

Il servizio di reference sotto la lente

I risultati di una rilevazione effettuata alla Biblioteca centralizzata del Polo di Rimini dell'Università di Bologna

Stefania Venturino

*Biblioteca centralizzata del Polo di Rimini
Università di Bologna
venturino@rimini.unibo.it*

La pagina web della Biblioteca¹ centralizzata del Polo di Rimini riporta la sintesi della missione:

La biblioteca fornisce servizi informativi volti a soddisfare le esigenze della didattica e della ricerca espresse dalle facoltà e dai master di Rimini.²

Il servizio di reference costituisce lo strumento principale per realizzare la missione, poiché mette in contatto gli utenti con i servizi disponibili e con le risorse bibliografiche, acquisite dalla biblioteca e dall'intero ateneo. Come sostiene Solimine in *La biblioteca. Scenari, culture, pratiche di servizio*,³ il reference va dunque progettato e potenziato tenendo conto dei rapporti con gli altri servizi e le attività della biblioteca: il servizio di acquisizioni e gestione delle collezioni;⁴ i servizi di consultazione, prestito, prestito interbibliotecario e fornitura di documenti; gli altri servizi e strumenti informativi come il sito web e la segnaletica.⁵ Una segnaletica ben concepita deve delineare chiaramente i percorsi all'interno della biblioteca, in modo da ridurre la necessità di richieste di tipo direzionale da parte degli utenti; gli addetti al banco del reference sono i primi a verificare l'adeguatezza della segnaletica; analogamente una politica degli acquisti modellata sulle esigenze degli utenti faciliterà il

compito del bibliotecario di reference nell'assistenza alle ricerche e, d'altra parte, ogni lacuna nella collezione e ogni nuovo tema dovranno essere immediatamente segnalati dal bibliotecario di reference al servizio acquisizioni.

L'intera biblioteca costituisce un servizio di reference:⁶ tutta l'organizzazione è predisposta per facilitare l'accesso alle informazioni da parte dell'utente, promuovendo sia l'autonomia che la fornitura di un servizio personalizzato; chi entra in biblioteca deve poter usufruire dei servizi secondo le proprie esigenze, occorre quindi costruirgli "prodotti su misura". Tale concezione del servizio bibliotecario ha sempre ispirato la gestione della Biblioteca centralizzata del Polo di Rimini, e ha condotto nel tempo allo sviluppo di un servizio di reference strutturato.

Il presente articolo focalizza l'attenzione sull'attività di reference effettuata nel 2006 per i seguenti motivi:

– nonostante il servizio di reference venisse fornito dall'istituzione della biblioteca, non era mai stato analizzato il suo funzionamento. Poiché il servizio era in crescita, si è ritenuto di doverlo monitorare in modo sistematico in vista di possibili correttivi e miglioramenti;

– l'istituzione di nuovi corsi di laurea, soprattutto negli ultimi quattro anni, ha reso evidente la necessità di monitorare il servizio allo scopo

di verificare l'adeguatezza degli strumenti, la competenza del personale, la soddisfazione degli utenti;

– nel 2005 è stato impresso un notevole impulso alla crescita delle collezioni per far fronte a specifici bisogni informativi. Il reference è stato uno degli strumenti per verificare l'adeguatezza dell'offerta.

L'allestimento, la rilevazione e la valutazione⁷ della qualità del servizio di reference in una biblioteca multidisciplinare che supporta otto facoltà non sono molto attestati in letteratura, ma sono interessanti perché si tratta di soddisfare bisogni diversificati e trasversali, che richiedono un continuo aggiornamento delle competenze dei bibliotecari. È di enorme vantaggio per la Biblioteca e i suoi utenti poter utilizzare il grande patrimonio documentale dell'ateneo di Bologna, sia su supporto cartaceo, attraverso il servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti, sia attraverso la ricca collezione di risorse elettroniche acquisite dalle biblioteche dell'ateneo e disponibili per tutti gli utenti; nell'allestimento e nell'erogazione del servizio di reference si è tenuto conto di tale opportunità, che ci consente di utilizzare un patrimonio di risorse specialistiche, accuratamente selezionate da tutte le biblioteche dell'ateneo. La biblioteca si inserisce dunque in un contesto cooperativo e contribuisce ad

esso attraverso la propria politica delle acquisizioni e i propri servizi. Il presente articolo descriverà la rilevazione delle transazioni di reference avanzato, perché consentono di raccogliere numerosi dati sugli utenti, sulle fonti consultate e sull'utilizzazione del servizio necessari per orientare le opportune azioni di miglioramento, in vista della riorganizzazione del servizio prevista col trasferimento nella nuova sede della biblioteca.

