

Reference Digitale... Circumnavigando in 20' ... sostando a Parigi

ovvero ma come funziona all'estero?

M.Raffaella Ingrosso
Modena 2007

Ask a Librarian

- Reference digitale (digital or electronic reference) viene menzionato nella letteratura professionale straniera agli inizi del 1980 (Wiese and Borgendale, 1986);
- I primi studi ed analisi rilevano che le prime biblioteche a partire con il servizio sono state le biblioteche universitarie: Electronic Access to Reference Service (EARS), lanciato dalla University of Maryland Health Services Library in Baltimore nel 1984 (Wiese and Borgendale, 1986).
- Da allora, prolifera il numero di biblioteche universitarie e pubbliche che offrono email reference, sfruttando oggi soprattutto il servizio di chat.

Network collaborativi

- Il lavoro di reference è sempre "collaborativo";
- Si svolge quasi al 100% via chat o web-form;
- I termini più consueti in letteratura anglo-americana per indicare questo sistema sono svariati : *collaborative reference*, *networked reference*, *consortial reference*, *reference partnerships*;
- Biblioteca A e biblioteca B iniziano una partnership (o collaborative reference o consortium) :
 - (USA) dalle interazioni già esistenti su altri servizi (ILL) o per altre svariate ragioni (prossimità geografica, parte dello stesso sistema universitario o bibliotecario pubblico);
 - In altri casi, da partnership tra due o più biblioteche che non hanno mai avuto interazioni in precedenza, ma che semplicemente vedono l'opportunità di estendere il servizio già esistente di refernce digitale (es. biblioteca a è a New York e offre la chat reference al mattino fino al primo pomeriggio, la biblioteca B è alle Hawaii e avvia la chat reference al mattino (Hawaii = primo pomeriggio ora di New York))

Quesiti delle biblioteche A e B

- Come iniziare: solo via email o anche con chat?
- Come faccio a capire (dalla biblioteca A) che il bibliotecario della biblioteca B fornisce sempre risposte di qualità ? E che il bibliotecario della B conosce approfonditamente le risorse bibliografiche a disposizione nella biblioteca A?
- Come si fa a capire che le strutture stanno lavorando secondo una equa distribuzione del lavoro fornendo assistenza a tutta la popolazione (utenza) da servire?
- Come suddividiamo i costi?
- Come e dove e quando facciamo formazione ?
- Quali policy adottiamo per affrontare le diverse aspettative e standard di ogni ente partecipante?
-

Progetti

- Svariati progetti sia nazionali sia locali:
 - The Metropolitan Cooperative Library System (MCLS, www.mcls.org) : raggruppa biblioteche pubbliche, universitarie, e comunali nell'area di Los Angeles
(www.mcls.org/webpublic/libraries/libraries.cfm).
 - Collaborative Digital Reference Service, nato dalla Library of Congress, con lo scopo di fornire il servizio 24/7 (1000 biblioteche)

Software

Software	Tipologia	Paese	Biblioteche
Altarama.com	ref coop	Australia	
Claroline	elearning	Belgio	
Click&Care	ref coop	Svizzera	20
Conference Room	video-conf	USA	
Digichat	ref coop	USA	
elibrarian	ref coop	USA	1020
Ganesha	elearning	USA	
Humanclick	ref coop	USA	
Instant service chat	ref coop	USA	
Jybe	plugin	USA	
Liblet	ref coop	Finlandia	
Liveassistant	ref coop	USA	20
Livehelper	ref coop	USA	
Liveperson Contact center	ref coop	USA	
Meebo	ref coop	USA	
Netmeeting	video-conf	USA	
Online Proforma	elearning	France	
QuestionPoint	ref coop	USA	1400
Rakim	chat o.s.	?	
Virtualreference toolkit	ref coop	USA	85
VolanoChat	chat o.s.	France	
VRLplus	ref coop	France	2006
WebCt	elearning	USA	

Sfida

- Benefici:
 - condivisione di esperienze e risorse (umane e bibliografiche);
 - ampliamento servizio su un orario anche di 24/7;
 - Micro-aggregazioni disciplinari fra istituzioni con risorse simili raggruppate (scienze-tecnologia-medicina; economia; scienze visive e umanistiche);
 - Ricerca e condivisione del lavoro con associazioni ed istituzioni di esperti, es. Musei o società scientifiche al fine di avere accesso a differenti tipologie di competenze.

