

Il servizio di Reference: relazione comunicativa, selezione delle fonti e strategie di ricerca

Elena Borsa - Biblioteca di Rozzano (Fondazione per Leggere)

Il reference declinato alla maniera di Ranganathan

(S.R. Ranganathan, *Il servizio di reference*, a cura di C. Bianchini,
prefazione di M. Guerrini, Le Lettere, 2010)

Parole-chiave:

- ➔ Uso
 - ➔ Rapporto libro / lettore
 - ➔ Tempo
 - ➔ Crescita/evoluzione/complessità
-
-

Centralità del reference

Cosa significa dire che il
reference è la biblioteca?

Quali altri bisogni sono
soddisfatti dalla biblioteca?

Modernità di Ranganathan

- Fattore tempo
 - Profilo del lettore e del bibliotecario
 - Importanza del fattore psicologico = non esiste l'utente generico
 - Personalizzazione (la conoscenza è un processo individuale)
 - Overload informativo
 - Istruire l'utente
 - Trappola della formalizzazione catalografica
 - Scelta della tipologia di fonte in base alla tipologia di richiesta di reference
 - Necessità di fare rete dentro e fuori la biblioteca
 - Vasta casistica pratica: centralità della relazione
-
-

Perché il colloquio

L'oggetto della ricerca non pre-esiste, ma è il risultato di una mediazione



Relazione come aspetto della professione



Formalizzazione

Razionalizzazione



Colloquio / transazione di reference

Scopo: soddisfare un bisogno informativo



Il colloquio: motivazioni

Scopo del colloquio:

- Determinare il soggetto
 - Chiarire i motivi
 - Conoscere il contesto
 - Definire il tipo di risposta possibile e il percorso di ricerca
-
-

Il colloquio: chi abbiamo davanti?

Un servizio di reference “indiscreto” ma empatico

(Linee guida RUSA sui comportamenti corretti:

<http://www.aib.it/aib/cen/ifla/rusa0804b.htm>)

E se l'utente che si presenta non è il
reale portatore del bisogno?

RICHIESTA ASSEGNATA

(Leonardi in “Biblioteche oggi”, lug-ago 2003)

Occhio agli atteggiamenti valutativi e alla reciproca
considerazione dei tre soggetti coinvolti

Comunicazione online

Differenze nell'aspetto fàtico
(canale, contatto) ed emotivo



E' possibile lavorare sull'empatia?

E' possibile una vera intervista?



... ma alla fine...

... i fattori di insuccesso sono sempre i soliti:

- mancanza di intervista
- rinvii non controllati
- mancanza di domande di follow-up

Indagine della University of Western Ontario riportata da Leonardi in
Biblioteche oggi, dic. 2003 sulle differenze tra reference su fonti
cartacee e internet

Colloquio e selezione delle fonti

Di che tipo è il quesito formalizzato?

- × Informazioni sul servizio
 - × Orientamento e rinvio
 - × Fattuali brevi (dati)
 - × Ricerca e/o fornitura documenti
 - × Ricerche semplici (definizioni, processi ecc...)
 - × Ricerche complesse e bibliografie
 - ×
-
-

Colloquio e selezione delle fonti

Cosa condiziona la scelta delle fonti?

- ⇒ Tipologia del quesito
 - ⇒ Ambito disciplinare
 - ⇒ Ambiente comunicativo
 - ⇒ Contesto operativo
-
-

Strategie di ricerca

Leonardi 2000

ricerca rigida  ricerca aperta

Bias della ricerca:

- ✘ Autolimitazione dei tempi
- ✘ Preferenza per le fonti “nuove”
- ✘ Legge del minimo sforzo
- ✘ Stereotipizzazione degli utenti

Strategie di ricerca

Cfr Bates 1979 in Leonardi 2000

Tattiche delle idee:

- generare idee
- spezzare schemi mentali
 - in modo razionale
 - in modo arbitrario

Tattiche della ricerca dell'informazione:

- t. di controllo
 - t. di strutturazione dei file (= gruppi ordinati di info)
 - t. di formulazione della ricerca
 - t. dei termini
-
-

Motori di ricerca

Google

<https://www.google.it/>

(Google dentro la ricerca:

<http://www.google.it/intl/it/insidesearch/>)

Duckduckgo

<https://duckduckgo.com/>

(presentazione su http://dontbubble.us/?kad=it_IT)

Ricerca immagini

www.tineye.com

Repertori AIB

Segnaweb

www.segnaweb.it



DFP

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



Enciclopedie generali

Sapere DeAgostini: www.sapere.it

Enciclopedia Treccani: <http://www.treccani.it/enciclopedia/>

Merriam-Webster visual dictionary online:
<http://visual.merriam-webster.com/index.php>