Descrizione e *policy* del servizio

Il servizio di informazione a risposta pronta viene fornito dagli operatori in sala lettura, studenti che lavorano part-time in biblioteca e che sono stati formati⁸ per effettuare ricerche per autore e per titolo nel catalogo e per dare informazioni direzionali; ad essi è stato suggerito di indirizzare gli studenti ad un bibliotecario nel caso la ricerca non dia esito, il risultato non sia ritenuto soddisfacente o si debba svolgere una ricerca per argomento.

Il servizio di assistenza alle ricerche per argomento viene svolto dai bibliotecari, e in particolare da una unità di personale che dà priorità all'assistenza nelle ricerche, e alla quale i colleghi rimandano nei casi di maggiore complessità.

Lo studente che si rivolge al servizio ottiene solitamente l'indicazione di alcuni titoli di libri, posseduti dalla Biblioteca o reperiti tramite il prestito interbibliotecario, oltre a titoli di articoli di riviste possedute dalla Biblioteca o, sempre più di frequente, disponibili on-line o trami-

te il servizio di document delivery; non si forniscono bibliografie dettagliate ed esaustive, perché si ritiene che il compito del servizio sia di facilitare l'accesso alle risorse informative da parte degli utenti, non di sostituirsi ad essi nella ricerca; tale limitazione viene considerata doverosa da parte di una biblioteca universitaria con un'utenza costituita in gran parte da studenti che devono imparare a fare ricerca.

La *policy* della Biblioteca per il servizio di reference stabilisce appunto che il bibliotecario non debba fornire all'utente una bibliografia esaustiva, ma accompagnarlo nella definizione dei percorsi di ricerca

possibili e nell'apprendimento dell'uso degli strumenti più appropriati; tale politica è stata definita nella consapevolezza che "il ruolo del bibliotecario di reference consiste nel far coesistere intermediazione con disintermediazione" e di essere presente in questo processo di disintermediazione, che è inarrestabile, al punto che potremmo dire che il suo ruolo è quello di "intermediare anche la disintermediazione".⁹

L'assistenza viene fornita anche all'utente remoto, per telefono e via posta elettronica; dal gennaio 2007 la Biblioteca partecipa al servizio "Chiedi al bibliotecario", svolto cooperativamente da venticinque bi-



biblioteche dell'ateneo; esso impiega un modulo di richiesta da compilare on-line e ogni domanda viene assegnata al bibliotecario più competente per disciplina.¹⁰

L'intervista di reference¹¹

Lo studente viene fatto accomodare di fianco al bibliotecario che effettua la ricerca, affinché possa seguire tutti i passaggi.¹² L'intervista si concentra dapprima sulla definizione dell'argomento della ricerca, dei termini da ricercare, degli ambiti e dei sottoambiti in cui può essere segmentato l'argomento; si valuta inoltre se possa essere utile la consultazione di un'enciclopedia specializzata per un inquadramento generale e sistematico, e per definire meglio la terminologia; si cerca di mostrare allo studente i percorsi concettuali in cui si può concretizzare una ricerca, e di fargli notare che non esiste un unico percorso di ricerca, ma numerosi, che vanno valutati sulla base degli scopi che lo studente si prefigge. Man mano che si prosegue nella transazione vengono raccolte tutte le informazioni che saranno poi registrate per la rilevazione.

La transazione è strutturata in modo tale da mettere in contatto lo studente con gli strumenti utili per la ricerca; quindi in prima battuta l'OPAC della biblioteca e del Polo bolognese, poi a seconda delle necessità altri cataloghi con maggiore copertura geografica, il catalogo dei periodici, spogli di articoli in italiano, banche dati bibliografiche disciplinari internazionali; enciclopedie generali o speciali. In base ai risultati della ricerca vengono indicati allo studente i servizi connessi di cui può usufruire, in particolare il prestito interbibliotecario e il document delivery, ma anche il servizio *proxy*, che consente di accedere alle risorse elettroniche da casa.¹³

Lo studente viene avvertito che i risultati ottenuti costituiscono una prima fase della ricerca e che per approfondire deve continuare utilizzando gli strumenti che via via gli vengono illustrati; gli viene spiegato che può proseguire la ricerca autonomamente, ma viene anche invitato a tornare in caso di necessità. Spesso gli studenti non sono consapevoli delle difficoltà insite nel lavoro di ricerca, perciò è necessario spiegare le modalità di ricerca più avanzate, in particolare la ricerca per soggetto o l'uso dei thesauri, disponibili nelle bibliografie disciplinari.

