, ma perché no anche scritta) di altre istituzioni bibliotecarie e no, di vari ambiti di specializzazione, dove indirizzare l'utente con richieste non coerenti con la mission della propria biblioteca. Anche su questo punto conviene fare una ricognizione esaustiva delle risorse presenti sul territorio e di quelle che hanno affinità tipologica o disciplinare con la propria biblioteca, e ancora di quelle che a vario titolo, anche solo in virtù di buoni rapporti personali, si conoscono quali fide alleate.

Si ripropone la questione della cooperazione: per la biblioteca OPL essa è necessaria ancora più che per le altre. Parte del lavoro della OPL consiste nel creare legami, contatti, mutui scambi con soggetti che possono accrescere le possibilità della biblioteca di fornire informazioni.

Lo insegna la pratica del reference cooperativo, in cui più biblioteche mettono a disposizione le loro risorse umane per accogliere le richieste arrivate via web: un'unica interfaccia per chi ha bisogno di informazioni, un'equa distribuzione del lavoro fra professionisti di pari esperienza e magari di diversa specializzazione. Quando non c'è una istituzione che assume l'onere di coordinare un progetto simile, conta molto la mutualità fra colleghi.

Anche per questo è fondamentale mantenersi in contatto e coltivare canali per lo scambio di informazioni ed esperienze. L'esempio del *Blog del polo SBN ligure*<sup>13</sup>, dedicato alla catalogazione, dovrebbe incoraggiare a utilizzare il social web anche per uno scambio su altri argomenti. Il blog *Amici delle biblioteche*<sup>14</sup>,

---

<sup>11</sup> Howard Rheingold, *Perché la Rete ci rende intelligenti*, Milano: Raffaello Cortina, 2013

<sup>12</sup> Si vede come nelle condizioni di frammentazione e mancanza di risorse in cui si trova il sistema bibliotecario attuale, perlomeno quello ligure, la via più efficace al reference remoto sia ancora l'email, con tempi di risposta non immediati e la possibilità di consultarsi fra colleghi in caso di difficoltà.

<sup>13</sup> <https://pololig.wordpress.com/>

<sup>14</sup> <http://amibiblioblog.wordpress.com/>

che si proponeva di stimolare lo scambio fra bibliotecari e utenti, non è più aggiornato da febbraio 2012, ma è uno strumento ancora utilizzabile e aperto a tutti per la comunicazione delle fonti più interessanti. La mailing list *Biblioteche liguri*, anch'essa gestita da Regione Liguria, è una via se possibile ancora più semplice e potrebbe essere il primo canale per richiedere aiuto ai colleghi.

Sono stati proposti intenzionalmente solo strumenti già in uso e alla portata di ognuno, per dimostrare che per impostare un servizio dignitoso è più importante seguire dei principi che inseguire un aggiornamento tecnologico (da intraprendere con entusiasmo appena se ne presenti l'occasione). La vera sfida è mettere in pratica i principi. Perché, come scrisse Blaise Pascal, *“Toutes les bonnes maximes sont dans le monde ; on ne manque qu'à les appliquer”*.