

## Comunicazioni e aggiornamenti del Gruppo di lavoro sui servizi di *reference* per le biblioteche pubbliche di medie e piccole dimensioni

giovedì 9 marzo 2006

ore 15.30 - 17.30

Palazzo delle Stelline - Sala Verdi

Corso Magenta 61 - Milano

### Premessa

Il Gruppo di lavoro sui servizi di *reference* per le biblioteche pubbliche di medie e piccole dimensioni si è costituito nell'anno 2004, su iniziativa del Servizio Biblioteche della Provincia di Milano, con la collaborazione della Sezione regionale Lombardia dell'AIB. Il gruppo è coordinato dal *tutor* Paola Gargiulo ed è composto attualmente da 11 bibliotecari, che operano in biblioteche pubbliche di piccole e medie dimensioni di varie province lombarde, con il supporto di consulenza dei funzionari del Servizio Biblioteche della Provincia di Milano. Per i bibliotecari la attività svolta all'interno del Gruppo costituisce attività di aggiornamento.

Scopo del Gruppo è creare uno strumento agile che aiuti a definire obiettivi e finalità della collezione di *reference* per adulti di una biblioteca di medie o piccole dimensioni, indicando i criteri di selezione, la tipologia delle fonti, le aree di copertura, il formato dei materiali, la lingua e così via. Tale strumento intende fornire un valido supporto alle decisioni per la gestione delle collezioni, essere una guida ragionata alle pubblicazioni più significative, messe in luce nelle loro caratteristiche principali, unita alla indicazione delle tendenze principali nel campo della editoria e della comunicazione in genere, favorirà il confronto fra le varie risorse informative e la scelta consapevole in fase di acquisto e di revisione.

Ecco alcune caratteristiche della guida: le pubblicazioni saranno citate secondo l'ordine della Dewey e descritte secondo lo standard ISBD; l'*abstract* di commento mirerà in particolare a favorire i confronti fra pubblicazioni analoghe; si tralasceranno le pubblicazioni per loro natura fortemente soggette alla rapida obsolescenza; il livello di approfondimento sarà indicato per mezzo della tipologia di biblioteca, in un'ipotetica scala Piccola, Media, Sistema (per Centro sistema) e in un'ottica di cooperazione sistemica.

Un notevole punto di riferimento è costituito dall'opera francese *Développer un fonds de référence en bibliothèque : imprimés, céderoms, sites Internet*, pubblicata nel 2001 nella sua quinta edizione: l'efficace disposizione della materia e soprattutto la vicinanza culturale con il nostro paese che ne traspare, la fanno preferire ad analoghi lavori pubblicati in area anglosassone.

Una prima presentazione degli obiettivi del lavoro è stata fatta in occasione del convegno delle Stelline del 2005. Le comunicazioni fra i membri del gruppo avvengono per lo più via *e-mail*, tramite una *mailing-list* dedicata. Tutti i messaggi della lista, così come gli altri materiali prodotti sinora, sono visibili sul sito dedicato <http://62.149.225.210/BiblioSystem/>

### **Il primo passo: l'analisi del servizio *Reference***

La finalità pratica del lavoro ci ha suggerito di prendere le mosse proprio dal *reference* che quotidianamente *si fa*, per parlare di *come* lo si fa. La condivisione e il confronto delle esperienze di ciascuno ha messo in luce come il *reference* sia un servizio regolarmente richiesto dagli utenti, benchè erogato per lo più senza strutturazione e formalità proprie e in contemporanea al servizio prestati. Un livello di servizio strutturato e anche di qualità apprezzabile, è presente in poche realtà, ma più spesso non si riesce a consolidare presso gli utenti la consapevolezza di poter utilizzare le opportunità del servizio. È inoltre comune la mancanza di misurazioni specifiche e continuative, che diano indicazioni sul suo andamento.

### **“Libri a raccolta” dalle nostre biblioteche.**

Il lavoro è cominciato dalla esportazione dei *record* relativi alle opere di consultazione dai *data-base* dei sistemi bibliotecari di appartenenza dei componenti il gruppo (Province di Brescia e Cremona; Sistema bibliotecario di Lissone; Biblioteca di Cologno Monzese): con il termine “opere di consultazione” si intende, come intuibile, quell'insieme di pubblicazioni, poste solitamente a disposizione del pubblico in una sala apposita, che sono destinate in modo specifico o prevalente a soddisfare le domande di informazione dell'utenza. Come spiega il Vignini con l'opera di consultazione si intende l'insieme dei repertori bibliografici e delle fonti documentarie di uso abituale (enciclopedie, dizionari, annuari, storie e trattati, ecc.) destinati in biblioteca a provvedere ad un'informazione di carattere generale e ad orientare la ricerca in direzioni e verso strumenti più specifici e che nella maggior parte dei casi sono conservate nella sala di consultazione. Di fatto nel servizio di *reference* si utilizzano una serie di strumenti per soddisfare le richieste informative dell'utenza che non rientrano nelle tradizionali opere di consultazione, pertanto è stato più difficile definire il significato di opera di *reference*: alcuni di noi sentono l'esigenza di definire in modo netto il confine tra opera utile / opera non utile per il *reference*. Tornando quindi ai *record* delle opere di consultazione dei nostri cataloghi, la loro somma ha costituito un corpo assai consistente dal punto di vista delle dimensioni. Abbiamo quindi messo mano a questi dati, effettuando con pazienza gli interventi necessari: eliminazione dei duplicati (le stesse opere sono presenti in più biblioteche), controllo mediante la Bibliografia Nazionale Italiana (con correzioni, integrazioni ed uniformazioni), riordino complessivo e così via. Un lavoro lungo, che ha assorbito la gran parte delle nostre ore.