L'intervista di reference viene intesa come una negoziazione nella quale il bibliotecario, attraverso una serie di domande, arriva a una definizione dell'argomento della ricerca, concordandola con l'utente.¹⁴

Raganathan osserva che: "Il reference librarian è solo un compagno del lettore nel suo viaggio nei documenti";¹⁵ tale affermazione chiarisce la funzione precipua del bibliotecario di reference: accompagnare il lettore nel suo percorso di ricerca, offrendo informazioni e suggerimenti sugli strumenti disponibili ed elementi di valutazione dei documenti individuati; una mediazione discreta e non invasiva, che esalti le possibilità di scelta del lettore e lo aiuti a trovare la propria strada nel *mare magnum* dell'informazione.

L'intervista viene intesa e impostata anche come uno strumento di formazione per lo studente, che ha l'occasione di approfondire l'uso e la conoscenza degli strumenti di ricerca, a cominciare dal catalogo: uno degli obiettivi principali è rendere autonomo lo studente nell'uso degli strumenti di ricerca.

Dal punto di vista del bibliotecario, l'esperienza accumulata nelle interviste di reference è utile per rilevare i bisogni formativi degli studenti e per impostare di conseguenza

l'offerta di formazione nella ricerca bibliografica;¹⁶ inoltre si possono ricavare utili informazioni sulle eventuali lacune nella collezione, da colmare rivedendo eventualmente la politica delle acquisizioni. L'intervista si è rivelata anche un'ottima occasione di promozione di servizi avanzati non sempre conosciuti dagli utenti, come il prestito interbibliotecario e il document delivery; uno degli esiti della transazione di reference è appunto la compilazione dei moduli per la richiesta di libri in prestito interbibliotecario e di fotocopie di articoli.

Rilevazione del servizio di reference

Il servizio di reference, come viene osservato in letteratura, è "campo appropriatissimo di diversi approcci valutativi: (...) la presenza di elementi quantitativi e qualitativi, l'incidenza del fattore umano, l'importanza degli aspetti d'insieme e di quelli puntuali del servizio suggeriscono e stimolano l'applicazione di metodologie diversificate, utilizzabili [anche] contemporaneamente".¹⁷

Diversi erano gli obiettivi di questa rilevazione: come strumento macrovalutativo di analisi¹⁸ voleva documentare e quantificare il lavoro svolto, costituendo un vero e proprio database delle ricerche, in modo da misurare l'uso delle fonti disponibili, individuando quelle più utilizzate, e rilevare la distribuzione delle ricerche tra le facoltà di appartenenza degli studenti. L'impressione che le ricerche fossero più numerose in alcune facoltà rispetto ad altre ci induceva a verificare questo fenomeno e ad indagarne i motivi.

La rilevazione è cominciata negli ultimi giorni dell'agosto 2005; sono state registrate solo le transazioni più complesse finalizzate alla ricer-

ca per la tesi; per focalizzare maggiormente l'attenzione su questo segmento di servizio; dalla rilevazione sono escluse le richieste telefoniche e via mail, le localizzazioni di libri e riviste noti all'utente, l'assistenza all'uso di specifiche banche dati; nella discussione dei dati si tiene conto solo di quelli relativi al 2006. Non è stata effettuata una rilevazione delle richieste telefoniche o per posta elettronica, perché la maggioranza consiste in richieste di rinnovo dei prestiti o di localizzazione di documenti noti; docenti e ricercatori utilizzano soprattutto la posta elettronica per ricercare documenti noti di difficile localizzazione.

Le ricerche avanzate – oggetto di questa rilevazione – sono ottantacinque e rappresentano un dato parziale, anche se significativo, rispetto al totale delle ricerche e delle transazioni informative.

Vengono registrati la data, le generalità dello studente, il corso di laurea, l'argomento della ricerca, la disciplina in cui ci si laurea, il relatore, le fonti utilizzate, gli esiti della transazione e la durata.

Il dato sul corso di laurea è particolarmente importante per una Biblioteca centralizzata che offre i suoi servizi a tutti i corsi di laurea attivati presso il Polo di Rimini;¹⁹ i dati raccolti costituiranno la base per la pianificazione di interventi migliorativi del servizio mirati alle esigenze dei singoli corsi di laurea; un'altra utile informazione è costituita dal numero di studenti provenienti da altre sedi dell'ateneo o da altre università che utilizzano il servizio.