OVO: <http://www.ovo.com/>

Rai scuola: www.scuola.rai.it

Strumenti del sapere contemporaneo, UTET, 1985 (Grande dizionario enciclopedico)

vol. 1 Le discipline – contiene indice del vol. 2 + indice autori citati con indicazione della disciplina e del concetto
vol. 2 I concetti

Archivi di quotidiani e periodici

Corriere della Sera:

<http://archiviosstorico.corriere.it/>

La Stampa:

<http://www.lastampa.it/archivio-storico/>

laRepubblica: <http://ricerca.repubblica.it/>

L'unità: <http://archivio.unita.it/>

Informazioni d'attualità

Enciclopedia Treccani: www.treccani.it

Limes – Carte Geopolitiche:

<http://temi.repubblica.it/limes/category/carte>

La Stampa – Medialab:

<http://www.lastampa.it/medialab/home/primopian>
[o](#)

Zanichelli – Aula di lettere. Storia di oggi:

<http://aulalettere.scuola.zanichelli.it/storia-di-oggi/>

Dizionari - I

Dizionario Tommaseo Bellini:

<http://www.tommaseobellini.it/#/>

Salvatore Battaglia, *Grande dizionario della lingua italiana*, UTET, 1961-2002 (+ supplementi e indici)

Vocabolario visuale italiano:

<https://sites.google.com/site/pioggiallsh/vocabolario-di-immagini>

DOP: <http://www.dizionario.rai.it/>

Collana “Dizionari visuali” DeAgostini

Dizionari - II

Dizionario inverso: http://culturitalia.info/wb1/wb_it.asp

Dizionario dei sinonimi: <http://grammatica-italiana.dossier.net/dizionario-sinonimi-on-line/0001.htm>

Manlio Cortellazzo, Paolo Zolli, *Dizionario etimologico della lingua italiana*, Zanichelli, 1979-88 (5 voll)

Carlo Battisti, Giovanni Alessio, *Dizionario etimologico italiano*, Giunti-Barbèra, 1975

Un caso di scarsa qualità tra le risorse digitali:

Vocabolario etimologico della lingua italiana di Ottorino Pianigiani (1a ed. 1907): <http://www.etimo.it/>

Dizionari - III

Grandi dizionari Hoepli:

<http://www.grandidizionari.it/Default.aspx>

Dizionari di Corriere.it: <http://dizionari.corriere.it>

(con codici di incorporamento)

(benché questi dizionari online siano di buona qualità, superiore a Google Translator, si consiglia sempre di preferire il cartaceo, quando possibile)



Dizionari - IV

Acronym finder (acronimi e sigle) [ENG]:

<http://www.acronymfinder.com/>

Dizionario degli acronimi:

<http://www.glossari.it/dizionarioacronimi.html>

Acronimi e abbreviazioni web:

<http://www.megalab.it/2206/>

(<http://www.wired.it/internet/web/2015/01/05/guida-definitiva-acronimi-internet/>)

Cataloghi di biblioteche

Worldcat: <https://www.worldcat.org/>

SBN:

<http://www.sbn.it/opacsbn/opac/iccu/free.jsp>

Azalai: <http://www.aib.it/aib/opac/mai2.htm3>

Repertorio degli OPAC italiani:

<http://www.aib.it/aib/opac/repertorio.htm>

Banche dati

Internet archive: <https://archive.org/index.php>

Internet culturale:

<http://www.internetculturale.it/opencms/opencms/it/>

Open Archives: <http://www.openarchives.it/>

Google scholar: <https://scholar.google.it/>



Banche dati ebook

Liberliber: <http://www.liberliber.it/>

Scrittori d'Italia:

<http://www.bibliotecaitaliana.it/collezioni/scrittori-d-italia>

Progetto Gutenberg: <http://www.gutenberg.org/>

International Childrens Digital Library:

<http://www.childrenslibrary.org/icdl/SimpleSearchCategory?ilang=Italian>

Google books: <https://books.google.it/>

Concordanze

*Vocabolario della poesia italiana del
Novecento*, a cura di Giuseppe
Savoca, Zanichelli, 1995

Sacra Bibbia (versione CEI):

[http://www.vatican.va/archive/ITA0001
/_AIUTO.HTM#concordanze](http://www.vatican.va/archive/ITA0001/_AIUTO.HTM#concordanze)

Biografie

Dizionario biografico degli italiani

Treccani:

<http://www.treccani.it/biografie/>



Dati statistici

Comuniverso (banca dati ANCI):

<http://www.comuniverso.it/>

Istat: <http://dati.istat.it/>

Eurostat:

[http://ec.europa.eu/eurostat/data/data
base](http://ec.europa.eu/eurostat/data/database)



Economia e finanza

Banca d'Italia: www.bancaditalia.it

Enciclopedia della banca e della borsa:
<http://www.bankpedia.org/index.php/it/>

Borsa italiana: www.borsaitaliana.it

Morningstar – Glossario:
www.morningstar.it/it/glossary/glossary.aspx



Diritto

Gazzetta ufficiale:

