

Il concetto di reference e la *reference library*

Dott.ssa Anna Galluzzi

Catania

21 novembre 2008

Sommario

- Le origini del reference
- Reference e organizzazione degli spazi in biblioteca
- Cos'è il reference
- Dibattito sul reference
- La funzione di mediazione
- Reference library
- Evoluzione del reference service

Origini del reference service (1)

- convenzionalmente la nascita del *reference service* si colloca nel 1876, anno nel quale Samuel Swett Green scrive un articolo dal titolo: *Personal relations between librarians and readers*
- *annus mirabilis* per la biblioteconomia: furono pubblicati per la prima volta le *Rules for a dictionary catalog* di Charles Ammi Cutter e la prima edizione della *Dewey Decimal Classification*
- momento di elaborazione e sistemazione teorica su vari fronti

Origini del reference service (2)

- rapporto tra *reference service* e origini della *public library*
- obiettivo della *public library* era quello di rendere la biblioteca e i suoi materiali bibliografici accessibili a tutti, anche alle classi sociali sprovviste degli strumenti intellettuali e delle basi conoscitive necessarie per accedere alle biblioteche storiche e di ricerca
- obiettivo da realizzare con una specifica selezione del patrimonio bibliografico, attraverso la messa a disposizione dei materiali a scaffale aperto e l'attivazione di un servizio di assistenza personalizzata nei confronti dell'utente

Origini del reference service (3)

- rapporto tra *reference service* ed evoluzione dell'organizzazione degli spazi in biblioteca in relazione alla funzione di mediazione
- alcuni momenti fondamentali di questo processo sono:
 - XVIII-XIX sec: passaggio dalla biblioteca antica (nella quale non vi era distinzione tra ambienti destinati alla lettura e ambienti destinati alla conservazione del libro) alla biblioteca moderna, che vede l'istituzione del magazzino e la creazione di più sofisticati meccanismi catalografici di mediazione
 - XIX sec: adozione dell'ordinamento sistematico della quasi totalità dei volumi a scaffale aperto
 - XX sec: nascita del “settore di ingresso o di reference”

Cos'è il reference service (1)

- assistenza personale al lettore in cerca di informazione in biblioteca (A. Aghemo)
- il complesso delle risorse bibliografiche, catalografiche ed umane che la biblioteca può organizzare in un servizio specifico di informazione (F. Arduini)
- attività necessarie perché i bisogni informativi e conoscitivi della propria utenza di riferimento siano soddisfatti. Queste attività riguardano l'organizzazione, l'accesso, la valutazione delle risorse informative, l'istruzione degli utenti, la creazione di strumenti per migliorare l'accesso alle risorse, ma soprattutto l'assistenza all'utenza finale nel recupero delle informazioni, nel superare il suo vuoto cognitivo (P. Gargiulo)

Cos'è il reference service (2)

- *Il servizio di reference è la procedura con cui si stabilisce il contatto tra un lettore e i suoi documenti in maniera personalizzata.*
- *“I suoi documenti” significa tutti e precisamente i documenti di cui ha bisogno in quel momento. Significa anche tutti i documenti che è probabile gli siano utili in quel momento. Significa, ancora, stabilire il contatto senza alcuna perdita di tempo per lui.*

Cos'è il reference service (3)

- *Non è possibile fare tutto questo per un lettore senza un'intima comprensione del suo preciso interesse in quel momento. Per raggiungere questa comprensione dev'esserci un'intima comunione tra il bibliotecario e il lettore.*
- *Dal primo momento in cui il lettore chiede assistenza, all'ultimo in cui ottiene tutti i suoi documenti, il bibliotecario dovrà prendersi carico personalmente dei bisogni del lettore. Perciò, il servizio di reference è essenzialmente servizio personalizzato (Ranganathan 1962, p. 53)*

Cos'è il reference service (4)

■ Il reference:

- è l'espressione massima della funzione di mediazione della biblioteca
 - ad ogni libro il suo lettore
 - ad ogni lettore il suo libro
- di norma si realizza nel momento di contatto tra il bibliotecario e il lettore
- è un servizio che nasce in stretta correlazione con uno specifico modello di biblioteca, di area angloamericana, a scaffale aperto, centrata sugli utenti

La centralità del servizio di reference

In questa interpretazione, il reference:

= punto di connessione tra l'organizzazione del servizio e la sua offerta all'utenza, tra *back-office* e *front-office*

= momento più alto nel quale si realizza la trasformazione degli *input* in *output*

= massima realizzazione della funzione di mediazione

La funzione di mediazione (1)

- si può dire che il lavoro di mediazione
 - parte dalla fase di analisi e interpretazione della domanda potenziale
 - si sviluppa attraverso la definizione di una fisionomia documentaria e di servizio capace di soddisfarla
 - si concretizza poi in una politica delle acquisizioni e nelle attività di trattamento catalografico
 - si conclude infine con la fornitura del documento originale o di una sua riproduzione

La funzione di mediazione (2)

- la mediazione informativa è il momento di massima esaltazione dell'attività bibliotecaria
- la biblioteca infatti è un servizio finalizzato all'organizzazione dell'informazione bibliografica
- la mediazione non può essere affidata unicamente agli strumenti catalografici, ma è il risultato di una combinazione tra risorse e strumenti informativi e bibliografici, da una parte, e attività professionali di assistenza e consulenza, dall'altra
- essa è dunque 'uno stile di servizio' attivo e finalizzato alla soddisfazione dei bisogni degli utenti

La funzione di mediazione (3)

- il compito del bibliotecario è essenzialmente un compito di intermediazione
- la mediazione avviene tra l'universo della produzione di conoscenza e quello della fruizione della conoscenza
- questo ruolo è oggi particolarmente delicato in un contesto di rete organizzato proprio per favorire la disintermediazione, e che offre spesso scorciatoie, vere o false, ma pur sempre allettanti
- la disintermediazione implica che i due universi entrino in contatto direttamente

La funzione di mediazione (4)

- la biblioteca deve svolgere una mediazione diretta solo se:
 - non interferisce con l'uso che ne fanno gli utenti, bensì offre loro una possibilità ulteriore
 - ciò che si pone tra offerta e domanda è di qualità: se ci si limita a dare all'utente ciò che è possibile trovare facilmente, la nostra è una mediazione parassitaria; il lavoro da fare è invece quello della selezione, della formazione e dell'elaborazione

Il dibattito sul reference (1)

- di seguito le parole di Alberto Petrucciani sul servizio di reference:
 - “La mia utopia [...] è quella della biblioteca totalmente self-service, della biblioteca talmente bene organizzata che ognuno può trovarvi quello di cui ha bisogno, e anche quello che non sapeva prima, semplicemente da sé. In pratica, del resto, bisogna pur sempre ammettere che la massima parte dell’uso delle biblioteche, nei fatti, è uso self-service, o mediato sotto il profilo materiale o “regolamentare” (richieste, registrazioni ecc.), mentre solo in una piccola minoranza dei casi vi è una intermediazione propriamente informativa. Non è detto che sia un male.
 - La distopia della *reference library*, invece, è quella della biblioteca dove si viene inflessibilmente fermati all’ingresso, si viene poi implacabilmente interrogati su cosa si viene a fare e perché, e infine bisogna accettare quello che viene fornito (documenti o informazioni), così com’è.

Il dibattito sul reference (2)

■ Continua Petrucciani:

- continuando con il paradosso, si potrebbe dire che il *reference* sia per definizione segno di “qualcosa che non va”: si deve chiedere, se tutto non è già organizzato in modo da far da soli.
- Ma il discorso dell’utopia non può essere continuato troppo a lungo: anche se la biblioteca fosse organizzata in modo perfetto (ammesso che questo voglia dire qualcosa), perfetti non sono gli utenti, e sono sicuramente molto diversi fra loro, mentre è molto difficile (per non dire impossibile) organizzare una biblioteca, simultaneamente, in tanti modi diversi. In ogni caso, anche un meccanismo eccellente ha di solito bisogno di un lubrificante, e nelle nostre biblioteche (nelle biblioteche in generale, direi) certo non basta una goccia d’olio sparsa occasionalmente dal *reference librarian*.