Le ricerche sono state richieste per lo più dagli studenti dei corsi della Facoltà di Economia di Rimini, dal momento che si tratta della facoltà di maggiori dimensioni, sia per numero di corsi sia per numero di studenti (tabella 1).

La Facoltà di Medicina e chirurgia ha un solo corso al terzo anno, ma

Tab. 1 – Numero di ricerche avanzate suddivise per facoltà (2006)

Facoltà	N. delle ricerche	%
Chimica industriale	1	1,17%
Economia (Rimini)	43	50,58%
Farmacia	1	1,17%
Lettere e filosofia	11	12,94%
Medicina e chirurgia	18	21,17%
Scienze della formazione	0	0
Scienze motorie	1	1,17%
Scienze statistiche	1	1,17%
Altre sedi dell'ateneo	9	10,58%
Totale per anno	85	

un elevato numero di richieste: 21,17% del totale del 2006. Si possono avanzare alcune ipotesi per spiegare il dato: l'acquisto di banche dati specifiche per la disciplina concordate con i docenti e da loro pubblicizzate a lezione, un corso di ricerca bibliografica avanzata destinato ai docenti, la segnalazione da parte dei docenti della disponibilità del servizio e dell'opportunità di usufruirne.

La Facoltà di Lettere e filosofia raggiunge il 12,94% del totale delle ricerche; in questo caso la natura multidisciplinare del tema moda, che caratterizza i due corsi presenti a Rimini, deve aver pesato nell'indurre gli studenti a richiedere assistenza; vengono inoltre effettuati con regolarità corsi sulla ricerca bibliografica, inseriti nel normale orario delle lezioni, e i docenti collaborano nel segnalare la disponibilità del servizio.

L'esiguità delle richieste pervenute dalle altre facoltà presenti a Rimini suggerisce la necessità di promuovere il servizio presso i singoli corsi di laurea.²⁰

Le fonti

Altri dati raccolti nella rilevazione erano volti a fornire elementi per comprendere come funziona il servizio e perché i livelli di performance sono di un certo tipo,²¹ ossia a fornire elementi di microva-

lutazione. Sono quindi stati rilevati e valutati la tipologia, il numero delle fonti utilizzate, la frequenza di utilizzo e gli esiti delle ricerche. Non sono ancora stati predisposti strumenti di rilevazione della soddisfazione dell'utenza. La misurazione dei risultati in termini di qualità delle risposte, completezza e accuratezza, adeguatezza all'utente e qualità dell'interattività,²² strettamente correlati con la soddisfazione, dovranno essere rilevati tenendo conto della *policy* della biblioteca sul servizio di reference: non si punta infatti all'eshaustività, ma a segnalare e a fare apprendere modi di ricercare e strumenti disponibili. In alcuni casi, inoltre, l'eshaustività non è raggiungibile (una tesi su "moda e sport" può essere affrontata con tagli completamente diversi, tutti legittimi).

Le fonti maggiormente utilizzate sono state i cataloghi: in primo luogo l'OPAC della Biblioteca e il catalogo dei periodici ACNP. La tabella 2 riporta le fonti che sono state utilizzate più di cinque volte nel 2006. La fonte più utilizzata è il catalogo della Biblioteca (51,76% sul totale delle ricerche);²³ ciò dipende dal fatto che, nella maggior parte dei casi, gli studenti richiedono assistenza quando sono nella fase preliminare della loro indagine e non hanno ancora effettuato una ricerca nel catalogo; l'uso di ACNP riguarda soprattutto gli studenti che hanno già trovato dei libri pertinenti e

che richiedono esplicitamente assistenza nella ricerca di articoli; CINAHL è la bibliografia di riferimento per gli studenti di infermieristica e per questo è molto utilizzata insieme a PubMed; gli studenti di Economia si distribuiscono maggiormente tra le varie fonti disponibili, per cui le bibliografie di riferimento sono state consultate meno di cinque volte in un anno; inoltre si evidenzia la tendenza a privilegiare le fonti di letteratura in italiano: gli spogli disponibili in ACNP e quelli di ESSPER.

Da notare, inoltre, l'assoluta preponderanza delle fonti on-line,²⁴ sulle quali sarebbe forse opportuno riflettere con un esame e un approfondimento delle fonti a stampa disponibili in Biblioteca e in commercio, con l'obiettivo di verificare se le fonti a stampa non siano ingiustamente trascurate.

Il dato suggerisce in ogni caso di curare la formazione dei bibliotecari all'uso delle risorse elettroniche. Interessante esaminare in quanti casi è stata utilizzata più di una fonte (tabella 3).