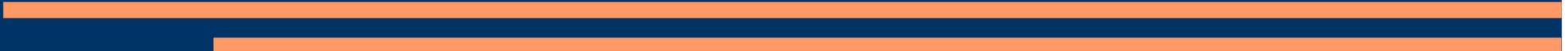
www.gazzettaufficiale.it

Infoleges: www.infoleges.it

Altalex: www.altalex.com

Sentenzeweb:

<http://www.italgiure.giustizia.it/sncass/>



Storia

Storia digitale:

<http://storiadigitale.zanichellipro.it/>

Popoli antichi:

http://spazioinwind.libero.it/popoli_antichi/enco.html

Atlante storico Atlasmundi:

<http://www.silab.it/storia/>

Cronologia universale UTET, 1979 (Grande dizionario enciclopedico)

Culture locali e onomastica

Valter Boggione e Lorenzo Massobrio, *Dizionario dei proverbi*, UTET, 2004 (La nostra lingua)

Alda Rossebastiano, Elena Papa, *I nomi di persona in Italia*, UTET, 2005 2 voll. (La nostra lingua)

I cognomi d'Italia, UTET, 2008 2 voll. (La nostra lingua)

Guliano Gasca Queirazza [et al.], *Dizionario di toponomastica*, UTET, 1990

Regione Lombardia - Archivio di etnografia e storia sociale:
<http://www.aess.regione.lombardia.it/joomla15/>

Lombardia Beni Culturali – Biblioteca digitale:
<http://www.lombardiabeniculturali.it/dolly/>

(Regione Emilia-Romagna – Beni culturali: banche dati e cataloghi: <http://cultura.regione.emilia-romagna.it/beniculturali/banchedati>)

Immagini

Archivio Alinari: <http://www.alinari.it//it/archivi-online.asp>

Archivio immagini LOC: <http://www.loc.gov/pictures/>

La storia e le sue immagini. L'Italia dall'unità a oggi,
diretta da Massimo Firpo e Pier Giorgio Zunino;
corredo fotografico Alinari, Garzanti, 2002 3 voll.



Cinema

Cinematografo.it - Cine data base:

http://www.cinematografo.it/cinematografo_new/s2magazine/index1.jsp?idPagina=12145

Internet movie database [ENG]:

<http://www.imdb.com/search/>

Comune di Reggio Emilia – Catalogo film per le scuole:

<http://www.comune.re.it/cinema/catfilm.nsf>

Il Mereghetti. Dizionario dei film, Baldini&Castoldi (e filmografie tematiche di Mereghetti sempre pubblicate da Baldini&Castoldi, oppure la collana “Dizionari del cinema” Electa)



Medicina

Atlante di anatomia Zygotebody: <https://zygotebody.com/>

Atlante di Anatomina HumanBioDigital:
<https://human.biodigital.com/index.html#>

Dizionario di medicina e biologia: <http://medicina.zanichellipro.it/>

Ministero della salute - Enciclopedia salute:
http://www.salute.gov.it/portale/salute/p1_3.jsp?tema=Salute_A_Z

Glossario multilingue:
<http://users.ugent.be/~rvdstich/eugloss/welcome.html>

Banca dati dei farmaci:
<https://farmaci.agenziafarmaco.gov.it/bancadatifarmaci/>

Medline plus: <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/>

Architettura ed edilizia

Glossari edilizia:

<http://www.massimocomacchio.it/glossario/a> e
<http://www.studiopetrillo.com/glossario-termini-edilizia.html>

Glossario dell'edilizia romana tra rinascimento e barocco:

<http://wissensgeschichte.biblhertz.it:8080/Glossario>

Manuale del muratore:

<http://www.manualemuratore.it/>

Fisica e chimica

Scienza per tutti: <http://scienzapertutti.Inf.infn.it/>

Minerva – Cultura scientifica per il cittadino:
<http://www.minerva.unito.it/>

Istituto Tecnico Statale di Chiavari – Didattica della chimica:
<http://www.itchiavari.org/chimica/index.html>

Biodizionario: <http://www.biodizionario.it/>

(in genereale per le scienze pure e applicate sono un buono strumento divulgativo anche gli Atlanti scientifici Giunti, che però non vengono più pubblicati dal 2012)



Astronomia

Unione Astrofili Italiani – Commissione divulgazione:

http://divulgazione.uai.it/index.php/Pagina_principale

Appunti di astronomia:

<http://www.astrosurf.com/cosmoweb/index.html>

INAF – Gal4you:

<http://archive.oapd.inaf.it/othersites/gal4you/>

(per questa disciplina è disponibile l'unica Garzantina aggiornata al 2014)