Rischi: imbattersi in /o/ diventare 'Kristen-Solano' (California)

- Librarian 1: 16:09:37 2007/09/13 (GMT-5) Hi--can we help you with anything?
- Librarian 1: 16:09:55 2007/09/13 (GMT-5) Sorry, I fell behind...Librarian 1: 16:10:12 2007/09/13 (GMT-5) Actually, sometimes I am frustrated
- Patron:16:10:31 2007/09/13 (GMT-5) Why?
- Librarian 1: 16:10:39 2007/09/13 (GMT-5) by the slowness and clumsiness of this system...
- Librarian 1: 16:10:56 2007/09/13 (GMT-5) Each time a new question comes in
- Patron: 16:11:24 2007/09/13 (GMT-5) Do you mean because this is a chat system?
- Librarian 1: 16:11:30 2007/09/13 (GMT-5) --no matter who it is near--my system pauses, typing halts. Librarian 1: 16:11:41 2007/09/13 (GMT-5) Very frustrating.
- Librarian 1: 16:14:31 2007/09/13 (GMT-5) When more library patrons learn about it, we will develop a whole new form of librarianship.
- Librarian 1:
16:15:50 2007/09/13 (GMT-5) Online question-answering in real time.
Patron:

- *I manage the 24/7 Reference Cooperative, a service of OCLCQuestionPoint. I am sorry the online librarian was not very helpful!(I am following up with her to see what issues she is having). Meanwhile, I would be happy to provide more information about the software or the 24/7 Reference Cooperative. We do have information on our website about the software (<http://www.oclc.org/questionpoint/>) and the Cooperative http://questionpoint.org/community/TransitionTaskForce/FAQ_247.htm)*

Il Progetto di Paris-Sorbone

- Il progetto di Parigi (Università La Sorbona) costituisce uno dei più recenti e riusciti esempi di struttura cooperativa;
- Vi partecipano oltre una trentina di biblioteche associate (Paris III - 470 000 documenti, 4000 periodici) ; (Paris IV – 5 punti di servizio diversi per un totale di circa 300.000 documenti);
- Quasi tutte logisticamente situate nel Quartiere Latino;
- Tutte complementari fra loro : le scienze umanistiche sono meglio rappresentate ma ogni biblioteca universitaria possiede specificità proprie.

Sorbone

- Servire meglio il pubblico di studenti :
“biblioteche a distanza”
- Quali bisogni?
- Cornice pedagogica?
- A pagamento....(Google Answer?)

Perché un servizio RD all'Università?

- Interessi comuni alle biblioteche, in senso generale;
- Guadagno in immagine: ci mettiamo al passo con i tempi?
- Migliorare il servizio di informazione al pubblico:
 - il reference digitale è un complemento naturale di tutti gli altri servizi a distanza che si mettono progressivamente in atto (catalogo online, accesso a distanza alle risorse elettroniche, ecc.) ;
 - È adatto ad un pubblico giovane, studentesco, e con attitudine consumistica (risposta subito, immediata);
 - Interessa gli studenti che frequentano poco l'università (e la biblioteca stessa si pone come soggetto utile per la formazione a distanza) o può essere anche da stimolo ad invogliare l'utente a venire in biblioteca

Perché Cooperativo?

- Il lavoro cooperativo con le biblioteche del territorio è un percorso obbligato e logico nell'evoluzione del reference:
 - Prossimità fisica delle strutture o amministrativa;
 - Stessa utenza;
 - Complementarietà delle risorse, più efficienza, ampliamento del servizio su un orario più esteso; maggiore copertura disciplinare; anche su fondi complementari;
 - Vantaggi materiali: suddivisione di eventuali costi; più pressione verso la ditta fornitrice del sw per richiedere nuovi sviluppi particolari di adattamento;

Limiti?

- Tecnologici: no (Question Point)
dimostrazioni svariate di collaborazione fra più enti che utilizzano il medesimo sw;
- Organizzativi: si. Migliaia di bibliotecari a lavorare insieme e a distanza...