Nella maggior parte dei casi sono

sufficienti fino a tre fonti, ma sono significative le percentuali delle ricerche che richiedono quattro o anche cinque fonti, rispettivamente il 12,94% e il 7,05%; la quantità di fonti dipende sicuramente dal tipo di ricerche registrate destinate a raccogliere informazioni su argomenti poco noti agli studenti che richiedono assistenza, poiché nella maggior parte dei casi lo studente si rivolge al servizio quando deve ancora impostare la propria tesi e necessita di un'esplorazione preliminare delle fonti disponibili e di un'informazione sull'esistenza stessa di molte fonti.

Inoltre solitamente la struttura dell'intervista di reference prevede la consultazione del catalogo delle monografie, del catalogo dei periodici e di un catalogo o bibliografia di articoli; non necessariamente, però, le fonti vengono utilizzate in questo ordine, poiché si privilegia come punto di partenza la richiesta dell'utente; inoltre bisogna tenere conto della complessità e delle numerose sfaccettature dei temi sui quali verte la maggior parte delle ricerche, che riguardano

argomenti trasversali, soggetti a un approccio interdisciplinare, come la moda e il turismo.

Esiti

Nella rilevazione per esito si intende lo specifico risultato che ha ottenuto lo studente in termini di risorse e/o servizi, ad esempio il servizio di prestito interbibliotecario o fornitura documenti. Vengono registrate separatamente le diverse tipologie di risorse e servizi erogati, per consentire una più puntuale analisi del servizio. Si è ritenuto significativo calcolare la percentuale degli esiti sul numero delle ricerche registrate. Nella tabella 4 sono riportati gli esiti di maggiore frequenza, i primi cinque per quantità; la somma degli esiti è superiore al numero delle ricerche, perché ogni ricerca può avere più di un esito.²⁵ Nella maggior parte dei casi (52,94%) si tratta di una lista di titoli di libri disponibili in Biblioteca. Frequenti anche le citazioni di articoli e gli articoli stessi, disponibili on-line o tramite il servizio di fornitura articoli o prestito interbibliotecario. I primi tre esiti per frequenza riguardano risorse immediatamente disponibili.

Il raffronto tra il numero delle ricerche e gli esiti rivela un 16,47% di ricerche senza esito. Questo dato può essere legato a diverse ragioni: l'argomento della ricerca non è rappresentato nella collezione della Biblioteca e l'utente era interessato solo a libri presenti a Rimini; qualche rara volta non è stato possibile individuare materiale pertinente; infine talvolta le ricerche non hanno avuto esito per

Tab. 2 – Fonti utilizzate con maggiore frequenza

Fonti utilizzate	N. degli utilizzi	% (su un totale di 85 ricerche)
OPAC Biblioteca	44	51,76%
ACNP	23	27,06%
OPAC polo di Rimini	16	18,82%
Spogli di ACNP	14	16,47%
CINAHL	11	12,94%
ESSPER	9	10,59%
PubMed	8	9,41%
Dogi*	7	8,24%
Sole 24 ore su Lexis/Nexis	6	7,06%

* "Dogi" è l'archivio degli spogli delle riviste giuridiche a cura dell'Istituto di teoria e tecniche dell'informazione giuridica.

Tab. 3 – Numero di ricerche avanzate per numero di fonti utilizzate

Numero di ricerche per numero di fonti utilizzate (su un totale di 85 ricerche)	1 fonte	2 fonti	3 fonti	4 fonti	5 fonti	6 fonti	7 fonti
N. delle ricerche	33	14	19	11	6	1	1
%	38,82%	16,47%	22,35%	12,94%	7,05%	1,17%	1,17%

il modo in cui è stata effettuata la rilevazione: non sono stati registrati come esiti indicazioni sulle risorse disponibili e sul loro funzionamento. L'analisi di questo dato ha indotto a modificare i comportamenti di rilevazione nell'anno successivo. Il 48,24% delle ricerche presenta più di un esito, dato spiegabile con la complessità delle ricerche effettuate e con l'ampiezza di fonti disponibili (tabella 5).

Il fatto che la percentuale maggiore degli esiti riguardi materiale posseduto dalla Biblioteca conferma l'adeguatezza della politica degli acquisti; per quanto riguarda i servizi ILL/DD le richieste evase nel 2006 sono state molto più numerose di quelle attivate tramite il servizio di reference, rispettivamente 442 e 250; evidentemente gli utenti conoscono il servizio di prestito interbibliotecario e di fornitura di documenti: gli operatori al prestito sono stati appositamente istruiti allo scopo di informare gli studenti dell'esistenza del servizio; solitamente gli studenti che richiedono il servizio hanno già individuato il libro o l'articolo di interesse; in caso contrario l'operatore del prestito interbibliotecario li assiste nella ricerca ed eventualmente li rimanda al servizio di reference, per approfondimenti.