### **A caccia di novità...**

Il passare dei mesi ci ha imposto di reperire anche le pubblicazioni nel frattempo uscite sul mercato. Abbiamo esaminato i cataloghi cartacei di alcune case editrici ma, per comodità e completezza, siamo passati ad esaminare i cataloghi sui siti internet. Del resto ormai molte biblioteche effettuano acquisti direttamente da siti internet (Amazon, Bol.com, Internetbookshop, ecc.) o da applicativi appositi, con interfaccia su internet, creati e gestiti dai grossisti.

Per procedere razionalmente, siamo partiti da due elenchi ritenuti affidabili: quello fornito dall'organizzazione Liber liber ([www.liberliber.it](http://www.liberliber.it)) e quello fornito da Alice CD. Operando una fusione tra i due, abbiamo creato un nuovo elenco di 3.143 *link* complessivi, che ci hanno indirizzato direttamente e velocemente sul sito delle varie case editrici.

Suddividendoci il compito, siamo andati ... a caccia di novità. La ricerca ha confermato i giudizi degli osservatori sul mercato editoriale italiano, che si presenta estremamente variegato, all'apparenza assai ricco, ma poi a ben vedere costellato di numerosissime sigle editoriali che offrono un parco titoli estremamente ridotto, benchè talvolta di alta qualità e fortemente specializzato; mentre, all'opposto, le case maggiori si mettono in mostra con siti esteticamente molto appariscenti e cataloghi con svariate possibilità di ricerca, ma spesso eccessivi nel riempire la pagina, rendendo alla fine malagevole la ricerca; alcuni, tra l'altro, più che siti di casa editrice sono portali di accesso a una pluralità di servizi, gratuiti o a pagamento, che offrono consulenza aziendale, informazione giuridica, corsi di formazione, banche dati specialistiche (ad esempio Giuffré, Ipsoa ecc.).

Il contatto diretto con alcuni rappresentanti editoriali ha poi prodotto in qualche caso una risposta improntata a grande disponibilità, a volte invece una certa freddezza.

La caccia si è conclusa con poche prede: le pubblicazioni degli anni 2004 e 2005 interessanti ai nostri fini, per la prima classe della Dewey, sono soltanto 27 e di queste 27, alcune sono riedizioni.

### **Altre esperienze analoghe**

La ricerca di inchieste, pubblicazioni ed esperienze analoghe in campo italiano ci ha portato a individuare, ad oggi, queste risorse (la descrizione completa è nella seguente Bibliografia) :

La *Guida alle opere di consultazione della Biblioteca di Abano Terme* si tratta di una guida ragionata alle opere possedute nella sala di consultazione; per ciascuna di esse è indicata l'utenza ideale (espressa con il grado di scolarizzazione), il grado di aggiornamento, il livello di approfondimento, la strutturazione delle informazioni e dei supporti quali indici e tavole, nonché interessanti avvertenze di vario genere come, ad esempio, l'orientamento ideologico dell'autore.

Il *Catalogo collettivo delle opere di consultazione / Biblioteche di Bagno a Ripoli, Impruneta, Scandicci, Sesto Fiorentino* realizzato nel 1996, rispondeva all'esigenza di conoscenza dell'esistente, dopo un massiccio lavoro di valutazione e scarto di materiali impropri, con il quale quelle biblioteche, poi riunitesi nel Sistema Bibliotecario Area Fiorentina, intendevano favorire un miglioramento del servizio.

*Gli strumenti di informazione* / di Carlo Carotti lamenta la mancanza di un manuale generale introduttivo alla offerta editoriale, che possa orientare negli acquisti e aiuti a sviluppare una collezione armonica e completa ; tale mancanza è forse causata dalle scarse prospettive di vendita che incontrerebbe ed auspica un aiuto finanziario pubblico per abbatterne i costi.

### **Bibliografia**

(Nota : una bibliografia completa è disponibile sul sito)

- Come si traduce reference a cura di Gabriele Gatti con interventi di Rossana Morriello, Alberto Petrucciani, Riccardo Ridi, Parte I, agosto 2001, Parte II, novembre 2003.  
<http://www.aib.it/aib/contr/gatti1.htm>
- Riferito al Reference / Loredana Vaccani. – La Rivisteria, p. 62-63, aprile-maggio 1993;
- Gli strumenti di informazione / di Carlo Carotti. – Il Giornale della Libreria, p. 39 n. 10, 1991;
- *Développer un fonds de référence en bibliothèque : imprimés, céderoms, sites Internet* / dir. Annie Béthery. - Paris : Electre-Editions du Cercle de la Librairie, 2001. - 571 p.
- Catalogo collettivo delle opere di consultazione / Biblioteche di Bagno a Ripoli, Impruneta, Scandicci, Sesto Fiorentino ; a cura di Alessandro Bonechi. - Firenze, 1996. - 163 p.
- Guida alle opere di consultazione della Biblioteca di Abano Terme : secondo l'ordine della Classificazione Decimale Dewey / a cura di Andrea Toso ; Biblioteca di Abano Terme, dicembre 2002 [file disponibile all'URL <http://www.abanoterme.net/biblio/servizi/guidaconsultazione.htm>

*Per il Gruppo di lavoro : Ilario Ruocco*

Per informazioni:

Provincia di Milano Servizio biblioteche tel. 02.77406325/6  
<http://temi.provincia.milano.it/cultura/bibliot2/index.shtm>