Il dibattito sul reference (3)

- Il principale vantaggio competitivo delle biblioteche è la “capacità della biblioteca di offrire servizi personalizzati e assistenza”, insieme alla gratuità dei servizi e all’affidabilità del ruolo (Leombroni)
- per capire se davvero il *reference* è solo un servizio che ha come finalità quella di rispondere a un malfunzionamento, bisognerebbe interrogarsi sul suo significato profondo e sul suo rapporto con la biblioteca e chiedersi se davvero esso si realizzi solo nell’interazione tra bibliotecari e utenti

Il dibattito sul reference (4)

- il punto di vista cambierebbe se si pensasse al *reference* come sintesi delle funzioni della biblioteca, come rappresentazione simbolica del ruolo di mediazione che essa esercita tra libri e lettori, come un modo di guardare alla biblioteca e alla sua organizzazione.
- in questo senso il *reference* è la negazione della biblioteca come semplice raccolta bibliografica e la sua riproposizione come insieme di spazi, persone, servizi organizzati per consentire la massima fruibilità presente e futura della raccolta stessa
- il reference non si realizza soltanto nel momento del contatto tra bibliotecario e utente, ma è la filosofia della biblioteca che guida l'organizzazione degli spazi, l'ordinamento delle raccolte, le modalità di servizio

La reference library (4)

■ *Presupposto*

- punta sulla centralità della mediazione informativa

■ *Asset strategico*

- *information literacy*
- i bisogni di studio, di lavoro e di svago non sono più così nettamente distinti, ma piuttosto tendenzialmente intercambiabili
- sintesi e parziale superamento della tradizionale differenziazione tipologica
- varietà molto ampia e diversificata di risorse e servizi
- funzionalità e comfort degli spazi
- rappresentare la complessità e l'articolazione del sapere contemporaneo
- compensare le diversità tra gli utenti

La reference library (2)

■ *Cosa non può mancare*

- efficace presenza sul web
- servizi a distanza di qualità
- multimedialità delle raccolte
- servizi di reference strutturati ed estesi
- collezioni e servizi articolati per tipologie di bisogni

■ *Criticità*

- difficoltà di selezione e valutazione delle fonti
- rischio di limitare le potenzialità degli utenti attraverso la proposta di strategie e percorsi
- rischio di una visione superficiale del reference come mediazione forzata
- rischio di un ridimensionamento della biblioteca come raccolta bibliografica
- autonomia dell'utente piuttosto superficiale

Il reference e la reference library (1)

- paradosso per paradosso, si potrebbe seguire Petrucciani nel suo ragionamento, dicendo che in un certo senso la *reference library* realizza pienamente se stessa quando non ha più bisogno del reference, cioè quando mette tutti i suoi utenti nelle condizioni di sfruttare al massimo grado le potenzialità informative della biblioteca
- di fronte a questo paradosso, numerosi sono gli ostacoli alla realizzazione:
 - necessità inevitabile di conoscere e di apprendere le regole di un luogo
 - costante e progressiva moltiplicazione degli strumenti di ricerca e delle loro potenzialità
 - livello estremamente disomogeneo delle condizioni di partenza degli utenti
 - diversità di approccio ai servizi e al loro utilizzo da parte degli utenti (esiste una misura di riferimento per tutti? Qual è la misura dell'uomo?)

Il reference e la reference library (2)

- Si deve inoltre tener conto dei cambiamenti del contesto:
 - trasformazione strutturale e sociologica dei grandi centri urbani e dinamiche innovative della vita urbana e metropolitana
 - evoluzione del sapere e delle sue strutture, rinnovati meccanismi di produzione, di organizzazione e di disseminazione, e inediti rapporti tra le discipline
 - crescita esponenziale della documentazione e informazione, in particolare in formato digitale
 - necessità di accedere in modo completo, affidabile e tempestivo ai documenti – e prima ancora ai servizi e alle informazioni attraverso cui reperirli – per poter esercitare i diritti di cittadinanza, per poter partecipare alla vita collettiva, per poter svolgere la propria attività lavorativa, per poter utilizzare in modo intelligente il tempo libero

Il reference e la reference library (3)

- E ancora:
 - necessità di porsi di fronte alle esigenze di conoscenza in modo variegato e interdisciplinare
 - perdita di significato delle classificazioni tradizionali delle tipologie di utenti (es. studenti/ricercatori/pensionati ecc.)
 - conviene ora parlare di un'utenza con esigenze variegata (di consultazione/di ricerca/di base ecc.) e accettare che lo stesso utente incarni di volta in volta un tipo di esigenza piuttosto che un'altra, passando così dalla “biblioteca per tutti” alla “biblioteca per ciascuno”

Del servizio di reference...