Durata delle ricerche

Il dato relativo alla durata delle transazioni è stato rilevato a partire dalla fine agosto 2006 (tabella 6); è comunque significativo che più dell'80% delle transazioni si attestano su una durata superiore ai 15 minuti, fino a raggiungere e superare l'ora. Il dato si spiega col tipo di ricerche rilevate, destinate per la maggior parte all'impostazione della tesi e relative ad argomenti poco noti agli studenti, che necessitano quindi di un approfondimento sia

Tab. 4 – Esiti delle transazioni percentuali

Esiti		% (su un totale di 85 ricerche)
Libri della Biblioteca	45	52,94%
Riviste della Biblioteca	26	30,59%
Articoli scaricati	14	16,47%
ILL	12	14,12%
DD	12	14,12%

Tab. 5 – Ricerche per numero di esiti

Ricerche/esiti	0 esiti	1 esito	2 esiti	3 esiti	4 esiti
Su un totale di 85 ricerche	14	30	27	13	1
%	16,47%	35,29%	31,76%	15,29%	1,17%

Tab. 6 – Distribuzione per durata della transazione

Durata delle ricerche (dato rilevato dal 28.08.06)	Da 0 a 15 minuti	Da 16 a 30 minuti	Da 31 a 60 minuti	Oltre	Totale
N. delle ricerche	13	17	13	3	46
%	28,26%	36,95%	28,26%	6,52%	

sull'argomento sia sugli strumenti di ricerca disponibili.²⁶

Conclusioni

Dall'analisi dei dati sulle transazioni effettuate in un anno possiamo ricavare alcuni suggerimenti.

È necessario pubblicizzare maggiormente il servizio, in particolare tra gli studenti dei corsi di laurea che lo hanno utilizzato di meno o per nulla. Ci sono le potenzialità per uno sviluppo notevole del servizio, a cui si punterà sfruttando le opportunità offerte dalla nuova sede: un maggior numero di computer, la possibilità di collegarsi alla rete dell'ateneo col proprio portatile mediante la rete wireless, l'allestimento di un reference desk in sala, presidiato a turno dai bibliotecari. Questo potrà indurre a valutare l'opportunità di incrementare le unità di personale addette al servizio. Tali interventi migliorativi garantiranno maggiore visibilità e consentiranno di ampliare la rilevazione a tutti i tipi di richieste presentate al reference desk e di

effettuare una rilevazione della soddisfazione degli utenti. La principale criticità è costituita dalla natura multidisciplinare della biblioteca che mette il bibliotecario di reference di fronte a richieste eterogenee; una possibile risposta consisterà nella specializzazione dei bibliotecari su alcuni ambiti disciplinari, come già parzialmente avviene. È inoltre auspicabile un maggiore coinvolgimento delle facoltà nello sviluppo del servizio, in particolare attraverso la collaborazione con i docenti, sia per la definizione delle migliori fonti da utilizzare, o eventualmente da acquisire, sia per l'organizzazione di corsi sulla ricerca bibliografica, indirizzati agli studenti. La rilevazione si proponeva soprattutto l'acquisizione di dati quantitativi (quante ricerche sono state effettuate, quante volte è stata usata una fonte ecc.). L'esame dei dati ha però consentito anche osservazioni di tipo qualitativo sulle modalità di ricerca, basate sull'esperienza maturata dal bibliotecario di reference. Una prima osservazione riguarda l'assoluta preponderanza delle

fonti elettroniche rispetto a quelle cartacee, che suggerisce, da una parte, di curare la formazione dei bibliotecari all'uso delle risorse elettroniche,²⁷ e dall'altra di verificare l'esistenza e l'utilità di fonti su carta ingiustamente trascurate.²⁸ Un riesame degli argomenti delle ricerche e delle fonti utilizzate potrà chiarire tale aspetto insieme a un confronto con i docenti delle varie discipline; il risultato di una tale verifica potrebbe consistere in una revisione dei budget previsti per le fonti a stampa e per quelle on-line. Una seconda osservazione

riguarda la preponderanza di fonti generiche (cataloghi) rispetto alle bibliografie disciplinari, e di fonti in lingua italiana rispetto alle fonti disciplinari in lingua inglese: dato che può essere spiegato con le esigenze dei laureandi dei corsi triennali, ma che merita una riflessione e una verifica, in collaborazione con i docenti. Una terza osservazione riguarda la rilevazione stessa: nella scelta degli esiti da rilevare non sono stati registrati i casi in cui lo studente richiede esplicitamente una guida alla consultazione delle fonti, piuttosto che l'effe-

tuazione di una ricerca; quando gli strumenti di rilevazione sono stati impostati si riteneva di dover rilevare solo la "consegna" di materiale disponibile immediatamente o mediante il servizio ILL o DDS. Nel corso dell'elaborazione dei dati e nel prosieguo della rilevazione si è riscontrato che i casi tralasciati erano rilevanti, benché numericamente minoritari. Verranno quindi rilevati a partire dal 2007.

La rilevazione del servizio di reference effettuato nel 2006 ha consentito valutazioni prevalentemente quantitative, ma come si è visto anche qualitative del servizio. Ha permesso altresì di individuare limiti e punti di forza dello strumento utilizzato per effettuare la rilevazione, che sono stati tenuti in considerazione per mettere a punto lo strumento da utilizzarsi nel 2007. Sono stati anche esaminati e in parte utilizzati analoghi strumenti in uso presso altre biblioteche dell'ateneo di Bologna. Ci proponiamo di continuare nella registrazione delle transazioni effettuate introducendo quelle correzioni e quegli aggiustamenti che la nostra esperienza e il confronto con le esperienze di altri ci suggeriranno.



Note

¹ Nel corso del presente articolo si indicherà con la maiuscola la biblioteca del Polo di Rimini dell'Università di Bologna.

² Cfr. <<http://www.polorimini.unibo.it/Polo+Rimini/Biblioteca/Informazioni+generali/default.htm>>.

³ GIOVANNI SOLIMINE, *La biblioteca. Scenari, culture, pratiche di servizio*, Bari, Laterza, 2005, p. 36-38.

⁴ Per la politica delle acquisizioni della nostra biblioteca, cfr. ALESSANDRA CITTI – SILVIO PARTISANI – ALESSANDRA MARIANI, *Gestire le collezioni di una biblioteca universitaria multidisciplinare*, "Biblioteche oggi", 25 (2007), 1, p. 41-55.

⁵ GIOVANNI SOLIMINE, *La biblioteca*, cit., p. 56-66.

⁶ *Ibid.*, p. 56.

⁷ Esperienze di rilevazione e valutazione del servizio di reference sono largamente attestate in letteratura, soprattutto in ambiente anglosassone. Di particolare interesse i recenti contributi: JANE T. BRADFORD – BARBARA COSTELLO – ROBERT LENHOLT, *Reference service in the digital age: an analysis of sources used to answer reference questions*, “The Journal of Academic Librarianship”, 31 (2005), 3, p. 263-272; AMY PASTER et al., *Assessing reference: using the Wisconsin-Ohio reference evaluation program in an academic science library*, “Issues in Science and Technology Librarianship”, Spring 2006, <<http://www.isl.org/06-spring/article2.html>>, a cui si rimanda per una rassegna sistematica. Interessanti sono le due esperienze italiane: ALESSANDRA MASSARI, *Attivazione e misurazione del servizio di reference presso la Biblioteca di Discipline umanistiche dell'Università di Bologna*, “Bibliotime”, 8 (2005), 2, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-viii-2/massari.htm>>, e MANUELA D'URSO, *Ask a librarian! Il servizio di reference della Biblioteca di ateneo dell'Università degli studi di Trento*, “Bibliotime”, 4 (2001), 1, <<http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/durso.htm>>. Ricchi di spunti e di bibliografia aggiornata, e quindi puntuali strumenti di riferimento per l'allestimento del servizio e per il presente contributo: ANNA GALLUZZI, *La valutazione del reference nell'era digitale*, “Bibliotime”, 4 (2001), 1, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/galluzzi.htm>> e PAOLA GARGIULO, *Il ruolo del bibliotecario di reference nell'era digitale*, “Bibliotime”, 8 (2005), 1, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-viii-1/gargiulo.htm>>.

⁸ Gli studenti “150 ore” seguono un corso teorico-pratico di dodici ore sulla ricerca nei cataloghi e la gestione del prestito.

⁹ PAOLA GARGIULO, *Il ruolo del bibliotecario*, cit.

¹⁰ Il servizio è disponibile all'indirizzo: <<http://www.chiedialbibliotecario.cib.unibo.it:8080/>>. La Biblioteca ha aderito al gruppo di lavoro dell'ateneo dal luglio del 2006.