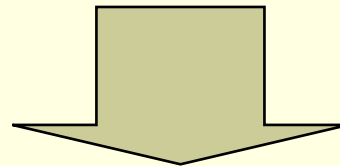
- “non se ne può più parlare come di una parte, un aspetto, un settore della biblioteca, perché questo tipo di servizio e questo particolare modo di intendere la funzione di mediazione può essere assunto come il principale elemento caratterizzante del servizio bibliotecario nelle sue diverse espressioni, almeno così come lo si intende in questa sede: «*reference* è la biblioteca». (Giovanni Solimine 2004)

Natura complessa e sfaccettata del servizio

- **Servizio diretto** = assistenza personale (di persona, per telefono, per e-mail) fornita dallo staff della biblioteca agli utenti per ottenere l'informazione cercata
- **Servizio indiretto** = preparazione di strumenti per migliorare l'accesso alle collezioni, la selezione e l'ordine dei materiali...; si realizza in assenza del contatto personale con l'utente.

Dalla biblioteca tradizionale a quella digitale

progressivo transire di attività di reference
prima svolte attraverso il contatto personale
con l'utente all'interno di forme - più o
meno nuove - di reference indiretto



problema della conoscenza degli utenti

Reference digitale...?

... remoto, a distanza, virtuale, elettronico, online...

- questi aggettivi sono stati e sono utilizzati come sinonimi, pur non essendo alternativi
- il successo del termine “digitale” ha portato con sé il successo dell’espressione “reference digitale”
- si tratta in ogni caso di una locuzione generica sotto la quale è possibile far rientrare molte attività bibliotecarie diverse sul piano delle finalità e delle modalità organizzative

Reference digitale...: cosa comprende?

- va dalla preparazione di strumenti di supporto alla ricerca bibliografica in forma di selezioni di risorse all'organizzazione di servizi informativi a distanza
- reference digitale in senso proprio è il servizio diretto, ossia quello che presuppone una transazione informativa tra bibliotecario e utente e, di norma, non si serve di risposte predefinite, ma confeziona risposte e fornisce riferimenti ad hoc rispetto alle esigenze informative poste dall'utente

Reference collaborativo + digitale

- sono state le nuove tecnologie ad aver fatto definitivamente emergere la natura intrinsecamente cooperativa del servizio di reference
- i tentativi di sfruttare cooperativamente le competenze e i patrimoni di istituzioni diverse ai fini del servizio informativo hanno riguardato:
 - prima la costruzione di strumenti repertoriali online ad uso degli utenti - e hanno dato vita ai progetti di VRD cooperativi –
 - poi l'organizzazione di servizi basati sulla mediazione di un bibliotecario o di un esperto di volta in volta selezionato e individuato in base alle competenze e alle risorse umane disponibili

Reference organizzato e formalizzato...

- approccio nuovo che vede il reference virare da una situazione di volontarismo e casualità - se non assenza - di modelli organizzativi ad un livello di strutturazione molto elevato
- il proliferare di linee guida cui si assiste, soprattutto al di fuori dei confini dell'Italia, è una chiara dimostrazione di questa tendenza, che deve essere accolta positivamente, ma deve anche essere orientata nella giusta direzione, per evitare i rischi di un irrigidimento normativo

Reference comunque problematico...?

- lo spostamento verso un servizio di reference digitale non modifica i compiti essenziali della biblioteca e dei bibliotecari
 - servire una comunità di utenti, selezionando, raccogliendo e organizzando informazione
 - insegnare agli utenti il corretto utilizzo della biblioteca, rispondere alle loro richieste di informazioni, indirizzarli verso le fonti informative più appropriate rispetto alle loro esigenze, promuovere i servizi informativi messi a disposizione dalla biblioteca
 - in sintesi, il loro compito resta quello di trovare, valutare e comunicare efficacemente i contenuti informativi

Prospettive

- il reference digitale può e deve diventare una componente stabile della biblioteca digitale, oltre che affiancarsi ai servizi della biblioteca tradizionale
- il reference non deve perdere la sua natura intrinsecamente rivolta all'istruzione e alla formazione degli utenti, diventando interfaccia delle attività di formazione a distanza, che sempre più numerose si stanno sviluppando dentro e fuori i contesti formativi tradizionali

**GRAZIE
DELL'ATTENZIONE**

Anna Galluzzi
anna.galluzzi@gmail.com