¹¹ La struttura e l'utilizzazione dell'intervista di reference sono ampiamente dibattuti in letteratura e non è scopo del presente articolo entrare in tale di-

battito; le diverse fasi del processo comunicativo dall'insorgere del bisogno informativo all'intervista di reference sono chiaramente delineate in CARLA LEONARDI, *Il reference in biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 1995. Eguale attenzione viene prestata alla comunicazione bibliotecario-utente e agli aspetti non verbali della comunicazione. Il tema della centralità dell'utente e le tecniche del colloquio sono ulteriormente approfonditi in Id., *I servizi di informazione al pubblico*, Milano, Editrice Bibliografica, 2000.

¹² Nella strutturazione dell'intervista si è tenuto conto dello schema proposto da Id., *Il reference in biblioteca*, cit., p. 53.

¹³ Il servizio è disponibile all'indirizzo: <<http://www.biblioteche.unibo.it/strumenti/proxy>>, ed è riservato a docenti e studenti dell'Università di Bologna.

¹⁴ Cfr. VALENTINA COMBA, *Comunicare nell'era digitale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2000, p. 75-78.

¹⁵ SHIYALI RAMAMRITA RANGANATHAN, *Il vero lavoro del bibliotecario*, trad. it. a cura di Diego Maltese e Alberto Petrucciani di Id., *Reference service*, 2nd ed., London, Asia Publishing House, 1961, p. 23-25, 26-28 e 53-59, “Bollettino AIB”, 4 (1992), p. 371-380.

¹⁶ La Biblioteca offre agli studenti occasioni di formazione alla ricerca bibliografica, in collaborazione con i docenti delle varie facoltà.

¹⁷ ANNA GALLUZZI, *La valutazione*, cit.

¹⁸ “Un approccio macrovalutativo ha lo scopo di verificare e sapere *come* esso funziona e *perché* i suoi livelli di performance sono di un certo tipo; in pratica si tratta di capire perché alcune richieste vengono gestite e altre no, perché sono state individuate le risposte ad alcune domande e ad altre no e perché i tempi di risposta in alcuni casi sono più brevi o più lunghi che in altri” (*ibidem*).

¹⁹ La Biblioteca centralizzata offre i suoi servizi a otto facoltà (Chimica industriale, Economia, Farmacia, Lettere, Medicina, Scienze della formazione, Scienze motorie e Scienze statistiche) e venti corsi di laurea; <<http://www.polorimini.unibo.it/Polo+Rimini/Offerta+formativa/default.htm>>.

²⁰ La Facoltà di Scienze della formazione nel 2006 non era ancora giunta al terzo anno e quindi non aveva laureandi.

²¹ Cfr. ANNA GALLUZZI, *La valutazione*, cit.

²² Cfr. PAOLA GARGIULO, *Il ruolo del bibliotecario*, cit.

²³ Cfr. MANUELA D'URSO, *Ask a librarian! Il servizio di reference...*, cit. Anche nella Biblioteca dell'Università di Trento il catalogo è la fonte di più frequente utilizzo; la percentuale è inferiore, il 35% delle richieste, ma la rilevazione comprende tipi di richieste da noi esclusi.

²⁴ In JANE T. BRADFORD – BARBARA COSTELLO – ROBERT LENHOLT, *Reference service*, cit., p. 269, si constata un'analogia preponderanza. Anche in CHRISTEN CARDINA – DONALD WICKS, *The changing roles of academic reference librarians over a ten-year period*, “Reference & Users Services Quarterly”, 44 (2004), 2 p. 133-142, si registra l'aumento dell'importanza della gestione delle risorse elettroniche nel lavoro dei bibliotecari di reference.

²⁵ Le ricerche con più di un esito sono 71, come si ricava dalla tabella 5.

²⁶ Studi sulle università americane riportano una netta prevalenza di ricerche di breve durata; in tali casi la rilevazione riguarda la totalità delle richieste pervenute al reference desk (cfr. AMY PASTER et al., *Assessing reference*, cit.).

²⁷ Il Sistema bibliotecario dell'ateneo di Bologna organizza periodicamente incontri di formazione e aggiornamento sulle risorse elettroniche.

²⁸ Cfr. JANE T. BRADFORD – BARBARA COSTELLO – ROBERT LENHOLT, *Reference service*, cit.

Abstract

Reference service has been built taking into account all other library services and activities, in the academic library of Polo di Rimini. In 2006, a local database is held to permit an analysis of users questions, sources used and outcome. Statistics of number of questions, use of different sources, kind of results and percentage of use of the service by different faculties gave interesting information to improve the service.